

برون سپاری

(راهنمایی برای تصمیم گیری مدیران در برون سپاری خدمات)

مؤلفان

دکتر سیدمهدی الوانی، مهندس فرزاد اشرفزاده

دانش امروز



قصیده سرا

برون سپاری
(راهنمایی برای تصمیم گیری مدیران در برون سپاری خدمات)

مؤلفان
دکتر سید مهدی الوانی، مهندس فرزاد اشرف زاده

طرح جلد: ممبینی
نظارت فنی: نقی سیف
چاپ اول: ۱۳۸۳
چاپ: سحاب
تیراژ: ۱۰۰۰
حق چاپ محفوظ است

تلفن: ۷۵۲۴۲۲۵ - ۷۵۲۰۳۵۳

صندوق پستی: ۶۳۵۴ - ۱۵۸۷۵

پست الکترونیک: Ghasidehsara@hotmail.com

الوانی، مهدی، ۱۳۲۳ -

برون سپاری (راهنمایی برای تصمیم گیری مدیران در برون سپاری خدمات) / مؤلفان مهدی الوانی، فرزاد اشرف زاده. - تهران: قصیده سرا، ۱۳۸۳.

۹۶ ص.

ISBN: 964-8718-30-5

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا.

۱. برون سپاری. ۲. مدیران - تصمیم گیری. الف. اشرف زاده، فرزاد. ب.

عنوان.

۶۵۸/۷۲۳

ب۶/الف ۲۳۶۵ HD

۴۰۶۴۸ - ۸۳

کتابخانه ملی ایران

فهرست

صفحه	عنوان
۷	پیشگفتار.....
۹	مقدمه.....
۱۱	۱. برون سپاری خدمات.....
۱۱	تصمیم در مورد ساخت یا خرید، اولین تلاش در برون سپاری.....
۱۲	برون سپاری چیست؟.....
۱۳	تعریف برخی از واژگان مرتبط با برون سپاری.....
۱۴	برون سپاری از دیدگاه آماری.....
۱۶	برون سپاری از دیدگاه بهره‌وری.....
۱۷	چه زمانی باید اقدام به برون سپاری کرد؟.....
۱۷	مطالعه و بررسی.....
۱۹	منافع حاصل از برون سپاری.....
۲۲	رابطه برون سپاری با بازاریابی.....
۲۳	انواع سازمانها در برون سپاری.....
۲۴	آمیخته بازاریابی.....
۲۶	سطوح فعالیت‌های خدماتی: اصلی، جانبی و تکمیلی (اضافی).....
۲۸	جداسازی نیروی فروش، سیستم توزیع و کارخانه.....
۲۸	مقایسه واحدهای برین و واحدهای پسین.....

خدمات و فعالیتهای خدماتی	۲۹
چه خدماتی برون سپاری می شوند؟	۳۰
چارچوبی برای تصمیم گیری برون سپاری در بخش خدمات	۳۳
علائم و جهت متغیرها در نمودار تصمیم گیری برون سپاری یک خدمت	۳۴
ارائه مدل تصمیم گیری	۳۴
متغیرهای مستقل در برون سپاری	۳۵
ناملموسی	۳۵
تفکیک ناپذیری	۳۷
استاندارد کردن	۳۸
عدم اطمینان	۳۹
عدم اطمینان تقاضا	۴۰
عدم اطمینان فناوری	۴۱
نتیجه تعدیلی پیچیدگی روی عدم اطمینان	۴۲
تماس با مشتری نهایی	۴۴
نقش تعدیلی ماهیت تعاملی میان سپارنده خدمت و مشتری نهایی	۴۶
موقعیت رقابتی	۴۷
متغیرهای تعدیلی	۴۹
فعالتهای خدماتی اصلی در مقابل غیر اصلی	۴۹
حساسیت یا اهمیت	۵۱
تعداد تأمین کنندگان جایگزین	۵۲
متغیر کنترل	۵۲
اندازه سازمان سپارنده خدمت	۵۲
انواع دسته بندی شرکتهای خدماتی	۵۳
تعمیم پذیری در صنایع خدماتی مختلف	۵۳
تعمیم پذیری در انواع مختلف فعالیتهای خدماتی	۵۵

۲- تحقیقی در زمینه برون سپاری خدمات در ایران	۵۹
..... مقدمه	۵۹
..... روش جمع آوری اطلاعات	۶۰
..... قلمرو تحقیق	۶۰
..... جامعه آماری	۶۱
..... جامعه آماری در بخش خدمات عمومی	۶۱
..... جامعه آماری در بخش خدمات مهندسی	۶۱
..... انتخاب روش آماری برای مدل تصمیم گیری برون سپاری	۶۲
..... نتایج تحقیق	۶۳
..... کاربرد نتایج به دست آمده در برنامه ریزی استراتژیک سازمان	۷۱
۳- چارچوبی برای تصمیم گیری برون سپاری یک فعالیت خدماتی	۷۳
..... مقدمه	۷۳
..... مبانی علمی مدل تصمیم گیری برون سپاری فعالیت خدماتی	۷۳
..... مدل تصمیم گیری برون سپاری فعالیت خدماتی	۷۶
..... روشهای استفاده از ماتریس تصمیم گیری برون سپاری	۷۶
..... ۱: روش کیفی	۷۶
..... ۲: روش وزنی	۷۹
..... ۳: تصمیم گیری برون سپاری بر اساس منطق فازی	۸۰
..... مدل سازی فازی ماتریس تصمیم گیری توسط منطق فازی	۸۰
..... الف) تعریف توابع فازی ورودیها	۸۱
..... ب) تعریف قوانین فازی	۸۱
..... ج) تعریف توابع فازی خروجی	۸۲
..... نتیجه گیری	۸۵
..... جداول و نمودارها	۸۷
..... فهرست منابع	۹۱

پیشگفتار

«برون سپاری» به عنوان یکی از ابزارهای توسعه سازمانها و ارتقای بهره‌وری در قالب کوچک‌سازی در سالهای اخیر مورد توجه مدیران و مسئولان سازمانها قرار گرفته و به صورتهای مختلف به اجرا در آمده است. متن حاضر تلاشی است در جهت یاری دادن مدیران به برون سپاری خدمات، به گونه‌ای که نتایج حاصل منافع سازمان را در حداکثر ممکن تأمین نماید.

تاکنون موضوع برون سپاری غالباً به صورت کلی ارائه و مورد ارزیابی قرار گرفته است. اما در کتاب حاضر با ذکر مشخصه‌های مختلف خدمات روشهای دقیق تصمیم‌گیری در مورد برون سپاری مطرح و به شکلی کاربردی و ساده این مهم بیان گشته است. متن حاضر ضمن خلاصه بودن، نگاهی فراگیر به موضوع داشته و نکات اصلی برون سپاری با توجه به جدیدترین مطالب منتشره را مورد بحث و بررسی قرار داده است و با یک تحقیق درون‌کشوری خوانندگان را با موضوع در کشور آشنا ساخته است.

امید مؤلفان این است که با بهره‌گیری از نظرات خوانندگان اندیشمند و مجرب در چاپهای بعدی، کتاب به صورت کامل و جامع‌تر عرضه گردد.

مؤلفان بر خود لازم می‌دانند از جناب آقای مهندس ترکان، جناب آقای مهندس رحیمی و جناب آقای زاهد برای پیشنهاد چاپ، مساعدت و تأیید محتوای این کتاب تشکر و قدردانی نمایند.

در خاتمه از اداره کل روابط عمومی وزارت نفت که امکان نشر این کتاب را فراهم آوردند سپاسگزاری نموده و برای دست‌اندرکاران انتشارات مطالب علمی مدیریت آرزوی توفیق می‌نماییم.

مؤلفان

مقدمه

امروزه مانند هزاران سال گذشته، بشر با ناشناخته‌ها روبه‌رو است، و تنها تفاوتی که با زمانهای قبل دارد آگاهی بر ناآگاهی خویش است. زیرا بشر امروز در دورانی زندگی می‌کند که جامعه پویا مرتباً مسائل نوینی مطرح می‌کند و طبیعی است که این مسائل نو، راه‌حلهای نوینی را می‌طلبند. زیرا راه‌حلهای دیروز، امروزه قدیمی‌اند و کاربرد آنها مخصوصاً در مسائل و مشکلات اجتماعی و سازمانی، نتایج گذشته را به‌دست نمی‌دهند. از آنجایی که شناخت و آگاهی انسانها، ناشی از برخورد با محیط است؛ در کتاب حاضر شناخت صحیح از محیطی که دائماً در حال تغییر است و چگونگی ایجاد و مقابله درست با آن تشریح و توصیف شده است.

بررسی متون و مقاله‌های علمی در دهه گذشته نشان می‌دهد که گرایش شرکتها به استفاده از برون‌سپاری جهت پاسخ مؤثر 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. (فورچون، ۹۴/۴/۱۲)

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 روبه‌رو هستند. مدیران و مشاوران آنان سعی در شناسایی این مسائل دارند تا بتوانند به گونه‌ای مؤثرتر از برون‌سپاری استفاده نمایند. متأسفانه مطالعات علمی محدودی در زمینه برون‌سپاری خدمات وجود دارد. در حالی که تحقیقات آکادمیک جالب توجهی در زمینه استفاده از

برون‌سپاری در فعالیتهای ساخت محصول موجود می‌باشد^۱ (ویلکوکس و فنی، ۱۹۹۵). کتاب حاضر تلاشی در جهت شناسایی استراتژیهای برون‌سپاری در خدمات و چگونگی بهره‌برداری درست از آنها در شرایط مختلف است. امید است مدیران کشور بتوانند با بهره‌جویی از مطالب کتاب و با شناخت بهتر و بیشتری در امر خصوصی‌سازی و برون‌سپاری توفیق داشته باشند. همچنین دانشجویان و دانش‌پژوهان این رشته نیز بتوانند از موضوعات مطرح شده در کتاب برای استفاده و تحقیقات بیشتر و ارزنده‌تر در این زمینه بهره بگیرند.