

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات خطوط هواپیمایی ایران به وسیله رویکرد های تصمیم گیری چند معیاره فازی

محل انتشار:

نشریه آفاق علوم انسانی، دوره 2، شماره 13 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسنده:

حامد شاکریان - دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت صنعتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

خلاصه مقاله:

این پژوهش تئوری فازی را برای ارزیابی کیفیت خدمات هواپیمایی به کار برده است. کیفیت خدمات از خواص متفاوتی تشکیل شده است در میان آن ها ویژگی های غیر ملموس برای اندازه گیری سختی باشد. این شاخص ها موانع پاسخ دهندگان به تحقیق را معرفی می کند. برای غلبه بر این مشکل، تئوری فازی را برای اندازه گیری عملکرد مورد استفاده قرار داده ایم. با به کار گیری روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی در به دست آوردن وزن معیار ها و روش تاپسیس برای رتبه بندی، جنبه های مهم کیفیت خدمات که ملموس هستند و آخرین آن هم دردی است را پیدا کردیم. ویژگی های مهمتواضع، امنیت و راحتی هستند.

کلمات کلیدی:

روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، روش تصمیم گیری چند معیاره فازی، روش تاپسیس، هواپیمایی، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1273014>

