

## عنوان مقاله:

ارزیابی تعالی سازمانی براساس تحلیل سلسله مراتبی AHP با تاکید بر توسعه قابلیت های اقتصاد بانک شهر

## محل انتشار:

فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، دوره 5، شماره 19 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

آزاده قمری - دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

بیژن عبداللهی - دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

حسن رضا زین آبادی - دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

غلامحسین تابش فر - کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

به کارگیری مدل های تعالی سازمانی، در ارزیابی عملکرد سازمانها، به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف و میزان دستیابی سازمان ها به کیفیت و عملکرد بهتر، موثر است. تعالی سازمانی، تابع شرایط خاص، فرهنگ، محیط داخلی و خارجی، ویژگی نیروی انسانی سازمان، نقاط قوت و ضعف و فرصت ها و تهدیدهایی است که سازمان را دربر گرفته است. برایناساس، شناسایی و تشخیص مسیر برتری و تعالی سازمانی، توسعه و گسترش موفقیت در یک سازمان است. هدف پژوهش حاضر، ارزیابی تعالی سازمانی بانک شهر براساس مدل تعالی EFQM، با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی است. پژوهش حاضر، مطالعه ای توصیفی، میدانی و مقطعی است که به ارزیابی تعالی سازمانی بانک شهر از دیدگاه مدیران شعب شهر تهران در سال 1393 پرداخته است. جامعه پژوهش، 139 نفر از مدیران شعب بانک شهر در سال 1393 میباشد که با استفاده از فرمول کوکران، 100 نفر با روش تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شده اند. به منظور گردآوری داده ها، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده که این پرسشنامه با توجه به تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی و برگرفته از معیارهای شایستگی مدل بنیاد اروپایی کیفیت جامع، ساخته شده است. روایی ابزار، از نظر اساتید و خبرگان و پایایی آن، با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، تایید شد. برای تحلیل داده های جمع آوری شده، از تحلیل سلسله مراتبی استفاده شده است. نتایج پژوهش با توجه به وزن معیارهای مدل نشان دادند که بالاترین رتبه مربوط به معیار استراتژی و سیاست گذاری و پایین ترین رتبه مربوط به نتایج کسب و کار در بانک شهر میباشد.

## کلمات کلیدی:

ارزیابی، تعالی سازمانی، بانک شهر، تحلیل سلسله مراتبی، EFQM

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/685774>

