

## عنوان مقاله:

طراحی مدل کیفیت خدمات در زنجیره تامین: تبیین مفهوم کیفیت خدمات دوسویه

## محل انتشار:

مجله چشم انداز مدیریت بازرگانی، دوره 9، شماره 1 (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسندگان:

عادل آذر - دانشگاه تربیت مدرس

مسلم علی محمدلو - دانشگاه تربیت مدرس

## خلاصه مقاله:

امروزه در فضای رقابتی شدید، کلید مزیت رقابتی پایدار، فعالیت در قالب زنجیره تامین و ارائه خدمات با کیفیت بالا است. روابط بین کیفیت خدمات با عملکرد کسب و کار، کاهش هزینه ها و رضایت مشتری در تحقیقات مختلف تایید شده است. این تحقیق علاوه بر اینکه به کیفیت به عنوان ادراک شرکت مرکزی از خدمات دریافتی پرداخته، برای اولین بار انتظارات و ادراک تامین کننده از عملکرد شرکت مرکزی را نیز به عنوان جزئی دیگر از کیفیت خدمات مطرح میکند. به این ترتیب، کیفیت خدمات را در مفهومی جدید و به صورت دوسویه پیشنهاد میکند. برای اجرای مدل طراحی شده، شرکتهای خودروسازی و تامین کنندگان مهم آنها به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده که در مجموع ۳۵ زوج نمونه برای تحقیق انتخاب شده و شکاف های کلیدی در دو جهت مستقیم و معکوس بین عناصر زنجیره تامین تعریف و اندازه گیری شدند. نگاه دوسویه به کیفیت خدمات به همراه مدل مفهومی و شاخص های اندازه گیری آن در زنجیره تامین به عنوان سهم تئوریک و سهم روششناسی تحقیق محسوب میشود.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، کیفیت خدمات لجستیک، زنجیره تامین، تحلیل شکاف

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1290573>

