



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه مدیریت صنعتی

شناسایی شاخص‌های ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات و اولویت بندی آن‌ها با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند معیاره (MCDM) (مورد بررسی هتل‌های پنج ستاره شهر تهران)

از

محمد اسماعیل زاده

استاد راهنما

محمود رضا مستقیمی

استاد مشاور

محمد رحیم رضائیان

اسفند ۱۳۹۲

تقدیم به

پدر و مادر مهربانم

با سپاس فراوان از

استاد راهنمای عزیز، جناب آقای دکتر محمود رضا مستقیمی

استاد مشاور محترم، جناب آقای دکتر محمد رحیم رمضانیان

شماره صفحه	فهرست مطالب
۲.....	۱-۱- مقدمه
۳.....	۱-۲- بیان مسئله تحقیق
۴.....	۱-۳- ضرورت و اهمیت انجام تحقیق
۵.....	۱-۴- سوالات تحقیق
۵.....	۱-۴-۱- سوالات اصلی
۵.....	۱-۴-۲- سوالات فرعی
۵.....	۱-۵- اهداف تحقیق
۵.....	۱-۵-۱- اهداف اصلی
۶.....	۱-۵-۲- اهداف فرعی
۶.....	۱-۶- روش پژوهش و مراحل انجام پایان نامه
۶.....	۱-۶-۱- روش تحقیق
۶.....	۱-۶-۲- قلمرو تحقیق
۷.....	۱-۶-۳- روش انجام تحقیق
۱۰.....	۲-۱- مقدمه
۱۰.....	۲-۲- سیر تاریخی طی شده در صنعت خدمات
۱۱.....	جدول (۱-۲) سیر تحولات صنعت خدمات در قرن بیستم, (Chase & Apte, ۲۰۰۷)
۱۲.....	جدول (۲-۲): درصد کارکنان در بخش خدمات, (Heineke & Davis, ۲۰۰۷)
۱۲.....	۲-۳- شکل گیری زنجیره تامین خدمات
۱۲.....	۲-۳-۱- تفاوت های ساختاری در زنجیره تامین خدمات
۱۳.....	جدول (۳-۲) تفاوت های بین خدمات و کالاهای فیزیکی, (Haas & Hansen, ۲۰۱۰)
۱۴.....	۲-۳-۲- زنجیره تامین خدمات
۱۵.....	۲-۴- فرآیندهای زنجیره تامین خدمات
۲۳.....	جدول شماره (۴-۲) فرآیند زنجیره تامین خدمات با توجه به مطالعات, (Baltacioglu et al., ۲۰۰۷)
۲۳.....	۲-۴-۱- جمع بندی فرآیندهای زنجیره تامین
۲۳.....	جدول شماره (۵-۲) جمع بندی فرآیندها
۲۴.....	۲-۵- معیارهای اندازه گیری فرآیندهای زنجیره تامین خدمات

- جدول شماره (۶-۲) معیارهای اندازه گیری مشارکت تامین کننده ۲۷
- ۶-۲- معرفی شاخص های مدل اسکور و سروکوال ۳۱
- ۷-۲- دسته بندی معیارهای ارزیابی عملکرد با استفاده از شاخص های مدل اسکور و سروکوال ۳۳
- جدول شماره (۷-۲) دسته بندی اولیه معیارها ۳۳
- ۸-۲- پیشینه ۳۵
- ۸-۲-۱- پیشینه داخلی ۳۵
- ۸-۲-۲- پیشینه خارجی ۳۵
- جدول (۸-۲) خلاصه پیشینه تحقیق ۳۷
- ۹-۲- جمع بندی فصل ۳۷
- ۱-۳- مقدمه ۴۵
- ۲-۳- روش تحقیق ۴۵
- ۳-۳- جامعه آماری ۴۵
- ۱-۳-۳- معرفی هتل های پنج ستاره شهر تهران ۴۶
- ۴-۳- مدل تحقیق ۴۸
- ۱-۴-۳- مدل بخش اول تحقیق ۴۸
- جدول شماره (۱-۳) دسته بندی معیارهای ارزیابی عملکرد ۴۸
- ۲-۴-۳- مدل بخش دوم تحقیق ۵۰
- ۵-۳- روش گردآوری داده ها ۵۲
- ۱-۵-۳- نحوه طراحی و اجرای پرسش نامه تحقیق ۵۲
- ۲-۵-۳- مقیاس اندازه گیری پرسشنامه ۵۳
- جدول (۲-۳) عبارت های زبانی برای تعیین ارجحیت ۵۳
- ۳-۵-۳- روایی پرسشنامه ۵۳
- ۴-۵-۳- پایایی پرسشنامه ۵۴
- جدول (۳-۳) ضریب آلفای کرونباخ ۵۵
- ۶-۳- گام های اجرایی تحقیق ۵۶
- ۷-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها ۵۸
- ۱-۷-۳- محاسبه ی سازگاری ماتریس های مقایسات زوجی فازی ۵۸
- جدول (۴-۳) شاخص های تصادفی (Gogus & Boucher, ۱۹۹۸) ۶۰

۶۰ روش AHP فازی ۲-۷-۳
۶۳ جمع بندی فصل ۸-۳
۶۸ مقدمه ۱-۴
۶۸ آمار توصیفی ۲-۴
۶۸ ویژگی های جامعه آماری ۳-۴
۶۸ جنسیت پاسخ دهندگان ۱-۳-۴
۶۸ جدول (۱-۴) توزیع فراوانی جامع آماری بر حسب جنسیت
۶۹ سطح تحصیلات پاسخ دهندگان ۲-۳-۴
۶۹ جدول (۲-۴) توزیع فراوانی جامعه آماری بر حسب سطح تحصیلی
۶۹ سن پاسخ دهندگان ۳-۳-۴
۶۹ جدول (۳-۴) توزیع فراوانی جامعه آماری بر حسب سن
۷۰ نتایج یافته های ۴-۴
۷۰ نتایج یافته های بخش اول ۱-۴-۴
۷۰ جدول (۴-۴) نتایج آزمون T تک نمونه ای
۷۲ دسته بندی نهایی معیارها ۵-۴
۷۴ نتایج یافته های بخش دوم ۲-۴-۴
۷۶ جدول (۶-۴) نتایج مقایسات زوجی بین شاخص ها از حیث اندازه گیری عملکرد زنجیره تامین
۷۷ جدول (۷-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث قابلیت اطمینان
۷۷ جدول (۸-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث پاسخ گویی
۷۸ جدول (۹-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث انعطاف پذیری
۷۹ جدول (۱۰-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث هزینه
۷۹ جدول (۱۱-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث دارایی
۸۰ جدول (۱۲-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث ملموس بودن
۸۰ جدول (۱۳-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث اطمینان بخشی
۸۱ جدول (۱۴-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث یکدلی
۸۳ محاسبه شاخص سازگاری ۵-۴
۸۳ جدول (۱۵-۴) جدول مقایسات زوجی یکی از خبرگان
۸۳ جدول (۱۶-۴) ماتریس A^m

۸۴	جدول (۴-۱۷) میانگین ماتریس A^m
۸۵	۴-۶- جمع بندی فصل.....
۹۳	۵-۱- مقدمه.....
۹۳	۵-۲- خلاصه نتایج تحقیق.....
۹۴	جدول (۵-۱) فرآیندهای زنجیره تامین خدمات.....
۹۵	۵-۳- نتایج تحقیق.....
۹۶	۵-۴- پیشنهاد های کاربردی.....
۹۷	۵-۵- پیشنهادها ها برای تحقیقات آتی.....
۹۸	۵-۶- محدودیت های تحقیق.....
۱۰۰	منابع و ماخذ فارسی.....
۱۰۰	منابع و ماخذ انگلیسی.....
۱۰۷	پیوست ۱- خروجی نرم افزار SPSS.....
۱۱۰	پیوست ۲- پرسشنامه شماره (۱).....
۱۱۳	پیوست ۳- پرسشنامه شماره ۲.....
۱۲۰	پیوست ۴- دست آوردهای پژوهش.....

فهرست جدول ها

شماره صفحه

جدول (۱-۲) سیر تحولات صنعت خدمات در قرن بیستم, (Chase & Apte, ۲۰۰۷)	۱۱
جدول (۲-۲): درصد کارکنان در بخش خدمات, (Heineke & Davis, ۲۰۰۷)	۱۲
جدول (۳-۲) تفاوت های بین خدمات و کالاهای فیزیکی, (Haas & Hansen, ۲۰۱۰)	۱۳
جدول شماره (۴-۲) فرآیند زنجیره تامین خدمات با توجه به مطالعات, (Baltacioglu et al., ۲۰۰۷)	۲۳
جدول شماره (۵-۲) جمع بندی فرآیندها	۲۳
جدول شماره (۶-۲) معیارهای اندازه گیری مشارکت تامین کننده	۲۷
جدول شماره (۷-۲) دسته بندی اولیه معیارها	۳۳
جدول (۸-۲) خلاصه پیشینه تحقیق	۳۷
جدول شماره (۱-۳) دسته بندی معیارهای ارزیابی عملکرد	۴۸
جدول (۲-۳) عبارت های زبانی برای تعیین ارجحیت	۵۳
جدول (۳-۳) ضریب آلفای کرومباخ	۵۵
جدول (۴-۳) شاخص های تصادفی, (Gogus & Boucher, ۱۹۹۸)	۶۰
جدول (۱-۴) توزیع فراوانی جامع آماری بر حسب جنسیت	۶۸
جدول (۲-۴) توزیع فراوانی جامعه آماری بر حسب سطح تحصیلی	۶۹
جدول (۳-۴) توزیع فراوانی جامعه آماری بر حسب سن	۶۹
جدول (۴-۴) نتایج آزمون T تک نمونه ای	۷۰
جدول (۵-۴) دسته بندی نهایی معیارها	۷۲
جدول (۶-۴) نتایج مقایسات زوجی بین شاخص ها از حیث اندازه گیری عملکرد زنجیره تامین	۷۶
جدول (۷-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث قابلیت اطمینان	۷۷
جدول (۸-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث پاسخ گویی	۷۷
جدول (۹-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث انعطاف پذیری	۷۸
جدول (۱۰-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث هزینه	۷۹
جدول (۱۱-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث دارایی	۷۹
جدول (۱۲-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث ملموس بودن	۸۰
جدول (۱۳-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث اطمینان بخشی	۸۰
جدول (۱۴-۴) نتایج نهایی مقایسات زوجی معیارهای اندازه گیری عملکرد از حیث یکدلی	۸۱
جدول (۱۵-۴) جدول مقایسات زوجی یکی از خبرگان	۸۳

جدول (۱۶-۴) ماتریس A^m ۸۳

جدول (۱۷-۴) میانگین ماتریس A^m ۸۴

جدول (۱-۵) فرآیندهای زنجیره تامین خدمات ۹۴

۱۸	شکل (۱-۲) فرآیند زنجیره تامین خدمات (Ellram et al., ۲۰۰۴)
۴۷	شکل (۱-۳) پراکندگی هتل های پنج ستاره در کشور (Www.ichto.ir)
۵۱	شکل (۲-۳) مدل بخش دوم پژوهش
۵۷	شکل (۳-۳) گام های بخش اول پژوهش
۵۸	شکل (۴-۳) گام های بخش دوم پژوهش
۶۱	شکل (۵-۳) مقیاس های زبانی برای بیان درجه اهمیت
۶۲	شکل (۶-۳) اعداد مثلی M_1 و M_2
۷۵	شکل (۱-۴) سلسله مراتب تصمیم گیری
۸۲	شکل (۲-۴) نتایج ونهایی و وزن های هر یک از شاخص ها و معیارها

شناسایی شاخص های ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات و اولویت بندی آن ها با استفاده از تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره MCDM (مورد بررسی هتل های پنج ستاره شهر تهران)

محمد اسماعیل زاده

در مقایسه با شرکت های تولیدی بحث مدیریت زنجیره تامین و ارزیابی عملکرد زنجیره تامین در شرکت های خدماتی بسیار کم و محدود است. بنابر این ضرورت مطالعات بیشتر در این حوزه وجود دارد. از این رو هدف از این پژوهش شناسایی و اولویت بندی شاخص های ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات است. بنابر این در ابتدا با مرور ادبیات موضوع به تعریف فرآیندهای زنجیره تامین پرداخته شد. سپس معیارهای اندازه گیری این فرآیندها تشریح گردید. بعد از شناسایی معیارها، در دو بخش به تحلیل آن ها پرداخت شد؛ در بخش اول معیارهای ارزیابی عملکرد در ذیل ۸ شاخص که از مدل اسکور و سروکوال استخراج شده بود دسته بندی شد سپس از خبرگان در مورد این دسته بندی، به کمک پرسشنامه اول، نظر خواهی شد. بعد از جمع آوری پرسشنامه ها از روش T تک نمونه ای برای تحلیل آن استفاده شد. این تحلیل مبنایی برای ساخت درخت تصمیم گیری قرار گرفت. بعد از ساخت درخت تصمیم گیری، برای انجام اولویت بندی به کمک روش AHP فازی، از خبرگان نظر خواهی شد برای این کار از پرسشنامه ی دوم که متناسب با روش AHP فازی طراحی شده بود استفاده شد. در نهایت اولویت بندی معیارها انجام شد. نتایج نشان می دهد که شاخص قابلیت اطمینان دارای بالاترین اولویت و شاخص ملموس بودن دارای کمترین اهمیت در زنجیره تامین خدمات است.

نتایج این پژوهش به مدیران در اجرای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین در صنعت خدمات یاری می رساند. همچنین نحوه دسته بندی معیارهای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات، به مدیران در تدوین استراتژی و دنبال کردن اهداف سازمان خود یاری می رساند و راهنمایی برای ارزیابی عملکرد شرکت های خدماتی است.

Abstract

Identifying and prioritizing the services supply chain performance measurement indicators using multi-criteria decision making techniques MCDM (case study: the five star hotels in Tehran)

Mohammad esmailzadeh

SCM and performance measurement in SCM in services companies are not discussed as in SCM in production companies, thus we need to conduct more researches in this field. Accordingly, this research aims to recognize and prioritize the criteria of SCM performance assessment. After reviewing the literature, we recognized and prioritized the criteria. Criteria are categorized in two sets; the first set includes 8 indices that are adapted from SCOR and SERVQUAL. Experts are surveyed about this set of indices and used T test to analyze them. In the second set, after creating decision tree of AHP, We prioritized the criteria using fuzzy AHP.

The results of this research help managers in assessing SCM performance in services industry. As well, categorizing the criteria helps manager in strategy formulation and attaining their goals.

Key word: Service Supply Chain, SERVQUAL Model, SCOR model, SCM Performance Assessment

فصل اوّل



کلیّات تحقیق

۱-۱- مقدمه

در بازار های جدید، نیروی های رقابتی و فناورانه با سرعت بالایی در حال تغییر می باشند. برای پاسخ گویی به این نیاز، تغییرات اساسی در سازمان ها نیاز است. ادامه حیات شرکت ها در حال حاضر به توان پاسخ گویی سازمان به نیازمندی های مشتریان بستگی دارد. برای شرکت ها تولید نیازهایشان به وسیله خودشان رفته رفته سخت تر شده و توجیه اقتصادی کمتری دارد. در عوض، برون سپاری تبدیل به یکی از استراتژی های اصلی شده است. مدیریت زنجیره تامین یکی از رویکردهایی است که این موارد را مورد توجه قرار می دهد (Gunasekaran, Patel, & Tirtiroglu, ۲۰۰۱). مدیریت زنجیره تامین شامل فرآیندهای کلیدی یکپارچه، از مصرف کننده نهایی تا تامین کننده اصلی محصولات، خدمات و اطلاعات است که ارزش افزوده برای مشتریان و دیگر سهام داران تامین می کنند (D. M. Lambert, Stock, & Ellram, ۱۹۹۸). از زمانی که رویکرد مدیریت زنجیره تامین به یک مدل معاصر کسب و کار تبدیل شده است رقابت از شکل روابط خریدار و تامین کننده به شکل رقابت بین مجموعه های هماهنگ تبدیل شده است (Patnayakuni, Rai, & Seth, ۲۰۰۶).

با این وجود تا به حال مطالعات دانشگاهی و عملی در زمینه خرید و تامین، مدیریت عملیات و زنجیره تامین به طور قوی بر روی شرکت های صنعتی تمرکز کرده است. امروزه شرکت های خدماتی نقش مهمی را در اقتصاد جهانی دارند. با توجه به سهم روز افزون این کسب و کار در اقتصاد جهانی اهمیت شرکت های خدماتی روز به روز بیشتر می شود. در ایالات متحده آمریکا ۹۷ درصد از مشاغل که از سال ۱۹۸۸ تا ۲۰۰۰ رشد کرده اند از بخش خدمات بوده اند. با وجود اهمیت خدمات و افزایش سهم آن در اقتصاد جهان، خدمات در مقایسه با شرکت های تولیدی در فرآیندها و عملکرد عقب مانده است (van Ark, Mahony, & Timmer, ۲۰۰۸). یکی از دلایل موفقیت شرکت های تولیدی در مقایسه با شرکت های خدماتی این است که شرکت های تولیدی تمایل به یکپارچه سازی فرآیندهای تامین، تولید و تحویل محصولات اصلی خودشان با استفاده از سیستم اطلاعاتی موثر دارند (Bosworth, Triplet, & Jayaram, ۲۰۰۴). به عبارت دیگر شرکت های تولیدی با به کارگیری و پیاده سازی زنجیره تامین، فعالیت های خود را یکپارچه کرده اند و توانسته اند از مزیت های آن بهره برده و قدرت رقابتی خود را افزایش دهند. زیرا با یکپارچگی که به وسیله زنجیره تامین ایجاد می شود شرکت ها دیگر به تنهایی با رقبای خود رقابتی نمی کنند بلکه با زنجیره تامینی که در آن قرار دارند در مقابل رقبا رقابت می کنند

با این وجود به دلیل مشکلات ذاتی در توسعه مدل استاندارد زنجیره تامین برای شرکت های خدماتی و همچنین پیچیدگی فرآیندهای طراحی و تحویل آن ها تحقیق و مطالعه انجام شده در این زمینه بسیار نادر و کمیاب است (S E Sampson & Froehle, ۲۰۰۶). علت این مشکلات ماهیت متفاوت خدمات می باشد. خدمات دارای ویژگی های متفاوتی مانند ناملموسی، ناهمگونی، غیر قابل ذخیره سازی، همزمانی فرآیند تولید، توزیع و مصرف، مشارکت مشتری در تولید ... است (Haas & Hansen, ۲۰۱۰). از این رو در تعریف زنجیره تامین برای شرکت های خدماتی باید به این تفاوت های توجه شود.

مطالعات اخیر اهمیت و گسترش سهم بخش خدمات در اقتصاد را نشان می دهد. همچنین برخی از مطالعاتی که انجام گرفته است به بررسی و تعریف مفهوم زنجیره تامین خدمات (Baltacıoğlu, Ada, Kaplan, Yurt, & Kaplan, ۲۰۰۷)، و شناسایی معیارهایی برای اندازه گیری آن پرداخته اند که نشان دهنده آغاز تلاش ها برای استفاده و به کارگیری گسترده مفهوم زنجیره تامین در شرکت های خدماتی است. در این پژوهش نیز ما به تشریح مفهوم زنجیره تامین و معرفی معیارهای اندازه گیری عملکرد آن پرداخته و در نهایت به اولویت بندی آن اقدام می نماییم. از این رو در این فصل کلیات تحقیق در قالب بیان مسئله، ضرورت و اهمیت انجام تحقیق، فرضیه ها و اهداف تحقیق و غیره، تبیین می شود.

۲-۱- بیان مسئله تحقیق

شرکت های خدماتی نیز مانند شرکت های تولیدی از تامین کنندگان برای تولید و ارائه خدمات خود استفاده می کنند و نیز مشتریانی برای خدمات خود دارند. برای تامین خدمات مورد نیاز مشتریان، شرکت های خدماتی مثل شرکت های تولیدی نیازمند احتیاجاتی هستند که توسط تامین کنندگان ارائه می شود و همچنین برای فروش خدمات خود نیازمند ارتباط با مشتری و آگاهی از نیازها و حجم تقاضای مشتری هستند. اگر تامین کنندگان نتوانند به موقع نیازهای شرکت های خدماتی مثل بیمارستان ها هتل ها مدارس و... را تامین کنند مشتریان آن ها که شامل بیماران و یا افراد دیگر است با مشکل عدم رفع نیازشان مواجه می شوند. شرکت های خدماتی برای تامین نیازهای مشتریان و تخمین نیازهای آن ها نیازمند اطمینان از تهیه منابع مورد نیازش برای ارائه خدمات است از طرفی در صورت عدم تخمین و پیش بینی درست تقاضا برای خدماتش یا با فرصت از دست رفته برای فروش خدماتش مواجه می شود و یا مازاد عرضه و ظرفیت دارند که موجب بالا رفتن هزینه های سازمان می شود. بعضی از شرکت های خدماتی مانند هتل ها، بیمارستان ها، شرکت های بیمه، مراکز آموزشی، بانک ها و... با مشکل عدم تامین منابع و یا نوسان تقاضا مواجه می شوند. گاهی اوقات مشتریان آن ها از عدم پاسخ گویی مناسب به نیازهایشان، تاخیر در ارائه خدمات، و کیفیت ضعیف و وجود نوسان در ارائه خدمات شکایت دارند. از طرفی شرکت های تامین کننده شرکت های خدمات، از عدم شفافیت تقاضای شرکت های تامین کننده خدمات و نوسانات بسیار شدید آن ها در سفارشات و عدم همکاری بلند مدت ناراضی هستند.

یکی از راه کارهای ارائه شده برای حل این مشکلات به کارگیری مفهوم زنجیره تامین است که به این شکل تشریح می شود: مدیریت زنجیره تامین شامل فرآیند های کلیدی یکپارچه از مصرف کننده نهایی تا تامین کننده اصلی محصولات، خدمات و اطلاعات است که ارزش افزوده برای مشتریان و دیگر سهام داران فراهم می کنند (Lambert et al., ۱۹۹۸). همان طور که ملاحظه می شود اهمیت مدیریت زنجیره تامین با سود و منفعتی که می تواند با مشارکت در زنجیره تامین به وجود آورد گره خورده است. با مدیریت کارآمد یک زنجیره تامین شرکت می تواند از کاهش هزینه ها ارتقا و افزایش سود، افزایش رضایت مشتری، ارتقا در کاهش تاخیرات و افزایش کیفیت خدمات و محصولات سود ببرد (Baltacıoğlu et al., ۲۰۰۷). در حالی که موضوعات تحقیق بسیاری مثل بازاریابی خدمات، مدیریت عملیات خدمات، علم خدمات و مهندسی خدمات ایجاد شده اند تعداد کمی از مطالعات به این موضوع می پردازد که چطور ارائه دهندگان خدمت، زنجیره تامین خدمات را مدیریت کنند تا بتوانند مرزهای سازمانی خود را گسترش دهند (Cho et al., ۲۰۱۲). از طرفی اندازه گیری خدمات دشوار است تنوع بخش های خدمات، توسعه یک چارچوب یکسان و جامع برای خدمات را دشوار کرده است (Ellram et al., ۲۰۰۴)؛ و از طرف دیگر به منظور دستیابی به اهداف و تضمین بهبود مستمر عملکرد فرآیندها باید اندازه گیری شود. علاوه بر این اگر عملکرد یک فرآیند را نتوان اندازه گیری

کرد نمی تواند آن را اداره نمود. ارزیابی عملکرد دو تاثیر عمده دارد: اول اینکه از آن ها می توان در گزارش وضع موجود برای درک بهتر از فرآیند های گذشته و حال استفاده کرد و دوم اینکه برای دستیابی به اهداف عملکرد می تواند کمک کننده باشد و این موضوع به تمرکز و توجه به آینده کمک می کند (Cho et al., ۲۰۱۲). ارزیابی عملکرد زنجیره تامین نه تنها اطلاعات بازخوردی برای نشان دادن بهبود و تقویت انگیزه و ارتباطات فراهم می کند بلکه هماهنگی و همکاری را در زنجیره تامین ارتقا می دهد (Cho et al., ۲۰۱۲).

مدیران در بسیاری از شرکت ها، به خصوص در شرکت های تولیدی در حال تلاش برای مدیریت بهتر زنجیره تامین هستند. تکنیک های مفیدی مانند تولید به هنگام (JIT)، مدیریت کیفیت جامع، تولید ناب، کایزن و بسیاری از روش های دیگر مورد استفاده قرار می گیرد. برای یکپارچگی بیشتر زنجیره تامین باید بتوان جریان عملیات را در آن کنترل و مدیریت نمود همچنین برای دستیابی به اهداف باید بتوان فرآیندهای خروجی از طریق زنجیره تامین اندازه گیری شود و با مجموعه از استانداردها مقایسه شود (Gunasekaran, Patel, & McGaughey, ۲۰۰۴). این گونه مقایسه ها می تواند باعث بهبود در انجام فرآیندها شود. در زمینه اندازه گیری عملکرد زنجیره تامین برای شرکتهای صنعتی و تولیدی مطالعات فراوانی صورت گرفته است. به عنوان مثال از سال ۱۹۹۷ مدل مرجع عملیاتی زنجیره تامین^۱ که توسط انجمن زنجیره تامین^۲ تولید شد، در امر اندازه گیری عملکرد شرکت ها کاربرد فراوانی دارد که به عنوان یک سیستم مشهور ارزیابی عملکرد در زمینه زنجیره تامین مورد استفاده قرار می گیرد (Giannakis, ۲۰۱۱).

با وجود اینکه اعتقاد بر این است که خدمات می توانند از شیوه هایی که شرکت های تولیدی به کار می گیرند بهره ببرند اما تفاوت بین خدمات و تولید لزوم ایجاد ساختار متفاوت و منحصر به فرد که منعکس کننده ویژگی های شرکت های خدماتی باشد را ایجاد می کند (Boon-itt & Pongpanarat, ۲۰۱۱). بنابر این ارایه شاخص های مناسب برای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین در شرکت های خدماتی به شدت احساس می شود.

۱-۳- ضرورت و اهمیت انجام تحقیق

به علت ماهیت متفاوت محصولات و فرآیندهای شرکت های خدماتی در مقایسه با شرکت های تولیدی، این شرکت ها برای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خود نمی تواند از ابزارهایی استفاده کنند که در شرکت های تولیدی استفاده می شود. در زنجیره تامین خدمات، جریان فیزیکی خدمات از تامین کننده به تولید کننده و در نهایت به مشتری ذاتا ممکن نیست. همچنین به دلیل ماهیت غیر قابل ذخیره بودن و فنا پذیری خدمات نمی تواند آن ها را ذخیره کرد و از این رو فرآیندهایی مانند حمل و نقل و انبارداری در سازمان های خدماتی چندان معنا دار نیست در حالی که در شرکت های تولیدی یکی از بخش های مهم به حساب می آید. بنابر این برای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات نیاز به معیارهای مطابق با ویژگی های شرکت های خدماتی است و در صورت نبود این معیارها مشکلات بسیاری در شناسایی فرآیند ها و فعالیت های مناسب و ارزیابی آن ها خواهیم داشت.

¹ Supply chain operations reference modul (SCOR)

² Supply chain council

به عنوان مثال شرکت های خدماتی در مقابل نوسانات تقاضا بسیار آسیب پذیر هستند. به دلیل این که محصولات آن ها قابل ذخیره سازی نیست نمی توانند در مواقعی که تقاضا برای خدمات کم است، آن را ذخیره کنند و در زمانی که تقاضا زیاد است آن را ارایه نمایند. شرکت هواپیمایی را در نظر بگیرید که عرضه خدمات آن بیشتر از تقاضا است در این صورت این شرکت نمی تواند از تمامی امکانات خود استفاده کند همچنین زمانی که تقاضای خدمات از عرضه خدمات بیشتر است شرکت با هزینه از دست رفته مواجه است. بنابر این دقت در پیش بینی تقاضا برای خدمات، در شرکت های خدماتی بسیار مهم است و فرآیندهایی برای شناسایی و ارزیابی آن باید وجود داشته باشد.

با توجه به ویژگی های خاص شرکت های خدماتی وجود معیارهای مناسب با ویژگی های آن ها بسیار ضرورت دارد. از طرف دیگر عدم وجود معیار مناسب برای ارزیابی و سنجش عملکرد زنجیره تامین خدمات باعث می شود که در مدیریت آن نیز دچار مشکل شویم زیرا هر چیزی را که نتوان اندازه گیری کرد نمی توان مدیریت نمود.

ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات نه تنها به سازمان ها در فرآیند کنترل و فعالیت هایشان به صورت سریع و گسترده کمک می کند بلکه می تواند به آن ها در بهبود کارکردها و وظایف داخلی و خارجی کسب و کارشان کمک کند فعالیت هایی مثل ارتقا کیفیت خدمات مدیریت عملیات خدمات، پاسخ گویی سریع و اجرای مناسب استراتژی های کسب و کار از آن جمله اند.

۴-۱- سوالات تحقیق

۴-۱-۱- سوالات اصلی

- (۱) چه معیارهایی برای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات وجود دارد؟
- (۲) اولویت بندی معیارهای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات چیست؟

در راستای سوالات اصلی باید به این سوالات هم پاسخ داده شود:

۴-۱-۲- سوالات فرعی

- (۱) زنجیره تامین خدماتی که هتل های ۵ ستاره در آن قرار دارد چگونه است؟
- (۲) زنجیره تامین خدمات شامل چه فرآیندهایی است؟
- (۳) چه معیارهایی برای ارزیابی فرآیندها مورد نیاز است؟

۵-۱- اهداف تحقیق

۵-۱-۱- اهداف اصلی

- (۱) شناسایی معیارهای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات

۲) اولویت بندی معیارهای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات

۱-۵-۲- اهداف فرعی

- ۱) شناسایی و تشریح قسمت های زنجیره تامین خدمات که هتل در آن قرار دارد.
- ۲) شناسایی فرآیندهایی که در زنجیره تامین خدمات وجود دارد.
- ۳) شناسایی معیارهایی که برای ارزیابی هر یک از این فرآیندها وجود دارد.

۱-۶- روش پژوهش و مراحل انجام پایان نامه

۱-۶-۱- روش تحقیق

تحقیق های علمی از نظر هدف به دو نوع بنیادی و کاربردی تقسیم می شوند. تحقیقات بنیادی در جستجوی کشف حقایق و واقعیتهای و شناخت پدیده ها و اشیا و روابط بین آنها هستند که مرزهای دانش عمومی بشر را توسعه می دهد. اما تحقیقات کاربردی با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که از طریق تحقیقات بنیادی فراهم شده برای رفع نیازمندیهای بشر و بهبود و بهینه سازی ابزارها، اشیا و الگوها در جهت توسعه رفاه و آسایش و ارتقای سطح زندگی انسان مورد استفاده قرار می گیرند. تحقیقات کاربردی خود به دو نوع تقسیم می شوند که عبارتند از توسعه ای و علمی. تحقیقات کاربردی توسعه ای با هدف توسعه سیستمهای تولید کالا و خدمات و بهینه سازی آنها انجام می پذیرند. و بنابر این توضیحات تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی-توسعه ای است.

تحقیقات از نظر ماهیت و هدف به ۵ دسته تقسیم می شوند. که عبارتند از: تحقیقات تاریخی، توصیفی، همبستگی، علی و تجربی. که تحقیق حاضر از این نظر یک تحقیق توصیفی است تحقیقات توصیفی هم جنبه کاربردی و هم جنبه مبنایی دارند. در بعد کاربردی از نتایج این تحقیقات در تصمیم گیری ها و سیاست گذاری ها و همچنین برنامه ریزی ها استفاده می شود. این تحقیق از نظر ماهیت و هدف جز تحقیقات توصیفی کاربردی است.

۱-۶-۲- قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: قلمرو موضوعی تحقیق، مفاهیم و مولفه های مربوط به زنجیره تامین را در بر می گیرد. در این تحقیق زنجیره تامین خدمات و شاخص های مرتبط با آن با استفاده از مرور ادبیات موضوع استخراج و به کمک پرسشنامه مورد بررسی و اولویت بندی قرار می گیرد.

قلمرو مکانی: قلمرو مکانی تحقیق یا به عبارت دیگر جامعه مورد بررسی مدیران هتل های ۵ ستاره شهر تهران است. این هتل ها به عنوان سازمان های خدماتی در نظر گرفته شده است؛ و به دلیل وسعت بیشتر فعالیت های هتل های ۵ ستاره نسبت به سایر هتل ها و داشتن مدیرانی با تجربه که فعالیت های خدماتی را در حیطه وسیع انجام می دهند، این هتل ها انتخاب شدند.

قلمرو زمانی: محدود زمانی تحقیق از بهمن ماه ۱۳۹۱ تا بهمن ماه ۱۳۹۲ می باشد.

۱-۶-۳- روش انجام تحقیق

مراحل انجام تحقیق به این صورت است که ابتدا با مرور ادبیات موضوع و بررسی مقالات و کتاب های معتبر در این زمینه به تشریح زنجیره تامین خدمات و معیارهای ارزیابی عملکرد آن می پردازیم. در این پژوهش از دو مرحله جمع آوری داده صورت گرفت. در مرحله اول برای ایجاد درخت تصمیم و همچنین ایجاد اطمینان از صحت دسته بندی انجام شده، پرسشنامه اول طراحی گردید و با جمع آوری داده ها از خبرگان و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS، معیارهای غیر مهم حذف شد و پس از دستیابی به دسته بندی نهایی، این دسته بندی مبنای طراحی درخت تصمیم قرار گرفت. سپس در مرحله دوم برای اولویت بندی معیارها ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات پرسشنامه دوم طراحی گردید برای اولویت بندی از روش AHP فازی به صورت گروهی استفاده شد. در نهایت بعد از جمع آوری داده ها به وسیله پرسشنامه از مدیران هتل ها، به عنوان خبرگان شرکت های خدماتی، به اولویت بندی معیارها پرداخته شد. برای تحلیل داده های پرسشنامه دوم از نرم افزار اکسل استفاده شد.