

عنوان مقاله:

ارایه یک الگوی جامع برای تعیین میزان الزامات مشتریان تحت شرایط فازی

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی چالش های مدیریت فناوری اطلاعات در سازمان ها و صنایع (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

زهرا جوادی راد - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت فناوری اطلاعات، تهران، ایران

مهدی خلیلی - گروه مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

امروزه گسترش عملکرد کیفیت به عنوان یکی از ابزارهای مدیریت کیفیت جامع می باشد که در آن نظرات و نیازمندی های مشتریان دریافت شده و با استفاده از ابزارهای گوناگون آنها را به نیازمندی های تولید و عملیات تبدیل می کند تیم گسترش عملکرد کیفیت پس از شناسایی رقبای سازمان و تجزیه و تحلیل آنها نسبت به میزان تحقق خواسته های مشتریان درمحصول سازمان و رقبای آن اقدام به نظرخواهی ازمشتریان می نماید برای راحتی و دقت بیان ارزیابی هانیز استفاده ازمتغیرهای کلامی جامع تر می باشد دراین مقاله بااستفاده ازتکنیک TOPSIS فازی یک الگوی جامع برای سنجش میزان اهمیت الزامات مورد نظر مشتریان درمحصول یا خدمت یک سازمان ارایه مینماید سنجش میزان اهمیت این الزامات نقاط ضعف و قوت سازمان موردنظر درتحقق الزامات مربوط نسبت به سایررقبا را مشخص مینماید نتایج حاصل ازاین آزمایشات نشان میدهد که روش پیشنهادی نسبت به سایرروشها کامل تر می باشد

کلمات کلیدی:

تصمیم گیری گروهی چندمعیاره ، توسعه عملکرد کیفیت ، الزامات مشتریان ، TOPSIS فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/372144>

