

А.В. Мячиков, ст. препод. (ХГУПТ, Харьков)

А.С. Павленко, магистр (ХГУПТ, Харьков)

ПРИМЕНЕНИЕ РАЗВЕРТЫВАНИЯ ФУНКЦИЙ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ТОВАРОВЕДОВ

В современном мире проблема качества подготовки специалистов носит универсальный характер. Она не относилась к разделу простых во все времена и особенно остро стоит сейчас, на этапе перехода к рыночной экономике. От того, насколько успешно решается проблема качества подготовки, зависит многое в экономической и социальной жизни той или иной страны.

Суть метода – это система перевода пожеланий студентов в соответствующие возможности ВУЗа на всех этапах образовательного процесса. Развертывание функций качества позволяет удовлетворять требования всех сторон в процессе планирования существующей системы образования. Структура методики состоит из 8 этапов.

Данный метод был применен в процессе изучения дисциплины «Техническое регулирование», которая преподается на II курсе товароведного факультета Харьковского государственного университета питания и торговли.

Охарактеризуем первый этап данной методики (РФК):

1-й этап: Построение «дома качества» начинается с составления списка пожеланий студентов в отношении существующей методики преподавания. Этот список образует «левую стену» дома.

Для сбора пожеланий было проведено анкетирование студентов II курса товароведного факультета ХГУПТ. Общее количество студентов, которое прошло анкетирование, составило 71 человек.

2-й этап: На втором этапе оцениваются пожелания студентов по важности – весомости. Т.е. проводится ранжирование пожеланий студентов. Для этого необходимо оценить рейтинги этих пожеланий, которые были определены на первом этапе. В результате получается числовое значение рейтинга, которое указывает, какое место по важности занимает в этом ряду каждое из пожеланий.

3-й этап: Этот этап характеризуется процессом разработки терминов и прочих характеристик, представленных в ОКХ специальности «Товаровед».

На 4-ом этапе проводится вычисление зависимостей между пожеланиями студентов и специальными характеристиками. Внутри «дома» получается матрица, которая соединяет в пары требования специалистов и пожелания студентов. Согласно требованиям

международного регламента взаимосвязь классифицируется на сильную, среднюю и слабую.

5-й этап: На этом этапе над разработанной моделью возводится «крыша», которая показывает, где эти требования к разработке могут вступить в конфликт или, наоборот, хорошо согласуются между собой. Такие противоречивые характеристики обозначаются знаком «минус» и называются «разнонаправленными». «Однонаправленные» – знаком «плюс». В дальнейшем эта зависимость будет учитываться при оптимизации всей системы.

6-й этап: На данном этапе развертывания функций качества определяют весовые показатели специальных характеристик, учитывая рейтинг важности пожеланий студентов, а также зависимость между пожеланиями студентов и специальными характеристиками. Для этого мы умножаем весомость каждого требования, т.е. рейтинг на числовой показатель связи между требованиями студентов и специальными характеристиками, после чего получаем весомость каждой специальной характеристики.

7 этап: На данном этапе проводится учет возможных ограничений на выполнение специальных требований. Поэтому в следующей строке матрицы проставляют экспертные оценки, которые служат для определения потенциально-возможной реализуемости те характеристик, которые в первую очередь хотят или должны получить студенты. Выполнив все сказанное, в итоге получаются скорректированные целевые значения специальных характеристик.

8 этап: Содержание этого этапа – учет влияния конкурентов. Для наглядного представления о положении дел с конкурентами, используют диаграмму, которую рисуют справа от матрицы. Конкурентов оценивают по тому, насколько полно они способны выполнить каждое, из выявленных анкетой, пожеланий студентов.

В результате выполнения вышеуказанных процедур получают исходные данные для разработки заключительной матрицы развертывания функций качества, состоящей из 4 этапов, которые в совокупности «развертывают» пожелания студентов не только в специальные характеристики, но и специфические, в том числе и бытовые. Опыт использования РФК, примененный нами в учебном процессе позволяет с уверенностью утверждать, что данная методика носит универсальный характер для всех без исключения дисциплин! Результаты проведенных исследований показали эффективность данного метода, направленного на достижение требуемого уровня качества подготовки специалистов в условиях рыночной экономики.