

## عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد بانک صادرات با استفاده از مدل تعالی سازمان EFQM با تلفیق تکنیکهای تصمیم گیری چندمعیاره

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی تحقیقات کاربردی در مدیریت، مهندسی صنایع، اقتصاد و حسابداری با رویکرد توسعه کسب و کار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

علی فضل اله نیا عمران - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع مدیریت سیستم و بهره وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور

علی فلاح - عضو هیات علمی گروه مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد واحد نور

داوود کیا کجوری - عضو هیات علمی گروه مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد واحد چالوس

## خلاصه مقاله:

جایزه تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا یکی از معتبرترین جایزه تعالی کسب و کار است. ارزیابی جایزه، بر مبنای مدل تعالی EFQM تدوین می گردد. تلاش مستمر سازمانها برای دستیابی به الگوی جامع ارزیابی و رفع شدن معایب شیوه ها ی ارزیابی سنتی منجر به مطرح شدن مدل های تعالی سازمان و جوایز ملی کیفیت در سطح کشورها ی پیشرو و به دنبال آن سایر کشورها ی جهان گردید. شرایط ذهنی وعدم قطعیت قضاوت ارزیابان از یکسو و مساله الویت بندی زمینه های قابل بهبود از طرف دیگر، باعث شد بهره گیری از فنون ریاضی و مدلها ی کمی (مدل تصمیم گیری چندمعیاره) اثرات ذهنی را کاسته و از بروز خطاهای قضاوتی در مدل تعالی EFQM راکاهش دهیم. در این تحقیق ضمن تشریح مفهوم مدل تعالی سازمانی و ارتباط آن با خودارزیابی، چهار شعبه مستقل بانک صادرات انتخاب شده در تحقیق بر اساس معیار نتایج مشتری مدل تعالی سازمانی EFQM با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی (AHP FUZZY) مورد ارزیابی قرار گرفته و رتبه بندی شده است. داده های اصلی این تحقیق بر اساس شاخص های موجود در مدل تعالی سازمانی EFQM تنظیم شده است. در این تحقیق از دو پرسشنامه جهت میزان مشتری محور بودن شعب مورد مطالعه، مقایسات زوجی معیارها و زیر معیارها و در نهایت ارزیابی و نمره دهی به شعب های مورد مطالعه استفاده شد. پرسشنامه اول، مربوط به مشتریان چهار شعبه مورد مطالعه است که شامل خصوصیات دموگرافی افراد نمونه و تعداد 23 سوال مربوط به میزان مشتری محور بودن شعب می باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان 384 نفر تعیین شد. تعداد نمونه های شعب به نسبت مساوی 96 نفر تعیین گردید. پرسشنامه دوم، پرسشنامه مربوط به AHP است که برای انجام مقایسات زوجی و توسط 8 نفر از کارشناسان بانک تنظیم شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Spss18, Excel 2010 استفاده شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد که میزان رضایتمندی در تمامی شعب مورد مطالعه در حد خیلی مطلوب می باشد. و رتبه بندی نهایی شعبه های مورد مطالعه به صورت زیر حاصل گردید: 1. شعبه بازار، 2. شعبه اسکان 3. شعبه حافظ 4. شعبه سعدی

## کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، جایزه تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا، تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، مدل EFQM، تئوری فازی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/511527>

