

اصول مدیریت لجستیک

www.ketab.ir

عنوان و نام پدیدآور	اصول مدیریت لجستیک/ نویسندگان دیوید بی. گرنت... [و دیگران]: مترجم محمد نجفی آبکنار.
مشخصات نشر	تهران: شرکت چاپ و انتشارات راه فردا، انتشارات ناجا نیشر، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	۶۳۰ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	۱۷۰۰۰۰ ریال 9-07-600-978:
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	عنوان اصلی: Fundamentals of logistics management.C, 2005.
یادداشت	واژه نامه
موضوع	تدارکات بازرگانی - مدیریت
شناسه افزوده	Grant, David B.
شناسه افزوده	نجفی آبکنار، محمد، ۱۳۴۲ - مترجم
رده بندی کلاس	۱۳۹۱ HD۳۸/۵/الف۴
رده بندی دیویی	۶۵۸/۵
شماره کتابشناسی ملی	۲۸۸۶۷۴



دفتر تحقیقات کاربردی معاونت آمداد و پشتیبانی ناجا



نام کتاب: اصول مدیریت لجستیک

نویسندگان: دیوید بی گرنت - داگلاس ام لامبرت - جیمز آر استاک - لیزا ام الرام

مترجم: محمد نجفی آبکنار

مشاور و ناظر: علی اصغر همدانی

مدیر اجرایی: امید یزدی

ویراستار: سید محمد باقر موسوی

طرح جلد: سید رضا سیدحیدر علی

حروف چین و صفحه آرا: مهندس مصطفی درویش

نوبت چاپ: چاپ اول - ۱۳۹۱

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: شرکت چاپ و انتشارات راه فردا

نشانی: تهران، خیابان جلال آل احمد، خیابان شهید حسین آرش مهر (شهرآرا).

خیابان ۳۸، پلاک ۱۱، ساختمان باقرالعلوم. کدپستی: ۱۴۴۵۷۵۳۴۱۴

تلفن: ۰۲۱-۸۸۲۴۹۰۷۸. نمابر: ۰۲۱-۸۸۲۴۹۰۷۷

پست الکترونیکی: Amd_research@police.ir

کلیه حقوق این اثر به معاونت آمداد و پشتیبانی ناجا تعلق دارد.

فهرست خلاصه مطالب

پیشگفتار	أ
شرح حال نویسنده	د
راهنمای کتاب	ه
فصل ۱- لجستیک و مدیریت زنجیره تأمین	۱
فصل ۲- خدمات مشتریان	۴۷
فصل ۳- سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری لجستیک	۹۵
فصل ۴- خرید و تهیه و تدارکات	۱۳۵
فصل ۵- مفاهیم و مدیریت موجودی	۱۸۳
فصل ۶- مدیریت مواد	۲۴۷
فصل ۷- حمل و نقل	۲۸۵
فصل ۸- انبارداری	۳۳۱
فصل ۹- جابه‌جایی مواد، بسته‌بندی و لجستیک معکوس	۳۷۷
فصل ۱۰- سازماندهی برای لجستیک اثربخش	۴۱۷
فصل ۱۱- عملکرد مالی لجستیک	۴۵۷
فصل ۱۲- لجستیک جهانی	۵۰۳
فصل ۱۳- راهبرد لجستیک	۵۵۹

فهرست مشروح مطالب

پیشگفتار	۱
شرح حال نویسنده	۵
راهنمای کتاب	۵
فصل (۱) لجستیک و مدیریت زنجیره تأمین	۱۰
تعریف مدیریت لجستیک	۴
توسعه لجستیک	۵
رویکرد سیستمی / یکپارچه سازی	۸
نقش لجستیک در اقتصاد	۹
نقش لجستیک در سازمان	۱۱
مفهوم هزینه کل	۱۵
کانال های توزیع	۱۵
چرا کانال های توزیع توسعه می یابند؟	۱۷
ساختار و عملیات کانال های توزیع	۱۸
لجستیک و مدیریت زنجیره تأمین	۲۰
فعالیت های کلیدی لجستیک	۲۲
رابطه فعالیت های لجستیک با هزینه های لجستیک	۲۷
مسائل مهم در لجستیک	۳۰
چالش لجستیکی	۴۲

فصل ۲) خدمات به مشتریان	۴۷
مقدمه	۴۹
تعریف خدمات به مشتریان	۵۰
عناصر خدمات به مشتریان	۵۲
اهمیت خدمات به مشتریان برای کسب مزیت راهبردی	۵۸
چگونگی استقرار راهبرد خدمات به مشتریان	۶۰
توسعه و گزارشگری استانداردهای خدمات به مشتریان	۷۸
موانع بر سر راه راهبرد خدمات به مشتریان اثربخش	۸۰
مسائل خدمات به مشتریان جهانی	۸۲
ارتقاء عملکرد خدمات به مشتریان	۸۳
فصل ۳) سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری لجستیک	۹۵
چرخه سفارش مشتری	۹۸
سیستم‌های پیشرفته پردازش سفارش	۱۰۵
فروش داخلی / بازاریابی تلفنی	۱۰۷
تبادل داده الکترونیکی	۱۰۸
یکپارچه‌سازی سیستم پردازش سفارش و سیستم اطلاعات مدیریت یک شرکت	۱۱۴
ملاحظات مالی	۱۲۱
استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی برای پشتیبانی از رقابت بر پایه زمان	۱۲۱
سیستم‌های پشتیبانی تصمیم	۱۲۵
هوش مصنوعی و سیستم‌های خبره	۱۲۶
مدیریت پایگاه داده‌ها	۱۲۹

فصل ۴) خرید و تهیه و تدارکات	۱۳۵
نقش خرید در زنجیره تأمین	۱۳۸
فعالیت‌های خرید	۱۳۹
نقش خرید در رضایت کلی مشتری	۱۴۰
تحقیق و برنامه‌ریزی خرید	۱۶۰
مدیریت هزینه خرید	۱۶۱
تهیه و تدارک اینترنتی	۱۶۸
مدیریت کردن روابط تأمین‌کنندگان	۱۷۱
چالش لجستیکی: خرید بدون کاع	۱۷۹
منابع	۱۸۱
فصل ۵) مفاهیم و مدیریت موجودی	۱۸۳
مفاهیم پایه‌ای موجودی	۱۸۶
مدیریت موجودی پایه	۱۹۶
جنبه‌های مالی راهبرد موجودی	۲۰۳
هزینه‌های نگهداری موجودی	۲۰۶
تأثیر گردش موجودی بر هزینه‌های نگهداری موجودی	۲۲۰
نشانه‌های مدیریت ضعیف موجودی	۲۲۲
بهبود مدیریت موجودی	۲۲۳
راه حل خلاقانه: پیش‌بینی و تحلیل ABC برای نوشیدنی	۲۲۵
تأثیر کاهش موجودی بر عملکرد سود شرکت	۲۳۰

۲۴۷	فصل ۶) مدیریت مواد
۲۵۰	حوزه مدیریت مواد
۲۵۷	پیش‌بینی
۲۵۹	مدیریت کیفیت فراگیر
۲۶۳	اداره و کنترل جریان مواد
۲۷۷	فصل مشترک لجستیک / تولید کارخانه‌ای
۲۸۱	چالش لجستیکی: مدیریت مواد قطعات یدکی
۲۸۵	فصل ۷) حمل‌ونقل
۲۸۷	مطلوبیت زمانی و مکانی
۲۹۱	خدمات و ویژگی‌های وسائط حمل‌ونقل
۳۰۶	مسائل جهانی
۳۰۷	مسائل قانونی
۳۱۰	قیمت‌گذاری ناوگان‌های حمل و مسائل مرتبط
۳۱۳	قیمت‌گذاری منطقه‌ای
۳۱۵	لجستیک و مدیریت حمل‌ونقل
۳۲۷	چالش لجستیکی: بزرگ شدن اتحادیه اروپا
۳۳۱	فصل ۸) انبارداری
۳۳۴	ماهیت و اهمیت انبارداری
۳۳۸	انبارداری و حمل‌ونقل
۳۳۸	انبارداری و تولید
۳۳۹	انبارداری و خدمات به مشتریان
۳۳۹	انبارداری و کمترین هزینه کل لجستیک

۳۴۰	 انواع انبارداری
۳۴۳	 عملیات انبارداری: سه کارکرد
۳۴۳	 جابه‌جایی
۳۴۷	 معیار تصمیم‌گیری برای انواع انبارداری
۳۵۲	 توسعه تأسیسات
۳۶۵	 جنبه فناوری: شبیه‌سازی انبار
۳۶۵	 اندازه‌گیری بهره‌وری انبار
۳۶۷	 بهبود بهره‌وری
۳۶۸	 برنامه‌های مربوط به آموزش و انگیزه
۳۶۸	 ابعاد مالی انبارداری
۳۷۲	 چالش لجستیکی: اتمام تحویل سفارش خانگی، خواربار فروشی‌های برخط
۳۷۷	 فصل ۹) جابه‌جایی مواد، بسته‌بندی و لجستیک معکوس
۳۷۹	 تجهیزات جابه‌جایی مواد
۳۹۷	 انبارداری در محیط "به‌هنگام"
۳۹۸	 فناوری رایانه‌ای، اطلاعات و مدیریت انبار
۴۰۰	 بسته‌بندی
۴۰۷	 لجستیک معکوس
۴۱۲	 چالش لجستیکی: مسئله: تحویل به‌موقع اخبار
۴۱۷	 فصل ۱۰) سازماندهی برای لجستیک اثربخش
۴۲۱	 اهمیت سازمان لجستیک اثربخش
۴۲۵	 انواع ساختار سازمانی لجستیک
۴۳۸	 راهبردهای تصمیم‌گیری در سازماندهی برای لجستیک

۴۴۳	رویکردی به توسعه یک سازمان لجستیک بهینه
۴۵۳	چالش لجستیکی: مسئله: انگیزش نیروی کار
۴۵۵	منابع
۴۵۷	فصل ۱۱) عملکرد مالی لجستیک
۴۵۹	اهمیت دقت در داده‌های هزینه‌ای
۴۶۰	تحلیل هزینه کل
۴۶۴	محدودیت‌های گزارش‌های سودآوری جاری
۴۶۶	حل مسئله داده‌های هزینه‌ای ناکافی
۴۷۷	استانداردهای بهره‌وری
۴۹۰	محدودیت‌های هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت
۴۹۵	توجیه هزینه‌ای تغییرات سیستم لجستیک
۴۹۸	چالش لجستیکی: آماده شدن برای عوارض کاربری کامیون‌های جاده‌ای
۵۰۰	منابعی برای مطالعه بیشتر
۵۰۱	منابع
۵۰۳	فصل ۱۲) لجستیک جهانی
۵۰۶	راهبردهای کانال توزیع بین‌المللی
۵۰۸	صادرات
۵۱۱	مالکیت مستقیم
۵۱۴	مدیریت لجستیک جهانی
۵۱۶	تحلیل و ارزیابی هزینه-خدمات
۵۲۸	مدیریت ارسال محموله‌های صادراتی
۵۳۵	ویژگی‌های لجستیکی بازارهای جهانی

۵۴۲.....	راه حل خلافت‌خانه: موفقیت لجستیک زیراکس اروپا
۵۵۵.....	چالش لجستیک! مسئله: تعیین مقصر
۵۵۷.....	منابع
۵۵۹.....	فصل ۱۳) راهبرد لجستیک
۵۶۱.....	راهبرد و برنامه‌ریزی راهبردی چیست؟
۵۶۳.....	سلسله مراتب برنامه‌ریزی
۵۶۵.....	ارتباطدهی راهبرد لجستیک با راهبرد شرکتی
۵۶۷.....	فرآیند برنامه‌ریزی سازمانی
۵۷۲.....	برنامه لجستیک راهبردی
۵۸۵.....	چالش‌های آتی و مسائل حیاتی در فرآیند برنامه‌ریزی راهبردی
۵۹۴.....	رقابت برپایه زمان
۵۹۸.....	لجستیک به‌عنوان منبعی از مزیت رقابتی متمایز
۶۰۱.....	چالش لجستیکی: کریسمس ناخجسته
۶۰۳.....	منابع

پیشگفتار

به دلایل مختلف، لجستیک کماکان به عنوان یک میحث کسبوکار مهم به حساب می آید. در بازار جهانی منقبض شده که در حال حاضر بسیاری از بنگاه‌ها در آن فعالیت می کنند، پیشرفت‌های مداوم در زمینه رایانه و فناوری اطلاعات، حاکی از تأکید مداوم بر کیفیت و رضایت‌مندی مشتری است. این اثر، چاپ جدید نسخه اروپایی کتاب "اصول مدیریت لجستیک"، است که بر کتاب اصلی که پروفسور لمبرت، استاک و الزام آن را تدوین کرده‌اند تمرکز دارد تا بدین وسیله بتواند این پیشرفت‌ها و سایر پیشرفت‌هایی را که لجستیک برای موفقیت کسبوکار به صورتی حیاتی کسب کرده است، به طور جامع منعکس نماید.

این اثر شامل خصوصیات است که بسیاری از وجوه یکتا و موفقیت‌آمیز نسخه‌های قبل را در خود می گنجاند. این کتاب کماکان به رویکرد بازاریابی لجستیک با تعیین رضایت مشتری به عنوان خروجی ابتدایی فعالیت‌های لجستیک پرداخته است. الگوی لجستیک جهانی در این کتاب به صورت منسجم درآمده و با طرح مباحثی در مورد بازارهای اروپایی که نشان‌دهنده محیط عمومی و بین‌المللی است، بهبود یافته است. این نسخه در عین حال، باز هم این میحث را از دیدگاه مدیریتی مورد بررسی قرار می دهد. هر فصل، مفاهیم پایه‌ای لجستیک را در قالبی که برای تصمیم‌گیری مدیریتی مفید است، معرفی می کند که این مفاهیم با توجه به شیوه ارتباط داخلی آن با سایر کارکردها در داخل بنگاه بررسی می شوند. به علاوه، هر فصل شامل مثال‌هایی از استفاده‌های شرکتی از این مفاهیم می باشد تا بدین وسیله نحوه مدیریت مناسب فعالیت‌های لجستیک برای پیاده‌سازی صحیح مفهوم بازاریابی به تصویر کشیده شود.

در عین حال، چند موضوع مهم که در سایر متون لجستیک ارائه نمی شوند، در این نسخه از کتاب آورده شده است؛ موضوعاتی مانند: پردازش سفارش و سیستم اطلاعات مدیریت، جریان مواد، کنترل مالی کارکرد لجستیک، سازمان‌های لجستیک، لجستیک جهانی، سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم، کانال‌های توزیع و برنامه‌ریزی استراتژیک لجستیک. سایر موضوعات گنجانده شده شامل: شراکت، لجستیک سبز و لجستیک معکوس، فناوری اطلاعات، جهانی شدن بازار، مکان انبار، برنامه‌ریزی راهبردی و خدمات مشتریان می شود. هدف از ارائه این مباحث، علاوه بر فعالیت‌های سنتی، ایجاد تصویری کلی از فرآیند لجستیک در نظر مخاطب است.

موارد مطالعاتی کوچک "جهانی"، "فناوری" و "راه حل خلاقانه"، مثال‌هایی از فعالیت‌ها و مسائل جهانی را ارائه می کنند و شامل یک سؤال مرتبط با موضوع مطرح شده برای دانشجویان می باشد تا ماده اصلی هر یک از این مطالعات را خارج از محیط مطالعه موردی مطرح کند و در مورد سایر زمینه‌ها در نظر آنها به نمایش بگذارد. در حال حاضر، در پایان هر فصل از کتاب، طرح‌هایی تحت عنوان "چالش لجستیکی" و سؤالاتی در مورد مطالب فصل ارائه شده است. تنها در مورد فصل ۵، به جای چالش لجستیکی، ضمیمه‌ای در مورد محاسبات موجودی ارائه شده تا این امر به تفکر بیشتر دانشجویان منجر

شود. طبیعت عملگرا و کاربردی متن کتاب و گرایش مدیریتی آن، این کتاب را به مرجع مفیدی برای متخصصان فعلی و آتی لجستیک تبدیل می‌کند. سؤالات و مسائل پایان هر فصل و جعبه‌های مطالعات موردی کوچک که در هر فصل آورده شده‌اند، برای به چالش کشیدن درک مخاطب از مباحث پوشش داده شده و همچنین بهبود مهارت‌های مدیریتی، ارائه شده‌اند. این مباحث در طبیعت خود منسجم هستند و مسائلی را که امروزه برای یک مدیر لجستیکی مهم می‌باشند، بررسی می‌کنند. در نهایت در پایان هر فصل مطالعات پیشنهادی و اصطلاحات کلیدی موجود ارائه شده‌اند.

ساختار کتاب

در این نسخه اروپایی، موضوع توسعه مدیریت زنجیره تأمین در فصل اول، یعنی فصل آغازین کتاب ارائه شده است. مدیریت زنجیره تأمین، مفهومی مربوط به مدیریت کسب‌وکار استراتژیک است که مرتب‌سازی منابع برای ارائه محصول و خدمت به مشتری را دربر می‌گیرد. فعالیت‌های لجستیکی، فرآیندهای کارکردی برای جابه‌جا کردن این‌گونه محصولات و خدمات را در طول زنجیره تأمین شامل می‌شود. فصل اول، این مفهوم را انسجام داده و زمینه لازم برای ارائه ادامه متن کتاب را فراهم می‌کند. فصل دوم که درباره خدمات به مشتریان است، مواد جدید مرتبط با اندازه‌گیری عملکرد همچون نمایشگرهای عملکرد کلیدی و کیفیت خدمات لجستیک را ارائه می‌کند. این مواد در طول دهه اخیر در ادبیات و عملیات لجستیک ظهور کرده و از نظر لجستیکی اهمیت شایانی یافته‌اند. فصل سوم که مربوط به سیستم‌های اطلاعاتی لجستیک است، مواد جدیدی را در مورد پیشرفت‌های فناوری لجستیک همچون تشخیص فرکانس رادیویی ارائه می‌کند. این سه فصل ابتدایی، طبیعت راهبردی فرآیندهای لجستیک را که تحت تأثیر فناوری هستند، ارائه می‌کنند که در ابتدا منجر به رضایت‌مندی مشتری می‌شوند. فصول بعدی کتاب، فعالیت‌های کارکردی لجستیک را با شروع از سفارش مشتری و خرید، به‌عنوان پیرامون ابتدایی فرآیند، مورد بحث قرار می‌دهند. فصل چهارم که مربوط به خرید و تهیه و تدارک است، تمامی فرآیندهای خرید را دربر می‌گیرد و پیشرفت‌های حاصل در خرید الکترونیکی کالاها و خدمات را ارائه می‌کند.

فصل پنجم، موضوع موجودی و مدیریت را با یکدیگر ترکیب می‌کند. ضمیمه مربوط به محاسبات موجودی تنها در این نسخه اروپایی ارائه شده است.

فصل ششم که مربوط به مدیریت مواد است، با توجه به تفکر جاری در مورد برنامه‌ریزی منابع توزیع و فرآیند تولید یا تبدیل به‌روز شده است.

فصل هفتم نیز که مربوط به حمل‌ونقل می‌باشد، وضعیت اروپا در ارتباط با مسائل قانونی همچون تراکم حمل‌ونقل و مالیات و قوانین موضوعه زمان کار را بررسی می‌کند.

فصل هشتم با بازاریابی مرتبط می‌باشد که مواد جدید در مورد پیشرفت‌های انبارداری خودکار را ارائه کرده و فناوری‌های لازم برای طراحی و عملیات انبار یا مراکز توزیع را مورد بحث قرار می‌دهد.

فصل نهم بر نگهداری مواد، بسته‌بندی و لجستیک معکوس و سبز به‌عنوان بخشی از تلاش اتحادیه اروپا برای کاهش ضایعات ناشی از تولید و نگهداری مواد و سیستم‌های مدیریت زنجیره تأمین تمرکز دارد.

فصل دهم که مربوط به سازمان‌دهی لجستیک است، مباحث جدیدی را در مورد سازمان‌های لجستیکی و ابعاد کنونی ساختارهای سازمانی لجستیک حاصل از مطالعات "اتحادیه لجستیک اروپایی" و "متخصصان مدیریت زنجیره تأمین" ارائه می‌کند.

فصل یازدهم که در ارتباط با حسابداری و کنترل در لجستیک می‌باشد، به‌منظور انعکاس سوددهی مشتریان و محصول در ارتباط با مباحث اندازه‌گیری عملکرد مطرح شده در فصل سوم به‌روز شده است. هفت فصلی که اخیراً ذکر شد، فعالیت‌های کارکردی لجستیک بنگاه را نشان می‌دهد.

فصل دوازدهم، ابعاد جهانی این کارکردها و روش‌های لازم برای جهانی شدن را تشریح می‌نماید. در حالی که اتحادیه اروپا ممکن است به‌عنوان یک بازار بزرگ به‌حساب آید، کماکان مسائل گوناگونی پیرامون کسب‌وکار و فرآیندها و راهبردهای لجستیک در میان اعضای این اتحادیه، به‌خصوص کشورهای اروپای شرقی که در سال ۲۰۰۴ میلادی به این اتحادیه پیوستند وجود دارد. این فصل موارد جدیدی در مورد مسائل لجستیک جهانی را دربر می‌گیرد که یک بنگاه درگیر کسب‌وکار در داخل و خارج اتحادیه اروپا با آنها روبه‌رو است.

در نهایت، فصل سیزدهم، پیاده‌سازی راهبردی لجستیک در راهبرد شرکتی کلی یک بنگاه را به‌منظور دستیابی به رضایتمندی مشتری (برای مثال، رویکرد راهبردی مرتبط با فصول اول تا سوم) و اهداف عملیاتی در فعالیت‌های کارکردی لجستیک (همانند فصل دوازدهم) بررسی می‌کند. این اصلاحات انجام شده در نسخه اخیر کتاب، ویرایش اروپایی کتاب را با توجه به تفکر آکادمیک و فعالیت‌های لجستیک به‌روز کرده و بر مسائل منحصر به‌فرد مربوط به اروپا تمرکز نموده است.

مقدمه:

بهره‌وری حاصل کارایی و اثر بخشی فعالیت‌های منسجم و هدفمند سازمان‌ها است و دستیابی به این مهم مستلزم افزایش دانش و مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی کارکنان و مدیران نقش آفرین است که برای توسعه دانش و افزایش مهارت‌ها و ایجاد رفتار مطلوب و تفسیر نگرش آموزش‌های هدفدار و پرمحتوا می‌توانند سازمان‌ها را در رسیدن به اهداف کلان و راهبردی خود که در نهایت به بهره‌وری ختم می‌شود یاری نمایند. این آموزش‌ها می‌توانند نیروی انسانی یک سازمان را همگام با پیشرفت‌های علم و فن‌آوری به حرکت در آورده و در ارتقای کمیت و کیفیت کارهای آن‌ها مؤثر باشد.

پیشرفت‌های سریع علوم می‌توانند نحوه و روش کارکردن و مسئولیت‌های شغلی را تغییر دهند. این تغییرات گاهی اوقات به حدی هستند که در پاره‌ای موارد ممکن است سبب تغییر در عملکرد سازمان گردند.

لزوم آموزش‌های مداوم، هدفدار، برنامه‌ریزی شده، همگام با پیشرفت‌های علم و فن‌آوری و در اختیار داشتن منابع غنی علمی و آموزش، ما را بر آن داشت تا کتاب حاضر را که مشتمل بر سیزده فصل و دارای مطالب بسیار ارزنده و مفید در موضوعات مختلف از قبیل زنجیره تأمین، خدمات به مشتریان، سیستم‌های اطلاعاتی لجستیک، خرید و تأمین، مدیریت موجودی و مواد، حمل و نقل، بازاریابی و پیشرفت‌های انبارداری، نگهداری و بسته بندی مواد، لجستیک معکوس، سازماندهی لجستیک، حسابداری، کنترل و ابعاد جهانی شدن کارکردهای ذکر شده و هم‌چنین پیاده‌سازی راهبردی لجستیک را در دستور کار ترجمه و فعالیت‌های تألیفی دفتر تحقیقات کاربردی معاونت آماد و پشتیبانی ناجا قرار دهیم. با این امید که ترجمه حاضر بتواند در جهت افزایش سطح دانش عمومی مدیران، کارشناسان و دانشجویان مقاطع مختلف آماد و پشتیبانی منشاء اثر قرار گیرد.

دفتر تحقیقات کاربردی معاونت آماد و پشتیبانی ناجا

شرح حال نویسنده

دکتر دیوید بی گرانٹ، استاد لجستیک در مرکز تحقیقات لجستیک، مدرسه مدیریت و زبان‌ها، و دانشگاه هریوت وات در ادینبورگ انگلستان است. وی پیش‌تر در دانشگاه‌های کلگری، لشارپ بریج و ادینبورگ نیز به‌عنوان استاد فعالیت داشته است. دکتر گرانٹ مدارک لیسانس تجارت و MBA را از دانشگاه کلگری و مدرک کارشناسی ارشد تحقیقات و دکترای را از دانشگاه ادینبورگ دریافت کرده است. رساله دکترای وی در رابطه با بررسی خدمات به مشتریان، رضایت آنها و کیفیت خدمات در لجستیک فرآوری مواد غذایی است و جایزه جیمز کوپر مموریال کاپ^۱ را از انستیتوی لجستیک و حمل‌ونقل بریتانیا دریافت کرده است.

علاقه تحقیقاتی مدیریت لجستیک و زنجیره تأمین دکتر گرانٹ، در مورد خدمات و رضایت مشتریان، کیفیت خدمات، روابط یکپارچه‌سازی لجستیک و بازاریابی، بازاریابی خدمات، متدولوژی‌ها و تکنیک‌های تحقیقاتی و لجستیکی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط است. تجربیات کسب‌وکار وی شامل مشاوره‌های بانکداری، خرده‌فروشی و مالی و بازاریابی است.

دکتر گرانٹ به‌عنوان عضوی از شورای محصلان مدیریت زنجیره تأمین، شبکه تحقیقات لجستیک بریتانیا و گروه مطالعات نوردیک به‌حساب می‌آید. وی همچنین در آکادمی تحصیلات عالی بریتانیا عضویت داشته و مدرک تخصصی تدریس در دانشگاه را از دانشگاه ادینبورگ اخذ نموده است.

راهنمای کتاب

- **خطوط کلی فصل:** هر فصل با خطوط کلی مباحثی آغاز می‌شود که در آن فصل پوشش داده می‌شود.
- **اهداف فصل:** مجموعه‌ای از اهداف یادگیری در ادامه فصل می‌آید و آنچه را که خواننده از هر فصل باید بیاموزد در این بخش به‌طور خلاصه بیان می‌شود.
- **مقدمه فصل:** در این بخش، به‌طور خلاصه الگوهای کلیدی و خطوط کلی کارکردی هر فصل ارائه می‌گردد.
- **شکل‌ها و جداول:** هر فصل، تعدادی از شکل‌ها و جداول را دربر دارد تا به شما برای تصویرسازی مدل‌های گوناگون اقتصادی و به تصویر کشیدن و خلاصه‌سازی مفاهیم با اهمیت کمک کند.
- **خلاصه فصل:** این بخش به‌طور خلاصه مباحث اصلی را که در هر فصل پوشش داده می‌شود، بررسی و تقویت می‌کند تا اطمینان حاصل شود که شما به درکی قوی از موارد پوشش داده‌شده دست یافته‌اید.
- **مطالعات پیشنهادی:** لیستی از منابع اضافی در هر فصل می‌آید تا نقاطی را برای تحقیقات بیشتر فراهم کند.
- **سوالات:** این سوالات شما را به مرور و استفاده از دانشی که از هر فصل به‌دست آمده ترغیب می‌کند.
- **چالش لجستیکی:** این بخش پایانی هر فصل، راهی کامل برای تمرین تکنیک‌هایی به‌شمار می‌آید که فرا گرفته‌اید و استفاده از متدولوژی در موقعیت‌های دنیای واقعی به‌حساب می‌آید.
- **اصطلاحات کلیدی:** اصطلاحات کلیدی در هر فصل پررنگ شده و در پایان هر فصل آمده است و در واژه‌نامه انتهای کتاب نیز برای مرجع‌دهی آسان قرار گرفته‌اند.
- **مطالعات موردی کوچک:** هر فصل شامل سه مطالعه موردی کوچک بر اساس سه الگوی: جنبه جهانی، جنبه فناوری و راه حل خلاقانه می‌باشد.