

ПРИМЕНЕНИЕ QFD ДЛЯ САМООЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Студент гр. 11305117 Бабанюк Д. С.

Кандидат техн. наук, доцент Спесивцева Ю. Б.

Белорусский национальный технический университет

Структурирование (развёртывание) функции качества (Quality Function Deployment – QFD) является одним из методов принятия решений при разработке изделий. Метод характеризуется возможностью преобразовать потребительские характеристики изделия в технические, далее в характеристики структурных элементов, затем в характеристики процессов производства и контроля.

Все взаимосвязи представляются в наглядной компактной форме таблиц. Такие причинно-следственные матрицы можно использовать для решения сложных проблем в рамках диагностической самооценки функционирования организации. Такой проблемой может быть снижение удовлетворенности потребителей, т. к. она имеет разнообразные причины, которые вызываются разными процессами.

Первая матрица – «потребитель/организация в целом». Она преобразует выявленные потребителем проблемы в комплексные недостатки организации. Возможность анализировать одновременно несколько взаимосвязанных проблем дает много преимуществ перед другими методами. Проблемам присваиваются весовые коэффициенты в соответствии с восприятием их потребителями. Оцениваются характеристики организации и конкурентов, выбираются самые критичные на рынке проблемы.

На основании первой матрицы строится вторая, где причины переходят на место процессов, здесь также определяются весовые коэффициенты «относительной важности». Строки матрицы содержат результаты, столбцы – вызывающие их причины. Схожая матрица строится для системных факторов (лидерство, стратегии и планы, организационная структура, ресурсы т. д.).

Дальнейшие производные матрицы формируются аналогично, пока не будут определены коренные причины проблем. Представление анализа в виде каскада матриц позволяет увидеть не только ясную картину возникновения проблем, но и направление действий для улучшения работы организации.

Литература

1. Конти, Т. Самооценка в организациях / Тито Конти. – М.: «Стандарты и качество», 2000. – 328 с.