

عنوان مقاله:

بررسی سهم ریسک مصرف کننده از طریق تحلیل شاخصهای کلیدی در زنجیره کیفیت

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

محمد رضا فرزین - شرکت خدمات مهندسی صنایع و مدیریت ایتیم (OPTIM)

خلاصه مقاله:

بی شک اصلی ترین بخش از هرم رضایت مشتریان به کیفیت تخصیص دارد و از آنجایی که کیفیت یک پدیده تصادفی در سازمانها نیست، تحقق آن دستخوش سطح سرویس دهی و عملکرد کلیه حلقه های زنجیره کیفیت خواهد بود. لذا در این مقاله با بررسی عملکرد متقابل و سطح سرویس دهی حلقه های زنجیره کیفیت، ضمن عارضه یابی و شناسایی ریشه اصلی گلوگاههای فرایندی به تخمین میزان ریسک و آنالیز سهم محرکهای ریسک محصولات، مصرف کنندگان و سهامداران می پردازیم.

کلمات کلیدی:

مدیریت ریسک - زنجیره کیفیت - سطح سرویس حلقه (SL) - سطح سرویس کلی (TSL) - شاخصهای کلیدی (KPI ، PI ، KRI) - ماتریس ضرایب همبستگی (CCM) - پارامترهای کیفی پر ریسک (CTQ) - هزینه های کیفیت (COQ) - هزینه های عدم کیفیت (COPQ)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/504634>

