

شناسایی و رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز

نصیبه علی پورمادر سرا^۱، عزت اله غفورزاده ورنوسفادرائی^۲

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد

تهران غرب

۲. دکتری تخصصی مدیریت علوم راهبردی استادیار گروه مدیریت

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

نصیبه علی پورمادر سرا

چکیده

در این تحقیق به شناسایی و رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز پرداخته شده است. تحقیق حاضر با توجه به هدف تحقیق از جمله تحقیقات پیمایشی (توصیفی - کاربردی) است و همچنین با توجه به نحوه گردآوری اطلاعات که از طریق پرسشنامه و در یک مقطع زمانی مشخص انجام گرفته است، از نوع تحقیقات پیمایشی مقطعی است. در این تحقیق جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت قطعه ساز خودرو کروز در بهار ۱۳۹۶ می باشد که این افراد برابر ۱۲۰۰ نفر و حجم نمونه طبق جدول مورگان و همکاران برابر ۳۷۵ نفر می باشد. نمونه گیری در بین کارکنان به صورت تصادفی ساده صورت گرفته که ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه استاندارد (۳۵ سوالی کرد و گلهایی) است. برای آزمون فرضیه ها از آزمون دوجمله ای و فریدمن استفاده شده است که نتایج نشان می دهد که همه عوامل در موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارند و مهمترین عامل کلیدی در موفقیت مدیریت زنجیره تامین مسئولیت پذیری و پاسخگویی می باشد.

کلمات کلیدی:

واژگان کلیدی: موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین، شرکت قطعه ساز، خودرو کروز.

مقدمه

از دهه ۸۰ میلادی، شتاب گرفتن پیشرفت در تولید، ارتباطات، اطلاعات، و فن آوری های حمل و نقل، به همراه توجه به ایده بازار آزاد، موجب آشفته گی تدریجی محیط کسب و کار به دلیل افزایش تنوع، سرعت تغییرات غیر قابل پیش بینی، پیچیدگی و فشار رقابتی شد. پیشرفت در تولید، ارتباطات، اطلاعات و انتقال تکنولوژی به همراه تفکر بازار آزاد، باعث تحرک جغرافیایی خدمات و محصولات شده است (دیکن، ۲۰۰۳). همراه با آزاد شدن تجارت جهانی و بازارهای مالی، اقتصاد جهانی به هم پیوسته رو به فزونی پدیدار گشت و مرزهای بازار تعریف مجدد شد، به طوری که حرکت به سمت برون سپاری از نتایج به وجود آمدن زنجیره تامین جهانی بوده است. این امر موجب به وجود آمدن نوآوری تولید و چرخه عمر کمتر محصولات شده است. با توسعه سریع فناوری اطلاعات در سال های اخیر و کاربرد وسیع آن در

مدیریت زنجیره تامین، بسیاری از فعالیت‌های اساسی مدیریت زنجیره با روش‌های جدید در حال انجام است. این دیدگاه که موفقیت یا شکست یک سازمان، در نهایت توسط زنجیره تامین آن مشخص می‌شود، بطور گسترده‌ای مورد پذیرش قرار گرفته است (چوپرا و میندل، ۲۰۰۱؛ لمبرت و کوپر، ۲۰۰۰؛ میسون-جونز، نیلور و تاویل، ۲۰۰۰). امروزه اکثر شرکت‌های موفق نگاهشان به سمت طراحی زنجیره تامین مناسبی است که با استراتژی‌های رقابتی و محیط کسب و کار ایشان تطابق داشته باشد و این موضوع یکی از استراتژی‌های مهم در دستیابی به جایگاه رقابتی پایا در بازار کاملاً رقابتی جهانی می‌باشد (فردندال و هیل، ۲۰۰۱؛ سیمچی-لوی و همکاران، ۲۰۰۳).

طی سال‌های اخیر پیشرفت در فناوری اطلاعات مانند سیستم‌های مدیریت پایگاه داده، ابزارهای ارتباطی از طریق اینترنت و نیز روش‌های حل مدل‌های کمی بزرگ مانند تبادل الکتریکی داده‌ها برنامه‌ریزی ریاضی چشم اندازه‌های جدیدی برای برنامه‌ریزی و کنترل جریان‌ها در طول یک زنجیره تامین گشوده است. استفاده از فناوری اطلاعات در انجام عملیات زنجیره تامین به شکل‌گیری زنجیره تاملی کاملاً الکترونیکی منجر شده است (کی و همکاران^۱، ۲۰۰۹). تشریک مساعی بین شرکت‌های مختلف در زنجیره تامین برای موفقیت آن زنجیره حیاتی است. معرفی سریع محصولات جدید به بازار چرخه حیات محصولات موجود را کاهش داده است و تلاطم در تقاضای بازار، روز به روز پیش بینی کردن را مشکل کرده است. برای پاسخگویی به چنین تغییراتی و تغیرات دیگر و نیز حفظ و ارتقاء موقعیت رقابتی لازم است که توجه بیشتری به وضعیت شرکت‌ها شود. با توجه به این موارد و نیز افزایش رقابت جهانی نیاز به زنجیره تامین در دهه‌های اخیر رشد داشته است. توسعه مدیریت زنجیره تامین ویژگی‌ها و امکانات متعددی برای اشتراک گذاری اطلاعات، توسعه کانال‌های ارتباطی با مشتریان و امکان تصمیم‌گیری مشترک و استراتژیک را در سازمان‌ها به همراه داشته و یکپارچه‌سازی فرایندهای کسب و کار را رقم زده است. به طور خاص این امکان را برای شرکای زنجیره تامین فراهم می‌سازد تا اطلاعات مربوط به میزان موجودی، استراتژی تنوع محصولات، راهکارهای کاهش هزینه و قیمت تمام شده محصولات، دانش فنی و آموزش‌های متناسب با زنجیره تامین را به اشتراک بگذارند که این موضوع هم افزایشی موثری را با هزینه نسبتاً کم به دنبال دارد (ناظمی و خریدار، ۱۳۹۱).

شرکت قطعه ساز خودرو کروز که به عنوان تولید کننده ماشین در استان تهران فعالیت می‌کند علی رغم توسعه و تولید محصولات مطابق استانداردهای ملی و بین المللی با دریافت گواهی نامه و استانداردهای حوزه سیستم‌های مدیریت کیفیت، زیست محیطی، ایمنی و بهداشت حرفه ای و نیز استقرار استانداردهای بین المللی محصول و سیستم کیفیت آزمایشگاه علاوه بر رشد و توسعه سطح اطمینان کیفیت محصولات خود، به جنبه مشتریان و ذینفعان خود توجه بسیاری داشته است. این شرکت با پیاده سازی طرح راهبردی استراتژیک و توسعه چشم انداز و بیانیه مأموریت خود علاوه بر نگاه ویژه به رشد و تعالی کارکنان خود رویکردی آینده نگارانه به توسعه بازار و افزایش ظرفیت فروش محصولات خود در بازارهای داخلی و خارجی دارد. آنچه در این شرکت به عنوان نقطه ضعف در حوزه زنجیره تامین نمود دارد، همان دیدگاه وظیفه گرایی و سنتی ارتباط با تامین کنندگان مواد اولیه و اقلام یدکی مورد نیاز کارخانه از یک سو و کانال‌های فروش محصولات خود از جمله توزیع کنندگان (عاملین فروش) و مشتریان (مصرف کنندگان، طرح‌های عمرانی و ...) از سوی دیگر است. گر چه در حوزه فرایندهای حین تولید محصولات (ساخت، تولید و نگهداری و تعمیرات) به واسطه پیاده سازی سیستم‌های مدیریتی، دیدگاه فرایندگرایی رشد و توسعه یافته است. در بخش تامین کنندگان مواد اولیه و کالاها و حتی خدمات مورد نیاز کارخانه، به دلیل بعد مسافت و تاثیر شرایط محیطی فراوان، جریان اطلاعات و کالا و مواد از کندی بسیاری برخوردار بوده و دارای بورکراسی خاصی است. نظر به وجود بازار رقابتی صنعت ماشین و توسعه بازارهای درون و برون مرزی مطابق با چشم انداز آینده استراتژی شرکت، با توجه به موارد مطرح شده فوق محقق در این تحقیق در نظر دارد نسبت به شناسایی و رتبه بندی (شناسایی و رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز) اقدام نماید.

۱- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مدیریت زنجیره تامین مجموعه‌ای از روش‌های مورد استفاده برای یکپارچگی موثر تامین کنندگان، تولیدکنندگان، انبارها و فروشندگان است، تا به منظور حداقل کردن هزینه‌های سیستم و تحقق نیازهای خدمات، کالاها به تعداد صحیح و در مکان و زمان مناسب تولید و توزیع گردند. مدیریت زنجیره تامین هماهنگی در تولید، موجودی، مکان یابی و حمل و نقل بین شرکت کنندگان در یک زنجیره تامین است برای دستیابی به بهترین ترکیب پاسخ گویی و کارایی برای موفقیت در بازار (تینگ چی، ۲۰۰۶). در ادامه به ارائه خلاصه ای از مطالعات داخلی و خارجی مرتبط با تحقیق می پردازیم.

فضلی و امین افشار(۱۳۹۵) در مطالعه‌ای با عنوان "بررسی نقش مستقیم محرک‌های زنجیره تامین و نقش تعدیلگری فرهنگ سازمانی در بهبود عملکرد زنجیره تامین" انجام دادند. نتایج تحقیق حاکی از وجود تاثیر محرک‌های داخلی و تاثیر منفی محرک‌های خارجی بر یکپارچگی زنجیره تامین می‌باشد. بررسی اثر تعدیل‌کنندگی فرهنگی سازمانی بر روابط بین محرک‌ها و یکپارچه‌گی نشان داد که فرهنگ سازمانی اثر تعدیل‌کنندگی در رابطه بین محرک‌های خارجی و یکپارچگی زنجیره دارد اما بر رابطه میان محرک‌های داخلی و یکپارچگی اثر تعدیل‌کنندگی ندارد و در نهایت یکپارچگی زنجیره تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد مالی و عملیاتی سازمان دارد(فضلی و امین افشار، ۱۳۹۵).

کرمی و همکاران(۱۳۹۴) در مطالعه‌ای با عنوان " اثرات کلیدی موفقیت چابکی زنجیره تامین بر عملکرد استراتژیک شرکت‌های صنایع الکترونیک در ایران" انجام دادند. نتایج نشان داد که عوامل کلیدی چابکی زنجیره تامین (فناوری مبتنی بر کامپیوتر، انعطاف پذیری، روابط با تامین کنندگان، به کار گیری تکنولوژی جدید، روابط مشارکتی، حساسیت به بازار/ مشتری و پاسخ گویی تقاضا) تاثیر مستقیم و مثبتی بر عملکرد سازمانی و نیز بر مزیت رقابتی دارد(کرمی و همکاران، ۱۳۹۴).

اجلی و همکاران(۱۳۹۴) در مطالعه‌ای با عنوان " ارائه چارچوبی یکپارچه برای بهبود عملکرد صنعت گاز مبتنی بر سیستم‌های مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) و مدیریت زنجیره تأمین (SCM) "انجام دادند در نتایج نهایی مشخص شد که در مجموع صنعت گاز کشور از نظر عوامل مؤثر در پیاده‌سازی مدیریت کیفیت زنجیره تأمین در وضعیت مطلوبی قرار دارد. هر چند که در دو حوزه «رهبری کیفیت در زنجیره تأمین» و «رویکرد فرآیندی در مدیریت کیفیت زنجیره تأمین» در زنجیره تأمین خود، وضعیت مطلوبی نداشته و باید تقویت گردد(اجلی و همکاران، ۱۳۹۴).

شفیعی و تارمست (۱۳۹۳) در مطالعه‌ای با عنوان " تاثیر فرایند های مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی(مطالعه موردی شرکت ساپکو)" را بررسی کردند. نتایج 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 نهایت آزمون برازندگی مدل بیانگر برازندگی مدل و مناسب بودن آن برای مجموعه زنجیره تامین شرکت ساپکو است(شفیعی و تارمست، ۱۳۹۳).

آقاجانی و روانستان(۱۳۹۳)در مطالعه‌ای با عنوان " بررسی تاثیر مولفه‌های تامین در زنجیره عرضه بر شاخص عملکرد سازمان با روش معادلات ساختاری(مورد مطالعه صنعت الکترونیک خودروی ایران)" پرداختند. یافته‌های ناشی از این پژوهش نشان داد که مولفه‌های تامین در مدیریت زنجیره عرضه با یکدیگر همبستگی داشته و هر یک نیز بر عملکردی تاثیر می‌گذارند. بنابراین مدیریت ارشد باید برای دست یافتن به مزیت‌های رقابتی نسبت به رقبای خود این رویکرد را در سازمان مستقر کره تا به منفعت های ناشی از آنها دست یابد(آقاجانی و روانستان، ۱۳۹۳).

ناظمی و خریدار(۱۳۹۱) در مطالعه‌ای با عنوان "تاثیر ابعاد ذخیره تامین یکپارچه بر توانمندی‌های رقابتی در صنایع غذایی و آشامیدنی شهر مشهد" انجام دادند. نتایج نشان داد که زنجیره تامین یکپارچه داخلی پیش نیاز بر زنجیره تامین خارجی می‌باشد. مطالعه همچنین نشان می‌دهد که زنجیره تامین یکپارچه داخلی و یکپارچه خارجی تاثیر مثبتی روی بهبود توانمندی‌های رقابتی دارند. قابل ذکر است که یکپارچگی داخلی توانمندی‌های رقابتی را از طریق زنجیره تامین یکپارچه خارجی نیز بهبود می‌دهد(ناظمی و خریدار، ۱۳۹۱).

رمضانیان و حیدر نیای کهن(۱۳۹۰) در مطالعه‌ای با عنوان "عوامل مؤثر بر مدیریت زنجیره تامین سبز در صنعت گردشگری مورد مطالعه: آژانس مسافرتی شهر تهران" انجام دادند. نتایج نشان داد که اتخاذ زنجیره تامین سبز با مزایایی درون سازمانی چندانی همراه نمی‌باشد. فشارهای خارجی می‌تواند عامل مؤثری بر گرایش به استراتژی‌های زیست محیطی محسوب شود. به علاوه اجرای این استراتژی به واسطه برخی از عوامل سازمانی و کوتاه نگرهای استراتژیک محدود می‌شود(رمضانیان و حیدر نیای کهن، ۱۳۹۰).

صفری و محبی منش (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای با عنوان "ارائه مدل مفهومی مدیریت کیفیت زنجیره تامین (SCQM) و بررسی وضعیت آن در صنعت خودروی ایران (مطالعه موردی: پروژه تندر ۹۰ شرکت ایران خودرو)" انجام دادند. نتایج نشان داد که مدل پیشنهادی نیز نشان می‌دهد که به‌طور کلی پروژه تندر ۹۰ ایران خودرو از نظر عوامل و شاخص‌های مدیریت کیفیت زنجیره تامین در وضعیت مطلوبی قرار دارد هرچند که در دو بعد استراتژی‌های کیفیت و سیستم‌های اطلاعات کیفیت در زنجیره تامین آن وضعیت مطلوبی وجود ندارد (صفری و محبی منش، ۱۳۹۰).

کیم (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای با عنوان "اولویت‌های رقابتی و استراتژی زنجیره تامین در صنعت مد" انجام داد که به این موضوع پرداخته شد که چگونه شرکت‌های با عملکرد بالا در صنعت مد بین استراتژی زنجیره تامین و اولویت‌های رقابتی همسویی ایجاد می‌کنند. جهت پاسخ به پرسش پژوهش، مطالعه موردی از چهار شرکت موفق این صنعت صورت گرفت. با توجه به نظر مدیران ارشد در این شرکت‌ها این نتیجه حاصل شد که اولویت‌های رقابتی رابطه بسیار قوی‌ای با انتخاب بازار هدف که نوع استراتژی زنجیره تامین را مشخص می‌کند، دارد (کیم، ۲۰۱۳).

همیستر (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای با عنوان "رابطه فعالیت‌های مدیریت زنجیره تامین با عملکرد خرده‌فروش و تأمین‌کننده در سطح خرده‌فروشی" را تحقیق نمود. وی نتیجه گرفت فعالیت‌های مدیریت زنجیره تامین با عملکرد تأمین‌کننده و عملکرد خرده‌فروشی ارتباط مثبت و قوی دارد (همیستر، ۲۰۱۲).

ابراهیم و اگونیمی (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای با عنوان "رابطه پیوندهای میان‌سازمانی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات را با عملکرد زنجیره تامین و همچنین رابطه عملکرد زنجیره تامین را با عملکرد صادرات" در تولیدکنندگان منسوجات و پوشاک مصر بررسی کردند و نتیجه گرفتند پیوندها و به اشتراک‌گذاری اطلاعات به عنوان مهم‌ترین فعالیت‌های مدیریت زنجیره تامین رابطه قوی با عملکرد زنجیره تامین دارد و نیز عملکرد بهتر زنجیره تامین به عملکرد بهتر صادرات می‌انجامد (ابراهیم و اگونیمی، ۲۰۱۲).

سوندرام و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای با عنوان "رابطه هفت فعالیت مدیریت زنجیره تامین با عملکرد زنجیره‌های تامین شرکت‌های الکترونیکی" در مالزی نتیجه گرفتند که این فعالیت‌ها رابطه‌ای مثبت با عملکرد زنجیره‌های تامین مورد بررسی دارند. به ویژه، نتیجه گرفتند که داشتن چشم‌انداز و اهداف مشترک قوی‌ترین رابطه مثبت را با عملکرد زنجیره تامین دارد (سوندرام و همکاران، ۲۰۱۱).

دیویس-سرامک و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای با عنوان "اثر نامعلومی محیطی را به عنوان متغیر میانجی بر رابطه فناوری اطلاعات در زنجیره تامین و عملکرد سازمان" تحقیق نمودند. در نتیجه این تحقیق که با کمک رگرسیون انجام گرفت روشن شد که هرچه نامعلومی محیطی بیشتر باشد اثر تجارت الکترونیکی B2B که اعضای زنجیره را با هم یک‌پارچه می‌کند بر عملکرد عملیاتی و مالی سازمان کاهش می‌یابد. اما در مقابل، اثر فناوری اطلاعات تحلیلی که در تصمیم‌گیری استراتژیک به کار می‌رود بر عملکرد عملیاتی و مالی سازمان افزایش می‌یابد. یکی از فناوری‌های اطلاعاتی در حال گسترش در زنجیره تامین، RFID است (دیویس-سرامک و همکاران، ۲۰۱۰).

زلبست و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای با عنوان "اثر فناوری را به همراه به اشتراک‌گذاری اطلاعات بر عملکرد زنجیره تامین" انجام دادند. ایشان با کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری نتیجه گرفتند که فناوری RFID به طور مستقیم بر عملکرد زنجیره تامین اثر ندارد بلکه به واسطه اثر مثبت بر به اشتراک‌گذاری اطلاعات بر عملکرد زنجیره تامین مؤثر است (زلبست و همکاران، ۲۰۱۰).

لی و همکاران (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای با عنوان "اثر پیاده‌سازی فناوری اطلاعات را بر یک‌پارچه‌سازی زنجیره تامین و عملکرد زنجیره تامین" در چین بررسی نمودند. ایشان با کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری نتیجه گرفتند که فناوری اطلاعات با فراهم آوردن اطلاعات به موقع،

صحیح و قابل اعتماد می‌تواند یک پارچه سازی زنجیره تأمین مؤثر باشد اما بر عملکرد زنجیره تأمین اثر مستقیم ندارد و تنها یک توانمندساز به شمار می‌آید (لی و همکاران، ۲۰۰۹).

هسو^۴ و همکاران (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای با عنوان "اثر توانایی‌های عملیاتی را شامل بر طراحی و توسعه محصول جدید، مدیریت کیفیت جامع و تولید به هنگام، بر فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین و عملکرد سازمان" بررسی نمودند. ایشان از رگرسیون و مدل‌سازی معادلات ساختاری بهره گرفتند و نتیجه گرفتند که توانایی‌های عملیاتی سازمان هم به طور مستقیم و هم از طریق اثر بر فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین بر عملکرد سازمان اثر دارد (سو و همکاران، ۲۰۰۹).

کیم^۵ (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای با عنوان "بررسی تاثیرات مستقیم و غیر مستقیم زنجیره تأمین یکپارچه روی عملکرد شرکت" به بررسی ارتباطات علی بین اعمال مدیریت زنجیره تأمین، توانمندی‌های رقابتی، سطح یکپارچگی زنجیره تأمین و عملکرد شرکت پرداخت و دریافت که در شرکت‌های کره‌ای زنجیره تأمین یکپارچه کارا ممکن است نقش مهم‌تری برای رقابت مدیریت زنجیره تأمین بازی کند در حالی که در شرکت‌های ژاپنی روابط متقابل نزدیک بین سطح اعمال مدیریت زنجیره تأمین و توانمندی‌های رقابتی ممکن است تاثیر معناداری روی رقابت مدیریت زنجیره تأمین داشته باشد (کیم، ۲۰۰۹).

سزن^۶ (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای با عنوان "رابطه نسبی طراحی زنجیره تأمین، یکپارچگی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات در زنجیره تأمین بر عملکرد زنجیره تأمین" در شرکت‌های تولیدی ترکیه انجام داد نتیجه گرفت یکپارچگی با عملکرد زنجیره تأمین در ابعاد انعطاف‌پذیری و خروجی دارای رابطه مثبت است. همچنین نتیجه گرفت به اشتراک‌گذاری اطلاعات با هر سه شاخص عملکرد ارتباط قوی و مثبت دارد اما رابطه آن با عملکرد انعطاف‌پذیری قوی‌تر است (سزن، ۲۰۰۸).

ساندرز^۷ (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای با عنوان "اثر به کارگیری فناوری‌های کسب‌وکار الکترونیکی را بر دو نوع همیاری درون‌سازمانی و میان‌سازمانی و عملکرد سازمانی" بررسی نمود. وی با کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری نتیجه گرفت که فناوری‌های کسب‌وکار الکترونیکی بر همیاری درون‌سازمانی و میان‌سازمانی اثر داشته و اثر آن بر عملکرد سازمانی هم به طور مستقیم و هم از طریق همیاری درون‌سازمانی اتفاق می‌افتد. در نتایج این تحقیق دو نکته قابل توجه وجود دارد. نخست آن که اثر مستقیم فناوری‌های کسب‌وکار الکترونیکی بر عملکرد سازمانی ضعیف‌تر از دیگر روابط شناسایی شد و نکته دوم آن که رابطه‌ای بین همیاری میان‌سازمانی و عملکرد سازمانی مشاهده نشد (ساندرز، ۲۰۰۷).

ژو^۸ و بنتون^۹ (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای با عنوان "رابطه علی به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات، پویایی‌های زنجیره تأمین و فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین را با کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری" بررسی نمودند. این تحقیق نشان داد که به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات در صورت اثربخشی می‌تواند فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین را ارتقاء دهد. البته ژو و بنتون به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات را شامل بر فناوری‌های تسهیل‌کننده انتقال اطلاعات، محتوای اطلاعات و کیفیت آن تعریف نمودند و از این‌رو از دید آن‌ها به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات را می‌توان به عنوان یک توانمندساز دانست (ژو و بنتون، ۲۰۰۷).

لی و همکاران (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای با عنوان "اثر فعالیت‌های توسعه تأمین‌کنندگان را بر مزیت رقابتی شرکت‌های خریدار" در صنعت الکترونیک هنگ‌کنگ، نشان دادند که فعالیت‌های گوناگون توسعه‌ای برای تأمین‌کنندگان بر ارتقای مزایای رقابتی سازمان مؤثر است (لی و همکاران، ۲۰۰۷).

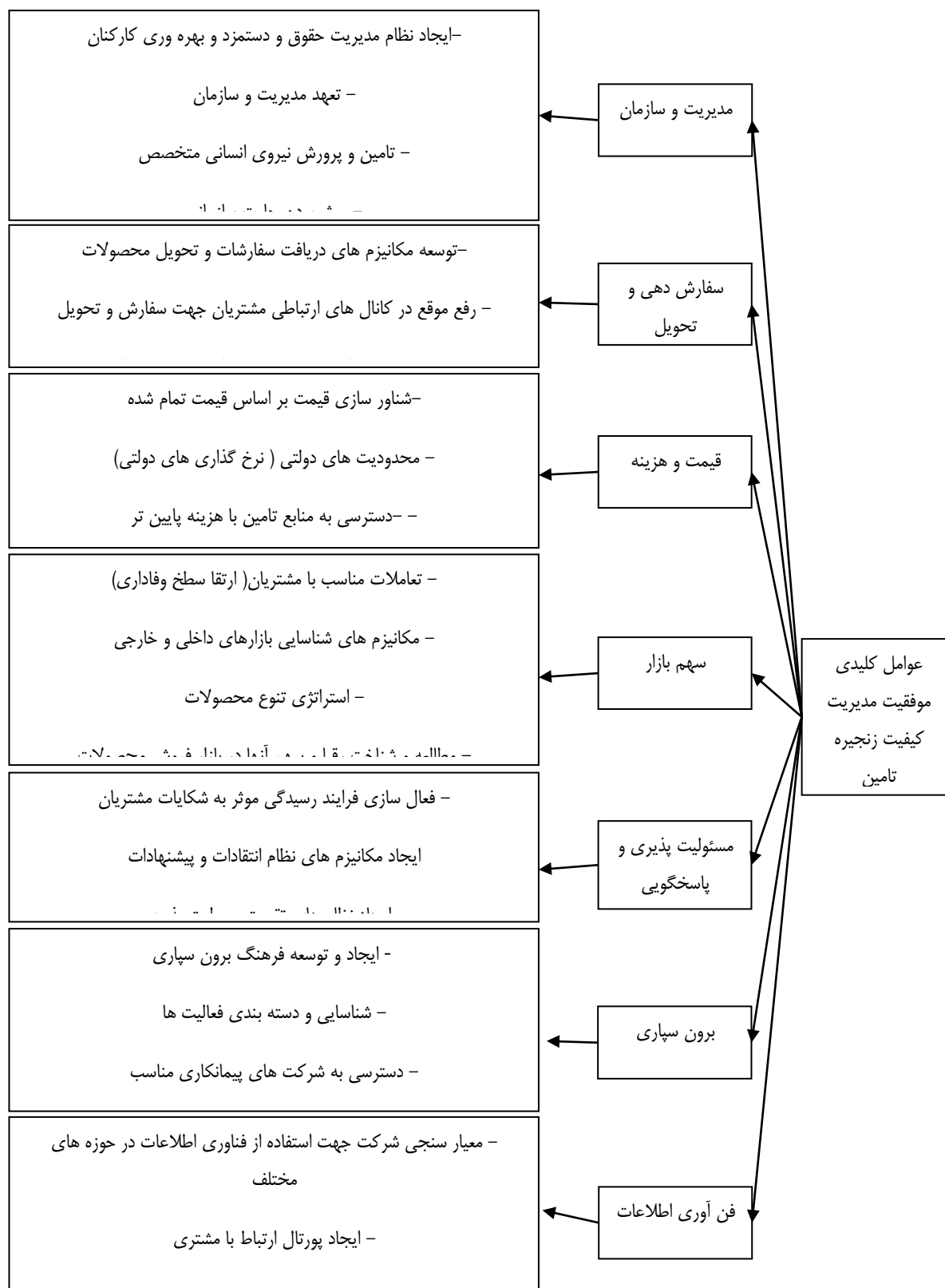
کوه ۹ و همکاران (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای با عنوان " اثر فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین را بر عملکرد عملیاتی و عملکرد سازمانی مرتبط با مدیریت زنجیره تأمین " در صنایع کوچک و متوسط تولید قطعات فلزی و ماشین‌آلات عمومی ترکیه بررسی نمودند. همچنین فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین را با کمک تحلیل عاملی اکتشافی به دو گروه فعالیت‌های برون‌سپاری و تأمین‌کنندگان متعدد و گروه همیاری استراتژیک و فعالیت‌های ناب تقسیم نمودند. در نتیجه این تحقیق روشن شد که هر دو گروه فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی اثر مستقیم و مثبت دارند اما بر عملکرد سازمانی مرتبط با مدیریت زنجیره تأمین فقط با واسطه عملکرد سازمانی اثر دارند (کوه و همکاران، ۲۰۰۷).

۲- توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی

فرضیه اصلی این مطالعه این است که، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تأمین (مسئولیت پذیری و پاسخگویی، سهم بازار، فن‌آوری اطلاعات، سفارش دهی و تحویل، برون‌سپاری، قیمت و هزینه و مدیریت و سازمان) در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی تحقیق به صورت زیر بیان شده‌اند:

- الف) مدیریت و سازمان بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تأمین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد.
 - ب) سفارش دهی و تحویل بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تأمین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد.
 - ج) قیمت و هزینه بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تأمین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد.
 - د) سهم بازار بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تأمین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد.
 - ذ) مسئولیت پذیری و پاسخگویی بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تأمین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد.
 - ر) برون‌سپاری بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تأمین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد.
 - ز) فن‌آوری اطلاعات بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تأمین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد.
- در شکل ۱ مدل تحلیلی تحقیق رسم شده است:



شکل ۱: مدل عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین، منبع: کرد و گلشایان، ۱۳۹۲

روش شناسی

تحقیق حاضر با توجه به هدف تحقیق از جمله تحقیقات کاربردی و توصیفی پیمایشی است و با توجه به اینکه نحوه گردآوری اطلاعات که از طریق پرسشنامه و در یک مقطع زمانی مشخص انجام گرفته است، از نوع تحقیقات پیمایشی مقطعی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت قطعه ساز خودرو کروز در بهار ۱۳۹۶ می باشد که این افراد برابر ۱۲۰۰۰ نفر می باشند.

برای انتخاب تعداد نمونه آماری طبق جدول مورگان و همکاران حجم نمونه برابر ۳۷۵ نفر می باشد.

با توجه به جامعه آماری این تحقیق که عبارتند از کلیه کارکنان شرکت قطعه ساز خودرو کروز، نمونه گیری در بین کارکنان به صورت تصادفی ساده انتخاب شده اند.

در محیط پژوهش، پس از توجیه افراد ارائه توضیحات لازم به آنها، پرسشنامه ها در اختیار آنان قرار گرفت و با مراجعه مستقیم به افراد مورد مطالعه و مصاحبه با آنان، پرسشنامه ها تکمیل و جمع آوری گردید. در این پرسشنامه از طیف لیکرت استفاده شده که شامل پنج سطح خیلی زیاد، زیاد، نظری ندارم، کم و خیلی کم است. این طبقات پاسخ به یک رشته گویه می باشد. اگر فرض شود میزان پاسخ ها هر گویه (گزینه برابر باشد آن گاه می توان به پاسخ تمام گویه ها از ۱ تا ۵ نمره داد و با جمع نمرات و میانگین گیری (تقسیم حاصل جمع نمرات بر تعداد کل گویه ها شاخصی بدست آورد. در این تحقیق نمراتی که به هر یک از پاسخ ها سوال های متغیرها داده شده عبارتند از: خیلی زیاد = ۵، زیاد = ۴، نظری ندارم = ۳، کم = ۲ و خیلی کم = ۱.

این پرسشنامه دارای سه بخش است که :

بخش اول ویژگی های جمعیتی پاسخ دهندگان را ارزیابی می کند که شامل ۳ سوال است.

بخش دوم شامل ۳۵ سوال تخصصی مدیریت کیفیت زنجیره تامین است.

در این تحقیق از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. داده های به دست آمده از پرسشنامه توسط نرم افزار spss21 پردازش شده است. برای توصیف داده ها از جدول فراوانی و رسم نمودار و همچنین فراوانی درصد و ... استفاده شده و برای آزمون فرضیه ها اگر توزیع داده ها نرمال باشد از آزمون تی تک نمونه و اگر توزیع داده ها غیر نرمال باشد از دوجمله ای و فریدمن برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده خواهد شد.

تحلیل داده ها

یافته ها نشان می دهد که ۶۶ نفر (۱۷/۶ درصد) از نمونه مورد بررسی را زنان و ۳۰۹ نفر (۳۲/۴ درصد) را مردان تشکیل می دهند. و به طور کلی تعداد مردان بیشتر از زنانی است که پرسشنامه را پر کرده اند.

جدول ۱. توزیع پاسخگویان به تفکیک جنسیت

تعداد		وضعیت گروه
درصد	فراوانی	
۱۷/۶	۶۶	زن
۸۲/۴	۳۰۹	مرد
۱۰۰	۳۷۵	مجموع

با توجه به داده‌های تحت بررسی متغیر سن پاسخگویان می‌توان مشاهده نمود که بیشترین فراوانی به افرادی اختصاص دارد که دارای سن ۳۰-۴۰ با (۴۸/۵ درصد) می‌باشند و کمترین به افرادی که دارای سن کمتر از ۳۰ سال (۷/۷ درصد) می‌باشند مربوط می‌شود.

جدول ۲. توزیع پاسخگویان به تفکیک گروه های سنی

تعداد		وضعیت گروه
درصد	فراوانی	
۷/۷	۲۹	۳۰ < ساله
۴۸/۵	۱۸۲	۳۰ - ۴۰ ساله
۲۸/۸	۱۰۸	۴۱ - ۵۰ ساله
۱۴/۹	۵۶	۵۰ > ساله
۱۰۰	۳۷۵	مجموع

از نظر تحصیلات بیشترین فراوانی در بین افراد با تحصیلات لیسانس دیده می‌شود با فراوانی ۱۵۳ (۴۰/۸ درصد) کل نمونه مورد بررسی را شامل می‌شود. و کمترین فراوانی به افرادی اختصاص دارد که دارای تحصیلات فوق دیپلم می‌باشند با فراوانی ۶۲ (۱۶/۵ درصد) می‌باشد.

جدول ۳. توزیع پاسخگویان به تفکیک سطح تحصیلات

تعداد		وضعیت گروه
درصد	فراوانی	
۲۵/۱	۹۴	زیر دیپلم و دیپلم
۱۶/۵	۶۲	فوق دیپلم
۴۰/۸	۱۵۳	لیسانس
۱۷/۶	۶۶	فوق لیسانس و بالاتر
۱۰۰	۳۷۵	مجموع

خروجی آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف و شاپیروویلیک برای آزمون فرضیه‌ها در جدول ۴ درج شده است.

جدول ۴. خروجی آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف و شاپیروویلیک

شرح	Sig	Sig	وضعیت
آزمون شاپیروویلیک	آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف		

مدیریت و سازمان	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	نرمال نیست
سفارش دهی و تحویل	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	نرمال نیست
قیمت و هزینه	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	نرمال نیست
سهم بازار	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	نرمال نیست
مسئولیت پذیری و پاسخگویی	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	نرمال نیست
برون سپاری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	نرمال نیست
فن آوری اطلاعات	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	نرمال نیست
مدیریت کیفیت زنجیره تامین	۰/۰۷۰	۰/۰۰۰	نرمال است

چون sig متغیرهای فرعی کمتر از ۰/۰۵ است پس توزیع داده‌ها نرمال نمی‌باشد و از آزمون دوجمله‌ای استفاده خواهد شد و sig متغیرهای اصلی بیشتر از ۰/۰۵ است پس توزیع داده‌ها نرمال می‌باشد و از آزمون تی تک نمونه استفاده خواهد شد.

با توجه به جدول آزمون کولموگوروف- اسمیرنوف و شاپیروویلیک متغیر مدیریت و سازمان، سفارش دهی و تحویل، قیمت و هزینه، سهم بازار، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، برون سپاری و فن آوری اطلاعات غیر نرمال هستند در نتیجه از آزمون دو جمله‌ای برای آنها استفاده خواهد شد. نتایج آزمون دو جمله‌ای برای این متغیرها در جدول ۵ تا جدول ۱۱ آمده است.

جدول ۵. نتایج آزمون دو جمله‌ای برای مدیریت و سازمان

گروه ها	تعریف گروه ها	تعداد داده های هر گروه	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	sig	نتیجه آزمون
گروه ۱	≤ 3	۶۲	۰/۲۰	۰/۶۰	۰/۰۰۰	قبول فرضیه
گروه ۲	> 3	۳۱۳	۰/۸۰			
جمع کل		۳۷۵	۱/۰۰			

جدول ۶. نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سفارش دهی و تحویل

گروه ها	تعریف گروه ها	تعداد داده های هر گروه	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	sig	نتیجه آزمون
گروه ۱	≤ 3	۵۸	۰/۲۰	۰/۶۰	۰/۰۰۰	قبول فرضیه

			۰/۸۰	۳۱۷	> 3	گروه ۲
			۱/۰۰	۳۷۵		جمع کل

جدول ۷. نتایج آزمون دو جمله‌ای برای قیمت و هزینه

گروه ها	تعریف گروه ها	تعداد داده های هر گروه	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	sig	نتیجه آزمون
گروه ۱	≤ 3	۵۲	۰/۱۰	۰/۶۰	۰/۰۰۰	قبول فرضیه
گروه ۲	> 3	۳۲۳	۰/۹۰			
جمع کل		۳۷۵	۱/۰۰			

جدول ۸. نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سهم بازار

گروه ها	تعریف گروه ها	تعداد داده های هر گروه	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	sig	نتیجه آزمون
گروه ۱	≤ 3	۲۴	۰/۱۰	۰/۶۰	۰/۰۰۰	قبول فرضیه
گروه ۲	> 3	۳۵۱	۰/۹۰			
جمع کل		۳۷۵	۱/۰۰			

جدول ۹. نتایج آزمون دو جمله‌ای برای مسئولیت پذیری و پاسخگویی

گروه ها	تعریف گروه ها	تعداد داده های هر گروه	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	sig	نتیجه آزمون
گروه ۱	≤ 3	۵۰	۰/۱۰	۰/۶۰	۰/۰۰۰	قبول فرضیه
گروه ۲	> 3	۳۲۵	۰/۹۰			
جمع کل		۳۷۵	۱/۰۰			

جدول ۱۰. نتایج آزمون دو جمله‌ای برای برون سپاری

گروه ها	تعریف گروه ها	تعداد داده های هر گروه	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	sig	نتیجه آزمون
گروه ۱	≤ 3	۵۸	۰/۲۰	۰/۶۰	۰/۰۰۰	قبول فرضیه

گروه ۲	>۳	۳۱۷	۰/۸۰		
جمع کل		۳۷۵	۱/۰۰		

جدول ۱۱. نتایج آزمون دو جمله‌ای برای فن آوری اطلاعات

گروه ها	تعریف گروه ها	تعداد داده های هر گروه	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	sig	نتیجه آزمون
گروه ۱	≤ 3	۷۴	۰/۲۰	۰/۶۰	۰/۰۰۰	قبول فرضیه
گروه ۲	>۳	۳۰۱	۰/۸۰			
جمع کل		۳۷۵	۱/۰۰			

* از آنجا که طیف مورد سنجش ۵ گزینه‌ای بوده است، میانگین نظری ۳ در نظر گرفته شده است.

در آخر باید گفت شناسایی و رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین (مسئولیت پذیری و پاسخگویی، سهم بازار، فن آوری اطلاعات، سفارش دهی و تحویل، برون سپاری، قیمت و هزینه و مدیریت و سازمان) در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد.

برای رتبه بندی عوامل از آزمون فریدمن استفاده شده است.

با توجه به یافته‌های جدول (۴-۱۲) در بین ۷ عامل مورد سنجش، مسئولیت پذیری و پاسخگویی با میانگین (۴/۶۸)، سهم بازار با میانگین (۴/۴۶)، فن آوری اطلاعات با میانگین (۴/۰۰)، سفارش دهی و تحویل با میانگین (۳/۹۸)، برون سپاری با میانگین (۳/۶۹)، قیمت و هزینه با میانگین (۳/۶۷) و مدیریت و سازمان با میانگین (۳/۵۱) به ترتیب از بیشترین تا کمترین تاثیر را بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز داشته است.

همچنین نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهد که رتبه‌بندی عوامل ۷ گانه در سطح ۹۹ درصد اطمینان معنی دار است.

جدول ۱۲. رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز

رتبه	میانگین رتبه	ابعاد
۱	۴/۴۸	مسئولیت پذیری و پاسخگویی
۲	۴/۴۶	سهم بازار
۳	۴/۰۰	فن آوری اطلاعات
۴	۳/۹۸	سفارش دهی و تحویل
۵	۳/۶۹	برون سپاری
۶	۳/۶۷	قیمت و هزینه

مدیریت و سازمان	۳/۵۱	۷
Sig=۰/۰۰۰	df=۶	X2=۹۱/۸۴۵

بحث و نتیجه گیری

یافته‌ها نشان می‌دهد که ۶۶ نفر (۱۷/۶ درصد) از نمونه مورد بررسی را زنان و ۳۰۹ نفر (۳۲/۴ درصد) را مردان تشکیل می‌دهند. و به طور کلی تعداد مردان بیشتر از زنانی است که پرسشنامه را پر کرده‌اند.

با توجه به داده‌های تحت بررسی متغیر سن پاسخگویان می‌توان مشاهده نمود که بیشترین فراوانی به افرادی اختصاص دارد که دارای سن ۳۰-۴۰ (۴۸/۵ درصد) می‌باشند و کمترین به افرادی که دارای سن کمتر از ۳۰ سال (۷/۷ درصد) می‌باشند مربوط می‌شود.

از نظر تحصیلات بیشترین فراوانی در بین افراد با تحصیلات لیسانس دیده می‌شود با فراوانی ۱۵۳ (۴۰/۸ درصد) کل نمونه مورد بررسی را شامل می‌شود. و کمترین فراوانی به افرادی اختصاص دارد که دارای تحصیلات فوق دیپلم می‌باشند با فراوانی ۶۲ (۱۶/۵ درصد) می‌باشد.

با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون‌های آماری نتیجه گیری کلی از این مطالعه به صورت زیر بیان می‌شود: مدیریت و سازمان بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. و با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون رتبه بندی فریدمن عامل مدیریت و سازمان با میانگین (۳/۵۱) در رتبه هفتم قرار دارد. یعنی آخرین عامل در موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز می‌باشد. نتایج به دست آمده از این فرضیه تحقیق با تحقیق شفیع و تارمست (۱۳۹۳)، آفاجانی و روانستان (۱۳۹۳)، ناظمی و خریدار (۱۳۹۱)، رمضانیان و حیدر نیای کهن (۱۳۹۰)، ابراهیم و اگونیمی (۲۰۱۲)، دیویس-سرامک و همکاران (۲۰۱۰)، سوو همکاران (۲۰۰۹) و کیم (۲۰۰۹) از جهاتی همسو می‌باشد.

همچنین سفارش دهی و تحویل بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. و با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون رتبه بندی فریدمن عامل سفارش دهی و تحویل با میانگین (۳/۹۸) در رتبه چهارم قرار دارد. یعنی چهارمین عامل در موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز می‌باشد. نتایج به دست آمده از این فرضیه تحقیق با تحقیق رمضانیان و حیدر نیای کهن (۱۳۹۰) و دواراج و همکاران (۲۰۰۷) از جهاتی همسو است.

قیمت و هزینه بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. و با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون رتبه بندی فریدمن عامل قیمت و هزینه با میانگین (۳/۶۷) در رتبه ششم قرار دارد. یعنی ششمین عامل در موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز می‌باشد. نتایج به دست آمده از این فرضیه تحقیق با تحقیق کیم (۲۰۰۹) و جانسون و همکاران (۲۰۰۷) از جهاتی همسو می‌باشد.

سهم بازار بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. و با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون رتبه بندی فریدمن عامل سهم بازار با میانگین (۴/۴۶) در رتبه دوم قرار دارد. یعنی دومین عامل در موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز می‌باشد. نتایج به دست آمده از این فرضیه تحقیق با تحقیق کیم (۲۰۰۹) از جهاتی همسو می‌باشد.

مسئولیت پذیری و پاسخگویی بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. و با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون رتبه بندی فریدمن عامل مسئولیت پذیری و پاسخگویی با میانگین (۴/۴۸) در رتبه اول قرار دارد. یعنی اولین و مهمترین عامل در موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز می‌باشد. نتایج به دست آمده از این فرضیه تحقیق با تحقیق کرمی و همکاران (۱۳۹۴) از جهاتی همسو می‌باشد.

برون‌سپاری بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. و با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون رتبه بندی فریدمن عامل برون‌سپاری با میانگین (۳/۶۹) در رتبه پنجم قرار دارد. یعنی پنجمین عامل در موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره

تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز می‌باشد. نتایج به دست آمده از این فرضیه تحقیق با تحقیق سو و همکاران (۲۰۰۹)، کوه و همکاران (۲۰۰۷) از جهاتی همسو می‌باشد.

فن‌آوری اطلاعات بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. و با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون رتبه بندی فریدمن عامل فن‌آوری اطلاعات با میانگین (۴/۰۰) در رتبه سوم قرار دارد. یعنی سومین عامل در موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز می‌باشد. نتایج به دست آمده از این فرضیه تحقیق با تحقیق کرمی و همکاران (۱۳۹۴)، ابراهیم و اگونیمی (۲۰۱۲)، دیویس-سرامک و همکاران (۲۰۱۰)، دیویس-سرامک ۱۰ و همکاران (۲۰۱۰)، کیم (۲۰۰۹)، ساندرز (۲۰۰۷)، جانسون و همکاران (۲۰۰۷)، دواراج و همکاران (۲۰۰۷)، لی و لین (۲۰۰۶) و اوالی و ماکرز (۲۰۰۳) از جهاتی همسو می‌باشد.

نتایج اصلی نشان می‌دهد که مهمترین بعد کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز مسئولیت-پذیری و پاسخگویی می‌باشد به مدیریت فن‌آوری شرکت قطعه ساز خودرو کروز پیشنهاد می‌گردد بیشتر مشتریان حین خرید سوالاتی دارند که باید به آنها پاسخ‌های داده شوند و یا بعد از خرید ممکن است ماشین دارای نواقض یا ضعف‌های باشد و با توجه به عملکرد بد شرکت‌های رقیب در عدم پاسخگویی و مسوولیت‌پذیری آنها در ذهن مشتریان پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری مهمترین بعد است و باید شرکت خودروسازی کروز به نیازها و سوالات مشتریان پاسخ به موقع، سریع و به خواسته مشتریان رسیدگی کند و همه سوالات مشتریان را پاسخ دهند.

مدیریت و سازمان بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. به مدیریت فن‌آوری شرکت قطعه ساز خودرو کروز پیشنهاد می‌گردد که با ایجاد نظام مدیریت حقوق و دستمزد و بهره‌وری کارکنان، افزایش تعهد مدیریت و سازمان، تامین و پرورش نیروی انسانی متخصص از طریق آموزش‌های حین خدمت، موثر بودن چارت سازمانی در پخش مسئولیت در سازمان (یعنی طبق چارت سازمان مسئولیت تقسیم گردد)، همسو سازی وظایف کارکنان با اهداف سازمان و توسعه فرهنگ سازمانی در بین کارکنان بر مدیریت و سازماندهی هر چه بیشتر و موفق تر شرکت کروز کوشا باشند تا مدیریت موفقتری در کیفیت زنجیره تامین داشته باشند.

سفارش دهی و تحویل بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. به مدیریت فن‌آوری شرکت قطعه ساز خودرو کروز پیشنهاد می‌گردد با افزایش توسعه مکانیزم‌های دریافت سفارشات و تحویل محصولات و رفع اشکالات در کانال‌های ارتباطی مشتریان جهت سفارش و تحویل، مدیریت نوین بازاریابی-فروش و بازاریابی-فروش اینترنتی و افزایش فروش اینترنتی محصولات برای حذف واسطه‌گری بکوشند و بازخورد از مشتریان دریافت کنند تا مدیریت موفقتری در کیفیت زنجیره تامین داشته باشند.

قیمت و هزینه بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. به مدیریت فن‌آوری شرکت قطعه ساز خودرو کروز پیشنهاد می‌گردد با شناور سازی قیمت بر اساس قیمت تمام شده (به روز)، پیروی از نرخ گذاری‌های دولتی، دسترسی به منابع تامین با هزینه پایین‌تر، توانمندی تحلیل هزینه و سود و راهکارهای کاهش قیمت تمام از طریق مزیت‌های رقابتی شده محصولات بکوشند تا مدیریت موفقتری در کیفیت زنجیره تامین داشته باشند.

سهم بازار بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. به مدیریت فن‌آوری شرکت قطعه ساز خودرو کروز پیشنهاد می‌گردد با افزایش تعاملات مناسب با مشتریان (ارتقا سطح وفاداری)، افزایش مکانیزم‌های شناسایی بازارهای داخلی و خارجی (از طریق جستجو و بازاریابی)، استراتژی تنوع در ارائه محصولات (نفوذ و رسوخ)، مطالعه و شناخت رقبا و سهم آنها در بازار فروش محصولات، همسو سازی با سلاقی بازارهای مختلف مشتریان و مکانیزم فروش بازاریابی (مهندسی فروش) بکوشند تا مدیریت موفقتری در کیفیت زنجیره تامین داشته باشند.

مسئولیت پذیری و پاسخگویی بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. به مدیریت فن آوری شرکت قطعه ساز خودرو کروز پیشنهاد می گردد با فعال سازی فرایند رسیدگی موثر به شکایات مشتریان، ایجاد مکانیزم های نظام انتقادات و پیشنهادات، ایجاد نظام های تقویت مسولیت پذیری و آموزش پرسنل در جهت ارتقاء صلاحیت آنان بکوشند تا مدیریت موفقتری در کیفیت زنجیره تامین داشته باشند.

برون سپاری بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. به مدیریت فن آوری شرکت قطعه ساز خودرو کروز پیشنهاد می گردد با ایجاد و توسعه فرهنگ برون سپاری، شناسایی و دسته بندی فعالیت ها، دسترسی به شرکت های پیمانکاری مناسب، برآورد هزینه ها و منافع حاصل از برون سپاری و مکانیزم های ارزیابی پیمانکاران بکوشند تا مدیریت موفقتری در کیفیت زنجیره تامین داشته باشند.

فن آوری اطلاعات بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت قطعه ساز خودرو کروز تاثیر دارد. به مدیریت فن آوری شرکت قطعه ساز خودرو کروز پیشنهاد می گردد با معیار سنجی شرکت جهت استفاده از فناوری اطلاعات در حوزه های مختلف (حوزه های اطلاعات، بازیابی اطلاعات)، ایجاد پورتال ارتباط با مشتری (از طریق اینترنت و ایمیل)، بروز رسانی تجهیزات شبکه ای، آموزش نحوه بهره برداری از فناوری اطلاعات به کارکنان و توسعه بسترهای فناوری اطلاعات بکوشند تا مدیریت موفقتری در کیفیت زنجیره تامین داشته باشند.

با توجه به نتایج این تحقیق به محققین پیشنهاد می گردد در مورد موضوعات زیر به تحقیق بپردازند.

- بررسی تاثیر استراتژی های رقابتی بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت کروز.
- بررسی تاثیر توانمندسازی کارکنان بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت کروز.
- بررسی تاثیر امنیت شغلی کارکنان بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت کروز.
- بررسی تاثیر شایسته سالاری کارکنان بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت کروز.
- بررسی تاثیر جذب کارکنان خبره بر موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تامین در شرکت کروز.

در این مطالعه از ابزار پرسشنامه برای جمع آوری داده ها بهره بردیم که پرسشنامه به علت بسته بودن خود دارای محدودیت ذاتی است. می توان بیان داشت که استفاده از پرسشنامه کافی نبوده پیشنهاد می شود در مطالعات بعدی از مصاحبه یا سایر روش های تحقیق نیز استفاده شود.

منابع

- اجلی، مهدی، اصغری زاده، عزت الله، صفری، حسین. (۱۳۹۴)، ارائه چارچوبی یکپارچه برای بهبود عملکرد صنعت گاز مبتنی بر سیستم های مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) و مدیریت زنجیره تأمین (SCM)، مدیریت زنجیره تامین، سال ۱۸، شماره ۵۲، ۳۰-۴۴.
- آقاجانی، حسنعلی، روانستان، کاظم. (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر مولفه های تامین در زنجیره عرضه بر شاخص عملکرد سازمان با روش معادلات ساختاری (مورد مطالعه صنعت الکترونیک خودروی ایران)، مدیریت صنعتی، دوره ۶، شماره ۲، ۲۱۹-۲۴۰.
- ایران نژاد، مهدی، (۱۳۷۸)، روش تحقیق در علوم اجتماعی، نشر مدیران.

- رمضانیان، محمد رحیم، حیدرنیای کهن، پدram. (۱۳۹۰)، عوامل موثر بر مدیریت زنجیره تامین سبز در صنعت گردشگری مورد مطالعه: آژانس مسافرتی شهر تهران، فصلنامه مطالعات گردشگری، شماره ۱۴، ۱۲۵-۱۵۱.
- سعادت، اسفندیار، (۱۳۸۶)، مدیریت منابع انسانی، چاپ دوازدهم، انتشارات سمت، تهران.
- شفیعی، مرتضی، تارامست، پگاه. (۱۳۹۳)، تاثیر فرایند های مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی شرکت ساپکو)، مطالعات کمی در مدیریت، سال پنجم، شماره دوم، ۱۰۵-۱۲۴.
- صفری، حسین، نجبی منش، امید. (۱۳۹۰)، ارائه مدل مفهومی مدیریت کیفیت زنجیره تامین و بررسی وضعیت آن در صنعت خودروی ایران (مطالعه موردی: پژوه تندر ۹۰ شرکت ایران خودرو)، مدیریت صنعتی، دوره ۳، شماره ۷، ۷۷-۹۸.
- فضلی، صفر، امین افشار، زهرا. (۱۳۹۵)، بررسی نقش مستقیم محرک های زنجیره تامین و نقش تعدیلگری فرهنگ سازمانی در بهبود عملکرد زنجیره تامین، پژوهشی مطالعات مدیریت صنعتی، سال چهاردهم، شماره ۴۱، ۱۰۹-۱۳۶.
- کرد، باقر، گلشاهی، حمید رضا. (۱۳۹۲)، شناسایی و الوویت بندی عوامل موفقیت در پیاده سازی مدیریت زنجیره تامینبا استفاده از تکنیک تصمیم گیری فازی (مطالعه موردی سیمان خاش)، تخصص فن آوری سیمان، شماره ۶۳، ۳۷-۴۴.
- کرمی، الهام، عرب، علیرضا، فلاح لاجیمی، حمید رضا. (۱۳۹۴)، اثرات عوامل کلیدی موفقیت چابکی زنجیره تامین بر عملکرد استراتژیک شرکت های صنایع الکترونیک در ایران، پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۹، شماره ۱۴، ۱۸۵-۲۰۶.
- ناظمی، شمس الدین، خریدار، فاطمه. (۱۳۹۱)، تاثیر ابعاد زنجیره تامین یکپارچه بر توانمندی های رقابتی در صنایع غذایی و آشامیدنی شهر مشهد، مطالعات مدیریت صنعتی، سال نهم، شماره ۲۵، ۱-۲۶.
- Davis-Sramek, B., Germain, R., & Karthik, I. (2010). Supply chain technology: the role of environment in predicting performance. *Journal of the Academy of Marketing Science* (38), 42-55.
- Devaraj, S., Krajewski, L., & Wei, J. C. (2007). Impact of eBusiness technologies on operational performance: The role of production information integration in the supply chain. *Journal of Operations Management*, 25, 1199-1216.
- González-Benito, J. (2006). Information technology investment and operational performance in purchasing, the mediating role of supply chain management practices and strategic integration of purchasing. *Industrial Management & Data Systems*, 107 (2), 201-228.
- Hsu, C. C., Kannan, V. R., & Keong Leong, G. (2009). Supply chain management practices as a mediator of the relationship between operations capability and firm performance. *International Journal of Production Research*, 47 (3), 835-855.
- Jabbour, A. B., Filho, A. G., Viana, A. B., & Jabbour, C. J. (2011). Measuring supply chain management practices. *Measuring Business Excellence*, 15 (2), 18-31.
- Johnson, P. F., Klassen. R., Leenders, M. R., & Awaysheh, A. (2007). Utilizing e-business technologies in supply chains: The impact of firm characteristics and teams. *Journal of Operations Management*, 25, 1255-1274
- Ko, E., Kincade, D., & Brown, J. (2000). Impact of business strategy upon the application of Quick Response technologies: The apparel industry experience. *International Journal of Operation and Production Management*, 25(2), 90-98.
- Lee, Y. (2007). A Research Model for Collaborative Knowledge Management Practice, Supply Chain Integration and PerformancPhd. A Dissertation in Manufacturing Management and EngineerinThe University of Toledo, Ohio, United States.

- Li, G., Yang, H., Sun, L., & Sohal, A. S. (2009). The impact of IT implementation on supply chain integration and performance. *Int. J. Production Economics*, 120, 125-138.
- Li, S., & Lin, B. (2006). Accessing information sharing and information quality in supply chain management. *Decision Support Systems*, 42, 1641-1656.
- Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T. S., & Rao, S. S. (2006). The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance. *Omega*, 34, 107-124.
- Lockamy III, A., & McCormack, K. (2004). Linking SCOR planning practices to supply chain performance: An exploratory study. *International Journal of Operations & Production Management*, 24 (12), 1192-1218.
- Sezen, B. (2008). Relative effects of design, integration and information sharing on supply chain performance. *Supply Chain Management: An International Journal*, 13 (3), 233-240.
- Zelbst, P. J., Green Jr, K. W., Swer, V. E., & Baker, G. (2010). RFID utilization and information sharing: the impact on supply chain performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 25 (8), 582-589.
- Zhou, H., & Benton Jr., W. C. (2007). Supply chain practice and information sharing. *Journal of Operations Management*, 25, 1348-1365.