

عنوان مقاله:

اولویت بندی خواسته و نیازهای مشتریان در مدل گسترش عملکرد کیفیت با استفاده از فرایند تحلیل شبکه ای (مطالعه موردی: شامپو مولتی ویتا)

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

سیده مهرنوش موسوی ریانه - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی گرایش تولید دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

خلاصه مقاله:

همچنان که رقابت، روز به روز بیشتر می شود، سازمان جهت افزایش کیفیت و تأمین نظرات مشتریان در کنار کاهش هزینه و افزایش خروجی کارها بیشتر تحت فشار قرار می گیرند. این موضوع در شرایطی که سازمانه با محدودیت منابع بیشتری مواجه می باشند، چالش فزاینده ای را ایجاد می نماید. سازمانها یادگیرنده در مقابل این نقیصه ایستادگی کرده و با درک تهدیدات و یافتن فرصتهای جدید بر ناتوانی در یادگیری غلبه می کنند. امروزه روشهای کیفیت بسیاری برای افزایش کیفیت محصول و افزایش رضایت مشتریان وجود دارد که یکی از پرطرفدارترین روش های موجود در میان علمای مدیریت روش مدیریت کیفیت فراگیر می باشد. در این روش محصول را صرفاً از جهت عملکردهای ضروری آن برای مصرف کننده مورد بررسی قرار می دهد و در این راستا پس از مطالعه ادبیات تحقیق مهندسی حس گرا و مدل گسترش عملکرد به جمع آوری ندای مشتری و لغات کانسای پرداختیم.

کلمات کلیدی:

مدل گرایش عملکرد کیفیت، فرایند تحلیل شبکه، گلرنگ، اولویت بندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/421481>

