

عنوان مقاله:

ارتقا کیفیت خدمات نوسازی اماکن فرسوده با بکارگیری روش توسعه عملکرد کیفی QFD و فرایند تحلیل سلسله مراتبی AHP

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی معماری و سازه (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

حمیدرضا فیلی - استادیار دانشکده فنی مهندسی دانشگاه الزهرا

سمانه گنجی زاده - کارشناس مهندسی صنایع

مرتضی عبدالمالکی - کارشناس مهندسی عمران

خلاصه مقاله:

بکارگیری روشهای نوین مهندسی کیفیت در صنایع خدماتی نسبت به صنایع تولیدی به دلیل ناملموس بودن آن و همچنین اهمیت تاثیر عوامل انسانی در این صنایع از اهمیت بسزایی برخوردار است از این رو هر پروژه ای که به نوعی برای ارائه خدمات با مشتریان در ارتباط است برای موفقیت و بهبود عملکرد خود باید از الزامات و خواسته های مشتریان آگاه باشد و در جهت تامین نیاز آنها گام بردارد قابل ذکر است در اینجا مشتریان می توانند شامل گروههای مختلفی از قبیل: کارفرما، پیمانکار و استفاده کنندگان مختلف باشند در این تحقیق با توجه به لزوم تامین رضایت مشتریان به منظور ارتقا کیفیت و کاهش هزینه ها با روش توسعه عملکرد کیفی QFD و با هدف تبدیل خواسته های ارزیابی شده مشتریان به مشخصات فنی معادل و با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی AHP پرداخته شده است بدین منظور با توجه به تعیین سطوح سلسله مراتبی نیازها جهت شناخت و درک خواسته مشتریان و کاهش مشکلات اولیه توانسته صدای مشتری را به شاخصهای فیزیکی و فنی با حداقل کردن زمان انجام پروژه و با حداکثر کردن سود در شرایط موجود ترجمه کرد.

کلمات کلیدی:

سازه ، نوسازی بافتهای فرسوده، توسعه عملکرد کیفی QFD، فرایند تحلیل سلسله مراتبی AHP، کیفیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/119279>

