

3650

۱۰۰

۱

۴۴

نفسی



مدیریت آراستگی محیط کار و میزان رضایت مشتریان بانک

غلام حسن میوند

سرشمانه	: میوند، غلام حسن، ۱۳۵۴-
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت آراستگی محیط کار و میزان رضایت مشتریان بانک/ غلام حسن میوند.
مشخصات نشر	: قم: آیین احمد(ص)، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۴۴ص: نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۸۸۲۶-۵۷-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۳۳ - ۳۴.
موضوع	: مدیریت اداری
موضوع	: Office management
موضوع	: بهره وری -- مدیریت
موضوع	: Productivity -- Management
رده بندی کنگره	: HF۵۵۴۷
رده بندی دیو	: ۶۵۱/۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۷۵۲۵۷۷



مدیریت آراستگی محیط کار و میزان رضایت مشتریان بانک

غلام حسن میوند

چاپ: سرمدی

شمارگان: ۱۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۸۲۶-۵۷-۶

ناشر: انتشارات آیین احمد(ص)

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۸

قیمت: ۱۳۰۰۰ تومان

همه حقوق محفوظ است.

آدرس ناشر و مرکز پخش: قم، شرک ایثار، کوچه ۱۵، پلاک ۱۵ واحد ۵ انتشارات آیین احمد(ص)

همراه: ۰۹۱۲۲۵۲۰۲۹۳

پست الکترونیکی: Avynahmad@gmail.com

پیشگفتار

سپاس و ستایش خداوند بلند مرتبه را که به لطف و عنایت بی‌کران او توفیق تالیف و تدوین کتاب مدیریت آراستگی محیط کار و میزان رضایت مشتریان بانک حاصل آمد. این کتاب مطابق با آخرین یافته‌ها و همگام با مراجع معتبر علمی دنیا و بر گرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده، تالیف شده و مهم‌ترین هدف آن ارائه اطلاعات جدید، همسو با نشریات معتبر، مجامع علمی، پایگاه‌های اطلاعاتی و کتب منتشره به علاقمندان است.

به کارگیری S5 یکی از راه‌های افزایش بهره‌وری در سازمان‌های خدماتی می‌باشد که البته نیل به سوی رضایت مشتری داشته باشد. لذا در این کتاب اجرای نظام S5 و ارتباط آن با رضایت مشتریان مورد بررسی قرار گرفته است.

این کتاب در دو بخش تدوین شده است که در بخش اول به سیستم آراستگی محیط کار پرداخته شده و در بخش دوم رضایت‌مندی مراجعان در سازمان‌های بیان شده است. از آنجا که دانسته‌های بشری مرز نمی‌شناسند، لذا از دانشجویان عزیز، همکاران گرامی و خوانندگان محترم استدعا داریم که با رهنمودهای ارزشمند خود ما را در جهت رفع نقایص احتمالی یاری نمایند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱	بخش اول: سیستم آراستگی محیط کار
۱	آشنایی با S۵
۳	تاریخچه S۵
۴	هدف S۵
۴	دلایل مقبولیت عمومی برنامه S۵
۵	ساماندهی (S۱)
۶	هدف از اجرای ساماندهی
۷	مراحل S۱
۸	نظم و ترتیب (S۲)
۱۰	اهداف S۲
۱۱	مراحل اجرای S۲
۱۳	مقدمات اجرای S۲
۱۴	پاکیزه سازی (S۳)
۱۵	مراحل اجرای Seiso یا پاکیزگی
۱۵	دیدگاه‌های مختلف راجع به Seiso
۱۶	استاندارد سازی (S۴)
۱۸	هدف از اجرای Seiketsu (استاندارد سازی)

- ۱۹..... سازمان یافتگی و انضباط کاری (S۵).....
- ۲۰..... مراحل اجرای S5.....
- ۲۱..... بخش دوم: رضایت مندی مراجعان در سازمان‌های امروزی.....
- ۲۲..... رضایت مشتری.....
- ۲۳..... انواع رضایت مشتری.....
- ۲۴..... عوامل راضی کننده و ناراضی کننده و دوگانه و خنثی.....
- ۲۴..... ضرورت و اهمیت توجه به رضایت مندی مشتریان.....
- ۲۵..... مدل‌های شکل گیری رضایت مشتری.....
- ۲۶..... مدل رضایت مندی مشتری سوئدی.....
- ۲۷..... مدل شاخص رضایت مشتری در آمریکا.....
- ۲۸..... مدل شاخص رضایت مشتری در اروپا.....
- ۲۹..... شاخص‌های رضایت مشتری در بانک‌ها.....
- ۳۰..... برخی تجارب موفق بانک‌های دنیا در جهت جذب و حفظ مشتریان.....

فهرست شکل ها

صفحه

عنوان

- شکل (۱) مدل رضایت مندی مشتری در سوئد..... ۲۶
- شکل (۲) مدل شاخص رضایت مشتری در امریکا..... ۲۷
- شکل (۳) مدل شاخص رضایت مشتری در اروپا..... ۲۸

مقدمه

نظم و آراستگی یک اصل ذاتی در وجود تمام افراد است و جایگاه ویژه ای در کلیه ابعاد زندگی فردی و اجتماعی در دستیابی به نتیجه کارها به نحو شایسته دارد و موجب برنامه ریزی کارآمد و هدفمند در جهت دستیابی به حداکثر رضایت فرد می گردد.

نظم، مفهوم اجتنابناپذیری برای بحث درباره پدیده های پیچیده می باشد و به مثابه مفهوم قانونی در تحلیل پدیده های ساده است. مهمترین شرط تحقق اهداف سازمان و فلسفه وجودی آن، نظم و انضباط و انجام کار به شیوه منظم و یکپارچه می باشد. با توجه به این دو اصل، نحوه ای انجام کار در محیط پویای سازمان بستگی به شرایط داخلی، شدت یافتن رقابت، افزایش سرعت تغییرات عوامل و شرایط خارجی نظیر: تغییر در روش های انجام کار، تلاش سازمان ها برای بقا و رشد، تغییر در روش های جذب و نگهداری مشتری، افزایش سطح کیفیت محصولات و نیاز به افزایش بهره وری سازمان دارد.

در این میان، سازمان ها در دنیای رقابتی امروز در جستجوی روشی برای افزایش بهره وری و بالا بردن کیفیت هستند تا بهترین استفاده را از آنچه که دارند، ببرند. نظام S5 یکی از بسترهای بهبود کیفیت و بهره وری است که در سازمان ها به کار گرفته می شود و با رویکرد ساماندهی و آراستگی محیط کار، به برقراری و حفظ فضای کیفیتی در سازمان منجر می گردد. اجرای S5 در سازمان ها به خصوص در بانک ضرورت دارد چرا که خیلی از زمان فعالیت کارکنان صرف گشتن و جستجو میان سند یا مدارک و ملزومات مورد نیاز خواهد بود. از طرفی مناسب نبودن فضای بهداشتی باعث شیوع بیماری ها در بین کارکنان و نهایتاً منجر به مرخصی های استعلاجی و هزینه دارو و درمان و نهایتاً بی حوصلگی کارکنان و پایین آمدن کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان خواهد بود.

عدم استانداردهای لازم برای محیط کار نیز باعث خواهد شد چه در کوتاه مدت و در چه در بلند مدت اثرات زیانباری را بر روی کارکنان بانک گذاشته و باعث تلف شدن نیروهای بانک می شود.

با اجرای نظام S5 یا آراستگی در بانک خیلی از مشکلات که برای کارکنان به وجود آمده باعث افزایش نگرانی ها و کاهش بهره وری آنها می شود از بین خواهد رفت .

ارتقای خدمات ارائه شده بر پدیده های اصلی اجتماعی و سیاسی جامعه مانند کاهش تورم، افزایش سطح رفاه عمومی، افزایش سطح اشتغال، افزایش توان رقابت سیاسی و ... تاثیرات زیادی دارد. در حال حاضر تقریباً تمامی کشورهای توسعه یافته و بعضی از کشورهای در حال توسعه سرمایه گذاری های زیادی را جهت بهبود و ارتقای خدمات موسسات و سازمان ها و حتی افراد انجام داده و رشد و توسعه و زافزون خود را مرهون توجه و نگرش صحیح به این مسئله می دانند.