

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر گسترش عملکرد کیفی روی عوامل کلیدی سازمان های خدماتی

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت بهره وری، دوره 6، شماره 2 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسنده:

ناصر فقهی فرهنگند - عضو هیات علمی (دانشیار) گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

خلاصه مقاله:

در جهان امروز که سازمان ها در محیطی با تغییرات مداوم به حیات خود ادامه می دهند، هر کدام برای بقا و دوام خود به طریقی در تکاپو هستند. در این راستا مشتریان یا اربابان رجوع آن ها به عنوان علت وجودی و ادامه حیات سازمان ها از اهمیت خاصی برخوردار است که جلب رضایت آنان از خط مشی های بسیار مهم و کارآمد برای تضمین بقای هر سازمانی می باشد. بدین جهت برخی از سازمان های خدماتی فعال با روش گسترش عملکرد کیفی یا [QFD] بررسی شدند زیرا امروزه مدیریت کیفیت برای سازمان هایی که خواستار حضور موفق و مداوم در بازارهای رقابتی هستند، حائز اهمیت است. در این پژوهش [۲] برای تحقق هدف تحقیق یعنی نظرسنجی از سازمان های خدماتی فعال، به بررسی این عنوان که گسترش کیفی عملکرد با عوامل کلیدی عملکرد سازمان های خدماتی شامل کیفیت خدمات، ارزش خدمات، هزینه سازمان، تعرفه مناسب، زمان خدمات، رسیدگی شکایات، اطلاع رسانی به موقع، حمایت مشتریان و رضایت پرسنل تاثیر دارد، پرداخته شد. بدین منظور با استفاده از مصاحبه و پرسشنامه تاثیر QFD بر روی عوامل کلیدی سازمان های خدماتی بررسی گردید. یافته ها عوامل کلیدی عملکرد سازمان های خدماتی بعد از اجرای QFD را در حد مطلوب نشان داد و می توان با اطمینان ۹۵٪ ادعا کرد که بین اجرای QFD و عوامل کلیدی عملکرد سازمان های خدماتی رابطه مثبتی وجود دارد. یعنی با اجرای QFD، عوامل کلیدی عملکرد افزایش یافته و هم چنین میزان همبستگی افزایش عوامل کلیدی عملکرد با اجرای QFD برابر ۵۸٪ شده است. البته با توجه به نتایج آزمون و دقت در سطوح معنی دار، تعدادی از گزینه ها نه تنها تفاوتی قبل و بعد از اجرای QFD نداشته بلکه برخی کاهش نیز داشته که از آن جمله می توان به کاهش کیفیت خدمات بانکی و رسیدگی به شکایات در بخش خدماتی لوکس اشاره کرد. [۱].

۳ Quality Function Deployment. این مقاله از طرح پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز که با استفاده از اعتبارات پژوهشی و حمایت مالی این دانشگاه به انجام رسیده، استخراج شده است.

کلمات کلیدی:

عوامل کلیدی سازمان های خدماتی، گسترش عملکرد کیفی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1382852>

