

عنوان مقاله:

بررسی کاربرد اصول تفکر ناب در بهبود عملیات خدمات شهرداری منطقه هشت 8 تهران

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی نوآوری های اخیر در مدیریت اقتصاد و حسابداری (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

محمدرضا دریایی - استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور

کامران کمیلی بیرجندی - کارشناس ارشد MBA، دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

محیط های رقابتی دنیای امروز تحولات بسیاری را در سازمان ها و سیستم های تولیدی بوجود آورده است. به منظور ارتقاء بهره وری مفاهیم، ابزارها و تکنیک های فراوانی در زمینه محیط های رقابتی توسعه یافته اند. تفکر ناب یکی از مهمترین این ابزارها و تکنیک ها می باشد به سازمانی اشاره دارد که فرایندها را بدون اتلاف منابع به انجام رسانده و یا با صرف منابع کمتری تولید بیشتری را محقق می نماید. گسترش خدمات در اقتصاد کشورها موجب تسری دانش مدیریت تولید و عملیات به بخش خدمات گردیده است و به کارگیری ابزارهای بهبود کیفیت را به سبب اهمیت ویژه کیفیت و سرعت تحویل در ارائه خدمات ضروری ساخته است. اصول تفکر ناب که سال ها در بخش تولید به کار گرفته می شد، امروزه آنچنان عام و فراگیر شده اند که پا از عرصه تولید فراتر برده اند و برای سازمان های خدماتی نیز قابل کاربرند. نقشه برداری جریان ارزش ابزاری نوپا است که به سبب تفکر ناب ابداع گردیده است و در بخش تولید به کار گرفته می شود که می تواند به مراتب در بخش خدمات نیز مفید واقع شود و سازمان های خدماتی نیز از مزایای آنها بهره مند شوند. هدف این تحقیق بررسی کاربرد تفکر ناب در بهبود عملیات خدمات با به کارگیری روش نقشه برداری جریان ارزش می باشد که در شهرداری منطقه هشت تهران پیاده سازی نموده و راه کارهایی برای اتلاف های موجود در این فرایند ارائه و نقشه ایده آل این فرایند را که حاصل اجرای راهکارهای پیشنهادی است ترسیم کرده شبیه سازی و با مقیاسه نتایج دو وضعیت Arena است. وضعیت فعلی و آینده فرایند را به کمک نرم افزار فعلی و آینده در نقشه برداری و شبیه سازی میزان بهبود درند تعیین گردید.

کلمات کلیدی:

تفکر ناب، نقشه برداری جریان ارزش، بهبود عملیات خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1002145>

