

## عنوان مقاله:

چگونگی تعریف محصول در سیستمهای خدماتی

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت (سال: 1381)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسنده:

مهدی خادمی زنجانی - کارشناس ارشد مهندسی صنایع ممیز موسسه لویدز رجیستر - ایران

## خلاصه مقاله:

ناگفته پیداست که اولین و شاید مهمترین گام در طراحی یک سیستم مدیریت کیفیت، تعریف صحیح محصول و شناسایی دقیق فرایندهای مختلفی است که در تحقق و شکل گیری محصول نقش دارند. بدیهی است که در واحدهای تولیدی، تعریف محصول کار چندان دشواری نیست. چرا که خروجی سیستم معمولا بعنوان محصول شناخته می شود. لذا تنها نکته مهم در این سیستم ها، شناسایی دقیق فرایندهاست. بعنوان مثال در یک کارخانه خودروسازی با یک کارخانه تولید لوازم خانگی، خودرو و یخچال که به ترتیب خروجی خط تولید کارخانجات مذکور هستند، به عنوان محصول تعریف می شوند. اما در واحدهای خدماتی، حکایت به کلی متفاوت است. زیرا باید این نکته مهم را در نظر داشت که همیشه خروجی سیستم نباید عینا به عنوان محصول تعریف گردد. اهمیت این موضوع به حدی بالاست که اگر طراح سیستم آنرا به طور صحیح درک نکرده باشد، حاصل کارش به طور کلی زیر سوال خواهد بود.

## کلمات کلیدی:

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/30117>

