

## عنوان مقاله:

تدوین راهبرد سازمان از طریق یکپارچگی BSC، SWOT، و با استفاده از ابزارهای QFD و MBNQA و ارزیابی عملکرد

## محل انتشار:

فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، دوره 24، شماره 4 (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 33

## نویسندگان:

عباس منوریان - دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

ژاله ذوقی خواه - دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

## خلاصه مقاله:

مدیریت راهبردی، هنر و علم تدوین، اجرا و ارزیابی تصمیم های وظیفه ای چندگانه است که سازمان را قادر می کند به اهداف بلندمدت خود دست یابد. فرایند مدیریت راهبردی، سه مرحله را شامل می شود: تدوین، اجرا و ارزیابی راهبرد. در پژوهش حاضر، تدوین راهبرد برای شرکت فراهم کننده خدمات اینترنتی X2، از طریق تحلیل SWOT<sup>3</sup> و چگونگی اجرای راهبرد و ارزیابی عملکرد، با روش BSC<sup>4</sup> انجام شده و در مرحله بعد، پس از تلفیق دو روش مذکور، ارتباط آنها با جایزه کیفیت مالکوم بالدريج (5) (MBNQA)، برای تعالی عملکرد همراه با روش QFD<sup>6</sup> انجام شده است. درباره بخش هایی نظیر تدوین راهبردها و امتیازدهی به عوامل و سایر مسایل مشابه جامعه آماری، گروه راهبردی شرکت را شامل می شود. برای کسب آراء گروه مذکور، از روش مصاحبه تدوین شده حضوری با اعضای گروه راهبردی و روش طوفان فکری استفاده شده است. جامعه آماری برای تکمیل پرسشنامه های مربوط، مدیران و کارشناسان شرکت به تعداد 211 را شامل می شود. برای حصول اطمینان از جمع آوری پرسشنامه به تعداد مناسب، 150 پرسشنامه بین کارشناسان و مدیران توزیع گردید که در نهایت، 138 پرسشنامه جمع آوری شد و مبنای تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که برای اجرای موثر راهبردها، به گونه ای که با تعالی شرکت نیز همسو باشد، باید به مدیریت فرایند، مشتری و بازارمداری و رهبری، بیش از سایر اجزای جایزه کیفیت مالکوم بالدريج توجه گردد.

## کلمات کلیدی:

Strengths-Weakness-Opportunities-Threats Matrix (SWOT), Balanced Scorecard (BSC), Quality Function Deployment (QFD), Malcom Balridge National Quality Award (MBNQA), ماتریس تجزیه و تحلیل قوت ها، ضعف ها، فرصت ها و تهدیدها (SWOT)، الگوی ارزیابی متوازن (BSC)، روش گسترش عملکرد کیفیت (QFD)، جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج (MBNQA)

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1416816>

