

مدیریت زنجیره تأمین خدمات

www.ketab.ir

تألیف:

هدی مهرپرور

کارشناس ارشد مهندسی صنایع

دکتر آرش شاهین

عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان

سرشناسه	شاهین، آرش، ۱۳۵۱ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت زنجیره تأمین خدمات / تألیف آرش شاهین، هدی مهرپرور.
مشخصات نشر	اصفهان، انتشارات ارکان دانش، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۱۵۲ ص: نمودار
شابک	978-600-287-065-0
وضعیت فهرست‌نویسی	فیفا.
موضوع	تدارکات بازرگانی -- مدیریت
موضوع	برون‌سپاری
شناسه افزوده	مهرپرور، هدی، ۱۳۶۶ -
رده‌بندی دکره	۱۳۹۴ م ۴ ش ۵ / ۳۸ HD
رده‌بندی دی‌سی	۶۵۸ / ۵
شماره کتابشناسی ملی	۴۰۶۴۶۳۵

«انتشارات ارکان دانش ناشر برگزیده سال ۱۳۸۷ استان اصفهان»



و ناشر برگزیده نمایگاه بین‌المللی کتب تهران در سال ۱۳۸۹»

انتشارات ارکان دانش

نام کتاب	مدیریت زنجیره تأمین خدمات
مؤلفین	دکتر آرش شاهین، مهندس هدی مهرپرور
ناشر	انتشارات ارکان دانش
چاپ اول	زمستان ۱۳۹۴
شمارگان	۵۰۰ جلد
مدیر تولید	نسرین مختاری
تنظیم و صفحه‌آرایی	انتشارات ارکان دانش
طراحی جلد	کانون آگهی و تبلیغات نقشینه
لیتوگرافی	صدف
چاپ متن	چاپ ایرانیان
چاپ جلد	اندیشه
صحافی	پیمان گستر
قطع و شمارش صفحات	وزیری، ۱۵۲ صفحه
قیمت	۸۰۰۰ ریال

ISBN: 978-600-287-065-0

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۸۷-۰۶۵-۰

اصفهان: خیابان شیخ بهایی، چهارراه سرتیپ، کوی شهید مهرداد انصاری (سرتیپ)، نرسیده به طالقانی،

پلاک ۹۲. تلفن: ۳۲۳۴۱۳۳۹، ۳۲۳۵۶۸۵۹. نمابر: ۳۲۳۴۱۳۳۹. کدپستی: ۶۵۶۳۱-۱۳۵۸

مراکز فروش: اصفهان: ۳۲۳۱۹۹۷۸ - ۳۲۳۵۶۸۵۹ - ۳۱-۰۳۱، تهران: ۶۶۹۶۳۵۵۴ - ۶۶۴۹۲۲۶۶ - ۲۱-۰۲۱

طی دهه‌های اخیر، موضوع خدمات در اقتصادهای جهان اهمیت زیادی پیدا کرده و همواره نیروی محرکه رشد اقتصادی هر کشور پیشرفته‌ای بوده است. هم اکنون خدمات دو سوم ستاده اقتصادهای پیشرفته جهان را تشکیل می‌دهد که این موضوع نشان‌دهنده خدماتی بودن اکثر مشاغل در این کشورها می‌باشد. علی‌رغم این رشد، به نظر می‌رسد خدمات در مقایسه با تولید مورد بی‌توجهی واقع شده است. با این توضیحات باید اذعان داشت که گرچه بیش از سه دهه از مطرح شدن موضوع «مدیریت زنجیره تأمین» گذشته است؛ اما این موضوع کاربردی غالباً در بخش‌های تولیدی به کار گرفته شده و طی سالیان اخیر، کمتر شاهد استفاده از دانش «مدیریت زنجیره تأمین» در حوزه خدمات بوده‌ایم.

مدیریت زنجیره خدمات شامل حدود به مطالعه سازمان‌های خدماتی بزرگ و دارای ساختار یکپارچگی عمودی همچون شرکت‌های هواپیمایی، سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات شهرنشینی (مثل سازمان‌های آب، برق، گاز)، بیمارستان‌ها و مراکز ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی، بانک‌ها یا شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پس از فروش رده است. اما اکنون شاهد سرعت چشمگیر کاربرد آن در حوزه‌های دیگر مانند شرکت‌های خدمات مهندسی، شرکت‌های توسعه نرم‌افزار، تأمین‌کنندگان و فروشندگان خدمات تلفنی و اینترنتی، شرکت‌های بیمه و سایر خدماتی که نیازمند نیروی انسانی ماهر است، می‌باشیم. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که شرکت‌های خدماتی، خدماتشان را بصورت زنجیره‌ای و نه بصورت مستقل ارائه می‌نمایند؛ بنابراین، ارائه زنجیره تأمین که خدمات در مرکز آن قرار دارد، دارای اهمیت بسیار است. مدیران کسب و کارهای خدماتی، همانند سایر صنایع باید علاوه بر توسعه مفاهیمی از قبیل ارزیابی خدمات و مدیریت خدمات، سایر جنبه‌ها از قبیل زنجیره‌های تأمین و مدیریت زنجیره تأمین را در نظر داشته باشند. شراکت و یکپارچه‌سازی با سایر شرکت‌های درگیر در زنجیره تأمین که بعنوان واسطه، تأمین‌کننده و مشتری صنعتی شناخته می‌شوند نیز برای شرکت‌های خدماتی، اهمیت حیاتی دربردارد.

مطالب این کتاب در چهار فصل تنظیم و تدوین شده است. ابتدا مفاهیم زنجیره تأمین خدمات و انواع آنها در فصل اول مورد بررسی قرار می‌گیرد. شاخص‌های عملکرد زنجیره تأمین خدمات و الگوهای ارزیابی این زنجیره‌ها در فصل دوم معرفی می‌شوند. از مزیت‌های

فصل دوم، ارائه چارچوبی جامع از شاخص‌های عملکرد زنجیره تأمین خدمات است که بوسیله نویسندگان این اثر پیشنهاد شده است. به منظور بررسی کاربرد مطالب بررسی شده در فصول اول و دوم، چهار فرآیند از خدمات بیمارستانی به عنوان چهار زنجیره تأمین خدمات انتخاب گردیده و در فصل سوم مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند. در نهایت، فصل چهارم به موضوع برون‌سپاری خدمات اختصاص یافته است که در آن، ضمن ارائه مفاهیم کلی برون‌سپاری، بحث برون‌سپاری خدمات و کاربرد تحلیل چهارگوش در تعیین استراتژی برون‌سپاری با انجام یک مطالعه موردی بر روی سه زنجیره منتخب خدمات بیمارستانی مورد مطالعه قرار می‌گیرد. در این کتاب در بیان هر فصل با طرح پرسش‌هایی، میزان یادگیری خواننده قابل ارزیابی است. این اثر به عنوان کتابی کمک درسی و مرجع برای دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری در رشته‌های مدیریت و مهندسی صنایع تألیف شده است. استفاده از این اثر برای تکمیل مباحث در تدوین درسی با عناوین مدیریت زنجیره تأمین، مدیریت زنجیره تأمین و توزیع و مدیریت خدمات به صورت مناسب می‌شود.

مطالعه این کتاب نه تنها به دانشجویان و پژوهشگران توصیه می‌شود، بلکه مدیران سازمان‌های خدماتی و مسئولین بخش‌های خدماتی سازمان‌های تولیدی هم که به نحوی با مدیریت زنجیره تأمین خدمات سروکار دارند و به دنبال ایجاد توازن در زنجیره‌های تأمین و ارتقای سطح پاسخ‌گویی خود می‌باشند نیز می‌توانند از مطالب مفید آن به نحو مؤثری بهره‌مند گردند.

مدیریت زنجیره تأمین خدمات موضوعی تخصصی و بین‌رشته‌ای است و بنابراین، انتظار می‌رود خواننده پیش از آن، با مباحثی مانند اصول مدیریت، مدیریت استراتژیک، بازاریابی، مدیریت کیفیت و بهره‌وری، مدیریت تولید و عملیات و مدیریت سازمان‌های خدماتی آشنایی داشته باشد.

این کتاب همانند هر اثر دیگری با گذشت زمان نیاز به بازنگری و به‌روزرسانی دارد و قطعاً نظرها و پیشنهادهای ارزشمند خوانندگان، راهنمای مناسبی برای اصلاح آن خواهد بود.

آرش شاهین - هدی مهرپور

پاییز ۱۳۹۴

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

فصل اول: مفاهیم مدیریت زنجیره تأمین خدمات

مقدمه	۱
تعریف خدمات	۱
تقسیم‌بندی خدمات	۲
مشخصات بارز عملیات خدمات	۳
مدیریت زنجیره تأمین	۵
تعریف زنجیره تأمین خدمات	۹
تفاوت‌های میان زنجیره‌های تأمین خدمات و زنجیره‌های تأمین کالاهای فیزیکی	۱۱
دوگانگی مشتری - تأمین‌کننده	۱۲
انواع زنجیره تأمین خدمات	۱۴
جمع‌بندی	۲۳
پرسش‌های فصل اول	۲۶
منابع و مآخذ	۲۷

فصل دوم: فرآیندها و الگوهای ارزیابی در زنجیره تأمین خدمات

مقدمه	۲۹
فرآیندهای زنجیره تأمین خدمات	۲۹
ضرورت اندازه‌گیری عملکرد زنجیره تأمین خدمات	۳۱
معیارهای اندازه‌گیری فرآیندهای زنجیره تأمین خدمات	۳۲
الگوهای ارزیابی زنجیره تأمین خدمات	۵۴
الگوی الرام و همکاران	۵۴
الگوی بالتاسیوگلو و همکاران (IUE - SSCM)	۵۶
الگوی مرجع عملیات زنجیره تأمین (SCOR)	۵۸
الگوی دونگ و همکاران	۶۰
چارچوب پیشنهادی نویسندگان	۶۱
جمع‌بندی	۶۳
پرسش‌های فصل دوم	۶۴
منابع و مآخذ	۶۶

فصل سوم: تحلیل عملکرد در زنجیره تأمین خدمات: مورد مطالعه خدمات بیمارستانی

مقدمه	۷۱
تعریف زنجیره‌های خدماتی در بیمارستان مطابق با الگوهای زنجیره‌های تأمین خدمات	۷۲

۷۲	زنجیره تأمین یک سویه
۷۲	زنجیره تأمین دوسویه یک سطحی
۷۲	زنجیره تأمین دوسویه دو سطحی
۷۳	زنجیره تأمین دوسویه سه سطحی
۷۳	تطبیق و تخصیص شاخص های ارزیابی عملکرد به زنجیره های منتخب
	اولویت بندی حلقه های زنجیره تأمین خدمات براساس شاخص های ورودی و خروجی با
۸۳	یکپارچگی تکنیک Fuzzy TOPSIS
۸۴	یکپارچه نمودن نتایج حاصل از اولویت بندی با استفاده از تحلیل چهارگوش
۸۴	بررسی وضعیت عملکرد زنجیره های منتخب
۸۵	پیشنهادهای ارزیابی
۸۵	۱- فرایند تهیه تجهیزات پزشکی
۸۷	۲- فرایند روانشناسی
۸۸	۳- فرایند سونوگرافی
۸۹	۴- فرایند پاتولوژی
۹۰	جمع بندی
۹۲	پرسش های فصل سوم
	فصل چهارم: رون سپاری خدمات
۹۳	مقدمه
۹۴	تعریف برون سپاری
۹۴	توسعه و گسترش برون سپاری
۹۵	دلایل برون سپاری
۹۶	محرك های برون سپاری
۹۷	مزایای برون سپاری
۹۷	چالش های برون سپاری
۹۸	مراحل فرایند برون سپاری
۱۰۰	انواع برون سپاری
۱۰۱	سطوح برون سپاری
۱۰۳	رویکردهای مختلف در تئوری های برون سپاری
۱۰۴	استراتژی های برون سپاری
۱۰۶	برون سپاری خدمات
۱۰۸	سطوح فعالیت های خدماتی

۱۱۰	واحدهای برین و پسین
۱۱۱	نکات مهم در تصمیم‌گیری برون‌سپاری خدمات
۱۱۲	چارچوبی برای تصمیم‌گیری برون‌سپاری خدمات
۱۱۳	انواع دسته‌بندی شرکت‌های خدماتی
۱۱۳	تعمیم‌پذیری در صنایع خدماتی مختلف
۱۱۵	تعمیم‌پذیری در انواع مختلف فعالیت‌های خدماتی
۱۱۶	برون‌سپاری و عناصر مهم مدیریت زنجیره تأمین خدمات
۱۱۷	منابع ارزش در مدیریت زنجیره تأمین خدمات
۱۱۸	تحلیل چهارگوش کارکرد آن در تحلیل برون‌سپاری خدمات
	مطالعه موردی: کاربرد تحلیل چهارگوش در انتخاب استراتژی برون‌سپاری سه زنجیره تأمین خدمات منتخب
۱۲۱	جمع‌بندی
۱۲۴	پرسش‌های فصل چهارم
۱۲۶	منابع و مآخذ
۱۲۸	واژه‌نامه انگلیسی به فارسی