

**کاربرد استراتژیکی بکارگیری تابع کیفیت**  
**QFD(Quality function deployment)**  
**در صنعت راه و ساختمان و عمران**

در این مقاله، تلاش برای بررسی قابلیت کاربرد QFD بعنوان ابزار استراتژیکی تصمیم‌گیری بعد از مرحله ساخت و ساز پروژه مسکونی برای تعیین بهترین استراتژی بازاریابی، ایجاد قیاس بین عملکردهای رقبای گوناگون و انتقال تجربه حاصل از پروژه کنون به پروژه‌های بعدی صورت گرفته است. بدین منظور/ تیم QFD برای جمع‌آوری و تأیید توقعات شرح پروژه نمونه تشکیل شده است که پروژه ساختمانی بلند واقع در آنکارا، ترکیه بوده است.

یافته‌های مورد پژوهش نشان دادند که QFD بطور موفق آمیز در پروژه‌های مسکن بعنوان ابزار استراتژیکی جهت آسان کردن تصمیمات بازاریابی بکار رفته است. به عنوان نتیجه بررسی وسیع مقوله و مشاهدات مورد پژوهش، مقاله به محدودیتها و نقاط ضعف در روش تحقیق QFD اشاره می‌کند. واژه عوامل موفقیت مهمی برای بهبود عملکرد روش تحقیق QFD در پروژه‌های راه و ساختمان توصیه شده است.

Case study: QFD application in a housing project : کاربرد QFD در پروژه مسکن

مورد پژوهش شیوه کار QFD صوت گرفته توسط شرکت ساختمانی متوسط، بزرگ دست اندرکار در بخش مسکن را پوشش می‌دهد. شرکت که نام آن بعلت دلایل محرمانه محفوظ می‌ماند، سازنده با تجربه‌ای است که مجتمع‌های مسکونی بیشماری را در منطقه Ankava (آنکارا) ساخته است. در زمان بکارگیری QFD در این شرکت، مرحله ساختمانی مجتمع مسکونی بزرگی تمام شده است. و شرکت سعی داشت استراتژی بازاریابی مؤثری را برای فروش واحدها تدوین نماید. کل مجتمع مسکونی بلند 23000 مترمربع بود که 388/1 متر مربع برای تسهیلات سالن اجتماعات و واحدهای

مسکون استفاده شده است. بقیه محدوده برای اهداف تفریحی در نظر گرفته شده است اهداف

بکارگیری QFD بدین قرار مشخص گردیده است:

1- تعیین استراتژی بازاریابی با شناسایی توقعات گروههای مشتری مورد نظر و مقایسه نقاط قوت و

ضعف مجتمع مسکونی با آن موارد در پروژههای مسکن دیگر موجود در بازار

2- بکارگیری یافتههای مربوط به QFD کنونی بری تسهیل تصمیمگیری در پروژههای بعدی

3- تدوین رویکرد سیستماتیکی که تصمیمگیرنده را در تمام مراحل زنجیره با ارزش ساختمانی شامل

تحلیل سهولت و طراحی راهنمایی می کند، شرکت از روش QFD مطلع نبوده و آنرا در هیچ یک از

پروژههای مسکن قبلی خود بکار نبرده است.

QFD مراحل زیادی برای دنبال کردن دارد که همگی برای تشکیل خانه با ماتریسهای کیفیت

HOQ در ارتباط هستند. ماتریس HOQ همانطور که از نام آن پیداست ظاهری شبیه خانه دارد.

الحاق ماتریسهای فرعی بکار رفته برای افزایش رضایت مشتری با ایجاد پروژه ها، محصولات تقاضا

شده توسط مشتریان است بخشهای تشکیل دهنده ماتریس HOQ بدین قرارند.

Fig 1

بخش I ، شرایط و نیازهای مشتری

بخش II ، مقیاسهای فنی

بخش، ماتریس برنامه ریزی

بخش IV، ماتریس رابطه

بخش V ، ماتریس همبستگی



# ProjectCenter

www.ProjectCenter.ir

📷 | @projehcenter

📍 | @projehcenter\_ir