

عنوان مقاله:

طراحی مدلی جدید برای مدیریت کیفیت شش سیگما بر اساس مشتری محوری

محل انتشار:

اولین کنفرانس سالانه مدیریت، نوآوری و کارآفرینی (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

مریم فرقانی تهرانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

مهدی کرباسیان - استادیار(مهندسی صنایع) ، دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه صنعتی مالک اشق

ایرج سلطانی - استادیار(مدیریت) ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

خلاصه مقاله:

برای موفقیت یک پروژه شش سیگما علاوه بر اینکه باید تمام مراحل چرخه DMAIC به خوبی و درستی انجام شود؟ عوامل دیگری نیز وجود دارد که عدم توجه به آنها ممکن است باعث شکست پروژه و یا نرسیدن سازمان به اهداف واقعی شش سیگما شود. در این مقاله کیفیت محصول و قابلیت اطمینان فرآیند به عنوان شاخصهای کلیدی برای دستیابی به اهداف شش سیگما در نظر گرفته شده است. همچنین سعی شده است مدل مدیریت کیفیت شش سیگما مشتری محور(CSSQM) که توسعه ایی از مدل شش سیگما است طراحی شود. هدف آن ارائه دستورالعمل جدید در مدیریت کیفیت و پیشنهاد رهنمودهای عملی برای رهبران کسب و کار؟ مدیران و افراد علاقه مند به کیفیت می باشد. این مدل ابعادی از سازمان که در موفقیت پروژه های شش سیگما و همچنین دستیابی واقعی به اهداف سازمان بعد از انجام هر پروژه تاثیر گذار است؟ را در نظر می گیرد. و بیان می کند که موفقیت هر پروژه ای علاوه بر انجام درست مراحل DMAIC نیازمند عوامل دیگری همچون تعهد مدیریت؟ پذیرش فرهنگی؟ قابلیت سیستم و عملکرد کارکنان می باشد.

کلمات کلیدی:

شش سیگما؟ مدیریت کیفیت؟ مشتری محوری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/108158>

