



## The Effect of Human Resource Management on Service Quality with the Mediating Role of Tourism Supply Chain Management in Iran Tourism Development Company

Maryam Rahmaty\*, Behzad Karmikhah\*\*

Received: ۰۵/۰۳/۲۰۲۴

Accepted: ۱۴/۰۶/۲۰۲۴

### Abstract

Effective management of human resources will increase people's job satisfaction and ultimately provide quality services from the organization. Also, human resource management acts as a support and mechanism for managing supply chain commitments and interactions, which causes the success of tourism supply chain management. The main purpose of this research is to determine the effect of human resource management on service quality with the mediating role of tourism supply chain management in Iran Tourism Development Company. The research method in this study is a descriptive survey and applied in terms of purpose, and the statistical population of this research is the employees of the Iran Tourism Development Company. A simple random sampling method was used to sample the studied population in this research, ۲۶۰ people were selected as a statistical sample with the help of Cochran's formula, and the questionnaire was distributed among them. Data collection tools include Papadmetriou et al.'s human resource management questionnaire (۲۰۲۲) with a reliability of ۰,۸۳۵, Papadmetriou et al.'s service quality questionnaire (۲۰۲۲) with a reliability of ۰,۸۲۰, and Nguit et al.'s tourism supply chain management questionnaire (۲۰۲۱) with Reliability is ۰,۹۲۶. Confirmatory factor analysis was used to measure the validity of the questionnaires. The data analysis method was performed using descriptive statistics using SPSS software and inferential statistics using LISREL software. The findings of the research indicate that human resource management has a positive and significant effect on service quality with the mediating role of tourism supply chain management in Iran Tourism Development Company. Also, human resource management has had a positive and significant effect on the quality of services and tourism supply chain management directly. Tourism supply chain management has a positive and significant effect on service quality.

**Keywords:** human resource management, service quality, tourism supply chain management

---

\* Department of management, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Iran. (Corresponding Author), email: Rahmaty.maryam11@gmail.com.

\*\*Public administration, human resource development, Chalus branch, Islamic Azad University, Chalus, Iran.

**How to Cite:** Rahmaty, M. & Karmikhah, B. (۲۰۲۳). The effect of human resource management on service quality with the mediating role of tourism supply chain management in Iran Tourism Development Company.



## تأثیر مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در شرکت توسعه گردشگری ایران<sup>۱</sup>

مریم رحمتی\*، بهزاد کرمی خواه\*\*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۳/۲۵

### چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر تعیین تأثیر مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در شرکت توسعه گردشگری ایران می‌باشد. روش تحقیق به لحاظ ماهیت اجرا توصیفی - پیمایشی و از لحاظ هدف کاربردی بوده و جامعه آماری تحقیق حاضر را کارکنان شرکت توسعه گردشگری ایران تشکیل داده‌اند. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است که به کمک فرمول کوکران ۲۶۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده و پرسشنامه بین آن‌ها توزیع شد. ابزار گردآوری داده‌ها، شامل پرسشنامه مدیریت منابع انسانی پاپادمتریو و همکاران (۲۰۲۲) با پایایی ۰/۸۳۵، پرسشنامه کیفیت خدمات پاپادمتریو و همکاران (۲۰۲۲) با پایایی ۰/۸۲۰ و پرسشنامه مدیریت زنجیره تأمین گردشگری نگویت و همکاران (۲۰۲۱) با پایایی ۰/۹۲۶ می‌باشد. برای سنجش روایی پرسشنامه‌ها از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار LISREL انجام شد. یافته‌ها حاکی از این است که مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در شرکت توسعه گردشگری ایران تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات و مدیریت زنجیره تأمین گردشگری به صورت مستقیم نیز تأثیر مثبت و معناداری داشته است. مدیریت زنجیره تأمین گردشگری بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد.

**واژگای کلیدی:** مدیریت منابع انسانی، کیفیت خدمات، مدیریت زنجیره تأمین گردشگری.

<sup>۱</sup> این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت به راهنمایی دکتر مریم رحمتی در دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس است.

\* گروه مدیریت، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران (نویسنده مسئول)، پست الکترونیکی:

[Rahmaty.maryam11@gmail.com](mailto:Rahmaty.maryam11@gmail.com)

\*\* دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران، پست الکترونیکی: [karamikhah@gmail.com](mailto:karamikhah@gmail.com)

## ۱. مقدمه

کیفیت خدمات می‌تواند به عنوان تضاد بین آنچه مشتری انتظار دارد و آنچه دریافت می‌کند تعریف شود. کسب‌وکارها کیفیت خدمات خود را بر اساس ادراک مشتریان برای ایجاد فرصت‌های جدید ارزیابی می‌کنند. شرکت‌ها خدمات خود را بهبود می‌بخشند، سعی می‌کنند به سطوح بالاتری از رضایت برسند، به این امید که از سهم بیشتری از بازار بهره ببرند (کردپیتک<sup>۱</sup>، ۲۰۲۲).

مدیریت زنجیره تأمین گردشگری شبکه‌ای از سازمان‌های گردشگری که در اجزای مختلف محصولات یا خدمات گردشگری مانند پروازها و اقامتگاه‌ها برای توزیع و بازاریابی محصول نهایی گردشگری در یک مقصد گردشگری خاص فعالیت دارند و طیف وسیعی از شرکت کنندگان را در هر دو بخش خصوصی و دولتی درگیر می‌کند تعریف شده است (ژائو<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). مدیریت زنجیره تأمین گردشگری بر تعاملات استراتژیک بین شرکتی در زمینه زنجیره تأمین گردشگری تاکید دارد (بای و ران، ۲۰۲۲).

مطالعه مدیریت منابع انسانی چندین رشته از علوم مانند روانشناسی، جامعه‌شناسی و غیره را ترکیب می‌کند. مدیریت منابع انسانی همچنین به طراحی و اجرای سیستم‌های گوارش سازمانی، آماده‌سازی کارکنان، توسعه کارکنان، مدیریت شغلی، ارزیابی عملکرد، پاداش کارکنان و روابط کاری خوب مربوط می‌شود. مدیریت منابع انسانی شامل کلیه تصمیمات و اقدامات مدیریتی است که مستقیماً بر منابع انسانی تأثیر می‌گذارد (کورسی<sup>۳</sup>، ۲۰۲۲).

مدیریت منابع انسانی از طریق مدیریت مؤثر و کارآمد افراد در یک شرکت یا سازمان موجب افزایش رضایت شغلی افراد و در نهایت ارائه خدمات باکیفیت از سوی آنها خواهد شد (پاپادمتریو و همکاران، ۲۰۲۲). موفقیت مدیریت زنجیره تأمین گردشگری با رفتار پرسنلی که زنجیره تأمین را در شرکت تشکیل می‌دهند تعیین می‌شود. مدیریت منابع انسانی به عنوان پشتیبان و مکانیزمی برای مدیریت تعهدات و تعاملات زنجیره تأمین عمل می‌کند. برخی از شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، مانند شرح وظایف انعطاف‌پذیر، سازماندهی تیم، آموزش، همکاری و استفاده از شاخص‌های عملکرد، به شدت با موفقیت زنجیره تأمین در صنعت گردشگری مرتبط هستند. پس از مهار بیماری همه‌گیر کووید ۱۹، نقش مدیریت منابع انسانی برای جذب گردشگران و موفقیت مدیریت زنجیره تأمین گردشگری مهم خواهد بود (نگویت<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). اجزای مدیریت زنجیره تأمین گردشگری شامل ارائه دهندگان ورودی (منابع)، ارائه دهندگان خدمات (تولیدکنندگان خدمات مانند محل اقامت، غذا و نوشیدنی، تفریح، شرکت‌های خرده‌فروشی)، واسطه‌ها (اپراتورهای تور، آژانس‌های مسافرتی)، حمل و نقل کالا (اتصال دهنده جریان فیزیکی)، و حمل و نقل مسافر (مشتری) است که همگی اینها عوامل مهم در ارائه خدمات با کیفیت محسوب می‌شوند (بای و ران<sup>۵</sup>، ۲۰۲۲). شرکت توسعه گردشگری ایران با هدف دسترسی به توسعه پایدار و ارزش‌آفرینی در گردشگری با تاکید بر اصول درون‌زایی و برون‌گرایی اقتصاد، طراحی، مشاوره، ساخت،

<sup>۱</sup>. Kerdpitak

<sup>۲</sup>. Zhao

<sup>۳</sup>. Corsi

<sup>۴</sup>. Nguyet

<sup>۵</sup>. Bai & Ran

توسعه و بهره‌برداری از اماکن و فضاهای گردشگری، تفریحی و اقامتی در سطح کشور براساس استانداردها و فناوری‌های مدرن و با نگاه کیفی و رشد سودآوری و معرفی ظرفیت‌ها، جذب و هدایت سرمایه‌گذار و توانمندسازی فعالان حوزه گردشگری با بهره‌مندی از شایستگی‌ها، منابع و تجارب غنی شرکت توسعه گردشگری ایران به دنبال ارائه و بهبود خدمات باکیفیت است. با توجه به مطالب فوق مساله اصلی تحقیق حاضر پاسخ به این سوال است که تأثیر مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در شرکت توسعه گردشگری ایران چگونه است؟

## ۲. مروری بر ادبیات

### ۲-۱. مبانی نظری

کیفیت خدمات نتایج درک شده از مقایسه انتظارات مصرف‌کننده با عملکرد واقعی خدمات است. کیفیت خدمات را می‌توان به عنوان ارزیابی مشتریان از خدمات شرکت و نحوه برآورده کردن انتظارات و رضایت مشتریان توسط شرکت‌ها درک کرد. کیفیت خدمات به عنوان یک عامل تعیین‌کننده برای رضایت و وفاداری مشتری شناخته شده است (لی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۳). کیفیت خدمات سطح مورد انتظار تعالی برای برآوردن خواسته‌های مشتری است که به عنوان بازتابی از ادراکات ارزیابی مصرف‌کنندگان از خدمات دریافت شده در زمان معین می‌باشد (ستینونو و ساپیت<sup>۲</sup>، ۲۰۲۲). در باب اهمیت کیفیت خدمات باید گفت که یک عامل کلیدی تعیین‌کننده شهرت و سودآوری یک شرکت است. کیفیت خدمات معیاری است که نشان می‌دهد یک سازمان چقدر خدمات را برای برآورده کردن خواسته‌ها و انتظارات مشتری ارائه می‌دهد. بهبود کیفیت خدمات می‌تواند سود و شهرت یک سازمان را افزایش دهد و می‌تواند تأثیر مستقیمی بر توانایی برآوردن نیازهای مشتری در عین رقابتی بودن داشته باشد (کانیاما<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۲).

مدیریت زنجیره تأمین گردشگری (TSCM) مجموعه‌ای از رویکردها است که برای مدیریت کارآمد عملیات زنجیره تأمین گردشگری در یک مقصد خاص و برای برآوردن نیازهای بازدیدکنندگان از بازارهای منبع هدف استفاده می‌شود (نگویت<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). مدیریت زنجیره تأمین گردشگری به یک موضوع تحقیقاتی مهم تبدیل شده است زیرا شرکت‌های منفرد دیگر به‌عنوان واحدهای مجزا رقابت نمی‌کنند، بلکه به‌عنوان زنجیره‌های تأمین در صنعت گردشگری رقابت می‌کنند (ژائو<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). مدیریت زنجیره تأمین گردشگری یکی از راهبردهای افزایش مزیت رقابتی است که شامل کلیه تأمین‌کنندگان محصولاتی است که مستقیماً با گردشگران مرتبط هستند (لایسکودات<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۲۰).

<sup>۱</sup>. Li

<sup>۲</sup>. Setiono & Sapit

<sup>۳</sup>. Kanyama

<sup>۴</sup>. Nguyet

<sup>۵</sup>. Zhao

<sup>۶</sup>. Laiskodat

مدیریت منابع انسانی به تمام جنبه‌های نحوه استخدام و مدیریت افراد در سازمان‌ها مربوط می‌شود. مدیریت منابع انسانی رویکردی استراتژیک، یکپارچه و منسجم برای اشتغال، توسعه و رفاه افراد شاغل در سازمان‌ها است و فرآیندی است که از طریق آن مدیریت، نیروی کار را ایجاد می‌کند و تلاش می‌کند تا عملکردهای انسانی مورد نیاز سازمان را ایجاد کند (پاپادمتریو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). مدیریت منابع انسانی طراحی سیستم‌های رسمی در یک سازمان برای اطمینان از استفاده مؤثر و کارآمد از استعدادهای انسانی برای دستیابی به اهداف سازمانی را مهیا می‌سازد. بنابراین، مدیران باید اطمینان حاصل کنند که سازمان دارای نیروی کار مناسب با توانایی انجام وظایفی است که به سازمان کمک می‌کند تا به طور مؤثر و کارآمد اهداف خود را محقق سازد (سایب<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). سازمانی که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مانند توسعه، آموزش، انتخاب، انتصاب و سیستم جبران خسارت را بدرستی انجام می‌دهد، قادر به دستیابی به اهداف و توسعه استراتژی‌ها به طور مؤثر و انعطاف‌پذیر است و همچنین قادر به اجرای سیاست‌های درون سازمان است (الصفادی و التحات<sup>۳</sup>، ۲۰۲۱).

## ۲-۲. مبانی تجربی

کاکائی و همکاران (۱۴۰۰)، در تحقیقی به بررسی نقش مدیریت منابع انسانی بر بهبود کیفیت خدمات (مورد مطالعه: شعب بانک ملت شهر تهران) پرداختند. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که مدیریت منابع انسانی در راستای بهبود کیفیت خدمات ارائه شده نقش مثبت و معناداری دارند. مدنی و همکاران (۱۳۹۹)، در تحقیقی به بررسی تأثیر مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت جامع بر بهبود کیفیت خدمات (مورد مطالعه: بانک صادرات استان اردبیل) پرداختند. روش مورد استفاده برای نمونه‌گیری روش طبقه‌ای با انتخاب مناسب بود. برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران استفاده شده است که طبق این فرمول تعداد نمونه آماری برای جامعه ناهمبند ۳۸۴ نفر بدست آمده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت جامع بر بهبود کیفیت خدمات اثر مثبت و معناداری دارند. احمدی و همکاران (۱۳۹۸)، در تحقیقی به بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی بر اثربخشی سازمانی با نقش میانجی کیفیت خدمات در شرکت آریا دیزل موتور پرداختند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای آماری Spss<sup>۲۵</sup> و Amos<sup>۲۴</sup> استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد که مدیریت منابع انسانی بر اثربخشی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات و همچنین کیفیت خدمات بر اثربخشی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارند. کاویاشری<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۲۳)، در تحقیقی به تأثیر مدیریت منابع انسانی بر پذیرندگی شغلی در هندوستان پرداختند. داده‌ها از بین ۳۴۵ کارمند شاغل در بخش منابع انسانی سازمان‌های مختلف بخش خصوصی جمع‌آوری شد. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و پذیرندگی شغلی کارکنان با یکدیگر مرتبط هستند. نتایج مطالعه حاکی از آن است که اقدامات مدیریت منابع انسانی باید به عنوان اولویت در سازمان‌های

<sup>۱</sup>. Papademetriou

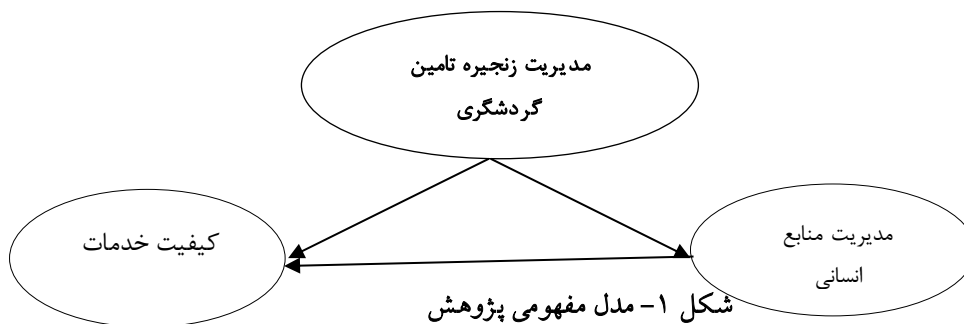
<sup>۲</sup>. Saib

<sup>۳</sup>. Alsafadi and Altahat

<sup>۴</sup>. Kavyashree

تجاری برای موفقیت بلندمدت در نظر گرفته شود. کردپیتک<sup>۱</sup> (۲۰۲۲)، در تحقیقی به اثرات مدیریت نوآورانه، بازاریابی دیجیتال، کیفیت خدمات و مدیریت زنجیره تأمین بر عملکرد در صنعت گردشگری در کشور تایلند پرداختند. ۳۲۰ شرکت در این مطالعه حضور داشتند. یافته‌ها حاکی از آن است که تشویق عملکرد به مدیریت نوآورانه، کیفیت خدمات، بازاریابی دیجیتال و مدیریت زنجیره تأمین در گردشگری فرهنگی وابسته است. مدیریت زنجیره تأمین در صنعت گردشگری بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد. پاپادمتریو<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۲)، در تحقیقی به تأثیر مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات، رضایت مشتری و عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری شهری در کشور قبرس پرداختند. یافته‌های تحقیق نشان داد که مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات، رضایت مشتری و عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نگویت<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۱)، در تحقیقی به تأثیر مدیریت منابع انسانی، رضایت مشتری، عملکرد سازمانی بر مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در کشور ویتنام پرداختند. این تحقیق در ویتنام در چندین مقصد گردشگری انجام شد. این مطالعه ۲۹۷ نمونه را پس از غربالگری انتخاب کرد. یافته‌های این مطالعه نشان داد مدیریت منابع انسانی بر مدیریت زنجیره تأمین گردشگری تأثیر مثبت و معناداری دارد. هامران محمد<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۲۰)، در تحقیقی به تأثیر مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات: یک مطالعه تجربی در صنایع پایین‌دستی مبتنی بر مواد غذایی در کشور مالزی پرداختند. این مطالعه شامل ۱۶۲ کارمند از صنعت به عنوان پاسخ‌دهندگان بود. نتایج نشان داد که مدیریت منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت خدمات دارد.

با توجه به مرور بر تحقیقات داخلی و خارجی صورت گرفته بر روی متغیرهای موردنظر، مدل مفهومی پژوهش حاضر به صورت شکل (۱) ارائه شده است که در این مدل متغیرها بر اساس مدل پاپادمتریو و همکاران (۲۰۲۲)، کردپیتک (۲۰۲۲) و نگویت و همکاران (۲۰۲۱) در نظر گرفته شده است.



بدین ترتیب براساس مدل مفهومی فوق، فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تدوین می‌گردند:

۱. مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در شرکت توسعه گردشگری ایران تأثیر دارد.

<sup>۱</sup>. Kerdpitak

<sup>۲</sup>. Papademetriou

<sup>۳</sup>. Nguyet

<sup>۴</sup>. Hamran Mohamad

۲. مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات در شرکت توسعه گردشگری ایران تأثیر دارد.
۳. مدیریت منابع انسانی بر مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در شرکت توسعه گردشگری ایران تأثیر دارد.
۴. مدیریت زنجیره تأمین گردشگری بر کیفیت خدمات در شرکت توسعه گردشگری ایران تأثیر دارد.

### ۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می‌باشد و بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر را کارکنان شرکت توسعه گردشگری ایران تشکیل داده‌اند که تعداد آنها با توجه به اطلاعات جمع‌آوری شده ۸۰۲ نفر می‌باشد. برای نمونه‌گیری از جامعه مورد مطالعه در این تحقیق، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد و به کمک فرمول کوکران تعداد ۲۶۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده که پرسشنامه بین آنها توزیع شد. ابزار گردآوری داده‌ها در تحقیق حاضر پرسشنامه می‌باشد. که شامل پرسشنامه مدیریت منابع انسانی پاپادمتریو و همکاران (۲۰۲۲) با ۱۰ گویه، پرسشنامه کیفیت خدمات پاپادمتریو و همکاران (۲۰۲۲) با ۶ گویه و پرسشنامه مدیریت زنجیره تأمین گردشگری فیلیسیوه (۲۰۱۸) با ۱۰ گویه می‌باشد. جهت بررسی روایی پرسشنامه‌های مورد استفاده در پژوهش از روایی سازه-همگرا استفاده شده است. بدین منظور از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده گردید. همچنین جهت سنجش پایایی در پژوهش حاضر از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است.

نتایج تحلیل عاملی تأییدی مقیاس سنجش پرسشنامه مدیریت منابع انسانی نشان داد بارعاملی استاندارد تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش قدرت بین هر عامل (متغیر پنهان) با متغیرهای قابل مشاهده آن (گویه‌های پرسشنامه) در گویه‌های شماره ۱، ۲ و ۹ کوچکتر از ۰/۵ بدست آمده است. بنابراین این گویه‌ها از ساختار پرسشنامه مدیریت منابع انسانی حذف شدند. جدول (۱) نتایج بررسی روایی سازه-همگرای پرسشنامه مدیریت منابع انسانی بعد از اصلاح را نشان می‌دهد:

جدول ۱- نتایج بررسی روایی سازه - همگرای پرسشنامه مدیریت منابع انسانی بعد از اصلاح

سازه	گویه‌ها/ شاخص‌ها	بار عاملی	معناداری بارعاملی	میانگین واریانس استخراج شده	روایی سازه-همگرا
مدیریت منابع انسانی	گویه ۳	۰/۵۲	معنادار	۰/۵۲	تایید روایی سازه-همگرا
	گویه ۴	۰/۵۱	معنادار		
	گویه ۵	۰/۸۴	معنادار		
	گویه ۶	۰/۸۷	معنادار		
	گویه ۷	۰/۷۵	معنادار		
	گویه ۸	۰/۸۴	معنادار		
	گویه ۱۰	۰/۶۴	معنادار		

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج تحلیل عاملی تأییدی مقیاس سنجش پرسشنامه مدیریت زنجیره تأمین گردشگری نشان داد که بارعاملی استاندارد برای سنجش قدرت بین هر عامل با متغیرهای قابل مشاهده آن در گویه شماره ۱۰ کوچکتر از ۰/۵

بدست آمده است. بنابراین این گویه از ساختار پرسشنامه مدیریت زنجیره تأمین گردشگری حذف شد. جدول (۲) نتایج بررسی روایی سازه - همگرایی پرسشنامه مدیریت زنجیره تأمین گردشگری را بعد از اصلاح را نشان می‌دهد:

جدول ۲- نتایج بررسی روایی سازه - همگرایی پرسشنامه مدیریت زنجیره تأمین گردشگری بعد از اصلاح

سازه	گویه‌ها/ شاخص‌ها	بار عاملی	معناداری بارعاملی	میانگین واریانس استخراج شده	روایی سازه-همگرا
مدیریت زنجیره تأمین گردشگری	گویه ۱	۰/۸۵	معنادار	۰/۶۲	تایید روایی سازه- همگرا
	گویه ۲	۰/۷۷	معنادار		
	گویه ۳	۰/۸۰	معنادار		
	گویه ۴	۰/۷۹	معنادار		
	گویه ۵	۰/۷۵	معنادار		
	گویه ۶	۰/۸۷	معنادار		
	گویه ۷	۰/۷۱	معنادار		
	گویه ۸	۰/۷۲	معنادار		
	گویه ۹	۰/۸۵	معنادار		

جدول (۳) نتایج تحلیل عاملی تأییدی مقیاس سنجش پرسشنامه کیفیت خدمات را نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌شود بار عاملی استاندارد برای سنجش قدرت بین هر عامل با متغیرهای قابل مشاهده آن در تمامی موارد بزرگتر از ۰/۵ بدست آمده است.

جدول ۳- نتایج بررسی روایی سازه - همگرایی پرسشنامه کیفیت خدمات

سازه	گویه‌ها/ شاخص‌ها	بار عاملی	معناداری بارعاملی	میانگین واریانس استخراج شده	روایی سازه-همگرا
کیفیت خدمات	گویه ۱	۰/۷۲	معنادار	۰/۵۰	تایید روایی سازه- همگرا
	گویه ۲	۰/۵۹	معنادار		
	گویه ۳	۰/۷۴	معنادار		
	گویه ۴	۰/۶۹	معنادار		
	گویه ۵	۰/۷۲	معنادار		
	گویه ۶	۰/۷۷	معنادار		

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول (۴) نتایج ضریب آلفای کرونباخ جهت سنجش پایایی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد:

جدول ۴- پایایی پرسشنامه‌ها

ضریب آلفای کرونباخ	خرده مقیاس
۰/۸۳۵	مدیریت منابع انسانی
۰/۸۲۰	کیفیت خدمات
۰/۹۲۶	مدیریت زنجیره تأمین گردشگری

منبع: یافته‌های پژوهش

از آنجایی که ضرایب به دست آمده بزرگتر از ۰/۷ شده‌اند لذا پایایی پرسشنامه‌ها تأیید می‌گردد.



## ۴. برآورد مدل و تجزیه و تحلیل یافته‌ها

ابتدا جهت تعیین توزیع داده‌های تحقیق از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شده است که نتایج در جدول شماره (۵) آورده شده است:

جدول ۵- نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیرها	سطح معنی داری
مدیریت منابع انسانی	۰/۰۸۷
کیفیت خدمات	۰/۱۸۵
مدیریت زنجیره تأمین گردشگری	۰/۰۸۵

منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به جدول فوق، مقدار سطح معنی داری همه متغیرهای تحقیق بزرگ‌تر از ۰/۰۵ بدست آمده است که نشان می‌دهد داده‌های مورد نظر از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. بنابراین جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش می‌توان از نرم افزار لیزرل استفاده نمود.

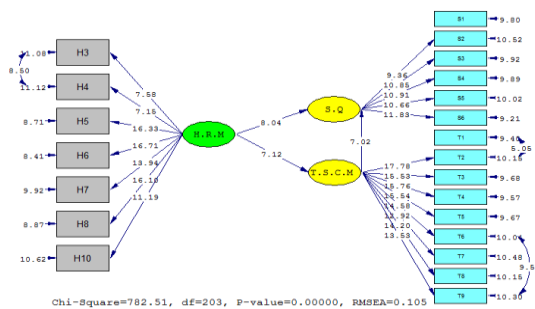
در ادامه جهت برازش مدل ساختاری فرضیه‌های تحقیق از شاخص‌های نیکوئی برازش از قبیل CFI، NFI و NNFI و IFI مطابق جدول شماره (۶) استفاده شده است.

جدول ۶- شاخص‌های برازش مدل

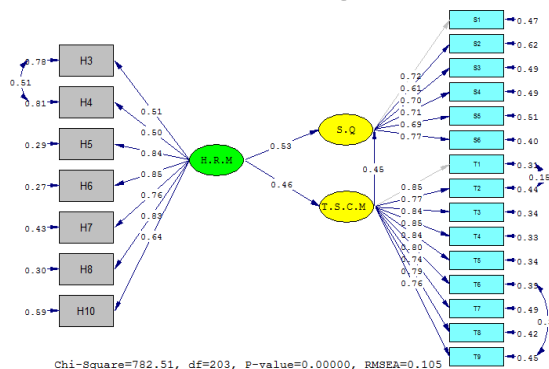
نام شاخص	برازش مناسب (مقدار قابل قبول)	مقادیر به دست آمده	نتیجه
نسبت مجذور خی به درجه آزادی $\chi^2/df$	$\chi^2/df < 5$	۳/۸	مناسب
شاخص نُرم شده برازندگی (NFI)	NFI > ۰/۹	۰/۹۲	مناسب
شاخص برازش هنجارنشده (NNFI)	NNFI > ۰/۹	۰/۹۳	مناسب
شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)	CFI > ۰/۹	۰/۹۴	مناسب
شاخص برازندگی فزاینده (IFI)	IFI > ۰/۹	۰/۹۴	مناسب

منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به جدول فوق چون همه شاخص‌ها برازش بالاتر از ۰/۹ دارند، مدل از برازش مناسبی برخوردار است. در نهایت آزمون فرضیه‌های پژوهش به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل انجام گرفت. نمودارهای شماره (۱) و (۲) آماره t-value و نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین مؤلفه‌های تحقیق را نشان می‌دهند:



نمودار ۱- آماره t-value نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین مؤلفه‌های تحقیق



نمودار ۲- نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین مؤلفه‌های تحقیق

جدول ۸ نتایج فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد:

جدول ۸- ضرایب مسیر و آماره آزمون تی فرضیه های پژوهش

مسیر	مقدار ضریب	مقدار آماره t	جهت تأثیر	نتیجه آزمون
مدیریت منابع انسانی ← مدیریت زنجیره تأمین گردشگری ← کیفیت	۰/۲۱	۵/۳۸	+	تایید
مدیریت منابع انسانی ← کیفیت خدمات	۰/۵۳	۸/۰۴	+	تایید
مدیریت منابع انسانی ← مدیریت زنجیره تأمین گردشگری	۰/۴۶	۷/۱۲	+	تایید
مدیریت زنجیره تأمین گردشگری ← کیفیت خدمات	۰/۴۵	۷/۰۲	+	تایید

منبع: یافته‌های پژوهش

### ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این تحقیق با هدف تعیین تأثیر مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در شرکت توسعه گردشگری ایران انجام شد. مدیریت منابع انسانی از طریق مدیریت مؤثر و کارآمد افراد در یک شرکت یا سازمان موجب افزایش رضایت شغلی افراد و در نهایت ارائه خدمات باکیفیت از سوی آنها خواهد شد. موفقیت مدیریت زنجیره تأمین گردشگری با رفتار پرسنلی که زنجیره تأمین را در شرکت تشکیل می‌دهند تعیین می‌شود. مدیریت منابع انسانی به عنوان پشتیبان و مکانیزمی برای مدیریت تعهدات و تعاملات زنجیره تأمین عمل می‌کند. نتیجه فرضیه اول نشان داد مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی

مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در شرکت توسعه گردشگری ایران تأثیر مثبت و معناداری دارد. مدیریت منابع انسانی رویکردی استراتژیک، یکپارچه و منسجم برای اشتغال، توسعه و رفاه افراد شاغل در سازمان‌ها است و فرآیندی است که از طریق آن مدیریت، نیروی کار را ایجاد می‌کند و تلاش می‌کند تا عملکردهای انسانی مورد نیاز سازمان را ایجاد کند. نتیجه فرضیه دوم تحقیق نشان داد که مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات در شرکت توسعه گردشگری ایران تأثیر مثبت و معناداری (۰/۵۳) دارد. نتیجه به دست آمده از فرضیه فرعی دوم با نتیجه تحقیقات پاپادمتریو و همکاران (۲۰۲۲)، هامران محمد و همکاران (۲۰۲۰) و کاکائی و همکاران (۱۴۰۱) همسو می‌باشد. در واقع می‌توان گفت مدیریت منابع انسانی از طریق مدیریت مؤثر و کارآمد افراد در یک شرکت یا سازمان موجب افزایش رضایت شغلی افراد و در نهایت ارائه خدمات با کیفیت از سوی آنها خواهد شد. نتیجه فرضیه سوم نشان داد که مدیریت منابع انسانی بر مدیریت زنجیره تأمین گردشگری در شرکت توسعه گردشگری ایران تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتیجه به دست آمده از فرضیه فرعی سوم با نتیجه تحقیق نگویت و همکاران (۲۰۲۱) همسو است. در واقع می‌توان گفت موفقیت مدیریت زنجیره تأمین گردشگری با رفتار پرسنلی که زنجیره تأمین را در شرکت تشکیل می‌دهند تعیین می‌شود. مدیریت منابع انسانی به عنوان پشتیبان و مکانیزمی برای مدیریت تعهدات و تعاملات زنجیره تأمین عمل می‌کند. برخی از شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، مانند شرح وظایف انعطاف‌پذیر، سازماندهی تیم، آموزش، همکاری و استفاده از شاخص‌های عملکرد، به شدت با موفقیت زنجیره تأمین در صنعت گردشگری مرتبط هستند. فرضیه چهارم مورد آزمون قرار گرفت و یافته‌ها نشان داد که مدیریت زنجیره تأمین گردشگری بر کیفیت خدمات در شرکت توسعه گردشگری ایران تأثیر مثبت و معناداری (۰/۴۵) دارد. نتیجه به دست آمده از فرضیه فرعی چهارم با نتیجه تحقیق کردپیتک (۲۰۲۲) همسو است. در واقع می‌توان گفت اجزای مدیریت زنجیره تأمین گردشگری شامل ارائه دهندگان ورودی (منابع)، ارائه دهندگان خدمات (تولیدکنندگان خدمات مانند محل اقامت، غذا و نوشیدنی، تفریح، شرکت‌های خرده‌فروشی)، واسطه‌ها (اپراتورهای تور، آژانس‌های مسافرتی)، حمل و نقل کالا (اتصال دهنده جریان فیزیکی)، و حمل و نقل مسافر (مشتری) است که همگی اینها عوامل مهم در ارائه خدمات با کیفیت محسوب می‌شوند. با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود:

- برای بهبود کارایی و ساده‌سازی عملیات، مانند سیستم‌های رزرو آنلاین یا استراتژی‌های بازاریابی رسانه‌های اجتماعی، شرکت توسعه گردشگری ایران باید روی فناوری مدرن و پلت‌فرم‌های دیجیتال سرمایه‌گذاری نماید.
- اجرای برنامه‌های آموزشی و کارگاه‌های آموزشی منظم برای کارکنان به منظور افزایش مهارت‌ها و دانش آنها در صنعت گردشگری پیشنهاد می‌شود. معیارهای توسعه و آموزش مبتنی بر نیاز افراد در سازمان باشد و برنامه‌ریزی شغلی مناسبی برای تمامی کارکنان و واحدها صورت گیرد.
- با ارائه بازخورد به موقع به صورت هفتگی و یا ماهیانه، منابع انسانی می‌تواند به کارکنان کمک کند تا نقاط قوت و ضعف خود را درک کنند، اهداف خود را تعیین کنند و عملکرد خود را بهبود بخشند.

- با ایجاد یک فرآیند ساختار یافته داخلی که شامل آموزش مجازی، مربیگری و اجتماعی سازی می باشد، منابع انسانی می تواند به استخدام شدگان جدید کمک کند تا احساس خوش آمدگویی، آگاهی و ارتباط بهتری داشته باشند.
- برای اطمینان از ارائه خدمات با کیفیت بالا پیشنهاد می شود در شرکت توسعه گردشگری ایران اقدامات کنترل کیفیت مانند نظرسنجی های منظم از مشتری، گرفتن بازخورد از مشتری توسعه و اجرا شود.
- با بهبود کانال ها و شیوه های ارتباطی، منابع انسانی اطمینان حاصل کند که کارکنان مطلع، درگیر و همسو با اهداف سازمان هستند.

#### حامی مالی

این مقاله حامی مالی ندارد.

#### تعارض منافع

تعارض منافع وجود ندارد.

#### سپاسگزاری

بدینوسیله از مسئولین و پرسنل شرکت توسعه گردشگری ایران که در انجام این پژوهش ما را یاری دادند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

#### کد ارکید

maraym rahmaty <https://orcid.org/0009-0001-3772-4216>

#### منابع

- Ahmadi, R., & Zamahni, M. (۲۰۱۸). Investigating the impact of human resource management on organizational effectiveness with the mediating role of service quality in Aria Diesel Motor Company, National Future Research Conference, *Management and Sustainable Development, Tehran*. (In Persian)
- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (۲۰۲۱). Human resource management practices and employee performance: the role of job satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(۱), ۵۱۹-۵۲۹.
- Bai, H., & Ran, W. (۲۰۲۲). Analysis of the vulnerability and resilience of the tourism supply chain under the uncertain environment of COVID-۱۹: Case study based on Lijiang. *Sustainability*, 14(۵), ۲۵۷۱.
- Corsi, V. (۲۰۲۲). Human Resource Management and Diversity Management. Some Emerging Evidence about the Effects on Organizational Performance. *Advances in Management and Applied Economics*, 12(۲), ۱-۲.
- Kakai, H., Mohammadi, H., Maleki, S., & Triti, P. (۱۴۰۰). Examining the role of human resource management activities in order to improve the quality of organizational services (case study: Bank Mellat branches in Tehran), *new research approaches in management and accounting*, ۵(۷۶), ۳. (In Persian)
- Kanyama, J., Nurittamont, W., & Siripipatthanakul, S. (۲۰۲۲). Hotel service quality and its effect on customer loyalty: The case of Ubon Ratchathani,

- Thailand during COVID-19 Pandemic. *Journal of Management in Business, Healthcare, and Education*, 1(۲), ۱-۲۰.
- Kerdpitak, C. (۲۰۲۲). The effects of innovative management, digital marketing, service quality and supply chain management on performance in cultural tourism business. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(۳), ۷۷۱-۷۷۸.
- Laiskodat, V., Kameo, D., Utami, I., & Therik, W. (۲۰۲۰). The role of supply chain management in tourism industry of the community in Kelimutu National Park. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(۵), ۷۹۷-۸۰۲.
- Li, X., Xu, M., Zeng, W., Tse, Y. K., & Chan, H. K. (۲۰۲۳). Exploring customer concerns on service quality under the COVID-19 crisis: A social media analytics study from the retail industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70, ۱۰۳۱۵۷.
- Madani, S. (۲۰۱۹). Investigating the effect of supply chain management and comprehensive quality management on service quality improvement (Study: Bank Saderat of Ardabil Province), *5th International Conference on Management, Accounting and Economic Development*. (In Persian).
- Nguyet, T., Dung, N., Trang, T., Anh, T., & Duong, N. (۲۰۲۱). The effects of human resource management, customer satisfaction, and organizational performance on tourism supply chain management. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(۳), ۵۶۳-۵۶۸.
- Papademetriou, C., Anastasiadou, S. D., & Konteos, G. (۲۰۲۲). The Effect of Human Resource Management Practices on the Quality of Service, Customer Satisfaction, and Organizational Performance in Cypriot Urban Hotel Industry. In *HAICTA*, pp. ۳۴۲-۳۵۲.
- Saib, K., Mardan, J. A., & Anuar, S. (۲۰۲۲). The Efficiency of Human Resources Management Sharia Hotel in Riau Province. *Adpebi Science Series*.
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (۲۰۲۲). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and -Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(۰۹), ۳۳۰-۳۴۱.
- Zhao, X., & Hou, J. (۲۰۲۲). Applying the theory of constraints principles to tourism supply chain management. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 46(۲), ۴۰۰-۴۱۱.