



دانشکده مدیریت و اقتصاد

رساله دکتری رشته مدیریت گرایش تولید و عملیات

عنوان رساله:

طراحی مدل کیفیت خدمات در زنجیره تأمین

نام دانشجو:

مسلم علی محمد لو

استاد راهنما:

دکتر عادل آذر

شهریور ماه ۱۳۸۹

سلام افضل

اعضای هیأت داوران نسخه نهایی پایان نامه آقای مسلم علی محمد لو

تحت عنوان: طراحی مدل کیفیت خدمات در زنجیره تامین

را از نظر شکل (فرم) و محتوی بررسی نموده و پذیرش آن را برای دریافت درجه دکتری پیشنهاد می کنند.

ردیف	اعضای هیأت داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱	استاد راهنما			
۲	استاد مشاور			
	استاد مشاور			
۳	نماینده تحصیلات تکمیلی			
۴	استاد ناظر			
۵	استاد ناظر			
	استاد ناظر			
	استاد ناظر			

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین‌نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه می باشد، باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ رساله ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل رساله دکتری نگارنده در رشته مدیریت است که در سال ۱۳۸۹ در دانشکده مدیریت و

اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار خانم/جناب آقای دکتر عادل آذر، مشاوره جناب آقایان

دکتر عباس مقبل باعرض و دکتر پرویز احمدی از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مزاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب **مسلم علی محمد لو** دانشجوی رشته مدیریت مقطع دکتری

تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: **مسلم علی محمد لو**

تاریخ و امضا: ۸۹/۶/۲۸



دانشکده مدیریت و اقتصاد

رساله دکتری رشته مدیریت گرایش تولید و عملیات

عنوان رساله:

طراحی مدل کیفیت خدمات در زنجیره تأمین

نام دانشجو:

مسلم علی محمد لو

استاد راهنما:

دکتر عادل آذر

استاد مشاور(اول):

دکتر عباس مقبل باعرض

استاد مشاور(دوم):

دکتر پرویز احمدی

شهریور ماه ۱۳۸۹

تقدیم به:

پدر و مادرم که دعای خیرشان همیشه بدرقه راهم بوده است

و

همسرم که با بردباری مرا در این راه یاری نمود

تقدیر و تشکر

بی‌گمان، پیمودن راه دور و دراز این مطالعه، بدون همیاری خانواده، اساتید و دوستان گرامی ام امکان- پذیر نبود:

پدر و مادر بزرگوار و زحمتکشم که همواره در تمامی دوران زندگی حامی و پشتیبان من بوده‌اند و همچنین همسرم که با بردباری مرا تحمل نمودند و برادران و خواهر مهربانم که همواره مشوق من بوده‌اند. لطفشان مجید باد

جناب آقای دکتر عادل آذر که با موشکافی‌های خود بر دقت رساله افزودند. دکتر عباس مقبل باعرض و دکتر پرویز احمدی، به خاطر راهنماییها و نظرات راهگشا و سازنده‌اشان و همچنین سایر اساتید گرانقدری که در طول دوران تحصیلم از محضرشان کسب فیض نمودم. اساتید داور رساله دکتر خداداد حسینی، دکتر علی رجب زاده، دکتر پرویزیان و دکتر فارسیجانی که علم و اخلاق را توأمان دارند. دولت این بزرگان مستدام باد.

در پایان از دوستان عزیزم آقایان مجید باب الحوائجی، محمد جواد قربانی، هادی میرقادری، مرتضی رضایی، علی علیزاده و ... که بدون چشمداشتی مرا از دریای لطف خودشان سیراب نمودند؛ بسیار سپاس گزارم.

چکیده

موفقیت یک شرکت بستگی زیادی به توانایی آن در یکپارچگی و هماهنگی، در شبکه پیچیده‌ای از ارتباطات تجاری در میان اعضای زنجیره تأمین دارد. در این فضای رقابتی شدید، کلید مزیت رقابتی پایدار در ارائه خدمات با کیفیت بالا است که در نهایت منجر به رضایت‌مندی مشتری نهایی خواهد شد. از طرفی لجستیک را به عنوان عامل حیاتی در کسب مزیت رقابتی می‌شناسند و روابط بین کیفیت خدمات با عملکرد کسب و کار؛ کاهش هزینه‌ها، رضایت مشتری و سودآوری در تحقیقات مختلف مورد تأیید قرار گرفته است.

هدف از این تحقیق ارائه مدلی برای ارزیابی کیفیت خدمات در مراحل مختلف زنجیره تأمین است. متدولوژی تحقیق مبتنی بر مطالعه جامع مبانی نظری و انجام مصاحبه‌های اکتشافی، تحلیل شکاف برای تدوین مدل و روش‌های کیفی و کمی برای جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آنها می‌باشد. شکاف‌های کلیدی در دو جهت مختلف رفت و برگشت بین عناصر زنجیره تأمین در نظر گرفته می‌شود. همچنین از تحلیل عاملی و تحلیل مسیر برای تعیین روابط بین شکاف‌ها استفاده می‌شود. مجموعه‌ای از شاخص‌های عملکردی نیز برای عناصر مختلف زنجیره تأمین پیشنهاد می‌شود. ابزار کیفیت خدمات زنجیره تأمین در شناسایی فرصت‌های بهبود کیفیت خدمات زنجیره بسیار مفید خواهد بود. این تحقیق برخی موضوعات که کمتر مورد توجه قرار گرفته را مد نظر قرار داده که کمک‌های عملی به متخصصان و مجریان در راستای فراهم کردن مسیر و بهبود کیفیت خدمات زنجیره تأمین ارائه می‌کند.

واژه‌های کلیدی :

کیفیت خدمات - زنجیره تأمین - مدیریت زنجیره تأمین - تحلیل شکاف - تحلیل مسیر

فهرست مطالب

شماره صفحه

عنوان

فصل اول: طرح پژوهش

۱-۱- طرح مسأله و سئوالهای اصلی تحقیق	۳
۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق	۶
۱-۳- اهداف تحقیق	۹
۱-۴- مشکلات و محدودیتهای تحقیق	۹
۱-۵- مراحل تحقیق	۱۰
۱-۶- واژه های عملیاتی	۱۱

فصل دوم : پیشینه تحقیق

۱-۲- مدیریت زنجیره تأمین	۱۳
۱-۱-۲- تاریخچه مدیریت زنجیره تأمین	۱۳
۱-۲-۲- تعاریف مدیریت زنجیره تأمین	۱۵
۱-۳-۱-۲- دیدگاههای رایج در مدیریت زنجیره تأمین	۱۹
۱-۳-۱-۲- دیدگاه خرید و تأمین	۲۰
۱-۳-۱-۲- دیدگاه لجستیک و حمل و نقل	۲۱
۱-۳-۱-۲- استراتژی مدیریت زنجیره تأمین یکپارچه	۲۲
۱-۴-۱-۲- نظام ارزیابی زنجیره تأمین	۲۲
۱-۵-۱-۲- ضرورت ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین	۲۴
۱-۶-۱-۲- شاخص های ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین	۲۵
۱-۷-۱-۲- مدل مرجع عملیات های زنجیره تأمین	۲۶
۱-۸-۱-۲- شاخص های تحلیل اساس رقابت	۲۹
۲-۲- کیفیت خدمات	۳۱
۱-۲-۲- مدل کیفیت فنی و وظیفه ای	۳۳
۲-۲-۲- مدل شکاف	۳۴
۳-۲-۲- مدل توسعه یافته مدل شکاف	۴۱
۴-۲-۲- مدل ویژگی کیفیت خدمات	۴۲
۵-۲-۲- مدل ترکیبی کیفیت خدمات	۴۳
۶-۲-۲- مدل سازگاری فناوری اطلاعات	۴۶
۷-۲-۲- مدل مبتنی بر ویژگی ها و اثرات کلی	۴۶
۸-۲-۲- مدل کیفیت خدمات درک شده و رضایتمندی	۴۷
۹-۲-۲- مدل ویژگی های PCP	۴۸
۱۰-۲-۲- مدل کیفیت خدمات خرده فروشی و ارزش درک شده	۴۹
۱۱-۲-۲- مدل کیفیت خدمات، ارزش مشتری و رضایتمندی مشتری	۵۰
۱۲-۲-۲- مدل تعدیلگر ها و پیش نیاز های کیفیت خدمات	۵۱
۱۳-۲-۲- مدل کیفیت خدمات درونی	۵۲

۵۳ مدل DEA برای کیفیت خدمات درونی
۵۴ مدل کیفیت خدمات در بانکداری اینترنتی
۵۵ مدل کیفیت خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات
۵۶ مدل کیفیت خدمات الکترونیکی
۵۷ ۳-۲- کیفیت خدمات در زنجیره تأمین
۵۷ ۱-۳-۲- مدیریت کیفیت و مدیریت زنجیره تأمین
۶۱ ۲-۳-۲- مدل خدمات متمرکز لجستیک در زنجیره تأمین
۶۱ ۳-۳-۲- پیامدها و پیامدهای زنجیره ارزش لجستیک
۶۳ ۴-۳-۲- کیفیت خدمات لجستیک خدمات فروشگاههای آنلاین
۶۵ ۵-۳-۲- چارچوب ارزشیابی خدمات لجستیک
۶۷ ۶-۳-۲- مدل توسعه داده شده کیفیت خدمات لجستیک
۶۸ ۷-۳-۲- ارزیابی عملکرد حرفهای زنجیره تأمین خدمات مدل‌های DEA و AHP
۷۰ ۸-۳-۲- کیفیت خدمات لجستیک
۷۱ ۹-۳-۲- مدل تحلیل شکاف در فرایند تکمیل سفارش دوتایی
۷۲ ۱۱-۳-۲- جمع بندی کیفیت خدمات در زنجیره تأمین
۷۳ ۴-۲- جمع بندی پیشینه تحقیق

فصل سوم: طراحی مدل تحقیق

۷۵ ۱-۳- مدل تحقیق
۷۷ ۱-۱-۳- مدل اصلی مبتنی بر تحلیل شکاف
۸۵ ۲-۳- فرضیه های تحقیق
۸۸ ۳-۳- روش تحقیق
۸۹ ۴-۳- جامعه آماری
۹۱ ۵-۳- نمونه آماری
۹۲ ۶-۳- ابزار جمع آوری اطلاعات
۹۴ ۷-۳- روایی و پایایی تحقیق
۹۴ ۱-۷-۳- روایی محتوی
۹۵ ۲-۷-۳- روایی سازه
۹۶ ۳-۷-۳- روایی وابسته به معیار
۹۶ ۴-۷-۳- پایایی
۹۷ ۸-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۹۸ ۱-۸-۳- تحلیل عاملی
۹۸ ۱-۱-۸-۳- تحلیل عاملی اکتشافی
۹۹ ۲-۱-۸-۳- تحلیل عاملی تأییدی
۹۹ ۲-۸-۳- تحلیل مسیر
۱۰۰ ۳-۸-۳- شاخصهای برازش مدل
۱۰۰ ۱-۳-۸-۳- شاخص نرم شده برازندگی
۱۰۱ ۲-۳-۸-۳- شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)
۱۰۱ ۳-۳-۸-۳- شاخص برازندگی فزاینده IFI
۱۰۲ ۴-۳-۸-۳- شاخص GFI و AGFI (اندازه های لیزرل)
۱۰۲ ۵-۳-۸-۳- شاخص جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)

فصل چهارم : جمع آوری اطلاعات و تحلیل یافته ها

- ۱-۴- تحلیل عاملی اکتشافی ابزار تحقیق ۱۰۵
- ۲-۴- تحلیل عاملی تأییدی سازه کیفیت خدمات زنجیره تامین ۱۰۵
- ۳-۴- روایی و پایایی ابزار تحقیق ۱۱۷
- ۱-۳-۴- روایی بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی ۱۱۷
- ۲-۳-۴- روایی سازه بر اساس تحلیل عاملی تأییدی ۱۱۸
- ۳-۳-۴- پایایی سازه ۱۱۸
- ۴-۴- بررسی فرضیات تحقیق ۱۱۸
- ۱-۴-۴- آزمون فرضیه اول ۱۱۸
- ۲-۴-۴- آزمون فرضیه دوم ۱۳۲
- ۱-۲-۴-۴- سناریو ۱: ارتباط بین شکاف های مشاهده شده ۱۳۲
- ۲-۲-۴-۴- سناریو ۲: تبیین متغیر نهفته ۱۳۶
- ۳-۴-۴- آزمون فرضیه سوم ۱۵۵

فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادات

- ۱-۵- خلاصه مراحل تحقیق ۱۵۸
- ۲-۵- جمع بندی یافته ها ۱۶۱
- ۳-۵- سهم تئوریک تحقیق ۱۶۴
- ۴-۵- پیشنهادات اجرایی ۱۶۵
- ۵-۵- پیشنهادات برای تحقیقات آتی ۱۶۶

منابع

- ۱۶۸ فهرست منابع

ضمائم

- ۱۷۴ پرسشنامه شماره ۱

فهرست اشکال

شماره صفحه

عنوان

- شکل ۱-۱- مراحل تحقیق ۱۵
- شکل ۱-۲- بخش های مختلف مدیریت زنجیره تأمین ۱۶
- شکل ۲-۲- فعالیتها و شرکتها در یک زنجیره تأمین ۱۷
- شکل ۳-۲- تکامل دیدگاههای مدیریت زنجیره تأمین ۲۱
- شکل ۴-۲- مدل مرجع عملیاتهای زنجیره تأمین بر اساس ساختار زنجیره تأمین ۲۷
- شکل ۵-۲- مدل کیفیت فنی و وظیفه‌ای ۳۳
- شکل ۶-۲- مدل شکاف ۳۴
- شکل ۷-۲- مدل توسعه یافته مدل شکاف ۴۱
- شکل ۸-۲- مدل ویژگی کیفیت خدمات ۴۲
- شکل ۹-۲- مدل ترکیبی کیفیت خدمات ۴۳
- شکل ۱۰-۲- مدل سازگاری فناوری اطلاعات ۴۴
- شکل ۱۱-۲- مدل مبتنی بر ویژگی ها و اثرات کلی ۴۶
- شکل ۱۲-۲- مدل کیفیت خدمات درک شده و رضایتمندی ۴۷
- شکل ۱۳-۲- مدل ویژگیهای PCP ۴۸
- شکل ۱۴-۲- مدل کیفیت خدمات خرده فروشی و ارزش درک شده ۴۹
- شکل ۱۵-۲- مدل کیفیت خدمات، ارزش مشتری و رضایتمندی مشتری ۵۰
- شکل ۱۶-۲- مدل تعدیلگرها و پیش نیازهای کیفیت خدمات ۵۱
- شکل ۱۷-۲- مدل کیفیت خدمات درونی ۵۲
- شکل ۱۸-۲- مدل DEA برای کیفیت خدمات درونی ۵۳
- شکل ۱۹-۲- مدل کیفیت خدمات در بانکداری اینترنتی ۵۴
- شکل ۲۰-۲- مدل کیفیت خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات ۵۵
- شکل ۲۱-۲- مدل کیفیت خدمات الکترونیکی ۵۶
- شکل ۲۲-۲- اجزای مدیریت کیفیت و زنجیره تأمین ۵۷
- شکل ۲۳-۲- تکامل و تمرکزهای مدیریت کیفیت زنجیره تأمین ۵۹
- شکل ۲۴-۲- مدل خدمات متمرکز لجستیک در زنجیره تأمین ۶۱
- شکل ۲۵-۲- نمودار مرحله‌ای نتایج علت و معلولی ۶۲
- شکل ۲۶-۲- جریان کالاها و جریان اطلاعات ۶۳
- شکل ۲۷-۲- ارتباط مرکز توزیع ۶۴
- شکل ۲۸-۲- کیفیت خدمات لجستیک بر روی خدمات برای فروشگاههای آنلاین ۶۴

- شکل ۲-۲۹ جریان کالاها و جریان اطلاعات..... ۶۵
- شکل ۲-۳۰ زنجیره تأمین به عنوان مجموعه‌ای از فرایندهای مختلف ۶۵
- شکل ۲-۳۱ خدمات ادراک شده و خدمات مطلوب..... ۶۶
- شکل ۲-۳۲ مولفه‌های سطح خدمات افقی، عمودی و نوسنجی..... ۶۶
- شکل ۲-۳۳ مدل مقبولیت تکنولوژی..... ۶۷
- شکل ۲-۳۴ مدل توسعه داده شده کیفیت خدمات لجستیک ۶۷
- شکل ۲-۳۵ مدل حرفه ای زنجیره تأمین خدمات..... ۶۸
- شکل ۲-۳۶ مولفه‌های سیستم ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمت حرفه ای ۶۹
- شکل ۲-۳۷ نتایج مدل علی ۷۰
- شکل ۲-۳۸ مدل تحلیل شکاف در فرایند تکمیل سفارش دوتایی ۷۱
- شکل ۳-۱ شکاف مستقیم و معکوس ۷۵
- شکل ۳-۲ مدل زنجیره تامین با شکاف‌های اصلی ۷۷
- شکل ۳-۳ مدل زنجیره تامین با شکاف‌های اصلی و فرعی ۸۰
- شکل ۳-۴ مدل زنجیره تامین با شکاف‌های اصلی، فرعی و جزئی ۸۲
- شکل ۳-۵ روابط بین شکاف های زنجیره تامین ۸۳
- شکل ۳-۶ روابط بین شکاف های زنجیره تامین بر اساس مدل زیتمال ۸۴
- شکل ۳-۶ روابط بین شکاف های زنجیره تامین بر اساس مفهوم کیفیت خدمات درک شده ۸۴
- شکل ۳-۷ زنجیره تأمین ایران خودرو..... ۹۰
- شکل ۳-۸ جامعه آماری تحقیق..... ۹۱
- شکل ۳-۸ جایگاه ابزار تحقیق در مدل تحقیق..... ۹۳
- شکل ۴-۱: نمودار اسکری برای تعیین تعداد عامل..... ۱۱۲
- شکل ۴-۲: مقادیر t-value مسیرهای مدل اصلاح شده..... ۱۱۶
- شکل ۴-۳: مدل مفهومی تحقیق ۱۲۰
- شکل ۴-۴ روابط بین شکاف های زنجیره تامین بر اساس ارتباط شکاف های مشاهده شده ۱۳۳
- شکل ۴-۵: مدل اولیه آزمون سناریو ۱ ۱۳۴
- شکل ۴-۶ مقادیر t مدل اصلاح شده..... ۱۳۵
- شکل ۴-۷ روابط بین شکاف های زنجیره تامین بر اساس مفهوم کیفیت خدمات درک شده ۱۳۷
- شکل ۴-۸ مدل R1..... ۱۳۸
- شکل ۴-۹: مدل F1..... ۱۳۹
- شکل ۴-۱۰: مدل R2..... ۱۴۰
- شکل ۴-۱۱: مدل F2..... ۱۴۱
- شکل ۴-۱۲: مدل R3..... ۱۴۲
- شکل ۴-۱۳: نمودار پراکنش شکاف های مستقل و وابسته..... ۱۴۶

- شکل ۴-۱۴ مدل Σ تحلیل مسیر..... ۱۴۷
- شکل ۴-۱۵ مدل Υ تحلیل مسیر ۱۴۸
- شکل ۴-۱۶: مدل اولیه تحقیق ۱۴۹
- شکل ۴-۱۷ مدل نهایی تحقیق..... ۱۵۰
- شکل ۴-۱۸: نمودار شاخه و برگ مقادیر استاندارد باقیمانده ۱۵۱
- شکل ۴-۱۹: نمودار $Q-Q$ برای بررسی نرمال بودن باقیماندهها ۱۵۵
- شکل ۴-۲۰: نمودار بررسی ثبات واریانس..... ۱۵۶
- شکل ۴-۲۱ : مدل نهایی..... ۱۵۷
- شکل ۴-۲۲ : مدل مقایسه ای مدل اولیه و مدل نهایی تحقیق..... ۱۵۸

فهرست جداول

شماره صفحه

عنوان

جدول ۱-۲	تعاریف مدیریت زنجیره تأمین	۱۸
جدول ۲-۲	تفکر استراتژیک مدیریت زنجیره تأمین	۲۰
جدول ۳-۲	مقیاس‌های سطح ۱ مدل مرجع عملیات‌های زنجیره تأمین	۲۸
جدول ۴-۲	ارتباط میان ده معیار اصلی و پنج بعد سروکوال	۳۷
جدول ۵-۲	اصول مدیریت کیفیت در بخش بالا دستی زنجیره تأمین	۶۰
جدول ۶-۲	برخی تحقیقات صورت گرفته در کیفیت خدمات	۷۲
جدول ۱-۴	متغیرهای اولیه مستخرج از مبانی نظری	۱۰۵
جدول ۲-۴	متغیرهای نهایی تحقیق	۱۰۸
جدول ۳-۴	آزمون KMO و بارتلت	۱۱۰
جدول ۴-۴	کل واریانس تبیین شده	۱۱۱
جدول ۵-۴	ماتریس عامل چرخش نیافته	۱۱۳
جدول ۶-۴	ماتریس چرخش یافته عاملی	۱۱۴
جدول ۷-۴	ماتریس همبستگی عوامل	۱۱۸
جدول ۸-۴	آلفای کرونباخ	۱۱۹
جدول ۹-۴	نتایج اندازه‌گیری متغیرهای فرضیه‌های شکاف مستقیم اول	۱۲۱
جدول ۱۰-۴	نتایج فرضیه‌های مستقیم	۱۲۱
جدول ۱۱-۴	نتایج اندازه‌گیری متغیرهای فرضیه‌های شکاف معکوس اول	۱۲۳
جدول ۱۲-۴	نتایج فرضیه‌های معکوس اول	۱۲۴
جدول ۱۳-۴	جمع بندی فرضیه ۱-۱	۱۲۵
جدول ۱۴-۴	نتایج اندازه‌گیری متغیرهای فرضیه‌های شکاف مستقیم مستقیم	۱۲۶
جدول ۱۵-۴	نتایج فرضیه‌های مستقیم	۱۲۶
جدول ۱۶-۴	نتایج اندازه‌گیری متغیرهای فرضیه‌های شکاف معکوس دوم	۱۲۸
جدول ۱۷-۴	نتایج فرضیه‌های معکوس دوم	۱۲۸
جدول ۱۸-۴	جمع بندی فرضیه ۲-۱	۱۲۹
جدول ۱۹-۴	نتایج اندازه‌گیری متغیرهای فرضیه‌های شکاف مستقیم	۱۳۰
جدول ۲۰-۴	نتایج فرضیه‌های مستقیم	۱۳۰
جدول ۲۱-۴	جمع بندی فرضیه ۳-۱	۱۳۱
جدول ۲۲-۴	شاخص‌های برازش مدل اصلاح شده	۱۳۶

۱۳۸	جدول ۴-۲۳ نتایج بررسی مدل R1
۱۳۹	جدول ۴-۲۴ نتایج بررسی مدل F1
۱۴۰	جدول ۴-۲۵ - نتایج مدل R2
۱۴۱	جدول ۴-۲۶ - نتایج LNG F2
۱۴۲	جدول ۴-۲۷ نتایج مدل R3
۱۴۳	جدول ۴-۲۸ نتایج تحلیل عاملی مدل‌های شکاف
۱۴۴	جدول ۴-۲۹ نتایج آزمون ضریب همبستگی بین شکافها
۱۵۱	جدول ۴-۳۰ نتایج برازش نهایی مدل

فصل اول

طرح پژوهش

طرح مسأله و سؤال های اصلی تحقیق
اهمیت و ضرورت تحقیق
اهداف تحقیق
مشکلات و محدودیت های تحقیق
واژه های عملیاتی

مقدمه

در دنیای رقابتی امروز با توجه به ویژگی‌های محیط‌های جدید تولیدی و طبیعت مشتریان، دیگر شیوه‌های مدیریت تولید گذشته که یکپارچگی کمتری را در فرایند هایشان دنبال می‌کردند، کارائی خود را از دست داده است و امروز شرکت‌ها نیازمندند تا یکپارچگی منظمی را در تمام فرایندهای تولیدی - از ماده خام تا ماده مصرف کننده نهایی - ایجاد کنند. مدیریت زنجیره تأمین^۱ به عنوان یک رویداد یکپارچه برای مدیریت مناسب جریان مواد و کالا، اطلاعات و جریان پولی، توانایی پاسخگویی به این شرایط را داراست.

امروزه مهمترین عامل برای موفقیت شرکتها در بازار رقابتی، ارائه کیفیت خدمات بالا و برآورده کردن نیازهای مشتریان است. شرکتها پی برده اند که بهینه سازی عملیات در چهار دیواری شرکت برای دستیابی به سرآمدی کسب و کار کافی نیست، بنابراین برای بهبود عملکرد از یک طرف به مشارکت تأمین کنندگان در بهبود کیفیت و از طرف دیگر برآورده کردن خواسته های مشتریان نیاز دارند (کانجی و ونگ، ۱۹۹۹) با توجه به تغییرات سریع در انتظارات مشتریان، فن آوری و روندهای جهانی شدن، سازمانها باید فرایندهای خود را چنان طراحی کنند که بتوانند محصولات متنوعی را با هزینه پائین، کیفیت بالا و در زمان کمی به مشتری ارائه کنند. برای موفقیت در چنین محیطی، سازمانها نمی‌توانند بعنوان یک واحد مستقل عمل کنند، بلکه باید در جستجوی کارکردن با یکدیگر در زنجیره تأمین باشند تا بتوانند به مزایای رقابتی دست یابند. مؤسسات ناچار به برقراری ائتلاف‌های استراتژیک با تأمین کنندگان، مشتریان و نیز تعدادی از مؤسساتی که درگیر با تدارک خدمات لجستیک هستند، می‌نماید. تا از این طریق از قابلیت‌های جمعی آنان بهره گیری شده و ارزش‌های جدیدی برای مشتریان نیز حاصل شود.

این مشارکت و اتحاد اغلب در قالب زنجیره‌ای تبلور می‌یابد که اصطلاحاً زنجیره تأمین نام دارد و برنامه‌ریزی، سازماندهی و کنترل فعالیت‌ها در این زنجیره، مدیریت زنجیره تأمین نامیده می‌شود (چان و همکاران، ۲۰۰۳).

همانطور که رقابت از شرکت‌های منفرد به زنجیره تأمین منتقل شده است، تمرکز صرف بر مدیریت اقدامات داخلی نیز تغییر کرده است. در حقیقت مدیران باید اقدامات شرکتشان را با مشتریان و تأمین‌کنندگان هماهنگ و یکپارچه کنند (کانن و تان، ۲۰۰۵). یکپارچگی کیفیت خدمات و مدیریت زنجیره تأمین برای رقابت پذیری آتی مهم است (رابینسون و مالهوترا، ۲۰۰۵). بنابراین مدیریت کیفیت خدمات و مدیریت زنجیره تأمین دو ابزار مهم هستند که شرکتها برای دستیابی به مزیت رقابتی از آن استفاده می‌کنند و می‌خواهند از این طریق بطور موثری در زمینه‌های کیفیت، کرائی و نوآوری رقابت کنند. استفاده از قابلیت‌های مدیریت کیفیت خدمات می‌تواند منجر به بهبود عملکرد زنجیره تأمین و دستیابی به مزیت‌های رقابتی جمعی شود (فلاين و فلاين، ۲۰۰۵). بکارگیری مدیریت کیفیت خدمات در زنجیره تأمین منجر به کاهش هزینه، واکنش فعال به نیازهای مشتری، استفاده بهتر از منابع و بهبود کرائی فرایند می‌شود.

در این تحقیق سعی شده است مدلی برای کیفیت خدمات در زنجیره تأمین طراحی شود.

۱-۱- طرح مسأله و سئوال‌های اصلی تحقیق

در بازار جهانی امروز، شرکتها به عنوان بنگاه‌های مستقل در مقایسه با وقتی که بخشی از یک زنجیره تأمین باشند، قدرت رقابتی پایینی خواهند داشت. موفقیت یک شرکت بستگی زیادی به توانایی مدیریت در یکپارچگی و هماهنگی آن در شبکه پیچیده‌ای از ارتباطات تجاری در میان اعضای زنجیره تأمین خواهد داشت (دراکر، ۱۹۹۸؛ لاور و کوپر، ۲۰۰۰) در این فضای رقابتی شدید، کلید مزیت رقابتی پایدار در ارائه خدمات با کیفیت بالا است که در نهایت منجر به رضایت نهایی مشتری خواهد