

Использование «домов качества» при оценке качества продукции предприятий

Карпенко В.М., Петрович Н.Д.

Белорусский государственный аграрный технический университет

В практике машиностроительных предприятий широко используются традиционные методы контроля и оценки качества продукции: гистограмма (применяется для анализа значений измеренных параметров, но может использоваться и для расчетных значений); диаграмма Парето; диаграмма рассеяния; контрольные карты; причинно-следственные диаграммы (диаграммы Исикавы); метод расслоения (стратификации) данных; функция потерь Тагучи. Расслоение позволяет получить представление о скрытых причинах дефектов, а также помогает выявить причину появления дефекта, если обнаруживается разница в данных между «слоями».

Основным недостатком всех указанных инструментов является то, что они рассматривают причинно-следственные взаимосвязи только в пределах двух смежных иерархических уровнях, что не позволяет управлять потерями в реальном масштабе времени.

Одной из наиболее эффективных методик в области планирования качества является структурирование (развертывание).

Основным инструментом СФК является таблица, получившая название «Дом качества». В ней отображается связь между фактическими показателями качества (потребительскими свойствами) и вспомогательными показателями (техническими требованиями).

Этот метод позволяет устанавливать логические причинно-следственные взаимосвязи между неограниченным количеством иерархических уровней. Возникают предпосылки формирования управленческого воздействия задолго до того как нежелательные последствия станут очевидными. Важно точно определить момент начала управленческих действий, чтобы с одной стороны нежелательные процессы не стали бы еще необратимыми, с другой стороны, чтобы организацию не штормило, от слишком частых управленческих изменений. Такой метод позволяет принимать обоснованные решения по управлению качеством процессов. При этом удастся избежать корректировки параметров продукта после его появления на рынке, а следовательно, обеспечить одновременно относительно низкую стоимость (за счет сведения к минимуму непроизводственных издержек) и высокую ценность продукта.