

عنوان مقاله:

ارزیابی بهره وری خدمات با رویکرد ترکیبی FBWM & DEA-EEP (مورد مطالعه: شرکت های توزیع نیروی برق)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت صنعتی، دوره 15، شماره 1 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 37

نویسندگان:

سهیلا اعتضادی - دکتری مدیریت صنعتی، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

حسین صفری - استاد، گروه مدیریت تکنولوژی و نوآوری، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

مصطفی زندیه - استاد، گروه مدیریت صنعتی و فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

محمدرضا صادقی مقدم - دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

احمد جعفر نژاد - استاد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف: امروزه بهره وری یکی از عوامل مهم در رشد اقتصادی است. در سطح سازمان، سطح بالای بهره وری نشان دهنده عملکرد مطلوب برای کسب مزیت رقابتی است. با وجود نقش مهم ارزیابی بهره وری سازمان های خدماتی در رشد اقتصادی، مطالعات اندکی در این زمینه صورت گرفته است. هدف این پژوهش، ارزیابی بهره وری خدمات با رویکرد ترکیبی بهترین بدترین فازی و تحلیل پوششی داده است. روش: در مرحله اول با مروری جامع بر ادبیات پژوهش، به شناسایی شاخص های ارزیابی بهره وری خدمات پرداخته شد. در ادامه، شاخص های ارزیابی با استفاده از روش بهترین بدترین فازی وزن دهی شدند. پس از وزن دهی شاخص ها و تعیین میزان اهمیت هر یک از آن ها با استفاده از رویکرد تحلیل پوششی داده ها، کارایی و اثربخشی و بهره وری شرکت توزیع برق مازندران، طی 5 سال متوالی از 1395 تا 1399 ارزیابی شد. یافته ها: در این پژوهش با استفاده از شاخص های کمی و کیفی موثر بر ارزیابی بهره وری شرکت های توزیع برق، به ارزیابی همزمان کارایی و اثربخشی و بهره وری پرداخته شد. نتیجه گیری: نتایج پژوهش کمک می کند تا ارزیابی بهره وری خدمات با تاکید بر هر دو جنبه کمی و کیفی خدمات و توجه به ابعاد کارایی و اثربخشی، به طور همزمان صورت گیرد. همچنین مبتنی بر نتایج پژوهش، استراتژی های بهبود بهره وری ارائه شد.

کلمات کلیدی:

استراتژی بهبود، بهترین بدترین فازی، بهره وری خدمات، تحلیل پوششی داده، خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1678420>

