

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد شعب بانک با استفاده از رویکرد کارت امتیاز متوازن و تکنیک های DANP و VIKOR فازی: مطالعه موردی بانک سرمایه

محل انتشار:

نخستین کنفرانس بین المللی و دومین کنفرانس ملی مدیریت، اخلاق و کسب و کار (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

نویسنده:

سیدمهدی حسینی سرخوش - استادیار، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه گرمسار، ایران

خلاصه مقاله:

چکیده به علت رقابتی تر شدن صنعت بانکداری در جهان و مخصوصا در کشورهای در حال توسعه اهمیت ارزیابی عملکرد بانک ها بیشتر شده است. بنابراین بانک ها باید عملکرد خود را به صورت مداوم با روش های نوین ارزیابی کرده و بدین وسیله نقاط قوت خود را بهبود بخشند و نقاط ضعف خود را برطرف نمایند و از فرصت های موجود در بازار استفاده کرده تا مزیت رقابتی بدست بیاورند و در این بازار پررقابت به ادامه فعالیت پردازند. ارزیابی عملکرد تنها بر اساس مقیاس های مالی نتایج درست و کاملی را بیان نمی دارد. رویکرد کارت امتیازی متوازن (BSC)، یک چهارچوب سنجش عملکرد است که با مقیاس های مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری نگاهی جامع به عملکرد سازمان دارد. ارزیابی عملکرد یک بانک با در نظر گرفتن معیارهای جامع کارت امتیازی متوازن در مقابل نگاه یک جانبه به عملکرد مالی و به کارگیری تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره (MCDM) به ویژه در شرایط عدم قطعیت، کمتر در تحقیقات مشاهده شده است. این تحقیق، به ارائه رویکردی جهت ارزیابی عملکرد شعب بانک سرمایه به کمک ترکیب کارت امتیازی متوازن و تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره فازی می پردازد. برای این منظور ابتدا شاخص های ارزیابی عملکرد شعب بانک بر اساس پیشینه تحقیق و نظرسنجی از خبرگان شناسایی گردید. برای تعیین وزن مناظر و شاخص ها از تکنیک DANP فازی استفاده شد. در نهایت، با استفاده از تکنیک VIKOR شعب منتخب بانک سرمایه رتبه بندی شدند. نتایج تحقیق نشان داد که مشتری مهم ترین منظر و رضایت مندی مشتری، نرخ جذب مشتری، فرآیندهای یکپارچه، نرخ حفظ مشتری و رضایت کارکنان به ترتیب مهم ترین عوامل در ارزیابی بانک بوده و مدیران ارشد بانک در برنامه ریزی و ترسیم چشم انداز بانک باید توجه ویژه ای به این عوامل داشته باشند.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، تصمیم گیری چند معیاره، DANP، VIKOR، fuzzy

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1300519>

