

ویژگی های مدیریت و رهبری برونspاری خدمات شهری

www.ketab.ir

مؤلف: علی بختیاری قلمه

۱۴۰۰

سرشناسه	: بختیاری قلعه، علی، ۱۳۶۸-
عنوان و نام پدیدآور	: ویژگی‌های مدیریت و رهبری برونسپاری خدمات شهری / علی بختیاری قلعه؛ ویراستار نسیم کوثری.
مشخصات نشر	: تهران: موسسه اندیشه کامیاب ایرانیان، ۱۴۰۱.
مشخصات ظاهری	: ۱۳۶ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۵۳-۸۶۹-۵
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۲۵- ۱۳۶.
موضوع	: خدمات شهری -- مدیریت Municipal services-- Management خدمات شهری -- ایران-- مدیریت Iran-- Management -- Municipal Services برونسپاری Contracting out
رده بندی کنگره	: ۴۴۳۱HD
رده بندی دیویی	: ۷۳۵۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۸۹۳۲۷۳
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: ۱

عنوان کتاب : ویژگی‌های مدیریت و رهبری برونسپاری خدمات شهری
ناشر : موسسه انتشارات اندیشه کامیاب ایرانیان
دفتر انتشارات : تهران - خ انقلاب - پج همکاران - خ نور محمدی - پلاک ۳۷
واحد ۱۲ - ۷۷۶۴۱۰۸۹ - Email: e_a_kamyab@yahoo.com

مؤلف : علی بختیاری قلعه
ویراستار : نسیم کوثری
زیر نظر : هدیه دمیرچی
صفحه آرا : موسسه انتشارات اندیشه کامیاب ایرانیان
طراح جلد : موسسه انتشارات اندیشه کامیاب ایرانیان
شمارگان : ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ : اول، ۱۴۰۰
چاپ و صحافی : موسسه انتشارات اندیشه کامیاب ایرانیان
ناظر چاپ : موسسه انتشارات اندیشه کامیاب ایرانیان
قیمت : ۱۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۵۳-۸۶۹-۵
ISBN: 978-600-453-869-5

فهرست

صفحه	عنوان
۸	مقدمه
۱۱	فصل اول
۱۱	رویکرد برونسپاری
۴۶	سابقه برونسپاری
۴۸	روندهای اخیر در برونسپاری
۵۵	فصل دوم
۵۵	مخاطرات برونسپاری
۵۶	منشاء مخاطرات
۵۷	حوزه عملکرد تامین کنندگان
۵۸	حوزه تصمیمات راهبردی
۵۹	حوزه اجرای برونسپاری
۶۰	توسعه اقدامات پیشگیرانه و موثر
۶۴	برونسپاری؛ یک اقدام کلیدی تجاری
۶۶	مقایسه تطبیقی برونسپاری با اصول اقتصادی
۶۷	دلایل برونسپاری و منافع مورد انتظار
۶۷	دلایل سازمانی
۷۰	دلایل مرتبط با امور مالی و هزینه‌ها
۷۱	دلایل مرتبط با نیروی انسانی
۷۳	فصل سوم
۷۳	برونسپاری چیست؟

۷۵	دلایل بررسی برونسپاری
۷۷	سطوح برونسپاری
۷۷	فرآیند اجرایی برونسپاری
۷۸	اقدامات اولیه و پیش نیازی
۸۲	گام اول؛ تحلیل ساخت/خرید
۸۲	گام دوم؛ شناسایی، ارزیابی و انتخاب تامین کنندگان
۹۵	گام سوم؛ مذاکره و عقد قرارداد
۹۵	گام چهارم؛ اجرای قرارداد و مدیریت روابط
۹۶	گام پنجم؛ سنجش عملکرد تامین کنندگان
۹۹	فصل چهارم
۹۹	خدمات شهری شهرداری تهران
۱۰۲	فضای سبز شهری
۱۰۳	ضرورت ایجاد فضای سبز شهری
۱۰۶	کارکردهای فراغتی فضای سبز
۱۰۹	فصل پنجم
۱۰۹	چشم اندازهای حوزه معاونت خدمات شهری
۱۰۹	اهداف حوزه معاونت خدمات شهری
۱۱۰	وظایف سازمان پارکها و فضای سبز شهر تهران
۱۱۲	خلاصه فعالیت‌های سازمان پارکها و فضای سبز شهر تهران
۱۱۵	پروژه‌های آتی سازمان پارکها و فضای سبز شهر تهران
۱۱۷	چارت سازمانی فعلی سازمان پارکها و فضای سبز
۱۱۹	فصل ششم
۱۱۹	مروری بر تحقیقات صورت گرفته در کشور

مقدمه

امروزه مانند هزاران سال گذشته، بشر با ناشناخته‌ها روبروست و تنها تفاوتی که با زمانهای قبل دارد آگاهی بر نا آگاهی خویش است. زیرا بشر امروز در دورانی زندگی می‌کند که جامعه پویا مرتباً مسائل نوینی مطرح می‌کند و طبیعی است که این مسائل نو، راه حلهای نوینی را می‌طلبد. راه حلهای دیروز، امروز قدیمی اند و کاربرد آنها مخصوصاً در مسائل و مشکلات اجتماعی و سازمانی، نتایج گذشته را به دست نمی‌دهد.

بررسی متون و مقاله‌های علمی در دهه گذشته نشان می‌دهد که گرایش شرکتها به استفاده از برونسپاری جهت پاسخ موثر به محیط در فعالیتهای مختلف به طور چشمگیری افزایش یافته است، فعالیتهایی که قبلاً سازمان آن را ارائه می‌داد، اکنون توسط پیمانکاران خارجی انجام می‌شود.

برونسپاری ابزار اجرایی ساده و اقتصادی است که روز به روز کاربردهای بیشتری پیدا

می‌کند. مدیران تجاری و صنعتی می‌کوشند از استراتژی برونسپاری استفاده نمایند اما در عمل با مسائل و موضوعات مفهومی متنوعی روبرو هستند. مدیران و مشاوران آنان سعی در شناسایی این مسائل دارند تا بتوانند به گونه‌ای موثرتر از برونسپاری استفاده نمایند. متأسفانه مطالعات علمی محدودی در زمینه برونسپاری خدمات وجود دارد.

مطالعات انجام شده توسط یک شرکت تحقیقاتی بر روی ۱۰۰ شرکت از ۵۰۰ شرکت مجله فورچون نشان داد که بیش از ۷۷٪ از شرکتهای مورد مطالعه تلاش داشته‌اند در برخی از جنبه‌های تجاری خود از برونسپاری استفاده کنند و ۳۹٪ از شرکتهای مورد مطالعه قبلاً قسمتی یا همه فعالیتهای خود را در زمینه الکترونیک، برونسپاری کرده‌اند. مطالعات شرکت تحقیقاتی KPMG - Peat

Marwick نشان می‌دهد که در سال ۱۹۹۴ تعداد ۳۰۹ شرکت از ۱۰۰۰ شرکت (معرفی شده توسط مجله فورچون) از برونسپاری در بخش تدارکات استفاده کرده‌اند. نتایج جالب توجه نشان می‌دهد که ۶۶٪ از شرکتهای مطالعه شده در بخش خدمات واردات و صادرات، ۶۳٪ در بخش حمل و نقل، ۴۹٪ در بخش حسابرسی خارجی و ۴۸٪ دیگر در بخش انبارداری از برونسپاری استفاده نموده‌اند.

مطالعات سال ۱۹۹۴ در بخش منابع انسانی توسط Conferende Board نشان می‌دهد که بیش از ۸۵٪ از مدیران تجربیاتی در ارتباط با برونسپاری کسب کرده‌اند و همچنین شرکتها در ۶۷٪ موارد حداقل یکی از وظایف مربوط به بخش حقوق بازنشستگان را برونسپاری نموده‌اند. مطالعات اولسون در سال ۱۹۹۴ نشان می‌دهد که ۴۵٪ از شرکتها مدیریت پرداخت حقوق، ۳۸٪ اداره بخش مالیات، ۳۵٪ مدیریت پاداش، ۳۴٪ غرامت کارگری و ۳۰٪ نیز قسمتی از استراتژیهای قابل انعطاف مربوط به کارکنان خود را برونسپاری نموده‌اند.

تحقیقات انجام شده در سال ۱۹۹۵ توسط مرکز مطالعاتی Network Hospital & Health در زمینه بهداشت و مراقبت صنعتی نشان می‌دهد که ۶۷٪ از بیمارستانها در حداقل یک بخش خدماتی خود از برونسپاری استفاده نموده‌اند. ۹۰٪ این بیمارستانها در جهت تامین خدمات پشتیبانی خود از برونسپاری بهره گرفته‌اند. همچنین ۷۷٪ در خدمات کلینیکی و ۵۱٪ در خدمات تجاری از برونسپاری استفاده نموده‌اند.

روند استفاده از برونسپاری در بخش خدمات تنها به شرکتهای تجاری محدود نمی‌شود بلکه موسسات دولتی و سازمانهای غیرانتفاعی نیز به طور محسوسی از برونسپاری در فعالیتهای خدماتی خود استفاده می‌کنند.