

عنوان مقاله:

ساختار فرآیند سنجش رضایتمندی از خدمات تعمیرات در صنعت هوایی با استفاده از منطق فازی

محل انتشار:

نوزدهمین کنفرانس بین المللی انجمن هوافضای ایران (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 3

نویسندگان:

روح اله محمودیان - دانشجوی دکتری هوافضا، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران،

ایمان شفیعی نژاد - استادیار هوافضا، پژوهشگاه هوافضا، وزارت علوم تحقیقات و فناوری

خلاصه مقاله:

این تحقیق با انگیزه افزایش رضایتمندی از خدمات انجام شده در حوزه فنی و تعمیرات وسایل هوایی و با هدف حصول شناخت نسبت به وزن و اهمیت عوامل موثر بر رضایتمندی مخاطبان این صنعت و با بهره گیری از روش های تصمیم گیری چندشاخصه و در قالب منطق فازی که در مدل سازی شرایط دارای عدم قطعیت، کارایی بالایی از خود نشان داده است، انجام پذیرفته است و در آن ساختار فرآیند سنجش رضایتمندی مخاطبان این خدمات طراحی و ارائه گردیده است به گونه ای که با بهره برداری از آن بتوان نواقص موجود در چرخه تعمیر و نگهداری وسایل پرنده را در شرکت های خدمات تعمیرات هوایی، شناسایی، رصد و برطرف نمود. در این پژوهش تلاش شده است با پیشنهاد مدلی مبتنی بر استنتاج فازی بر اساس میزان رضایتمندی مورد انتظار، تحت تاثیر پنج متغیر قابلیت اطمینان (خدمات گارانتی)، ایمنی پرواز، هزینه مناسب، سرعت عمل و خدمات در محل، که هرکدام شامل مقادیر زبانی مختلفی هستند، دسته بندی شوند. خروجی مدل پیشنهادی، میزان رضایتمندی از تعمیرات هوایی است که خود به چهار مقدار زبانی کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد تقسیم شده است. بالا رفتن میزان اطمینان از امنیت وسایل پرنده و در پی آن کاهش هزینه های تعمیرات و خدمات پروازی و امکان برنامه ریزی مطمئن برای تعمیرات هوایی و انجام پروازهای ایمن از نتایج بدست آمده در این روش خواهد بود.

کلمات کلیدی:

صنعت هوایی، منطق فازی، سنجش رضایتمندی، تعمیرات هوایی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1362372>

