

عنوان مقاله:

تاثیر مدیریت استراتژی شش سیگما بر بهبود کیفیت خدمات

محل انتشار:

دومین همایش ملی بهبود و بازسازی سازمان و کسب و کار (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

میثم نصیری - دکتری مدیریت بازرگانی-گرایش سیاستگذاری بازرگانی، تهران

آتوسا هاشمی - کارشناسی ارشد مدیریت سیستم های اطلاعاتی، تهران

خلاصه مقاله:

دنیای رقابتی امروز با نیازمندی ها و ترجیحات فرآیندهای مشتریان، بر اساس معادلات سنتی و پیشین قابل تفسیر نیست. ماندن در عرصه رقابت جهانی نیازمند توجه و اهتمام خاص به انتظارات مشتریان و جلب رضایت آنها است. مشتری مداری به عنوان یک مزیت رقابتی برای تمامی سازمانهایی که خواستار بقا هستند محسوب می شود. امروزه تکنیک های چندی در حوزه مدیریت کیفیت مرسوم شده اند. از تکنیک های بهبود فرآیند که در پنج دهه اخیر مورد استفاده قرار گرفته، شش سیگما به عنوان موثرترین تکنیک بهبود کیفیت مطرح شده است. این تکنیک باعث بهبود عملکرد و افزایش میزان رضایت مشتری می شود. شش سیگما با کمک ابزارهای آماری، عملکرد فرایند را به صورت کمی توصیف می کند که از این رهگذر می توان تغییرات بوجود آمده شامل بهبود و پیشرفت ایجاد شده را در فرایندها و محصولات و خدمات ارایه شده از سوی سازمان مشاهده کرد شش سیگما طرح بهبود و فرایندی منسجم و نظام مند برای مطالعه بر مقدار پیشرفت در تحویل محصولات و خدمات مناسب است. شاخص کیفیتی است که می تواند در سرتاسر سازمان استفاده شود. توانایی بررسی شکاف بین تولید و نیاز مشتری، ماهیت شش سیگما را تشکیل می دهد. هدف اصلی از این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت استراتژی شش سیگما بر بهبود کیفیت خدمات است. روش مطالعه در این تحقیق به صورت مطالعه کتابخانه ای بوده است. مطالعه ادبیات نظری نشان می دهد که مدیریت استراتژی شش سیگما بر بهبود کیفیت خدمات سازمان ها موثر است.

کلمات کلیدی:

شش سیگما، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1542355>

