



**دانشگاه آزاد اسلامی**  
**مرکز آموزش های بین المللی خلیج فارس**

پایان نامه کارشناسی ارشد M.A

گرایش: بازرگانی بین المللی

**موضوع:**

بررسی و رتبه بندی عوامل موثر بر جذب خطوط کشتیرانی در بندر خرمشهر با استفاده از

تکنیک های بازاریابی و مدل سروکوال

**استاد راهنما:**

دکتر علیرضا اقبالی

**استاد مشاور:**

دکتر ریحانه گسگری

**نگارنده:**

مسلم مرادی

سال تحصیلی: ۱۳۹۰-۱۳۹۱



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

## چکیده

پیدایش فن آوری های نوین در زمینه کشتیرانی و بنادر باعث تغییر خواسته های خطوط کشتیرانی خواهد شد. این که بندری بتواند توجه و نظر خطوط کشتیرانی را به خود جذب کند مستلزم فعالیت‌های بازاریابی جهانی است. در بازار رقابتی امروزی برنده کسی است که نزدیک ترین ارتباط را با مشتری برقرار و آن را حفظ کند، از این رو فراهم نمودن تسهیلات و امکانات مناسب برای کشتیهای ورودی به بندر و ارائه خدمات بندری مناسب در کمترین زمان ممکن و خروج سریع کشتی از بندر می تواند خطوط کشتیرانی فراوانی را به سمت بندر جذب نماید. هدف این تحقیق بررسی راهکارهای جذب خطوط کشتیرانی بیشتر در بندر خرمشهر می باشد. در واقع با استفاده از مدل سروکوال که همان مدل رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات بندر می باشد و تدوین مناسب ترین استراتژی با استفاده از مدل SWOT به مورد کاوی این بندر پرداخته می شود تا بتوان بهترین راهکارهای افزایش میزان حجم صادرات و واردات، جذب خطوط و شرکت های کشتیرانی و در نتیجه عملکرد و بهره وری بیشتر بندر را به واسطه یک برنامه راهبردی استراتژیک مناسب تدوین نمود.

بدین منظور پرسش نامه ای تهیه شده و تعداد ۴۰ پرسشنامه بین نمونه ها در میان جامعه آماری ۴۴ نفری مدیران و معاونین خطوط کشتیرانی و شرکتهای فورواردر دارای مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر، فعال در خرمشهر توزیع گردید. در این پژوهش از آزمون ویلکاکسون برای آزمون فرضیات اصلی و فرعی تحقیق و از آزمون رتبه بندی فریدمن برای تعیین اولویت ابعاد کیفیت خدمات استفاده شد. نتایج به دست آمده پژوهش بیانگر آن است که انتظارات خطوط کشتیرانی از عوامل ملموس و فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی بالاتر از ادارکات آنان است و شکاف خدماتی موجود بیانگر نارضایتی مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط بندر خرمشهر است. لذا بیشترین شکاف در بُعد همدلی و کمترین شکاف در بُعد پاسخگویی مشاهده گردید. همچنین از دیدگاه خطوط کشتیرانی به لحاظ اهمیت، بُعد ضمانت و تضمین نسبت به سایر ابعاد در درجه بالاتری قرار گرفت و پس از آن به ترتیب ابعاد قابلیت اطمینان، همدلی، ملموس و فیزیکی قرار دارند و پاسخگویی به عنوان کم رتبه ترین بُعد از نظر پاسخ دهنده گان شناخته شده است. در پایان، استراتژی تدوین شده بر اساس مدل SWOT به راهبردهای تهاجمی نزدیک می باشد و مسئولین بندر باید سعی کنند از نقاط قوت و فرصت ها نهایت استفاده را برده و به سمت این راهبردها گام بردارند. این تحقیق می تواند در جهت دادن بنادر کشور به استفاده از کاربرد تکنیک های بازاریابی در فرایندهای سازمانی کمک شایانی بنماید.

**کلمات کلیدی:** بندر خرمشهر، خطوط کشتیرانی، بازاریابی، مدل سروکوال، مدل SWOT.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
فصل اول: کلیات تحقیق	
۳	۱-۱- مقدمه
۴	۱-۲- بیان مسأله
۵	۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق
۶	۱-۴- اهداف تحقیق
۶	۱-۴-۱- هدف اصلی
۶	۱-۴-۲- اهداف فرعی
۷	۱-۵- جنبه جدید بودن و نوآوری در تحقیق
۷	۱-۶- سوالات تحقیق
۷	۱-۶-۱- سوالات اصلی
۷	۱-۶-۲- سوالات فرعی
۸	۱-۷- فرضیات تحقیق
۸	۱-۷-۱- فرضیات اصلی
۸	۱-۷-۲- فرضیات فرعی
۸	۱-۸- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات فنی و تخصصی
۹	۱-۹- روش شناسی تحقیق
۱۰	۱-۱۰- قلمرو تحقیق
۱۰	۱-۱۰-۱- قلمرو مکانی تحقیق
۱۰	۱-۱۰-۲- قلمرو زمانی تحقیق
۱۰	۱-۱۰-۳- قلمرو موضوعی تحقیق

- ۱۱-۱- متغیرهای مورد بررسی در قالب یک مدل مفهومی..... ۱۰
- ۱۲-۱- متغیرهای عملیاتی تحقیق..... ۱۰
- ۱۳-۱- روش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات..... ۱۱
- ۱۴-۱- جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه..... ۱۲
- ۱۵-۱- روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها..... ۱۲
- ۱۶-۱- ساختار کلی پایان‌نامه..... ۱۲
- ۱۷-۱- خلاصه فصل..... ۱۳

### فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

- ۱-۲- مقدمه..... ۱۵
- ۲-۲- تعاریف تخصصی پژوهش..... ۱۵
- ۱-۲-۲- بندر..... ۱۵
- ۱-۲-۲-۱- نسل بنادر..... ۱۵
- ۲-۲-۲-۱- انواع بنادر از نظر نوع عملیات..... ۱۷
- ۲-۲-۲-۳- بنادر ایران..... ۱۹
- ۲-۲-۲- کشتیرانی..... ۲۴
- ۲-۲-۲-۱- انواع کشتیرانی..... ۲۵
- ۲-۲-۳- بازاریابی..... ۲۸
- ۲-۲-۳-۱- مفهوم بازاریابی بنادر..... ۲۸
- ۲-۴- بررسی پیشینه تحقیق..... ۳۴
- ۲-۴-۱- شاخص‌های جذب خطوط کشتیرانی و بازاریابی بنادر..... ۳۴
- ۲-۴-۲- استفاده از مدل سروکوال..... ۳۷
- ۲-۴-۳- استفاده از روش SWOT..... ۳۹
- ۲-۵- نوآوری در تحقیق..... ۴۱

۶-۲- خلاصه فصل ..... ۴۲

### فصل سوم: روش تحقیق

۱-۳- مقدمه ..... ۴۴

۲-۳- روش تحقیق ..... ۴۴

۳-۳- ساختار تحقیق ..... ۴۵

۴-۳- جامعه آماری تحقیق ..... ۴۶

۵-۳- نمونه آماری ..... ۴۶

۶-۳- روش نمونه گیری ..... ۴۷

۷-۳- تعیین حجم نمونه تحقیق ..... ۴۷

۸-۳- روش گردآوری اطلاعات ..... ۴۸

۹-۳- ابزار تحقیق و نحوه گردآوری اطلاعات ..... ۴۸

۱۰-۳- روایی پرسشنامه ..... ۵۰

۱۱-۳- پایایی پرسشنامه ..... ۵۰

۱۲-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها ..... ۵۲

۱-۱۲-۳- آزمون تی ..... ۵۲

۲-۱۲-۳- آزمون دو جمله‌ای ..... ۵۴

۳-۱۲-۳- آزمون فریدمن ..... ۵۴

۴-۱۲-۳- مدل سروکوال ..... ۵۶

۵-۱۲-۳- مدل برنامه ریزی راهبردی استراتژیک (SWOT) ..... ۵۹

۱۳-۳- نتیجه گیری ..... ۶۳

۱۴-۳- خلاصه فصل ..... ۶۴

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۱-۴- مقدمه ..... ۶۶

۶۶	۲-۴- تجزیه و تحلیل داده ها
۶۶	۱-۲-۴- آمار توصیفی
۶۷	۱-۱-۲-۴- بررسی ویژگی های جمعیت شناختی پاسخگویان
۶۸	۲-۲-۴- آمار استنباطی
۶۹	۱-۲-۲-۴- یافته های مربوط به فرضیه های پژوهش
۸۳	۳-۴- تدوین استراتژی راهبردی برای مدیران بندر با استفاده از مدل SWOT
۸۳	۱-۳-۴- نقاط قوت
۸۴	۲-۳-۴- نقاط ضعف
۸۴	۳-۳-۴- فرصت ها
۸۴	۴-۳-۴- تهدید ها
۸۸	۴-۴- خلاصه فصل

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۹۰	۱-۵- مقدمه
۹۰	۲-۵- نتایج
۹۵	۳-۵- پیشنهادات
۹۶	۴-۵- توصیه جهت انجام تحقیقات آتی
۹۷	۵-۵- محدودیت های تحقیق
۹۸	۶-۵- خلاصه فصل

### منابع و مأخذ

۹۹	منابع پارسی
۱۰۰	منابع لاتین
۱۰۲	منابع اینترنتی

## پیوست ها

پیوست الف: نمونه پرسشنامه ها..... ۱۰۳

پیوست ب: داده ها و تحلیل های آماری..... ۱۰۸

Archive of SID