چکیده
ارزیابی عملکرد مدیریت زنجیره تأمین گردشگری روستایی، عامل کلیدی راهبردی برای افزایش اقتصادی خدمات گردشگری روستایی و تحقق پخشیدن بهتر به اهداف همچون افزایش رقابت، خدمات بهتر به مشتری و افزایش سودآوری و اشتغال در نواحی روستایی است. مزیت یک اثر مهم نشان دهنده ضعف چرخههای موجود در تیپی گروهی ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین گردشگری روستایی است. هدف این تحقیق توسعت هرچه بیشتری جامع از فراهمه‌های سازنده مدیریت زنجیره تأمین گردشگری روستایی با رویکرد بهبود نظایر ابتدای در نظر گرفته، توصیفی-تحلیلی است و با رویکرد مورز نظایر ابتدای متغیر زنجیره تأمین گردشگری، در فاصله سال‌های 2000 تا 2017 با استفاده از شش کلیدواره و راهبرد شفاف و از پیش طراحی‌شده از پانزده پایگاه اطلاعاتی جمع‌آوری شده است. پس از گزارشی و ارزیابی کیفی، تحلیل نهایی روی 26 مقاله انجام شده است. با تحلیل مقاله‌ها، اینگونه با پایه فراهن، شامل: مدیریت تفاوت و مهرات، ارتباط با تأمین کننده، ارتباط با مشتری، فرآیند سفارش، ارزیابی عملکرد خدمات، اطلاعات، مالی، دانش، بازار و ریسک و 136 مؤلفه برای ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین گردشگری پیشنهاد شده است. اگر گروه پیشنهادی قابلیت این را دارد که ازار عملی جامع و سیستماتیک قابل اندازه‌گیری برای مدیریت عملکرد زنجیره تأمین گردشگری روستایی باشد.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد، زنجیره تأمین خدمات، مدیریت زنجیره تأمین گردشگری روستایی

مرور نظام‌مند، فراحلیل.
مقدمه

محيط کسبوکار جديد و ساختار اقتصاد امروز عمداً به بخش خدمات بستگی دارد. به علت کسبوکار جهانی سازی اقتصاد، سهم بخش خدمات در رشد اقتصادی جهان بطور فراوانی افزایش یافته است. (Liu et al, 2017, p. 421) کسبوکار خدمتی نیروی اصلی تولید ناخالص داخلی بوده در کشورهای توسعه‌یافته است. در حالی که در اقتصادهای در حال ازدحام، شرکت‌های خدماتی حاصله به نیمی از تولید ناخالص داخلی کمک می‌کند که این امر بر تأثیر بالقوه مدیریت زنجیره تأمین خدمات تأثیرگذار است. مدیریت زنجیره تأمین خدمات ابزار بهبود پیشی‌بینی، برنامه‌ریزی، یادگیری، و کنترل روند زنجیره تأمین با هدف به‌دست‌آوردن ساختمان نیاز مشتری به شوک کارآمد است. در گذشته، شرکت‌ها با هدف دست‌بایی به کارایی عملیات و کاهش هزینه‌ها مدیریت زنجیره تأمین در اینجا چه‌طور انجام می‌گیرد؟ با هدف کاهش مصرف کنترل کننده به نیازهای این‌ها، در افزایش کارکرد و کاهش کارکرد مصالحی، مسئولیت عملاً زنجیره تأمین کاری باید از خودش به بهبود خدمات مقاله‌ای بی‌طرفی از دیدگاه تحقیق‌های روبرویس (11-12). تغییر ساختار زنجیره تأمین خدمات، از شکل خطی به شبکه‌ای ازبینی زنجیره تأمین را پیچیده‌تر می‌کند که نیازمند راهبردهای اطلاعاتی و مدیریت برای انتخاب شاخص‌های عملکرد مناسب است. (Leonczuk, 2016, p.103) فنادی چارچوب مدیریت یکپارچه‌ای است. زنجیره تأمین خدمات شامل نیازهای این‌ها از چالش‌های اصلی است که بر کارآی و بهره‌وری شوهره‌های مدیریت خدمات زنجیره تأمین اشاره می‌کند. (Zhang & Chen, 2015) یکپارچه‌سازی نیازهای، تفکیک‌نابیندی، ناهماهنگی، غیر قابل ذکر‌سازی، و اندازه‌گیری عملکرد زنجیره تأمین خدمات را دشوار می‌کند (Boon-itt et al., 2017, p. 2). به همین علت، به سطح بالایی از یکپارچگی و ارتباط نزدیک با تأمین‌کننده و مشتریان باید دست‌بایی به مزیت همکاری در زنجیره نیاز است. (Ellarm et al, 2004, p.25) با افتکار از مدیریت زنجیره تأمین خدمات، مدیریت زنجیره تأمین گردشگری به‌عنوان زمینه‌ی جدیدی از تحقیقات بین‌رشته‌ای معرفی شد (Lee and Fernando, 2015, p.148). افزایش رقابت در پایان گردشگری و بیشتر شدن انگارا گردشگران باعث شده باشد چنین تحقیقات آموزشی در تعریف نیازهای تأمین در گردشگری مطرح شود.
از آن جمله می‌توان به زنجیره تأمین گردشگری روش‌های ایجاد شده کرد. به مطالعه ارزیابی عملکرد زنجیره‌های تأمین، درمیانه گردشگری روش‌های، به عنوان یکی از نواحی توجه کرده و شده است. مطالعات منتشرشده عمداً بر بازاریابی و توسعه محصول تمرکز دارند. علاوه بر این، مطالعات قبلی در میان زنجیره تأمین گردشگری مربوط به کشورهای توسعه‌یافته است و مطالعات کمی به مسائل کشورهای در حال توسعه اختصاص داد (Rusko et al., 2009, pp. 74; p. 148). ارزیابی عملکرد عکسی از ارزیابان مهم مدیریت در پیوست عملکرد و ارتقای زنجیره تأمین است، بهطوری که برای داشتن زنجیره تأمین کارا و مؤثر، باید عملکرد زنجیره سنجیده شود. باوجود مطالعات فراوان انجام‌شده درباره مدیریت زنجیره تأمین خدمات، هیچکدام از پژوهش‌های مربوط به گردشگری نشریه نبوده و هچیک از موره‌ها انجام‌شده نیز پروتکل ارزیابی تحقیقی ندارند. به علاوه، در محدوده مشاهدات و جستجوهای پژوهشگران شواهدی دال بر وجود نگرش جامع در میانه زنجیره تأمین گردشگری وجود می‌باشد.

این در حالی است که بدون ارزیابی عملکرد و سنجش کارآمیز و ناکارآمیز زنجیره گردشگری موجود نمی‌توان بست یا برا شرایط کنونی و قابلیت آن توسعه پایدار اقتصاد روش‌پیامدها را متصور نمود. از این تحقیق توسعه چارچوب و گسترش جامع درزنجیره‌ای سازندگی مدیریت زنجیره تأمین خدمات در بخش گردشگری روش‌پیامدهای یونیکر مورد نیاز است.

روش تحقیق
این مطالعه از نوع توصیفی است و با توجه به روش آزمایشی مطالعه مور تنظیم می‌شود. موارد تحقیقات جدید به‌طوری که شیوه‌های مختلفی انجام می‌شود، یکی از شناخت‌شدن‌ترین آن‌ها مورد تنظیم است که عدم تفاوت مشخص با مطالعات مور تنظیم دارد. این تفاوت‌ها نیز عمداً در راستای رفع مشکلات به‌طور جامعه‌ای مطالعات موری بوده است. در یک مطالعه موری منظم، جستجو در مبانی به‌هدایا یافتن‌یا استخراج مطالعات اولیه مربوط به یک موضوع به‌وسیله یک موردی کاملاً تطبیق‌شده و شفاف صورت می‌گیرد. باعث می‌شود، مشکل به‌طور اختصاصی مورد پیش‌بینی نشان‌داده و به‌طور جامعه‌ای مطالعات اولیه است. در مطالعات مور تنظیم بسیار کم است (کستناری، 1985، ص 1-11). بنابراین، با توجه به اهمیت و مزیت کاربردی مور تنظیم برای مطالعه پیشنهاد تحقیق، در این مقاله سعی شد برای شناسایی الگوی ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین گردشگری از این روش استفاده شود. جامعه آماری این مطالعه تنظیم شده شامل کلیه مقالات پژوهشی حاضر از مطالعات کی‌مدیریت در خصوص ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین خدمات و گردشگری است. در انتخاب قالب مقاله از بین پژوهش‌های انجام‌شده، علیه روش‌شناسی و مناظر با قابل‌توجهی عینی بوده است. تولید مقاله به‌شکل کتب و پایان‌نامه‌بوده و نیز در اغلب آزمون‌های انجام‌شده تالاش مشهور جامعه‌ای گزارش پژوهشی در یک
مقاله برای اطلاع سایر پژوهشگران و اجتماع علمی، ارائه شد.

رایبرد جستجو

اطلاعات موردنبازی در مرحله اول با استفاده از جستجوی کلیدواژه‌های "Services supply chain"،"Services supply chain"،"measurement of services supply chain"،"Rural tourism "،"chain Rural tourism supply"،"Tourism supply chain"،"management of chain Rural tourism supply" در پایگاه پایگاه اطلاعات supply chain management JISC.Ricest.Irandoc.Sage Google Scholar Emerald Jstore.Sage Taylor & Francis و سامانه نشر مجلات علمی دانشگاه تهران جمع آوری شده است.

معیارهای ورود و خروج

1. مقالات در مجله‌های معتبر و با پژوهشی چاپ شده باشند.
2. مقاله در زبان فارسی و انگلیسی به چاپ رسیده باشد.
3. مقاله دارای ساختر کامل باشد.
4. مقاله در مقاله‌ی علمی-پژوهشی چاپ شده باشد.
5. متن مقاله شامل فاصله طبیعی بالا باشد (مقاله‌ی که تنها چکیده آنها در دسترس بود، در نظر گرفته نشدند).
6. مقاله‌های که در همایش‌ها و کنفرانس‌ها ارائه شده و مقالاتی که در قالب اموزشی است در نظر گرفته نشدند.

(Moher et al., 2009)
گرفته‌نشده.

در جستجوی اولیه، بر اساس کلیدواژه‌ها، 853 عناوی مطالعه شناسایی شد. مقالات بارگذاری شده در نرم‌افزار Endnote قرار گرفت. مقالات تکراری و مشترک در پایگاه‌های پیش‌گرفته حذف و مطالعه وارد مرحله دوم غربالگری شد. معيار غربالگری در این مرحله ارتباط با موضوع مطالعه (عنوان، چکیده) و حذف مقالات غیر مرتبط، مقاله‌ها را ارائه‌شده در همیشه‌ها و مقاله‌های آموزشی بود که 104 مطالعه باقی ماند. با توجه به معیار غربالگری در مرحله سوم، بنی 104 مقاله با رسانده متن کامل مقاله، به عنوان ناکافی و نامناسب بوده و مقاله‌ها در نهایت از بین 104 مطالعه باقی ماند. ۴۲ مقاله مرتبط با موضوع و هدف مقاله حاضر شناسایی و وارد مرحله مطالعه شدند. شکل ۱ جزئیات این فرایند را بر اساس بیانیه Moher و همکاران نشان می‌دهد. در نهایت، اطلاعات BEM استفاده به روش آمار توصیفی و تحلیل محتوا دست‌بندی و تحلیل شد.

ارزیابی کیفیت

پس از استخراج مقاله‌ها از پایگاه‌های موردنظر با استفاده از کلیدواژه‌های ذکر شده، تمامی مقاله‌ها را دو ارزیابی با استفاده از چکارستیه‌های موجود ارزیابی کردن و موارد اختلاف بین دو ارزیابی به فرد سوم ارجاع داده شد. پس از ارزیابی کیفی مطالعات، یافته‌های هر مطالعه، به عنوان ابزار جمع‌آوری داده‌ها در فرم ورود اطلاعات ثبت شد و سپس داده‌ها ترکیب شد.

یافته‌های توصیفی

در بخش یافته‌های توصیفی، شش شاخص مطالعه شده که در ادامه توضیح داده می‌شود. در جستجوی اولیه، بر اساس کلیدواژه‌های مشخص، 853 مقاله شناسایی شد که در سه مرحله بر اساس معیارهای خروج و ورود غربالگری شدند.

نمودار ۱: تعداد مقاله‌های پایبندی‌یشده از سه مرحله غربالگری از کل پایگاه‌ها (2000-2017)

بيشترین مقاله از پایگاه Sage و مجله‌های علمی الکترونیکی، به ترتیب از پایگاه Sage (هفت مقاله)
پس از بررسی انتقادی مقالات، ۴۲ مقاله درزمنه زنجیره تأمین گردشگری و ارزیابی عملکرد مدیریت زنجیره تأمین خدمات به دست آمد. از این مقالات، ۲۴ مقاله (۵۸ درصد) درزمنه زنجیره تأمین گردشگری و ۱۸ مقاله (۴۲ درصد) درباره ارزیابی عملکرد فرایندهای زنجیره تأمین خدمات بودند.

جدول ۲: تعداد مقاله‌های ارزیابی شده طی سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۱۷

<table>
<thead>
<tr>
<th>سال</th>
<th>تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۲۰۰۵-۲۰۱۰</td>
<td>۱۸۰</td>
</tr>
<tr>
<td>۲۰۱۱-۲۰۱۶</td>
<td>۱۵۰</td>
</tr>
<tr>
<td>۲۰۱۷-۲۰۲۲</td>
<td>۴۲</td>
</tr>
</tbody>
</table>

توجه به بخش زنجیره تأمین خدمات در مقاله‌ها از سال ۲۰۰۰ شروع شده و تا سال ۲۰۱۷ روند صعودی داشته که این امر با افزایش توجه پژوهشگران به اهمیت مطالعه این موضوع است. بعلاوه رویژه‌های کاربردی و مفاهیم کاربردی در مقاله‌ها، ۱۱ مقاله به روی کمی و سه مقاله به ترتیب حوزه کیفی (به‌صورت مقاله)، آمادگی (به‌صورت مقاله)، مطالعه موردی (۲ درصد) و تجربی (۵ درصد) انجام گرفت. رویکردهای تحلیلی و تحقیقاتی در زمینه کیفیت تأمین خدمات ارائه شده است.
کیفیت و ارزیابی پژوهش‌ها
پس از جستجو، گربالگری و ارزیابی کیفی مطالعات طی مورر نظام‌مما، در پایان سنتهپای بر روی ۴۲ مقاله انجام گرفت.

فرایندهای زنجیره تأمین گردشگری
مدیریت زنجیره تأمین در حال تبدیل شدن به عامل مهم برای افزایش عملکرد فعالیت‌ها است. اگر رقابت بین شرکت‌ها از شکل فردی به رقابت بین زنجیره تأمین و در مقیاس زنجیره تأمین تغییر کرد، این امر باید توجه شده شود. زیرا شرکت‌ها نمی‌توانند در انتظار نهایت مطلوب در رقابت با سایر معادله عمل کنند. چهار شدن شرکت‌ها را مجبر می‌کند که با یکدیگر کار کند تا عملکرد این صنعت را بهبود بخشند (Lee and Fernando, 2015, p. 153). توسعه بیوای بخش گردشگری برای سرمایه‌گذاری و تلاش برای دستیابی به مزیت رقابتی با حفظ آن، نیازمند اقداماتی است که امکان بروزند.

انتظارات مشتری را افزایش دهد همکاری بین شرکت‌های کسب‌وکارهای متعدد در یک زنجیره تأمین گردشگری به محلی عامل مهم و تعبیه کننده در موفقیت یک محصول در بازار گردشگری است. در این مورد مدیریت زنجیره تأمین شامل اساس راهبردی برای افزایش ارزیابی سازمانی و تحقیق بخشیدن به اهداف سازمانی ارائه افزایش رقابت، خدمات بهتر به مشتری و افزایش سودآوری است. (Gunasekaran et al, 2001, p. 71; Sharma, 2016, p. 576).

امکان در مسیر تحقق اstellen است. افزایش بهبود ارائه خدمات ایجاد می‌کند. اگر افزایش توانایی شرکت‌ها از تأمین سطح مناسبی از رضایت‌مندی مشتریان شان نیاز دارد و در عین حال با معیارهای سودآوری فعالیت‌های باوجود اختلافات همگنی شکل بخش و ایراد مؤلفه‌های خارجی کاشند عملکرد لجستیک رویارو هستند (Liu and Wang, 2015, p. 183).

را آب توجه به انظارت مشتری و اهداف راهبردی توصیف می‌کند (Sharma, 2016, p. 577).
ذاتی از ایجاد مدل‌های استاندارد برای ارزیابی عملکرد مدیریت زنجیره تأمین خدمات، ازجمله در بخش گردشگری، متأثر از تغییرات عجیب و غریب خدمات، پیچیدگی طراحی فرآیندها و تنویع بسیار بخش خدمات است. (Ellram et al, 2004, p. 18) زانگ و همکاران (2009) زنجیره تأمین گردشگری را شبکه‌ای از سازمان‌های گردشگری در گروه‌های از فعالیت‌های گوناگون تعیین می‌کنند که طیف گسترده‌ای از محصولات یا خدمات گردشگری مانند پروازها، اقامت‌گاه‌ها و فروش محصولات گردشگری در منطقه گردشگری را دربر می‌گیرد (Szpirko, 2017, p. 688). توجه جامعة علمی و بخش‌های مختلفی به زنجیره تأمین گردشگری با توسعة سریع بخش گردشگری در دهه‌های اخیر همگام نبوده است. اگرچه مطالعات زنجیره تأمین گردشگری محدود است، تعدادی از نویسندگان به مفهوم یا معادل آن نظر ارزش گردشگری یا زنجیره‌های گردشگری اشاره کرده‌اند. در این مقاله، با تحلیل چارچوب 42 پژوهش نهایی و مراجعه مکرر به اهداف پژوهش، از ارتباط داده‌ها با اهداف پژوهش اطمنان حاصل شد. در مرحله بعد، فراهم‌آوری نشان‌گر شد که در مطالعات حاضر درباره ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین خدمات و گردشگری مورد تأکید قرار گرفته بودند. جدول ۲ و ۳ جزئیات مطالعات حاضر در پژوهش را نشان می‌دهد.

<table>
<thead>
<tr>
<th>نویسنده</th>
<th>۱</th>
<th>۲</th>
<th>۳</th>
<th>۴</th>
<th>۵</th>
<th>۶</th>
<th>۷</th>
<th>۸</th>
<th>۹</th>
<th>۱۰</th>
<th>۱۱</th>
<th>۱۲</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Silvester and Cross (2000)</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Rogers (2006)</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Field and Meile (2008)</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sigala (2008)</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Johnson and Mena (2008)</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Font, et al</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول ۲ فراهم‌های مدیریت زنجیره تأمین خدمات و گردشگری در مقاله‌های مناسب
<table>
<thead>
<tr>
<th>نام نویسنده</th>
<th>سال نشر</th>
<th>متن تاریخی</th>
<th>میزان نگاه</th>
<th>کلمات کلیدی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sharma and Loh</td>
<td>2008</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Yang, et al</td>
<td>2009</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zhang et al</td>
<td>2009</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Huang, et al</td>
<td>2010</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Boon-it and Pongpanarat</td>
<td>2011</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hua, et al</td>
<td>2011</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zailani and Kumar</td>
<td>2011</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Lang, et al</td>
<td>2012</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dong, et al</td>
<td>2012</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Maull, et al</td>
<td>2012</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Guo and He</td>
<td>2012</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Guo, et al</td>
<td>2013</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Guo, et al</td>
<td>2014</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mehrparvar, et al</td>
<td>2014</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Topolsek, et al</td>
<td>2014</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ling, et al</td>
<td>2014</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Khei Lee &amp; Fernando</td>
<td>2015</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>رضایی پندربی و همکاران</td>
<td>1393</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sharma</td>
<td>2016</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مستقیمی و همکاران</td>
<td>1394</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>جمیعی</td>
<td>1394</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>صادقی نمیم و همکاران</td>
<td>1394</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>جعفرزاد</td>
<td>1394</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
اِزلنگکه، 24 مقاله در پیش گرددگی (مسکن (هتل، متل، خانه)، تور ایران‌ها، پارک‌ها، حملونقل، ایستاده‌ها و مسافرینی) و فعالیت‌های خدماتی دیگر (بیمه، خردهفروشی، شرکت‌های توزیع کننده، نماینده‌های فروش، بانک، آموزشپذیری، مراقبت‌های بهداشتی، پست و خدمات نیروی انتظامی) مورد بررسی قرار گرفت. 18 مقاله دیگر فرایندها و مؤلفه‌های زنجیره تأمین خدمات را مطالعه مفهومی کردند.

درنهایت، با تحلیل مقاله‌ها، 11 فراینده درای ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین خدمات شناسایی شد. مطالعات انجام شده درباره فرایندهای مدیریت زنجیره تأمین خدمات، از سال 2000 تا 2017 به ترتیب شامل مدیریت ارتباط با مصرفند (26 مقاله)، مدیریت تقاضا (25 مقاله)، مدیریت اطلاعات (33 مقاله)، مدیریت ارتباط با مشتری (23 مقاله)، مدیریت طرفد (18 مقاله)، مدیریت مالی (15 مقاله)، مدیریت عملکرد خدمات (14 مقاله)، مدیریت بازار (12 مقاله)، مدیریت فرایندهای سفارش (11 مقاله)، مدیریت دانش (6 مقاله) مدیریت ریسک (4 مقاله) است. مرحله‌ بعد شناسایی چارچوب موضوعی بود که در طی آن مؤلفه‌های تکارشونده در آنها به صورت عیان بر آمدن دو می‌دارند (جدول ۲)

جدول ۲: فرایندها و مؤلفه‌های مدیریت زنجیره تأمین گردشگری

<table>
<thead>
<tr>
<th>نویسنندگان</th>
<th>ابعاد</th>
<th>فرایندها</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>پیش‌بینی تیز مشتری</td>
<td>پیش‌بینی</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>دقیق پیش‌بینی</td>
<td>نواحی پاسخ‌گویی به تقاضاهای مندوع و در حال تغییر</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>متغیر فرمولوند و تغییر</td>
<td>مدل‌های طرف‌دیده تغییر</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. برای طولانی‌ترین جدول، نام نویسنده‌گان بر اساس شماره رتبه داده شده است.

159
جدول 1: مهارت‌های ارتباطی کارمند

<table>
<thead>
<tr>
<th>مهارت ارتباطی</th>
<th>توضیحات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مهارت ارتباط با مشتری</td>
<td>کسب تجربه در تغییرات اقتصادی و سیاسی</td>
</tr>
<tr>
<td>مهارت ارتباط با مشتری</td>
<td>توان بیان، مهارت در مصاحبه و مشاوره</td>
</tr>
<tr>
<td>مهارت ارتباط با مشتری</td>
<td>توان در ارائه اطلاعات و حل مسئله</td>
</tr>
<tr>
<td>مهارت ارتباط با مشتری</td>
<td>توان در درک و پیش‌بینی نیت‌های مشتری</td>
</tr>
<tr>
<td>مهارت ارتباط با مشتری</td>
<td>توان در ارائه خدمات بهتر</td>
</tr>
<tr>
<td>ضمانت‌های استانداردی عملکرد مشتری‌محور</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>---------------------------------------------</td>
<td>----</td>
</tr>
<tr>
<td>افزایش میزان مشتری‌محور کارکنان و یادآوری‌دادن بر اساس پاسخ‌گویی به نیاز مشتری</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>مدیریت شکایت مشتری</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>حفاظت از اطلاعات شخصی مشتریان</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>پیش‌بینی از مشتریان در شرایط دیروز</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>زمان پاسخ‌گویی به مشتریان</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>تدوین برنامه‌های آموزشی برای مشتریان</td>
<td>12:35</td>
</tr>
<tr>
<td>زمان اندازه‌گیری سفارش خدمات</td>
<td>14:37</td>
</tr>
<tr>
<td>مجموع زمان سپری یا زمان جریه کل کار</td>
<td>40:17</td>
</tr>
<tr>
<td>فرآیند سفارش قطعات محترم، سریع و دقیق</td>
<td>40:17</td>
</tr>
<tr>
<td>توافقات ساده‌سازی روند سفارش با IT</td>
<td>40:17</td>
</tr>
<tr>
<td>توافقات ارائه خدمات به مشتریان واقع در مکان و زمان مناسب</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ارزیابی عملکرد خدمات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>زمان پرس‌وپردازی مشتری</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>اطلاع‌پذیری در حجم، سرعت ارائه و مشخصات خدمات</td>
<td>33:27</td>
</tr>
<tr>
<td>دانه‌های محدوده خدمات ارائه شده</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تغییر کل ارائه خدمات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>خوش‌خیالی در پاسخ مشتریان</td>
<td>40:27</td>
</tr>
<tr>
<td>برآورده‌گردن و اجرای داده‌داده</td>
<td>40:22</td>
</tr>
<tr>
<td>برخورداری از دانش، مهارت، صداقت و تمایل به خدمات رسانی سریع</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>توافقات کارکنان در توسیع شرایط و بهبود عملکرد خود</td>
<td>37:17</td>
</tr>
<tr>
<td>رضایت مشتری در سرعت خدمات، تعداد شکایات و توصیه‌ها</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>قرارداد ارسال خدمات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات به‌روش‌های مختلف</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>اطمینان از کیفیت خدمات</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>رضایت و فعالیت کارکنان</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>به‌هر دوره خدمات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نسبت کار عملیاتی به سویت برنامه‌بری‌شده</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>میزبان به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>دقت و صحیح اطلاعات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>به‌همگام‌بودن اطلاعات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کلی‌بودن اطلاعات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>توسیع مجازی ارتباطی برای مشتریان با IT</td>
<td>72:16</td>
</tr>
</tbody>
</table>
بعد از تحلیل و شناسایی موضوعات متغیر باید شرکت‌ها، بخش‌های مختلف و کمیت تعداد مؤلفه به ترتیب در ۱۳۲ مقاله، در مجموع پایه فاواند مشخص شد.
بحث

در مرحله ترتیب دانه‌ها، بر اساس جدول ۲ و ۳، و برای دست‌یابی به هدف پژوهش، تمام جدول‌ها توسط تیم پژوهش مرور شد و الگوی چارچوب نظرهای تدوین شد. در ادامه درباره هر فرایند توضیح داده‌می‌شود.

برای مدیریت مؤثر زنجیره تأمین خدمات، مدیریت موقعیت تقاضا، به غیر از مشکلات که از ویژگی‌های منحصر‌بفرد خدمات است، ضروری است. در نتیجه‌های فعال‌ترین، عمد فضایی زیادی در الگوی تقاضا وارد و تقصیه‌گری اغلب مهم‌گرند و متغیرند. در مقابل، امکان ذخیره‌گردن خدمات وجود ندارد و خدمات فاسد می‌شوند (Dong et al., 2012, p. 808). مدیریت تقاضا را "انطباق نیاز‌های مشتریان با قابلیت‌های زنجیره تأمین برای کاهش تغییرهای و Croxton et al., 2003, p. 21). شکل نیست که موقعیت تمامی فعال‌ترین‌های دیگر زنجیره تأمین بسیار به تعیین تقاضا و برنامه‌ریزی فرایندهای دیگر بر اساس تقاضای مشخص دارد (Lun et al., 2013, p. 486).

دومین فرایند برای ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین گردشگری، که در اغلب مطالعه‌ها به آن اشاره شده، مدیریت ظرفیت است. ظرفیت خدمات بالاترین مقدار خروجی ممکن در یک دوره زمانی معین با مقدار ارزیابی تعیین‌شده مناسب و ظرفیت است (Boon et al., 2017, p. 3). ظرفیت خدمات به عنوان حداکثر سطح خعالیت ارزش افزوده در طول دوره زمانی تعیین می‌شود که فرایند خدمات می‌تواند به طور مداوم در شرایط عادی انجام شود (Johnston and Clark, 2008). از آن جاکه انتقال خدمات ناهمگن است و خدمات همزمان تولید و مصرف می‌شوند. بنگاه‌های خدمت‌های به طور مداوم ظرفیت و اطلاعات منابع را به‌روزرسانی کنند (Baltacioglu et al., 2007, p. 108).

در زنجیره تأمین خدمات، تأیین کن‌دگان مستقیماً به تولید خدمات کمک می‌کنند و معمولاً در تماس مستقیم با مشتریاند. بنابراین، تأیین کن‌دگان نقش مهمی در درک مشتری از خدمات و
مدیریت ارتباط با مشتری، یکی از فعالیت‌های کلیه سفارش‌های مشتری را تعیین می‌کند که باید تجربه‌ای در طول زنجیره تأمین قرار می‌گیرد. با شناسایی این فعالیت‌ها، زمان سرمشچه در مسیرهای مختلف و فعالیت‌های اضافی بدون ارزش شناسایی می‌شود و می‌توان اقدامات مناسب برای ازبین بردان انجام داد. روش ورود سفارش‌های خوب به طول زنجیره تأمین قرار می‌گیرد.

مدیریت عملکرد خدمات که یکی از فرآیندهای جامع در بین فرآیندهای ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین، گردشگری است، فرآیندی در نظر گرفته می‌شود که دارای نقش اصلی در زنجیره تأمین خدمات است. همچنین، مدیریت عملکرد خدمات فرآیندی اساسی است که فعالیت‌های لازم را برای تحلیل خدمات به مشتری در زنجیره تأمین خدمات مدیریت می‌کند. قابلیت این فرآیند توانایی مدیریت و بهبود عملکرد خدمات است و مقایسه‌ای بین انتظار مشتریان و عملکرد تأمین کننده فرآهم می‌کند. بنابراین از اهمیت زیادی در ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین گردشگری برخوردار است.

(Silvestro and Cross 2000, pp. 250-251)

مدیریت اطلاعات یکی از فرآیندهای برای تأثیرگذار در عملکرد زنجیره تأمین گردشگری است، زیرا جریان اطلاعات پایه‌ای برای پیش‌بینی گرفتن در انتخاب راهبردی تعیین شده است. جریان اطلاعات را فرآیند اتصال به اعضا در یک زنجیره تأمین، ارتباط انتقال و بردارش داده و برای ایجاد اطلاعات موردی، به‌منظور حمایت از تمام فرآیندهای دیگر مدیریت تعیین کرده‌اند. اطلاعات موردی، به‌منظور حمایت از تمام فرآیندهای دیگر مدیریت تعیین کرده‌اند. (Mena, 2008, p. 30) این فرآیند سرعت جریان اطلاعات به‌طوری‌انثربخشی و اثرگذاری زنجیره تأمین را بهبود می‌بخشد و به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با سرعت بیشتری به نیاز‌های مشتریان پاسخ دهد.

(Zailani and Kumar, 2011, p. 12)

یکی از فرآیندهای مهم در ارزیابی عملکرد مدیریت مالی زنجیره است. کنترل جریان اطلاعات، یکی از فرآیندهای مهم در ارزیابی عملکرد مدیریت مالی زنجیره است. کنترل جریان اطلاعات، یکی از فرآیندهای مهم در ارزیابی عملکرد مدیریت مالی زنجیره است. کنترل جریان (Ellram et al., 2004, p. 26)
بهپیشنهای مالی در مرزهای شرکت برای کاهش هزینه‌های سرمایه و افزایش جریان نقدی است.
(Mehrparpvar et al., 2014, p. 567)

مدیریت بازار، به‌ویژه اهمیت بسیار زیادی آن در واحدهای پیوند زنجیره تأمین گردشگری کمتر
بهعنوان مثال، مستقل مورد توجه قرار گرفته است. مدیریت زنجیره تأمین برتری موجب همراه کردن
راهکارهای بازاریابی می‌شود که به خلق ارزش بیشتر برای مشتری، رضایت و وفاداری در منجر می‌شود
و سازمان را به سود بیشتر می‌رساند. راهکارهای بازاریابی مسئله‌ی جالبی برانگیز در زنجیره تأمین
جهانی است. در این مطالعه، تعداد یافته‌ای در زنجیره تأمین چند مشکل اساسی وجود
دارد که عبارتند از: تغییر ارزش منابع مشتری در زنجیره تأمین، تنظیمات تغییرات محتوی و
تغییر در ارزش مبنای مشتری در زنجیره تأمین، ارائه این ارزش به مشتریان با توجه به وجود عوامل
تغییر و عدم قطعیت از سطح جهانی (Flint, 2004, p. 48).

مدیریت داشت در حضور جدیدترین فراوانی، که در مطالعه‌ها به آن اشاره شده، در کنار مدیریت
اطلاعات، یکی از منابع تولید و مؤثرترین فراوانی در ارایه‌های عملکرد زنجیره تأمین گردشگری است.
مدیریت داشت، مربوط به ایجاد، ذخیره، انتشار و استفاده از داشت سازمان است. همچنین موضوع
Yang et al., از فراوانی‌ها تعریف می‌شود که داده‌ها و اطلاعات را به داشت ارزشمندی انتقال می‌دهند (Zailani
درنتیجه سازمان‌ها باید داشت و اطلاعات مربوط به جنبه‌های مختلف فراوانی‌ها را استحکام درستی مدیریت
سازمان‌ها مدیریت داشت در انتقال می‌رزیم رقابتی درنظر گرفته (He, 2013, p. 608).
و نلاش کردن تا برای توانمندسازی زنجیره تأمین خود عامی را شناسایی کنند که به اثربخشی
مدیریت دانش در بین کننگران زنجیره تأمین کمک خواهد کرد.

مدیریت ریسک زنجیره تأمین «شناسایی منابع بالقوه خطر و اجرای راهبردهای مناسب از طریق
رویکردهای هماهنگ در مبنای اعضای زنجیره تأمین برای کاهش آسیب‌ پذیری زنجیره تأمین» تعیین
شد است. ریسک زنجیره تأمین همچنین خطری برای اطلاعات، مواد و جریان محفظه از
تأمین کنسنتری اصلی تا تحول می‌تواند باعث تشکیل شده است (Christopher,
2003). تعهدات از
گروه‌های اصلی به همراه افزایش مدیریت ریسک زنجیره تأمین کمک کرد که شامل: برنامه‌ریزی,
عملیات‌های تابع و چپ، نوسانات تقاضا، انظاری کلی پیش‌تر مشتری، بلافاصله طبیعی و افزایش تهدیدات
توریسمی است. در این ریسک مدیریت ریسک به‌واسطه گیری‌ای زنجیره تأمین به‌خصوص در
بیشتر خدمات شاخصه شده است، زیرا خدمات به‌جزبان و جریان عمر طولانی دارند که این دو عامل
در معرض خطر بیشتری قرار دارند. شکل نیست که ریسک تعیین شده زنجیره‌های تأمین به بهبود
عملکرد مالی و مزیت رقابتی تبدیل می‌شود (Elzarka, 2013, p. 484). بنابراین این ریسک را
در کنار هم هدایت دیگری که باعث این برای ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین گردشگری برپا می‌کند.
برای عملکرد هرچهبیشتر زنجیره مورد توجه قرار دهیم.
نتیجه‌گیری
در این پژوهش، با روشکردن مور، نظارت رو، داده‌ها انجمن و تحلیل شده است. ارائه‌گر مرور
پژوهش‌های بیشین نشان‌دهند شکف چارچوب‌های موجود در بین‌البینگی ارزیابی عاملک ژنرژه
تأمین گردنگری است. استفاده از روشکردن کیفی برای انجام این پژوهش توجهه به‌نظر می‌رسد.
مطالعه نشان می‌دهد ارزیابی عاملک درمینه ژنرژه تأمین خدمات نسبت به ژنرژه تأمین تولید
نابالغ اسک و هنوز یک چارچوب جامع برای ارزیابی عاملک فعالیت‌های خدماتی ارائه کن
گردنگری ارائه نشده است. اغلب مطالعه‌ها درمینه ارزیابی کارایی عاملک ژنرژه تأمین گردنگری
تکمیلی، پرآمده و فاقد نگاه سیستمی، فاینده و یکپارچه است. در این مقاله، با مور نظام‌ن
ساخته شده با شناختی نقاط قوت و ضعف مطالعات بیشین نگی ارزیابی عاملک ژنرژه
تأمین گردنگری ارائه شود. بررسی‌ها نشان می‌دهد که مطالعه درباره ارزیابی عاملک ژنرژه
تأمین خدمات از سال ۲۰۰۰ با شدت بیشتری آغاز شده، اما روشکردن فاینده به ارزیابی عاملک ژنرژه
تأمین خدمات از پژوهشگری دانسته که اگر فراهمی و جامعه را براي ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین خدمات ارائه نمود. این موضوع به هفت فراهمی مدیریت تقاضا، ظرفیت، ارتباط با تأمین کننده، ارتباط با مشتری، عملکرد پیشنهادی خود اشاره کرد. بعد از این پژوهشگران دیگری نظر بالاشاگلی و همکاران (2007، 2008) جانستون و منا (2008) همکاران (2014) نیز تلاش کرده‌اند تا روش‌های فراهمی به ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین خدمات را بسط و توسعه دهند. هر کدام از آنها با تأثیرپذیری از اگر فراهمی و فراهنگ‌های پیشبردی انتخاب شده‌اند. ارتباط با مشتری، فراهمی سفارش و اطلاعات در ارزیابی عملکرد اشاره می‌کند و به فراهمی مالی که ارائه‌گر و همکاران مطالعه کرده‌اند اشاره نمی‌کند. در این مطالعه، طبق توضیحات قبلی، عملکرد مالی زنجیره نیز مهم در موقعیت و شکست هر زنجیره مورد مقایسه مطالعات حضور در این زمینه نشان می‌دهد که ایجاد فراهمی تأمین بین هفت‌تاره‌های فراهمی در نوسان است (جانستون و منا، 2008، 2014، 2012، 2017، ۲۰۱۴، ۲۰۱۲، ۲۰۱۱، ۲۰۱۰، ۲۰۰۹، ۲۰۰۸، ۲۰۰۷). در مجموع با گفت‌های این زمینه، ارائه‌گر ارائه اگر فراهمی جامع برای ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین خدمات و گردشگری صورت گرفته. اغلب روش‌های فراهمی و نظام مدیریت وجود ندارد. به همین دلیل، در این مطالعه با مورد نظام مقاله‌های مرتبط با هدف پژوهش مسأله شده با شناسایی نقاط ضعف و قوت پژوهش‌های پیشین اگر فراهمی جامع برای ارزیابی عملکرد و نظام مدیریت زنجیره تأمین گردشگری ارائه شود. در هواپیمایی، باوجود مقاله‌های محدود در این زمینه، با شناسایی و مطالعه ۴۲ مقاله مرتبط اگر فراهمی شامل مدیریت تقاضا، ظرفیت و مهارت و ارتباط با تأمین کننده، ارتباط با مشتری، فراهمی سفارش، ارزیابی عملکرد خدمات، اطلاعات مالی، داشت، بازار و ریسک برای ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین گردشگری پیش‌نهاد شده است (شکل ۳). این اگر به مدیران زنجیره تأمین گردشگری کمک می‌کند تا با غلبه بر ضعف اگر فراهمی موجود به طراحی و مدیریت فراهمی شنوید. همچنین برای مدیران و محققان در شناسایی فرصت‌ها برای بهبود در زنجیره تأمین گردشگری مفید خواهد بود و زمینه تحقیقات بیشتر در رشته ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین گردشگری را قرار خواهد گرفت.
منابع

جعفرنژاد، احمد، محسنی، مريم، عبدالهی، علي (1393). "رئاده‌رویکرد تکیه‌گیری از ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین خدمات (مورد مطالعه: صنعت هتل‌داری)". جشن‌نامه مدیریت صنعتی، شماره 13، تابستان 1393، صص 69-96.

حمیدی، ناصر (1394). "ساختاردهی و اولویت‌بندی موانع پذیرش مدیریت دانش در زنجیره تأمین خدمات برای اراضی‌های کشاورزی علیه بر موانع (با تأکید بر خدمات نیروی انتظامی)". فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال دوم، شماره 3، صص 45-68.

دریان استانه، علیرضا، رضوی‌آبادی، محمد، حاتمی‌نژاد، رضوان (1395). "ارزیابی عملکرد یکپارچه زنجیره تأمین هتل‌ها به‌منظور کسب مزیت رقابتی، مورد مطالعه: هتل‌های شهر اصفهان، گرگان‌شهر و توسه، دورة 2. شماره 3، پاییز 1395، صص 73-104.

رضایی پنیری، آذر، عادل، تقوی، الهوری، مقبل، عباس (1393). "ارزیابی مدل ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین خدمات با رویکرد نگاه‌شناختی فازی (مورد مطالعه: صنعت بیمه)". جشن‌نامه مدیریت صنعتی، شماره 16، تابستان 1393، صص 93-125.

شاهدی‌نژاد، آرش، دژ‌تراوریان، مریم (1394). "رئاده‌رویکرد برای انتخاب و تفکیک شاخص‌های عملکرد زنجیره تأمین خدمات با رویکرد امتیاز ویژه شاخص‌ها (NIS، مورد مطالعه: یک زنجیره تأمین دو سطحی ـ دولو، ویژه) مدل‌سازی جریان مدیریت افراد، سال دهم، شماره 39، پاییز 1394، صص 7-114.

ساداتی مقدم، محمد، حسین، احمدی، نورکی، مجتبی (1394). "کنترل‌گیری پایداری زنجیره تأمین خدمات با استفاده از سیستم استقلاز فازی چنددرجه‌ای/چندپارامتری (مطالعه موردی: بانک پارسیان)". مدیریت صنعتی، شماره 3، صص 33-94، پاییز 1394، صص 7، شماره 47-52.

فکری، رکسانا، احمدی، مهدی، بازیوانپور، مریم‌اجلالی (1394). "مدل مفهومی چکیده‌سازی زنجیره تأمین سازمان‌های خدماتی با استفاده از روش نگاشت مفهومی فازی"، مدل‌سازی فرد، سال سی‌ویدهم، شماره 1، پاییز 1394، صص 126-191.


Performance Indicators Based on ELECTRE Method and SMART Criteria With a Case Study in Single Level Bidirectional Service Supply Chain. 14th international management conference, pp 1-27.


