



بررسی روابط ساختاری میان مدیریت کیفیت جامع، مدیریت زنجیره تامین و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: کارخانه مانیزان کرمانشاه)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۱۱/۸، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۳/۱۷.

حسن مهرمنش^۱

اللهیار قاسمی^۲

چکیده

هدف از تحقیق حاضر، بررسی روابط ساختاری میان مدیریت کیفیت جامع، مدیریت زنجیره تامین و عملکرد سازمانی در کارخانه مانیزان کرمانشاه بوده و تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه‌ی آماری تحقیق شامل مدیران، کارشناسان فنی و غیرفنی و کارکنان کارخانه مانیزان به تعداد ۵۰۸ و تعداد نمونه‌ها هم، با بهره‌گیری از فرمول کوکران، ۲۱۹ نفر تعیین گردید. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه مقیمی (۱۳۸۸)، پرسشنامه سادیکوگلو و زهیر (۲۰۱۰) و پرسشنامه عملکرد سازمانی سنفورد (۲۰۰۹) استفاده گردید که از روایی صوری برخوردار و برای تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. روش‌های آماری مورد استفاده، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی، آزمون فریدمن و معادلات ساختاری بوده‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که کارکردهای مدیریت کیفیت، انتخاب تامین کننده، مشارکت تامین کننده، توسعه تامین کننده و مشارکت مشتری بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار مثبتی دارند. همچنین کارکردهای مدیریت کیفیت بر انتخاب تامین کننده، کارکردهای مدیریت کیفیت بر مشارکت تامین کننده، کارکردهای مدیریت کیفیت بر توسعه تامین کننده، کارکردهای مدیریت کیفیت بر مشارکت مشتری، انتخاب تامین کننده بر مشارکت تامین کننده، مشارکت تامین کننده بر توسعه تامین کننده و انتخاب تامین کننده بر توسعه تامین کننده، تاثیر معنادار مثبتی داشته است.

کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت، مدیریت زنجیره تامین، عملکرد سازمانی.

^۱ استادیار گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران. Has.mehrmanesh@iauctb.ac.ir

^۲ کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین المللی کیش، گروه مدیریت، جزیره کیش. Allahyag@yahoo.com

مقدمه

در محیط های کسب و کار مدرن، تولیدکنندگان با فشار فزاینده ی الزامات مشتریان در شخصی سازی محصول، بهبود کیفیت و پاسخ گویی به تقاضا روبرو هستند. برای حفظ کسب و کار در این فشارها، بیشتر شرکت ها در صدد توسعه ی شراکت استراتژیک بلندمدت با چند تأمین کننده ی محدود و همکاری با آن ها هستند، به طوری که الزامات رو به افزایش رقابتی در زمینه ی کارایی هزینه و پاسخگویی به مشتری، شرکت ها را بر آن داشته که شراکت استراتژیکی با تأمین کنندگان، مشتریان پایین دستی و ارائه دهندگان خدمات لجستیک^۱، برای بهره برداری از قابلیت های آنها و ایجاد ارزش جدید برای مشتریان، ایجاد کنند که این امر منجر به شکل گیری مفهوم مدیریت زنجیره ی تأمین شده است (مانیان و همکاران، ۱۳۸۹). امروزه در بازار رقابتی، علاوه بر توجه و پرداختن به منابع داخلی سازمان، مدیریت و نظارت بر منابع و ارکان مرتبط خارج از سازمان به منظور دستیابی به مزیت یا مزایای رقابتی با هدف کسب سهم بیشتر از بازار ضروری است. بر این اساس فعالیت هایی نظیر عرضه و تقاضا، تهیه مواد، تولید و برنامه ریزی محصول، نگهداری کالا، کنترل موجودی، توزیع، تحویل و خدمت به مشتری که پیش از این همگی در سطح شرکت انجام می شد، اینک به سطح زنجیره تامین انتقال پیدا کرده است (واترز و هایویز^۲، ۲۰۱۱). یک زنجیره تامین، سلسله ای از سازمان ها است که در تولید و تحویل یک محصول یا خدمت درگیرند. این سلسله، از تامین کنندگان مواد خام آغاز شده و تا مشتری نهایی ادامه می یابد. مدیریت زنجیره تامین، یکی از رویکردهای موثر و کارآمد است که موجبات کاهش هزینه تولید و زمان انتظار را فراهم می آورد. این نگرش ارائه خدمات مطلوب تر به مشتریان را تسهیل می کند و فرصت و مجال نظارت اثر بخش در سیستم های حمل و نقل، موجودی و شبکه های توزیع را تضمین می کند. به این ترتیب سازمان می تواند از انتظارات و خواسته های مشتریان فراتر رود. امروزه سازمان ها با مشتریانی رو به رو هستند که خواهان تنوع بالا در محصولات، هزینه های پائین، کیفیت بالا و پاسخگویی سریع می باشند. مدیریت زنجیره تامین، تامین کنندگان، تولید کنندگان، توزیع کنندگان و مشتریان را با استفاده از فناوری اطلاعات در جهت ارضای اثربخش و کارایی نیازهای مشتری، یکپارچه می سازد. مدیریت صحیح اطلاعات در زنجیره تامین موجب هماهنگی بیشتری خواهد شد. گزارش مناسب و امکان انتقال اطلاعات صحیح باعث می شود تا فرآیندها موثر و کارآمد گشته و مدیریت آنها آسان تر گردد. مدیریت اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی زنجیره تامین می توانند بر تصمیم گیری داخلی بخش های مختلف زنجیره تامین موثر باشند که این موضوع از اهمیت بالایی این مولفه در زنجیره تامین حکایت می کند (موسوی، ۱۳۹۱).

¹ LSP² Waters and haivis

از طرفی؛ کالای نامرغوب و خدمات پایین تر از حد انتظار همواره موجب می شود که بهره گیران از خدمات، روز به روز اعتماد کمتری نسبت به ارائه دهندگان خدمات پیدا کنند. در نهایت نارضایتی ارباب رجوع و تبلیغات منفی آن ها موجب ضرر و زیان شده و نابودی سازمان مربوطه را فراهم می سازد. بدین لحاظ کیفیت محصول در هر سازمان نقش استراتژیک به خود گرفته و بحث پیرامون آن تنها یک موضوع مربوط به صنعت نیست، بلکه هر سازمان موفق در هر زمینه ای، نیاز به طرحی برای ارتقای کیفیت دارد و مفهوم کیفیت به شکلی مطرح است که بیانگر نوع مدیریت سازمان بوده و در واقع کیفیت جوهره ی مدیریت یک سازمان را بیان می کند (نصیری پور و جعفری، ۱۳۹۵). مدیریت کیفیت جامع تکنیکی است که هر چند جدید نیست، ولی در کشور ما تحقیقات محدودی روی آن انجام گرفته است؛ چون تا به حال سازمان ها نیاز به این نوع تکنیک ها را در خود احساس نکرده اند. اگر سازمان های ما بخواهند که در صحنه ی رقابت جایی پیدا کنند و از صحنه ی جهانی کنار نروند، باید خود را به این تکنیک ها مجهز نمایند و اجرای درستی از آن داشته باشند چون اگر ضعیف عمل نمایند از گردونه ی رقابت خارج می گردند. لذا سازمان ها نیز باید خدماتی ارائه دهد که رضایت مراجعان را جلب کند. از طرفی، چون مراحل گوناگونی برای اجرای کامل مدیریت کیفیت جامع وجود دارد، تشخیص این نکته که پله آغازین حرکت چه باشد، می تواند شرکت (یا سازمان) را در اجرای بی نقص، کم هزینه و موثر مدل مدیریت کیفیت جامع یاری رساند (مجیبی و همکاران، ۱۳۹۱). مدیریت کیفیت جامع یک استراتژی کلیدی برای حفظ مزیت رقابتی و راهی برای مدیریت سازمان ها در جهت بهبود اثربخشی و عملکرد کلی به سمت کسب یک موقعیت جهانی برتر می باشد (اوی، ۲۰۰۷ به نقل از جلیلی و فرید، ۱۳۹۲). اجرای موفقیت آمیز TQM منجر به کاهش در هزینه های کیفیت، رضایت شغلی، عملکرد کیفیت کار، ارتباط نزدیک با تامین کنندگان، مشارکت و رضایت مشتری، و مشارکت کارکنان و توانمندسازی و بهبود کیفیت می گردد (شوفولو، ۲۰۱۲). با توجه به موارد بالا، مشخص می گردد که مدیریت زنجیره تامین و مدیریت کیفیت جامع، تاثیر غیرقابل انکاری بر عملکرد سازمان ها خواهند داشت. امروزه با گسترش و پیچیدگی اهداف، فرآیندها و ساختار سازمانی در صحنه رقابت، سازمان هایی می توانند به بقای خود ادامه دهند که نسبت به انتظارات و خواسته های مشتریان و ذینفعان پاسخگو باشند، همچنین به سودآوری و ثروت آفرینی به عنوان شاخص های کلیدی و برتر سازمانی توجه کنند (فیض الهی، ۱۳۸۹). رقابت در دنیای تجارت و کسب و کار امروز، در کنار عوامل دیگری نظیر اعتلای سازمان، باعث شده است که بنگاه های تجاری و سازمان های امروزی، بیش از پیش و به صورتی دائمی در پی دستیابی به راهکارهایی برای بهبود عملکردها و فرایندهای خود باشند. امروزه سازمان ها برای بقای خود و پیشرفت در فضای رقابتی، به بهبود مستمر عملکرد خود نیاز دارند. اصلاح عملکرد فردی و سازمانی، کلید موفقیت در رقابت است (دیواندری و همکاران، ۱۳۸۷). عملکرد صحیح سازمان، نشانگر توانایی کنشگران و فرآیندهای

سازمان در برآوردن اهداف سازمانی است. عملکرد سازمانی از فلسفه وجودی سازمان نشات می گیرد و رضایت ذینفعان و مشتریان سازمان کاملاً تحت تاثیر آن است. از مفهوم عملکرد سازمانی برای یکپارچه کردن فعالیتهای سازمان استفاده زیادی می شود تا ضمن کنترل فعالیت های روزمره دستاوردهای استراتژیک و بلندمدت نیز حاصل شوند. همچنین این دیدگاه به بهبود مستمر و توسعه همه جانبه کمک می کند. لورش^۱ و لارنس^۲ به این نتیجه رسیده اند که عملکرد تنها به کنش خصایص فردی مربوط نیست، بلکه به سازمان و محیط نیز مربوط می شود. افراد حتی با وجود داشتن حداکثر انگیزش و همه مهارت های لازم، ممکن است اثربخش نباشند، مگر آنکه حمایت و هدایت سازمانی مورد نیاز خود را دریافت دارند و کارشان با نیازهای سازمان و محیط آنها سازش داشته باشد (امامی و اصغرینیا، ۱۳۸۶).

با توجه به تاثیر مدیریت زنجیره تامین و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان ها، کارخانه مانیزان کرمانشاه از این قاعده مستثنی نبوده و بهبود وضعیت نظام های مدیریتی ذکر شده می تواند عملکرد این کارخانه را تحت تاثیر قرار دهد. تاکنون در تحقیقات مختلف، به ارزیابی تاثیر هر یک از این متغیرها بر عملکرد سازمانی پرداخته شده، ولی تحقیقی مشاهده نگردید که به بررسی روابط ساختاری توأمان میان این سه متغیر بپردازد. در تحقیق حاضر به این مهم در کارخانه یاد شده، پرداخته شده است.

ادبیات پژوهش

مفهوم مدیریت زنجیره تامین

واژه مدیریت زنجیره تامین در اواخر دهه ۱۹۸۰ مطرح شد و در دهه ۱۹۹۰ به طور گسترده مورد استفاده قرار گرفت. تا پیش از این تاریخ، کسب و کارها از واژههایی نظیر لجستیک و مدیریت عملیات استفاده می نمودند. تفاوت آشکاری میان مفاهیم مدیریت زنجیره تامین و لجستیک وجود دارد. لجستیک به فعالیتهایی اشاره می کند که در داخل مرزهای یک سازمان واحد صورت می پذیرد. در حالی که زنجیره تامین شامل شبکه ای از شرکتها است که با یکدیگر کار می نمایند و فعالیتهای خود را به منظور ارائه محصول به بازار هماهنگ می کنند. در واقع، می توان چنین عنوان نمود که مدیریت زنجیره تامین نتیجه تکاملی مدیریت انبارداری و لجستیک است (شیخی، ۱۳۹۰). به طور کلی زنجیره تامین، زنجیره ای است که همه فعالیتهای مرتبط با جریان کالا و تبدیل مواد، از مرحله تهیه ماده اولیه تا مرحله تحویل کالای نهایی به مصرف کننده را شامل می شود (شفیعی و تارمست، ۱۳۹۳).

انجمن حرفه ای مدیریت زنجیره تامین امریکا (CSCMP) مدیریت زنجیره تامین را بدین صورت تعریف می کند، "مدیریت زنجیره تامین شامل برنامه ریزی و مدیریت تمام فعالیت های درگیر در منبع یابی و

¹ Lorsch

² Lawrence

تدارکات، تبدیل، و همه فعالیت‌های مدیریت لجستیک است. مهم اینکه مدیریت زنجیره تأمین دربرگیرنده هماهنگی و همکاری با شرکای کانال از جمله تأمین‌کنندگان، واسطه‌ها، شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات لجستیک، و مشتریان نیز است". به علاوه، جانسون مدیریت زنجیره تأمین را به عنوان رویکردی عملیاتی برای تدارکات تعریف می‌کند که در آن همه مشارکت‌کنندگان در زنجیره تأمین بایستی به نحوی مناسب در معرض اطلاعات قرار گیرند. در مدیریت زنجیره تأمین، جریان روابط و اطلاعات میان اعضای مختلف زنجیره تأمین نقشی حیاتی در عملکرد کلی ایفا می‌نماید (شیخی، ۱۳۹۰). مدیریت زنجیره تأمین عبارت است از فرآیند برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل عملیات مرتبط با زنجیره تأمین در بهینه‌ترین حالت ممکن. مدیریت زنجیره تأمین دربرگیرنده تمامی جابجایی‌ها و ذخیره مواد اولیه، موجودی در حین کار و محصول تمام شده از نقطه شروع اولیه تا نقطه پایان مصرف می‌باشد. مدیریت زنجیره تأمین یک رویکرد یکپارچه‌سازی برای برنامه‌ریزی و کنترل مواد و اطلاعات می‌باشد که از تأمین‌کنندگان تا مشتریان جریان دارد همانگونه که در وظایف مختلف در یک سازمان جریان دارد (شفیعی و تارمست، ۱۳۹۳).

ابعاد مدیریت زنجیره تأمین در صنایع از منظر کارشناسان

طی چند سال اخیر و به دنبال نمایان شدن اهمیت و ضرورت بکارگیری مدیریت زنجیره تأمین، مدل‌های فرآیندی و مفهومی مختلفی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی در زمینه مدیریت زنجیره تأمین تدوین شده است. این مدل‌ها معمولاً با توجه به نوع صنعت و تجارت و زمینه کاری از لحاظ ظاهر با هم متفاوت هستند، ولی از لحاظ مفهوم و اجزا و فرآیندهای زنجیره تأمین، کلیه مدل‌ها معرف سه فرآیند کلیدی تأمین، تولید، و توزیع هستند. این سه فرآیند به صورت یکپارچه و در کنار هم منجر به شکل‌گیری مدیریت زنجیره تأمین می‌گردند. کوپر و ال‌رام عنوان می‌نمایند که توجه توأم به فرآیندهای تدارکات، تولید، و توزیع در زنجیره تأمین اهمیت بسیاری دارد. در واقع آنها بر این اعتقاد هستند که فرآیندهای مذکور باید در جهت اهداف شرکت با یکدیگر کار کنند تا نتایج عملکردی مثبتی دریافت دارند. اواسیک و ونگ بیان می‌دارند که هدف مدیریت زنجیره تأمین حداقل کردن هزینه کل و حداکثر کردن بازدهی و کارایی زنجیره تأمین است. یکی از نکات کلیدی در مدیریت زنجیره تأمین این است که زنجیره تأمین بایستی به عنوان یک کل منسجم در نظر گرفته شود. بنابراین، زمانی که مدیران شرکت درصدد اتخاذ یک تصمیم فردی در یک از بخش‌های زنجیره تأمین تدارکات، تولید، و یا توزیع هستند، باید توجه داشته باشند که راه حل انتخابی باعث بهینه‌سازی کل زنجیره تأمین گردد. به عبارت دیگر، تصمیم اتخاذی در رابطه با فرآیند تولید، در تناقض با منافع فرآیند توزیع نباشد. توماس و گریفین در مقاله خود عنوان می‌نمایند که هر یک از سه مرحله سنتی در زنجیره تأمین شامل تدارکات، تولید، و توزیع ممکن است در موقعیت‌های گوناگون در سراسر جهان از عوامل متفاوتی تشکیل گردند. در واقع می‌توان چنین استنباط نمود که فعالیت‌های مختلف زنجیره تأمین از

صنعتی به صنعت دیگر تغییر می‌یابد. در تحقیقات مختلف به یکپارچه‌سازی و مدیریت عملیات تدارکات، تولید و توزیع توجه شده است. عملیات مدیریت زنجیره تأمین با تدارک مواد اولیه از تأمین‌کنندگان آغاز می‌شود. مواد اولیه دریافتی وارد فرآیند تولید می‌گردد و آنگاه محصول نهایی از طریق توزیع‌کنندگان در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد. ارتباط تولید توزیع در زنجیره تأمین می‌تواند اشکال مختلفی به خود بگیرد. محصولات ساخته شده ممکن است به مراکز توزیع، خرده‌فروشان یا کارخانه‌ها ارسال گردد. در این مسیر، فعالیت‌های مختلفی در حوزه‌های سه‌گانه، زنجیره تأمین صورت می‌پذیرد تا در نهایت ارزش مورد نظر مشتری خلق شود (شیخی، ۱۳۹۰). مبحث مدیریت زنجیره تأمین از جمله مفاهیمی است که نویسندگان و محققان مدیریت، آن را از بعد تجربی، و با رویکردها و شاخص‌های مختلف بررسی نموده‌اند. در این قسمت از پژوهش، به دستاوردهای حاصل از این تحقیقات اشاره می‌گردد. آنگاه بر مبنای جمع‌بندی نتایج ارائه شده، شاخص‌های تحقیق حاضر عنوان می‌گردد. تحقیقات انجام شده در این حوزه عمدتاً از سال ۲۰۰۰ به بعد صورت گرفته و محققان مختلف هر کدام بر مبنای شاخص‌های خاصی این موضوع را بررسی نموده‌اند (حسینی و شیخی، ۱۳۹۱).

مدیریت کیفیت جامع

ارتقای کیفیت از انتخاب فلسفه مدیریتی شروع می‌شود، در سفری بی‌پایان. نقطه شروع برای تلاش‌های ارتقای کیفیت در یک سازمان انتخاب آگاهانه یک فلسفه مدیریتی است. مدیریت کیفیت جامع همه ویژگی‌های فلسفه برتر را دارا می‌باشد. چرا که مدیریت کیفیت جامع با داشتن ارکان فلسفی و اصول ساده و قابل درک و فراهم نمودن یک بستر طبیعی برای تلاش‌ها شاید تنها گزینه در پیشروی مدیران باشد. سه رکن مفهوم فلسفی مدیریت جامع کیفیت، مشتری محوری، فرایندگرایی و ارتقای مستمر، هم در راس یک سازمان و هم در قاعده آن قابل درک و اجرا است مدیریت جامع کیفیت فرایندی است متمرکز بر روی مشتری‌ها، کیفیت محور، مبتنی بر حقایق، متکی بر تیمها که برای دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان از طریق ارتقای مستمر فرایندها توسط مدیریت ارشد سازمان رهبری می‌شود. از نظر دمینگ مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) به معنای شرکت دادن اجباری کلیه کارکنان در امور یک سازمان است. آن هم با در نظر گرفتن این نکته که با ارزش‌ترین منبع سازمانی نیرو و توان فکری کارکنان آن می‌باشد. ایزو در تعریف دیگری از مدیریت کیفیت جامع اینگونه بیان می‌کند، تمامی فعالیت‌های مدیریتی است که خط مشی کیفیت، اهداف و مسئولیت‌ها را تعیین نموده و آنها را با عواملی چون برنامه‌ریزی کیفیت، کنترل کیفیت، اطمینان کیفیت و بهبود کیفیت در درون نظام کیفیت به اجرا در می‌آورد. اجرای مدیریت کیفیت جامع بیش از هر چیز باید به ایجاد نوعی فضای سازمانی منجر گردد که در آن خلاقیت کارکنان شکوفا شود و آنان احساس کنند می‌توانند با خلاقیت و نوآوری در جلب رضایت مشتریان سهیم باشند. در حقیقت تمام مراحل

مدیریت کیفیت جامع دراصل یک محرک جهت ایجاد انگیزه است. در یک سازمان بعید به نظر می‌رسد که انجام کاری در عین مثبت بودن همه را نیز تحت تاثیر قرار داده و کارکنان بتوانند در نتایج آن سهیم باشند. با این حال استقرار مدیریت کیفیت جامع باعث ارتقای روحیه کارکنان می‌گردد. مدیریت کیفیت جامع تاکید بر افزایش و نقش قاطع مدیریت در جریان کیفیت دارد. مدیریت کیفیت جامع نیاز به رهبری دارد که در صدور دستورات شفاف و برقراری نظم اجرایی و اصلاح سازمانی، همچنین تعیین روش کیفی انجام امور و نیز برقراری استانداردها توانایی داشته باشد. این نوع رهبری، یک نیاز اساسی برای هر سازمان است که برای نیل بر آن باید تغییرات اساسی و پیچیده‌ای به وجود آید تا تشکیلات پایه گذاری شود که در آن احساس حیات بوجود آید (پرکان، ۱۳۹۴). آنتونی (۲۰۰۲) بیان کرد که مدیریت کیفیت جامع منجر به افزایش مشارکت کارکنان، بهبود روابط، افزایش تولید، بهبود کیفیت و کاهش دوباره کاری، افزایش رضایت مشتری، کاهش هزینه‌های ناشی از کیفیت ضعیف و بهبود مزیت رقابتی می‌شود. در تجزیه لغت مدیریت کیفیت جامع با سه کلمه زیر سر و کار داریم:

جامع: نشان‌دهنده همه‌گیر بودن آن است؛

کیفیت: درجه تطابق کالای تولید شده یا خدمت ارائه‌شده با نیاز مشتری را بیان می‌کند؛

مدیریت: فن، هنر یا روش اداره کردن، کنترل کردن، هدایت کردن و... است (پاسبان، زنجانی و فاتحی خشک‌ناب، ۱۳۹۲).

اهداف مدیریت کیفیت جامع

هدف مدیریت کیفیت فراگیر حذف نقایص و انحرافات سازمان از طریق بهبود علل خطا است (موسوی، فرجی‌خیایوی و نوروز ترکمن، ۱۳۹۲). عوامل انسانی (دانش و عملکرد)، فنی، تجهیزاتی، شرایط محیطی ارائه مراقبت، عوامل مربوط به بیماران، عوامل سازمانی (مانند خط‌مشی‌ها و آیین‌نامه‌ها) و ناهماهنگی تیم مراقبت در ایجاد محیطی غیرایمن موثر هستند. با این حال، به نظر کارشناسان، سیستم‌های معیوب و مشکلات سیستم ارائه مراقبت عمده‌ترین عامل در این زمینه محسوب می‌شود (هرزر و همکاران^۱، ۲۰۰۸). مدیریت کیفیت فراگیر، در پی اهداف و چشم اندازه‌های بسیاری است که در ذیل به چند نمونه از این اهداف که به طور شاخص، در بسیاری از منابعی که به بحث پیرامون این مفهوم پرداخته‌اند به چشم می‌خورد اشاره می‌گردد: جلب رضایت کامل مشتری با کمترین هزینه، درگیر کردن همه کارکنان با هدف حذف خطاها و جلوگیری از ضایعات و در نتیجه انگیزش بهتر آنها، حفظ کیفیت و بهبود مستمر، طراحی و انتخاب فناوری و

¹ Herzer KR et al.

فرایندهای مناسب تولید، آموزش عینی کیفیت، اندازه‌گیری کار، توجه به نقطه بهینه هزینه‌های چرخه حیات، بهره‌وری و ارزش افزوده بیشتر، استانداردهای بالاتر و سیستم‌ها و رویه‌های بهبود یافته (پرکان، ۱۳۹۴).

عملکرد سازمان

همواره در بیشتر سازمان‌ها در سرتاسر دنیا، مدیران به دنبال ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند (مقیمی و همکاران، ۱۳۹۰) و امروزه، ارائه بهترین عملکرد، به اساسی‌ترین دغدغه مدیران شرکت‌های تولیدی مبدل شده است (استیسی، ۱۳۹۲). به عبارت دیگر، امروزه اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء، توسعه و موفقیت‌شان شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدید نظر کرده و تعهدات خود نسبت به ارباب‌رجوعان را به درستی ایفا کنند (حسین‌پور و آذر، ۱۳۹۰). در این زمینه، وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فناوری اطلاعات و تلاش همه جانبه سازمان‌ها و واحدهای اقتصادی برای کسب جایگاه بهتر، ضرورت توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را دو چندان نموده است (قربانی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۱). در چنین شرایطی، سازمان‌ها ناگزیرند در جستجوی روش‌های جدیدی برای بهبود عملکرد خود باشند (نوروزی و همکاران، ۲۰۱۳). عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. عملکرد سازمانی به عنوان توانایی سازمان در استفاده موثر از منابع و تولید ستادهای پایدار در نظر گرفتن اهداف مربوط به ذی‌نفعان، تعبیر می‌شود. به طور کلی عملکرد سازمانی چگونگی انجام مأموریت و وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصله از انجام آن اطلاق می‌گردد. مفهوم واژه عملکرد از آنجا حائز اهمیت است که با تعریف عملکرد می‌توان آن را ارزیابی یا مدیریت نمود (محمودزاده و صداقت، ۱۳۹۲). امروزه سازمان‌ها باید به فعالیتهایی دست بزنند که مورد قبول جامعه و منطبق با ارزش‌ها باشد. آن دسته از سازمان‌هایی که نتوانند خود را با این مهم تطبیق دهند، در عرصه عمل موفق نخواهند بود. به عبارت دیگر اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را در جامعه حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء، توسعه و موفقیت‌شان شود، لازم است در عملکرد خود تجدید نظر کرده و تعهدات خود را نسبت به مشتریان به درستی ایفا کنند. همواره در اکثر سازمان‌های جهان مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقا و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند. عملکرد سازمان ترکیب گسترده‌ای از دریافتی‌های غیرملموس، همچون دانش سازمانی، رضایت مشتری و هم دریافتی‌های عینی و ملموس، هم چون نتایج اقتصادی و مالی است. مسلماً سازمان‌ها برای متعالی شدن و رسیدن به سازمانی با عملکرد بالا، نیازمند طرح‌ریزی و عملیاتی کردن برنامه‌های ساختاریافته هستند. به عبارت دیگر، سازمان‌ها برای رویارویی با دنیای پرتلاطم اطراف خود نیازمند ساز و کاری هستند تا به حرکت آنها جهت دهد و در مسیر چشم‌انداز سازمان هدایت کند. از این ساز و کار به عنوان سیستم مدیریت عملکرد سازمان یاد می‌شود (جلیوند، ۱۳۹۴).

پیشینه پژوهش

در پژوهشی که توسط نصیرزاده و فتح‌اللهی (۱۳۹۵) و با عنوان ارزیابی عوامل موثر بر عملکرد زنجیره تامین سبز در صنایع الکترونیک با رویکرد^۱ MCDM فازی، انجام گرفت، نتایج این تحقیق نشان داد که مهمترین عوامل موثر بر عملکرد زنجیره تامین سبز عبارت است؛ از مدیریت زیست محیطی، خرید سبز، لجستیک معکوس، همکاری های زیست محیطی مشتری، طراحی برای محیط زیست، همکاری های زیست محیطی تامین کنندگان و بازبایی محصول. جهت اولویت بندی این عوامل از تکنیک تحلیل شبکه (ANP^۲) فازی استفاده شد و براین اساس؛ معیار مدیریت زیست محیطی در اولویت اول قرار گرفت. همچنین در بررسی روابط درونی میان شاخص ها بر اساس تکنیک دیمتل مشخص گردید، معیار بازبایی محصول از بیشترین تاثیرگذاری برخوردار است. همچنین در اولویت بندی نهایی شاخص های تحقیق نیز مشخص گردید شاخص استفاده مجدد (فرآیند جمع آوری محصولات استفاده شده و توزیع و یا فروش آنها) بر عملکرد زنجیره تامین سبز دارای بالاترین اهمیت می باشد. در پژوهشی که توسط عباسی فرد و مسلمی عقیلی (۱۳۹۵) و با عنوان تاثیر انعطاف پذیری برنامه های لجستیک بر عملکرد مدیریت زنجیره تامین (مطالعه موردی: شرکت همراه اول شهر تهران)، انجام گرفت؛ داده های گردآوری شده با استفاده از آزمون رگرسیون خطی در نرم افزار اس پی اس ویرایش نوزده^۳ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان داد که انعطاف پذیری برنامه های لجستیک (تامین کالا، تحویل کالا، برگشت سرمایه) بر عملکرد زنجیره تامین تاثیر دارد و همچنین لازم به ذکر است بعد تحویل کالا بر عملکرد زنجیره تامین بی تاثیر می باشد، ولی ابعاد تامین کالا و برگشت سرمایه بر عملکرد زنجیره تامین تاثیر خواهند داشت. در پژوهشی که توسط خدادادی فر و دهقانی سریزدی (۱۳۹۵) و با عنوان بررسی تاثیر اقدامات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی شرکت انتقال گاز اهواز، انجام گرفت؛ نتایج این تحقیق با استفاده از دیدگاه مبتنی بر منابع بیانگر آن بوده که سطوح بالاتر معمول SCM می تواند منجر به کسب مزیت رقابتی و بهبود عملکرد شود و همچنین مزیت رقابتی می تواند تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد داشته باشد. در تحقیقی که توسط فراهانی و همکاران (۱۳۹۴) و تحت عنوان رابطه مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد سازمانی از طریق مدیریت دانش (مورد مطالعه شرکت تولیدی بیمکش)، انجام گرفت، به منظور آنالیز داده ها ازمدلسازی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزل استفاده گردید. نتایج حاکی از تاثیر ۶۶٪ مدیریت کیفیت جامع، ۷۷٪ مدیریت نوآوری جامع، ۶۳٪ مدیریت دانش بر عملکرد سازمان داشته است. نتایج سایر فرضیه

^۱ Multiple-criteria decision-making

^۲ Analytical Network Process

^۳ SPSS19

های فرعی نیز حاکی از تاثیر ۵۱٪ مدیریت کیفیت جامع، ۵۲٪ مدیریت نوآوری جامع بر عملکرد سازمان و تاثیر ۸۳٪ و ۵۹٪ مدیریت دانش بر عملکرد کیفی و نوآوری داشته است. در نهایت تمامی فرضیه های تحقیق پذیرفته شد. در پژوهشی که توسط گنگ و همکاران^۱ (۲۰۱۷) و با عنوان رابطه ی بین مدیریت زنجیره ی تامین سبز و عملکرد: فرا تحلیلی از شواهد تجربی در اقتصادهای در حال ظهور آسیایی انجام گرفت، یافته ها نشان داد که روش های GSCM^۲ منجر به عملکرد بهتر از چهار بعد می شود: عملکرد های اقتصادی، زیست محیطی، عملیاتی و اجتماعی. بعلاوه نتایج نشان داد که نوع صنعت، اندازه ی شرکت، گواهی ایزو و گرایش صادرات واسطه ی چندین رابطه ی عملکرد-روش GSCM است. بعلاوه، یافته های این پژوهش به مدیران و سیاستگذاران کمک می کند که اعتماد بیشتری در پذیرش روش های GSCM داشته باشند تا عملکرد شرکت را بهبود بخشند. چنین نتایجی نیز به محققان کمک می کند اندیشه و تلاشهای خود را بهتر به مطالعات روش های GSCM در AEE^۳ منتقل کنند. شیوه های مدیریت زنجیره تامین پایدار، قابلیت های دینامیکی زنجیره تامین و عملکرد سازمانی، پژوهشی است که توسط هانگ، ژانگ و دینگ^۴ (۲۰۱۷) انجام گرفت. داده های جمع آوری شده از ۲۰۹ شرکت تولیدی چینی با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان می دهد که شیوه های SSCM تاثیر مثبتی بر قابلیت های دینامیکی SC و تمامی سه بعد عملکرد آن دارد. در حالی که قابلیت های پویای SC فقط بر عملکرد محیطی تاثیر مثبت می گذارند، تاثیری بر عملکرد اقتصادی و عملکرد اجتماعی ندارند. علاوه بر این، تجزیه و تحلیل ما نشان می دهد که توانایی های پویا SC تا حدودی بین روابط بین شیوه های SSCM و عملکرد سازمانی است. به طور کلی یافته ها بیانگر اهمیت شرکت ها، بخصوص آنهایی است که در کشورهای در حال توسعه، برای تقویت توانایی های پویای SC خود و اجرای شیوه های SSCM موثر به عنوان یک عامل فعالیت می کنند. میلیتارو و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش چشم انداز اجرای اصول مدیریت کیفیت جامع (TQM) در آموزش و پرورش اظهار نمودند موسسات آموزشی نیاز دارند تا راه خاص خود را در نزدیک شدن به موضوع کیفیت پیدا نموده و نشان دهند که می توانند خدمات با کیفیت بالا ارائه دهند. هدف از این پژوهش نشان دادن این فلسفه جدید و روش جدید به نام TQM بود که کمک می کند تا موسسات آموزشی به تغییرات عمده ای بپذیرند و در ارائه چشم انداز اجرای TQM قادر به رویارویی با فشارهای خارجی جدیدی از رقابت باشند. در پژوهشی که توسط گول و همکاران (۲۰۱۲) و تحت عنوان بهبود عملکرد کارکنان از طریق مدیریت کیفیت جامع (TQM)، انجام گرفت، پژوهش کاربردی و به لحاظ روش گردآوری

¹ Gang and et all

² Green Supply Chain Management

³ Asian emerging economies

⁴ Hong , Zhang & Ding.

اطلاعات، از نوع توصیفی - پیمایشی بوده است. آزمون فرضیه های تحقیق نشان داد که اجرای مدیریت کیفیت جامع (TQM) باعث افزایش اشتیاق مدیران و انگیزه کارکنان برای جلب رضایت مشتری و در نتیجه، موفقیت در کسب و کار می گردد.

مدل معالات ساختاری

به منظور پی بردن به متغیرهای زیر بنایی یک پدیده یا تلخیص مجموعه ای از داده ها از روش تحلیل عاملی استفاده می شود. داده های اولیه برای تحلیل عاملی، ماتریس همبستگی بین متغیرها است. تحلیل عاملی، متغیرهای وابسته از قبل تعیین شده ای ندارد. موارد استفاده تحلیل عاملی را به دو دسته کلی می توان تقسیم کرد: مقاصد اکتشافی و مقاصد تاییدی. موارد استفاده اکتشافی نیز به دو رویکرد کلی تقسیم می شود: مواردی که هدف آن پیدا کردن متغیرهای مکنون یا سازه های یک مجموعه متغیر اندازه گیری شده است. برای نیل به این هدف از روش تحلیل عامل مشترک (یا تحلیل عامل اصلی) و با استفاده از ماتریس همبستگی یا کواریانس متغیرهای اندازه گیری شده (نمره سوالات یک آزمون یا ریز نمرات آزمون ها) استفاده می شود. از لحاظ نظری متغیرهای مکنون یا سازه ها علل زیربنایی متغیرهای اندازه گیری شده است. رگرسیون متغیرهای اندازه گیری شده روی متغیرهای مکنون وزن هایی فراهم می آورد که بارهای عاملی نامیده می شود. تحلیل عامل مشترک، کواریانس هر متغیر اندازه گیری شده را به دو کواریانس مشترک و کواریانس اختصاصی افزاز می کند. کواریانس مشترک، تغییرات مشترک متغیرهای اندازه گیری شده را با متغیرهای مکنون نمایان می کند. در موارد اکتشافی که هدف تلخیص مجموعه ای از داده ها باشد، از تحلیل مولفه های اصلی استفاده می شود. در تحلیل مولفه های اصلی، کواریانس کل متغیرهای مشاهده شده تحلیل می گردد. ماتریس همبستگی متغیرهای اندازه گیری شده دارای قطر اصلی ۱ است. در حالی که در تحلیل عامل مشترک در قطر اصلی ماتریس همبستگی، میزان اشتراک (کواریانس مشترک متغیر اندازه گیری شده و متغیرهای مکنون) قرار می گیرد. وقتی میزان اشتراک به عدد یک نزدیک باشد نتایج تمام روش های اکتشافی با نتایج مولفه های اصلی مشابه خواهد بود. در تحلیل مولفه های اصلی، بر عکس تحلیل عامل مشترک، مولفه ها طوری برآورد می شود تا کواریانس متغیرهای مشاهده شده را در کمترین ابعاد نشان دهد و مولفه های اصلی در واقع مجموع موزون متغیرهای مشاهده شده است. به عبارت دیگر در تحلیل مولفه های اصلی، متغیرهای مشاهده شده علل متغیرهای ترکیبی (مولفه ها) می باشد. در تحلیل های عاملی تاییدی، که هدف پژوهشگر تایید ساختار عاملی ویژه ای می باشد، درباره تعداد عامل ها به طور آشکار فرضیه هایی بیان می شود و برازش ساختار عاملی مورد نظر در فرضیه با ساختار کواریانس متغیرهای اندازه گیری شده مورد آزمون قرار می گیرد. تحلیل عاملی را نیز بر حسب نمونه یا جامعه بودن آزمودنی ها و متغیرها، به دو دسته ی توصیفی و استنباطی تقسیم می کنند (قاسمی، ۱۳۹۲).

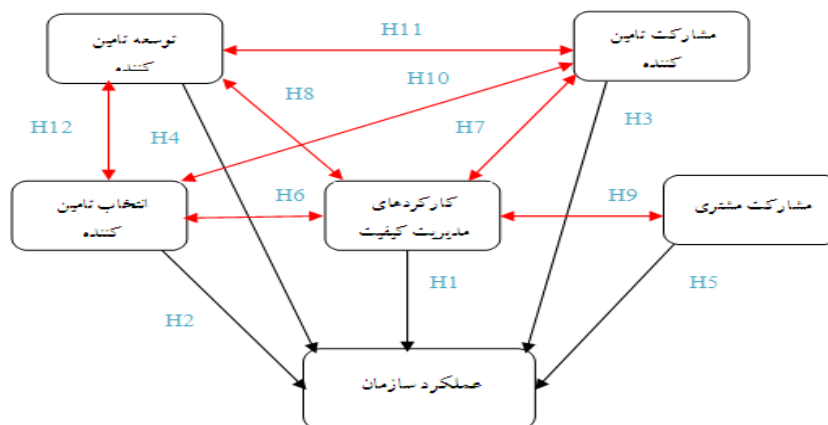
روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، تحقیقی کاربردی^۱ است و از نظر روش، توصیفی-تحلیلی (غیر آزمایشی) از گروه پیمایشی و بصورت مقطعی است. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران، کارشناسان فنی و غیرفنی و کارکنان کارخانه مانیزان به تعداد ۵۰۸ و تعداد نمونه ها هم، با بهره گیری از فرمول کوکران، ۲۱۹ نفر تعیین گردید. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه استاندارد مقیمی (۱۳۸۸)، پرسشنامه استاندارد سادیکوگلو و زهیر (۲۰۱۰) و پرسشنامه عملکرد سازمانی سنفورد (۲۰۰۹) استفاده گردید که از روایی صوری برخوردار بوده و برای تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب کرونباخ آلفا برای پرسشنامه (۰/۸۷) محاسبه گردید، که این ضریب از نظر آماری قابل قبول می‌باشد و دلالت بر پایایی پرسشنامه دارد. برای آزمون فرضیه‌ها در این پژوهش، از نرم افزار لیزرل نسخه ۸.۸ استفاده شده است.

مدل مفهومی پژوهش

چهارچوب مفهومی، مدلی مفهومی است، از چگونگی تئوری پردازی در مورد روابط بین چندعامل که به عنوان عوامل موثر بر مسئله، تعریف شده اند. این تئوری به طور منطقی، بر اساس پژوهش های قبلی تدوین می شود. به طور خلاصه چهارچوب مفهومی، روابط متقابل بین متغیرها را نشان می دهد. چهارچوب مفهومی مبنایی است که پژوهش بر اساس آن تا انتها، پیش می رود (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۹۲). در پژوهش حاضر در پی بررسی روابط ساختاری میان مدیریت کیفیت جامع، مدیریت زنجیره تامین و عملکرد سازمانی در کارخانه مانیزان کرمانشاه بوده و با الهام از تحقیقات سادیکوگلو و زهیر، ۲۰۱۰ و چینهو لین و همکاران، ۲۰۰۵، مدل مفهومی تحقیق به شکل زیر خواهد بود.

¹²Applied Res



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش

(ماخذ: سادیگوگو و زهیر، ۲۰۱۰ و چینهو لین و همکاران، ۲۰۰۵)

فرضیه های پژوهش

- فرضیه اول: کارکردهای مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه دوم: انتخاب تامین کننده بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه سوم: مشارکت تامین کننده بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد..
- فرضیه چهارم: توسعه تامین کننده بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه پنجم: مشارکت مشتری بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه ششم: کارکردهای مدیریت کیفیت بر انتخاب تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه هفتم: کارکردهای مدیریت کیفیت بر مشارکت تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه هشتم: کارکردهای مدیریت کیفیت بر توسعه تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه نهم: کارکردهای مدیریت کیفیت بر مشارکت مشتری تاثیر معنادار و مثبتی دارد.
- فرضیه دهم: انتخاب تامین کننده بر مشارکت تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه یازدهم: مشارکت تامین کننده بر توسعه تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه دوازدهم: انتخاب تامین کننده بر توسعه تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

با استفاده از روش های آمار توصیفی از قبیل رسم جداول فراوانی و نمودارها^۱، درصد فراوانی، فراوانی نسبی، میانگین، میانه، انحراف معیار، مینیمم و ماکزیمم به توصیف داده ها پرداخته شد و روش های آماری مورد استفاده در این پژوهش را آزمون آزمون کولموگروف-اسمیرنف، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون رتبه بندی فریدمن و معادلات ساختاری تشکیل می دهد.

تجزیه و تحلیل داده ها

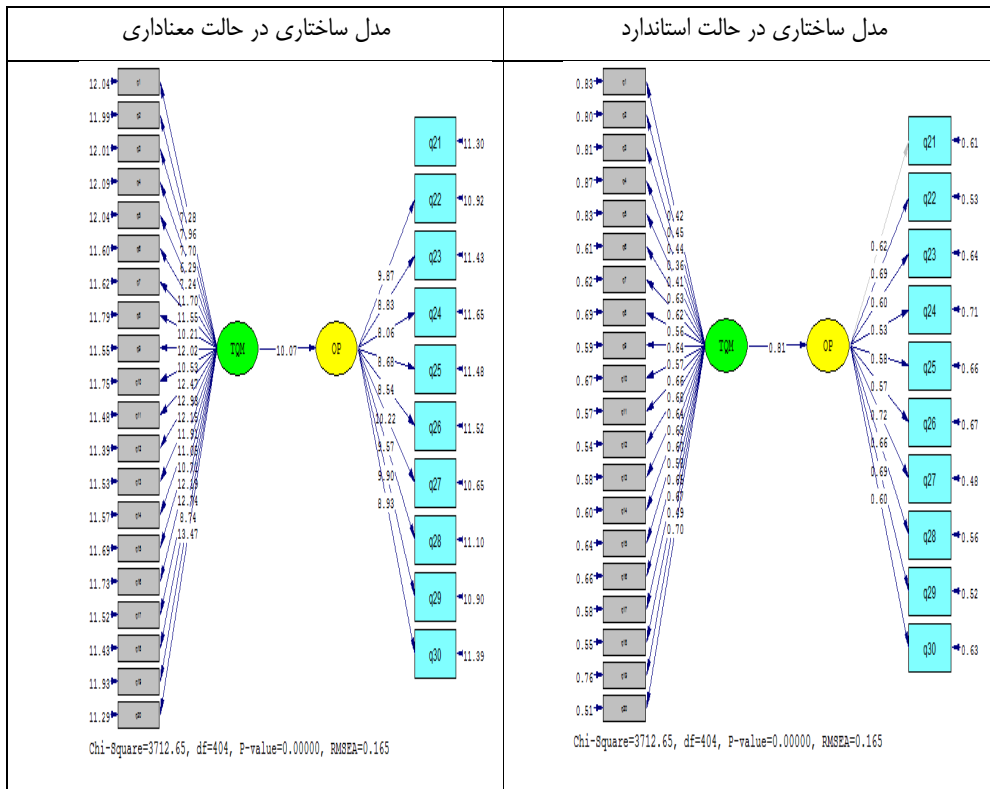
یافته های تحلیلی

پس از جمع آوری اطلاعات مربوط به متغیرهای تحقیق، آزمون کولموگروف-اسمیرنف انجام گرفت که یافته ها نشان داد، تمامی متغیرهای پژوهش نرمالند، بنابراین از آزمون-های پارامتری جهت بررسی فرضیه ها استفاده گردید.

برای بررسی فرضیه های پژوهش از تحلیل مسیر معادلات ساختاری (PATH ANALYSIS)، استفاده شد. برای تعیین تاثیر هر یک از متغیرها بر هم و معنی داری ضرایب، از تحلیل مسیر در دو حالت ضرایب استاندارد و مقادیر t استفاده شده است. جهت بررسی کفایت مدل نیز از شاخص های کای دو، شاخص برازش هنجار شده، شاخص برازش تطبیقی، شاخص نیکویی برازش، ریشه مربعات خطای برآورد، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده، شاخص برازندگی افزایشی و شاخص برازش هنجار نشده استفاده شده است.

^۱ - Frequency distribution

فرضیه اول: کارکردهای مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد.



نمودار (۱) آزمون مدل ساختاری تحقیق (تحلیل مسیر) مدل اول پژوهش

جدول (۱) آزمون فرضیات مدل ۱ پژوهش

متغیر	بار عاملی	T value	R2	P value	نتایج
کیفیت مدیریت جامع	عملکرد سازمانی	۰.۸۱	۱۰.۷	۰.۰۰۰	تایید

ضرایب معناداری تاثیر

متغیرهای مستقل و وابسته مدل ساختاری پژوهش را نشان می دهد. ضرایب معناداری (T value) بین متغیرهای پژوهش، از مقدار ۱.۹۶ بزرگتر می باشند، و می توان استنباط کرد تاثیر متغیرها بر همدیگر معنادار می باشند و مقدار =۰.۰۰۰ (P value) به دست آمده از آزمون مدل ساختاری بیانگر معنادار و قابل آزمون بودن این مدل می باشد.

جدول (۲) شاخص های برازش مدل ساختاری مدل اول پژوهش

معیارهای برازش مدل	شاخص	مقادیر	دامنه قابل قبول	نتیجه
کای دو نسبی	χ^2/df	۳۷۱۲.۶۵	<۳	خیلی خوب
حداقل مجموع مجذورات خطاها	RMSEA	۰/۱۶۵	<۰/۰۸	خیلی خوب
شاخص نیکویی برازش	PGFI	۰/۶۱	>۰/۰۵	خیلی خوب
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	۰/۸۷	>۰/۰۸	خیلی خوب
شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۸۵	>۰/۰۸	خیلی خوب
شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۴	>۰/۰۹	خوب
شاخص برازش غیر نرم	NNFI	۰/۹۵	>۰/۰۹	خیلی خوب
شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۲	>۰/۰۹	خوب
شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۶	>۰/۰۹	خیلی خوب

کای دو بر روی درجه آزادی، برای ارزیابی برازش کل مدل می باشد. براساس این آماره، فرض صفر این است که مدل به طور کامل با داده های جامعه آماری برازش دارد زمانی که آماره کای دو از نظر آماری معنی دار باشد منجر به رد این فرض می گردد و نشان می دهد که مدل مورد نظر، از برازش کامل برخوردار نبوده و رد می شود. برای رد فرض صفر از کای دو نسبی نیز استفاده می کنند. در صورتی که مقدار این نسبت کمتر از ۳ باشد، فرض صفر تأیید می شود به عبارت دیگر، مدل به طور کامل با داده های جامعه آماری برازش دارد. از

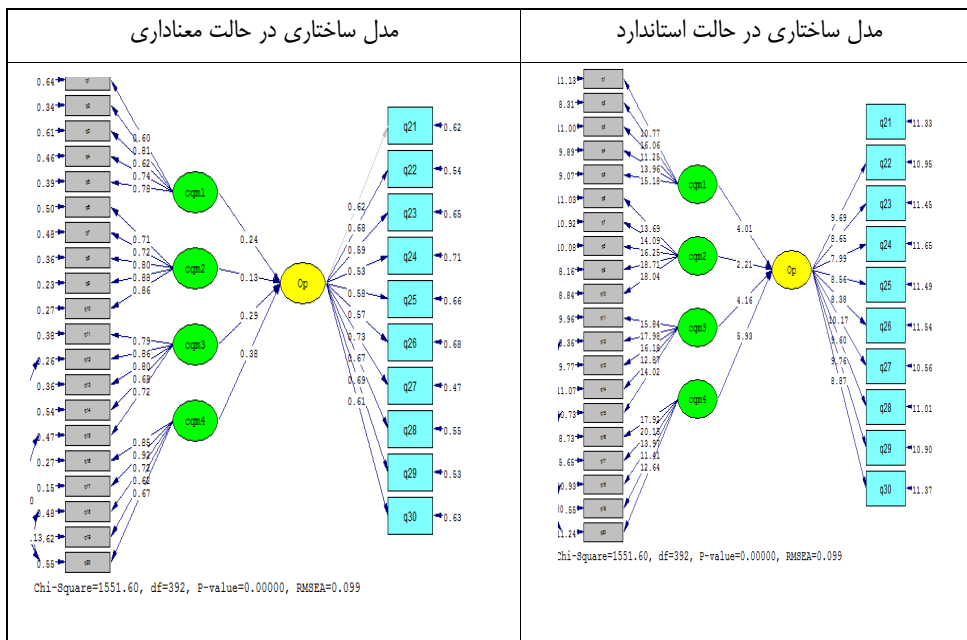
آنجا که میزان کای دو نسبی محاسبه شده‌ی سازه‌های مدیریت کیفیت جامع و عملکرد عالی سازمانی برابر با ۰/۰۰ می‌باشد بنابراین نشان‌دهنده‌ی تأیید فرض صفر و برازش کامل مدل داده‌های جامعه آماری می‌باشد. شاخص نیکویی برازش و شاخص نیکویی برازش اصلاح‌شده به شاخص‌های برازش مطلق معروفند و مقدار این شاخص‌ها باید بزرگتر از ۰/۸ باشد و مقدار بزرگتر از این مقدار حاکی از برازش قابل قبول مدل است. از شاخص‌های دیگر این گروه شاخص برازش تطبیقی، شاخص برازش افزایشی، شاخص برازش هنجار شده، شاخص نیکویی برازش می‌باشند که هرچه مقدار آن‌ها بزرگتر از ۰/۹ باشند و یا حداقل سه تا از این شاخص‌ها بزرگتر از این مقدار باشند نشان‌دهنده‌ی برازش خوب مدل است. مقادیر محاسبه‌شده نشان‌دهنده‌ی تأیید برازش مدل براساس این شاخص‌ها می‌باشد. به عبارتی مدل از تناسب و برازش خوبی برخوردار است.

فرضیه دوم: انتخاب تامین کننده بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه سوم: مشارکت تامین کننده بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه چهارم: توسعه تامین کننده بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه پنجم: مشارکت مشتری بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار و مثبتی دارد.



نمودار (۲) آزمون مدل ساختاری تحقیق (تحلیل مسیر)

جدول (۳) آزمون فرضیات مدل ۲ پژوهش

متغیر	بار عاملی	T value معناداری	R2 ضریب تعیین	P value	نتایج	
انتخاب تامین کننده	عملکرد سازمانی	۰.۲۴	۴.۰۱	۰.۴۲	۰.۰۰۰	تایید
مشارکت تامین کننده	عملکرد سازمانی	۰.۱۳	۲.۲۱	۰.۳۵	۰.۰۰۰	تایید
توسعه تامین کننده	عملکرد سازمانی	۰.۲۹	۴.۱۶	۰.۴۴	۰.۰۰۰	تایید
مشارکت مشتری	عملکرد سازمانی	۰.۳۸	۵.۹۳	۰.۴۷	۰.۰۰۰	تایید

ضرایب معناداری تاثیر متغیرهای مستقل و وابسته مدل ساختاری پژوهش را نشان می دهد. ضرایب معناداری (T value) بین متغیرهای پژوهش، از مقدار بزرگتر می باشند، و می توان استنباط کرد تاثیر متغیرها بر همدیگر معنادار می باشند و مقدار $=0.000$ (P value) به دست آمده از آزمون مدل ساختاری بیانگر معنادار و قابل آزمون بودن این مدل می باشد.

شاخص نیکویی برازش و شاخص نیکویی برازش اصلاح شده به شاخص های برازش مطلق معروفند و مقدار این شاخص ها باید بزرگتر از $0/8$ باشد و مقدار بزرگتر از این مقدار حاکی از برازش قابل قبول مدل است. از شاخص های دیگر این گروه شاخص برازش تطبیقی، شاخص برازش افزایشی، شاخص برازش هنجار شده، شاخص نیکویی برازش می باشند که هرچه مقدار آن ها بزرگتر از $0/9$ باشند و یا حداقل سه تا از این شاخص ها بزرگتر از این مقدار باشند نشان دهنده ی برازش خوب مدل است. مقادیر محاسبه شده نشان دهنده ی تأیید برازش مدل براساس این شاخص ها می باشد. و به عبارتی مدل از تناسب و برازش خوبی برخوردار است.

فرضیه ششم: کارکردهای مدیریت کیفیت بر انتخاب تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

جهت بررسی تاثیر عوامل حمایت و رهبری مدیریت عالی، برنامه ریزی استراتژیک، تمرکز بر روی مشتری، شناسایی و آموزش کارکنان، توانمندی کارکنان و کار تیمی، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه کیفیت، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری و به دلیل نرمال بودن توزیع داده ها، از آزمون t تک نمونه ای استفاده شده است.

جدول (۴) آزمون فرضیات کارکردهای مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمانی

عامل	t	میانگین	انحراف معیار	معناداری	حد پایین	حد بالا
حمایت و رهبری مدیریت عالی	۱۹/۱۳۵	۳/۷۶۸۴	۰/۶۳۲۴۰	۰/۰۰۰	۰/۶۸۹۳	۰/۸۴۷۵
برنامه ریزی استراتژیک	۱۶/۴۸۱	۳/۸۳۰۱	۰/۷۹۳۱۶	۰/۰۰۰	۰/۷۳۰۹	۰/۹۲۹۳
تمرکز بر روی مشتری	۱۷/۰۵۳	۳/۸۱۴۵	۰/۷۵۲۲۰	۰/۰۰۰	۰/۷۲۰۴	۰/۹۰۸۶
شناسایی و آموزش کارکنان	۱۵/۴۳۳	۳/۸۰۴۴	۰/۸۲۰۸۶	۰/۰۰۰	۰/۷۰۱۸	۰/۹۰۷۱
توانمندی کارکنان و کار تیمی	۱۲/۳۳۶	۳/۷۲۴۵	۰/۹۲۴۸۸	۰/۰۰۰	۰/۶۰۸۸	۰/۸۴۰۱
اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت	۱۴/۱۳۵	۳/۹۲۷۴	۱/۰۳۳۲۴	۰/۰۰۰	۰/۷۹۸۲	۱/۰۵۶۶
بیمه کیفیت	۱۳/۲۵۶/	۳/۲۳۱۱	۰/۸۸۱۲۴	۰/۰۰۰	۰/۷۷۷۲	۰/۹۰۸۲
پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری	۱۶/۶۲۱	۳/۸۷۶	۰/۷۶۸۹۲	۰/۰۰۰	۰/۶۵۶۱	۱/۲۳۱

بر اساس جدول فوق، مقدار t در سطح معناداری آزمون، معنادار می باشد در واقع هر گاه حد پایین و حد بالا آزمون مثبت باشد مقدار آزمون از میانگین جامعه بیشتر است، میانگین نظرات پاسخ‌گویان در رابطه با عوامل حمایت و رهبری مدیریت عالی، برنامه ریزی استراتژیک، تمرکز بر روی مشتری، شناسایی و آموزش کارکنان، توانمندی کارکنان و کار تیمی، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه کیفیت، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری از مقدار آزمون که ۳ می باشد و همچنین ۱/۶۴ که ملاک آزمون فرضیه است، بیشتر است بنابراین می توان گفت که تاثیرگذاری عوامل ذکر شده بر عملکرد سازمانی در حد بالا است.

جدول (۵) ضرایب همبستگی پیرسون بین کارکردهای مدیریت کیفیت و انتخاب تامین کننده

انتخاب تامین کننده		کارکردهای مدیریت کیفیت جامع
.420*	ضریب همبستگی پیرسون	حمایت و رهبری مدیریت عالی
0.000	سطح معناداری	
.567*	ضریب همبستگی پیرسون	برنامه ریزی استراتژیک
0.000	سطح معناداری	
.603*	ضریب همبستگی پیرسون	تمرکز بر روی مشتری
0.000	سطح معناداری	
.317*	ضریب همبستگی پیرسون	شناسایی و آموزش کارکنان
0.000	سطح معناداری	
.444*	ضریب همبستگی پیرسون	توانمندی کارکنان و کار تیمی
0.000	سطح معناداری	
.715*	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت
0.000	سطح معناداری	
.463*	ضریب همبستگی پیرسون	بیمه کیفیت
0.000	سطح معناداری	
.404*	ضریب همبستگی پیرسون	پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری
0.000	سطح معناداری	

* ضریب همبستگی با ۰.۰۵ خطا و ۹۵٪ فاصله اطمینان

همچنین براساس ضرایب همبستگی پیرسون رابطه ی مثبت و معنادار و متوسط به بالایی بین کارکردهای مدیریت کیفیت و انتخاب تامین کننده وجود دارد. ضرایب معناداری هر رابطه در زیر مقدار ضریب همبستگی ذکر شده است. همان طور که در این جدول مشاهده می شود، ابعاد حمایت و رهبری مدیریت عالی و انتخاب تامین کننده با مقدار ($r=0/420$ ، $P < 0/00$)، برنامه ریزی استراتژیک و انتخاب تامین کننده با مقدار ($r=0/567$ ، $P < 0/00$)، تمرکز بر روی مشتری و انتخاب تامین کننده با مقدار ($r=0/603$ ، $P < 0/00$)، شناسایی و آموزش کارکنان و انتخاب تامین کننده با مقدار ($r=0/317$ ، $P < 0/00$)، توانمندی کارکنان و کار تیمی و انتخاب تامین کننده با مقدار ($r=0/444$ ، $P < 0/00$)، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و

انتخاب تامین کننده با مقدار ($t=0/715, P< 0/00$)، بیمه کیفیت و انتخاب تامین کننده با مقدار ($t=0/436, P< 0/00$)، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری و انتخاب تامین کننده با مقدار ($t=0/404, P< 0/00$) معنادار می باشد. این مقدار ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مثبت، معناداری و متوسط به بالایی بین کارکردهای مدیریت کیفیت و انتخاب تامین کننده می باشد.

فرضیه هفتم: کارکردهای مدیریت کیفیت بر مشارکت تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

جدول (۶) ضرایب همبستگی پیرسون بین کارکردهای مدیریت کیفیت و مشارکت تامین کننده

مشارکت تامین کننده		کارکردهای مدیریت کیفیت جامع
.720*	ضریب همبستگی پیرسون	حمایت و رهبری مدیریت عالی
0.000	سطح معناداری	
.668*	ضریب همبستگی پیرسون	برنامه ریزی استراتژیک
0.000	سطح معناداری	
.812*	ضریب همبستگی پیرسون	تمرکز بر روی مشتری
0.000	سطح معناداری	
.514*	ضریب همبستگی پیرسون	شناسایی و آموزش کارکنان
0.000	سطح معناداری	
.753*	ضریب همبستگی پیرسون	توانمندی کارکنان و کار تیمی
0.000	سطح معناداری	
.666*	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت
0.000	سطح معناداری	
.543*	ضریب همبستگی پیرسون	بیمه کیفیت
0.000	سطح معناداری	
.499*	ضریب همبستگی پیرسون	پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری
0.000	سطح معناداری	

*ضریب همبستگی با ۰.۰۵ خطا و ۹۵٪ فاصله اطمینان

همچنین براساس ضرایب همبستگی پیرسون رابطه ی مثبت و معنادار و قوی بین کارکردهای مدیریت کیفیت و مشارکت تامین کننده وجود دارد. ضرایب معناداری هر رابطه در زیر مقدار ضریب همبستگی ذکر شده است. همان طور که در این جدول مشاهده می شود، ابعاد حمایت و رهبری مدیریت عالی و مشارکت

تامین کننده با مقدار ($t=0/720, P<0/00$)، برنامه ریزی استراتژیک و مشارکت تامین کننده با مقدار ($t=0/668, P<0/00$)، تمرکز بر روی مشتری و مشارکت تامین کننده با مقدار ($t=0/812, P<0/00$)، شناسایی و آموزش کارکنان و مشارکت تامین کننده با مقدار ($t=0/514, P<0/00$)، توانمندی کارکنان و کار تیمی و مشارکت تامین کننده با مقدار ($t=0/753, P<0/00$)، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و مشارکت تامین کننده با مقدار ($t=0/666, P<0/00$)، بیمه کیفیت و انتخاب تامین کننده با مقدار ($t=0/499, P<0/00$)، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری و مشارکت تامین کننده با مقدار ($t=0/499, P<0/00$) معنادار می باشد. این مقدار ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مثبت، معناداری و متوسط به بالایی بین کارکردهای مدیریت کیفیت و مشارکت تامین کننده می باشد.

فرضیه هشتم: کارکردهای مدیریت کیفیت بر توسعه تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

جدول (۷) ضرایب همبستگی پیرسون بین کارکردهای مدیریت کیفیت و توسعه تامین کننده

توسعه تامین کننده		کارکردهای مدیریت کیفیت جامع
.550*	ضریب همبستگی پیرسون	حمایت و رهبری مدیریت عالی
0.000	سطح معناداری	
.601*	ضریب همبستگی پیرسون	برنامه ریزی استراتژیک
0.000	سطح معناداری	
.720*	ضریب همبستگی پیرسون	تمرکز بر روی مشتری
0.000	سطح معناداری	
.555*	ضریب همبستگی پیرسون	شناسایی و آموزش کارکنان
0.000	سطح معناداری	
.719*	ضریب همبستگی پیرسون	توانمندی کارکنان و کار تیمی
0.000	سطح معناداری	
.687*	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت
0.000	سطح معناداری	
.642*	ضریب همبستگی پیرسون	بیمه کیفیت
0.000	سطح معناداری	
.593*	ضریب همبستگی پیرسون	پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری
0.000	سطح معناداری	

* ضریب همبستگی با ۰.۰۵ خطا و ۹۵٪ فاصله اطمینان

همچنین براساس ضرایب همبستگی پیرسون رابطه ی مثبت و معنادار و متوسط به بالایی بین کارکردهای مدیریت کیفیت و توسعه تامین کننده وجود دارد. ضرایب معناداری هر رابطه در زیر مقدار ضریب همبستگی ذکر شده است. همان طور که در این جدول مشاهده می شود، ابعاد حمایت و رهبری مدیریت عالی و توسعه تامین کننده با مقدار ($P < 0/00$, $r = 0/550$) ، برنامه ریزی استراتژیک و توسعه تامین کننده با مقدار ($P < 0/00$, $r = 0/601$) ، تمرکز بر روی مشتری و توسعه تامین کننده با مقدار ($P < 0/00$, $r = 0/720$) ، شناسایی و آموزش کارکنان و توسعه تامین کننده با مقدار ($P < 0/00$, $r = 0/555$) ، توانمندی کارکنان و کار تیمی و توسعه تامین کننده با مقدار ($P < 0/00$, $r = 0/719$) ، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و توسعه تامین کننده با مقدار ($P < 0/00$, $r = 0/687$) ، بیمه کیفیت و توسعه تامین کننده با مقدار ($r = 0/642$) ، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری و توسعه تامین کننده با مقدار ($P < 0/00$, $r = 0/593$) معنادار می باشد. این مقدار ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مثبت، معناداری و متوسط به بالایی بین کارکردهای مدیریت کیفیت و توسعه تامین کننده می باشد .

فرضیه نهم: کارکردهای مدیریت کیفیت بر مشارکت مشتری تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

جدول (۸) ضرایب همبستگی پیرسون بین کارکردهای مدیریت کیفیت و مشارکت مشتری

مشارکت مشتری	ضریب همبستگی پیرسون	کارکردهای مدیریت کیفیت جامع
.430*	ضریب همبستگی پیرسون	حمایت و رهبری مدیریت عالی
0.000	سطح معناداری	
.601*	ضریب همبستگی پیرسون	برنامه ریزی استراتژیک
0.000	سطح معناداری	
.668*	ضریب همبستگی پیرسون	تمرکز بر روی مشتری
0.000	سطح معناداری	
.735*	ضریب همبستگی پیرسون	شناسایی و آموزش کارکنان
0.000	سطح معناداری	
.306*	ضریب همبستگی پیرسون	توانمندی کارکنان و کار تیمی
0.000	سطح معناداری	
.661*	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت
0.000	سطح معناداری	

0.325*	ضریب همبستگی پیرسون	بیمه کیفیت
0.000	سطح معناداری	
0.443*	ضریب همبستگی پیرسون	پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری
0.000	سطح معناداری	

* ضریب همبستگی با ۰.۰۵ خطا و ۹۵٪ فاصله اطمینان

همچنین براساس ضرایب همبستگی پیرسون رابطه‌ی مثبت و معنادار و متوسطی بین کارکردهای مدیریت کیفیت و مشارکت مشتری وجود دارد. ضرایب معناداری هر رابطه در زیر مقدار ضریب همبستگی ذکر شده است. همان‌طور که در این جدول مشاهده می‌شود، ابعاد حمایت و رهبری مدیریت عالی و مشارکت مشتری با مقدار ($P < ۰/۰۰$ ، $t = ۰/۴۳۰$)، برنامه ریزی استراتژیک و مشارکت مشتری با مقدار ($P < ۰/۰۰$ ، $t = ۰/۶۶۸$)، تمرکز بر روی مشتری و مشارکت مشتری با مقدار ($P < ۰/۰۰$ ، $t = ۰/۷۳۵$)، شناسایی و آموزش کارکنان و مشارکت مشتری با مقدار ($P < ۰/۰۰$ ، $t = ۰/۳۰۶$)، توانمندی کارکنان و کار تیمی و مشارکت مشتری با مقدار ($P < ۰/۰۰$ ، $t = ۰/۶۰۲$)، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و مشارکت مشتری با مقدار ($P < ۰/۰۰$ ، $t = ۰/۶۶۱$)، بیمه کیفیت و مشارکت مشتری با مقدار ($P < ۰/۰۰$ ، $t = ۰/۳۲۵$)، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری و مشارکت مشتری با مقدار ($P < ۰/۰۰$ ، $t = ۰/۴۴۳$) معنادار می‌باشد. این مقدار ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مثبت، معنادار و متوسطی بین کارکردهای مدیریت کیفیت و مشارکت مشتری می‌باشد.

فرضیه دهم: انتخاب تامین‌کننده بر مشارکت تامین‌کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

جدول (۹) ضرایب همبستگی پیرسون بین انتخاب تامین‌کننده و مشارکت تامین‌کننده

مشارکت تامین‌کننده		
0.298*	ضریب همبستگی پیرسون	انتخاب تامین‌کننده
0.048	سطح معناداری	
219	تعداد	

همچنین براساس ضرایب همبستگی پیرسون رابطه‌ی مثبت و معنادار و نسبتاً ضعیفی بین انتخاب تامین‌کننده و مشارکت تامین‌کننده وجود دارد. ضرایب معناداری هر رابطه در زیر مقدار ضریب همبستگی ذکر

شده است. همان طور که در این جدول مشاهده می شود. متغیرهای انتخاب تامین کننده و مشارکت تامین کننده با مقدار ($r=0/430$ ، $P< 0/00$) معنادار می باشد. این مقدار ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مثبت، معنادار بین انتخاب تامین کننده و مشارکت تامین کننده وجود دارد.

فرضیه یازدهم: مشارکت تامین کننده بر توسعه تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

جدول (۱۰) ضرایب همبستگی پیرسون بین انتخاب تامین کننده و مشارکت تامین کننده

توسعه تامین کننده		
.577*	ضریب همبستگی پیرسون	مشارکت تامین کننده
0.000	سطح معناداری	
219	تعداد	

همچنین براساس ضرایب همبستگی پیرسون رابطه ی مثبت و معنادار و نسبتاً متوسطی بین مشارکت تامین کننده و انتخاب تامین کننده وجود دارد. ضرایب معناداری هر رابطه در زیر مقدار ضریب همبستگی ذکر شده است. همان طور که در این جدول مشاهده می شود. متغیرهای مشارکت تامین کننده و توسعه تامین کننده با مقدار ($r=0/577$ ، $P< 0/00$) معنادار می باشد. این مقدار ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مثبت، معنادار بین مشارکت تامین کننده و توسعه تامین کننده وجود دارد.

فرضیه دوازدهم: انتخاب تامین کننده بر توسعه تامین کننده تاثیر معنادار و مثبتی دارد.

جدول (۱۱) ضرایب همبستگی پیرسون بین انتخاب تامین کننده و توسعه تامین کننده

توسعه تامین کننده		
.899*	ضریب همبستگی پیرسون	انتخاب تامین کننده
0.000	سطح معناداری	
219	تعداد	

همچنین براساس ضرایب همبستگی پیرسون رابطه ی مثبت و معنادار و نسبتاً قوی بین انتخاب تامین کننده و توسعه تامین کننده وجود دارد. ضرایب معناداری هر رابطه در زیر مقدار ضریب همبستگی ذکر شده است. همان طور که در این جدول مشاهده می شود، متغیرهای انتخاب تامین کننده و توسعه تامین کننده با مقدار $(P < 0/00, r = 0/899)$ معنادار می باشد. این مقدار ضریب همبستگی نشان دهنده رابطه مثبت، معنادار بین انتخاب تامین کننده و توسعه تامین کننده وجود دارد.

رتبه بندی کارکردهای مدیریت کیفیت جامع موثر بر عملکرد سازمانی

از آزمون رتبه های فریدمن به منظور رتبه بندی عوامل موثر بر عملکرد سازمانی استفاده می شود. در این آزمون، هر پاسخگو به عنوان یک قضاوت کننده یا رتبه دهنده و هر گویه یا سؤال به عنوان یک متغیر تلقی شده و در ادامه برای هر یک از این متغیرها، میانگین رتبه ها محاسبه می شود.

به منظور پی بردن به تفاوت در میانگین دیدگاه پاسخگویان در مورد کارکردهای مدیریت کیفیت جامع از آماره آزمون استفاده می شود. در این جدول مقدار آزمون برابر با $955/880$ بوده که در سطح خطای کمتر از $0/1$ معنادار است. آزمون فریدمن علاوه بر معناداری تفاوت یا عدم تفاوت به اولویت بندی نیز می پردازد. برای این منظور از جدول رتبه ها استفاده می شود.

جدول (۱۲) اولویت بندی ابعاد مدیریت کیفیت جامع

رتبه	میانگین رتبه	عامل
۱	۴/۸۴	حمایت و رهبری مدیریت عالی
۲	۴/۷۷	تمرکز بر روی مشتری
۳	۴/۷۳	پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری
۴	۳/۶۳	شناسایی و آموزش کارکنان
۵	۲/۴۳	توانمندی کارکنان و کار تیمی
۶	۱/۹۳	اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت
۷	۱/۸۸	برنامه ریزی استراتژیک
۸	۱/۰۹	بیمه کیفیت

در این جدول مشخص شده است که میانگین رتبه ها بر اساس اولویت به ترتیب عبارتند از: حمایت و رهبری مدیریت عالی، تمرکز بر روی مشتری، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری شناسایی و آموزش کارکنان، توانمندی کارکنان و کار تیمی، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، برنامه ریزی استراتژیک، بیمه کیفیت.

رتبه‌بندی عوامل مدیریت زنجیره تامین موثر بر عملکرد سازمانی

از آزمون رتبه‌های فریدمن به منظور رتبه‌بندی عوامل موثر بر عملکرد سازمانی استفاده می‌شود. در این آزمون، هر پاسخگو به عنوان یک قضاوت کننده یا رتبه دهنده و هر گویه یا سؤال به عنوان یک متغیر تلقی شده و در ادامه برای هر یک از این متغیرها، میانگین رتبه‌ها محاسبه می‌شود.

به منظور پی بردن به تفاوت در میانگین دیدگاه پاسخگویان در مورد کارکردهای مدیریت کیفیت جامع از آماره آزمون استفاده می‌شود. در این جدول مقدار آزمون برابر با ۹۱۲/۷۸۶ بوده که در سطح خطای کمتر از ۰/۱ معنادار است. آزمون فریدمن علاوه بر معناداری تفاوت یا عدم تفاوت به اولویت بندی نیز می‌پردازد. برای این منظور از جدول رتبه‌ها استفاده می‌شود.

جدول (۱۳) اولویت بندی ابعاد مدیریت زنجیره تامین

رتبه	میانگین رتبه	عامل
۱	۵/۱۴	انتخاب تامین کننده
۲	۵/۰۷	توسعه تامین کننده
۳	۴/۴۹	مشارکت مشتری
۴	۳/۸۳	مشارکت تامین کننده

در این جدول مشخص شده است که میانگین رتبه‌ها بر اساس اولویت به ترتیب عبارتند از: انتخاب تامین کننده، توسعه تامین کننده، مشارکت مشتری و مشارکت تامین کننده.

مقایسه، پیشنهادات و توصیه‌های کاربردی

یافته‌های ناشی از تحقیق روانستان و کاظمی (۱۳۹۱) نشان داد که رویکردهای مدیریت کیفیت جامع و مدیریت زنجیره تامین با یکدیگر همبستگی داشته و هر یک نیز بر عملکرد سازمانی تاثیر گذار هستند. نتایج حاصل از تحقیق مذکور، کاملا با نتایج تحقیق حاضر، همراستا بوده و تائید کننده یکدیگرند. نتایج پژوهش شفیی و تارمست (۱۳۹۳) نشان داد که مدیریت زنجیره تامین به طور مستقیم مزیت رقابتی و نیز عملکرد سازمانی را تحت تاثیر قرار میدهد. همچنین مزیت رقابتی با عملکرد سازمانی رابطه معنی دار دارد. اما با مداخله مزیت رقابتی، شدت رابطه میان مدیریت زنجیره تامین و عملکرد سازمانی تقویت می‌شود. در

تحقیق حاضر نیز چنین نتیجه ای حاصل شده و نتایج حاکی از تاثیر مولفه های مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی بوده است. پراجوگو و هارتلی سوهال^۱ در تحقیقی (۲۰۱۰) بیان کردند که ادغام مدیریت کیفیت جامع با مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی تاثیر می گذارد. در پژوهش حاضر و در آزمون فرضیه ها، نتایج نشان داد که مدیریت کیفیت جامع و مدیریت زنجیره تامین، بطور معنادار و مثبتی، عملکرد سازمانی را تحت تاثیر قرار می دهند. پس نتایج دو تحقیق با یکدیگر همخوانی داشته و در یک راستا قرار دارد. مؤلفه های مدیریت زنجیره تامین که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفتند شامل انتخاب تامین کنندگان، توسعه تامین کنندگان، مشارکت تامین کنندگان و مشارکت مشتریان بوده است. معیارهای انتخاب تامین کنندگان از جنبه های مالی، لجستیکی و کیفی مورد بحث و مطالعه قرار گرفتند. توسعه تامین کنندگان نیز شامل ارتقاء سیستم کیفیت تامین کنندگان، بهبود فرآیندهای تامین کنندگان، تبادل اطلاعات با تامین کنندگان، کنترل کیفیت سازمان تامین کننده و توسعه محصولات تولیدی تامین کنندگان شامل طراحی، صنعتی سازی و ساده سازی و استاندارد سازی محصول و یا اجزا شده است و به طور کلی در دو گروه توسعه تامین کنندگان از جنبه کیفی و توسعه تامین کنندگان از جنبه غیر کیفی و بهبود قرار می گیرند. مشارکت تامین کننده نیز شامل مشارکت آنها در طراحی محصول/ خدمت سازمان، بهبود فرآیندهای سازمان، شناخت از مصرف مواد اولیه آنها و انسجام این مواد با دیگر عناصر فرآیندهای سازمان، تبادل اطلاعات در ارتباط با کیفیت مواد اولیه، فعالیت های کنترل کیفیت سازمان، توسعه محصول سازمان شامل طراحی، صنعتی سازی و ساده سازی و استاندارد سازی محصول و یا اجزا و ارتقاء سیستم کیفیت سازمان شده است و در دو گروه مشارکت تامین کنندگان از جنبه کیفی و مشارکت تامین کنندگان از جنبه غیر کیفی و بهبود قرار می گیرند. مشارکت مشتری در سازمان هم مشارکت آنها در طراحی محصول/ خدمت سازمان، بهبود فرآیندهای سازمان، تبادل اطلاعات در ارتباط با حوزه های کاری دو طرفه، فعالیت های کنترل کیفیت سازمان، توسعه محصول سازمان شامل طراحی، صنعتی سازی و ساده سازی و استاندارد سازی محصول و یا اجزا و ارتقاء سیستم کیفیت سازمان را شامل شده است که در گروه های مشارکت مشتریان از جنبه کیفی و مشارکت مشتریان از جنبه غیر کیفی و بهبود جای می گیرند. تاثیر کارکردهای مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه های مدیریت زنجیره تامین که در بالا به آنها اشاره شد بر روی شاخص های عملکرد سازمان نیز در این تحقیق مورد مطالعه قرار گرفت. شاخص های عملکردی در این تحقیق شامل رضایت مشتریان، بهره وری سازمان، کیفیت، سهم بازار، تحویل به موقع، وضعیت مالی، توان رقابت سازمان، رضایت کارکنان، برگشت سرمایه و سودآوری بوده که در یک طبقه بندی به صورت شاخص های کیفی، مالی و خارجی ارائه شده است. با توجه به نتایج آزمون فرضیه ها، پیشنهاد می شود که اقدامات زیر، مدنظر قرار گیرند: زنجیره ارزش

شامل فعالیت های انجام شده توسط واحد رشته کاری است که یک راه بسیار اثربخش را برای شناخت موقعیت رشته کاری در مقابل رقبای اصلی ارائه می دهد و پایه هایی را برای کمک به اقدام در حفظ مزیت رقابتی تعریف می نماید فعالیت های زنجیره ارزش شامل عوامل قابل کنترل و زیربنایی برای کسب مزیت برتری رقابتی است. تجزیه و تحلیل آنها ما را به شناسایی عوامل موفقیت بزرگ (مهم) جهت تمرکز بر رقابت هدایت می نماید و چگونگی تدوین شایستگی های منحصر به فرد را درک کرده و همان پایه ای برای رهبری رشته کاری دقیق می تواند باشد توصیه نهایی با تخصیص ارزش صورت می گیرد. ارزش تعمیم شده توسط زنجیره رشته کاری با درآمدهای کل جمع آوری شده قابل سنجش است و با پرداخت خریداران جهت ستانده رشته کاری ارائه می گیرد ارزش افزوده زمانی که مشارکت خریداران افزایش یابد و هزینه کل تمامی فعالیت های زنجیره کاهش یابد ایجاد می گردد. کلمه حاشیه در انتهای زنجیره تمایل به بیان دقیق اختلاف بین ارزش کل ایجاد شده و هزینه جمع شده فعالیت های ارزش دارد. مزیت یک زنجیره ارزش تعریف رقابت می باشد رقابت یک شرکت خاص یا گروهی از شرکتها از دو منظر ارزش افزوده و توزیع ارزش افزوده مورد بررسی قرار می گیرد. با توجه به ایجاد تغییرات روز افزون در محیط کسب و کار و غیرقابل پیش بینی بودن تغییرات آینده سبب شده که سازمان ها دیگر نتوانند صرفاً از برنامه ریزی استراتژیک جهت مواجهه با این تغییرات استفاده کنند و از تفکرات استراتژیک به عنوان یک بصیرت و فهم در اثربخشی برای کسب و کار خود بعنوان مکمل استفاده کنند اعمال تفکر استراتژیک موثر در زنجیره علاوه بر برقراری ارتباط سریع مابین شرکت با تامین کنندگان و توزیع کنندگان باعث کاهش هزینه های زنجیره و در نهایت پایین آمدن قیمت محصولات و خدمات نهایی جهت ارائه ان به مشتریان شده و همچنین گستره بازار و افزایش سهم بازار آنرا سبب میگردد. پیشنهاد می شود که شرکت برای افزایش کیفیت سیستم، سیستم های اطلاعاتی مدیریت و سیستم های جبران خدمات کارکنان را بهبود بخشد و سیستم های مانیتورینگ رضایت مشتریان را راه اندازی کند. پیشنهاد می شود که شرکت برای موفقیت اجرای مدیریت زنجیره تأمین فرهنگ مشارکت در بین کارکنان توسط مدیران اجرایی شود. پیشنهاد می شود که شرکت برای افزایش کیفیت اطلاعات، سامانه یکپارچگی سازمانی از بعد اطلاعاتی و افزایش سازگاری در اطلاعات موجود در سازمان را ایجاد کند.

منابع

۱. استیسی رالف، (۱۳۹۲)، تفکر استراتژیک یک و مدیریت تحول. ترجمه مصطفی جعفری و مهزبان کاظمی موحد. خدمات فرهنگی رسا
۲. امامی، مجتبی و مجتبی اصغرینیا، (۱۳۸۶)، عملکرد سازمانی حرکت از ارزیابی عملکرد به سوی مدیریت عملکرد، پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران، گروه پژوهشی آریانا، http://www.civilica.com/Paper-IRIMC05-IRIMC05_012.html
۳. یاسیان محمد، زنجانی سعید و فاتحی خشکناب لیلا، (۱۳۹۲)، بررسی میزان آمادگی کارکنان دانشگاهها برای پیاده سازی و استقرار مدیریت بهره‌وری و کیفیت جامع مدیریت بهره‌وری، سال ششم، شماره ۲۴، بهار ۹۲، صص ۱۴۱-۱۵۸.
۴. پرکان غلامرضا، (۱۳۹۴)، امکان سنجی استقرار و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شبکه بهداشت و درمان قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M. A.)، رشته علوم تربیتی، گرایش مدیریت آموزشی.
۵. جلیوند زهرا، (۱۳۹۴)، بررسی تاثیر ابعاد بازارگرایی بر استراتژیهای رقابتی و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: مهرگان ماشین ایرانیان)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد، واحد بوئین زهرا، دانشکده علوم انسانی، رشته مدیریت بازرگانی، استاد راهنما؛ طیبه فراهانی.
۶. جلیلی آرزو، فرید سمیه، (۱۳۹۲)، بررسی و استخراج تأثیر ابعاد مدیریت کیفیت جامع در حفظ مزیت رقابتی شرکت با استفاده از تکنیک دیماتل، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، قم، دانشگاه پیام نور، https://www.civilica.com/Paper-EME02-EME02_481.html
۷. حسین پور، د. و آذر، م. (۱۳۹۰)، بررسی رابطه سرمایه فکری و اجتماعی با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، دوره ۳، شماره ۷، صفحات ۱۹-۲۹.
۸. حسینی محمود و نرگس شیخی، (۱۳۹۱)، تبیین نقش راهبردی عملیات مدیریت زنجیره تأمین در بهبود عملکرد شرکت: مطالعه صنعت مواد غذایی ایران، مطالعات مدیریت راهبردی شماره ۱۰، تابستان ۹۱، صص ۳۵-۶۰
۹. خدادادی فریونس، دهقانی سرزیدی محمد، (۱۳۹۵). بررسی تاثیر اقدامات مدیریت زنجیره تأمین بر مزیت رقابتی شرکت انتقال گاز اهواز، سومین همایش ملی پژوهش های مهندسی صنایع، تهران، گروه پژوهشی بوعلی،
۱۰. دانایی فرد حسن، الوانی سیدمهدی، آذر عادل، (۱۳۹۲)، روش شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع، تهران: انتشارات صفار.
۱۱. دیواندری علی، وفای عظمی، حسن پور اکبر، (۱۳۸۷)، طراحی و ارائه سیستم جامع ارزشیابی عملکرد کارکنان نظام بانکی (مورد نمونه بانک ملت)، مجله مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج، سال ۳، شماره ۵، پائیز ۸۷.
۱۲. روانستان، کاظم، آقاجانی، حسن علی، (۱۳۹۱)، بررسی مدیریت کیفیت زنجیره های تأمین و تاثیر آن بر عملکرد شرکت های ریخته گری قطعات خودرویی ایران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال هفتم، شماره ۲۵.
۱۳. شفیع مرتضی، تارمست پگاه، (۱۳۹۳)، تاثیر فرایندهای مدیریت زنجیره تأمین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: شرکت سایکو)، مطالعات کمی در مدیریت، سال پنجم، شماره دوم.
۱۴. شیخی نرگس، (۱۳۹۰)، تبیین نحوه اثرگذاری یکپارچگی زنجیره تأمین بر عملکرد شرکت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، استاد راهنما؛ سید محمد حسینی.

۱۵. عباسی فرد مرتضی، مسلمی عقیلی صدیقه السادات، (۱۳۹۵)، تاثیر انعطاف پذیری برنامه های لجستیک بر عملکرد مدیریت زنجیره تامین (مطالعه موردی: شرکت همراه اول شهر تهران)، کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت، تهران، دبیرخانه دایمی کنفرانس.
۱۶. فراهانی اکرم؛ علیرضایی ابوتراب، علیشیری بهرام، (۱۳۹۴)، رابطه مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد سازمانی از طریق مدیریت دانش (مورد مطالعه شرکت تولیدی بیمکت)، اولین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، گیلان، موسسه پویندگان اندیشه های نو و شهرداری صومعه سرا، مجتمع فرهنگی و هنری فارابی اداره فرهنگ و ارشاد، http://www.civilica.com/Paper-ICAMIB01-ICAMIB01_092.html
۱۷. فیض الهی، جواد (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد بانک ملت با استفاده از مدل تعالی سازمانی (EFQM) مطالعه موردی شعب بانک ملت شهرستان مراغه. پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد. به راهنمایی دکتر جعفر بیگ زاد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج.
۱۸. قاسمی وحید، (۱۳۹۲). مدل سازی معادله ساختاری در پژوهش های اجتماعی با کاربرد Amos Graphics، نشر: جامعه شناسان، تعداد صفحات: ۳۷۶.
۱۹. قربانی زاده، و.، حبیبی بدرآبادی، ح.، و ابراهیمزاده، ح. (۱۳۹۱)، نقش تعدیل کننده فرایند یادگیری در رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی، فصلنامه پژوهش های مدیریت عمومی، دوره ۵، شماره ۱۶، صفحات ۱۳۵-۱۶۱.
۲۰. مانیان امیر، دهقان نیری محمود، اخوان انوری محمدرضا، قربانی داود، (۱۳۸۹)، شناسایی عوامل موثر بر عملکرد زنجیره تامین (مطالعه موردی: صنعت قطعه سازی خودرو، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال پنجم، شماره ۱۷، بهار ۸۹، ص ۶۷-۸۷.
۲۱. مجیبی میکلائی تورج، مهدی زاده اشرفی علی، امامی فر محسن، (۱۳۹۱)، عنوان ارزیابی میزان آمادگی اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع (TQM) در تعاونی های فعال تولیدی بخش صنعت استان مازندران، پژوهشگر فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره ۲۶، تابستان ۱۳۹۱.
۲۲. محمودزاده مجتبی و مریم صداقت، (۱۳۹۲)، رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتل داری، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت گردشگری سال هشتم شماره ۲۴، زمستان B.۹۲ صص ۸۹-۱۱۹.
۲۳. مقیمی، م.، امامی، ف. و کاظمی، م.، (۱۳۹۰)، ارزیابی و اولویت بندی شاخصه های سرمایه اجتماعی و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی در نظام دانشگاهی. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۹، شماره ۲، صفحات ۲۹-۶۰.
۲۴. موسوی سید محمد سجاد، (۱۳۹۱)، اولویت بندی و تحلیل موانع استفاده از فناوری شناسایی توسط امواج رادیویی (RFID) در زنجیره تامین صنعت خودروسازی در ایران، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی گرایش تولید صنعتی، استاد راهنما: دکتر کامران فیضی، استاد مشاور: دکتر سید محمد علی خاتمی فیروزآبادی.
۲۵. موسوی هادی، فرجی خیاوی فرزاد و نوروز ترکمن مریم، (۱۳۹۲)، میزان رعایت استانداردهای ایمنی براساس اصول ایمنی در مدیریت کیفیت فراگیر در آزمایشگاه های بالینی بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی تهران، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره ۷، شماره ۲، خرداد و تیر ۹۲، صص ۱۱۱-۱۲۲.
۲۶. نصیرزاده الهه، فتح الهی فرید، (۱۳۹۵)، ارزیابی عوامل موثر بر عملکرد زنجیره تامین سبز در صنایع الکترونیک با رویکرد MCDM فازی، سومین کنفرانس بین المللی علوم و مهندسی، استانبول - کشور ترکیه، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.

۲۷. نصیری پور امیراشکان، جعفری شیرین، (۱۳۹۵)، ارتباط بهبود کیفیت و ایمنی بیمار با شاخص های عملکردی بیمارستان در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره ۱۰ شماره ۴ مهر و آبان ۱۳۹۵، ص ۳۱۱-۳۱۹.

1. Geng Ruoqi , S. Afshin Mansouri , Emel Aktas, 2017, The relationship between green supply chain management and performance: A meta-analysis of empirical evidences in Asian emerging economies, *Int. J. Production Economics* 183 , 245–258, Contents lists available at ScienceDirect, journal homepage.
2. Gul, A. Saeed Jafery, S. A. Rafiq, J. Naeem, H. “Improving Employees Performance Through Total Quality Management”; *International Journal of Economics and Management Sciences* Vol. 1, No. 8, 2012.
3. Herzer KR, Mark LJ, Michelson JD, Saletnik LA & Lundquist CA. Designing and implementing a comprehensive quality and patient safety management model: a paradigm for perioperative improvement. *J Patient Saf* 2008 Jun; 4(2): 84-92.
4. Hong J, Zhang Y, Ding M, Sustainable supply chain management practices, supply chain dynamic capabilities, and enterprise performance, *Journal of Cleaner Production* (2017), doi: 10.1016/j.jclepro.2017.06.093.
5. Militaru, Mădălina; Gabriela Ungureanu; Alina Ștefania Chenic (Crețu) (2013). The Prospects of Implementing the Principles of Total Quality Management (TQM) in Education. 3rd World Conference on Learning, Teaching and Educational Leadership. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume 93, 21 October 2013, Pages 1138–1141. Available online at www.sciencedirect.com
6. Noruzy, A., Majazi Dalfard, V., Azhdari, B., Nazari, S., & Rezazadeh, A. (2013). Relations between transformational leadership, organizational learning, knowledge management, organizational innovation, and organizational performance: an empirical investigation of manufacturing firms. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 64 (5), 1073-1085. Retrieved from <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs00170-012-4038-y>.
7. Prajogo, D.I., Sohal, A.S. (2010). TQM and innovation: a literature review and research framework. *Technovation* 21, 539-558
8. Shofoluwe, M. Ofori-Boadu A., Waller, L. Bock-Hyeng C., (2012), ” Quality Improvement Practices of Award-Winning Residential Builders and Housing Developers”, *International Journal of Industrial Engineering & Production Research* tillfiliiti, Volume 23, Number 1 , pp. 7-12.
9. Waters D., Highways A.; 2011, Supply chain risk management: Vulnerability and resilience in logistics; London; Philadelphia: Kogan Page Publishers.