

بهره‌وری در بخش خدمات

تجربه کشورهای آسیا و اقیانوسیه

دکتر سید محمد عباس زادگان



عباس زادگان، محمد، ۱۳۲۸-	سرشناسه،
بهره‌وری در بخش خدمات، تجربه کشورهای آسیا و اقیانوسیه؛	عنوان و نام پدیدآور،
تألیف محمد عباس زادگان.	
تهران: شرکت سهامی انتشار، ۱۳۸۸.	مشخصات نشر،
۱۸۲ ص. جدول.	مشخصات ظاهری،
ISBN 978-964-325-236-6	شابک،
فیبا	وضعیت فهرست‌نویسی،
خدمات- آسیا- ارزشیابی.	موضوع،
خدمات- اقیانوسیه- ارزشیابی.	موضوع،
HD ۹۹۸-۵/ع۲ پ ۱۳۸۸	رده‌بندی کنگره،
۳۸۲/۴۵۰۹۵	رده‌بندی دیویی،
۱۶۳۲۰۶۳	شماره کتاب‌شناسی ملی،

بهره‌وری در بخش خدمات
تجربه کشورهای آسیا و اقیانوسیه
تألیف: دکتر سید محمد عباس زادگان
ناشر: شرکت سهامی انتشار
چاپ اول: ۱۳۸۸
چاپخانه حیدری: ۱۱۰۰ نسخه
۲۷۵۰ تومان



دفتر مرکزی: تهران، خیابان جمهوری اسلامی، نرسیده به میدان بهارستان، جنب خیابان ملت، شماره ۱۰۲
کدپستی: ۱۱۴۳۹۶۱۱۸ تلفن: ۳۳۹۰۴۵۹۲ دورنگار: ۳۳۹۴۸۸۶۲
WWW.ENTESHARCO.COM Email: info@entesharco.com
فروشگاه مرکزی: تهران، خیابان جمهوری اسلامی، نبش خیابان ملت، شماره ۱۰۲، تلفن: ۳۳۱۱۴۰۴۴
فروشگاه شماره ۱: تهران، میدان ققلاّب، بازارچه کتاب، تلفن: ۶۶۴۱۳۸۴ دورنگار: ۶۶۴۶۷۱۰۴

فهرست

۵	پیش‌گفتار.....
۹	بهره‌وری هتلداری در اندونزی.....
۱۳	بهره‌وری در پاکستان.....
۱۹	مطالعه موردی از یک سازمان خدمت‌محور.....
۲۵	نگاهی به صنعت خدمات در تایوان.....
۵۵	تجربه دوم تایوان.....
۷۱	صنعت هتلداری در سنگاپور.....
۷۹	بهره‌وری در تایلند.....
۹۱	بررسی وضعیت مؤسسه استانداردهای صنعتی تایلند.....
۹۳	بخش‌های تولیدی و خدماتی در اقتصاد فیجی.....
۱۰۹	بانک توسعه کشور فیجی، سابقه و هدف‌های مشارکتی.....
۱۱۹	هندوستان (انجمن توسعه همکاری ملی).....
۱۵۳	انجمن بهره‌وری هنگ‌کنگ.....
۱۵۹	رابطه مکمل میان بهره‌وری خدمات و تولیدات در هنگ‌کنگ.....
۱۶۹	بهره‌وری بخش حمل و نقل در کشور نپال.....
۱۷۷	ساموای غربی.....

پیش‌گفتار

بهره‌وری یکی از عمده‌ترین راهبردها و راه‌کارهای توسعه اقتصادی است. تلاش برای بهبود بهره‌وری در همه بخش‌ها از جمله صنعت و کشاورزی دارای سابقه طولانی است و خط‌مشی‌های بهره‌وری معمولاً در برنامه‌های میان‌مدت همه کشورها درج می‌شود.

مؤسسات ملی بهره‌وری در همه کشورها با هدف سیاست‌گذاری و راهبری آموزش و پژوهش، کوشش گسترده‌ای را در جهت کمک به مؤسسات و سازمان‌ها و افزایش کارایی آغاز کرده‌اند. در سطح جهانی نیز سازمان جهانی بهره‌وری با هدف تبادل تجربه میان همه کارشناسان و تلاش‌گران این حوزه، فعالیت گسترده‌ای را آغاز کرده‌اند. در سطح قاره‌ای، از جمله سازمان بهره‌وری آسیا نیز با برگزاری گردهمایی‌ها، تنظیم برنامه‌های آموزشی و تبادل نتایج پژوهشها در خدمت همه کشورهای آسیا و اقیانوسیه است.

به دلیل ضرورت‌ها و امکان اندازه‌گیری کمی، بهره‌وری در بخش صنعت و کشاورزی به نتایج شمربخش و قابل قبولی دست یافته است، اما در بخش خدمات، به دلیل تنوع، پیچیدگی و دشواری اندازه‌گیری متغیرهای کمی،

بهره‌وری هنوز به صورت کامل شکل نگرفته و استقرار نیافته است.

همین وضعیت نیز در کشورمان کم و بیش حاکم است. به همین دلیل، آشنایی با تجربه سایر کشورهای آسیایی و اقیانوسیه می‌تواند راه را برای برنامه‌ریزی در این بخش بگشاید.

اینجانب به دلیل خدمت در بخش خدمات کشور، به ویژه در حوزه پژوهش و برنامه‌ریزی - که تأسیس و اداره مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی کشور را نیز در کارنامه خود دارم - همواره در اندیشه بررسی استقرار یک نظام بهره‌ور در این حوزه بوده‌ام. بنابراین، حضور در گردهمایی سازمان بهره‌وری آسیا در سال ۱۹۹۵ در کشور سنگاپور (یعنی کشوری که موفقیت‌های فراوانی را در این بخش به دست آورده است) این فرصت را فراهم ساخت تا با کارشناسان و مدیران ارشد این حوزه آشنایی یافته، علاوه بر سنگاپور از مؤسسات درگیر در این حوزه در کشورهای آسیایی در بخش‌هایی مانند خدمات گمرکی نیز بازدید کنم. از آنجا که تجربه کشورهای آسیایی به وضعیت کشور ما نسبتاً نزدیک است و می‌توان از برخی اشتباهات آنان دوری کرد و از تجربه‌ها و دستاوردهای آنان سود برد و در الگوسازی برای حوزه‌های گوناگون بخش خدمات از آن‌ها استفاده کرد، بخش‌های اصلی مقالات ارائه شده به گردهمایی سال ۱۹۹۵ به همراه مقالاتی از گردهمایی ۱۹۹۷ توکیو در اینجا به فارسی برگردانده شد.

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، از هر کشور یک یا دو تجربه متفاوت ارائه شده است. در برخی از موارد، با حذف برخی توضیحات اضافی کوشش شده به روانی یا سادگی متن کمک شود.

فرض آن است که خوانندگان با مفاهیم اصلی بهره‌وری آشنایند و در عین حال حوزه‌های گوناگون بخش خدمات مانند هتلداری، حمل و نقل زمینی، راه‌آهن، توزیع کالا و مواد، طراحی و بازاریابی را نیز می‌شناسند.

امید است کارشناسان و مدیران همه حوزه‌ها، به ویژه بخش خدمات، با

پیش‌گفتار ۷

مطالعه این کتاب نویسنده را از نظرات و انتقادهای خود آگاه کنند و امکان
ویرایش چاپ‌های بعدی را به صورت کامل‌تر فراهم سازند.

تابستان ۱۳۸۷

سید محمد عباس‌زادگان