

عنوان مقاله:

عملکرد بانک صادرات از مدل تعالی سازمان EFQM با استفاده از تکنیکهای تصمیم گیری چند معیاره

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: 12

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:

مدل EFQM مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا است که به دنبال آن جایزه صادرات کیفیت ایران نیز تدوین گردید. مطابق فرمت استاندارد مدل EFQM، این مدل دارای 9 معیار و 32 زیر معیار می باشد. این مدل نشان دهنده مزیت پایداری است که یک سازمان سرآمد باید به آن دست یابد. انجام خودارزیابی براساس مدل تعالی، شناسایی نقاط قوت و نقاط قابل بهبود و پس از آن پروژه های بهبود تعریف و به اجرا گذاشته می شود شرایط ذهنی و عدم قطعیت قضاوت ارزیابان از یک سو و مساله الویت بندی زمینه های قابل بهبود از طرف دیگر، باعث شد با بهره گیری از فنون ریاضی و مدل های کمی (مدل تصمیم گیری چند معیاره مبتنی بر تئوری فازی) اثرات ذهنی را کاسته و از بروز خطاهای قضاوتی در مدل تعالی EFQM را کاهش دهیم. این روش تکنیکی نوین برای ارزیابی عملکرد سازمانها با تمرکز بر چارچوبهای تعالی سازمانی است. در این تحقیق از دو پرسشنامه جهت میزان مشتری محوربودن 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 Excel 2010, Spss18 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، بانک صادرات جایزه تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا، تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/511528>

