

## رویکرد نوین نگاشت شناخت فازی جهت اولویت بندی اهداف استراتژیک کارت امتیازی متوازن (مطالعه موردی)

محمد رحمانی<sup>۱\*</sup>، ماشاله حسین زاده<sup>۲</sup>، هادی رحمانی<sup>۳</sup>، هاجر فالیزکار<sup>۴</sup>

دانشگاه پیام نور تهران، rah7881@yahoo.com

دانشگاه تهران - دانشکده مدیریت، Hoseinzadeh\_ma@yahoo.com

دانشگاه آزاد شیراز، hadi59rahmani@yahoo.com

دانشگاه پیام نور شیراز، sarafalizkar@yahoo.com

### چکیده

در فضای کسب و کار کنونی که پیچیدگی، پویایی محیط و غیر قابل پیش بینی بودن از ویژگی های مهم آن بشمار می رود، یکی از جنبه های مهم مدیریت، تصمیم گیری می باشد. در بسیاری از مواقع، مدیران سازمانها در پی شناسایی مهمترین اهداف استراتژیک سازمان خود هستند. موفقیت در شناسایی، ارزیابی و انتخاب گزینه برتر متاثر از توان تصمیم گیرندگان در شناسایی کامل و دقیق معیار های ارزیابی خواهد بود. نگاشت شناختی روشی است که به خوبی می تواند این نیاز مهم در حوزه تصمیم گیری را مرتفع کند. نگاشت شناخت فازی علاوه بر فراهم کردن امکان شناسایی عوامل، جهت معلوم کردن روابط علی بین عوامل و در نهایت اولویت بندی عوامل کمک شایانی میکند. با توجه به تعدد اهداف استراتژیک و نیز عدم قطعیت قضاوت افراد در اولویت بندی آنها، پژوهش حاضر بر آن است که اهداف استراتژیک در کارت امتیازی متوازن شرکت پایانه های نفتی جمهوری اسلامی ایران را از منظر فرایند های داخلی رتبه بندی کند و اثرگذارترین هدف استراتژیک از منظر فرایند های داخلی بر روی نتایج و پیامد های این فرایند ها مشخص کند. در این راستا عناصر ورودی، اهداف استراتژیک، همچنین خروجی فرایندها و پیامد ها شناسایی شدند، سپس با محاسبه میزان تاثیر غیر مستقیم هر هدف استراتژیک بر تحقق موفقیت آمیز پیامد ها، اهداف استراتژیک اولویت بندی شده است.

**واژه های کلیدی:** کارت امتیازی متوازن، نگاشت شناخت فازی، اهداف استراتژیک

---

۱ - نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع - صنایع دانشگاه پیام نور تهران  
۲ - دکتری مدیریت دانشگاه تهران - کارشناس ارشد روش ها و خدمات مکانیزه کالا ی شرکت پایانه های نفتی ایران  
۳ - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - دانشگاه آزاد شیراز - کارشناس ارشد تعمیرات و نگهداری شرکت نفت زاگرس جنوبی  
۴ - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی