

## عنوان مقاله:

مروری بر مدل های بهره وری نیروی انسانی و ارتباط آن با کیفیت خدمات در سازمان های خدماتی و دولتی

## محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

احمدرضا شکرچی زاده - گروه کارشناس ارشد دانشگاه آزاد نجف آباد

سمیه حاجی اسماعیلی - گروه کارشناس ارشد دانشگاه آزاد نجف آباد

## خلاصه مقاله:

سال های اخیر وهمزمان با روند سریع جهانی شدن توسعه صنایع خدماتی و گسترش فرآیندها، عرضه خدمات در سطح جهان بیش از هر زمان دیگری مشهود است. توسعه بازار رقابت جهانی و تشدید رقابت بین سازمان های ارائه دهنده خدمات ، اندازه گیری رضایتمندیمشتریان را به امری گریزناپذیر تبدیل نموده است. یکی از اساسی ترین عوامل ارائه خدمات ، نیروی انسانی می باشد . تاثیر گذاری عملکرد نیروی انسانی در کیفیت ارائه خدمات اجتنابناپذیر است . در گذشته اتکای فعالیتهای مربوط به بهره وری، بر عملیات تولیدی بوده است . اما امروزه خدمات از نظر هزینه ( برای حفظ قابلیت رقابت) واز نظر بهره وری کارگران خدماتی ، به عنوان عامل مهمی برای موفقیت شرکت مد نظر قرار می گیرد . در حقیقت ، رشد بهره وری کارگران خدماتی و بخش خدمات ، زیربنای سلامت کل اقتصاد را فراهم آوردن نیروی لایق برای بخش تولید و تقاضا برای محصولات آن، محکم می سازد. مدیران ژاپنی باتشخیص این نکته ، توجه خود را به طور روز افزون برتامین نیروهای لایق و کارآمد در بخشهای اداری و بهبود فرایند های کار در عملیات دفتری معطوف داشته اند . این تلاشها، مکمل سرمایه گذاری روزافزونی است که در اتوماسیون اداری و مدرنیزه کردن امکانات صورت می پذیرد.

## کلمات کلیدی:

بهره وری نیروی انسانی - کیفیت خدمات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/457259>

