

عنوان مقاله:

ارائه مدل پویای فازی برای تدوین راهبرد استوار طراحی خدمات در شرایط عدم قطعیت (مورد مطالعه: خدمات بانکی)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت توسعه فناوری، دوره 9، شماره 3 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 35

نویسندگان:

محمد کریمی - دانش آموخته دکتری، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

عباس طلوعی اشلقی - عضو هیئت علمی، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

نازنین پیله وری سلماسی - عضو هیئت علمی، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

رضا رادفر - عضو هیئت علمی، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

خلاصه مقاله:

تغییرات سریع فناوری، انتظارات مشتریان را تحت تاثیر قرار داده است. از سوی دیگر، محیط خارج سازمان دائماً در حال تغییر و پویایی به فراخور عدم قطعیت فراوان می باشد. براین اساس مسئله اساسی سازمان ها تدوین راهبردی است که در صورت بروز سناریوهای مختلف آینده، قابلیت برآورد حداکثری نیازهای مشتریان را از طریق مدیریت بهینه منابع داشته باشد. هدف از پژوهش حاضر، ارائه مدلی جهت تدوین راهبرد استوار برای طراحی خدمات بانکی در شرایط عدم قطعیت است. از این رو ضمن انتخاب یکی از بانک های ایران به عنوان مورد مطالعه، مدل پویا ترسیم و اجرا شد. در این راستا خبرگان بانکی متناسب سازی ظرفیت بانکداری باز، بانکداری الکترونیک و بانکداری سنتی با تقاضا را به عنوان مهم ترین اولویت های بانک مشخص کردند. با توجه به نتایج آزمون تحلیل حساسیت، کاهش تعداد شعب و افزایش بودجه زیرساخت به عنوان راهبردهای استوار مشخص شدند؛ اما از آنجایی که میزان بهینه آن ها در قالب مدل پویا قابل استخراج نبود، اهداف و محدودیت های تاثیرگذار در قالب مدل سازی ریاضی تعریف شدند. در نهایت نیز میزان بهینه شعب و بودجه مشخص شد.

کلمات کلیدی:

راهبرد استوار، پویایی شناسی سیستم ها، خدمات بانکی، سناریو، فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1472898>

