

## عنوان مقاله:

بکارگیری روش گسترش کارکردهای کیفیت QFD در تشریح ارتباطات و تعیین اولویت محتویات وجوه کارت امتیازی متوازن BSC

## محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت استراتژیک (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

عباس صمدی - دکترای مدیریت دولتی عضو هیئت علمی گروه مهندسی صنایع دانشگاه بوعلی سی

میرسپیل حسینی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی سیستمهای اقتصادی - اجتماعی

## خلاصه مقاله:

کارت امتیازی متوازن BSC ابزار تبدیل برنامه های استراتژی به عملیاتی است گاهی محدودیت منابع باعث می شود سازمان ها تنها به بحرانی ترین اهداف و برنامه ها توجه نمایند در این مقاله برای توجه اولویت بندی شده به محتوای وجوه BSC از روش گسترش کارکردهای کیفیت QFD استفاده شده است در QFD با چهار ماتریس خواسته های مشتریان به زبان مهندسی ترجمه می شود در روش پیشنهادی محتویات وجوه مالی و مشتری در ماتریس اول تقاطع داده و اهمیت موارد وجوه مشتری محاسبه می شود سپس برای تعیین فرایندهایی که بایستی سازمان بیش از باقی فرایندها به آنها توجه نماید مشابه ماتریس بالا با مواردوجوه مشتری و فرایندهای داخلی تشکیل و درماتریس سوم این عملیات با دو وجوه فرایندهای داخلی و رشد و یادگیری اجرا و مهمترین زیرساختهای فرهنگی، انسانی و اطلاعات با بیشترین میزان توانمندسازی فرایندهای داخلی تعیین می شوند.

## کلمات کلیدی:

کارت امتیازی متوازن، گسترش کارکردهای کیفیت، ماتریس خانه ی کیفیت، استراتژیهای تهاجمی و تدافعی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/103020>

