



تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد عملیاتی و نوآوری با میانجیگری عملکرد محیطی (مورد مطالعه: گروه کاله)

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۱۰/۱۶ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۱۲/۱۲
مهرناز بهرام زاد^۱
مصطفی مبلغی^۲

چکیده

از آنجاییکه به عبارتی اولین هدف زنجیره تأمین، ایجاد رضایت برای نیازهای مشتریان در فرایند تأمین و همچنین تولید سود برای زنجیره‌های تأمین می‌باشد و از طرف دیگر میدانیم زنجیره تأمین بخش مهم و حیاتی بقای یک شرکت بوده و می‌تواند در شرکت‌های مشابه یکسان عمل نماید. پس شرکت‌ها از واحدهایی همانند در زنجیره تأمین به صورت مشترک بهره‌مند می‌گردند و در نتیجه هزینه‌های خود را کاهش داده و تأمین نظر مشتریان را افزایش می‌دهند. شاخص‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر مولفه‌های گوناگونی از جمله عملکرد عملیاتی و نوآوری دخالت دارند که تاکنون مطالعات گوناگونی برای اثبات چگونگی و تاثیر آنها به عمل آمده است. هر یک از این مولفه‌ها خود می‌توانند از موارد دیگری تاثیر گرفته و تقویت و یا تضعیف گردند که چگونگی آن تا کنون مورد مطالعه قرار نگرفته است.

در این مقاله تلاش شده به بررسی و تاثیر گذاری مدیریت کیفیت زنجیره تأمین از طریق عملکرد محیطی بر مولفه عملکرد عملیاتی پرداخته شود.

کلمات کلیدی

مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، عملکرد عملیاتی، نوآوری، عملکرد محیطی.

۱- گروه مدیریت صنعتی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران. Mehrnazbahramzad@yahoo.com
۲- گروه مدیریت صنعتی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران. (نویسنده مسئول) m_moballeghi@yahoo.com

یک هدف مهم مدیریت زنجیره تأمین، هماهنگ کردن همه فعالیت‌ها یا محدودیت‌های مختلف زنجیره است، به صورتی که بتوان کالاها را هنگامی که موجودی نگهداری شده کم و هزینه‌ها پایین است در زمان موردنیاز در اختیار مشتریان قرار داد. زنجیره تأمین شامل بخش‌هایی از جمله تولیدکننده، تأمین‌کننده، حمل‌ونقل‌کنندگان، انبارها، بازاریابی، عملیات اجرایی، توزیع، خدمات، خرده‌فروشی‌ها و مشتریان می‌باشد. این بخش‌ها فعالیت‌هایی چون توسعه محصول جدید مالی، خدمات مشتری و موارد دیگر را شامل می‌شود. زنجیره تأمین یعنی شکل دادن به فرایندهای جریان‌های فیزیکی، اطلاعاتی، مالی و دانش به‌منظور ارضای احتیاج‌های مصرف‌کننده نهایی از طریق محصولات و خدمات مرتبط با تأمین‌کنندگان. مدیریت زنجیره تأمین نیز عبارت است از طراحی، نگهداری و عملیات فرآیندهای زنجیره تأمین برای برآورده شدن احتیاج‌های مصرف‌کننده نهایی. سازمان‌ها باید علاوه بر تمرکز بر فعالیت‌های داخلی شرکت، به ارتباطات و تعاملات مناسب و به‌هنگام با تأمین‌کنندگان و مشتریان خود توجه خاصی مبذول کنند و در تلاش باشند به‌نحوی مؤثر و کارا، زنجیره تأمین مربوط به محصولات خود را مدیریت نمایند. به عبارتی، تلاش در جهت بهینه‌سازی فرآیندهای سازمانی بدون در نظر گرفتن تأمین‌کنندگان و مشتریان امری بی‌فایده به نظر می‌رسد و سازمان‌هایی که با همکاری یکدیگر در جهت اهداف مشترک گام بر می‌دارند، دارای عملکرد بهتری هستند. لذا، زنجیره تأمین به عنوان یک اصل مهم مورد توجه سازمان‌ها قرار گرفته است (جیانگ تاو و همکاران، ۲۰۱۴).

برای ایجاد زنجیره تأمین موفق، ایجاد سامانه‌ای نظام‌مند لازم و ضروری است. با توجه به تئوری قابلیت‌های سازمانی، استراتژی‌های زنجیره تأمین شرکت منجر به تسهیل توسعه ارتباطات، هماهنگی فرآیند و برنامه‌ریزی مشترک در میان توابع و شرکای خارجی زنجیره تأمین می‌شود (بارا^۲ و همکاران، ۲۰۱۶)، مطالعات گذشته نیز اینگونه بیان کرده است که قابلیت‌های استراتژی زنجیره تأمین می‌تواند قابلیت‌های یکپارچه زنجیره تأمین را در سازمان ایجاد کند (ونگ^۳ و همکاران، ۲۰۱۶). لذا اینگونه پیش‌بینی می‌شود که استراتژی زنجیره تأمین می‌تواند موجب یک‌پارچگی در زنجیره تأمین و در نهایت بهبود عملکرد سازمانی گردد.

چارچوب نظری

از آنجایی که گسترش صنعت با رابطه‌ی میان زنجیره تأمین و مشتریان یکی از اساسی‌ترین عوامل مؤثر بر صنایع می‌باشد در این تحقیق شناسایی عوامل مؤثر بر زنجیره تأمین و ارتباط آن با مشتریان با عنوان چارچوب نظری این پژوهش قرار گرفته است. از دیدگاه مدیریت زنجیره تأمین

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../بهرام زاد و مبلغی

استراتژیک، طراحی زنجیره تامین باید با مأموریت و استراتژی سازمان هماهنگ باشد (بارا ۴ و همکاران، ۲۰۱۶) و استراتژی‌های زنجیره تامین مانند یک پل منطقی بین استراتژی‌های سطح بالاتر شرکت و فعالیت‌های زنجیره تامین عمل می‌کنند (پرس- فرانکو و همکاران، ۲۰۱۶). تغییرات در استراتژی واحدهای تجاری و محیط سازمان تغییر در استراتژی زنجیره تأمین را ضروری می‌کند، اما در ادبیات موجود پاسخ روشنی برای چگونگی این تغییرات وجود ندارد (پرس- فرانکو و همکاران، ۲۰۱۶).

پیشینه پژوهش

جیانگ تاوو و همکاران (۲۰۱۹) برای پی‌بردن به تأثیر شیوه‌ها و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر عملکرد عملیاتی و نوآوری، شواهدی از تولید کنندگان چینی را مطالعه نمودند. یافته‌های اصلی تجربی آن‌ها شامل موارد زیر است. اول، شیوه‌های SCQM تأثیر مثبت مستقیمی بر ظرفیت‌های SCQM و تأثیر مثبت غیرمستقیم بر عملکرد نوآوری دارند. از این رو، شیوه‌های SCQM می‌توانند عملکرد نوآوری را بطور غیرمستقیم از طریق ظرفیت‌های SCQM به عنوان واسطه بهبود بخشند. دوم، عملکرد نوآوری تأثیر مثبت مستقیمی بر عملکرد عملیاتی دارد. به طور کلی، یافته‌های آنان نشان می‌دهد که ایجاد قابلیت‌های SCQM روشی مؤثر برای دستیابی به سطح بالای SCQM است که در راستای فرضیه‌های تحقیق بوده. یوبینگ و همکاران (۲۰۱۷) تأثیر ادغام کیفیت زنجیره تأمین بر مدیریت زنجیره تأمین سبز و عملکرد محیطی را مطالعه نمودند. نتایج بدست آمده از مکانیسم‌هایی که SCQI از طریق آن عملکرد محیطی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و روابط پیچیده بین SCQI و GSCM را روشن می‌کند، به مدیریت کیفیت و ادبیات و مدیریت‌های سبز کمک میکند و اثبات شده است SCQM بر عملکرد محیطی تأثیر مثبت و مستقیم دارد. که در نهایت منجر به تأثیر مستقیم بر عملکرد عملیاتی و بهبود عملکرد سازمانی می‌شود که این امر در راستای فرضیات تحقیق است.

همچنین مطالعات گذشته نیز اینگونه بیان کرده است که قابلیت‌های استراتژی زنجیره تأمین می‌تواند قابلیت‌های یکپارچه زنجیره تأمین را در سازمان ایجاد کند (ونگ^۶ و همکاران، ۲۰۱۶). لذا اینگونه پیش بینی می‌شود که استراتژی زنجیره تأمین می‌تواند موجب یکپارچگی در زنجیره تأمین و در نهایت بهبود عملکرد سازمانی گردد. بنابراین بررسی استراتژی‌های عملیاتی از منظر مدیریت استراتژی‌های زنجیره تأمین در یک بازار نوظهور می‌تواند جالب توجه باشد. جاکوبز و چاس^۷ (۲۰۱۱) نیز بیان کرده اند که استراتژی‌های عملیاتی و استراتژی‌های زنجیره تأمین باید به طور سیستماتیک برای ایجاد زنجیره تأمین مؤثر در نظر گرفته شوند. اما در این تحقیق اقدامات و قابلیت‌های مدیریت

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره پنجاه - تابستان ۱۴۰۰

کیفیت زنجیره تأمین، عملکرد عملیاتی، نوآوری و عملکرد محیطی با هم و در ارتباط با یکدیگر مورد بررسی قرار می‌گیرند.

اهمیت موضوع

با عنایت به آنچه گفته شد اهمیت حفظ و تقویت زنجیره تأمین از اصول مدیریت بهینه می‌باشد، و تاثیر آن بر مولفه عملیاتی و نوآوری با مطالعاتی که از قبل در آن خصوص صورت پذیرفته مؤید نظریه مذکور است. طبق مذاکرات انجام شده با مدیران گروه کاله، همگی تاکید بر اجرای این تحقیق داشته و یادآور شدند که این تحقیق می‌تواند بسیاری از جنبه‌های مجهول انجام طرح را مشخص نموده و چنانچه سازمان بخواهد به طور عملی به اجرای آن بپردازد از بسیاری از هزینه‌ها برای این سازمان بکاهد. همچنین انجام آن می‌تواند موجب بهبود بسیاری از جنبه‌ها گردد. اما چون اجرای این برنامه مستلزم هزینه‌های زمانی، نیروی انسانی و تغییر در برخی از رویه‌ها و فرآیندهای معمول سازمانی است لذا این تحقیق می‌تواند قبل از انجام در عمل جنبه‌های مختلف توجیه‌پذیری آن را مشخص نموده و نیز در صورت اثبات نتایج آن می‌توان برخی از مدیران که با این تحقیق همراه نبودند را نیز به انجام آن متقاعد کند.

فرضیه‌های پژوهش

اقدام‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر عملکرد عملیاتی تاثیر دارد.

اقدام‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین تاثیر دارد.

اقدام‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر عملکرد نوآورانه تاثیر دارد.

قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر عملکرد عملیاتی تاثیر دارد.

قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر عملکرد نوآورانه تاثیر دارد.

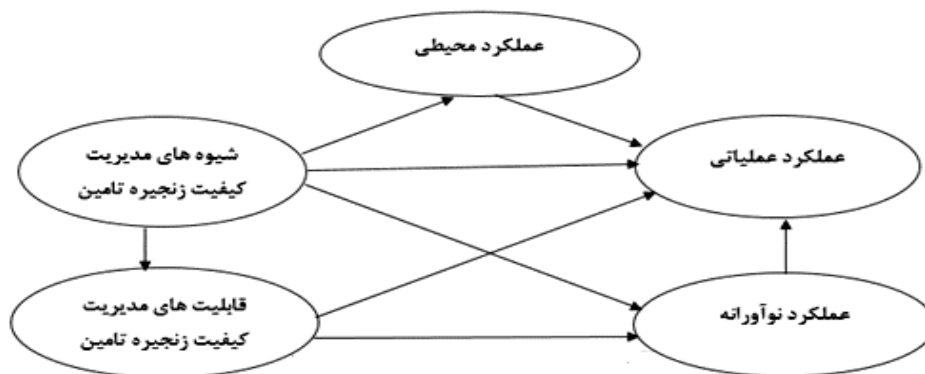
عملکرد نوآورانه بر عملکرد عملیاتی تاثیر دارد.

اقدام‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر عملکرد عملیاتی از طریق عملکرد محیطی تاثیر دارد.

مدل مفهومی

مولفه‌های عملکرد محیطی، عملکرد عملیاتی، عملکرد نوآورانه، شیوه‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و قابلیت‌های مدیریت زنجیره تأمین و تاثیر آن‌ها بر یکدیگر در مدل مفهومی شکل ۱ به تصویر کشیده شده است.

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../بهرام زاد و مبلغی



شکل ۱- مدل مفهومی

1) Jiangtao Hong, Yi Liao, Yibin Zhang, Zhefu Yu(2019), The effect of supply chain quality management practices and capabilities on operational and innovation performance.

2) Yubing Yu; Min Zhang & Baofeng Huo (2017), The impact of supply chain quality integration on green supply chain management and environmental performance .

متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش به شرح جدول ۱ می‌باشد.

جدول ۱- متغیرها

عنوان متغیر	نقش متغیر	نوع متغیر	نحوه اندازه گیری	مقیاس
اقدام‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	مستقل	کیفی	پرسشنامه	لیکرت
قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	مستقل	کیفی	پرسشنامه	لیکرت
عملکرد عملیاتی	وابسته	کیفی	پرسشنامه	لیکرت
نوآوری	وابسته	کیفی	پرسشنامه	لیکرت
عملکرد محیطی	میانجی	کیفی	پرسشنامه	لیکرت

جامعه آماری و نمونه گیری

از آنجاییکه جامعه آماری به کل گروه یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند و همچنین وقایعی اشاره دارد که محقق می‌خواهد به تحقیق درباره‌ی آنها بپردازد، جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۷۵ نفر از معاونان، مدیران و مشاوران گروه صنعتی کاله است.

به طور کلی، استفاده از فرمول کوکران (فرمول ۱)، ساده‌ترین روش در تعیین حجم نمونه می‌باشد.

$$n = \frac{Nz^2pq}{Nd^2 + z^2pq}$$

فرمول ۱- کوکران

براساس فرمول کوکران حجم نمونه ۱۲۰ نفر است. روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده است.

روش پژوهش

این تحقیق بر اساس طرح تحقیق از نوع توصیفی می باشد.

تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد. تحقیق توصیفی می‌تواند شامل جمع‌آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه یا پاسخ به سؤالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع مطالعه شود؛ از این رو هدف هر مطالعه‌ی توصیفی عبارت است از تشریح جنبه‌هایی از پدیده‌ی مورد نظر پژوهشگر با دیدگاهی فردی، سازمانی، صنعتی و نظایر آن (سکاران، ۱۳۸۶). در این راستا پژوهشگر تلاش نموده پژوهش ارائه شده را با استفاده از نتایج تحقیقات بنیادی به منظور بهبود و به کمال رساندن رفتارها، روش‌ها، ابزارها، وسایل، تولیدات، ساختارها و الگوهای مورد استفاده جوامع انسانی انجام دهد.

روش جمع‌آوری داده‌ها

جهت جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی استفاده گردید. از مطالعه‌ی کتابخانه‌ای به عنوان شالوده‌ای جهت تدوین چارچوب نظری تحقیق استفاده کردیم و از روش میدانی نیز جهت دریافت اطلاعات از کارکنان از طریق پرسشنامه بهره گرفتیم.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات

ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه ۲۰ سوالی استاندارد است.

1) Jiangtao Hong, Yi Liao, Yibin Zhang, Zhefu Yu(2019), The effect of supply chain quality management practices and capabilities on operational and innovation performance.

2) Yubing Yu, Min Zhang & Baofeng Huo (2017), The impact of supply chain quality integration on green supply chain management and environmental performance .

فرایند انجام کار

۱- مصاحبه با کارشناسان و مدیران گروه کاله؛

۲- تهیه پرسشنامه بر اساس تحقیقات مرجع و فرضیه این تحقیق با استفاده از تکنیک تحلیل

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../بهرام زاد و مبلغی

آماري به منظور بررسی الگوی ارائه شده؛

۳- ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه؛

۴- ارائه مدل مفهومی تحقیق؛

۵- توزیع پرسشنامه به اعضای گروه هدف و جمع آوری اطلاعات؛

۶- تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار مربوط.

الگوی تحلیلی پژوهش

از آنجایی که گزینه های در نظر گرفته شده در ترتیب طبقه‌ها اهمیت دارد در این تحقیق برای تدوین پرسشنامه از مقیاس ترتیبی و طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده است. در این مقیاس اعداد صرفاً برای هدف رتبه‌بندی به کار برده می‌شوند. در مقیاس ترتیبی، ترتیب طبقات و کدگذاری، امری قراردادی و به عهده محقق است. طیف‌های لیکرت به عنوان معروف ترین طیف در تحقیقات اجتماعی و اقتصادی که در حالت های مختلف سه گزینه‌ای، پنج گزینه‌ای و هفت گزینه‌ای مطرح می‌گردند، از جمله مهم ترین شکل مقیاس‌های ترتیبی به شمار می‌روند.

روش تجزیه و تحلیل داده ها

در پژوهش حاضر از هر دو نوع آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. بدین صورت که پس از استخراج داده‌های پرسشنامه، ابتدا جهت بررسی‌های جمعیت شناختی از روش‌های توصیفی در مورد متغیرهای مورد مطالعه استفاده و سپس برای پاسخگویی به سؤالات پژوهش از آمار استنباطی بهره گرفته شده است. قبل از استفاده از آزمون‌های پارامتریک، برای فرض نرمال بودن داده‌ها استفاده شده است. طبق آزمون کولموگروف- اسمیرنوف فرض صفر مبنی بر نرمال بودن داده‌ها تأیید شده است. و در گام بعد از آزمون معادلات ساختاری و تحلیل مسیر استفاده می‌گردد. جهت انجام محاسبات نیز، نرم افزار PLS مورد استفاده قرار گرفته است.

بررسی روایی

روایی محتوا که به آن روایی منطقی نیز گفته می‌شود باید به این امر دلالت داشته باشد که آیا شیوه یا ابزار جمع‌آوری داده‌ها به خوبی معرف همان محتوایی است که باید اندازه‌گیری شود؟ به عبارتی در روایی محتوا به توانایی یا قابلیت گویه‌ها یا اقسام ابزار یا شیوه جمع‌آوری داده‌ها برای پوشش کل محتوای یک سازه معین توجه می‌شود و برای این منظور ابتدا متغیرها مشخص و با دقت تعریف می‌شوند و آنگاه گویه‌ها یا اقسام ابزار به گونه‌ای ساخته می‌شود که محتوای تعریف شده را اندازه

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره پنجاه - تابستان ۱۴۰۰

بگیرد. بنابراین، اگر ابزارها روش جمع‌آوری داده‌ها، همه ابعاد و محتوای متغیر یا مفهوم مورد نظر را در بر گرفت، دارای روایی محتواسست و در غیر این صورت فاقد روایی محتوا می‌باشد. به عبارت دیگر اعتبار محتوا، نوعی اعتبار است که معمولاً برای بررسی اجزای تشکیل دهنده یک ابزار اندازه‌گیری به کار برده می‌شود. اعتبار محتوای یک ابزار اندازه‌گیری، به سوال‌های تشکیل دهنده آن بستگی دارد. اگر سوال‌های ابزار اندازه‌گیری، معرف ویژگی‌های ویژه‌ای باشند که محقق قصد اندازه‌گیری آنها را دارد، آزمون دارای اعتبار محتوا است. برای اطمینان از اعتبار محتوا، باید در موقع ساختن ابزار (مانند طراحی پرسشنامه) چنان عمل کرد که سوال‌های تشکیل دهنده ابزار اندازه‌گیری، معرف اجزای مختلف محتوای انتخاب شده باشند. بنابراین اعتبار محتوا ویژگی ساختاری ابزار است که همزمان با تدوین آزمون، با آن گره می‌خورد. اعتبار محتوای یک آزمون معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه، تعیین می‌شود. از این رو اعتبار محتوا به قضاوت داوران بستگی دارد.

لاوشه^۸ یک روش پر کاربرد را برای سنجش اعتبار محتوا ابداع کرد. این روش میزان موافقت میان ارزیابان یا داوران را در خصوص "مناسب یا اساسی بودن" یک گویه خاص می‌سنجد. لاوشه پیشنهاد کرد که هر گویه یا پرسش به مجموعه‌ای از ارزیابان یا داوران داده شود و از آنها پرسیده شود که آیا گویه مورد نظر برای سنجش سازه مورد نظر "اساسی یا سودمند" می‌باشد یا نه؟

طبق نظر لاوشه، اگر بیش از نیمی از ارزیابان یا داوران بیان داشتند که آن "اساسی یا سودمند" است، آن گویه دست کم از مقدار روایی محتوا برخوردار است. هرچه میزان موافقت میان ارزیابان یا داوران در مورد "اساسی یا سودمند" بودن یک گویهمعین بالاتر باشد، سطح روایی محتوا بالاتر است. هدف از این نوع ارزیابی، پاسخ به این سؤال است که آیا محتوای ابزار، قابلیت اندازه‌گیری هدف تعریف شده را دارد یا خیر؟ به این معنی که آیا محتوای آزمونی که برای اندازه‌گیری مؤلفه مورد نظر تعریف شده است، واقعا آن مؤلفه را اندازه می‌گیرد؟ به همین دلیل برای ارزیابی روایی محتوایی، از قضاوت افراد خبره در زمینه تخصصی مورد نظر استفاده می‌شود؛ و در این پژوهش نیز، از دو روش بررسی کیفی و کمی (CVR) به شرح زیر استفاده شده است:

الف) در بررسی روایی محتوایی به روش کیفی، از افراد متخصص درخواست شد تا پس از بررسی کیفی ابزار اندازه‌گیری، بازخورد لازم را به لحاظ کیفیت محتوای سوال‌های پرسشنامه ارائه دهند؛ که در نتیجه این بررسی، با توجه به اینکه صرفاً یک نفر از متخصصان اصلاحاتی مدنظر داشتند، اصلاحات لازم در سوال‌ها انجام شد.

ب) در بررسی روایی محتوایی به روش کمی، از ضریب نسبی روایی محتوایی (CVR) استفاده شده

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../بهرام زاد و مبلغی

است. برای تعیین CVR، از متخصصان درخواست شده است تا هر آیت‌م را براساس طیف سه قسمتی ۱- ضروری است؛ ۲- مفید است ولی ضرورتی ندارد؛ و ۳- ضرورتی ندارد؛ بررسی نمایند. سپس پاسخ‌ها مطابق فرمول ۲ و جدول ۲ محاسبه شده است. جهت سنجش روایی محتوا از روش لاوشه استفاده گردید.

نحوه محاسبه ضریب نسبی روایی محتوایی به روش کمی (CVR) بر اساس فرمول ۲

$$CVR = \frac{N_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

N تعداد متخصصان
N_e تعداد افرادی که سوال مربوطه را تایید کرده‌اند.

فرمول ۲- ضریب نسبی روایی محتوایی

جدول ۲- ضریب نسبی روایی محتوایی به روش کمی CVR

حداقل مقدار CVR قابل قبول بر اساس تعداد متخصصین نمره گذار					
تعداد متخصصین	مقدار CVR	تعداد متخصصین	مقدار CVR	تعداد متخصصین	مقدار CVR
۵	۰/۹۹	۱۱	۰/۵۹	۲۵	۰/۳۷
۶	۰/۹۹	۱۲	۰/۵۶	۳۰	۰/۳۳
۷	۰/۹۹	۱۳	۰/۵۴	۳۵	۰/۳۱
۸	۰/۷۵	۱۴	۰/۵۱	۴۰	۰/۲۹
۹	۰/۷۸	۱۵	۰/۴۹		
۱۰	۰/۶۲	۲۰	۰/۴۲		

منبع: لاوشه

بررسی پایایی

قابلیت اعتماد یا پایایی، یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است. مفهوم یادشده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. پایایی به دقت و صراحت ابزار سنجش اشاره دارد و شرط لازم برای روایی است اما کافی نیست. دامنه ضریب قابلیت اعتماد از صفر (عدم ارتباط) تا ۱+ (ارتباط کامل) است. ضریب قابلیت اعتماد نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه‌گیری ویژگی‌های با ثبات آزمودنی و یا ویژگی‌های متغیر و موقتی آن را می‌سنجد. برای محاسبه ضریب قابلیت اطمینان از روش‌های مختلفی استفاده می‌شود که می‌توان از جمله آن‌ها به روش باز آزمایی، روش موازی یا هم‌تا و روش آلفای کرونباخ (فرمول ۳ و جدول ۳) اشاره کرد. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره پنجاه - تابستان ۱۴۰۰

می‌کند به کار می‌رود. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیرمجموعه سوال‌های پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه نمود:

$$r_{\alpha} = \frac{J}{1-J} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^n S_j^2}{S^2} \right)$$

فرمول ۳- آلفای کرونباخ

در این آزمون اگر مقدار آلفا بزرگتر یا مساوی ۰/۷ باشد می‌توان نتیجه گرفت که سئوال‌های پرسشنامه از اعتبار لازم برخوردارند. در تحقیق حاضر برای بررسی پایایی سوال‌های پرسشنامه ابتدا ۳۰ پرسشنامه توزیع گردید و آلفای کرونباخ آن محاسبه گردید که نتایج آن به صورت ذیل است:

جدول ۳- مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه

ضریب آلفای کرونباخ	پرسشنامه
۰,۷۹۴	اقدام‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین
۰,۷۸۷	عملکرد عملیاتی
۰,۸۱۰	قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین
۰,۸۳۳	عملکرد نوآورانه
۰,۷۸۴	عملکرد محیطی

منبع: یافته‌های پژوهشگر

یافته‌های پژوهش

تحلیل توصیفی

این ویژگی‌ها به قسمت‌های زیر تقسیم می‌شوند:

جنسیت افراد، سن افراد، میزان تحصیلات و سابقه کار که در جدول ۴ و ۶ و ۷ به ترتیب نشان داده شده است.

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../بهرام زاد و مبلغی

جدول ۴- جنسیت افراد

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۸۷	٪۷۲,۵
زن	۳۳	٪۲۷,۵
جمع	۱۲۰	٪۱۰۰

منبع: یافته‌های پژوهشگر

جدول ۵- سن افراد

سن	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۲۵ سال	۱۲	٪۱۰
۲۵-۳۵ سال	۴۵	٪۳۷,۵
۳۶-۴۶ سال	۳۵	٪۲۹,۱۷
بیش از ۴۶ سال	۲۸	٪۲۳,۳۳
مجموع	۱۲۰	٪۱۰۰

منبع: یافته‌های پژوهشگر

جدول ۶- سطح تحصیلات

سطح	فراوانی	درصد فراوانی
دکتری	۷	٪۵,۸۳
کارشناسی ارشد	۳۹	٪۳۲,۵
کارشناسی	۷۴	٪۶۱,۶۷
جمع	۱۲۰	٪۱۰۰

منبع: یافته‌های پژوهشگر

جدول ۷- سابقه افراد

سن	فراوانی	درصد فراوانی
۵-۱	۳	٪۲,۵
۱۰-۶	۷	٪۵,۸۳
۱۵-۱۱	۳۹	٪۳۲,۵
۲۰-۱۶	۴۱	٪۳۴,۱۶
۲۵-۲۱	۱۸	٪۱۵
۳۰-۲۶	۱۲	٪۱۰

های پژوهشگر

منبع: یافته-

بررسی فرضیات

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره پنجاه - تابستان ۱۴۰۰

تحلیل‌های مجموع ۱۲۰ ۱۰۰٪ استنباطی داده-
 های تحقیق (آزمون فرضیه ها و سوالات تحقیق) طبق جدول ۸ (آزمون K-S) آمده است.

جدول ۸- آزمون K-S

متغیر	سطح معناداری (Sig.)	نتیجه آزمون
اقدام‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	۰/۰۳۴۱	توزیع داده‌ها نرمال نیست
عملکرد عملیاتی	۰/۰۱۲۳	توزیع داده‌ها نرمال نیست
قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	۰/۰۲۴۵	توزیع داده‌ها نرمال نیست
عملکرد نوآورانه	۰/۰۳۶۱	توزیع داده‌ها نرمال نیست
عملکرد محیطی	۰/۰۱۱۱	توزیع داده‌ها نرمال نیست

منبع: یافته‌های پژوهشگر

با توجه به جدول فوق آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، مقدار سطح معنی داری (Sig.) و مقایسه آن با مقدار α (که در این تحقیق ۰/۰۵ در نظر گرفته شده) همانطور که ملاحظه می‌شود $\text{Sig} < \alpha$ می‌باشد و بنابراین فرض H_0 پذیرفته و فرض H_1 رد می‌شود. یعنی فرضیه دارای توزیع نرمال نمی‌باشد لذا جهت بررسی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر باید از نرم افزار PLS استفاده نمود.

تحلیل عاملی اکتشافی

الف) امکان انجام تحلیل عاملی

بر اساس نتیجه آزمون KMO و بارتلت که مقدار آن برابر با ۰/۸۲۵ می‌باشد نشان دهنده این است که داده‌های مربوط، قابل تقلیل به تعدادی عامل‌های زیربنایی و بنیادی می‌باشد.

همچنین نتیجه آزمون بارتلت ۱/۵۲۷ است که در سطح خطای ۰/۰۱ معنی دار است، نشان می‌دهد که ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، ماتریس واحد و همبستگی نمی‌باشد. یعنی از یک طرف بین گویه‌های داخل هر عامل بستگی بالایی وجود دارد و از طرف دیگر بین گویه‌های یک عامل با گویه‌های دیگر هیچ گونه همبستگی مشاهده نمی‌شود. لذا می‌توان اینطور نتیجه‌گیری نمود که ارتباط معنی‌داری بین گویه‌های این متغیر وجود دارد و امکان کشف ساختار جدید از داده‌ها امکان‌پذیر می‌باشد.

ب) استخراج عوامل

به طور کلی به تعداد تمام متغیرهایی که در سازه تحقیق داریم می‌توان عامل استخراج کرد. بر اساس معیار کیزر تنها عامل‌هایی که مقدار ویژه آن‌ها بیشتر از یک است به عنوان عامل‌های معنی‌دار

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../ بهرام زاد و مبلغی

در نظر گرفته می‌شوند و بقیه کنار گذاشته می‌شوند. همانطور که در جدول پایین مشاهده می‌شود مجموع مجذور بارهای عاملی استخراج شده (مقدار ویژه) برای پنج عامل بالاتر از یک است در نتیجه در این پژوهش ۵ عامل اصلی وجود دارد.

روایی پرسشنامه توسط دو معیار روایی همگرا و واگرا که مختص مدلسازی معادلات ساختاری است، بررسی شد. معیار AVE در جدول ۱۰ نشان دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هرسازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده تر AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است (باکلای و همکاران، ۱۹۹۵)۹.

جدول ۹- روایی همگرا

سازه	اقدامات مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	عملکرد عملیاتی	قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	عملکرد نوآورانه	عملکرد محیطی
AVE	.۸۱	.۷۵	.۶۹	.۸۲	.۸۴

منبع: یافته‌های پژوهشگر

AVE همه سازه‌ها طبق جدول ۹ بزرگتر از ۰/۵ است و در نتیجه روایی همگرای مدل و مناسب بودن برازش مدل‌های اندازه‌گیری تأیید می‌شود.

در قسمت روایی واگرا (جدول ۱۰)، میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها مقایسه می‌شود که این کار از روش فورنل و لاکر (۱۹۸۱)، مشخص شده است پس روایی واگرای مدل در حد مناسبی است.

سازه ها	عملکرد محیطی	عملکرد نوآورانه	قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	عملکرد عملیاتی	اقدام‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین
عملکرد محیطی	۰/۹۲				
عملکرد نوآورانه	۰/۷۶۱	۰/۸۲۴			
قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	۰/۷۳۰	۰/۷۴۳	۰/۷۵۹		
عملکرد عملیاتی	۰/۷۰۲	۰/۷۱۹	۰/۶۱۰	۰/۷۸۸	

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره پنجاه - تابستان ۱۴۰۰

۰/۷۹۶	۰/۵۹۴	۰/۶۰۱	۰/۵۶۷	۰/۷۳۱	اقدام‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین
-------	-------	-------	-------	-------	-------------------------------------

جدول ۱۰- روایی واگرا

منبع: یافته‌های پژوهشگر

همانگونه که از جدول برگرفته از روش فورنل و لاکر (۱۹۸۱)، مشخص است، مقدار متغیرهای مکنون (پنهان) در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی AVE جذر ماتریس قرار گرفته اند، از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده اند، بیشتر است. از این رو میتوان اظهار داشت که در پژوهش حاضر، سازه‌ها در مدل، تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر، روایی واگرای مدل در حد مناسبی است.

برازش مدل ساختاری

برای برازش و آزمودن فرضیه‌ها با استفاده از مدل‌های ساختاری، از روش حداقل مربعات جزئی و نسخه دوم نرم‌افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد. بررسی برازش مدل در سه بخش برازش مدل‌های اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری و برازش مدل کلی انجام میشود. (برای تحلیل مدل‌ها در روش ابتدا باید به بررسی برازش مدل (PLS-SEM) معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی و سپس آزمودن فرضیه‌های پژوهش پرداخت. برای بررسی برازش مدل ساختاری با روش PLS از R^2 و معیار Q^2 استفاده می‌شود. هر چه مقادیر R^2 مربوط به سازه‌های درون زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. با توجه به مقادیر به دست آمده در جدول ۱۱ مناسب بودن برازش قوی مدل ساختاری تأیید می‌شود. هر چه مقادیر Q^2 مربوط به سازه‌های درون زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از قدرت پیش بینی بهتر مدل دارد. با توجه به جدول ۱۱ مقادیر به دست آمده برای سازه‌های مدل می‌توان گفت که برازش قوی مدل ساختاری پژوهش بار دیگر تأیید می‌شود.

جدول ۱۱- برازش مدل ساختاری و روایی سازه

سازه	اقدامات مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	عملکرد عملیاتی	قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین	عملکرد نوآورانه	عملکرد محیطی
R2	۰/۹۰۵	۰/۸۹۲	۰/۹۲۱	۰/۹۱۰	۰/۸۶۴
Q2	۰/۷۸۱	۰/۶۸۴	۰/۷۸۸	۰/۷۸۳	۰/۶۹۱

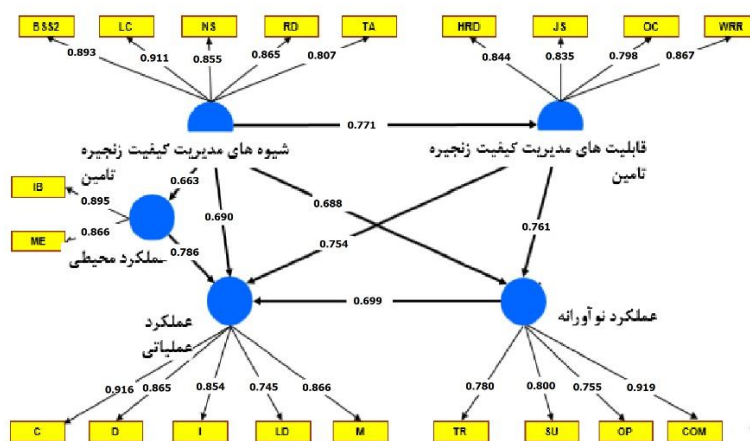
منبع: یافته‌های پژوهشگر

آزمون معادله ساختاری با PLS

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../ بهرام زاد و مبلغی

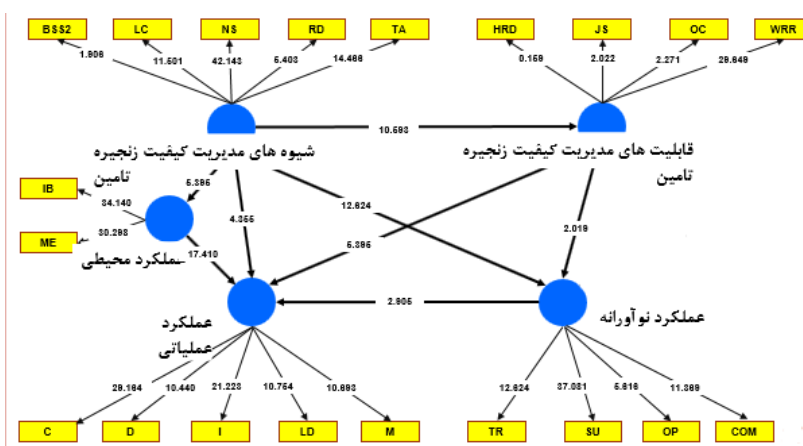
الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش PLS نشان می‌دهد که پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی، می‌توان به بررسی و آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخت و ضریب‌های استاندارد شده مسیرهای Z به یافته‌های پژوهش رسید (شکل ۲ و ۳).

هدف از تحلیل مسیر، شناسایی علیت (تأثیر) بین متغیرهای مدل مفهومی تحقیق است. بایستی توجه نمود که تأیید یا رد فرضیه‌ها (روابط) در حالت معناداری مشخص می‌شود. به عبارت دیگر چنانچه عدد معناداری بزرگتر از $1/96$ یا کوچکتر از $-1/96$ باشد فرضیه تأیید می‌شود، که نتیجه حاصله مؤید تأیید فرضیه است.



شکل ۲- ضرایب رگرسیون

منبع: یافته‌های پژوهشگر



شکل ۳- مقادیر T

منبع: یافته‌های پژوهشگر

بحث و نتیجه گیری

همانطور که میدانیم اهمیت حفظ و تقویت زنجیره تامین از اصول مدیریت بهینه می باشد. در این پایان نامه امکان ارائه راهکارهای نوآورانه با میانجیگری عملکرد محیطی برای ایجاد نظامی منسجم در استفاده از راهبرد های عملیاتی در زنجیره تامین اشاره شده است. این مقاله برای بهبود عملکرد سازمانی با توجه به پتانسیل های سازمان و نقش زنجیره تامین است و با عنایت به مطالب گفته شده در بررسی حاصله این تحقیق موارد مشروحه زیر مورد تأیید قرار گرفت.

- ۱- اقدام های مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد عملیاتی تاثیر دارد.
- ۲- اقدام های مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر قابلیت های مدیریت کیفیت زنجیره تامین تاثیر دارد.
- ۳- اقدام های مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد نوآورانه تاثیر دارد.
- ۴- قابلیت های مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد عملیاتی تاثیر دارد.
- ۵- قابلیت های مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد نوآورانه تاثیر دارد.
- ۶- عملکرد نوآورانه بر عملکرد عملیاتی تاثیر دارد.
- ۷- اقدام های مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد عملیاتی از طریق عملکرد محیطی تاثیر دارد.

پیشنهاد های مبتنی بر فرضیه های این تحقیق به قرار زیر می باشد

پیشنهاد های مبتنی بر فرضیه اول:

بکارگیری اصل تمرکز بر مشتری عموماً باعث می گردد که سازمان - برای درک نیازها و انتظارهای مشتریان تحقیق های لازم را صورت دهد - ارتباطات درون سازمانی را در راستای نیازها و انتظارهای مشتریان هدایت نماید - رضایت مشتریان را اندازه گیری نموده و بر مبنای نتایج حاصل از آن اقدام نماید - از وجود توازن بین رضایتمندی مشتریان و سایر ذینفعان سازمان (نظیر مالکین، کارکنان، سرمایه گذاران، انجمن ها و مجامع محلی) اطمینان حاصل نماید - اختصاص منابع توسط سازمان برای آموزش مورد توجه قرار گیرد - فرصت مطالعاتی در سازمان ایجاد شود - استفاده از متخصص ها در امر آموزش مورد توجه قرار گیرد.

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../بهرام زاد و مبلغی

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه دوم:

استفاده از متخصصان در امر آموزش مورد توجه قرار گیرد - نهادینه سازی آموزش در سازمان مورد توجه قرار گیرد - تعهد کارکنان به فلسفه سازمان در مورد بهبودهای بی پایان مورد توجه باشد.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه سوم:

کارکنان اهمیت همکاری و نقش خود در سازمان را درک کنند - کارکنان محدودیت‌های عملکردشان را شناسایی کنند - کارکنان عملکرد خود را در راستای مقاصد و اهداف شخصی ارزیابی نمایند - کارکنان فعالانه فرصت‌های افزایش صلاحیت، دانش و تجربه خود را جستجو نمایند - کارکنان آزادانه دانش و تجربه‌های خود را به اشتراک گذارند.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه چهارم:

رفع عیوب در سازمان مورد توجه قرار گیرد - شناسایی و اداره فعالیت‌های به هم وابسته مورد توجه قرار گیرد - استفاده از چرخه دمینگ مورد توجه قرار گیرد - شناخت و حذف مشکل‌ها در سیستم مورد توجه قرار گیرد - بهبود سیستم پاسخگویی و ارتباطها مورد توجه قرار گیرد - تعریف فرآیند در سازمان مورد توجه قرار گیرد.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه پنجم:

اهداف چالش بر انگیز با زمان بندی مشخص تنظیم گردد - ارزش‌های مشترک، مدل‌های اخلاقی و هنجارهای صحیح در تمامی سطوح سازمان ایجاد و تقویت گردد - کارکنان با منابع مورد نیاز، برخوردار از آموزش و آزادی عمل با داشتن مسئولیت و پاسخگویی فعالیت نمایند.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه ششم:

تمرکز بر خواسته نهایی مشتری مورد توجه قرار گیرد - تمرکز بر ارائه خدمات مطلوب به مشتری مورد توجه قرار گیرد.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه هفتم:

تعاملات کارکنان در سازمان مورد توجه قرار گیرد - تحلیل شکایات مورد توجه قرار گیرد - همکاری کارکنان در امور سازمانی مورد توجه قرار گیرد - ارتباطهای غیر رسمی کارکنان مورد توجه قرار گیرد.

منابع

- ۱) آقای فیشایی، تیمور (۱۳۸۹) "خلاقیت و نوآوری در انسانها و سازمانها"، تهران، ترمه.
- ۲) اوما سکاران (۱۳۸۶) "روش های تحقیق در عملیات"، ترجمه محمود شیرازی و محمد صائبی، انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- ۳) باران دوست، رامبد و رحمانی، شادی (۱۳۸۲) " بررسی رابطه تطبیقی مدیریت کیفیت جامع و سازمان یادگیرنده"، ماهنامه تدبیر، سال سیزدهم، شماره ۱۳۴.
- ۴) بامنی مقدم، محمد و موحدی، محمد مهدی (۱۳۸۹) "طرح ریزی، کنترل و بهبود کیفیت"، انتشارات شرح، تهران.

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../بهرام زاد و مبلغی

- ۵) جعفری (۱۳۸۸) "ابزارهای استراتژیکی و فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر"، تهران، انتشارات موسسه‌ی خدمات فرهنگی رسا، چاپ پنجم.
- ۶) جلوداری، بهرام (۱۳۸۰) "راهنمای استقرار و ممیزی مدیریت کیفیت جامع"، انتشارات آزاده، چاپ دوم.
- ۷) جوانمرد، حبیب اله و سخایی، فاطمه. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مهارت های فردی، یادگیری سازمانی، نوآوری و عملکرد سازمانی در صنایع کوچک و متوسط استان مرکزی. فصلنامه بصیرت.
- ۸) حمیدیان پور، فخریه؛ الهام احمدی و سمیرا قربانی (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر ارزیابی و بهبود عملکرد کیفی و نوآورانه، سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین، گرگان، انجمن علمی و حرفه ای مدیران و حسابداران گلستان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، http://www.civilica.com/Paper-CMMS03-CMMS03_468.html
- ۹) زمردیان، اصغر (۱۳۷۶)، مدیریت کیفیت جامع، انتشارات موسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی سازمان گسترش و نو سازی صنایع ایران.
- ۱۰) شریف‌زاده، فتاح (۱۳۷۹)، مدیریت کیفیت فراگیر: چشم‌اندازها و کاربردها، انتشارات ترمه، چاپ اول.
- ۱۱) شفیعی مرتضی، تارمست پگاه (۱۳۹۳) تأثیر فرایندهای مدیریت زنجیره تأمین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی شرکت ساپکو)، مطالعات کمی در مدیریت، دوره ۵، شماره ۲؛ از صفحه ۱۰۸ تا صفحه ۱۲۸.
- ۱۲) صادقی، زینب، محتشمی، رضا (۱۳۹۰) «ارتباط عملیات استراتژیک منابع انسانی و نوآوری سازمانی در یکی از مراکز نظامی»، مجله طب نظامی، سال ۱۳، شماره ۲، ص ۹۷-۱۰۲.
- ۱۳) کفایش پور، زنده‌دل، خواجهی (۱۳۸۹)، تأثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد سازمانی به واسطه محوری (مطالعه موردی: هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره شهر مشهد)، پژوهشنامه اقتصاد و کسب و کار، سال اول، شماره ۱.
- ۱۴) محقر، نجف آبادی، بیاضی (۱۳۸۹)، تأثیر فعالیت های مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمان ها، دوره ۱۴، شماره ۴.
- 15) Baraa Tareq qasrawi, soud Mohammad Almahamid, Shadi Tareq qasrawi, "The impact of TQM practices and KM Processes on organisational performance: an empirical investigation", International Journal of Quality & Reliability Management.
- 16) Broh, R.A., (2008) "Managing quality for higher profits". Journal of management, (3), 17 – 20.
- 17) Buckley, P. J. & Prescott, K(2003)"Measures of international competitiveness: A critical survey". Journal of marketing, (4), 175 – 200

- 18) Carlisle, Ysanne & McMillan, Elizabeth (2008) "Innovation in organizations from a complex adaptive systems perspective", 8 (1), Publisher: Institute for the Study of Coherence & Emergence, Pages: 2-9.
- 19) Faihan Mosaad Saud Al-Otaibi, Mohammad Faleh Alharbi & Abdullah Almeleehan(2015) "Effect of Total Quality Management Practices Factors on the Competitiveness" Evidence from Saudi Arabia, International Journal of Business and Management; Vol. 10, No. 5;
- 20) Flynn, B., Huo, B., & Zhao, X., (2010) "The impact of supply chain integration on performance" A contingency and configuration approach. Journal of Operations Management, 28(1), 58-71.
- 21) Griffin, A., Josephson, B. W., Lilien, G., Wiersema, F., Bayus, B., Chandy, R., et al., (2013)"Marketing's roles in innovation in business-to-business firms": status, issues, and research agenda, Marketing Letters, 24, 323–337.
- 22) Holahan, P. J., Sullivan, Z. Z., & Markham, S. K., (2013) " Product development as core competence: how formal product development practices differ for radical, more innovative, and incremental product innovations", Journal of Product Innovation Management, 31(2), 329–345.
- 23) Hong, J., Liao, Y., Zhang, Y., Yu, Z.,(2019) "The effect of supply chain quality"
- 24) jacobs, K. J., Park, B., & Kim, T., 2016. Causal relationship between supply chain dynamic capabilities, technological innovation, and operational performance. Management & Production Engineering Review, 7(4), 6–15
- 25) Jiangtao Hong, Yi Liao, Yibin Zhang, Zhefu Yu, (2019)"The effect of supply chain quality management practices and capabilities on operational and innovation performance": Evidence from Chinese manufacturers
- 26) Kenneth W. Green, R. Anthony Inman, Victor E. Sower, Pamela J. Zelbst, (2018) "Impact of JIT, TQM and green supply chain practices on environmental sustainability", Journal of Manufacturing Technology Management, <https://doi.org/10.1108/JMTM-01-2018-0015>.
- 27) Kim, S.W., (2009) An investigation on the direct and indirect effect of supply chain integration on firm performance. International Journal of Production Economics, 119(2), 328-346.
- 28) Kuglin, H., Hartley, J. L., (2015) A replication and extension of quality management into the supply chain. Journal of Operations Management,26(4),468-489.
- 29) Kumar, Vinod, Choisne, Franck, (2008)," Impact of TQM on company's performance", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol26, No1, pp. 23-37.
- 30) perez, B., franco, C., (2005)" The impact of supply chain relationship quality on quality performance",International Journal of Production Economics,96(3),339-354.

تأثیر اقدامات و قابلیت‌های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین، بر عملکرد .../ بهرام زاد و مبلغی

- 31) Wong, W. P., & Wong, K. Y., (2014) "Supply chain management, knowledge management capability, and their linkages towards firm performance", Business Process Management Journal, 17(6), 940-964.
- 32) Wong, W. P., & Wong, K. Y., (2014) "Supply chain management, knowledge management capability, and their linkages towards firm performance". Business Process Management Journal, 17(6), 940-964.
- 33) Walker, R.M. (2007), "An Empirical Evaluation of Innovation Types and Organizational and Environmental Characteristics: Towards a Configuration Framework", Journal of Public Administration Research and Theory, 18, pp.591-615.
- 34) Yubing Yu, Min Zhang & BaofengHuo (2017), "The impact of supply chain quality integration on green supply chain management and environmental performance, Total Quality Management & Business Excellence", DOI:14783363.2017.1356584/10.10180.

یادداشت‌ها :

-
- 1- Jiangtao
 - 2- Bara
 - 3- Wang
 - 4- Bara
 - 5- Perez'Franco
 - 6- Wang
 - 7- Jacobs & Chase
 - 8-C.H. Lawshe
 - 9 - Buckley