

پروژه کارشناسی

در رشته مهندسی صنایع

بررسی تحلیلی مزایای اجرای سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ در ارتقای فعالیت
های سازمان با استفاده از مدل BSC و آنالیز SOWT (مطالعه موردی شرکت توزیع
برق شیراز)

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
چکیده.....	۱.....
فصل ۱ کلیات	
تحقیق.....
۲.....
۱-۱ مقدمه.....	۳.....
۲-۱ مسیله اصلی تحقیق.....	۳.....
۳-۱ اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.....	۴.....
۴-۱ اهداف تحقیق.....	۵.....
۵-۱ جامعه آماری.....	۵.....
۶-۱ نمونه آماری.....	۵.....
۷-۱ قلمرو انجام تحقیق.....	۵.....
۸-۱ تعریف واژگان و اصطلاحات تخصصی.....	۶.....
فصل ۲ ادبیات موضوع و پیشینه	
تحقیق.....	۷.....
۱-۲ مقدمه.....	۸.....
۲-۲ کیفیت چیست؟.....	۸.....
۱-۲-۲ تعریف کیفیت از نظر استاندارد ایزو.....	۹.....
۲-۲-۲ تعریف کیفیت از نظر تعدادی از محققان.....	۹.....
۳-۲-۲ عوامل اساسی موثر بر کیفیت.....	۱۰.....
۴-۲-۲ رابطه بین مفاهیم کیفیت.....	۱۰.....
۳-۲ تاریخچه سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰.....	۱۱.....
۴-۲ درک استاندارد بین المللی تضمین کیفیت ایزو ۹۰۰۰.....	۱۳.....
۵-۲ روش اجرای ایزو ۹۰۰۰.....	۱۴.....
۶-۲ تاثیر ایزو ۹۰۰۰ بر بهبود فرایندهای سازمان.....	۱۶.....

- ۱۶-۲-۱ مستندسازی فرایندهای موثر بر کیفیت.....۱۶
- ۱۶-۲-۲ حفظ سوابق واطلاعات.....۱۶
- ۱۷-۲-۳ بهسازی مستمر.....۱۷
- ۱۷-۲-۷ مشکلات اجرایی دریافت گواهینامه ایزو ۹۰۰۰.....۱۷
- ۲۰-۲-۸ هدف از استقرار نظام تضمین کیفیت ایزو ۹۰۰۰.....۲۰
- ۲۰-۲-۹ فواید و مزایای استقرار نظام تضمین کیفیت ایزو ۹۰۰۰.....۲۰
- ۲۱-۲-۱۰ معایب سیستم تضمین کیفیت ایزو ۹۰۰۰.....۲۱
- ۲۲-۲-۱۱ نقش دولت ها و استانداردهای ایزو ۹۰۰۰.....۲۲
- ۲۲-۲-۱۲ سیر تکامل مدل کارت امتیازی متوازن.....۲۲
- ۲۳-۲-۱۳ چارچوب BSC.....۲۳
- ۲۵-۲-۱۳-۱ جنبه مالی.....۲۵
- ۲۶-۲-۱۳-۲ جنبه مشتری.....۲۶
- ۲۶-۲-۱۳-۳ جنبه فرایند داخلی.....۲۶
- ۲۶-۲-۱۳-۴ جنبه آموزش و رشد.....۲۶
- ۲۷-۲-۱۴ نقش و کارکرد BSC.....۲۷
- ۲۷-۲-۱۵ مفاهیم عمده در BSC.....۲۷
- ۲۷-۲-۱۶ تعیین اهداف BSC به عنوان یک تصمیم مشترک.....۲۷
- ۲۸-۲-۱۷ کارت امتیازی شاخص عملکرد کلیدی.....۲۸
- ۲۹-۲-۱۸ دلیل استفاده از معیارهای متوازن.....۲۹
- ۲۹-۲-۱۹ مزایای مدل کارت امتیازی متوازن.....۲۹
- ۲۹-۲-۲۰ معایب مدل کارت امتیازی متوازن.....۲۹
- ۳۰-۲-۲۱ مدل راهبردی SOWT.....۳۰
- ۳۱-۲-۲۲ پیشینه تحقیق.....۳۱

فصل ۳ روش شناسی

- تحقیق.....۳

۳۳	۱-۳ مقدمه
۳۳	۲-۳ رویکرد تلفیقی SOWT-BSC
۳۴	۳-۳ روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP)
۳۴	۱-۳-۳ گام های روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP)
۳۵	۲-۳-۳ نحوه امتیازدهی در روش تحلیل سلسله مراتبی
۳۵	۳-۳-۳ اصول فرایند تحلیل سلسله مراتبی
۳۵	۴-۳ روش شناسی تحقیق

فصل ۴ سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ در شرکت توزیع نیروی برق شیراز..... ۳۷

۳۸	۱-۴ مقدمه
۳۸	۲-۴ ساختار سلسله مراتبی اهداف
۳۹	۳-۴ شناسایی عوامل تاثیرگذار بر شرکت توزیع برق شیراز(عوامل ماتریس SOWT)
۳۹	۱-۳-۴ جنبه مالی
۴۰	۲-۳-۴ جنبه فرایند داخلی
۴۰	۳-۳-۴ آموزش و رشد
۴۱	۴-۳-۴ مشتری
۴۲	۴-۴ استراتژی های پیشنهادی برای شرکت توزیع برق شیراز
۴۲	۱-۴-۴ استراتژی های رقابتی - تهاجمی (SO)
۴۲	۲-۴-۴ استراتژی های تنوع (ST)
۴۳	۳-۴-۴ استراتژی های بازنگری (WO)
۴۳	۴-۴-۴ استراتژی های تدافعی (WT)
۴۳	۵-۴ الویت بندی استراتژی ها با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی AHP

فصل ۵ نتیجه گیری و

۵۰	پیشنهادات
۵۱	۱-۵ مقدمه
۵۱	۲-۵ نتیجه گیری

۳-۵ پیشنهادات..... ۵۲

منابع و

مراجع.....

۵۳.....

پیوست ۱ متن استاندارد ایزو ۹۰۰۱ نسخه

۲۰۰۸..... ۵۴

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ مقایسه روش های مختلف مدیریت عمومی.....	۲۳
جدول ۲-۲ ماتریس تجزیه و تحلیل SOWT.....	۳۰
جدول ۱-۳ مدل تلفیقی SOWT-BSC.....	۳۳
جدول ۲-۳ ماتریس تجزیه و تحلیل SOWT.....	۳۴
جدول ۳-۳ مقایسه نه کمیتی برای مقایسه زوجی معیارها ، زیر معیارها و گزینه ها.....	۳۵
جدول ۱-۴ ماتریس مقایسه زوجی چهار حوزه مدل BSC.....	۴۴
جدول ۲-۴ محاسبه وزن حوزه های BSC.....	۴۴
جدول ۳-۴ ماتریس مقایسه زوجی دوجه دو عوامل SOWT نسبت به عامل F.....	۴۴
جدول ۴-۴ محاسبه وزن عوامل SOWT نسبت به عامل F.....	۴۵
جدول ۵-۴ ماتریس مقایسه زوجی دوجه دو عوامل SOWT نسبت به عامل C.....	۴۵
جدول ۶-۴ محاسبه وزن عوامل SOWT نسبت به عامل C.....	۴۵
جدول ۷-۴ ماتریس مقایسه زوجی دوجه دو عوامل SOWT نسبت به عامل P.....	۴۵
جدول ۸-۴ محاسبه وزن عوامل SOWT نسبت به عامل P.....	۴۵
جدول ۹-۴ ماتریس مقایسه زوجی دوجه دو عوامل SOWT نسبت به عامل E.....	۴۶
جدول ۱۰-۴ محاسبه وزن عوامل SOWT نسبت به عامل P.....	۴۶
جدول ۱۱-۴ ماتریس مقایسه زوجی استراتژی ها نسبت به S.....	۴۶
جدول ۱۲-۴ محاسبه وزن استراتژی ها نسبت به S.....	۴۶
جدول ۱۳-۴ ماتریس مقایسه زوجی استراتژی ها نسبت به W.....	۴۶
جدول ۱۴-۴ محاسبه وزن استراتژی ها نسبت به W.....	۴۷
جدول ۱۵-۴ ماتریس مقایسه زوجی استراتژی ها نسبت به O.....	۴۷
جدول ۱۶-۴ محاسبه وزن استراتژی ها نسبت به O.....	۴۷
جدول ۱۷-۴ ماتریس مقایسه زوجی استراتژی ها نسبت به T.....	۴۷

جدول ۱۸-۴ محاسبه وزن استراتژی ها نسبت به T.....۴۷

جدول ۱۹-۴ وزن عوامل ماتریس SOWT نسبت به چهار حوزه مدل BSC.....۴۸

جدول ۲۰-۴ وزن استراتژی ها نسبت به عوامل ماتریس SOWT.....۴۸

جدول ۲۱-۴ الویت بندی نهایی استراتژی ها.....۴۹

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۱۱.....	شکل ۱-۲ رابطه بین مفاهیم کیفیت.....
۱۴.....	شکل ۲-۲ گام های اجرای ایزو ۹۰۰۰.....
۲۴.....	شکل ۳-۲ چهر جنبه مدل کارت امتیازی متوازن.....
۲۵.....	شکل ۴-۲ نمودار چهار حوزه BSC.....
۲۶.....	شکل ۵-۲ معیار های اصلی جنبه مشتری.....
۳۶.....	شکل ۱-۳ مراحل روش شناسی تحقیق.....
۳۸.....	شکل ۱-۴ ساختار سلسله مراتبی اهداف.....

فهرست نشانه ها

F	جنبه مالی در مدل کارت امتیازی متوازن
C	جنبه مشتری در مدل کارت امتیازی متوازن
P	جنبه فرایند داخلی در مدل کارت امتیازی متوازن
E	جنبه رشد و آموزش در مدل کارت امتیازی متوازن
S	نقاط قوت در آنالیز SOWT
W	نقاط ضعف در آنالیز SOWT
O	فرصت ها در آنالیز SOWT
T	تهدیدها در آنالیز SOWT

چکیده

بررسی مزایای اجرای سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ در ارتقای فعالیت های سازمان با استفاده از مدل BSC و آنالیز SOWT (مطالعه موردی شرکت توزیع برق شیراز)

در تاریخ تمدن، اصلی که تکامل بر مبنای آن صورت گرفته است، «کیفیت» است. امروزه در صحنه بین المللی، دیگر کیفیت، سیاست گذاری مدیران برای حفظ موقعیت رقابتی نیست، بلکه یک اصل برای زنده ماندن و بقا است، رمز موفقیت در مسیر بهبود کیفیت، اعتقاد مدیران ارشد به این مسیر بی انتها و تهیه سیاستها و برنامه های مشخص و معین کوتاه مدت و بلند مدت است لذا توجه به اصول کیفیت یکی از مهم ترین موارد برای حفظ حیات سازمان می باشد. در سالهای اخیر به دلایل مختلف نظیر بروز مشکلات اقتصادی و درک این واقعیت از طرف سازمانها که بهبود کیفیت می تواند با کاهش هزینه ها و نه افزایش آن همراه باشد سبب گردیده که به مقوله کیفیت اهمیت داده شود و این در حالی است که توجه به مقوله کیفیت در قالب ارائه سیستمهای مدیریت کیفیت بر مبنای استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ در حال ظهور است. رقابت ایجاد شده در میان شرکتهای موجود شده که جلب رضایت مشتری و شاید به نحوی تولید و خدمت بر مبنای خواست و سلیقه مشتری، اهمیت زیادی پیدا کند.

پژوهش حاضر در شرکت توزیع برق شیراز انجام شده است و هدف اصلی آن بررسی نحوه تاثیرگذاری استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ با استفاده از مدل BSC و آنالیز SOWT و شناسایی نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصت ها و تهدیدها در هر یک از چهار حوزه مدل BSC و آرایه استراتژی های مناسب برای اجرای موفق سیستم کیفیت ایزو ۹۰۰۰ در این شرکت می باشد که برای دست یابی به این هدف در ابتدا تئوری های مربوط به کیفیت و لزوم توجه به سیستم های مدیریت کیفیت و مفاهیم سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ و مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) و آنالیز SOWT گفته شد پس از آن با استفاده از روش های SOWT و BSC نقاط قوت، ضعف، فرصت ها و تهدیدهای شرکت مذکور در هر یک از چهار زمینه مدل BSC که شامل زمینه مالی، مشتری، فرایند داخلی و رشد و آموزش می باشد با کمک کارشناسان شرکت و تعدادی از مشترکین شناسایی شد و پس از آن با استفاده از ماتریس تحلیلی SOWT تعدادی استراتژی برای ارتقای سیستم کیفیت سازمان آرایه شد که این استراتژی ها با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی AHP رتبه بندی شدند و نتایج حاصل از آن برای بهبود سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ شرکت توزیع برق شیراز مورد تحلیل و بررسی قرار گرفتند.

واژه های کلیدی: سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰، شرکت توزیع برق شیراز، کیفیت، مدل کارت امتیازی متوازن (BSC)، آنالیز SOWT