

عنوان مقاله:

آسیب شناسی کیفیت خدمات در فرایند برون سپاری و ارائه راهکارهای بهبود آن (مطالعه موردی شرکت توزیع برق اصفهان)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

مینا حجاری دهقی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی- گرایش تولید دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مدیریت صنعتی- کارشناس طبقه بندی مشاغل شرکت تو

مهدی کرباسیان - دانشیار دانشکده مهندسی صنایع- دانشگاه صنعتی مالک اشتر

احمد رضا شکرچی زاده اصفهانی - عضو هیئت علمی دانشکده علوم انسانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

خلاصه مقاله:

باتوجه به خط مشی شرکت های برق منطقه ای که حرکت به سمت برونسپاری است و نظر به آگاهی و حساسیت مدیران از اهمیت ارزیابی و کنترل فعالیت های کیفیت خدمات برون سپاری شده، هدف این تحقیق آسیب شناسی فرایند برونسپاری و حصول اطمینان نسبی از واگذاری اثربخش این فعالیت ها بوده است. در این تحقیق پایایی ریسک های ناشی از مناسب انسانی، ریسک های ناشی از تکنولوژی (سخت افزار و نرم افزار)، ریسک های ناشی از قرارداد، ریسک های ناشی از شرکت های پیمانکار و ریسک های ناشی از دانش و توانایی شرکت مجری، با نرم افزار spss محاسبه گردید که به ترتیب 0/70، 0/87، 0/71، 0/74، 0/87 بدست آمد. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که تمام ریسک های ناشی از منابع انسانی، تکنولوژی، قرارداد، شرکت پیمانکار و دانش و توانایی شرکت مجری، بر کیفیت خدمات فرایند برون سپاری شرکت توزی تأثیر داشته اما بر اساس رتبه بندی فریدمن ریسک های ناشی از منابع انسانی از اهمیت بیشتری برخوردار می باشد. لذا می بایست در این حوزه اقدامات و تدابیر برنامه ریزی شده طراحی گردد تا روی مهمترین منابع یک سازمان که نیروی انسانی آن می باشد سرمایه گذاری بیشتری نمود.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، برون سپاری، آسیب شناسی، خدمات مشترکین

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/286990>

