

عنوان مقاله:

شناسایی و کاهش هزینه های کیفیت محصول و خدمات پس از فروش در شرکت ایران خودرو

محل انتشار:

اولین کنفرانس مهندسی صنایع، اقتصاد و مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

زهرا شاه صنم - کارشناس کیفیت شرکت ایران خودرو

مجید اکبری - کارشناس کیفیت شرکت ایران خودرو

خلاصه مقاله:

هدف از ارائه این مقاله مدیریت بهتر هزینه های کیفی و بهبود کیفیت با حداقل هزینه از طریق شناسایی شاخه های اندازه گیری و دلایل ایجاد هزینه های کیفیت می باشد. بر این اساس پس از تهیه ساختار هزینه های کیفیت بر اساس مدل P.A.F و تهیه سرفصل های هزینه های کیفی، با استفاده از نظر خبرگان 54 شاخص موثر بر هزینه های کیفیت در قالب 4 عامل پیشگیری، ارزیابی، شکست داخلی و شکست خارجی شناسایی شدند که با استفاده از پرسشنامه و امتیازدهی خبرگان 33 شاخص نهایی شد. برای سنجش هزینه های کیفی از روش معادلات ساختاری بوسیله نرم افزار PLS استفاده شد و شاخص ها و عوامل موثر بر هزینه های کیفی شناسایی شدند و شاخص هایی که بیشترین سهم تاثیر را در هزینه های کیفی شرکت ایران خودرو دارند به ترتیب عبارتند از: شاخص ضمانت (گارانتی)، شاخص جایگزینی اقلام نامنتطبق (تامین کنندگان)، شاخص بازرسی حین فرآیند و شاخص برنامه ریزی پیش هنگام کیفی محصول مدل شناسایی و ارزیابی هزینه های کیفی در شرکت ایران خودرو بدست آمد. پیشنهاداتی برای تقوی شاخص های فوق ارائه شد. نتایج حاصل از فرضیات پژوهش نشانگر آنس که چهار عامل پیشگیری، ارزیابی، شکست داخلی و شکست خارجی تاثیر معناداری بر هزینه های کیفی در شرکت ایران خودرو دارند. در انتها جه کاهش هزینه ها و بهبود مستمر کیفی هدف گذاری شاخص هایی در حوزه های مرتبط تعریف شد. نکته قابل ذکر این اس که این چرخه همانند چرخه دمینگ مستمر می باشد یعنی ما پس از تعریف شاخص ها و کاهش هزینه ها دوباره به شناسایی هزینه ها می رسیم و برعکس و بر همین اساس بهبود مستمر کیفی ادامه دارد

کلمات کلیدی:

هزینه های کیفی، پیشگیری، ارزیابی، شکست داخلی، شکست خارجی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1025878>

