

ارزیابی عملکرد شرکت بهره برداری راه آهن شهری تهران و حومه با استفاده از روش کارت امتیاز متوازن

دکتر حمیدرضا احدی ، استادیار و مدیر گروه آموزشی حمل و نقل ریلی دانشکده مهندسی راه آهن ، دانشگاه علم و صنعت ایران¹

نگار سنگتراش، دانشجوی کارشناسی رشته مهندسی حمل و نقل ریلی، دانشکده مهندسی راه آهن، دانشگاه علم و صنعت ایران²

سما عودباشی، دانشجوی کارشناسی رشته مهندسی حمل و نقل ریلی، دانشکده مهندسی راه آهن، دانشگاه علم و صنعت ایران³

¹Ahadi@iust.ac.ir

²Negar.sn7@gmail.com

³oudbashi87@gmail.com

چکیده

گسترش رقابت در اغلب حوزه های صنعتی و خدماتی بسیاری از سازمانها را مجبور به ارزیابی منظم عملکرد خود نموده است. یکی از سازمانهای ارائه کننده خدمات حمل و نقل شهری که در سالهای اخیر توسعه قابل توجهی یافته است شرکت بهره برداری راه آهن شهری تهران و حومه (مترو) است. در عین حال لازم است پس از ده سال از شروع فعالیت شرکت مترو تهران عملکرد این شرکت مورد ارزیابی قرار گیرد. با توجه به اهمیت ارزیابی عملکرد ، روشهای مختلفی در سالهای اخیر در این رابطه توسعه یافته است که از ابعاد مختلفی به ارزیابی عملکرد سازمانها می پردازند . یکی از کارآمدترین این روشها که سازمان را از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار می دهد روش کارت امتیاز متوازن است. در این مقاله با استفاده از این روش، عملکرد شرکت بهره برداری مترو تهران مورد بررسی قرار گرفته است و پس از مشخص شدن حوزه های متوازن و نامتوازن ، توصیه های به منظور اصلاح عملکرد حوزه های نامتوازن ارائه شده است.

کلید واژه: ارزیابی عملکرد، کارت امتیاز متوازن ، معیارهای عملکرد