

پیشگفتار

در سال‌های اخیر، صنعت خدمات به میزان قابل توجهی رشد کرده و گوی سبقت را از دیگر صنایع فعال در اقتصاد کشورها ربوده است. اکنون، اقتصاد جهانی به سرعت از عصر صنعتی به سمت اقتصاد فراصنعتی و به صورت مشخص، اقتصاد خدمت‌محور حرکت می‌کند. در پی مرور ادبیات و مبانی نظری این حوزه درمی‌یابیم به مفاهیم مربوط به خدمات، کمتر توجه شده است، مطالعات صورت گرفته درباره این مفاهیم، اندک است و بیشتر مباحث در زمینه مدیریت عملیات، با محوریت صنایع تولیدی شکل گرفته‌اند. با توجه به وضعیت محیط کسب و کار امروزی و ویژگی‌های متمایز و منحصر به فرد خدمات، ایجاد و گسترش مفاهیم مطرح شده در مدیریت عملیات برای سازمان‌های خدماتی بیش از پیش ضرورت می‌یابد. مدیریت عملیات خدمات با پرداختن به مباحث مختلف می‌تواند به ایجاد شناخت و درکی مناسب از حوزه خدمات کمک کند. در این کتاب، این مسائل را به صورت مفصل بررسی می‌کنیم. آنچه این اثر را از دیگر آثار تألیف شده در این زمینه متمایز می‌کند، نگرش جامع و یکپارچه به مباحث مدیریت عملیات در صنعت خدمات است.

در فصل اول از این کتاب به مبانی و مفاهیم مرتبط با خدمت و نقش آن در اقتصاد می‌پردازیم و سپس انواع مختلف طبقه‌بندی‌های صورت گرفته درباره خدمات بر اساس چندین معیار را بیان می‌کنیم. در پایان فصل نیز به چالش‌های درون‌سازمانی و محیطی سازمان‌های خدماتی می‌پردازیم. در فصل دوم، ضمن بررسی مفهوم، عناصر و جریان‌های بین اعضا در زنجیره تأمین خدمات، درباره مدیریت زنجیره تأمین خدمات و چالش‌های پیش‌روی آن سخن می‌گوییم. برای دستیابی به شناخت درست درباره فرایندهای کاری سازمان‌های خدماتی، توجه به تعامل‌های میان‌بخشی و بین‌سازمانی مؤثر در چگونگی عرضه خدمات ضرورت دارد؛ بنابراین در فصل‌های سوم تا ششم به مباحث مربوط به بخش بالا (روابط با تأمین‌کنندگان)، بخش میانی (مدیریت عملیات) و بخش پایین زنجیره تأمین خدمات (عرضه خدمات و روابط با مشتری) می‌پردازیم؛ همچنین می‌کوشیم با بیان مباحثی جدید مانند ارزش زمانی عمر

مشتری، نظریهٔ ترمیم خدمت و پوکا-یوکه، آخرین دستاوردها در زمینهٔ عرضهٔ خدمات را بررسی کنیم. با توجه به اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در دگرگون کردن فرایندهای سازمان‌های خدماتی، در فصل هفتم، مدیریت خدمات الکترونیک را معرفی می‌کنیم و چگونگی طبقه‌بندی آن را شرح می‌دهیم؛ سپس برای کمک به درک بهتر مطالب، مثال‌هایی از سازمان‌های خدماتی موفق را ذکر می‌کنیم که توانسته‌اند فناوری اطلاعات را به صورتی مؤثر در فرایندهای خود به کار گیرند. با توجه به هم‌زمان بودن عرضه و مصرف خدمات، ارتقای کیفیت همواره مورد توجه سازمان‌های خدماتی بوده است؛ بنابراین، فصل هشتم را به تبیین روش‌های متنوع برای دستیابی به کیفیت اختصاص داده‌ایم؛ همچنین در این فصل به نحوهٔ سنجش کیفیت خدمات و استراتژی‌های دستیابی به کیفیت در سازمان‌های خدماتی می‌پردازیم. در پایان این فصل نیز دربارهٔ کیفیت خدمات الکترونیک سخن می‌گوییم. در فصل نهم، عملکرد و مدیریت آن، و روش‌های ارزیابی و بهبود عملکرد را شرح می‌دهیم. از آنجا که مدیریت استراتژیک در تداوم موفقیت و حفظ جایگاه رقابتی سازمان‌های خدماتی اهمیت خاص دارد، در فصل دهم، ابعاد خدمات استراتژیک و فرایند مدیریت استراتژیک در خدمات را بررسی می‌کنیم و استراتژی‌های متداول در خدمات و زنجیرهٔ ارزش در سازمان‌های خدماتی را شرح می‌دهیم. فصل پایانی کتاب به تشریح انواع ریسک، مدیریت ریسک و استراتژی‌های مرتبط با آن در زنجیرهٔ تأمین خدمات اختصاص یافته و همچنین مفهوم «سازمان تاب‌آور» و مدل‌های مرتبط با آن در این فصل بررسی شده است.

به طور کلی، در این کتاب، مطالبی ارزشمند دربارهٔ مدیریت عملیات خدمات با بیانی شیوا توضیح داده شده و بدین ترتیب، این اثر برای دانشجویان مقطع‌های کارشناسی و کارشناسی ارشد گرایش‌های مختلف از رشتهٔ مدیریت و همچنین پژوهشگران و علاقه‌مندان به مباحث این حوزه مفید است.

امیرمحمد فکور ثقیه

تابستان ۱۳۹۸

amf@um.ac.ir