



مؤسسه آموزش عالی غیر انتفاعی و غیر دولتی مهرآستان

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد مهندسی صنایع گرایش سیستم‌های

اقتصادی - اجتماعی

عنوان

**تعیین و بررسی عوامل موثر در ارزیابی سازمان‌های خدماتی در
به کارگیری مفاهیم تولید ناب (مطالعه موردی: بیمارستان شهید
انصاری رودسر)**

دانشجو:

سمیرا میرقاسمی پیرمحله

استاد راهنما:

جناب دکتر محسن محمدنوربخش لنگرودی

بهمن ۱۳۹۴

چکیده

مدیریت ناب، فلسفه و نگرشی جدید است که در آن تلاش می‌شود ائتلاف به حداقل برسد و حداکثر بهره‌وری از تسهیلات و منابع انسانی به‌دست آید. این رویکرد در کشور ژاپن و در صنعت خودرو شکل گرفته ولی به مرور زمان به صنایع دیگر و سازمان‌های خدماتی هم نفوذ کرده و نتایج شایان ذکری برجا گذاشته است. برای اجرای موفق ناب و اصلاح سازمان‌ها ارزیابی سطح ناببودن سازمان‌ها ضروری است. برای ارزیابی سازمان‌ها شناسایی و تعیین معیارها و تعیین اهمیت آن‌ها لازم است. به همین جهت پژوهش حاضر، به دنبال تعیین عوامل موثر در ارزیابی نابی در سازمان‌های خدماتی بخصوص بیمارستان‌ها می‌باشد.

در این تحقیق برای رسیدن به این هدف ابتدا مدلی از عوامل نابی که شامل ۴ معیار اصلی و ۲۳ معیار فرعی می‌باشد، از مرور ادبیات استخراج شده، سپس توسط پرسشنامه و آزمون تی استودنت و نرم‌افزار SPSS19 تناسب آن‌ها با بیمارستان مورد مطالعه سنجیده می‌شود، که براساس آن ۴ عامل فرعی پوکایوکه، سیستم‌های کششی، مهندسی مجدد و تحقیق و توسعه نامناسب تشخیص داده شده و برای ادامه کار حذف می‌شوند. در آخر عوامل باقی‌مانده توسط مقایسه زوجی و روش تحلیل سلسله مراتبی و نرم‌افزار Expert choice11 وزن‌دهی می‌شوند. از ۴ عامل اصلی عامل زیرساخت بیشترین و عامل تکنولوژی کمترین اهمیت را دارا بودند.

واژگان کلیدی: ناب، سازمان‌های خدماتی، بیمارستان، ارزیابی نابی، آزمون تی استودنت، مقایسات زوجی