

برون سپاری خدمات؛ رویکردی راهبردی در مدیریت سازمانهای هزاره سوم

محمد مرادی^۱، نورمحمد یعقوبی^۲

چکیده

امروزه، مسایلی چون افزایش فشارهای رقابتی، دشواری های کسب و کار، محدودیت منابع، پیچیدگی های تکنولوژیک و تخصصی تر شدن کارها، شتاب تحولات محیطی، عدم اطمینان به آینده، افزایش هزینه ها، بزرگ شدن بیش از اندازه ی برخی از سازمان ها (به ویژه در بخش دولتی) و نیز محدودیت های قانونی سبب شده است تا سازمان ها در الگوهای مدیریتی خود تجدید نظر کرده و برای دست یابی به مزیت های رقابتی در دنیای کنونی کسب و کار، به استراتژی های جدیدی روی آورند. یکی از این استراتژی ها، تمرکز بر شایستگی های اصلی و واگذاری انجام بسیاری از فعالیت ها به منابع خارج از سازمان (برون سپاری) است. بر این اساس، به منظور فراهم کردن امکان پاسخ گویی کارآ، توام با سطح خدمت مطلوب به مشتریان و توانمند شدن بنگاه ها در واکنش به تقاضاهای متنوع امروزی، استراتژی برون سپاری به عنوان ابزاری کارآمد (اما توام با ریسک های بالقوه) توسط بسیاری از بنگاه های پیشرو به کار گرفته شده است. در این مقاله سعی بر آن داریم تا با ارائه مدلی برای چرخه حیات فرایند برون سپاری سازمان ها را در اجرای اثر بخش فرایند برون سپاری یاری دهیم.

واژگان کلیدی: برون سپاری، چارچوب تصمیم، انگیزه ها، مزایا و ریسک های برون سپاری.

1 - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - دانشگاه سیستان و بلوچستان (نویسنده مسئول) - تلفن: 09361189450 - mohamadmoradi87@yahoo.com

2- استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری - دانشگاه سیستان و بلوچستان

