



ارائه رویکرد ترکیبی QFD-DEA به منظور اولویت بندی پروژه های بهبود تعالی سازمانی در سازمان های با فناوری پیشرفته

محسن صادق عمل نیک^۱، عبدالرحیم رکوعی^۲، محمدهادی خلوصی^۳

^۱دانشیار، دانشکده صنایع دانشگاه تهران: amalnick@ut.ac.ir

^۲مدیر تعالی سازمان با فناوری پیشرفته: rockoe@yaho.com

^۳کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران: kholusi@ut.ac.ir

چکیده

مدل های تعالی طی فرایند خودارزیابی، به یک بازنگری منظم و جامع از فعالیت های سازمان می پردازند و با ارائه راهکارهایی در قالب پروژه های بهبود به سازمان ها کمک می نمایند که همواره در مسیر تعالی حرکت کنند. زیاد بودن تعداد پروژه های بهبود از یک طرف و محدودیت منابع از طرف دیگر سازمان را با این سوال مواجه می سازد که از میان یک مجموعه تعریف شده از پروژه های بهبود کدام یک را انتخاب و اجرا نماید تا با تخصیص منابع کمتر، دستاوردهای بالاتری برای سازمان ایجاد شود. این پژوهش با هدف ارائه رویکردی مناسب برای اولویت بندی پروژه های بهبود مدل تعالی در سازمان های با فناوری پیشرفته انجام شده است و بر اساس مدل مفهومی خانه تعالی (HOE) اثربخشی پروژه های مختلف در دستیابی به نیازهای تعالی سازمان را مورد سنجش قرار می دهد. استفاده از تحلیل پوششی داده ها (DEA) در کنار گسترش عملکرد کیفیت (QFD) و بکارگیری رویکرد ترکیبی QFD-DEA این اطمینان را می دهد که علاوه بر اثربخشی، به کارایی پروژه ها در مصرف منابع نیز توجه شود و در نهایت این رویکرد ترکیبی پروژه هایی با کارایی بالاتر و اثربخشی بیشتر را به عنوان پروژه های ارجح معرفی نماید. این رویکرد می تواند به عنوان روشی مکمل، پس از اجرای ارزیابی های دوره ای مدل های تعالی در سازمان های مختلف مورد استفاده قرار گیرد. کارکردهای رویکرد ارائه شده، در صنایع با فناوری پیشرفته کشور و توسط داده های مربوط به پروژه های بهبود مورد آزمون و تایید قرار گرفته است.

کلمات کلیدی: پروژه های بهبود، مدل تعالی صنایع با فناوری پیشرفته، گسترش عملکرد کیفیت (QFD)، تحلیل پوششی داده ها (DEA)

Prioritization of improvement projects in high tech organizations using QFD-DEA :a hybrid approach

Mohsen sadeghamalnick, Abdolrahim rockoe, M.Hadi.kholusi

ABSTRACT

Excellence models conduct a regular and comprehensive review of organization activity, during their self- assessment and by presenting solutions in form of improvement projects, would assist organizations to be in path of excellence. Increased number of projects in one hand, limitation on resources on the other hand faces organization with this question; among a set of defined projects, which projects should be chosen and implemented to consume less resources and gaining more achievements. The purpose of this research is to present a useful approach for prioritization of improvement project in high tech organizations. This research is assessing the effectiveness of various projects in attaining to organization needs of excellence according to conceptual model of house of excellence (HOE). Using data envelopment analysis (DEA) beside quality function deployment (QFD) and employment of hybrid approach QFD- DEA is assuring that in addition to effectiveness, we consider the efficiency of projects in consumption of resources and finally by employing this hybrid approach, projects with more effectiveness and higher efficiency are introduced as preferred projects.

This approach can be used as a complementary method, after conducting period assessment of excellence models in different organizations. Various functions of presented approach are evaluated and verified by data of improvement projects in high tech organizations.

KEYWORDS

Improvement projects, Excellence model in high tech organizations, Quality Function Deployment (QFD), Data Envelopment Analysis (DEA)

^۱ محمدهادی خلوصی، خیابان کارگر شمالی، جنب پل نصر، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تلفن: ۰۹۱۲۵۱۶۷۵۵۰