

عنوان مقاله:

ارائه یک مدل ترکیبی توسعه عملکرد کیفیت مبتنی بر سیستم های مدیریت محیط زیست و الگوی نیازهای آتی مشتریان (مطالعه موردی: یک شرکت تولیدکننده محصولات فولادی)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی بهینه سازی سیستم های تولیدی و خدماتی (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

امیرعلی موسائی - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی اصفهان

بهروز ارباب شیرانی - دانشیار دانشکده مهندسی صنایع و سیستمها، دانشگاه صنعتی اصفهان

علی زینل همدانی - استاد دانشکده مهندسی صنایع و سیستمها، دانشگاه صنعتی اصفهان

خلاصه مقاله:

در مدل های سنتی توسعه عملکرد کیفیت، عدم شناسایی دقیق نیازهای مشتریان و همچنین روابط متقابل بین عناصر در مرحله نخست آن به عنوان مشکلات و محدودیت های این مدل مطرح بوده است. روابط بین نیازهای مشتریان و الزامات فنی به طور معمول در مدل های سنتی QFD مبتنی بر این پیش فرض است که این روابط می توانند به صورت عینی شناسایی شوند. با این حال، با توجه به دانش و تجربیات محدود، تعیین روابط مناسب کار دشواری است، زیرا تصمیم گیرندگان ممکن است اطلاعات کافی جهت تجزیه و تحلیل روابط واقعی را نداشته باشند. علاوه بر این، الزامات فنی به طور معمول تنها با توجه به امکانات حال حاضر سازمان و بدون در نظر گرفتن توسعه پایدار و الزامات زیست محیطی بیان می شوند. از آنجا که نیازهای مشتریان از طریق الزامات فنی برآورده می شوند، لازم است این الزامات مطابق با نیازهای مشتریان و معیارهای زیست محیطی شناسایی و مورد بررسی قرار گیرند. در چنین شرایطی، مدل زنجیره مارکوف می تواند یک ابزار مناسب جهت شناسایی نیازهای آتی مشتریان و نظارت بر روند تغییرات آنها از منظر احتمالی باشد. همچنین در این مقاله جهت شناسایی دقیق و صحیح روابط از فرایند تحلیل شبکه ای استفاده می شود. جهت بررسی الزامات فنی مطابق با معیارهای زیست محیطی، از برخی شاخص های سیستم های مدیریت محیط زیست استفاده می شود. برای تجزیه و تحلیل نتایج حاصل و اعتبارسنجی آن، داده ها و اطلاعات مرتبط با یک شرکت فولادی مورد مطالعه عملی قرار گرفته است. نتایج بدست آمده بنابه نظر خبرگان شرکت به درستی با توجه به: نیازهای آتی مشتریان، زیرساخت های موجود شرکت و الزامات زیست محیطی شناسایی و اولویت بندی شده است.

کلمات کلیدی:

توسعه عملکرد کیفیت (QFD)، سیستم های مدیریت محیط زیست (EMS)، زنجیره مارکوف، الگوی نیازهای آتی مشتریان، فرایند تحلیل شبکه ای (ANP)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1568149>

