

عنوان مقاله:

تعیین و رتبه بندی عوامل موثر بر افزایش رضایت گیرندگان تسهیلات بانکی با استفاده از رویکرد گسترش عملکرد کیفیت فازی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

حسین حاتمی مقدم - دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، گروه مهندسی صنایع، اراک، اشرا

محمدعلی کرامتی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، گروه مهندسی صنایع، اراک، اشرا

خلاصه مقاله:

در یک محیط کاملاً رقابتی با پیچیده تر شدن وضعیت بازار، اهمیت توجه به نیازمندیهای مشتریان بعنوان عامل تعیین کننده بقاء و دوام سازمانها دوچندان خواهد شد. از آنجائیکه بهبود کیفیت تاثیر بسزائی در رضایتمندی مشتری دارد و این شاخص نیز توسط مشتری ارزیابی می شود، در این مقاله از رویکرد QFD به منظور تعیین مشخصه های طراحی محصول مطابق با نیازمندیهای گیرندگان تسهیلات بانکی استفاده شده است. گسترش عملکرد کیفیت (QFD) (یک فرایند توسعه محصول می باشد که به منظور دستیابی به رضایت بالای مشتری به کار گماشته می شود. مشخصه های مهندسی تاثیرگذار بر عملکرد محصول به گونه ای طراحی می شوند تا نیازمندی های مشتریان را پوشش دهند. از آنجا ییکه فرایند های طراحی محصول در محیط هایی مبهم و غیر قطعی اجرا می شوند، در این مقاله از رویکردهای فازی به منظور فرمول بندی روابط بین الزامات مشتری و مشخصات طراحی محصول استفاده شده است. نتایج این مقاله شامل رتبه بندی متغیرهای موثر بر افزایش رضایتمندی گیرندگان تسهیلات بانکی می باشد که می تواند در تصمیم گیری های کلان مدیران بانکی مورد استفاده قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، تسهیلات بانکی، گسترش عملکرد کیفیت، خانه کیفیت، منطق فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/286858>

