

عنوان مقاله:

بهبود کیفیت ارائه خدمات محصول کانکتور با استفاده از مدل QFD (مطالعه موردی: کارخانجات مخابراتی ایران)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد با تاکید بر بازاریابی منطقه ای و جهانی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

سمیه حاتمی - گروه مدیریت صنعتی، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران

حسن دهقان دهنوی - استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی یزد، یزد، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه از خصوصیات یک سازمان موفق، خلاق و کارآمد آن است که از خواسته های مشتریان خود اطلاع یافته و با در نظر گرفتن آن ها در بهبود کیفیت کالاها یا خدمات خود، در جهت رضایتمندی مشتریان خود گام بردارند. یکی از روشهایی که می تواند به این منظور مورد استفاده قرار گیرد، تکنیک 2QFD است که مبنای این مقاله است. به بیان دیگر، فلسفه اصلی استفاده از QFD، اعمال و لحاظ نمودن خواسته های کیفی مشتری در مراحل مختلف تکوین محصول می باشد. در این مقاله داده های مورد نیاز از روش میدانی استفاده شده است. بدین صورت که پرسشنامه استاندارد تعدیل شده مدل کانو که در آن 18 شاخص کیفیت محصول کانکتور مطرح و بین دو گروه مشتری داخل و خارج از کارخانجات مخابراتی ایران 3 (ITMC) که از این محصول استفاده می کنند، توزیع شده است. برای تجزیه و تحلیل خواسته های مشتریان و تعیین ویژگی های خدمات و الزامات عملیاتی مربوط به آن ها از رویکرد 4 ماتریسی سازگار شده QFD استفاده شده و در نهایت ویژگی های کیفی مورد نیاز برای اجرای خدمات برآورده کننده خواسته های مشتریان از کانکتور به ترتیب اولویت ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

کانکتور، گسترش عملکرد کیفیت، QFD، کیفیت خدمات.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/915436>

