KT-02 · Bài 3

Đặt mức mục tiêu cho từng thông số, dựa vào người dùng, sản phẩm khác và năng lực làm ra

Lớp Chuyển nhu cầu người dùng thành thông số kỹ thuật

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- đặt được mức chấp nhận được và mức lý tưởng cho một thông số, và ghi được mỗi mức lấy từ nguồn nào.
- Xếp được mỗi thông số vào vai vé vào cửa hay vai tạo khác biệt, có dựa vào ba tầng nhu cầu của Kano.
- Nói được vì sao một mức chưa hỏi nhà làm ra và chưa đặt cạnh chi phí thì chưa phải mức đã chốt.

1 · Tường phải và nền nhà nhìn sản phẩm khác theo hai cách, và chỗ hai cách lệch nhau là thông tin

- Muốn đặt mức cho sản phẩm mới thì trước hết phải biết các sản phẩm đang bán đứng ở đâu.
- Tường phải là cách nhìn của người dùng
- Nền nhà là cách nhìn của dụng cụ đo
- Có một luật cho nền nhà: mỗi ô số đo phải ghi được nơi lấy số.
- Khi đã có cả hai phần, cách đọc là đặt chúng cạnh nhau.
- Nếu hai cách nhìn khớp nhau, ví dụ người dùng chấm mình kém và số đo của mình cũng kém, thì chỗ phải sửa đã rõ.

2 · Mỗi thông số có một vai, và ba tầng nhu cầu của Kano giúp xếp vai cho đúng

- Đặt thông số cạnh mặt bằng sản phẩm khác thì thấy chúng không đóng cùng một vai.
- Thông số vé vào cửa
- Thông số tạo khác biệt
- Nhu cầu phải có (must-be quality): thiếu thì người dùng bất mãn, có đủ thì họ không để ý.
- Nhu cầu một chiều (one-dimensional quality): đáp ứng càng nhiều thì người dùng càng hài lòng, gần như tỉ lệ thuận.
- Nhu cầu hấp dẫn (attractive quality): thiếu thì không ai phàn nàn, có thì người dùng thích thú.

3 · Mỗi thông số cần hai mức, và hai mức ấy chọn theo một trình tự

- Karl Ulrich và Steven Eppinger đề nghị đặt cho mỗi thông số hai con số.
- Lớp trước đã dạy dòng yêu cầu bắt buộc và dòng mong muốn.
- Trình tự chọn hai mức, nói ở mức nguyên lý, gồm sáu bước.
- Bước một, lấy mức sàn từ người dùng: dưới mức nào thì họ thấy sản phẩm không dùng được.
- Bước bốn là chỗ cần nói rõ nhất.
- Với thông số vé vào cửa, mức theo mặt bằng sản phẩm khác chính là chỗ mà thua thì bị gạt.

4 · Một mức chưa hỏi nhà làm ra và chưa đặt cạnh chi phí thì chưa phải mức đã chốt

- Bước năm của trình tự hay bị làm qua loa nhất.
- Số trong tài liệu kỹ thuật của nhà cung cấp hay của hãng nước ngoài thường là mức đạt được trong điều kiện thuận lợi nhất.
- Cùng lúc ấy, đặt chi phí mục tiêu: mức giá thành sản phẩm phải đạt, tính ngược từ giá bán dự kiến trừ đi phần lợi nhuận mong muốn.
- Còn một điều phải nói rõ với cả nhóm.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp cách đặt mức mục tiêu cho một thông số

Việc	Câu hỏi để tự soi	Lấy từ đâu	Dấu hiệu đang làm sai
Tường phải	Ở nhu cầu nào người dùng xếp ta trên hay dưới	điểm do người dùng thật cho, trên cả sản phẩm của ta lẫn sản phẩm đang bán	Điểm do người trong nhóm tự cho
Nền nhà	Đo thật thì mình và sản phẩm khác đang ở đâu	mua về, đo cùng phép đo, cùng điều kiện	Số chép từ tài liệu chào hàng, ô có số mà không có nguồn
Xếp vai	Thông số này là vé vào cửa, tạo khác biệt, hay chấp nhận kém	mặt bằng sản phẩm khác và ba tầng nhu cầu của Kano	Mọi thông số đều được ghi là phải hơn

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp cách đặt mức mục tiêu cho một thông số

tiếp

Việc	Câu hỏi để tự soi	Lấy từ đâu	Dấu hiệu đang làm sai
Mức chấp nhận được	Dưới mức này sản phẩm còn bán được không	sàn người dùng, và mặt bằng nếu là vé vào cửa	Vé vào cửa mà mặt bằng chỉ ghi là mong muốn
Mức lý tưởng	Vượt tới đâu thì người dùng còn nhận ra	chỗ đứng đã chọn	Đặt cao ở thông số người dùng không cần
Đối chiếu trần	Nhà làm ra có bảo đảm ở sản lượng này không, giá bao nhiêu	ít nhất hai nhà làm ra, trả lời bằng văn bản; chi phí mục tiêu	Mức lấy từ sổ tay hay tài liệu nước ngoài, chưa ai hỏi xưởng

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Lấy luôn thông số của sản phẩm dẫn đầu làm mục tiêu**

  Cách tránh là đi đủ sáu bước của mục 3, nhất là bước xếp vai và bước hỏi nhà làm ra.

- **Đặt mức theo số in trong tài liệu chào hàng thay vì đo thật**

  Cách tránh: mua ít nhất hai ba sản phẩm về đo; ô nào chưa đo thì để trống và ghi là chưa đo.

- **Cố hơn sản phẩm khác ở mọi thông số**

  Cách tránh là ghi rõ cho từng thông số một trong ba lựa chọn hơn, ngang hay chấp nhận kém, và mỗi lựa chọn chấp nhận kém có một dòng lý do.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Tiêu chuẩn quốc tế IEC 60034-30-1 chia hiệu suất của động cơ điện thành các cấp IE1, IE2, IE3, IE4, số càng lớn thì hiệu suất càng cao.
- Nhìn theo bài này: với hãng làm động cơ bán vào châu Âu, hiệu suất là thông số vé vào cửa, và mức chấp nhận được do luật đặt sẵn.

Điều rút ra: vai của một thông số đổi theo thời gian, nên mỗi mức nên ghi kèm ngày đặt và nguồn của nó.

Ví dụ dưới đây dựa trên quy định công khai của Liên minh châu Âu và của Việt Nam, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Mở bản thông số hiện hành của sản phẩm bạn phụ trách.
- [ ] Chọn ba thông số quan trọng.
- [ ] Với mỗi thông số, ghi bốn thứ: mức đang đặt lấy từ nguồn nào trong ba nguồn (người dùng, sản phẩm khác, giới hạn vật lý và năng lực làm ra); số đo của hai sản phẩm khác...
- [ ] Ô nào không điền được thì để trống.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/KT-02/bai-03.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập