

## **Анализ видов и последствий отказов в проекте (кейс)**

Реализуется проект, связанный с созданием и эксплуатацией кафе, которое размещено в селе Урено-Карлинское на федеральной трассе М-5. Расположение кафе на трассе Ульяновск-Саранск в месте, где отсутствуют другие предприятия общественного питания, является его основным конкурентным преимуществом. Собственник кафе чрезвычайно серьезно относится к вопросам обеспечения качества при реализации проекта.

Консультанты проекта рекомендовали ему использовать метод анализа видов и последствий отказов. Данный метод был разработан в 60-х годах прошлого века американским Национальным управлением по аэронавтике и исследованиям космического пространства (NASA) и был ориентирован на использование в авиационной, космической и атомной промышленности. В настоящее время метод получил широкое распространение как в промышленности, так и в сфере услуг. Основное назначение метода применительно к сфере услуг заключается в выявлении при разработке и дальнейшем представлении услуг возможности появления дефектов и выработке необходимых мер по их предупреждению. При этом под дефектом понимается любое несоответствие требованиям, которое в сфере услуг трактуют как несоответствие требованиям потребителей. Метод предполагает выявление возможных дефектов, определение источника дефекта и последствий дефекта. Например, для ателье: дефект в заказе выполнен другой фасон; источник закройщик не понял требований клиента; последствия отказ клиента принять заказ.

### **Задание.**

Выявите возможные дефекты, их источники и последствия в проекте «Кафе».