

عنوان مقاله:

تبیین شاخص های ارزیابی عملکرد و تعیین درجه اهمیت آنها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) در شرکت پایانه های نفتی ایران

محل انتشار:

فصلنامه اقتصاد کاربردی، دوره 11، شماره 36 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

حسین یعقوبی زاده - دانشکده مدیریت، موسسه آموزش عالی مهر البرز، تهران، ایران و عضو پیوسته انجمن علمی تجارت الکترونیکی ایران. (نویسنده مسئول)

عباس منوریان - دانشگاه تهران و مدیر گروه بازرگانی دانشکده مدیریت، موسسه آموزش عالی مهر البرز، تهران، ایران

حمیدرضا رضوانی - دانشکده مدیریت، موسسه آموزش عالی مهر البرز، تهران، ایران

علی رحیمی - شرکت پایانه های نفتی ایران، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

تبیین شاخص های ارزیابی عملکرد و تعیین درجه اهمیت آنها بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن در شرکت پایانه های نفتی ایران با استفاده از کاربرد تئوری تصمیم گیری چند معیاره و بکارگیری از تکنیک فرآیند تحلیل سلسله مراتبی و تحلیل مقایسات زوجی و با استفاده از نرم افزار اکسپرت چوپس انجام شده است. با عنایت به روش شناسی دو سری پرسشنامه تهیه و پس از برگزاری جلسات متعدد با حضور ۲۵ نفر از خبرگان که شامل مدیران، روسا، کارشناسان و مشاور صنعتی شرکت مزبور نسبت به شناسایی ۳۰ معیار و امتیاز دهی مطابق با طیف لیکرت اقدام و با بکارگیری تکنیک دلفی طی سه دوره، ۱۸ معیار را که دارای میانگین بزرگتر از چهار بودند را برگزیدند. از آنجا که ضریب هماهنگی کندانال برای این ۱۸ معیار در مقایسه دور سوم نسبت به دور دوم، پنجاه و هفت هزارم افزایش داشته و رشد قابل توجهی را در دو دوره نشان نمیداد، نظر خواهی متوقف و همین ۱۸ معیار نهایی گردید. پس از توزیع، تکمیل و دریافت پرسشنامه مقایسات زوجی بر اساس ۱۸ معیار نهایی و تغذیه به نرم افزار مزبور، رتبه معیارهای اصلی و معیارهای سطوح دیگر مشخص و نتایج حاصل از پژوهش، بیانگر آن است که در این شرکت بیشترین وزن (رتبه) را معیار مأموریت / مالی داشته و در تصمیم گیری تأثیری بیشتری بر ارزیابی عملکرد شرکت خواهد گذاشت و در مراحل بعد به ترتیب، معیارهای مشتریان و جامعه، فرآیندهای داخلی و یادگیری و رشد قرار گرفته و بر همین اساس پیشنهادات تحقیق داده شده است.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، مدل کارت امتیازی متوازن، فرآیند تحلیلی سلسله مراتبی، معیار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1298428>

