

## ارائه رویکرد کسب نتایج متوازن در جهت رفع نیاز ذینفعان کلیدی و خلق مزیت رقابتی

ابوالفضل حسام پور<sup>1</sup>، سید اکبر نیلی پور طباطبایی<sup>2</sup>

<sup>1</sup>دانشگاه آزاد نجف آباد- دانشکده فنی و مهندسی - گروه مهندسی صنایع؛ A.Hesam7755@Gmail.com

<sup>2</sup>اصفهان - شاهین شهر - دانشگاه صنعتی مالک اشتر؛ akbarnilipour@yahoo.com

### چکیده

در محیط پر تغییر دنیای امروز، سازمانهای موفق و متعالی همواره و به سرعت در برابر تغییر نیازها و انتظارات ذینفعان، چابک، منعطف و پاسخگو هستند. این سازمانها نیازها و انتظارات ذی نفعان خود را اندازه گیری و پیش بینی کرده، تجربیات و ادراکات آنها را نظاره و عملکرد سایر سازمانها را بررسی می کنند. در این سازمانها، اطلاعات مربوط به ذینفعان فعلی و آینده جمع آوری شده و به منظور تعیین، بکارگیری و بازنگری خط مشی ها، استراتژی ها، اهداف، مقاصد، شاخص ها و برنامه های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت مورد استفاده قرار می گیرد. این اطلاعات می تواند در دستیابی به مجموعه متوازی از نتایج مورد نیاز ذی نفعان کمک کند. موفقیت و ادامه حیات سازمانها به تعادل و ارضاء نیازمندیهای کلیه ذینفعان مربوطه (شامل کارکنان، مشتریان، تامین کنندگان، جامعه و سرمایه گذاران) وابسته است. هدف این پژوهش ارائه رویکردی است که بتواند میزان عملکرد سازمان در تحقق و کسب نتایج متوازن در جهت نیازهای ذی نفعان را اندازه گیری نموده تا نسبت به اصلاح و بازنگری راهبردهای وظیفه ای سازمان اقدام گردد.

### کلمات کلیدی

ذینفعان کلیدی، مدیریت استراتژیک، شایستگی محوری، مزیت رقابتی

## Achieving balanced result for meeting key requirement of stakeholders and creating competitive advantage: An approach

Abolfazl Hesampour

Seyed Akbar Nilipour Tabatabaei

### ABSTRACT

Today in competitive market that changes are done quickly, successful and excellent organizations are always agile, flexible, and respondent in changing needs and expectations of stakeholders. These organizations predicate expectations of their stakeholders and observe their experiences and understandings then investigate the efficiency of other organizations. In these organizations, the information of current stakeholders and future stakeholders are gathered. This information used for determining and applying the guidelines, strategies, goals, short-term plans, mid-term plans and long-term plans. This information can be helpful in obtaining balanced results for stakeholders. The lifetime and success of organizations depend on satisfaction of all stakeholders including employees, customers, suppliers, society, and investors and balancing for meeting their needs. The purpose of this research is to present an approach to measure the performance of organization in meeting and reaching balanced results for measuring the needs of stakeholders to revise and review functional strategies of organization.

### KEYWORDS

Key stakeholder, Strategic Management, Core Competency, Competitive advantage

<sup>1</sup> ابوالفضل حسام پور - دانشگاه آزاد نجف آباد - دانشکده مهندسی صنایع - 09131702769