

عنوان مقاله:

ارائه روشی جهت تعیین و رتبه بندی نیازهای مشتریان از لاستیک خودرو با استفاده از مدل حداقل مربعات لگاریتمی فازی

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در علوم مهندسی و تکنولوژی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

فهیمه محمدی شاملو - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک، اراک

ایرج نوری - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک

خلاصه مقاله:

در دنیای رقابتی امروز ضروری است تولید کنندگان موفقیت محصول خود و رقبا را در نظر خریداران مورد سنجش و مقایسه قرار داده و اقدامات عقلانی در جهت بهبود موقعیت محصول خود از نظر خریداران به عمل آورند. در صنایع تعیین نیازهای مشتریان و برآورده سازی آنها با استفاده از ابزارهای مدیریت کیفیت امکان پذیر است. اما در ابتدا بایستی نیازهای مشتریان تعیین و ارزیابی گردد. در این مقاله با توجه به اهمیت تعیین نیازهای مشتریان با استفاده از رویکرد حداقل مربعات لگاریتمی روشی جهت ارزیابی نیازها ارائه شده است. بدین صورت در ابتدا با استفاده از نظرات کارشناسان و تشکیل ماتریس مقایسات زوجی وزن هر یک از نیازها تعیین گردیده و سپس با استفاده از نظرات کارشناسان نیز و با میانگین گیری از نظرات آنها اهمیت هر یک از نیازها تعیین می گردد. در نهایت با استفاده از مدل غیرخطی وزن نهایی و رتبه بندی نهایی نیازها تعیین می گردد. بر این اساس مهمترین نیازها به ترتیب عبارتند از: قیمت مناسب، مقاوم در برابر پنچری و فرمان پذیری. بر این اساس توجه به این نیازها در راستای افزایش فروش لاستیک سواری خودرو کاملاً ضروری بنظر می رسد. از آنجائیکه در محیط تحقیق عدم قطعیت وجود دارد از متغیرهای فازی و مدل برنامه ریزی فازی جهت افزایش دقت در نتایج استفاده می گردد.

کلمات کلیدی:

لاستیک خودرو، مدل حداقل مربعات لگاریتمی، مدل برنامه ریزی غیرخطی، نیاز مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/515249>

