

## ارائه مدلی برای شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر اثربخشی حلقه‌های کنترل کیفیت با رویکرد تجزیه و تحلیل اهمیت عملکرد و روش تصمیم‌گیری گروهی (مطالعه موردی: شرکت تولیدی و صنعتی جهان افروز مشهد)

پریناز رحیمیان

فارغ‌التحصیل کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع - مدیریت سیستم و بهره‌وری از دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، تهران، ایران

### چکیده

حلقه‌های کنترل کیفیت یکی از ابزارهای مؤثر بهبود کیفیت در مدیریت کیفیت فراگیر می‌باشند که در طول پنجاه سال اخیر در بیش از هفتاد کشور جهان مورد توجه قرار گرفته‌اند. در واقع با به‌کارگیری حلقه‌های کنترل کیفیت و پایش مستمر آن می‌توان در سازمان بهبود مستمر را ایجاد نمود. در این پژوهش ابتدا معیارهای حلقه‌های کنترل کیفیت در گروه صنعتی جهان شناسایی شدند. سپس اهمیت این معیارها در گروه صنعتی جهان افروز با استفاده از مدل AHP به دست آمد. و در مرحله بعدی تأثیرگذاری و تأثیرپذیری هر یک از معیارها با استفاده از تکنیک دیمتل به دست آمد. در مرحله انتهایی این پژوهش وضعیت فعلی این معیارها با توجه به نظرات کارشناسان این شرکت مورد بحث و بررسی قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که نظام بازخور دارای بیشترین اهمیت، نظام پاداش تأثیرگذارترین معیار و آموزش اعضاء تأثیرپذیرترین معیار در بین سایر معیارهای حلقه‌های کنترل کیفیت در گروه صنعتی جهان افروز می‌باشد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که وضعیت معیار فرهنگ و تجربه در حضور گروه در گروه صنعتی جهان افروز بسیار خوب و در معیار تأمین منابع بدترین وضعیت را دارد. نتایج این پژوهش می‌تواند به‌عنوان یک داشبورد مدیریتی برای سازماندهی و نظارت بر حلقه‌های کنترل کیفی در سازمان به کار گرفته شود.

واژه‌های کلیدی: کیفیت، حلقه کنترل، رتبه‌بندی، تصمیم‌گیری گروهی

مطالعات مهندسی صنایع و مدیریت تولید

دوره ۷، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰، صفحات ۱۸-۱