

عنوان مقاله:

معماری نوین مدیریت منابع انسانی، پیامد تغییر نقش مشتریان

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت استراتژیک (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

عباسعلی حاجی کریمی - عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی

بهتاش جمالیه بسطامی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه شهید بهشتی

وحید مکی زاده - عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندر

خلاصه مقاله:

موضوعات تحقیقاتی مدیریت منابع انسانی و درگیری و مشارکت مشتریان در فعالیتهای سازمانی معمولاً بطور جداگانه مورد بررسی قرار می گیرد. از یک طرف تحقیقات نشان میدهد که دامنه نقشها و وظایف مشتریان به عنوان ذینفعان کلیدی شرکت به طور چشمگیری در چندسال اخیر تغییر کرده است در شرکتهای خدماتی امروزه بیشتر از همیشه مشتریان بازیگران فعالی می باشند که می توانند اثر قابل توجهی بویژه بر تماس مشتریان بر کارکنان داشته باشند. از طرف دیگر تحقیقات مدیریت منابع انسانی تا به حال اساساً بر روی روابط و پیکربندی درون سازمانها که منجر به معامالی بهینه منابع انسانی می شود و نه فراتر از مرزهای سازمانی تمرکز کرده اند. تحلیل رابطه متقابل این دو موضوع نشان میدهد که مشتریان می توانند به طور چشمگیری بر موفقیت مدیریت منابع انسانی سازمانها تاثیر گذار باشند اگر هدف وظایف مدیریت منابع انسانی ایجاد و اضافه کردن ارزش به سازمان است مفاهیم این موضوع باید جهت در برگرفتن عوامل جدید مربوط به سازمان مورد بررسی مجدد قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

مدیریت منابع انسانی، معماری نوین، نقشها

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/81046>

