



متدولوژی شش سیگما انتخاب موثر در بهبود عملکرد فرایندهای تولید

محسن داودی^۱، شیدا رستمی^۲

۱- کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

۲- کارشناسی حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران

چکیده

امروزه بهبود بهره وری یکی از مهمترین اهداف سازمان ها و موسسات می باشد که استفاده حداکثری از منابع و امکانات جهت بهبود کیفیت همواره مورد توجه و نظر صاحب نظران صنایع و ارائه کنندگان خدمت بوده و خواهد بود. روش بهبود کیفیت شش سیگما امروزه با اقبال خوبی از سوی مدیران روبرو شده است و یک شیوه تحولی مدیریت است که باعث ارتقا و بهبود کیفیت می شود و از رخداد اشتباهات قبل از وقوع پیشگیری میکند. رضایت مشتریان سیستم های تولیدی و خدماتی در دنیای کسب و کار مدرن طی سال های اخیر مورد توجه واقع قرار گرفته است. برای دستیابی به این مقصود روش متعددی مورد استفاده قرار گرفته و توسعه های زیادی برای آنها ارائه گردیده است. در این تحقیق از رویکرد شش سیگما به عنوان رویکردی نوین و پیشرفته جهت بهبود عملکرد فرایندهای تولید استفاده گردیده است تا ابعاد مختلف این سهم را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. ضمن اینکه نتایج آن نیز علاوه بر منافع مالی تجارب گرانمایی برای مدیران خواهد داشت. **واژگان کلیدی:** شش سیگما، کیفیت، رضایت مشتری