



سومین همایش ملی و سومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران

The third National and International Conference of
Management and Accounting Iran



بررسی الویت بندی معیارهای تفکر ناب در سازمان های خدماتی

(بانک های ملت شهرستان آمل)

مونا نادری

کارشناسی ارشد مدیریت شهری-دانشگاه علوم و تحقیقات تهران

مریم اسکویی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت شهری-دانشگاه علوم و تحقیقات تهران

مهناز ربیعی

دکتری اقتصاد با تخصص اقتصادسنجی و پول و بانکداری- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

چکیده

تحقیق حاضر به بررسی الویت بندی معیارهای تفکر ناب در سازمان های خدماتی می پردازد. هدف اصلی از انجام این پژوهش ، بررسی تفکر ناب در سازمان های خدماتی در بانک های ملت شهرستان آمل می باشد می توان گفت تحقیق حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می باشد و با توجه به اینکه در این پژوهش از روش های مطالعه کتابخانه ای و نیز روش های میدانی نظیر پرسشنامه استفاده شده است، می توان بیان کرد که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. در این پژوهش برای جمع آوری داده های تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده می گردد. با توجه به تحقیقات صورت گرفته برای انجام این



سومین همایش ملی و سومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران

The third National and International Conference of Management and Accounting Iran



تحقیق تعداد ۱۸۰ نفر از مدیران، مدیران میانی، سرپرستان، بانک‌های ملت شهرستان آمل انتخاب شدند. با استفاده از فرمول کوکران با درصد خطای ۰,۰۵ تعداد ۱۲۲ عدد پرسشنامه به دست می‌آید.

واژگان کلیدی: تفکر ناب، بانک ملت

مقدمه

مفاهیم ناب ابتدا برای اولین بار در دهه ۱۹۵۰ در کارخانه تویوتا توسط تائی چی اوهنو تحت عنوان تولید ناب مطرح گردید. تفکر ناب از فلسفه بهبود مستمر استفاده می‌کند و با استفاده از فرهنگ کار گروهی سعی دارد اتلاف‌های موجود در فرآیند را بیابد تحلیل کند و آنها را از بین ببرد (جعفرنژاد، ۲۰۰۶)

تفکر ناب به معنای راهی است برای درک مشکلات، طریقی است برای شناخت علل پیدایش دشواری‌ها و نگرشی است برای استفاده از روش‌های علمی جهت تعریف ارزش‌های یک سیستم و تمرکز بر بهبود و خلق جریان‌های موجد ارزش در راستای تعالی و کمال سازمان.

تفکر ناب همان‌گونه که از نامش پیداست یک مجموعه فکری و یک روش برای دیدن جهان است. مفهوم بنیادی تفکر ناب در ریشه کردن اتلاف و افرینش ارزش در سازمان نهفته است. تفکر ناب نگرشی برای افزایش بهره‌وری و ارزش‌آفرینی مستمر و حداقل کردن هزینه‌ها و اتلاف است. (بهبروشان و نصرتی، ۲۰۰۴)

تفکر ناب، تفکری نوین همگام و هماهنگ با تغییرات و تحولات دنیای امروز است. (والتر، ۲۰۰۸)