

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد شعب یک شرکت بیمه با استفاده از رویکرد تلفیقی کارت امتیازی متوازن و تکنیک های MADM فازی

محل انتشار:

فصلنامه پژوهشنامه بیمه، دوره 27، شماره 3 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

علی رضا موتمنی - استادیار دانشگاه شهید بهشتی

وحید فتاحی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی تحقیق در عملیات، دانشگاه شهید بهشتی

سیدمحمد کریمی

خلاصه مقاله:

شرکت های بیمه باید عملکرد موفقیت آمیزی در انجام اهداف خود داشته باشند. آگاهی از اینکه عملکرد سازمان تا چه حد در جهت رسیدن به این اهداف بوده و موقعیت سازمان در محیط پیچیده و پویای امروزی کجاست، برای مدیران و سازمان ها اهمیت فراوانی دارد. در این راستا، داشتن الگویی جهت ارزیابی عملکرد سازمان ضروری است. مقاله حاضر با استفاده از تلفیق تصمیم گیری چند معیاره فازی و کارت امتیازی متوازن، روشی برای ارزیابی عملکرد شعب یکی از شرکت های بیمه در ایران ارائه می دهد. در ابتدا با نظر متخصصان و همچنین مطالعه پیشینه تحقیق، به جمع آوری شاخص های مرتبط با ارزیابی عملکرد شرکت های بیمه ای پرداخته شد و سپس با نظر خبرگان صنعت بیمه، 23 شاخص کلیدی برای شعب بیمه در نظر گرفته شد. به علاوه، اوزان نسبی شاخص ها و معیارها با استفاده از نظر خبرگان و از طریق تحلیل سلسله مراتبی فازی محاسبه گردید. سپس با استفاده از تکنیک VIKOR به رتبه بندی شعب مورد کای شده پرداخته شد. با تحلیل نتایج به دست آمده، نقاط ضعف و قوت هر شعبه شناسایی شد. نتایج نشان داد که منظر مالی از نظر مشتری، مهم ترین معیار در بالندگی شعب است و شاخص صدور حق بیمه، نقشی اساسی در رشد شعب بیمه دارد. در انتها، متدولوژی ارائه شده، با روش های متداول مشابه مقایسه شده و کاربرد آن به شرکت های بیمه توصیه شده است.

کلمات کلیدی:

؛ FMADM، کارت امتیازی متوازن (BSC)، فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی (FAHP)؛ VIKOR

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/835855>

