



بررسی تأثیر عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکت (مورد مطالعه: مجتمع صنعتی ماموت)؛ ص ۱۵۷-۱۷۷

محمد مهدی مظفری^۱، مهدی اجلی^۲، دلارام جعفرقلی^۳

نوع مقاله: ترویجی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۱۱

چکیده

زمینه و هدف: در دنیای رقابتی امروز، شرکت‌ها به دنبال کسب مزیت رقابتی و عملکرد بالا هستند. همچنین عملیات مرتبط با زنجیره تامین به دنبال بهینه‌ترین وضعیت می‌باشند. هدف اصلی از پژوهش حاضر، بررسی تأثیر عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکت ماموت است.

روش: روش تحقیق میدانی است. از پرسشنامه برای جمع آوری داده‌ها استفاده گردید. جامعه آماری این پژوهش را مدیران و خبرگان آشنا به سامانه مدیریت زنجیره تامین تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری پژوهش تصادفی ساده است. قابلیت اطمینان پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ و روایی آن با روش روایی صوری و همگرا (روش تحلیل عامل تاییدی) ارزیابی شده است، در نهایت برای تحلیل‌های چند متغیره از نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده گردید.

یافته‌ها: عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد مجتمع صنعتی ماموت تأثیر مثبت دارد. **نتیجه‌گیری:** نتایج نشان می‌دهند که: ۱. عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی مجتمع صنعتی ماموت تأثیر مثبت دارد. ۲. عملیات مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد مجتمع صنعتی ماموت تأثیر مثبت دارد. ۳. مزیت رقابتی بر عملکرد مجتمع صنعتی ماموت تأثیر مثبت دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت زنجیره تامین، مزیت رقابتی، روش آلفای کرونباخ، عملکرد شرکت ماموت.

۱ دانشیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین، قزوین، ایران. (نویسنده مسئول). mozaffari@soc.ikiu.ac.ir

۲ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران. ajalli@ut.ac.ir www.SID.ir

۳ کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین، قزوین، ایران. delaramjafargholi@gmail.com

جهان امروز به ویژه جهان سازمان‌ها، دستخوش تغییر و تحولات شگرف و مداومی است و تمامی ابعاد سازمان‌ها از محیط داخلی تا محیط خارجی، از عوامل انسانی تا غیرانسانی و ... همگی با شتابی خیره کننده در حالت تبدیل شدن از حالتی به حالتی دیگر هستند (جیانگ و لی^۱، ۲۰۰۸؛ گورلیک^۲، ۲۰۰۵). شرکت‌ها و سازمان‌ها در حال تلاش برای پیدا کردن راه‌های انعطاف پذیری و بهبود پاسخگویی هستند که با تغییر راهبرد عملیات، روش‌ها و فناوری‌های خود در رقابت باقی بمانند که انتخاب و اجرای پارادایم مدیریت زنجیره تأمین^۳ در این زمینه قابل توجه و تامل است. امروزه استفاده از زنجیره تأمین در کسب و کار، جهانی شده است. مدیریت زنجیره تأمین به عنوان یک مجموعه از فعالیت‌های به هم پیوسته است که در رابطه با برنامه-ریزی، هماهنگی و کنترل مواد، قطعات و کالاهای تمام شده از منبع به مشتری تعریف می‌شود. زنجیره تأمین به طور معمول از امکانات توزیع جغرافیایی، ارتباطات ترابری و اتصال این امکانات تشکیل شده است (شائو و دانگ^۴، ۲۰۱۲). در دنیای رقابتی امروزی، شرکت‌ها به منظور کسب مزیت رقابتی و ارتقای موقعیت خود در بازار باید بر قابلیت‌ها و منابع کلیدی تمرکز نمایند. مدیریت زنجیره تأمین ابزاری قدرتمند جهت ارتقای رشد شرکت‌ها و خلق مزیت رقابتی است. عملیات مدیریت زنجیره تأمین نقش حیاتی در تصمیمات مدیریتی ایفا می‌کند و می‌تواند اثرات قابل ملاحظه‌ای بر سودآوری و موفقیت عملیاتی شرکت‌ها داشته باشد. همچنین باعث می‌شود که شرکت‌ها در مقابل مشتریان پاسخگویی بهتری داشته باشند. به همین دلیل، مدیران بر ارتقای فرآیند زنجیره تأمین تاکید زیادی دارند و در بسیاری از موارد اقدام به انجام پروژه‌ها برای بهبود مدیریت زنجیره تأمین خود، استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و به کارگیری فنون بهینه‌سازی، مانند مدیریت و کنترل موجودی، استفاده از مفاهیم تولید ناب و سایر موارد می‌نمایند (حسینی و شیخی، ۱۳۹۱: ۴۷). در عصر حاضر، سازمان‌های مختلف برای پاسخگویی به تقاضای بازار و تأمین نیازهای مشتریان، به برقراری همکاری با سایر عناصر زنجیره تأمین نیازمند هستند؛ بنابراین، عملکرد یک سازمان به وسیله فعالیت‌های سایر اعضای زنجیره تأمین، تحت تاثیر قرار می‌گیرد. امروزه، رقابت میان شرکت‌های واحد جای خود را به رقابت میان زنجیره‌های تأمین داده است، در واقع، شرکت‌ها باید علاوه بر تمرکز بر منابع و فعالیت‌های داخل شرکت خود، به برقراری یکپارچگی با تأمین‌کنندگان و مشتریان توجه نمایند (وهاب‌پور و صفرزاده، ۱۳۹۶: ۸۹)؛ بنابراین

1 Jiang and Li

2 Gorelick

3 SCM: Supply Chain Management

4 Shao and Dong

با توجه به اینکه پژوهشی در شرکت ماموت در زمینه بررسی تاثیر عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکت انجام نشده است، در این پژوهش به بررسی این موضوع پرداخته می شود. در واقع سوال اصلی پژوهش این است که آیا عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکت ماموت تاثیر مثبت دارد یا خیر؟

ادبیات پژوهش: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مبانی نظری

عملیات مدیریت زنجیره تامین

مدیریت زنجیره تامین یک راهبرد عملیات جهانی قرن ۲۱ برای دستیابی به رقابت سازمانی است. نگرانی های مهم شرکت ها امروزه تحویل سریع محصولات یا مواد با کیفیت خوب با هزینه کم است؛ بنابراین، سازمان مشکلاتی در پیدا کردن روش های بهبود و بالا بردن ادغام، انعطاف-پذیری، پاسخگویی، رضایت مشتری خود و در نتیجه رقابت با تغییر راهبرد و فناوری عملیات خود و اجرای آن روبرو هستند؛ که مدیریت زنجیره تامین پاسخی برای حل این مشکلات است. (زهرائی^۱، ۲۰۱۶). پنج فرآیند مهم در زنجیره تامین وجود دارد: خرید، تولید، توزیع، انبار کردن، ذخیره و فروش. ترابری روشی است که در آن شرکت از جریان عملکرد تامین کننده، فناوری و توانایی برای بهبود مزیت رقابتی خود استفاده می کند. مدیریت زنجیره تامین نه تنها بر بخش خارجی ترابری متمرکز می باشد، بلکه بر بخش داخلی نیز متمرکز است، مدیریت زنجیره تامین به صورت گسترده در حوزه های از مدیریت کسب و کار و عملکردها استفاده می شود. در برخی از مطالعات، کارایی فعالیت های مدیریت زنجیره تامین از طریق یک فرآیند موفقیت آمیز اندازه-گیری می شود: مشارکت تامین کننده، روابط مشتری، مدیریت خدمات مشتری، تدارکات خارجی، خرید، به اشتراک گذاری اطلاعات، به اشتراک گذاری فناوری های اطلاعات و غیره (اینس و همکاران^۲ ۲۰۱۳). لی و همکارانش^۳ (۲۰۰۶) تحقیق را در پنج فعالیت انجام دادند: مشارکت راهبردی تامین کننده، رابطه مشتری، سطح به اشتراک گذاری اطلاعات، کیفیت و تاخیر به اشتراک گذاری اطلاعات.

1 Zahraee

2 Incea et.all

3 Lee et.all

رابطه راهبردی با تأمین کننده

رابطه راهبردی یک تجزیه و تحلیل در خصوص مسایل مهم و برجسته سازمان است که توسط راهبران ارشد سازمان به نمایندگی از مالکان، به منظور کنترل منابع در محیط‌های خارج از سازمان، اتخاذ می‌شود. این فرایند شامل مشخص کردن ماموریت، چشم‌انداز، دارایی‌های سازمان و توسعه برنامه‌های و سیاست سازمان‌های سازمان و همه فعالیت‌هایی که برای نیل به آن‌ها نیاز است، نیز می‌شود. در تعریفی دیگر مدیریت راهبردی را مجموعه‌ای از تصمیمات و اقدامات مدیریتی خوانده‌اند که عملکرد بلندمدت یک شرکت را تعیین می‌کند. مدیریت راهبردی شامل رصد محیطی (هم خارجی و هم داخلی)، تدوین راهبرد (برنامه‌ریزی راهبردی یا بلندمدت)، پیاده‌سازی، ارزیابی و کنترل راهبرد است (ناگ^۱، ۲۰۰۷). مفهوم وسیع یکپارچگی راهبردی زنجیره زنجیره تأمین در برگیرنده‌ی یکپارچگی تأمین‌کنندگان، یکپارچگی روابط، یکپارچگی داخلی، یکپارچگی مشتری و یکپارچگی تکنولوژی است (استمپ^۲، ۲۰۱۴).

مدیریت ارتباط با مشتری به همه فرایندها و فناوری‌هایی گفته می‌شود که در شرکت‌ها و سازمان‌ها برای شناسایی، ترغیب، گسترش، حفظ و ارائه خدمات بهتر به مشتریان به کار می‌رود و شامل مدیریت انواع شیوه‌هایی است که مشتری جهت ارتباط با سازمان استفاده می‌کند. اصول مدیریت ارتباطات مشتری، چگونگی ایجاد موفق یک سامانه و اجرای آن را برای مدیریت ارتباطات مشتریان از شروع و اجرای اولیه یک چنین سامانه‌ای تا نگهداری آن در زمان‌های مختلف را بیان می‌کند (شا^۳، ۱۹۹۱).

یکی از جنبه‌های اصلی در ایجاد هماهنگی، به اشتراک گذاری اطلاعات است. به اشتراک گذاری اطلاعات را می‌توان به صورت گستره‌ای که یک شرکت تنوعی از اطلاعات را با شرکای زنجیره تأمین مرادده می‌کند، تعریف کرد. (مونزکا^۴، ۱۹۹۸). اطلاعاتی که به اشتراک گذاشته می‌شود یک اساس اطلاعاتی و تصمیم‌گیری مشترک برای شرکای زنجیره تأمین ایجاد می‌کند، همچنین باعث بالارفتن سرعت انجام عملیات اصلاحی می‌شود (کائو^۵، ۲۰۰۷). دو بحث اصلی در پژوهش‌های به اشتراک گذاری اطلاعات مطرح است. مورد اول بر ارزش به اشتراک گذاری اطلاعات تمرکز دارد و مورد دوم در رابطه با چگونه ارزیابی کردن ارزش به اشتراک گذاری اطلاعات و عوامل تأثیرگذار بر آن متمرکز است. (صفری و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۵).

1 Nag

2 Estampe

3 Shaw

4 Monczka

5 Cao

مزیت رقابتی

مزیت رقابتی شامل مجموعه عوامل یا توانمندی‌هایی است که همواره شرکت را به نشان دادن عملکردی بهتر از رقبای قادر می‌سازد. مزیت رقابتی وقتی رخ می‌دهد که یک شرکت در شاخصه‌ای یا ترکیبی از شاخصه‌ها به پیشرفت‌ها و توسعه‌ها و قابلیت‌هایی می‌رسد که نسبت به رقبای برتری پیدا می‌کند؛ مانند دسترسی به منابع طبیعی، یا نیروی انسانی بسیار متخصص، تکنولوژی‌های صنعتی یا اطلاعاتی و ... مزیت رقابتی، میزان فزونی جذابیت پیشنهادی شرکت از نظر مشتریان در مقایسه با رقبای است. مزیت رقابتی، تمایز در ویژگی‌ها یا ابعاد می‌باشد که آن را قادر به ارائه خدمات بهتر از رقبای به مشتریان می‌کند، در کل مزیت رقابتی، ارزشی است که سازمان به مشتریان خود عرضه می‌کند، به نحوی که در آن زمان این ارزش توسط رقبای بالقوه و بالفعل عرضه نمی‌شود. (عطاران، ۲۰۱۶). برای رسیدن به مزیت رقابتی لازم است شرکت همزمان بر توانمندی‌های داخلی و خارجی خود تمرکز نماید (آپلبام^۱، ۲۰۰۰). سازمان‌ها برای ایجاد مزیت رقابتی باید دو موضوع مهم را مد نظر قرار دهند. ابتدا اینکه سازمان بایستی بتواند به وسیله‌ی شایستگی‌های خود یک مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند که با استفاده از آن بتواند عملکردی برتر از خود ارائه دهد و رقابت پذیری را ایجاد نماید. نکته دوم این می‌باشد که با توجه به محیط به شدت رقابتی و فزونی یافتن پیچیدگی‌ها، مزیت رقابتی ممکن است به آسانی توسط رقبای تقلید شود یا از نظر مشتریان دیگر ارزشی نداشته باشد پس باید مزیت‌های جدید را جایگزین نمود (صدری و لی، ۲۰۰۱). در نتیجه سازمان بایستی برای پیدا کردن مزیت‌های رقابتی خود اندیشه کند.

عملکرد شرکت

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد؛ بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: (۱) کارایی که توصیف کننده‌ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب برای تولید برون‌دادهای معین؛ (۲) اثربخشی که توصیف کننده‌ی درجه‌ی نیل به اهداف سازمانی است (خرمی و محمودزاده، ۱۳۹۶: ۱۳). عملکرد سازمان را می‌توان به عنوان نتیجه اقدامات سازمان یا سرمایه‌گذاری‌های سازمان در بازه‌ای زمانی مشخص تعریف کرد. عملکرد سازمان یک مفهوم چندبعدی است اما هدف از عملکرد یک شرکت

درنهایت عملکرد مالی آن است (هاگدورن^۱، ۲۰۰۳).

پیشینه پژوهش

قاسمی و همکاران در سال ۱۳۹۶، در مقاله‌ای به بررسی نقش مدیریت زنجیره تامین و کسب مزیت رقابتی در سازمان‌های خدماتی پرداختند. هدف پژوهش، بررسی نقش مدیریت زنجیره تامین و کسب مزیت رقابتی در سازمان‌های خدماتی است. مطالعه موردی در نظر گرفته شده بیمارستان مصطفی خمینی می‌باشد. میزان اهمیت سوالات به کمک نرم افزار آماری اس پی اس تجزیه و تحلیل و از روش آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه استفاده شده است. رابطه‌ی علی معناداری بین زنجیره تامین سبز، چابک، الکترونیکی و مزیت رقابتی در محیط‌های خدماتی وجود دارد. با توجه به تحلیل نتایج جامعه آماری مورد نظر در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه اصلی محقق شد.

مظفری و قطبی در سال ۱۳۹۵ تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر مدیریت زنجیره تامین سبز بر بهبود عملکرد و کسب مزیت رقابتی توسط سازمان انجام دادند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که امروزه مدیریت محیطی با تاکید بر حفاظت از محیط زیست به یکی از مهم‌ترین مسائل مشتریان، سهامداران، دولت‌ها، کارکنان و رقبا تبدیل شده و فشارهای جهانی، سازمان‌ها را ملزم به تولید محصولات و خدمات سازگار با محیط زیست کرده است. اغلب تصور می‌کنند زنجیره تامین سبز یعنی کاهش یا استفاده نکردن از مواد مضر شیمیایی که این تصور کاملاً غلط بوده چرا که زنجیره پا را فراتر از این مرحله گذاشته و تمام بخش‌های یک سازمان را مد نظر قرار می‌دهد. در واقع زنجیره تامین سبز حاصل پیوند اهداف اقتصادی با اهداف زیست محیطی سازمان می‌باشد.

شریفی و همکاران در سال ۱۳۹۵ پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد سازمانی از طریق مزیت رقابتی انجام دادند. هدف این پژوهش، شناسایی عملکردهای زنجیره تامین و بررسی تاثیر آنها بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی است. صنعت لوازم خانگی مطالعه موردی می‌باشد. با توجه به صنعت مورد مطالعه، شرکت پارس خزر به همراه چهار تأمین کننده کلیدی به عنوان جامعه آماری این پژوهش انتخاب شدند و نظرات ۱۵۵ نفر از مدیران و صاحب‌نظران مبحث لجستیک در این شرکت‌ها به عنوان نمونه آماری مورد مطالعه قرار گرفت. با استفاده از نرم افزار لیزرل، مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش به تایید رسید. پاسخ به فرضیات پژوهش با استفاده از نرم‌افزار اس پی اس انجام گردید. نتایج این پژوهش

¹ Hagedoorn

نشان دهنده‌ی نقش اثرگذار عملکردهای زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی و همچنین نقش میانجیگری مزیت رقابتی در ارتباط بین عملکردهای زنجیره تامین و عملکرد سازمانی است. سپس در راستای اولویت بندی عملکردهای زنجیره تامین از فرآیند تحلیل سلسله مراتب فازی استفاده شد و همچنین وزن هریک از عوامل، در بهبود مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی تعیین گردید.

رضائی کلیدبری و همکاران در سال ۱۳۹۳، درخصوص تاثیر مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد صنایع تولید قطعات خودروبی از طریق مزیت رقابتی پژوهشی را انجام دادند. مدیریت زنجیره تامین یعنی یکپارچه‌سازی این فعالیت‌ها از طریق بهبود روابط زنجیره برای رسیدن به مزیت رقابتی پایدار مدیریت زنجیره تامین بر یکپارچه سازی فعالیت‌های زنجیره تامین و نیز جریان‌های اطلاعاتی مرتبط با آنها از طریق بهبود روابط زنجیره برای دستیابی به مزیت رقابتی قابل اتکا و مستدام تاکید دارد. روش پژوهش توصیفی-همبستگی و جامعه آماری شرکت‌های دارای گرید ارتقایافته شرکت‌های خودروساز است. نمونه‌ها از روش نمونه برداری غیراحتمالی دردسترس انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد لی (۲۰۰۶) و برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون آماری مدلسازی معادلات ساختاری لیزرل استفاده شده است. نتایج تحلیل نشان می‌دهد که به کارگیری سطح بالاتری از شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین و مزیت رقابتی بر بهبود عملکرد سازمانی و همچنین به کارگیری شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین و مزیت رقابتی بر بهبود عملکرد سازمانی و همچنین به کارگیری شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین برایجاد مزیت رقابتی تاثیر مثبت دارد.

باورصاد و همکاران در سال ۱۳۹۳ پژوهشی با عنوان تاثیر شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین در مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی در خدمات نگهداری و تعمیرات شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران انجام دادند. این پژوهش به بررسی مفهومی و توسعه ابعاد پنج بعد *SCM* (مشارکت راهبردی تامین کنندگان، ارتباط با مشتری، میزان اشتراک گذاری اطلاعات، کیفیت اشتراک گذاری اطلاعات و تاخیر) و آزمون روابط بین شیوه‌های *SCM*، مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی می‌پردازد. روش‌شناسی پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است و جامعه آماری تحقیق را ۱۲۵ نفر از اداره خدمات نگهداری و تعمیرات نفت و گاز گچساران تشکیل دادند که از بین آنها به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و براساس فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه تعداد ۹۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. بر اساس نتایج پژوهش، شرکت‌هایی با سطح بالا از شیوه‌های *SCM* سطوح بالایی از عملکرد سازمانی را دارا هستند. شرکت‌هایی با سطح بالا از شیوه‌های *SCM* سطوح بالایی از مزیت رقابتی را دارند. سازمان‌ها با سطح مزیت رقابتی بالاتر، سطح عملکرد سازمانی بالاتری را دارند که یک رابطه مثبت و معناداری بین آنها برقرار است.

شفیعی و تارمست در سال ۱۳۹۳ به پژوهشی با عنوان تاثیر فرآیندهای مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی پرداختند. مطالعه موردی: شرکت ساپکو چنین بیان نمودند شرکت‌های شرکت طراحی و تأمین قطعات (ساپکو) با مدیریت زنجیره تأمین این مجموعه بزرگ در صدد افزایش عملکرد و کسب مزیت رقابتی است. روش پژوهش توصیفی-پیمایشی است و انتخاب اعضای نمونه آماری به روش تصادفی از بین اعضای مجموعه زنجیره تامین شرکت طراحی و تامین قطعات ایران خودرو (ساپکو)، فرضیه‌های پژوهش را با استفاده از روش معادلات ساختاری و رگرسیون مورد سنجش قرار دادند. نتایج نشان داد که مدیریت زنجیره تامین به طور مستقیم مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. همچنین مزیت رقابتی با عملکرد سازمانی رابطه معناداری دارد؛ اما با مداخله مزیت رقابتی، شدت رابطه میان مدیریت زنجیره تامین و عملکرد سازمانی تقویت می‌شود. روش پژوهش توصیفی-پیمایشی است و انتخاب اعضای نمونه آماری به روش تصادفی از بین اعضای مجموعه زنجیره تامین شرکت طراحی و تامین قطعات ایران خودرو (ساپکو)، فرضیه‌های پژوهش را با استفاده از روش معادلات ساختاری و رگرسیون مورد سنجش قرار دادند. نتایج پژوهش نشان داد که مدیریت زنجیره تامین به طور مستقیم مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. همچنین مزیت رقابتی با عملکرد سازمانی رابطه معناداری دارد؛ اما با مداخله مزیت رقابتی، شدت رابطه میان مدیریت زنجیره تامین و عملکرد سازمانی تقویت می‌شود.

پالاندینگ و همکاران^۱ در سال ۲۰۱۸، پژوهشی با عنوان تجزیه و تحلیل تاثیر مدیریت زنجیره تامین و عرضه انعطاف‌پذیری زنجیره‌ای بر عملکرد شرکت از طریق مزیت رقابتی را در شرکت پردازش ماهی در شهر بیتونگ انجام دادند. هدف از این مطالعه تعیین تاثیر مدیریت زنجیره تامین و انعطاف‌پذیری زنجیره تامین بر عملکرد شرکت از طریق مزیت رقابتی است. نمونه‌ها از طریق روش بررسی بر روی تمام شرکت‌های پردازش ماهی که فعالیت‌های صادراتی را به ۲۱ شرکت انجام می‌دهند، به دست آمدند. روش جمع‌آوری داده‌ها مصاحبه و پرسشنامه است و سپس با حداقل مربعات جزئی، داده‌ها تحلیل می‌شوند. این پژوهش ابعاد مدیریت زنجیره تامین را مدیریت می‌کند، یعنی مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت زنجیره تامین داخلی، مدیریت ارتباط با تامین‌کننده و انعطاف‌پذیری زنجیره تامین برای آزمون روابط با مزیت رقابتی و عملکرد شرکت است. نتایج نشان می‌دهد که مدیریت زنجیره تامین تاثیر مثبت بر مزیت رقابتی و کارایی شرکت دارد. به همین ترتیب، انعطاف‌پذیری زنجیره تامین تاثیر مثبت بر مزیت رقابتی عملکرد شرکت دارد. مزیت رقابتی نیز تاثیر مثبتی بر عملکرد شرکت‌های پردازش ماهی در شهر بیتونگ

دارد. براساس نتایج مطالعه می‌توان نتیجه گرفت که بهبود عملکرد شرکت به شدت وابسته به شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین، انعطاف‌پذیری زنجیره تامین و مزیت رقابتی است. از این یافته‌ها، حفظ و بهبود روابط با تامین کنندگان، مشتریان و بهبود زنجیره تامین داخلی برای تولید محصولات با ارزش افزوده بهتر توصیه شده‌است. انعطاف‌پذیری زنجیره تامین برای هر شرکت پردازش ماهی در شهر بیتونگ ضروری است تا بتواند به نوسانات تقاضا و تغییرات پاسخ دهد. پیشرفت‌های جدید در ارائه محصولات متنوع و یا بهبود کیفیت کار، این شرکت را قادر می‌سازد که به طور موثر و کارآمد کار کند. مزایای مدیریت زنجیره تامین و انعطاف‌پذیری زنجیره تامین در نهایت، مزیت رقابتی و بهبود عملکرد شرکت‌های پردازش ماهی در شهر بیتونگ را بهبود می‌بخشد.

سرینیواسان و اسواکن^۱ در سال ۲۰۱۷ پژوهشی با عنوان یک بررسی از دیدگاه و انعطاف‌پذیری به عنوان تکمیل تجزیه و تحلیل زنجیره تامین: دیدگاه نظری پردازش اطلاعات سازمان انجام دادند و چنین بیان نمودند که بسیاری از شرکت‌ها امروز در حال تلاش برای توسعه و بهره برداری از قابلیت‌های تحلیلی هستند. با استفاده از نظریه پردازش اطلاعات سازمان^۲، دیدگاه تقاضا و دیدگاه عرضه را به عنوان منابع اصلی برای توانایی تحلیل و انعطاف‌پذیری سازمانی به عنوان یک قابلیت مکمل بررسی کردند. روابط بین این عوامل را تحت شرایط مختلف متغیرونوسانات بازار، به عنوان یک نوع عدم اطمینان محیطی بررسی کردند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها از ۱۹۱ شرکت جهانی نشان می‌دهد که هر دو دیدگاه تقاضا و عرضه با توسعه قابلیت‌های تجزیه و تحلیل مرتبط است. در قابلیت تجزیه و تحلیل نشان داده شده‌است که به شدت با عملکرد عملیاتی مرتبط است. نتایج تجربی نشان می‌دهد که توانایی تجزیه و تحلیل و انعطاف‌پذیری سازمانی، به عنوان توانایی مکمل برای شرکت‌هایی است که در بازارهای فرار هستند. این یافته‌ها *OIPT* را برای ایجاد درک بهتر از کاربردهای فناوری‌های پردازش اطلاعات گسترش می‌دهد، در حالی که ارائه راهنمایی‌های مبتنی بر نظری به مدیران در توسعه قابلیت‌های تحلیلی در شرکت‌های خود است.

هاندوکو و همکاران^۳ در سال ۲۰۱۵ تحقیقی با عنوان تاثیر سامانه منابع سازمانی و عملکردهای زنجیره ی تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکتی: نمونه ای از شرکت های اندونزی انجام دادند، در این مقاله چنین آمده است، برنامه‌ریزی منابع سازمانی (*ERP*) هسته ی پردازش

1 Srinivasan and Swink

۲ *OIPT*

3 Handoko et al

اطلاعات کسب و کار است. بدون در نظر گرفتن هسته های مختلف کسب و کار، *ERP* یکی از مهمترین عوامل در کسب و کار است (مالی، منابع انسانی، بازاریابی، عملیاتی). مدیریت زنجیره ی تامین (*SCM*) به دنبال یک شرکت خصوصی است و با توجه به این موضوع که شرکت ها تا اندازه ی زیادی بر شایستگی ها و توانایی های اصلی شان تمرکز دارند، از دیگر توانایی های تامین کنندگان غافل هستند. سامانه *ERP* به شرکت ها برای دستیابی به این مزایای رقابتی با افزایش جریان اطلاعات فرآیند کمک می کند، این افزایش در تمام سامانه های عملی متصل و پیوسته ی بین تامین کننده، تولیدکننده، توزیع کننده و حتی مصرف کننده ی نهایی صورت می پذیرد. این تحقیق برای ۱۴۸ مدیر شرکت های اندونزی انجام شد. فرضیه ها با استفاده از تحلیل مسیر رگرسیون چندگانه آزمایش شدند. تمام مفاهیم یا سوالات این تحقیق از لحاظ کمی با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری سرکوال (*SEM*) پردازش شدند. نتایج نشان می دهد که عملکردهای *SCM* تاثیر مثبتی بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکتی دارد. سامانه *ERP* رابطه ی مثبتی با مزیت رقابتی دارند، سامانه *ERP* تاثیر مثبتی بر عملکرد شرکتی دارد. در پایان، مزیت رقابتی به صورت مثبت عملکرد شرکتی را تحت تاثیر قرار می دهد.

هو وهمکاران^۱ در سال ۲۰۱۴، در پژوهشی با عنوان تاثیر محیط رقابتی بر تقسیم و عملکرد اطلاعات زنجیره تامین چنین بیان نمودند که اشتراک گذاری اطلاعات در زنجیره های عرضه در دهه گذشته به موضوع مهم تبدیل شده است. این مطالعه از داده های ۶۱۷ شرکت تولیدی چینی برای بررسی روابط بین محیط رقابتی، به اشتراک گذاری اطلاعات زنجیره تامین (*SCIS*) و عملکرد زنجیره تامین استفاده می کند. نتایج حاصل از تحلیل مدل سازی معادلات ساختاری نشان می دهد که ۱. رقابت بین المللی به طور کلی با هر سه نوع *SCIS* ارتباط مثبت دارد در حالی که رقابت محلی به طور مستقیم به هیچ یک از سه نوع ارتباط ندارد. ۲. به اشتراک گذاری اطلاعات داخلی به طور مستقیم با به اشتراک گذاری اطلاعات خارجی با تامین کنندگان و مشتریان ۳. به اشتراک گذاری اطلاعات داخلی و به اشتراک گذاری اطلاعات با مشتریان، به طور مثبت نسبت به عملکرد زنجیره تامین برتر ارتباط دارد، در حالی که اشتراک اطلاعات تامین کننده به طور قابل توجهی به عملکرد مربوط نمی شود. یافته ها نشان داد که درک از روابط بین محیط رقابتی، *SCIS* و عملکرد زنجیره تامین باعث ارتقای تولید چینی می شود.

کیم^۲ در سال ۲۰۰۹، در مقاله ای با عنوان بررسی اثر مستقیم و غیرمستقیم یکپارچگی زنجیره تامین بر عملکرد شرکت رابطه علی میان عملیات مدیریت زنجیره تامین، قابلیت رقابتی، سطح

1 Huo et al

2 Kim

یکپارچگی زنجیره تامین و عملکرد شرکت را مورد بررسی قرار داد. او تحقیق خود را بر روی شرکت‌های تولیدی ژاپنی و کره‌ای متمرکز نمود و دریافت که در شرکت‌های کره‌ای، یکپارچگی کارایی زنجیره تامین می‌تواند نقش حیاتی‌تری را برای رقابت‌پذیری پایدار مدیریت زنجیره تامین ایفا نماید. درحالی که در شرکت‌های ژاپنی، روابط درونی نزدیک‌تر میان سطح تمرکز بر عملیات مدیریت زنجیره تامین و قابلیت رقابتی می‌تواند دارای اثر قابل ملاحظه‌تری بر رقابت‌پذیری مدیریت زنجیره تامین باشد. او بر این باور است که چنین یافته‌هایی می‌تواند به شرکت در ایجاد چارچوبی برای مرتبط ساختن راهبرد یکپارچگی خود راهبرد رقابتی‌اش و همچنین شناسایی چگونگی ارتباط دادن چنین رابطه‌ای با بهبود عملکرد سازمانی، کمک نماید. بدین ترتیب شرکت قادر می‌گردد تا مجموعه‌ای از راهبردهای مفید عملیات زنجیره تامین را برای یکپارچگی زنجیره تامین تنظیم کند.

با عنایت به مرور گسترده ادبیات، در این پژوهش از مدل مفهومی تحقیق برگرفته از پژوهش هندوکوا^۱ و همکاران (۲۰۱۵) به منظور بررسی تأثیر عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد مجتمع صنعتی ماموت استفاده می‌شود. با توجه به مدل مفهومی تحقیق، فرضیات زیر پیشنهاد شد:

فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی

عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد مجتمع صنعتی ماموت تأثیر مثبت دارد.

فرضیات فرعی

فرضیه فرعی ۱: عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی مجتمع صنعتی ماموت تأثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی ۲: عملیات مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد مجتمع صنعتی ماموت تأثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی ۳: مزیت رقابتی بر عملکرد مجتمع صنعتی ماموت تأثیر مثبت دارد.

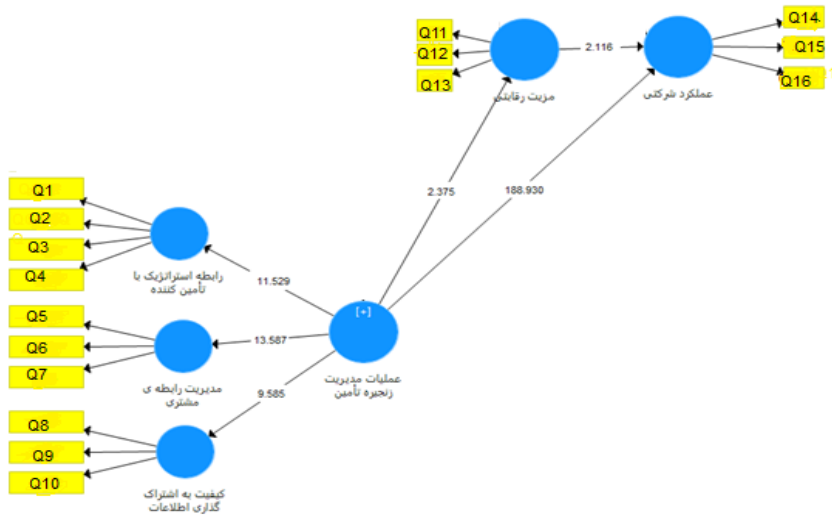
روش پژوهش

اصلی‌ترین روش‌های گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر بدین شرح است: مطالعات کتابخانه‌ای، تحقیق میدانی. برای جمع‌آوری داده‌های موردنیاز جهت تعیین رابطه‌ی متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استفاده می‌گردد. جهت‌گیری پژوهش کاربردی است. در این تحقیق برای جمع‌داده‌های میدانی از پرسشنامه محقق ساخته با استفاده از مبانی نظری، پیشینه تحقیق و پرسشنامه‌های استاندارد موجود در این زمینه، استفاده می‌شود. مبانی نظری این پژوهش با مراجعه به کتب، مجلات، مقالات داخلی و خارجی و پایگاه‌های معتبر اینترنتی اطلاعات مورد نیاز برای انجام پژوهش جمع‌آوری گردیده است. به منظور اطمینان هر چه بیشتر از روایی پرسشنامه، از نظرات اساتید راهنما و مشاور و نظرات خبرگان (روایی صوری) و روایی همگرا (روش تحلیل عامل تاییدی) استفاده گردید. همچنین برای ارزیابی پایایی پرسشنامه از ضریب پایایی آلفای کرونباخ استفاده می‌گردد. جهت بررسی و تحلیل آماری از نرم‌افزار اسپاس استفاده می‌شود. جهت تبیین رابطه میان سازه‌های پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده می‌شود. قلمرو موضوعی پژوهش بررسی تاثیر مدیریت عملیات زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکت، قلمرو مکانی مجتمع صنعتی ماموت در هشتگرد و قلمرو زمانی پژوهش سال ۱۳۹۷ می‌باشد. واحد سنجش پژوهش، عملیات مدیریت زنجیره تامین، مزیت رقابتی و عملکرد شرکت واحد مشاهده پژوهش، کارشناسان و متخصصان و واحد تحلیل مجتمع صنعتی ماموت است. راهبرد پژوهش از نوع مورد مطالعه خواهد بود که جامعه آماری این تحقیق را مدیران، خبرگان، متخصصان و کارشناسان آشنا به *SCM* که در مجتمع صنعتی ماموت هستند، تشکیل می‌دهند. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده و با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع محدود محاسبه می‌گردد.

بررسی مدل معادلات ساختاری

معناداری

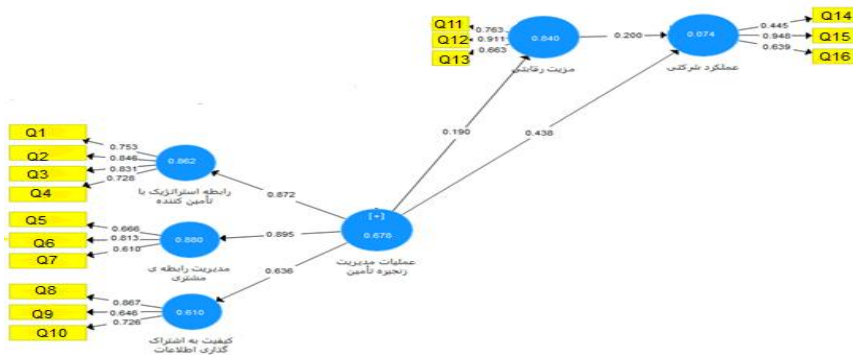
در شکل یک، مدل معادلات ساختاری با توجه به ضرایب تی ارائه شده است:
شکل ۱: بررسی مدل معادلات ساختاری با توجه به ضرایب تی



تحلیل مسیر

باتوجه به نتایج حاصل شده در شکل یک ابتدا درک این نکته ضروری است که ضرایب بیشتر از مقدار عددی ۱/۹۶ در تایید معناداری و عدم تصادفی بودن رابطه بین مولفه های پژوهش می- باشند. در نهایت مشاهده می شود که مقدار ضرایب معناداری در کلیه ی ارتباطات موجود بین متغیرها بیشتر از مقدار ۱/۹۶ بوده بنابراین معناداری کلیه ی روابط موجود در مدل تایید می شود.

شکل ۲: بررسی مدل معادلات ساختاری با توجه به ضرایب استاندارد شده



با توجه به نتایج حاصل شده در شکل ۲ مشاهده می شود سازه ی مدیریت رابطه ی مشتری با ضریب بتای ۰/۸۹۵ بیشترین تاثیر و رابطه را با عملیات مدیریت زنجیره تامین دارد، همچنین عملیات مدیریت زنجیره تامین با ضریب بتای ۰/۴۳۸ بیشترین تأثیر را بر عملکرد شرکت دارد و عملیات مدیریت زنجیره تامین با ضریب بتای ۰/۱۹۰ بر مزیت رقابتی تأثیر گذار است. در نهایت مزیت رقابتی نیز با ضریب ۰/۲۰۰ بر عملکرد شرکتی تأثیر گذار است.

یافته ها

فرضیه اصلی

عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد مجتمع صنعتی ماموت تاثیر مثبت دارد. با توجه به نتایج حاصل شده عملیات مدیریت زنجیره تامین با سطوح معناداری کمتر از پنج درصد و ضریب بتا مناسب و ضریب تی بیشتر از ۱/۹۶ بر عملکرد شرکت ماموت تاثیر مثبت دارد. مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی مجتمع صنعتی ماموت تاثیر گذار می باشد. در نهایت فرضیه حاضر تایید می شود. نتایج حاصل شده در این فرضیه با نتایج حاصل شده در مطالعه خرمی و محمود زاده در سال ۱۳۹۶ که با هدف بررسی تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی، مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد شرکت انجام دادند، همسو و هم راستا می باشد. در هر دو مطالعه بیان شد که بررسی تاثیر و نقش عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی، معنادار می باشد. همچنین نتایج حاصل شده در این فرضیه با نتایج حاصل شده در مطالعه هاندوکو و همکاران که در سال ۲۰۱۵ با هدف بررسی تاثیر سامانه برنامه ریزی منابع سازمانی و عملکردهای مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکتی در نمونه ای از شرکت های اندونزی انجام دادند، همسو و هم راستا می باشد. نتایج دو مطالعه حاکی از آن است که عملیات مدیریت زنجیره تامین تاثیر مثبتی بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکتی دارند.

فرضیات فرعی

فرضیه فرعی شماره یک: عملیات مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی مجتمع صنعتی ماموت تاثیر مثبت دارد. با توجه به نتایج حاصل شده مشاهده می شود که عملیات مدیریت زنجیره تامین با سطح معناداری کمتر از ۵ درصد، ضریب مسیر برابر ۰/۱۹۰ و سطح اماره تی برابر با ۲/۳۷۵ تاثیر مثبت بر مزیت رقابتی مجتمع صنعتی ماموت دارد در نهایت فرضیه حاضر تایید می شود. مطالعه قاسمی و همکاران در سال ۱۳۹۶ با هدف بررسی نقش مدیریت زنجیره تامین و کسب مزیت رقابتی در سازمان های خدماتی انجام شد، نتایج آن نشان دهنده ی رابطه علی معناداری بین زنجیره تامین سبز بر چابکی سازمان و مزیت رقابتی در محیط های خدماتی می باشد. در نتیجه، نتایج حاصل شده در مطالعه حاضر با نتایج حاصل شده در مطالعه قاسمی و همکاران از منظر تاثیر زنجیره تامین بر مزیت رقابتی همسو می باشد.

فرضیه فرعی شماره دو: عملیات مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد مجتمع صنعتی ماموت تاثیر مثبت دارد. با توجه به نتایج حاصل شده در این قسمت نیز مشاهده می شود که عملیات مدیریت زنجیره تامین با سطح معناداری کمتر از پنج درصد، ضریب مسیر برابر با ۰/۴۳۸ و سطح آماره تی برابر با ۱۸۸/۹۳۰ تاثیر مثبت بر مجتمع صنعتی ماموت دارد. در نهایت فرضیه حاضر تایید می -

شود. نتایج حاصل شده در فرضیه حاضر نیز با نتایج حاصل شده در مطالعه شریفی و همکاران در سال ۱۳۹۵ که به عنوان بررسی تاثیر مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد سازمانی از طریق مزیت رقابتی انجام دادند، نیز همسو و هم راستا می باشد. در هر دوی این مطالعات، هدف شناسایی عملکردهای زنجیره تامین و بررسی تاثیر آنها بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمان می باشد که دارای نتایجی مشترک، همسو و هم راستا می باشند. همچنین نتایج حاصل شده در این مطالعه با نتایج حاصل شده در مطالعه لی^۱ و همکاران که در سال ۲۰۰۶ به بررسی تاثیر شیوه های مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی پرداختند، هم راستا و همسو می باشد. نتایج پژوهش لی و همکاران حاکی از این است که سطح بالای عملکرد مدیریت زنجیره تامین می تواند منجر به افزایش مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی شود. به همین جهت می توان نتایج حاصل شده در این مطالعه با نتایج حاصل شده در پژوهش حاضر را هم راستا و همسو دانست. نهایتاً نتایج حاصل شده در فرضیه حاضر با نتایج حاصل شده از مطالعه هاندوکو^۲ و همکاران که در سال ۲۰۱۵ انجام شد، هم راستا و همسو می باشد. این مطالعه با هدف بررسی تاثیر سامانه برنامه ریزی منابع سازمانی و عملکردهای مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد شرکتی در نمونه ای از شرکت های اندونزی انجام شد و نتیجه ای آن نشان دهنده تاثیر مثبت عملیات مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد شرکت است. به همین جهت نتیجه این مطالعه به طور کامل مطابق و همسو با نتیجه پژوهش حاضر است.

فرضیه فرعی شماره سه: مزیت رقابتی بر عملکرد مجتمع صنعتی ماموت تاثیر مثبت دارد. با توجه به نتایج حاصل شده مشاهده می شود که مزیت رقابتی با سطح معناداری کمتر از پنج درصد، ضریب مسیر برابر با ۰/۲۰۰ و سطح آماره تی ۲/۱۱۶ تاثیر مثبت بر عملکرد مجتمع صنعتی ماموت دارد. در نهایت فرضیه حاضر تایید می شود. نتایج حاصل شده در فرضیه حاضر با نتایج حاصل شده از مطالعه هاندوکو و همکاران که در سال ۲۰۱۵ انجام شد، هم راستا و همسو می باشد. نتایج آن حاکی از تاثیر مثبت مزیت رقابتی بر عملکرد شرکتی در اندونزی است که به همین جهت، نتیجه آن مطابق و همسو با نتیجه حاصل از پژوهش حاضر است.

^۱ Li et al

^۲ Handoko et al

نتیجه گیری

نتایج حاصل شده در خصوص بررسی و تاثیر نقش مدیریت عملیات زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد مجتمع صنعتی ماموت حاکی از آن است که مدیریت عملیات زنجیره تامین میتواند منجر به افزایش مزیت رقابتی شرکت در مقایسه با سایر شرکتهای فعال در عرصه فعالیت شود. در بررسی مدیریت عملیات زنجیره تامین بر عملکرد شرکت نیز این نکته حائز اهمیت می باشد که هرچه میزان عملیات زنجیره تامین بهبود یابد، عملکرد شرکت نیز بهبود پیدا میکند، چرا که با توجه به تعاریف پیرامون زنجیره تامین، استفاده درست از منابع و امکانات، شناسایی درست بازار از عوامل مستتر در زنجیره تامین، تأثیر گذار بر عملکرد شرکت است. در نهایت مشخص بودن مشخص یودن شکل شفاف از چشم انداز در یک سازمان منجر به شکل گیری رقابت های اصولی می گردد که این عامل موجب مزیت رقابتی شرکت می شود و در نهایت دارا بودن مزیت رقابتی به بهبود عملکرد در شرکت منجر می شود.

پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر، پیشنهادات کاربردی جهت اجرایی شدن توسط مسئولان مربوطه ارائه شده است.

۱. پیشنهاد می شود سازمان در راستای شناسایی زنجیره تامین و ابعاد آن و نقش زنجیره تامین بر بهبود فعالیت ها و عملکرد شرکت، اقدام به برگزاری کلاس های آموزشی با محوریت زنجیره تامین و کارکردهای آن نمایند.

۲. پیشنهاد می شود سازمان در راستای افزایش سطح مشارکت افراد در برنامه ریزی های آتی خود، اقدام به برگزاری نشست های متفاوت و همایش هایی با این محوریت نماید.

۳. پیشنهاد می شود به منظور افزایش کارایی و عملکرد شرکت، شرکت ماموت اقدام به تدوین سیاست های راهبردی خود با ابزاری به نام زنجیره تامین نماید.

۴. پیشنهاد می شود به منظور بسط و توسعه دانش در شرکت، اقدام به برگزاری همایش هایی با محوریت زنجیره تامین سبز و نقش آن بر مزیت رقابتی شود.

۵. با توجه به اینکه مدیریت عملیات زنجیره تامین با ضریب مسیر ۰/۴۳۸ تاثیر بسیاری بر عملکرد شرکت دارد؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت که تقویت عملیات مدیریت زنجیره تامین، موجب بهبود عملکرد شرکت می شود. همچنین با توجه به نتایج پژوهش که نشان می دهد از میان سازه های اندازه گیری سازه ی متغیر مدیریت عملیات زنجیره تامین، سازه ی مدیریت رابطه ی مشتری با ضریب مسیر ۰/۸۹۵ بیشترین رابطه را با این متغیر داشته و اثر گذارترین شاخص این

سازه (با بار عاملی ۰/۸۱۳) نیز، مولفه‌ی "ترغیب کاربران با استفاده از خدمات مختلف" است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود، شرکت ماموت به منظور بهبود عملکرد شرکت، به تقویت و بهبود مدیریت عملیات زنجیره تامین و به طور خاص به بهبود مدیریت رابطه‌ی مشتری و ترغیب کاربران برای استفاده از خدمات متنوع بپردازد.

قدردانی

از کلیه عزیزانی که در این پژوهش ما را یاری نموده اند کمال تشکر و قدر دانی را دارا هستیم.

منابع

منابع فارسی

- باورصاد بلقیس، رحیمی فرج اله و مهربان نژاد، یاسر (۱۳۹۳). *تاثیر شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین در مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی در خدمات نگاه‌داری و تعمیرات شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران*.
- حسینی محمود، شیخی نرگس (۱۳۹۱). *تبیین نقش راهبردی عملیات مدیریت زنجیره تامین در بهبود عملکرد شرکت (مطالعه صنعت مواد غذایی ایران)*. مجله مطالعات مدیریت راهبردی، ۶(۱۰)، صص ۳۶-۶۰.
- خرمی غلامرضا، محمودزاده احد (۱۳۹۶). *بررسی تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی، مدیریت زنجیره تامین و مدیریت منابع انسانی بر عملکرد شرکت*. مجله مدیریت زنجیره ارزش، ۲(۵)، صص ۱۳-۳۲.
- رضائی کلیدبری، حمیدرضا گودرزوندچگینی، مهرداد و علوی فومنی فاطمه (۱۳۹۳). *تاثیر مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد صنایع تولید قطعات خودرویی از طریق مزیت رقابتی*. مجله مدیریت بازرگانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ۶(۱)، صص ۶۷-۸۸.
- شریفی محمد، شاهرودی کامبیز و رضانیان، محمد رحیم (۱۳۹۵). *بررسی تاثیر مدیریت زنجیره تامین بر بهبود عملکرد سازمانی از طریق مزیت رقابتی*، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربت حیدریه.
- شفیعی مرتضی، تارمست پگاه (۱۳۹۳). *تاثیر فرآیندهای مدیریت زنجیره تامین بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: شرکت سایکو)*. نشریه مطالعات کمی در مدیریت، ۵(۲)، صص ۱۰۸-۱۲۸.
- صفری، حسین، حشمتی پور، فاطمه، مهرابی، علی و نصابی، وحیدرضا، ۱۳۹۱، *مدل‌سازی*

عوامل مؤثر بر به اشتراک‌گذاری اطلاعات در زنجیره تامین شرکت ایران خودرو خراسان با استفاده از روش ترکیبی نگاشت علی و شبکه‌های بی‌زین، مدیریت فناوری اطلاعات. ۴ (۱۰).

عطاران جواد، آدینف حیات دیوانداری (۲۰۱۶). **شناسایی عوامل مؤثر بر تحکیم بازار (تحقق مزیت رقابتی پایدار) خدمات بانکی در بانک ملت بر مبنای دیدگاه منبع محور.** نشریه مدیریت بازرگانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران. بازبینی‌شده در ۱۴ ژوئن ۲۰۱۶.

قاسمی نفیسه، نکویی‌فرد الناز، رجبی موغاری پروین و امین صالحی فرناز (۱۳۹۶). **نقش مدیریت زنجیره تامین و کسب مزیت رقابتی در سازمان‌های خدماتی.** اولین کنفرانس بین‌المللی دستاوردهای نویت در علوم و تکنولوژی. تهران، شرکت بین‌المللی کوشا.

مظفری محمد مهدی، قطبی فرید (۱۳۹۵). **بررسی تاثیر مدیریت زنجیره تامین سبز بر بهبود عملکرد و کسب مزیت رقابتی توسط سازمان، سومین همایش ملی و سومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران، همدان.**

وهاب پور، نیره و صفرزاده حسین (۱۳۹۶). **بررسی نحوه اثرگذاری یکپارچگی زنجیره تامین بر عملکرد شرکت با استفاده از متغیرهای میانجی قابلیت‌های رقابتی و مدیریت زنجیره تامین، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، شماره ویژه کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی.**

منابع خارجی

Appelbaum, S. H., & Gallagher, J. (۲۰۰۰). **The competitive advantage of organizational learning.** *Journal of Workplace Learning*, ۱۲(۲), pp. ۴۰-۵۶.

Cao, M. (۲۰۰۷). **Achieving collaborative advantage through IOS-enabled supply chain collaboration: An empirical examination.** *The University of Toledo.*

Estampe, D. (۲۰۱۴). **Supply chain performance and evaluation models.** *John Wiley & Sons.*

Gorelick, C. (۲۰۰۵). **Organizational learning vs the learning organization: a conversation with a practitioner.** *The Learning Organization* ۱۲(۴): pp. ۳۸۳-۳۸۸.

Handoko, B. L., Aryanto, R., So, I. G. (۲۰۱۵). **The impact of enterprise resources system and supply chain practices on competitive advantage and firm performance: Case of Indonesian companies.** *Procedia Computer Science*, ۷۲, pp.۱۲۲-۱۲۸.

Hagedoorn, J., & Cloudt, M. (۲۰۰۳). **Measuring innovative performance: is there an advantage in using multiple indicators?.** *Research policy*, ۳۲(۸), pp.۱۳۶۵-۱۳۷۹.

Incea Huseyin, S.Z. Imamoglu, H. Keskin, a. akgund, Mehmet and N.Efee (۲۰۱۳). **The Impact of ERP Systems and Supply Chain Management Practices on Firm Performance:case of Turkish Compaines.***procedia-Social and Behavioral SCIENCES* ۹۹,pp.۱۱۲۴-۱۱۳۳.

Jiang, X.,Y.Li (۲۰۰۸).**The relationship between organizational learning and firms financial performance in strategic alliances;A contingency approach** *Journal of World Business*, ۴۳(۳), pp.۳۶۵-۳۷۹.

Kim, S W. (۲۰۰۹). **An investigation on the direct and indirect effect of supply chain integration on firm performance,** *International journal.Production Economics*, ۱۱۹, pp.۳۲۸-۳۴۶.

Li,S Rague-Nathan,B. Ragu-Nathan, T. S.,Rao,S. (۲۰۰۶). **The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance.** *Omega*. ۳۴(۲),pp.۱۰۷-۱۲۴.

Monczka, R. M., Petersen, K. J., Handfield, R. B., & Ragatz, G. L. (۱۹۹۸). **Success factors in strategic supplier alliances: the buying company perspective.** *Decision sciences*, ۲۹(۳),pp.۵۵۳-۵۷۷.

Nag R., Hambrick, D. C., & Chen, M. J. (۲۰۰۷). **What is strategic management, really? Inductive derivation of a consensus definition of the field.** *Strategic management journal*, ۲۸(۹), pp.۹۳۵-۹۵۵.

Palandeng D.I, Kindangen P, Timbel,A.,Massie,J. (۲۰۱۸).**Iinfluence Analysis of Supply Chain Management and Supply chain Felexibility to Competitive Advantage and Impact on Company Performance of Fish Processing in bitung City.***Journal of Research in Business,Economics and Management* (۱۰), ۱,pp.۱۷۸۳-۱۸۰۲.

Sadri, G., & Lees, B. (۲۰۰۱). *Developing corporate culture as a competitive advantage*. *Journal of Management Development*, ۲۰(۱۰), pp.۸۵۳-۸۵۹.

Shao, X.-F., M. Dong (۲۰۱۲). *Supply disruption and reactive strategies in an assemble-to-order supply chain with time-sensitive demand*. *Engineering Management, IEEE Transactions on* ۵۹(۲), pp.۲۰۱-۲۱۲.

Shaw, R. (۱۹۹۱). *Computer-aided marketing and selling: information asset management*. Robert Shaw.

Srinivasan, R., Swink, M. (۲۰۱۷). *An investigation of Visibility and flexibility as complements to supply chain analytics: An organizational information processing theory perspective*. *Production and Operations Management*.

Zahraee, S. M. (۲۰۱۶). *A survey on lean manufacturing implementation in a selected manufacturing industry in Iran*. *International Journal of Lean Six Sigma*, ۷(۲), pp.۱۳۶-۱۴۸.