

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر بکارگیری نظام آراستگی بر بهره وری کارکنان بانک و رضایت مشتری در شعب بانک کشاورزی کلانشهر تهران

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

حسین وظیفه دوست - دانشیار، دکترای مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

علی اکبر افقهی فریمانی - دانشجوی دکترا، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد هادیشهر و دانشجوی دکترای مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت دان

## خلاصه مقاله:

درسالهای اخیر، صنعت بانکداری در داخل کشور شاهد رقابت شدید و ورود رقبای جدیدی بوده است. دراین رقابت، بانکهایی موفق بوده اند که توانسته اند با ارائه خدمات مناسب و داشتن بهره وری بالا در عملیات خود، ضمن جلب رضایت مشتریان به سود دهی مناسب نیز برسند. این امر مستلزم طراحی و اجرای فرآیندهای عملیاتی متناسب با نیاز مشتریان و با بهره وری بالا می باشد. هدف اصلی این پژوهش، بررسی تاثیر بکارگیری نظام آراستگی (5S) بر بهره وری کارکنان بانک و رضایت مشتری در شعب بانک کشاورزی کلانشهر تهران می باشد. و از آزمون ناپارامتری دوجمله ای برای آزمون فرضیه ها استفاده می گردد. قلمرو مکانی این تحقیق، شهر تهران می باشد و جامعه آماری در این تحقیق، کارکنان شعب و مشتریان بانک کشاورزی می باشند. در واقع کلیه کارکنان شعب و مشتریان بانک کشاورزی شهر تهران در جامعه آماری تحقیق قرار دارند در این تحقیق به جز فرضیه فرعی ششم یعنی تاثیر محیط پاکیزه و تمیز بر افزایش رضایت مشتریان، فرضیات دیگر مورد تایید قرار گرفت. با توجه به آنکه نتایج فرضیات فرعی در اثبات فرضیه اصلی به گونه ای دخیل می باشند، از نتایج حاصله و میانگین نتایج سوالات، فرضیه اصلی اثبات می گردد یعنی آنکه بکارگیری نظام آراستگی یا 5S بر افزایش بهره وری کارکنان بانک کشاورزی و نیز رضایت مشتریان موثر بوده و باعث کاهش هزینه های اداری می گردد.

## کلمات کلیدی:

نظام آراستگی، نظم و ترتیب، استاندارد سازی، رضایت مشتریان، بهره وری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/409245>

