

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد شعب بانک با استفاد از کارت امتیازی متوازن (BSC) ی تحلیل سلسل مراتبی فازی (FAHP)(مطالعه موردی : شعب بانک مسکن شهرستان سمنان)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

سیدعبدالله حیدریه - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

مریم رحیمیان - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف اصلی ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد بانک مسکن شهرستان سمنان به روش ترکیبی کارت امتیازی و تحلیل سلسله مراتبی فازی انجام شده است. بدین منظور تحقیق مورد استفاده در این تحقیق از نظر نتایج کاربردی و توسعه ای از نظر فرایند اجرا کیفی، از نظر زمان مقطعی، و به صورت توصیفی از طریق مطالعه منابع معتبر علمی و مصاحبه با یک گروه خبره، به تعیین شاخصهای مورد نظر جهت ارزیابی در دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان و در نهایت اولویت بندی آنها می پردازد. پرسشنامه هایی است که توسط گروه ده نفر متخصصان و مدیران عالی بانک مسکن تحت عنوان خبرگان پژوهش، تکمیل و اطلاعات با کمک تکنیک تحلیل سلسله مراتبی داده های فازی تحلیل شد. یافته ها نشان می دهد از میان مناظر اصلی کارت متوازن، وجه مشتری دارای بالاترین ارجحیت از دیدگاه خبرگان می باشد. در وجه فرآیندهای داخلی توسعه خدمات و ابزارهای جدید بانکی، در وجه رشد و یادگیری میزان توانمندسازی آموزشهای داده شده بالاترین اولویت ها را کسب کرده اند.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، بانک مسکن شهرستان سمنان، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی، کارت امتیازی متوازن

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/392834>

