

بررسی عملکرد فروشگاه های زنجیره ای شهروند با استفاده از تکنیک های تصمیم گیری چند شاخصه

سیدرضا هادیان فر

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - تجارت الکترونیکی، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران.

seyedreza@hadianfar.ir

شماره ۳۱ / پاییز ۱۳۹۹ (جلد سوم) / صص ۱۵-۲۴
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره سوم)

چکیده

ارزیابی عملکرد و رتبه بندی درست فروشگاه ها همواره به عنوان سنجش عملکرد خرده فروشی ها، به ویژه فروشگاه های زنجیره ای مطرح بوده است و مدیران با رتبه بندی فروشگاه ها به راحتی می توانند تصمیمات مهمی مانند بسط و گسترش فروشگاه ها، رتبه بندی و ارجحیت آنها، ارتقا و بهبود کارائی کارکنان و ... را اتخاذ کنند و درصدد شناسایی و رفع اشتباهات برآیند. برای دستیابی به این امر، ابتدا با انجام مطالعات کتابخانه ای و میدانی ضمن شناسایی معیارها و شاخص های کیفی و کمی در ارزیابی عملکرد مدیریت فروشگاههای زنجیره ای شهروند، به کمک ابزارهایی چون مصاحبه، پرسشنامه و برگزاری جلسات آزاد این عوامل غربال شده و عامل های مؤثر مشخص شود و با در نظر گرفتن سه معیار اصلی (معیار عملکرد مالی، معیار رضایت مشتریان، معیار رضایت کارکنان) نظر به اعلام نظرات مختلف بخش ها (معاونت طرح و توسعه و سرمایه گذاری، مدیر عامل و مدیر دفتر تحقیق و توسعه)، اهمیت معیارها و زیر معیارها بدست آمده و سپس با روش های تصمیم گیری، اولویت بندی فروشگاه ها انجام شده است.

واژگان کلیدی: تصمیم گیری چندشاخصه، تاپسیس، فرایند تحلیل سلسله مراتبی، فروشگاه زنجیره ای.

بیان مساله

موضوع فروشگاه های زنجیره ای، علل وجودی و شرایط کامیابی آنها مدتی است که مورد توجه صاحب نظران قرار گرفته است. اندیشه مربوط به ایجاد فروشگاه های بزرگ برای اولین بار توسط بازرگان فرانسوی آریستید بوسیکو در سال ۱۸۵۲ میلادی با تأسیس فروشگاه کوچکی به نام بن مارشه برای فروش اجناس خرازی و پارچه تحقق یافت که بعدها این واحد خرده فروشی مادر فروشگاه های بزرگ گردید. با تأسیس اولین فروشگاه زنجیره ای، به تدریج در سراسر دنیا فروشگاه های مختلف شروع به کار نمودند. ایران نیز مانند سایر کشورها فعالیت خود را در این زمینه آغاز کرد، فروشگاه شهروند نیز یکی از فروشگاه های زنجیره ای در سطح تهران می باشد. اگرچه ایجاد این فروشگاه ها پدیده جدیدی نیست و سابقه آن به سال ۱۳۲۸ و تأسیس تعاونی مصرف سپه برمی گردد، ولی در سالهای اخیر به خصوص در دوره سازندگی به دلیل وجود مشکلات فراوان در بخش توزیع کالاها که بیشتر متأثر از دو عامل وضعیت نابسامان اقتصادی و ساختار نامناسب نظام توزیع سنتی است، دولت بر آن شد تا با تأسیس فروشگاه های نوین زنجیره ای، وضعیت توزیع را در کشور بهبود بخشد و از آشفتگی در بازار جلوگیری کند. چندفروشگاه از جمله فروشگاه شهروند به دنبال این تصمیم ایجاد شدند.