

زنجیره ارزش و کیفیت خدمات لجستیکی در سازمان بنادر و دریانوردی

نویسنده
علی ایمانی



سرشناسه : سلیمانی، علی، ۱۳۶۳-

عنوان و نام پدیدآور : زنجیره ارزش و کیفیت خدمات لجستیکی در سازمان بنادر و دریانوردی
مشخصات نشر : تهران : انتشارات حانون، ۱۳۹۵.

وضعیت فهرست نویسی : فیبا

مشخصات ظاهری : ۱۵۴ ص. مصور (رنگی)، جدول

شابک ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۵۱۰-۵-۵

ر.ص.و. ماد و پشتیبانی-- بندرها-- ایران-- Harbors-- Iran

رده بندی کنگره: ۹۱۳۵؛ ۸ س ۱۶۸ U

شماره کتابشناسی ملی ۴۲۲۶۹۱۹

رده بندی دیویی: ۳۰۱/۴۱



زنجیره ارزش و کیفیت خدمات لجستیکی در سازمان بنادر و دریانوردی

ناشر : انتشارات حانون

مؤلف: علی سلیمانی

چاپ متن : چاپ برگ

صحافی : برگ

نوبت چاپ : اول

تاریخ انتشار: ۱۳۹۵

تیراژ : ۱۰۰۰

قیمت : ۱۰۰۰۰۰ ریال

فهرست مطالب

۹	پیشگفتار
---	----------

فصل اول مفاهیم اولیه

۱۳	مقدمه
۱۵	اهمیت و ضرورت موضوع
۱۷	چارچوب نظری
۱۹	مدل چارچوب نظری
۲۱	اهداف نوشتار
۲۱	سوالات
۲۲	موضوعات مورد بحث
۲۲	تعریف واژه‌ها و اصطلاحات فنی و تخصصی
۲۵	جنبه جدید و نوآوری موضوع

فصل دوم مبانی نظری

۲۹	مقدمه
۳۰	مفهوم و تعاریف خدمات
۳۰	مفهوم و تعاریف کیفیت
۳۱	کیفیت خدمات
۳۳	انواع خدمات
۳۳	ویژگی های خدمات

۳۶	توصیف انتظارات از انواع خدمات جذاب و تک بعدی
۳۸	توصیف تکنیک درخواست ویژه و تثبیت موقعیت خدمات لجستیک
۳۹	انواع صنایع خدماتی
۳۹	بازاریابی خدمات و ارزش افزوده
۴۱	ابعاد کیفیت خدمات
۴۴	ساختار سلسله مراتبی کیفیت خدمات
۴۵	مدلهای کیفیت خدمات
۴۵	مدل کیفیت عملکرد و فنی
۴۵	مدل شکاف
۴۶	مدل ترکیبی کیفیت خدمات
۴۸	مدل کیفیت خدمات عملکردی
۴۹	مدل تکنولوژی اطلاعات
۵۰	مدل کیفیت خدمات خصیصه یا ویژگی
۵۰	مدل کیفیت خدمات ارزش های مرجم شده
۵۰	مدل کیفیت خدمات داخلی
۵۲	مدل کیفیت خدمات پارسورامان یا مقیاس سرویس
۵۶	سروکوال و لجستیک
۵۷	قابلیت های خدمات لجستیک
۵۸	روابط مشتری- ارائه کننده خدمات لجستیک
۵۹	کیفیت خدمات و رضایت مشتری
۶۳	تعاریف لجستیک
۶۳	استراتژی لجستیک
۶۴	ارتباط بین استراتژی رقابتی و استراتژی لجستیک
۶۴	استراتژی شبکه لجستیک
۶۵	سیستم اطلاعات لجستیک
۶۶	اهداف سیستم های انبارداری در واحد لجستیک
۶۷	هزینه های حمل و نقل
۶۷	پیشینه موضوع مورد بحث
۷۴	مختصری در مورد استان و اداره کل بندر و دریانوردی بوشهر
۷۵	تاریخچه بندر بوشهر

۷۶		مشخصات کانال دسترسی بندر بوشهر
۷۷		ویژگیهای اختصاصی بندر بوشهر
۷۷		تسهیلات و تخفیفات خاص منطقه ویژه بوشهر
۷۸		مشخصات اسکله های بندر بوشهر به همراه امکانات و تجهیزات

فصل سوم

روش شناسی طرح پژوهشی

۸۵		مقدمه
۸۶		روشهای گردآوری داده ها
۸۷		جامعه آماری نمونه و حجم نمونه انتخابی
۸۸		ابزار گردآوری اطلاعات
۹۰		روایی و پایایی
۹۱		روش تجزیه و تحلیل داده ها
۹۲		نرم افزار اسپاس
۹۲		کاربرد و ویژگی ها
۹۳		انتخاب آزمون آماری مناسب
۹۳		آزمون تی- استیودنت
۹۴		آزمون فریدمن

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل

۹۷		مقدمه
۹۷		ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه آماری
۹۷		وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سن
۹۹		وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر تحصیلات
۱۰۰		وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر شغل
۱۰۱		وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر میزان استفاده از خدمات
۱۰۲		آزمون موضوعات مورد بحث
۱۰۲		موضوع اصلی
۱۰۵		آزمون موضوع فرعی اول
۱۰۶		آزمون موضوع فرعی دوم
۱۰۷		آزمون موضوع فرعی سوم

۱۰۷	آزمون موضوع فرعی چهارم
۱۰۸	آزمون موضوع فرعی پنجم
۱۰۹	آزمون موضوع فرعی ششم
۱۰۹	آزمون فریدمن
۱۱۱	نتیجه گیری
۱۱۱	یافته های پژوهش براساس عوامل جمعیت شناختی
۱۱۲	نتایج تجزیه و تحلیل موضوع پژوهش
۱۱۴	تحلیل آزمونهای فرعی
۱۱۵	مقایسه نتایج پژوهش با پژوهشهای مشابه
۱۱۸	پیشنهادهای
۱۲۱	منابع
۱۳۱	پیوست ها
۱۳۱	پیوست ۲) معرفی سازمان بنادر و دریانوردی
۱۳۲	نقش سازمان بنادر و دریانوردی در ارتباط با منافع ویژه اقتصادی
۱۳۴	نمودار سازمان بنادر و دریانوردی کشور
۱۳۵	نمودار اداره کل بنادر و دریانوردی استان بوشهر
۱۳۶	پیوست ۳) تحلیل های آماری انجام شده بوسیله نرم افزار SPSS

پیشگفتار

در سال ۱۹۹۵ پاراسورامان متخصص رشته بازاریابی مدلی طراحی کرد که به وسیله آن بتوان کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری را در سازمان ها و مراکز مختلف خدماتی ارزیابی کرد. این نرم افزار به «سروکوال» معروف است که کیفیت خدمات را از دیدگاه مشتری در سه سطح: خدمات مورد انتظار، خدمات ارائه شده و حداقل خدمات مورد انتظار ارزیابی می کند. در بخش خدمات موضعی کیفیت دارای جایگاه ویژه ای است. هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات لجستیکی (انبارداری و تحویل کالا) بر مبنای مدل سروکوال در اداره کل بنادر و دریانوردی بوشهر از نظر مراجعه کنندگان است. پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از نوع پیمایشی با استفاده از نتایج نمونه می باشد. جامعه مورد مطالعه، شامل کلیه مراجعه کنندگان به اداره کل بنادر و دریانوردی بوشهر است که به صورت تصادفی قابل دسترس انتخاب شده اند. روش گردآوری داده ها، میدانی و ابزار اندازه گیری، پرسشنامه می باشد. روایی آن با روش محتوایی، سازه و صوری در حد قابل قبول تأیید گردیده است و پایایی اندازه گیری، از طریق فرمول آلفای کرونباخ (به اندازه ۰,۹۲۶) تأیید شده است. نتایج تحقیق نشان داده است بین انتظارات و ادراکات مراجعین از کیفیت خدمات لجستیکی (انبارداری و تحویل کالا) در اداره کل بنادر و دریانوردی بوشهر تفاوت وجود دارد. بین انتظارات و ادراکات مراجعین از «اطمینان»، «پاسخگویی»، «همدلی»، «راحتی (تسهیلات)»، «ملموس پذیر» کیفیت خدمات لجستیکی (انبارداری و تحویل کالا) در اداره کل بنادر و دریانوردی بوشهر تفاوت وجود دارد و بین انتظارات و ادراکات مراجعین از «قابل اعتماد بودن» کیفیت خدمات لجستیکی (انبارداری و تحویل کالا) در اداره کل بنادر و دریانوردی بوشهر تفاوت وجود ندارد.