

مروری بر معضلات پیش روی مهندسی مجدد

جمشید کوشکی^۱، زینب مرادی^۲، محمدحسین هنرمند^۳، آذین سلمانی^۴، محمدخانی^۵

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۴ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۵ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

مهندسی مجدد در ادبیات مدیریت به معنی طراحی نو و ریشه ای فرایندها برای دستیابی به بهبود و پیشرفت سازمان ها است. سازمان هایی که برنامه مهندسی مجدد را پیاده نموده اند و با موفقیت به انجام رسانده اند در کوتاه مدت به نتایج بنیادی و دستاوردهایی از جمله ارائه خدمات با کیفیت به مشتری، کاهش هزینه، سرعت بخشیدن به کارها و بهبود عملکرد سازمان دست یافته اند. علیرغم اثربخشی بالا و ضرورت اجرای مهندسی مجدد در صنایع و سازمان ها، متأسفانه اجرای آن با چالش ها و موانعی روبرو می شود که از کیفیت کار کاسته و باعث شکست پروژه های مهندسی مجدد می شود. مهندسی مجدد پتانسل بالایی در افزایش بهره وری، بهبود کیفیت و افزایش رضایت مشتری دارد ولیکن اغلب به یک تغییر اساسی در استراتژی ها، فرایندها و منابع انسانی منجر می شود که همین امر موجب می گردد مهندسی مجدد در عمل با شکست مواجه گردد. یکی از مهم ترین شکست ها در اجرای مهندسی مجدد عدم آگاهی از منابع انسانی و مقاومتی است که سازمان در مواجهه با تغییرات از خود بروز می دهد. در این مقاله سعی بر آن بوده است که با مروری جامع بر ادبیات پژوهش های صورت گرفته در داخل و خارج از کشور به دنبال بررسی چالش ها، موانع و علل اصلی شکست مهندسی مجدد در سازمان ها و به خصوص صنعت هتلداری باشیم. این مقاله ابتدا تعاریف مهندسی مجدد را مورد بحث قرار داده سپس ادبیات را تحت عنوان معضلات و چالش های مهندسی مجدد مرور می کند. با مطالعه پژوهش های صورت گرفته در خصوص مشکلات و چالش های سازمان ها و صنایع سه چالش مقاومت در برابر تغییر (چالش انسانی)، تغییرات سازمان و عدم همکاری مدیران از چالش های اصلی و مشترک میان پژوهش های صورت گرفته است.

واژه های کلیدی: مهندسی مجدد، فرایند، سازمان