

## عنوان مقاله:

استخراج اهداف بر مبنای نیاز ذینفعان با استفاده از QFD فازی

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت استراتژیک (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

## نویسندگان:

محسن اکبریور شیرازی - عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه امیرکبیر

مونا خیری - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع - صنایع دانشگاه علوم و فنون مازندر

## خلاصه مقاله:

برنامه ریزی استراتژیک و تعیین اهداف مناسب به عنوان یک موضوع با اهمیت برای کلیه سازمانهای صنعتی و خدماتی مطرح است انجام فعالیتها در سازمانی که اهداف آن طبق نیاز ذینفعان تعیین شده است کاراتر خواهد بود و مقاصد کلیه ذینفعان آن سازمان با موفقیت بیشتری حاصل می شود. گسترش کارکرد کیفیت یا QFD (Quality Function Deployment) به عنوان ابزار مناسبی جهت لحاظ نمودن خواسته های ذینفعان و تبدیل آنها به اهداف سازمان می باشد منطق فازی قادر است زبان و عقاید مبهم ذینفعان در خانه کیفیت QFD را به صورت اعداد فازی در آورده و به شکل گویاتری سازمان ها را از ندای مشتری بهره مند سازد. در این مقاله به دو فضای ذینفعان و اهداف در ساختار روش برنامه ریزی استراتژیک سلسله مراتبی در سطح اول توجه شده است و با استفاده از ابزار QFD فازی، نیازهای ذینفعان مورد بررسی قرار گرفته و اهداف طبق نیاز ذینفعان استخراج می شوند. همچنین جهت استخراج ارجح ترین اهداف با توجه به نظر تصمیم گیرندگان سازمان هزینه و زمان لازم جهت تحقق اهداف در نظر گرفته شده و فاکتور مطلوبیت کل محاسبه می شود. در انتها روش پیشنهاد شده در یک شرکت تولید کننده آب معدنی بکارگرفته خواهد شد.

## کلمات کلیدی:

گسترش کارکرد کیفیت فازی، برنامه ریزی استراتژیک سلسله مراتبی، نیاز ذینفعان، اهداف

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/81119>

