



عنوان فارسی مقاله :

تعامل منابع اصلی و تاثیر آن بر زمان انتظار در رستوران چند مرحله ای

عنوان انگلیسی مقاله :

The interaction of major resources and

Their influence on waiting times in a multi-stage restaurant

توجه !

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد.



برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی

مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

2. پیشینه

2. Background

Capacity in the service sector has been defined as the highest possible amount of output that may be obtained in a specific period of time with a predefined level of staff, installations, and equipment (Lovell, 1992). Jones (1988) illustrated what effective capacity management implied for both productivity management and quality management by using Flynn's (1986) three-stage model of production, delivery and consumption of services stages. By using the three-stage model, Jones explained that the effective management of capacity is "a performance target in its own right" (p.109). Second, Jones emphasized that effective capacity management has a mediating role in achieving the goals of both productivity and quality in terms of matching intermediate output and final output of the three-stage model. As a result, capacity management can lead to better performance in both productivity and quality.

Adenso-Diaz et al. (2002) emphasized the impact of capacity management on the quality of service perceived by customers by relating insufficient capacity to a lower level of attention to customer needs and therefore a lack of perceived quality. They also pointed out that the goal of capacity management is "to minimize customer waiting time and to avoid idle capacity, with the goal of attending to demand in time and in the most efficient way" (Adenso-Diaz et al., 2002, p.287).

در بخش خدمات ظرفیت به بالاترین مقدار خروجی به دست آمده در دوره زمانی خاص با سطح از پیش تعریف شده پرسنل، تاسیسات و تجهیزات اطلاق می گردد. جونز (1988) با استفاده از مدل سه مرحله ای تولید، تحویل و مصرف مراحل خدمات فلین (1986)، در مورد نقش مدیریت موثر ظرفیت در مدیریت بهره وری و مدیریت کیفیت توضیح داد. با استفاده از مدل سه مرحله ای، جونز توضیح داد که مدیریت موثر ظرفیت هدف عملکرد تلقی می گردد (صفحه 109). ثانیاً، جونز بر این موضوع تاکید نمود که مدیریت موثر ظرفیت در نیل به اهداف بهره وری و کیفیت از نظر انطباق خروجی میانی و خروجی نهایی مدل سه مرحله ای نقش واسطه ایفا می کند. در نتیجه، مدیریت ظرفیت منجر به عملکرد بهتر در زمینه بهره وری و کیفیت می گردد.

آدنسو-دیاز (2002) از طریق برقراری ارتباط بین ظرفیت ناکافی با کم توجهی نسبت به نیازهای مشتری و فقدان کیفیت ادراک شده، بر تاثیر مدیریت ظرفیت بر کیفیت خدمات ادراک شده از سوی مشتریان تاکید نمودند. آنها همچنین به این نکته اشاره کردند که هدف مدیریت ظرفیت به حداقل رساندن زمان انتظار مشتری و جلوگیری از ظرفیت بلااستفاده (بیکار) و نیل به تقاضا در واحد زمان و به شیوه ای موثر می باشد.



توجه!

این فایل تنها قسمتی از ترجمه می باشد.

برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

همچنین برای مشاهده سایر مقالات این رشته [اینجا](#) کلیک نمایید.