

## عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد زنجیره تامین در حوزه خدمات با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی در واحد صنفی-خدماتی آسا

## محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات 1396 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

## نویسندگان:

سیده پریسا فاطمی - گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه شهید اشرفی اصفهانی، اصفهان، ایران

محمدحسین آرمان - گروه مدیریت صنعتی، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

## خلاصه مقاله:

برای ارزیابی عملکرد زنجیره تامین خدمات باید ابتدا فرآیندهای موجود آن را شناسایی کنیم و سپس به شناسایی معیارهایی برای اندازه گیری آن بپردازیم. در این مقاله با بهره گیری از ادبیات موجود در زمینه خدمات معیارهایی جهت اندازه گیری معرفی شده که هرکدام دارای زیرمعیارهایی برای ارزیابی می باشد. در این مقاله اطلاعات با استفاده از پرسشنامه مقایسات زوجی جمع آوری گردید و با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی نتیجه بر این شد که مهم ترین معیار برای این واحد صنفی- خدماتی مدیریت فرآیندسفارش و مهم ترین زیرمعیار آن توانایی شرکت در پردازش سفارش خدمات و انجام گام به گام آن به صورت صحیح می باشد.

## کلمات کلیدی:

زنجیره تامین خدمات ، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی ، ارزیابی عملکرد

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/748855>

