

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد و درجه بندی شعب بانک؛ مطالعه موردی بانک رفاه

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد (سال: 1384)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

عزت اله اصغری زاده - استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

حمیدرضا ملائی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

خلاصه مقاله:

امروزه به دلیل رقابت محیطی بالا و بهبودهای تکنولوژیکی که در فرایند های تحویل خدمات شکل گرفته است، در صنعت بانکداری تمرکز استراتژیک از مقوله های قیمت و جنبه های فنی عملکرد، به کیفیت خدمات و رضایت مشتری تغییر یافته است. در مطالعاتی که تاکنون در زمینه ارزیابی عملکرد شعب با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده ها (DEA) انجام شده است، جنبه های نامحسوس عملکرد مانند کیفیت خدمات در نظر گرفته نشده است. در مطالعه حاضر محققین جهت رفع نقایص و مشکلات روشهای موجود ارزیابی عملکرد و درجه بندی شعب و پاسخ به نیازهای اطلاعاتی مدیران بانک رفاه بر اساس کار ساتریو و زنیوس در سالهای 1997 و 1999 مدل جامعی را برای شعب بانک رفاه به گونه ای توسعه دادند که سه بعد اساسی عملکرد شامل کارایی عملیاتی، کارایی کیفیت خدمات و کارایی سودآوری را در بر گرفته و شعب بانک رفاه را از این سه جنبه مورد سنجش قرار دهد. در این پژوهش به منظور جامعیت بخشیدن به مدل ارائه شده و اندازه گیری کارایی های سه گانه مذکور، مدلهای سه گانه ای مبتنی بر تکنیک DEA توسعه داده شده است: 1- مدل کارایی عملیاتی 2- مدل کارایی کیفیت خدمات 3- مدد کارایی سودآوری در بخش نهایی پژوهش حاضر، محققین با استفاده از تحلیل رده ای و ارائه یک مدل خطی کارا اقدام به ترکیب نمران بدست آمده برای کاراییهای سه گانه و درجه بندی شعب از درجه یک تا درجه نه نمودند.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد ، کارایی ، تحلیل پوششی داده ها ، درجه بندی ، تحلیل رده ای

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/23861>

