

عنوان مقاله:

الگوی هماهنگسازی زنجیره تامین خدمات

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، دوره 12، شماره 47 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

رضا جلیل - مدیریت صنعتی-گرایش تولید و عملیات- پردیس البرز دانشگاه تهران

عزت اله اصغری زاده - دانشیار گروه مدیریت صنعتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

عالیه کاظمی - دانشیار گروه مدیریت صنعتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

موضوع هماهنگی موضوع اساسی مدیریتی در زنجیره تامین شناسایی شده است. زنجیره تامین خدمات با توجه به ویژگی های متفاوتی که دارد، و با توجه به این که محصولات در زنجیره های تامین خدمات از جنس خدمت، پیچیده و بیشتر مبتنی بر اطلاعات هستند مدل های هماهنگی در آن کاملاً متفاوت با مدل های هماهنگی در زنجیره تامین کالاهای فیزیکی می باشند. در این پژوهش هدف اصلی تحقیق تدوین الگوی هماهنگ سازی زنجیره تامین خدمات است. روش پژوهش حاضر داده بنیاد است و جامعه آن اعضای هیئت علمی و مدیران ارشد صنایع هستند، که با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند قضاوتی انتخاب شدند. اهداف پژوهش با بکارگیری ابزارهای پژوهش کیفی تعیین و تبیین شدند. همچنین، با استفاده از کدگذاری باز، محوری و انتخابی، مدل پارادایمی شکل گرفت که بر اساس آن ساختار مفهومی هماهنگ سازی زنجیره تامین خدمات طراحی و ارائه شد. اعتبارسنجی پژوهش بر مبنای روش شناسی داده بنیاد از معیارهای تطبیق، قابلیت فهم، قابلیت تعمیم و کنترل استفاده شده است. در نهایت عوامل زمینه ای هماهنگی به دو دسته زیرساخت ها و توانایی ها و قابلیت ها تقسیم شدند. شرایط مداخله گر دربرگیرنده عوامل رفتاری و ویژگی های همکاری می شود. مکانیزم های هماهنگی در قالب سه مشخصه تسهیم، روابط پایدار و مکانیزم های فنی و تکنولوژیکی قابل بررسی است. علل هماهنگی در قالب چهار مشخصه عدم اطمینان، نارضایتی مشتری، ریسک و سیستم غیریکیپارچه مورد بررسی قرار می گیرند و هم افزایی، سودآوری پایدار و بهبود برند به عنوان پیامدهای هماهنگی شناسایی شد.

کلمات کلیدی:

تسهیم، روابط پایدار، مکانیزمهای فنی و تکنولوژیکی، صنایع خدماتی، نارضایتی مشتری، ریسک و سیستم غیریکیپارچه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1419785>

