

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد علوم و تحقیقات شاهرود
دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت صنعتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی (M.A)
گرایش: مالی

عنوان:

شناسایی و رتبه بندی موانع صنایع کوچک و متوسط در توسعه صادرات خدمات فنی و مهندسی و طراحی راهکار با رویکرد فازی برای یک شرکت خاص

استاد راهنما:

دکتر علی دهقانی

نگارش:

جلال مرتضوی

تابستان ۹۴

سپاسگزاری

از دست و زبان که بر آید کز عهده شکرش به در آید

بنام یگانه حسابدار حسابرس که ترازنامه سند اندوخته هرکس را بدون حسابسازی برایش تدوین می‌کند و مالیاتی اضافه بردارایی او و اندوخته‌هایش نخواهد بست و تلفیقی بدون محافظه‌کاری و رضایت طرفین صورت نخواهد داد. برخود لازم می‌دانم از زحمات بی‌دریغ، تلاش‌های بی‌وقفه و راهنمایی استاد ارزشمند **جناب آقای دکتر علی دهقانی** و اساتید محترم **دکتر تهمینه ناطق و دکتر طاهره حیدری** که زحمت داوری این پایان نامه را کشیدند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

تقدیم به

پدر، مادر و همسر عزیزم

و به تمام آزاد مردانی که نیک می اندیشند و عقل و منطق را پیشه خود نموده و جز رضای الهی و پیشرفت و سعادت جامعه، هدفی ندارند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: مقدمه

۱	جکیده
۳	مقدمه
۴	بیان مسئله
۷	ضرورت پژوهش
۱۰	اهداف پژوهش
۱۰	سوالات پژوهش
۱۰	قلمرو پژوهش
۱۱	موانع و مشکلات پژوهش
۱۱	خلاصه فصل
۱۲	فصل دوم
۱۲	ادبیات و پیشینه پژوهش
۱۳	مقدمه
	ادبیات
	موضوع
۱۵	
۱۸	تعاریف خدمات فنی و مهندسی
۲۰	تاریخچه و عملکرد صادرات خدمات فنی و مهندسی ایران
۲۲	ضرورت صادرات خدمات فنی و مهندسی در اقتصاد کشور
۲۳	تعریف بنگاه های کوچک و متوسط
۲۶	موانع و مشکلات بنگاه های کوچک اقتصادی
۲۷	الف) موانع بازار

- ۲۹.....(ب) موانع مالی
- ۳۰.....(ج) موانع ناشی از عدم دسترسی به اطلاعات:
- ۳۱.....(د) موانع ناشی از سیاست های دولت:
- ۳۲.....شناخت نقاط قوت صدور خدمات فنی و مهندسی
- ۳۵.....موانع و مشکلات و نقاط ضعف موجود در صنعت خدمات فنی و مهندسی و صادرات آن
- ۳۷.....ضعف های موجود در صنعت خدمات فنی و مهندسی کشور
- ۳۸.....ضعف های موجود در برنامه ریزی و هدایت و حمایت از امور خدمات فنی و مهندسی توسط دولت
- ۴۰.....مشکلات با منشأ داخلی

الف) مشکلات

ساختاری

۴۱.....

ناشناخته بودن خدمات فنی و

- ۴۱.....مهندسی
- ۴۱.....عدم وجود سیاست های کلان در زمینه صدور خدمات فنی و مهندسی
- ۴۲.....یکی پنداشتن صادرات کالایی و خدمات
- ۴۲.....عدم وجود تشکل های منسجم در تمام زمینه های خدمات فنی و مهندسی
- ۴۳.....حضور متفرق شرکتها در مناقصه های بین المللی
- ۴۳.....دولتی بودن اکثر شرکت های توانمند و فعال در زمینه خدمات فنی و مهندسی
- ۴۴.....عدم تطبیق نیازهای بخش صادرات خدمات فنی و مهندسی و مفاد درست دوره های آموزشی دانشگاه ها
- ۴۴.....مشکلات ماهیتی موسسات
- ۴۴.....مشکلات کمبود تسهیلات
- ۴۵.....تسهیلات اعتباری و بانکی
- ۴۵.....۱ ناکافی و ناکارآمد بودن قوانین
- ۴۵.....کمبود اطلاعات
- ۴۶.....مشکلات موجود بر سر راه حضور دایم بازار
- ۴۶.....نبود معافیت های ویژه مالیاتی
- ۴۶.....صندوق ضمانت صادرات خدمات فنی و مهندسی
- ۴۷.....مشکلات حمل و نقل ماشین آلات و تجهیزات و مواد اولیه
- ۴۷.....۳ مشکلات با منشأ خارجی
- ۴۹.....ضرورت توجه به صادرات خدمات فنی و مهندسی

۵۱	وظایف اتحادیه های صادراتی
۵۲	اهرم های تشویقی
۵۸	پیشینه پژوهش
۶۰	نتیجه گیری
۶۲	فصل سوم
۶۲	روش شناسی پژوهش
۶۳	مقدمه
۶۳	روش پژوهش
۶۴	جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه
۶۵	ابزار های گرد آوری داده ها
۶۶	پرسشنامه پژوهش
۶۷	مقدمه
۶۷	اعتبار (روایی) ابزار جمع آوری داده ها
۶۷	قابلیت اعتماد (پایایی) جمع آوری داده ها
۶۷	شیوه و ابزار های تجزیه و تحلیل یافته ها
۶۸	روش تاپسیس فازی
۷۲	جمع بندی
۷۴	فصل چهارم
۷۴	تجزیه و تحلیل داده ها
۷۵	مقدمه
۷۵	مرحله اول: ارزیابی پایایی مدل
۷۶	نتایج ارزیابی معیار های کیفی
۷۶	معیار افزونگی
۷۶	آلفای کرونباخ
۷۷	ضریب تعیین
۷۷	متوسط واریانس استخراج شده
۷۸	مرحله دوم: آنتروپی شانون و تاپسیس فازی
۷۸	آنتروپی شانون
۷۹	محاسبات مربوط به تعیین اوزان هریک از موانع موجود در صادرات با روش آنتروپی شانون

۸۲	تاپسیس فازی
۸۲	ماتریس تاپسیس فازی
۸۵	ماتریس تصمیم بی مقیاس
۸۷	ماتریس تصمیم وزن دار
۸۹	راه حل ایده آل فازی، شاخص شباهت و رتبه بندی
۹۱	پاسخ به سوالات پژوهش
۹۴	جمع بندی
۹۵	فصل پنجم
۹۵	نتایج و پیشنهادات پژوهش
۹۶	مقدمه
۹۷	خلاصه نتایج پژوهش و نتیجه گیری
۹۸	پیشنهادات
۹۸	محدودیت های تحقیق
۹۹	پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۹۹	جمع بندی
۱۰۱	منابع و مأخذ

فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان
۶۶	جدول ۱-۳: ارزش‌گذاری طیف لیکرت
۶۶	جدول ۲-۳: شاخص‌ها و منابع سوالات پرسشنامه
۶۸	جدول (۶)-: مقادیر زبانی متغیرهای امتیاز
۷۶	جدول (۱-۴): معیارهای کیفی داده‌ها
۷۹	جدول (۲-۴): محاسبه E _j
۸۰	جدول (۳-۴): محاسبه d _j
۸۱	جدول (۴-۴): محاسبه اوزان
۸۲	جدول (۵-۴): متغیرهای زبانی برای رتبه‌بندی گزینه‌ها
۸۴	جدول (۶-۴): ماتریس تصمیم فازی
۸۶	جدول (۷-۴): ماتریس تصمیم بی‌مقیاس فازی
۸۸	جدول (۸-۴): ماتریس تصمیم بی‌مقیاس موزون
۹۰	جدول (۹-۴): راه‌حل ایده‌آل و ضد‌آل فازی، شاخص شباهت و رتبه‌بندی
۹۲	جدول (۱۰-۴): موانع موجود در صادرات خدمات فنی و مهندسی
۹۳	جدول (۱۱-۴): رتبه‌بندی موانع موجود در صادرات خدمات فنی و مهندسی

چکیده

صادرات سریع ترین حالت روبه رشد ورود به بازار بین المللی برای بخش های خدماتی و تولیدی بوده است. از آنجاییکه خدمات مهندسی رشد سریعی در سال های اخیر داشته است و ارائه خدمات فنی و مهندسی بسیاری از کشورها همراه با محصولات صنعتی خود به عنوان تقاضای روز افزون جهانی برای خدمات مهندسی، به ویژه در مناطق کمتر توسعه یافته، در حال افزایش بوده است ولی باوجود پتانسیل های موجود در خدمات مهندسی، شرکت های کمی، تقاضاهای بازار بین المللی را تأمین می کنند. بنابراین، این مطالعه به ارائه توضیحی در رابطه با موانع پیش روی شرکت ها برای توسعه بازار خود از میان مرزهای ملی به بازار منطقه ای و بین المللی خدمات فنی و مهندسی، پرداخته است.

لازم به ذکر است که بدانیم موانع صادرات، باعث هدر رفتن منابع شرکت ها می شود و تهدیدی برای بهره وری و اثربخشی عملیات شرکت های محسوب می شود. تأثیر منفی موانع صادرات بر روی عملکرد موسسات کوچک و متوسط در بازار جهانی مورد توجه بسیاری از محققان در فعالیت های کسب و کار بین المللی قرار گرفته است؛ اما تحقیقات کمی بر روی شناسایی موانع موجود در صادرات خدمات فنی و مهندسی، و اولویت بندی این موانع برای شرکت های صادرکننده، انجام شده است.

بنابراین در این پژوهش با توجه به ادبیات موجود به شناسایی موانع مذکور در شرکت مورد مطالعه شناسایی شد و سپس این موانع به دو گروه موانع درونی و موانع بیرونی طبقه بندی گردید و در نهایت با کمک روش تاپسیس فازی مورد اولویت بندی قرار گرفت. در حین انجام کار پایایی و روایی پرسشنامه باکمک نرم افزار SPSS و PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و مقدار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی پرسشنامه بالاتر از ۰.۷ بود که نشان از پایایی بالای پرسشنامه بوده است. پس از پایان کار مشخص گردید که در این شرکت بالاترین اولویت مربوط به موانع رقابت شرکت ها در بازارهای خارجی و کمترین اولویت مربوط به موانع محدودیت ظرفیت عرضه صادرات است.

کلمات کلیدی: صادرات خدمات فنی و مهندسی، موانع صادرات، بازارهای بین المللی

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

پیشرفت های چشمگیر فناوری و تغییر الگوی مصرف، زندگی در محدوده مرزهای یک کشور را غیر ممکن کرده است. بنابراین در نظام جهانی، دولت ها بیش از گذشته فعال اند و تلاش می کنند تا با اتخاذ سیاست های متنوعی منافع خود را تأمین کنند. در میان این سیاست ها، مرسوم ترین و ابتدایی ترین راه، ورود به بازارهای بین المللی و صادرات است. صدور کالاها و خدمات موجب تحصیل درآمد ارزی برای دولت و تولیدکنندگان می شود و به آنان کمک می کند اولاً از محل ارز حاصل، سایر نیازهای وارداتی خود را تأمین کنند و ثانیاً به تدریج از صادرات سنتی جدا شده و وارد بازارهای جهانی گردند (رمضانیان و همکاران، ۱۳۹۱). بنابراین، آگاهی شرکت های داخلی از شرایط جدید رقابتی و شناسایی مشکلاتی که در سر راه صدور خدمات فنی و مهندسی شرکت وجود دارد، می تواند در پیشبرد اهداف صادراتی و رشد و توسعه اقتصادی کشور بسیار مهم باشد. کاهش درآمدهای حاصل از صدور نفت و نوسانات شدید قیمت آن، کاهش قدرت خرید، افزایش جمعیت کشور و مهم تر از همه پایان پذیر بودن منابع نفت مدتهاست که سیاستگذاران و برنامه ریزان کشور را به این باور رسانده است که توسعه صادرات غیر نفتی اعم از کالا و خدمات و رهایی از اقتصاد تک محصولی نفت ضرورتی اجتناب ناپذیر است (Hosseini, 2008).

بررسی اسناد و مدارک موجود نشان می دهد که کشورهای توسعه نیافته به ویژه کشورهای آسیای میانه، خاورمیانه، کشورهای عضو سازمان کنفرانس اسلامی و کشورهای آفریقایی مهم ترین بازارهای بالقوه کالاها و خدمات ایران هستند (Ahmadi Mehrabani & Mahdipour, 2010). بنابراین شناسایی موانع موجود در پیش روی صادرات خدمات فنی و مهندسی می تواند عرصه را برای ورود به بازارهای بین المللی آسان تر سازد.

در این فصل به کلیات پژوهش توجه شده است و سعی بر آن است که به بیان مسئله و ضرورت انجام پژوهش پرداخته شود و سپس به تحقیقات پیشینی که درباره این موضوع در ادبیات وجود دارد اشاره شده است.

۲-۱ بیان مسئله

پیشرفت های چشم گیر فناوری و تغییر الگوی تولید و مصرف، زندگی در محدوده مرزهای یک کشور را غیر ممکن کرده است، بنابراین در نظام جهانی، دولت ها بیش از گذشته فعالند و تلاش می کنند تا با اتخاذ سیاست های متنوعی منافع خود را تأمین کنند. در میان این سیاست ها مرسوم ترین و ابتدایی ترین راه، ورود به بازارهای بین المللی و صادرات است (رمضانیان و همکارانش، ۱۳۹۱). طی چند دهه اخیر سهم فزاینده تجارت خدمات، به ویژه در کشورهای در حال توسعه، نشان دهنده اهمیت روزافزون مبادلات بین المللی در این حوزه، در کنار تجارت بخش کالایی است. این بخش به علت تأثیرگذاری بر فرآیند تولید، اشتغال و توسعه اقتصادی، برای بسیاری از کشورها در مقایسه با سایر بخش ها مانند کشاورزی و صنعت از اهمیتی خاص برخوردار است. بخش خدماتی به عنوان یک حوزه با رشد بالقوه، شناسایی شده است که طیف گسترده ای از خدمات را

که شامل سیستم های بهداشت و آموزش، گردشگری، خدمات مالی، حمل و نقل، اداره و مشاوره دولت و کسب و کار، سرگرمی، خدمات اطلاعاتی، و نیز خدمات مهندسی است، پوشش می دهد (جلالی، ۲۰۱۴).

امروزه در اکثر کشورها، اعم از توسعه یافته و در حال توسعه، جایگاه بنگاه های کوچک و متوسط در اقتصاد مورد توجه سیاستگذاران اقتصادی قرار گرفته و تلاش می شود تا از پتانسیل های این گروه از بنگاه ها برای تحقق اهداف کلان اقتصادی استفاده گردد. تقویت روحیه رقابت و کارآفرینی در اقتصاد، افزایش بهره وری و ایجاد اشتغال سه ویژگی عمده بنگاه های کوچک و متوسط است که چنین جایگاهی را به آنها بخشیده است. بررسی سیاست های اتخاذ شده در کشورهای مختلف حاکی از آن است که بحث تأمین مالی شرکت های کوچک و متوسط، بخش اصلی برنامه های حمایتی در این کشورها را تشکیل می دهد. لیکن باید توجه داشت که علاوه بر بحث تأمین مالی، سایر حوزه های سیاست گذاری از قبیل قوانین و مقررات اجرایی، پرورش و تقویت فرهنگ کارآفرینی، تقویت نوآوری و افزایش سطح فن آوری، توسعه مشارکت در قالب خوشه ها و شبکه های صنعتی، امکان دسترسی به بازارهای جهانی و ترویج تجارت الکترونیکی نیز نه تنها نباید مورد غفلت واقع شوند بلکه در خیلی از موارد می توانند از روشهای معمول وام دهی، موثرتر باشند (مشتی، ۱۳۸۶).

خدمات مهندسی رشد سریعی در سال های اخیر داشته است. عرضه خدمات مهندسی بسیاری از کشورها، به همراه عرضه محصولات صنعتیشان به عنوان تقاضای روز افزون جهانی برای خدمات مهندسی، به ویژه در مناطق کمتر توسعه یافته، در حال افزایش است. تعاریف مختلفی از اینکه مهندسی خدمات چه زمینه هایی را شامل می شود، وجود دارد که با فقدان اطلاعات در ارتباط با کمیت صنعت، این موضوع پیچیده شده است (جلالی، ۲۰۱۴).

شرکت های کوچک و متوسط جایگاه ویژه ای را در تولید درآمد زایی و ارتقای رشد اقتصادی برای هر کشور چه توسعه یافته و چه در حال توسعه ایفا می کند. بنابراین توجه به وجود چنین شرکت هایی و شناسایی موانع و مشکلاتی که این شرکت ها در گسترش فعالیت های خود در پیش رو دارند می تواند نقش بسزایی را در توسعه و بهبود عملکرد آنها در کشور داشته باشد.

افزایش حجم تجارت خدمات در تجارت جهانی و اهمیت یافتن نقش بخش خدمات در اقتصاد ملی کشورها موجب توجه روزافزون صادرکنندگان به صادرات انواع متفاوت خدمات شده است. از این رو، راهبرد صدور خدمات کشور باید توانایی شناخت و ایجاد بازار و نهایتاً حفظ آن را داشته باشد (رمضانیان و همکارانش، ۱۳۹۱).

صادرات خدمات فنی و مهندسی گونه ای از صادرات است که از طریق ارائه دانش و فعالیت های فنی و مهندسی و همچنین ارسال نیروی کار متخصص به کشورهای هدف، جهت اجرای پروژه های گوناگون، منجر به افزایش درآمد ملی کشور می شود. این نوع از صادرات، به عنوان یکی از زیربخش های خدمات، علاوه بر آنکه می تواند از طریق توسعه صادرات کالا به بهبود وضعیت درآمدهای ارزی کشور در راستای بهبود تراز تجاری، اشتغال زایی مولد و پایدار و رشد اقتصادی کمک کند؛ از سوی دیگر، به نظر می رسد یکی از عوامل مهم در تعادل سازنده با اقتصاد

بین الملل است، و به توانایی ایران در صدور خدمات، به ویژه خدمات فنی و مهندسی به بازارهای جهانی و منطقه بستگی دارد (احمد زاده و همکارانش، ۱۳۹۱).

صادرات سریع ترین حالت روبه رشد ورود به بازار بین المللی برای بخش های خدماتی و تولیدی بوده است، اما تحقیقات کمی بر روی صادرات خدمات در مقایسه با صادرات محصولات تولید شده، انجام شده است (چن و کولتارد^۱، ۲۰۰۵) و بر اساس مرور ادبیات در این زمینه، هیچ سیاست خاص صادراتی برای ترویج و پیشرفت موسسات کوچک و متوسط اتخاذ نشده است. تصمیم به صادرات معمولاً بر مبنای در نظر گرفتن عوامل خاص مربوطه، گرفته می شود که این عوامل عبارتند از (احمد زاده و همکارانش، ۱۳۹۱):

- ۱- گسترش طرح های محصولات برای برخورد با استانداردهای بین المللی و سلیقه مصرف کنندگان در خارج از کشور
- ۲- استفاده از فناوری های مدرن در تولید و بسته بندی

تا به حال تحقیقات زیادی در زمینه خدمات انجام گردیده است، اما در این تحقیقات، خدمات را معمولاً به گونه ای عام در نظر گرفته اند و به ندرت شامل مرزبندی های مناسب در این حوزه هستیم. در خصوص خدمات فنی و مهندسی نیز باید گفته شود که در این چندسال اخیر، بر اساس نیازهای احساس شده، تحقیقات مناسبی در این خصوص انجام شده است که به اخذ و رفض موانع و شناسایی عوامل موثر بر ترقی آن پرداخته شده است (شاه حسینی، علی آبادی، ۱۳۹۱).

دنیای کنونی دنیای صنعت و اقتصاد است و امروزه بیشتر کارهای بشر با استفاده از ابزارها و ماشین آلات صنعتی انجام پذیر است. در گوشه و کنار به هرچه بنگریم، قطعات و تجهیزاتی هستند که در کنار فعالیت آدمی نقش آفرینی می کند، طوریکه گاه وجود این ابزارها و تجهیزات و ماشین آلات صنعتی دیگر وجود انسان را در کنار خود بلامانع می کنند.

با وجود فشار تحریم هایی که امروزه بر کشور ما وارد شده است، دستیابی به فناوری هایی که بتواند نیازهای روز افزون ساخت و تولید قطعات و تجهیزات، از اهمیت خاصی برخوردار است. بنابراین برای اینکه کشور ما بتواند از این تگنا به سلامت عبور کند باید به این صنایع فنی و مهندسی توجه ویژه ای را مبذول دارد. این رشته از صنعت یکی از صنایع مهم و اساسی در کشور ما محسوب می شود که امروزه در توسعه و رشد اقتصادی آن با مشکلات و محدودیت های زیادی مواجه است بنابراین شناسایی این مشکلات و مسائل، راهی برای حل مشکلات ورود به بازارهای بین المللی به حساب می آید.

بنابراین در این پژوهش سعی بر آن است که یک شرکت خاص فنی و مهندسی را در حوزه صنعت تولید قطعات و تجهیزات ماشین آلات فعالیت می کند، از نظر گذرانده شود و مشکلاتی که در فعالیت و توسعه صادرات خدمات فنی و مهندسی در پیش روی این شرکت قرار دارد شناسایی گردد و سپس به رتبه بندی این موانع با توجه به یک مدل فازی، پرداخته شود.

¹chen & coulthard

۳-۱ ضرورت پژوهش

در جهان امروز نگاه ویژه به علم، تکنولوژی، ایده های نو و دانش فنی که منبعث از دانش فنی نخبگان است، بالاترین جایگاه را پیدا نموده تا آنجا که می توان گفت یکی از جدی ترین الگوها در طبقه بندی توسعه یافتگی کشورها، بررسی توان ایجاد علم توسط فعالان علم و تعدد مراکز تحقیقاتی و پژوهشی آن ها بوده و توسعه صادرات خدمات فنی و مهندسی، یکی از اقدامات جهانی شدن صنعت کشورها به شمار می آید. این مهم از طرفی روند تولید محصولات صنعتی را بر اساس تکنولوژی های روز تنظیم کرده و زمینه رقابت پذیری را در داخل کشور فراهم می کند و از طرف دیگر منابع ارزی با ارزش افزوده بسیار بالا را به ارمغان می آورد. علاوه بر این درهای جهان را بر روی ما باز می کند و نیروی کار متخصص، جدیدترین تکنولوژی نوین را کسب و به کار خواهند گرفت.

در دهه های اخیر شرکت های کوچک و متوسط به سبب برخورداری از خصوصیات ویژه نقش قابل توجهی در زمینه توسعه اقتصادی ایفا نموده اند. این امر موجب شده که این شرکت ها به طور روز افزون در کانون توجه سیاستگذاران و مدیران اقتصادی کشورهای مختلف اعم از توسعه یافته و در حال توسعه قرار گیرند (دهقان دهنوی، ۱۳۸۵).

صدور کالاها و خدمات موجب تحصیل درآمد ارزی برای دولت و تولید کنندگان می شود و به آنان کمک می کند که اولاً از محل ارز حاصل، سایر نیازهای وارداتی خود را تأمین کنند و ثانیاً به تدریج از صادرات سنتی جدا شده و وارد بازارهای جهانی گردند. بنابراین آگاهی شرکت های داخلی از شرایط جدید رقابتی و شناخت بازارهای هدف می تواند در پیشبرد اهداف صادراتی بسیار مهم باشد (رمضانیان و همکارانش، ۱۳۹۱).

موانع صادرات را می توان به عنوان محدودیت های نگرشی، ساختاری، عملیاتی و دیگر محدودیت هایی دانست که توانایی شرکت را برای راه اندازی، توسعه و یا حفظ عملیات بین المللی دچار مشکل می کند (کوسال و کتانه^۱، ۲۰۱۱)، موانع صادرات، باعث هدر رفتن منابع شرکت ها می شود و تهدیدی برای بهره وری و اثربخشی عملیات شرکت های محسوب می شود. تأثیر منفی موانع صادرات بر روی عملکرد موسسات کوچک و متوسط در بازار جهانی مورد توجه بسیاری از محققان در فعالیتهای کسب و کار بین المللی قرار گرفته است (جلالی، ۲۰۱۲). اما همانطور که گفته شد تحقیقات کمی در مورد صادرات خدمات در مقایسه با صادرات محصولات تولید شده صورت گرفته است.

توسعه صادرات خدمات فنی و مهندسی علاوه بر رونق تولید خدمات، از تأثیرگذارترین عوامل توسعه کیفی صادرات و استفاده از تکنولوژی های برتر به شمار می آید. خدمات فنی و مهندسی به لحاظ برخورداری از تکنولوژی پیچیده، ایجاد واحدهای طراحی مهندسی را قطعیت بخشیده و این ویژگی متمایز کننده، این بخش را در رأس سایر بخش ها های تولید قرار می دهد.

به رغم تمامی فعالیت های مدیران و تصمیم سازان کشور، حوزه خدمات فنی و مهندسی با برخی مشکلات روبروست که از جمله می توان به موارد زیر اشاره کرد:

¹ Koksai and Kettaneh

- ۱- نبود شناخت تعریف جامع حوزه فنی و مهندسی توسط برخی از تصمیم سازان
- ۲- نداشتن نگاه ویژه و منطقی به زیر شاخه های متعدد عرصه تولید تکنولوژی
- ۳- به رسمیت نشناختن سیستم های مالی و اعتباری کشور به تولید دانش به عنوان یک تولید قابل اتکا و مورد پذیرش
- ۴- همتراز نبودن جایگاه سیستم های تولید کننده علم و دانش با دیگر بخش ها
- ۵- طرح نشدن و اختصاص نیافتن بودجه های تحقیقاتی و آزمایشگاهی قابل دسترس برای تمامی فعالان عرصه پژوهش
- ۶- وجود نهادها و مراجع متعدد غیر منسجم و بعضا موازی در نظارت بر فعالان این حوزه

لذا لازمه توسعه این مجموعه، نگاه ویژه و بلند مدت تمامی دست اندرکاران از تصمیم سازان، تصمیم گیرندگان، حامیان، مجریان و نهادهای حمایتی و تشکل های بخش خصوصی به این بخش است و بدون شک دستیابی شرکت ها به توان مدیریت و رقابتی، بدون حمایت های منطقی امکان پذیر نبوده و به دلیل نوپا بودن خدمات فنی و مهندسی اصول حمایتی منطقی منطبق بر قواعد باید به عنوان اصلی مهم به رسمیت شناخته شود.

نبود برخی حمایت های لازم و یا نامناسب بودن حمایت دستگاه و سازمان های مربوط در این خصوص، به ناکارآمدی این حوزه منجر و زیر پوشش قرار نگرفتن بازارهای هدف صادرات خدمات فنی و مهندسی توسط سیستم بانکی و بیمه ای از جمله مواردی است که ریسک حضور شرکت های داخلی در سایر کشورها را بالا می برد. ضمن اینکه در مواردی نیز ثبات نداشتن قوانین و وجود برخی موانع قانونی در زمینه تجارت، گمرک، مالیات و دیپلماسی منسجم، مشکلات حوزه خدمات فنی مهندسی را افزایش می دهد.

همانطور که در بالا گفته شد شرکت های کوچک و متوسط خدمات فنی مهندسی نقش بسزایی در توسعه و رشد اقتصادی کشورها دارد بنابراین ضرورت وجود تحقیق و بررسی موانع و مشکلات موجود در یک شرکت خاص خدماتی فنی و مهندسی را می تواند تعمیمی برای سایر شرکت های خدماتی فنی و مهندسی به حساب آید و ارائه راه کارهایی که در پایان پژوهش حاضر داده می شود، شاید راهگشایی برای گذر از این موانع باشد. همچنین از آنجا که بیشتر تحقیقات گذشته به صورت کیفی صورت پذیرفته است، و تحقیقات کمی کمی در بین مطالعات دیده می شود لذا در این پژوهش سعی بر آن است که با یک مدل فازی کمی این مقوله مورد بحث و بررسی قرار گیرد که زمینه ای برای نوآوری این پژوهش به حساب می آید.

شرکتی که در این پژوهش به عنوان مورد مطالعاتی مد نظر قرار گرفته شده است، شرکت تولید قطعات و ساخت تجهیزات ماشینی است که به عنوان یک شرکت فنی و مهندسی در زمینه خدمات فنی و مهندسی به جامعه ارائه خدمات می رساند. از آنجا که صنعت تولیدی قطعات ماشین آلات و تجهیزات وابسته به آن یکی از مهمترین عوامل و مزایای رقابتی در رشد و توسعه شرکت های کوچک و متوسط به حساب می آید توجه به این نوع از خدمات فنی و مهندسی، امری دور از خور توجه نیست.

این نوع از خدمات فنی مهندسی از تنوع بسیار گسترده ای برخوردار است و با توجه به این گستردگی پیدا کردن سهمی از بازار رقابت حائز اهمیت فراوان است. لذا شناسایی موانع موجود در صادرات خدمات فنی و مهندسی در این حوزه، و عبور از این مشکلات موجب بهبود در رشد و توسعه اقتصادی این شرکت خاص و به تبع آن موجب بهبود در توسعه اقتصاد کشور خواهد شد.

۴-۱ اهداف پژوهش

به طور کلی اهداف این پژوهش را می توان به شرح زیر بیان نمود:

- ۱- شناسایی مشکلات صادرات خدمات فنی و مهندسی در شرکت لجر
- ۲- طبقه بندی این مشکلات در شرکت مورد نظر
- ۳- اولویت بندی مشکلات شناسایی شده با کمک مدل منطق فازی

۵-۱ سوالات پژوهش

سوالات پژوهش را می توان به دو دسته سوالات کلی و سوال فرعی طبقه بندی نمود که به شرح زیر می باشد:

سوال کلی: رتبه بندی موانع موجود در صادرات خدمات فنی و مهندسی در شرکت لجر چگونه است؟

سوال فرعی: موانع موجود در صادرات خدمات فنی مهندسی شرکت لجر کدامند؟

۶-۱ قلمرو پژوهش

قلمرو موضوعی: به طور کلی قلمرو موضوعی این پژوهش حوزه صادرات خدمات فنی و مهندسی می باشد.

قلمرو مکانی: قلمرو مکانی این پژوهش، فعالیت خدمات فنی و مهندسی در استان مرکزی در یک شرکت خاص فنی مهندسی تولید قطعات و ساخت تجهیزات ماشین آلات (شرکت لجر) است.

قلمرو زمانی: قلمرو زمانی پژوهش شش ماه می باشد.

۷-۱ موانع و مشکلات پژوهش

در این پژوهش نیز مانند سایر پژوهش های دیگر در حین اجرای فرآیند انجام، دچار مشکلات و محدودیت های خاص مربوط به خود بود که از جمله این موانع می توان به موارد زیر اشاره نمود:

۱. کمبود منابع و ادبیات موضوع خارجی در بانک اطلاعاتی
۲. عدم همکاری های لازم درباره در دسترس قرار دادن برخی از اطلاعات مربوط به شرکت
۳. تعداد کم افراد پاسخ گو به سوالات مرتبط با پژوهش

۸-۱ خلاصه فصل

در این فصل ابتدا به بیان مسأله تحقیق، ضرورت انجام آن و اهداف تحقیق پرداخته شد در ادامه سولات تحقیق ارائه گردیدند و پس از آن قلمرو و در انتها موانع و مشکلات پژوهش تشریح شد.



۱-۲ مقدمه

نوسانات شدید در قیمت نفت خام و روند روبه رشد مصرف فرآورده های نفتی در داخل کشور، و در نتیجه کاهش مازاد نفت خام قابل صدور، چشم انداز نامطمئنی از روند آتی درآمدهای ارزی حاصل از صدور نفت خام، به عنوان مهمترین منبع تأمین در آمد ارزی کشور را نمایان ساخته است. در کنار این، جلب توجه مسئولان و کارشناسان به تدوین برنامه های بلند مدت، دست کم این حسن را داشته که این واقعیت را دریافته اند که صادرات غیر نفتی کشور در محدوده ای نوسان می نماید که به هیچ روی، جوابگوی نیازهای فعلی کشور نیست و با نیازهای آتی آن نیز فاصله بسیار زیادی دارد. بدین روی، باید چاره ای اندیشید تا با توجه به احتمال کاهش درآمدهای ارزی حاصل از صدور نفت خام، نیاز فزاینده ارزی کشور را بتوان از این محل تدمین نمود. به همین سبب، بررسی توان بالقوه کشور در تمام زمینه ها، برای ورود به بازار جهانی، ضرورت می یابد.

صادرات خدمات در سال های اخیر در سطح بین المللی اهمیت زیادی کسب کرده است و تعداد زیادی از کشورهای دنیا، به سختی تلاش می کنند از طریق صادرات خدمات، منابع ارزی خود را از طریق توسعه صادرات خدمات، منابع ارزی خود را متنوع سازند، تا در صورتی که صدور کالا به هر دلیلی کاهش یابد، درآمدهای ارزی آنها، از ثبات کافی برخوردار باشد و یا دستخوش نقصان یا کاهش غیر عادی نگردد (زریباف و همکارانش، ۱۳۸۶).

با سرمایه گذاری عظیمی که در بنیانهای اقتصادی کشور در سه دهه اخیر و به ویژه در دوران سازندگی صورت گرفته است، به تدریج سرمایه گذاری های قابل توجهی از طرح های تولید محصولات مصرفی به تولید کالاهای بادوام، واسطه ای و سرمایه ای گرایش پیدا کرده و بخش قابل توجهی از این سرمایه گذاری ها به صنایع ماشین سازی و ساخت تجهیزات کارخانه ای اختصاص یافته است، با سرمایه گذاری های انجام شده، بخش صنعت از رشد قابل توجهی برخوردار شده و ظرفیت های قابل توجهی در صنایع سرمایه ای تولید کننده تجهیزات و ماشین آلات به وجود آمده است، اما با توجه به محدودیت تقاضا در بازار داخلی، برای ادامه فعالیت صنایع سرمایه ای، لازم و ضروری است که بازارهای جدید در خارج از مرزهای ملی شناسایی شده و مدیران این صنایع در این گونه بازارها فعال شوند، در ضمن صادرات کالاهای واسطه ای و سرمایه ای (از طریق ارائه خدمات فنی و مهندسی، مشاوره ای، ارائه تجهیزات و ماشین آلات)، استمرار فعالیت واحدهای تحت پوشش خود را تضمین نمایند (زریباف و همکارانش، ۱۳۸۶).

یکی از راهبردهای رشد و توسعه اقتصادی که در سه دهه اخیر جایگاه ویژه ای در میان کشورهای مختلف جهان و دولتمردان آنها پیدا کرده است تدوین راهبرد توسعه صادرات و هماهنگ سازی بخش های مختلف با آن به منظور تسریع و توسعه صادرات است. در ساده ترین تعریف می توان گفت که یک راهبرد برون نگر مانند راهبرد توسعه صادرات، توسعه کشور را در قالب اقتصاد جهانی و حصول سهم و موقعیتی با اتکا به مزیت های نسبی آن در بازارهای جهانی جستجو می کند(مشتی، ۱۳۸۶).

چند سالی است که صدور خدمات فنی و مهندسی مورد توجه محافل دولتی و خصوصی کشور واقع شده است. در این زمینه از یک سو، از میان تلاش های متعدد انجام شده برای انعقاد قراردادهای صدور خدمات، پاره ای از آنها به ثمر نشسته، و از سوی دیگر، اقدامات درخور توجهی برای ایجاد تسهیلات لازم، از طریق تدوین و تصویب قوانین و مقررات مورد نیاز و ایجاد برخی از نهادهای لازم و برقراری حمایت های سیاسی در صحنه روابط خارجی کشور صورت پذیرفته است(عرب مازار یزدی، ۱۳۷۷).

در این فصل سعی بر آن است که ابتدا مختصری راجع به نقش خدمات فنی و مهندسی و صادرات آن بر روی توسعه اقتصادی کشورها گفته شود، سپس به تعاریف موجود در ادبیات گذشته در ارتباط با خدمات فنی و مهندسی و بنگاه های کوچک و متوسط^۱ پرداخته شود و در آخر موانع موجود در سر راه شرکت های کوچک و متوسط خدمات فنی و مهندسی و اهرم های تشویقی برای عبور از این موانع، شناسایی می شود.

۲-۲ ادبیات موضوع

امروزه تجارت خدمات، نقش چشمگیری در مجموعه تجارت جهانی ایفا می نماید. روند روبه رشد تجارت جهانی و نیز سهم فزاینده تجارت خدمات در کل تجارت جهانی، نشان دهنده اهمیت روزافزون مبادلات بین المللی در این حیطه است. بین المللی کردن و کار آفرینی بین المللی در بین موسسات کوچک و متوسط به یک موضوع قابل توجهی در عصر حاضر تبدیل شده است و اصولاً اثرات رشد مشاهده شده مخاطرات برون مرزی، و ظرفیت موسسات کوچک و متوسط، توسعه اقتصادی در سطح ملی، منطقه ای و جهانی را شامل می شود(OECD, 2009). موسسات کوچک و متوسطی که خدمات ارائه می دهند در درجه اول در سرمایه گذاری مستقیم خارجی و همکاری تکنیکی، تمرکز می کنند(European Commission., 2010).

مطالعات پژوهشی مرتبط با کمیسیون تجارت بین المللی^۲ ایالات متحده آمریکا، نشان می دهد که صادرات شرکت های کوچک و متوسط به طور کلی بهره وری بیشتر و کسب در آمد بیشتری نسبت به شرکت هایی که تنها بازار خانگی را به خود اختصاص داده اند، دارند(Adlung & Soprana, 2013).

^۱ small and medium-sized enterprises (SMEs)

^۲International Trade Commission