

عنوان مقاله:

اولویت بندی عناصر کیفیت خدمات با رویکرد تلفیقی QFD و الگوبرداری در فرودگاه امام خمینی (ره)

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

داود طالبی - مربی مدیریت صنعتی تولید

فهیمة صدیقی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

خلاصه مقاله:

جهت اولویت بندی عناصر کیفیت خدمات با بکارگیری رویکرد تلفیقی QFD و الگوبرداری در فرودگاه امام خمینی (ره) پنج سوال مطرح می شود: نیازهای مشتریان از خدمات فرودگاه کدامند؟ هرکدام از نیازها چه اولویتی دارند؟ ویژگیهای خدمات جهت رفع نیازها کدامند اولویت توجه به ویژگیهای خدمات کدام است چگونه می توان از QFD در الگوبرداری سود برد؟

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، الزامات کیفی، عناصرکیفی، QFD، الگوبرداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/93567>

