

عنوان مقاله:

رتبه بندی شاخص های چابکی در بانک سپه با استفاده از رویکرد گسترش کیفیت عملکرد فازی

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

مژده ربانی - استادیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران

مهدی میرجلیلی - دانشجوی دکتری، گروه مدیریت صنعتی، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات و رضایت مشتری از مفاهیم بسیار مهم هستند که بانک ها باید به منظور باقی ماندن در رقابت کسب و کار و رشد در آن، آنها را درک کنند. امروزه با افزایش محیط رقابتی رضایت مشتری به یک عنصر مهم از استراتژی های بانکی تبدیل شده است و وظیفه مدیریت بانک ها در این شرایط شناسایی و بهبود عواملی است که در بالا ذکر شد چون این عوامل می توانند کاهش مشتریان را محدود کنند، از طرف دیگر تغییر و عدم اطمینان، ویژگی اساسی محیط آشفته ای است که سازمان ها در آن مشغول فعالیت هستند. سازمان ها در این محیط، چگونه باید عمل کنند تا بتوانند ضمن حفظ موقعیت خود، از تغییرات بیشترین منفعت را کسب کرده و پیشرفت کنند. چابکی راهحلی جدید برای مقابله با این چالش است. به منظور دستیابی به چابکی در محیط پویای امروز، نیاز به بهره گیری از تکنیک هایی است که بتواند وضعیت سازمان را با توجه به تغییرات مداوم و مستمر، تطبیق دهد تا این امر منجر به افزایش توان سازمان جهت پاسخگویی به تغییرات محیطی و اتخاذ تصمیمات مناسب شود. در این تحقیق با استفاده از نظرات مشتریان مهم ترین شکاف ها استخراج و با تلاقی این شکاف ها و توانمندی های چابکی اولین خانه کیفیت ایجاد شد. دومین خانه کیفیت نیز شاخص های چابکی در بانک سپه را رتبه بندی می نماید.

کلمات کلیدی:

چابکی، گسترش عملکرد کیفیت، خانه کیفیت، منطق فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1257935>

