

عنوان مقاله:

اثرات برون سپاری بخش اتفاقات و عملیات شرکت توزیع نیروی برق اهواز در رضایتمندی مشتریان

محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس شبکه های توزیع نیروی برق (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

فرهاد دانشی - شرکت توزیع نیروی برق اهواز

خلاصه مقاله:

با توجه به اهمیت برونسپاری در روند توسعه اقتصادی کشور و نیاز آن به تفکر سیستمی و مدیریت منسجم و صحیح، فرآیند خصوصی سازی همراه با توسعه منابع انسانی در جهت افزایش بهره وری، بررسی این م موضوع که برون سپاری چه تاثیری در رضایتمندی مشتریان بر جای می گذارد اهمیت فراوانی دارد. هدف این مقاله تعیین رضایتمندی مشتریان پس از برونسپاری فعالیتهای عملیاتی در بخشی از حوزه تحت پوشش شرکت می باشد. پس از تجزیه و تحلیل ادبیات برونسپاری، به بررسی وضعیت موجود شرکت از دیدگاه خصوصی سازی و ضرورت برونسپاری فعالیتهای آن اقدام گردید و با نگاهی مشتری مدار و ضرورت افزایش رضایتمندی خواسته های مشترک از زبان خودشان استخراج و سپس وضعیت شرکت در برآورد کردن این خواسته ها با اقدام به برون سپاری بخش مهم عملیات و اتفاقات مورد تجزیه و تحلیل واقع شد. نتایج حاصل از مطالعات و بحث های نظری و تحقیقات میدانی و تعیین اعتبار و نقد فرضیه و نتایج حاصل از تکمیل پرسشنامه و تجزیه و تحلیل آنها بیانگر آن است که برون سپاری خدمات بخش عم لیات و اتفاقات در شرکت باعث رضایتمندی مشتریان شده است. با توجه به میزان و نوع اثرات (منفی یا مثبت) واگذاری فعالیتهای بر روحیه و انگیزه نیروی انسانی به مسائل تاثیر گذار بر نیروی انسانی توجه شود و به رشد متوازن و کیفی بخش پیمانکاران و توسعه ظرفیت آنان توجه شود.

کلمات کلیدی:

برونسپاری، رضایتمندی، مدیریت منسجم

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/71217>

