

بررسی تأثیر شیوه‌های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت

(مطالعه موردی: شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک)

عماد بهمنی^۱، مریم شعار^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت صنعتی - گرایش تولید و عملیات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران. (نویسنده مسئول)

^۲ عضو هیئت‌علمی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران.

چکیده

هدف از انجام این تحقیق، بررسی تأثیر شیوه‌های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت بود. از روش توصیفی - همبستگی برای انجام این تحقیق استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل مدیران و کارشناسان شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک به تعداد ۷۰۰ نفر بودند که بر اساس فرمول کوکران، در مجموع حجم نمونه لازم ۲۴۸ نفر تعیین شدند. برای بررسی متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شد که دارای ۱۲ سؤال است. پایایی پرسشنامه‌ها به وسیله ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد، روایی صوری پرسشنامه‌ها توسط اساتید دانشگاه و روایی سازه پرسشنامه به کمک آزمون تحلیل عاملی تأییدی مورد تأیید قرار گرفت. از روش‌های آمار استنباطی از نوع پارامتریک، از قبیل آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای اطمینان از نرمال بودن داده‌ها و مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به کمک نرم‌افزار لیزرل جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. مهم‌ترین یافته‌های تحقیق نشان داد که؛ شیوه‌های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد سهم بازار تأثیر مثبت ۰/۲۳ دارد. شیوه‌های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت ۰/۲۴ دارد.

واژه‌های کلیدی: شیوه‌های زنجیره تأمین، مدیریت کیفیت، عملکرد شرکت، شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک

۱- مقدمه

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد؛ بنابراین، عملکرد شرکت یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات شرکت اشاره دارد. به‌طور کلی عملکرد شرکت معیاری برای اندازه‌گیری میزان دستیابی خوب و موثر یک اقدام بر اهداف تعیین شده تعریف می‌شود که می‌تواند به‌وسیله کارایی و اثربخشی شرکت در دستیابی به اهداف برآورد شود. بسیاری از شرکت‌ها برای بهبود عملکرد خود اقدام به بکارگیری اصول مدیریت کیفیت نموده‌اند (گاماد^۱، ۲۰۱۹). مدیریت کیفیت روشی مدیریتی است که به شرکت‌ها کمک می‌کند تا به عملکرد بهبود یافته بر اساس تقویت حل مساله بر مبنای کیفیت دست یابند. مدیریت کیفیت یک سیستم مبتنی بر نیروی انسانی است که تلاش می‌کند با افزایش رضایت مشتری و کاهش هزینه‌های عملیات به بقای شرکت کمک نماید (ژرف پیکان و آکروید^۲، ۲۰۲۲). استفاده موثر از فعالیتهای نرم‌افزاری مدیریت کیفیت باعث بهبود عملکرد شرکت میشود. پیاده سازی مدیریت کیفیت باعث فراهم شدن محیط فیزیکی و غیرفیزیکی مناسب در شرکت میشود (اونگ^۳ و همکاران، ۲۰۲۰). همچنین شرکتها با پیاده سازی مدیریت کیفیت، بهبود در زمان‌های چرخه تولیدی را بهتر ثبت میکنند و این امر منجر به تمرکز گروهی بر مشتریان داخلی و نیازمندی‌های آنان میشود. فعالیتهای مدیریت کیفیت علاوه بر کمک به کیفیت محصولات، باعث کاهش دوباره کاری‌ها، کاهش ضایعات و کاهش میزان ذخیره احتیاطی می‌شود (هاندریانو و سوسانتو^۴، ۲۰۱۷). این موضوع به این علت است که پیاده سازی مدیریت کیفیت، فرایندهای تولیدی قابل اتکایی را فراهم میکند و موجب کمینه شدن هزینه‌های تولیدی و زمان صرف شده در تولید میشود و به دنبال آن نیز با کاهش زمان تولید، شرکتها و سازمانها قادر میشوند تا عملکرد تحویل خود را بهبود دهند (استفانو^۵، ۲۰۲۰).

شیوه‌های زنجیره‌تأمین، به مجموعه‌ای از فعالیتهای انجام شده در یک شرکت برای ترویج مدیریت مؤثر در زنجیره‌تأمین تعریف می‌شود. در رقابت‌های جهانی موجود در عصر حاضر باید محصولات متنوع را با توجه به درخواست مشتری در دسترس وی قرار داد. خواست مشتری بر کیفیت بالا و خدمت رسانی سریع موجب افزایش فشارهایی شده است که قبلاً وجود نداشته است. در نتیجه شرکتها بیش از این نمیتوانند به تنهایی از عهده تمامی کارها برآیند (نجفی و اسفندیار، ۱۳۹۸). توجه به زنجیره تأمین؛ باعث ارتقاء عملکرد سازمانی در عرصه‌های بهبود خدمات به مشتری و کاهش هزینه و به کارگیری پول نقد میشود. شیوه‌های زنجیره‌تأمین، شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا فرایندهای زنجیره‌تأمین داخلی و خارجی‌شان را ساده و مؤثر کنند و مدیریت، آنچه را که تولید می‌شود، ذخیره می‌شود و تحویل داده می‌شود با بهره گرفتن از اطلاعات دقیق فراهم آورد (سربازقدیم و همکاران، ۱۴۰۰). با اجرای شیوه‌های زنجیره تأمین، شرکت‌ها می‌توانند عرضه و تقاضا را با یکدیگر یکنوا کنند، سطوح موجودی را کاهش دهند؛ خدمات تحویل را بهبود دهند و زمان ارائه محصول به بازار را سرعت بخشند و از دارایی‌ها به‌طور کارآمدی استفاده کنند. با بهره گرفتن از شیوه‌های زنجیره تأمین، یک شرکت تلاش می‌کند تا مراحل اضافی و تأخیرها در طول راه را از میان بردارد (باطنی و مسعودی، ۱۴۰۰). سیستم‌های اطلاعاتی، مدیریت زنجیره تأمین را از طریق فراهم آوردن اطلاعات لازم کارآمدتر می‌سازند و از این طریق به شرکت‌ها در هماهنگ کردن، زمان بندی کردن، کنترل تولید، مدیریت موجودی و تحویل محصولات و خدمات کمک می‌کنند (هاشمی و ارغیش، ۱۳۹۹).

¹ Gamad

² Zharfpeykan & Akroyd

³ Ong

⁴ Handriyono & Susanto

⁵ Stefanova

یکی از موارد با اهمیت و ضروری در بقای شرکت‌های تولید کننده پروبیوتیک، جلب رضایت مشتری و ارائه محصولات و خدمات با کیفیت است. در این راستا، شرکت‌های تولید کننده برای دستیابی به کیفیت مطلوب به سیستم‌های مدیریت کیفیت روی آورده اند. مدیریت کیفیت یکی از نگرش‌های نوین مدیریتی است که از طریق آن شرکت‌های تولید کننده توان کنترل، اداره و نظارت بر فرآیندهای تولید، ارائه و فروش محصولات و خدمات را دارا خواهند شد. در رقابت‌های جهانی موجود در عصر حاضر باید محصولات را با توجه به درخواست مشتری در دسترس وی قرار داد (باطنی و مسعودی، ۱۴۰۰). خواست مشتری بر کیفیت بالا و خدمت رسانی سریع موجب افزایش فشارهایی شده است که قبلاً وجود نداشته است، در نتیجه شرکت‌های تولید کننده پروبیوتیک بیش از این نمیتوانند به تنهایی از عهده تمامی کارها برآیند همچنین شرکت‌های تولید کننده پروبیوتیک با استفاده از شیوه‌های زنجیره تامین و مدیریت کیفیت بیشتر محتمل این هستند که عملکرد بهتری را در روابط کارکنان، رضایت مشتریان، عملکرد اجرایی و تجاری به دست آورند تا بدون حضور آن (باطنی و مسعودی، ۱۴۰۰). لذا مسئله اصلی پژوهش بدین شرح است که آیا شیوه‌های زنجیره تامین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت تاثیرگذار است؟

۲- ادبیات نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- ادبیات نظری شیوه‌های زنجیره تامین

زنجیره تامین مجموعه‌ای از تسهیلات، تامین کنندگان، مشتریان، محصولات و روش‌های کنترل موجودی، تامین و توزیع است (فخارزاده، ۱۳۹۵). به عبارتی دقیق تر، یک زنجیره تامین شامل همه مراحل است که به طور مستقیم یا غیرمستقیم خواسته‌ای مشتریان را برآورده می‌سازد. زنجیره تامین تمام موارد مرتبط با شبکه تدارکات را دربر می‌گیرد که شامل تامین کنندگان، مراکز تولیدی، انبارها، مراکز توزیع و بازار خرده فروشان و همچنین مواد خام، موجودی‌های در حال ساخت و محصولات نهایی جاری در میان آنها است (باطنی و مسعودی، ۱۴۰۰). این مفهوم از نظر داگلاس و همکاران استقرار شرکت‌ها به ترتیبی است که محصولات و خدماتی را برای یک بازار فراهم می‌آورد؛ یا به زعم چوپرا و میندل شامل تمام مراحل است که مستقیم یا غیرمستقیم در برآوردن خواست مشتری فعالیت می‌نماید و تنها شامل سازنده و تامین کننده نمی‌گردد، بلکه حمل و نقل، انبارها، خرده فروشان و خود مشتریان را نیز شامل می‌گردد. برخی محققان زنجیره تامین را شبکه‌ای از تسهیلات و توزیع کنندگان می‌دانند که عملیات تامین مواد، تغییر مواد به محصولات نیمه ساخته و محصولات نهایی و توزیع این محصولات بین مشتریان را انجام می‌دهد (سربازقدیم، ۱۴۰۰).

در کل، زنجیره تامین بر تمام فعالیت‌های مرتبط با جریان و تبدیل کالاها از مرحله ماده خام (استخراج) تا تحویل به مصرف کننده نهایی و نیز جریان‌های اطلاعاتی مرتبط با آنها مشتمل می‌شود. به طور کلی، زنجیره تامین زنجیره‌ای 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 می‌شود. درباره جریان کالا دو جریان دیگر که یکی جریان اطلاعات و دیگری جریان منابع مالی و اعتبارات است، نیز حضور دارد (لادون و لادون، ۲۰۱۷).

⁶ Laudon & Laudon

مدیریت زنجیره تامین مشتمل می‌شود بر یکپارچه سازی فعالیتهای زنجیره تامین و نیز جریان‌های اطلاعاتی مرتبط با آنها از طریق بهبود در روابط زنجیره، برای دستیابی به مزیت رقابتی قابل اتکا و مستدام (پانپاتیل و کانت^۷، ۲۰۲۲). مدیریت زنجیره تامین عبارت است از هدفی مبتنی بر تشریک مساعی، برای مرتبط کردن عملیات‌های تجاری فرا موسسه‌ای، تا نگرش مشترکی را در مورد فرصت بازار فراهم گردد. پس این یک مدیریت جامع است که می‌تواند از تامین منبع مواد خام تا خرید مشتری نهایی ادامه یابد (تاریگان^۸ و همکاران، ۲۰۲۱).

یک هدف مهم مدیریت زنجیره تامین، هماهنگ کردن همه فعالیتهای یا محدودیتهای مختلف زنجیره است، به صورتی که بتوان کالاها را هنگامی که موجودی نگهداری شده کم و هزینه‌ها پائین است در زمان مورد نیاز در اختیار مشتریان قرار داد. متأسفانه شرکای مختلف در زنجیره تامین، برای تولید یک محصول یا خدمت همیشه با یکدیگر مشارکت نمی‌کنند و این وضعیت دشواری را برای مدیریت زنجیره تامین به وجود می‌آورد. در مدیریت زنجیره تامین مؤثر، تامین‌کننده‌ها و مشتریان با هم در یک شیوه هماهنگ، با سهیم شدن در جریان آزاد اطلاعات، به وسیله صحبت کردن با یکدیگر فعالیت می‌کنند (ایزدیار و همکاران، ۱۳۹۹).

در دهه اخیر و به دنبال مدیریت زنجیره تامین الکترونیک، روند مدیریت زنجیره تامین نیز با تغییرات شدیدی روبه رو گردید، چرا که از حالت سازمانی یا منطقه‌ای به حالت جهانی باید تغییر کند. بدین ترتیب تولید از روش تولید استاندارد و انبوه به سمت تولید منعطف محلی سوق داده شد. لازمه این امر نیز تغییر ساختاری آن از حالت متمرکز به حالت نیمه متمرکز و ایجاد واحدهای استراتژیک مستقل^۹ بوده است. تغییر دیگری که در این روند می‌توان مشاهده کرد افزایش سهم برون سپاری^{۱۰} است. شرکتهای مدیریت زنجیره تامین برای افزایش مزیت رقابتی خود در طول فرایند تامین تمرکز خود را روی مراحل اختصاص می‌دهند که ارزش افزوده بیشتری را برای مشتری و شرکت فراهم سازد (سربازقدیم، ۱۴۰۰).

۲-۲- ادبیات نظری مدیریت کیفیت

بشر از زمانی که دریافت می‌تواند با تغییر در محیط زندگی خود ابزار و وسایل مورد نیازش را به دست آورد و با تبادل آن به سایر نیازمندی‌ها گذرا زندگی را اسانتر کند، به مفهوم کیفیت پی برده است.

- کرازبی کیفیت را اینگونه تعریف میکند: هیچ معنا و مفهومی به جز آنچه مشتری واقعا می‌خواهد ندارد یک محصول زمانی با کیفیت است که با خواسته‌های مشتری منطبق باشد. این نکته اشاره دارد که الزامات شامل کلیه کارهای لازم برای تولید محصول یا ارائه خدمت است (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۹۴).

- کیفیت مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و مشخصات محصول یا خدمت می‌باشد که قادر به برآوردن نیازهای صریح یا ضمنی است (کی هو، ۱۳۹۴).

کیفیت خدمات، حاصل ادراک مشتری از مطلوبیت خدمات ارائه شده است. کیفیت در یک سازمان خدماتی سطحی از خدمات ارائه شده است که انتظارات مشتری را برآورده می‌سازد خدمات به نحوی است که مشتریان در ارائه فرآیند خدمات حضور دارند، ادراک کیفیت نه تنها از پیامد خدمت بلکه از فرآیند خدمت متأثر می‌باشد (تامباره^{۱۱} و همکاران، ۲۰۲۱).

⁷ Panpatil & Kant

⁸ Tarigan

⁹ Strategic Bussines Units

¹⁰ Outsourcing

¹¹ Tambare

در دریافت خدمت انتظارات مشتری این است که ارزشی را دریافت کند بنابراین در مقوله کیفیت خدمات به عنوان عامل حیاتی ایجاد مزیت رقابتی برای یک مؤسسه می توان اظهار داشت که در تلقی عمومی خدمات کیفیت آن‌هایی هستند که مشتری را قادر می سازد تا احساس کند در معامله انجام شده، ارزشی را دریافت داشته است (تسو^{۱۲} و همکاران، ۲۰۲۱).

سازمان‌ها برای پاسخگویی به نیاز محیط ایجادشده اند. یکی از مهم ترین عوامل محیط مشتری است. اگر سازمان‌ها بتوانند رضایت مشتری را تأمین کنند به همان میزان موفق خواهند بود در دنیای رقابتی معاصر نه تنها حفظ منابع موجود، بلکه جذب منابع جدید چندان کار ساده ای به نظر نمی رسد تنها سازمان‌هایی در این زمینه موفق اند که بتوانند قدرت رقابتی خود را با بالا بردن سطح کیفیت کالا و خدمات با توجه به نیاز مشتری افزایش دهند. لذا کیفیت اگر سنجیده نشود اصلاح نمی شود (فرج^{۱۳} و همکاران، ۲۰۲۱).

مدل‌های مختلف ارزیابی کیفیت بررسی شده است. اهداف اصلی این مدل‌ها این است که مدیران را در افزایش سیستماتیک کیفیت و خدماتش یاری می دهد؛ و هریک جنبه متفاوت از نگرش را نشان می دهد.

هیوود بیان می کند که یک سازمان خدماتی، در صورتی کیفیت بالایی دارد که ترجیحات و انتظارات مشتری را به طور دائم برآورد کند. لذا عنصر کلیدی در دستیابی به کیفیت بالا، تشخیص الزامات و انتظارات مشتری از خدمت است. وی پیشنهاد می کند که جدا نمودن ویژگی‌ها در داخل گروهها، اولین گام به سوی توسعه یک مدل مدیریت کیفیت است و در کل، خدمات سه ویژگی دارند:

۱- تسهیلات، فرایندها و رویه‌های فیزیکی

۲- رفتار و خوش خلقی پرسنل

۳- تشخیص حرفه ای

و هر ویژگی چندین عامل را شامل می شود. در این مدل هر مجموعه ویژگیها، یک راس مثلث را شکل می دهند. وظیفه مدیریت ان است که تشخیص دهد سازمان در چه موقعیتی از این شبکه قرار دارد. این امر آن‌ها را قادر می نماید تا خدمتی که عناصرش از نظر داخلی متشکل و متمرکز بر ارضای نیازهای یک بخش خاص از بازار هدف هست را ارائه نمایند (رحمانی، ۱۴۰۰).

۲-۳- ادبیات نظری 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. معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۱۲) ارائه شده است: ((فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته)). طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می شود: (۱) کارایی که توصیف کننده ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درونداها برای تولید بروندادهای معین؛ و (۲) اثربخشی که توصیف کننده ی درجه ی نیل به اهداف سازمانی است (رهنورد، ۱۳۹۷).

عملکرد سازمانی در تسهیل اثربخشی سازمانی یک وظیفه مهم مدیریت منابع انسانی تلقی می شود. در سالهای اخیر به نقش عملکرد کارکنان توجه زیادی معطوف شده است. شایان ذکر است یک سیستم اثربخش ارزشیابی عملکرد سازمانی می تواند انبوهی از مزیت‌ها را برای سازمان‌ها و کارکنان آنها ارزانی دارد.

¹² TSOU

¹³ Faraj

امروزه بسیاری از نظام‌های منابع انسانی و مدیریت معمول، مناسب به نظر نمی‌رسند و الگوهای قدیمی ناکارآمد تلقی می‌شوند (مارچیوری^{۱۴} و همکاران، ۲۰۲۲). طی دهه اخیر، بسیاری از سازمانها دریافته‌اند که در عمل فاقد نظام ارزشیابی عملکردی که بتوان از طریق آن اولویت‌ها و اهداف خود را به کارکنان انتقال داد و بهسازی آنها را پی گرفت، هستند. انسان به دلیل گستردگی حیطه‌های شناختی و استفاده از ابزارهای مختلفی نظیر احساس، مشاهده، ادراک، تجربه و قدرت تعلق و تفکر در موضوعات مختلف بویژه در ارزیابی و تفسیر رفتار و عملکرد کارکنان حساس بوده و مجموعه این عوامل کاردستیابی مدیران به عملکرد سازمانی مؤثر را تحت الشعاع قرار داده است (استردویک^{۱۵}، ۲۰۱۵).

یکی از بارزترین شاخص‌های ارزیابی بهره‌برداری سازمان و مدیریت آن «بازگشت سرمایه» است. مدیران کاردان کاملاً آگاهند که این شاخص، مرهون عامل حیاتی‌تری به نام «کارآمدی افراد» است، که در رأس همه آنها خود مدیریت قرار دارد. به عبارت دیگر، بازگشت سرمایه در زمان مورد نظر از نظر کمی و کیفی به کارآمدی نیروی انسانی وابسته است. شایان ذکر است بهره‌وری سازمانها را حاصل ضرب دو عامل انگیزش و شایستگی گروه‌های کاری می‌دانند (ماز و احمد^{۱۶}، ۲۰۲۲).

سیستم‌های مدیریت عملکرد که به‌طور مستقیم به سیستم پاداش سازمان در ارتباط است، انگیزه قوی برای کارکنان فراهم می‌آورد تا در راستای دستیابی به اهداف سازمانی به‌طور سالیانه و خلاقانه‌ای تلاش نمایند. مادامی که سیستم مدیریت عملکرد به‌طور مناسب طراحی و اجرا شود، نه تنها به کارکنان اجازه می‌دهد که کیفیت عملکرد فعلی نشان را بدانند، بلکه اقداماتی را که بایستی در جهت بهبود عملکردشان به انجام رسانند را روشن می‌سازد (ماز و احمد، ۲۰۲۲).

مهم‌ترین هدف از ارزیابی عملکرد فراهم کردن اطلاعات درباره رفتارهای کاری است ولی از ارزیابی عملکرد مقاصد دیگری هم دنبال می‌شود که می‌توان آن را به دو طبقه‌ی داوری در مورد عملکردهای قبلی و بهبود و بهسازی عملکردهای آتی تقسیم کرد.

اندازه‌گیری عملکرد هر بنگاه اقتصادی، می‌تواند در تعیین موقعیت فعلی بنگاه (میزان موفقیت در دستیابی به اهداف راهبردی و امثالهم)؛ حرکت و جهت‌گیریهای آینده؛ و برنامه‌ها و فعالیت‌های بهبوددهنده مؤثر باشد و اصولاً بدین منظور اجرا می‌شود (میرحاج و ساعدی، ۱۴۰۰).

عملکرد سازمانی یکی از مهم‌ترین سازه‌های مورد بحث در پژوهش‌های مدیریتی است و بدون شک مهم‌ترین معیار سنجش موفقیت در شرکت‌های تجاری به حساب می‌آید. بهر حال عملکرد سازمانی عوامل زیادی را بر تنوع گروه‌های ذی‌نفع شامل می‌شود و ضریب اهمیت هر یک از عوامل مذکور تا حد زیادی وابسته به نوع و ویژگی‌های محیطی است که شرکت در آن فعالیت می‌کند ولی به‌طور کلی در مورد اینکه متغیرها و شاخص‌های عملکرد سازمانی کدامند، هنوز توافق نظر کاملی در بین صاحب‌نظران وجود ندارد (یزدانی و همکاران، ۱۴۰۰). آنچه مطرح است، شرکتها برای اینکه بتوانند ضریب اهمیت شاخص‌های مختلف عملکرد سازمانی را تعیین کنند بیشتر باید به شرکت‌های موفق در صنعت تحت فعالیت خود نگاه کنند و آنها را الگوی کار خود قرار دهند. عقیده بر آن است که عملکرد سازمانی معمولاً آخرین متغیر وابسته‌ای است که در مطالعات مدیریتی مورد توجه قرار می‌گیرد. در حوزه مالی ارتقای شاخص‌های سودآوری و بازده، در بازاریابی ارتقای رضایت مشتری و در حوزه مدیریت عملیات، بهره‌وری و کاهش هزینه عملیات، عمده اهدافی است که در کلیه مطالعات مدیریتی دنبال می‌شود (سربازقدیم، ۱۴۰۰). این عوامل عمدتاً شاخص‌ها و ابعاد عملکرد سازمانی را نشان می‌دهد که در ارزیابی موفقیت یا عدم

¹⁴ Marchiori

¹⁵ Stredwick

¹⁶ Maaz & Ahmad

موفقیت سازمان مورد توجه خاص قرار دارد. اهمیتی که عملکرد سازمانی در مطالعات دانشگاهی و حوزه‌های کاربردی نظیر پادشاه‌های مدیریتی و بقای سازمان‌ها دارد، باعث شده است کسب شناخت کافی از این سازه و چگونگی اندازه‌گیری آن و درک عواملی که می‌تواند آن را تحت تأثیر قرار دهد از اهمیت خاصی برخوردار شود (مارچ و سوتون^{۱۷}، ۲۰۱۷).

۲-۴- پیشینه پژوهش

شریعتی و ضیغمی (۱۴۰۰)، به بررسی ارائه مدلی به منظور اجرای زنجیره تامین سبز در صنعت ساخت و ساز با تأکید بر شیوه‌های تولید ناب، تولید سبز و نوآوری پرداختند. نتایج نشان داد که تولید ناب و تولید سبز بر مدیریت زنجیره تامین سبز در صنعت ساخت و ساز تأثیر گذار است. همچنین تأثیر نوآوری بر مدیریت زنجیره تامین سبز در صنعت ساخت و ساز نیز تأیید شد.

وزیری گهر و عطار (۱۳۹۹)، به بررسی تأثیر مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت‌ها با نقش میانجی مسئولیت اجتماعی شرکت (مورد مطالعه: جهاد کشاورزی شهرستان کلات) پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که مدیریت کیفیت جامع بر مسئولیت اجتماعی در جهاد کشاورزی شهرستان کلات تأثیر مثبت و معناداری دارد. مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد در جهاد کشاورزی شهرستان کلات تأثیر مثبت و معناداری دارد. مسئولیت اجتماعی بر عملکرد در جهاد کشاورزی شهرستان کلات تأثیر مثبت و معناداری دارد. مسئولیت اجتماعی در تأثیرگذاری مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد در جهاد کشاورزی شهرستان کلات نقش میانجی دارد.

فراهانی و باقرزاده (۱۳۹۹)، به بررسی و تحلیل رابطه بین شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین سبز و عملکرد سبز پرداختند. پژوهش حاضر با هدف بررسی و تحلیل تأثیر شیوه‌های زنجیره تامین سبز بر عملکرد سبز انجام گردید. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها، کلیه فرضیات پژوهش را تأیید کرد.

مظاهری و همکاران (۱۳۹۹)، به بررسی رابطه استراتژی‌های زنجیره تامین و زنجیره تامین عملکرد: نقش واسطه‌ای شیوه‌های عرضه زنجیره پرداختند. نتایج نشان داد که رابطه معناداری میان مولفه‌های استراتژی و عملکرد در زنجیره تامین وجود دارد و شیوه‌های عرضه نیز به عنوان متغیر واسطه رابطه معناداری با مولفه‌های مستقل و وابسته داشت.

خلخالی و همکاران (۱۳۹۸)، به بررسی تأثیر مولفه‌های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت کیفیت در شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران پرداختند. از آنجاکه سیستم مدیریت کیفیت در شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران استقرار یافته است، به دنبال بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت با استفاده از دانشهای کسب شده و تسهیم شده در اجرای پروژه‌ها هستیم. پژوهش حاضر درصدد است تأثیر مولفه‌های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت کیفیت را در شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران مورد بررسی قرار دهد. در مدل ارائه شده در پژوهش اثرات مستقیم و غیرمستقیم مولفه‌های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت کیفیت مورد بررسی قرار گرفته است و نتایج آن که مبتنی بر روش پیمایشی است با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام شده است.

پوچیاتی^{۱۸} و همکاران (۲۰۲۱)، به بررسی تأثیر اجرای مدیریت کیفیت در آموزش و پرورش بر عملکرد مدارس پرداختند. نتایج نشان داد که بین استفاده از مدیریت کیفیت بر عملکرد مدرسه از منظر مالی، دیدگاه مشتری، دیدگاه تجارت داخلی و یادگیری و رشد تأثیر مثبت وجود دارد.

¹⁷ March & Soton

اونگ^{۱۹} و همکاران (۲۰۲۰)، به بررسی اینکه آیا سیستم مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت تأثیر می‌گذارد؟ پاسخ از صنایع جهانگردی اندونزی پرداختند. نتایج نشان داد که تأثیر مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت تأثیرگذار است.

ماتیوانان^{۲۰} و همکاران (۲۰۱۸)، به بررسی شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین پایدار در صنعت خودروسازی هند، دیدگاه چند ذی نفعی پرداختند. نتایج نشان داد که تعهد مدیریتی در راستای پایداری و ترکیب رویکرد خط سه گانه در تصمیم‌گیری استراتژیک، تأثیرگذارترین شیوه‌ها برای پیاده‌سازی مدیریت زنجیره تامین پایدار می‌باشد.

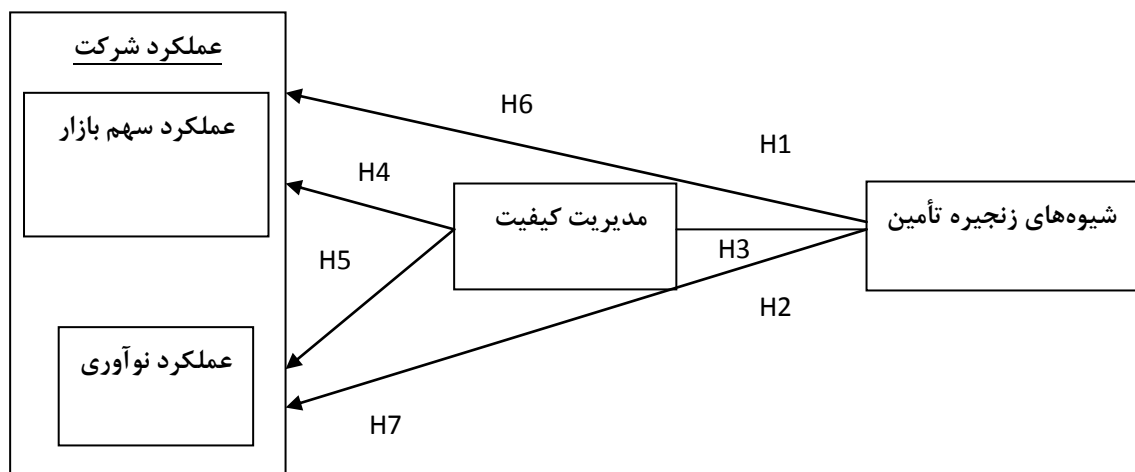
هونگ و همکاران (۲۰۱۸)، به بررسی شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین، قابلیت‌های زنجیره تامین، و عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین دارای تأثیر مثبت قابل توجهی روی قابلیت‌های زنجیره تامین و هر سه بعد عملکردی است. در حالی که قابلیت‌های زنجیره تامین تنها روی عملکرد محیطی تأثیر مثبتی دارد، هیچ تأثیری از آن روی عملکرد اقتصادی و عملکرد اجتماعی احساس نمی‌شود. همچنین، قابلیت‌های زنجیره تامین روابط بین شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین و عملکرد شرکتی را تا حدی تعدیل می‌کند. یافته‌ها اهمیت این موضوع را برای شرکت‌ها به ویژه آنهایی که در کشورهای در حال توسعه فعال هستند، روشن می‌کنند تا قابلیت‌های زنجیره تامین خود را تقویت کرده و شیوه‌های مدیریت زنجیره تامین مؤثری را به عنوان یک محرک اجرا کنند.

هندریانو و سوسانتو (۲۰۱۷)، به بررسی کاربرد مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت در کشور در حال توسعه پرداختند. نتایج نشان داد که استفاده از یک سیستم مدیریت کیفیت بر عملکرد کارکنان در شرکت‌های درگیر تأثیر می‌گذارد.

با توجه به ادبیات پژوهش و تحقیق‌های صورت گرفته می‌توان اینگونه نتیجه‌گیری نمود که شیوه‌های زنجیره تامین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد سهم بازار تأثیر مثبت دارد. شیوه‌های زنجیره تامین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بربر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت دارد.

۳- مدل و فرضیه‌های تحقیق

با توجه به مطالب بیان شده، مدل مفهومی تحقیق حاضر را می‌توان به شکل نمودار ۱ ترسیم نمود:



نمودار (۱): مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش (ژو و لی، ۲۰۲۰)

¹⁸ Pujati

¹⁹ Ong

²⁰ Mathivathanan

بنابر این فرضیه های تحقیق به صورت زیر مطرح می شود:

- H1: شیوه های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت های تولیدکننده پروبیوتیک تأثیر مثبت دارند.
- H2: شیوه های زنجیره تأمین بر عملکرد سهم بازار تأثیر مثبت دارد.
- H3: شیوه های زنجیره تأمین بر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت دارد.
- H4: شیوه های زنجیره تأمین بر مدیریت کیفیت تأثیر مثبت دارد.
- H5: مدیریت کیفیت بر عملکرد سهم بازار تأثیر مثبت دارد.
- H6: مدیریت کیفیت بر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت دارد.
- H7: شیوه های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد سهم بازار تأثیر مثبت دارد.
- H8: شیوه های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت دارد.

۴- روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف آن یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می آید و از آنجایی که در این تحقیق محقق به دنبال بررسی تأثیر شیوه های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت می باشد این تحقیق بر اساس روش تحقیق از نوع تحقیقات میدانی است و روش انجام آن به صورت پیمایشی بوده که مهمترین می باشد این تحقیق بر اساس روش تحقیق از نوع تحقیقات همبستگی است و روش انجام آن به صورت پیمایشی بوده که مهمترین مزیت آن قابلیت تعمیم نتایج به دست آمده می باشد.

۴-۱- جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه مدیران و کارشناسان شرکت های تولیدکننده پروبیوتیک می باشند که تعداد آنها ۷۰۰ نفر می باشد. جهت تعیین حداقل حجم نمونه لازم، از فرمول اول کوکران استفاده گردید، بنابراین حداقل حجم نمونه لازم ۲۴۸ نفر بدست آمد. شایان ذکر است به علت عدم دسترسی به تمام افراد جامعه مورد بررسی روش نمونه گیری در دسترس می باشد. ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان به شرح ذیل است:

جدول (۱): ویژگی های پاسخ دهندگان

ویژگی های پاسخ دهندگان	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۴۹
	زن	۹۹
سن	کمتر از ۳۰ سال	۴۶
	۳۱-۴۰ سال	۶۹
	۴۱-۵۰ سال	۹۰
	۵۱ سال به بالا	۴۳
وضعیت تأهل	متأهل	۱۶۰
	مجرد	۸۸

۰/۹	۲۳	فوق دیپلم و کمتر	تحصیلات
۰/۴۸	۱۱۹	لیسانس	
۰/۳۸	۹۴	فوق لیسانس	
۰/۵	۱۲	دکتری	
۰/۱۶	۳۸	کمتر از ۱ سال	سابقه خدمت
۰/۳۲	۸۲	۱-۵ سال	
۰/۲۶	۶۵	۵-۱۰ سال	
۰/۱۶	۳۹	۱۰-۱۵ سال	
۰/۱۰	۲۴	۱۵ سال به بالا	

۴-۲- گردآوری داده‌ها

گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه صورت گرفته است. ۲۸۰ پرسشنامه در طول ۲ هفته به صورت حضوری در جامعه مورد پژوهش توزیع و جمع‌آوری شده است. به پاسخ دهندگان اطمینان داده شده است که اسم آنها و سازمانشان کاملاً محرمانه بوده و به هیچ طریق فاش نخواهد شد. از ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شده ۲۶۵ پرسشنامه عودت داده شده که تعداد ۲۴۸ پرسشنامه تکمیل شده در تحلیل مورد استفاده قرار گرفته است. نرخ بازگشت پرسشنامه به صورت میانگین ۹۲٪ بوده است؛ که با توجه به فرهنگ تحقیقات در کشور، نرخ رضایت بخشی است.

۴-۳- مقیاس اندازه‌گیری و روایی و پایایی

پرسشنامه تحقیق حاضر شامل سه بخش می‌شود. بخش نخست مرتبط با نحوه تکمیل پرسشنامه است؛ بخش دوم مرتبط با ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان بوده و در نهایت بخش سوم مرتبط با متغیرهای پژوهش می‌باشد. لذا این پرسشنامه شامل ۱۲ سؤال بسته به شرح جدول (۲) می‌باشد. پایایی پرسشنامه‌ها به وسیله ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد، روایی صورتی پرسشنامه‌ها توسط استاد محترم راهنما و روایی سازه پرسشنامه به کمک آزمون تحلیل عاملی تأییدی مورد تأیید قرار گرفت که میزان آن برای هر دو متغیر بیشتر از ۰٫۷ بدست آمد، که نشان دهنده قابلیت اطمینان پرسشنامه می‌باشد. هر سؤال پرسشنامه در برگیرنده پنج گزینه (شامل کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم) می‌باشد تا پاسخ‌دهنده از میان آنان یکی را انتخاب نماید.

جدول (۲): ساختار پرسشنامه

متغیر	ابعاد	تعداد سؤالات	شماره سؤالات	منبع
مدیریت کیفیت	-----	۳	۱-۳	(ژو و لی، ۲۰۲۰)
زنجیره تأمین	-----	۳	۴-۶	
عملکرد شرکت	عملکرد نوآوری	۳	۷-۹	

	۱۰-۱۲	۳	عملکرد سهم بازار
--	-------	---	------------------

۵- یافته‌ها و تحلیل

یافته‌های مربوط به آمار توصیفی:

با توجه به خروجی SPSS مندرج در جدول شماره (۳)، از آنجایی که میانگین کلیه متغیرها بالاتر از میانگین نظری (۳) می‌باشد که نشان از وضعیت مناسب متغیرهای تحقیق دارد.

جدول (۳): آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار
مدیریت کیفیت	۲۴۸	۴/۲۳	۰/۵۷
زنجیره تأمین	۲۴۸	۴/۳۷	۰/۵۹
عملکرد شرکت	۲۴۸	۴/۱۹	۰/۵۵

یافته‌های مربوط به آزمون معناداری داده‌ها:

با توجه به خروجی نرم‌افزار لیزرل مندرج در جدول شماره (۴)، از آنجایی که کلیه متغیرها دارای سطح معناداری بیشتر از ۵٪ دارند لذا سطح معناداری فرض نرمال بودن متغیرهای پژوهش تأیید گردید.

جدول (۴) نتایج آزمون کلموگراف-اسمیرنوف برای تعیین توزیع نرمال داده‌های پژوهش

متغیر	مدیریت کیفیت	زنجیره تأمین	عملکرد شرکت
Z	۰/۵۳	۰/۷۷	۰/۹۹
sig	۰/۱۵	۰/۱۱	۰/۴۸
N	۲۴۸	۲۴۸	۲۴۸

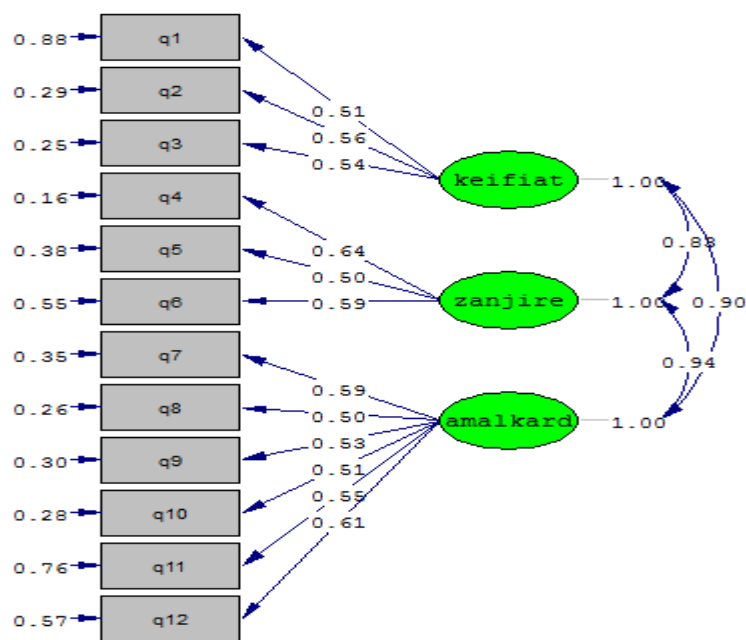
یافته‌های مربوط به تحلیل عاملی تأییدی^{۲۱} سازه‌های پرسشنامه

در این مطالعه جهت انجام پژوهش از متغیرهای (مدیریت کیفیت، زنجیره تأمین، عملکرد شرکت) که در مجموع، شامل ۱۲ سؤال در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت بودند، استفاده شد.

یافته‌های مربوط به ضرایب استاندارد سازه‌های پژوهش:

با توجه به خروجی نرم‌افزار لیزرل مندرج در نمودار (۲)، ضریب مسیر استاندارد رابطه‌ها بالاتر از ۰/۴ می‌باشد، لذا می‌توان گفت سؤالات مورد نظر از قدرت تبیین خوبی برخوردارند.

²¹ . Confirmatory Factor Analysis

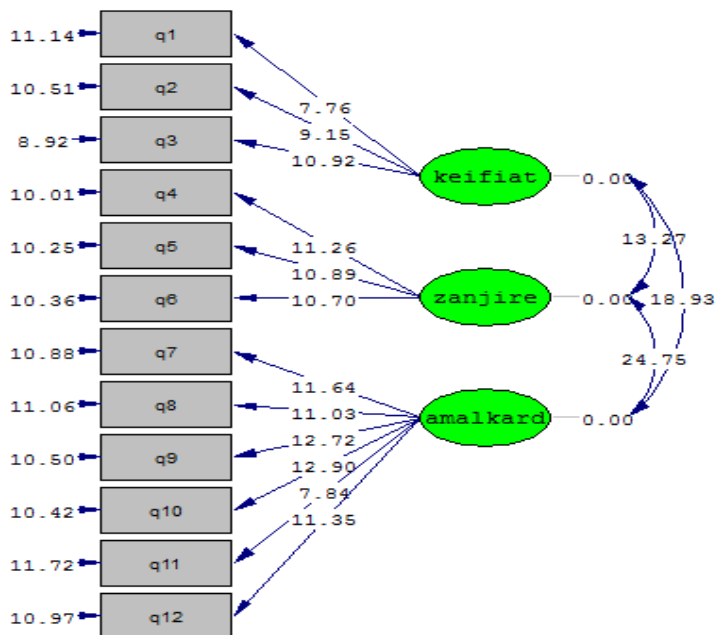


Chi-Square=103.16, df=59, P-value=0.00310, RMSEA=0.038

نمودار (۲): تحلیل عامل تأییدی پرسشنامه در حالت استاندارد

یافته‌های مربوط به ضرایب معناداری سازه‌های پژوهش:

با توجه به خروجی نرم‌افزار لیزرل مندرج در نمودار (۳)، معناداری ضریب مسیر استاندارد رابطه‌ها بالاتر از ۱.۹۶ می‌باشد، لذا می‌توان گفت تمامی بارهای عاملی و ضرایب مسیر مدل معنادار می‌باشند.



Chi-Square=103.16, df=59, P-value=0.00310, RMSEA=0.038

نمودار (۳): تحلیل عامل تأییدی پرسشنامه در حالت معناداری

یافته‌های مربوط به شاخص‌های برازش تحلیل عاملی سازه‌ها:

با توجه به خروجی نرم افزار لیزرل مندرج در جدول (۵)، همه ی معیارهای کلی برازش تحلیل عاملی تأییدی، حاکی از برازش کلی الگوی پیشنهادی با داده‌ها است و نشان دهنده برازش مناسب مدل اندازه‌گیری متغیرها می‌باشد.

جدول (۵): بررسی شاخص‌های برازش

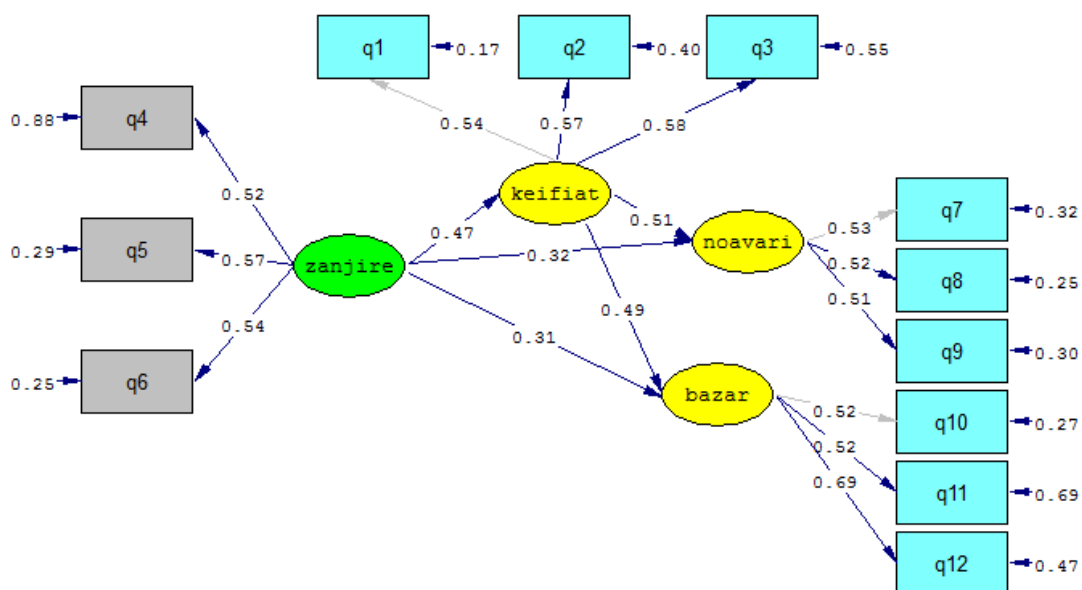
شاخص های برازش		مقادیر مناسب	مقادیر عالی	مقادیر پژوهش	نتیجه برازش
χ^2/df	تقسیم کای-مربع بر درجه آزادی	≤ 3	≤ 2	۱/۷۴	برازش مناسب
Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA)	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	$\leq 0/1$	$\leq 0/08$	۰/۰۳۸	برازش مناسب
Normed Fit Index (NFI)	شاخص برازش نرم	$\geq 0/9$	$\geq 0/95$	۰/۹۰	برازش مناسب
Non-Normed Fit Index (NNFI)	شاخص برازش غیر نرم	$\geq 0/9$	$\geq 0/95$	۰/۹۱	برازش مناسب
Comparative Fit Index (CFI)	شاخص برازش مقایسه ای	$\geq 0/9$	$\geq 0/95$	۰/۹۴	برازش مناسب
Incremental Fit Index (IFI)	شاخص برازش افزایشی	$\geq 0/9$	$\geq 0/95$	۰/۹۳	برازش مناسب
Goodness of Fit Index (GFI)	شاخص نیکویی برازش	$\geq 0/9$	$\geq 0/95$	۰/۹۶	برازش مناسب
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده	$\geq 0/8$	$\geq 0/9$	۰/۹۲	برازش مناسب

آزمون فرضیه‌های تحقیق

بررسی فرضیه‌های پژوهش

یافته‌های مربوط به بررسی ضرایب مسیراستاندارد:

با توجه به خروجی نرم‌افزار لیزرل مندرج در نمودار (۴)، ضریب مسیر استاندارد رابطه‌ها بالاتر از ۰/۳ می‌باشد، لذا می‌توان گفت کلیه بارهای عاملی مورد تأیید هستند.

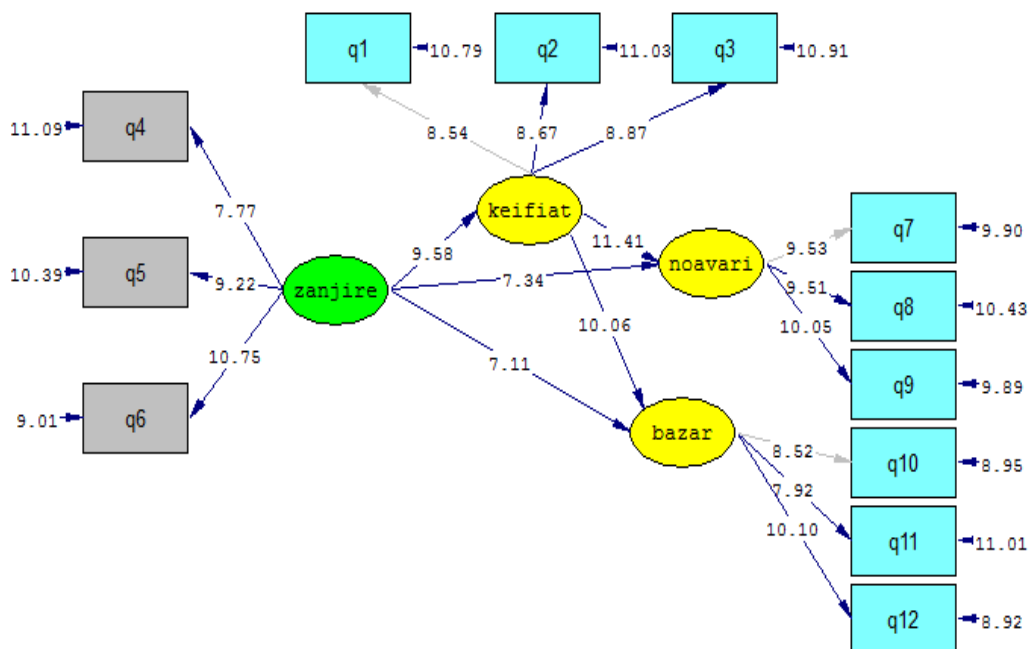


Chi-Square=94.58, df=51, P-value=0.00330, RMSEA=0.036

نمودار (۴): مدل ساختاری فرضیه‌های پژوهش در حالت استاندارد

یافته‌های مربوط به بررسی معناداری ضرایب مسیر استاندارد:

با توجه به خروجی نرم‌افزار لیزرل مندرج در نمودار (۵) معناداری ضریب مسیر استاندارد رابطه‌ها بالاتر از ۱,۹۶ می‌باشد، لذا می‌توان گفت تمامی بارهای عاملی و ضرایب مسیر مدل معنادار می‌باشند.



Chi-Square=94.58, df=51, P-value=0.00330, RMSEA=0.036

نمودار (۵): مدل ساختاری فرضیه‌های پژوهش در حالت معناداری

یافته‌های مربوط به شاخص‌های برازش مدل مفهومی:

با توجه به خروجی نرم‌افزار لیزرل مندرج در جدول (۶)، همه ی معیارهای کلی برازش تحلیل عاملی تأییدی، حاکی از برازش کلی الگوی پیشنهادی با داده‌ها است و نشان دهنده برازش مناسب مدل مورد نظر می‌باشد.

جدول (۶): بررسی شاخص‌های برازش

نتیجه برازش	مدل	مقادیر مناسب	شاخص های برازش
بrazش مناسب	۱/۸۵	≤ 3	χ^2/df
بrazش مناسب	۰/۰۳۶	≤ 0.1	RMSEA
بrazش مناسب	۰/۹۴	≥ 0.9	NFI
بrazش مناسب	۰/۹۰	≥ 0.9	NNFI
بrazش مناسب	۰/۹۰	≥ 0.9	CFI
بrazش مناسب	۰/۹۳	≥ 0.9	IFI
بrazش مناسب	۰/۹۱	≥ 0.9	GFI
بrazش مناسب	۰/۹۲	≥ 0.8	AGFI

۶- بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات

فرضیه اول: شیوه‌های زنجیره تأمین بر عملکرد سهم بازار تأثیر مثبت دارد.

بر اساس نتایج تحقیق، ضریب تأثیر بین متغیر شیوه‌های زنجیره تأمین با عملکرد سهم بازار برابر با ۰/۳۱ صدم است. پس می‌توان نتیجه گرفت که شیوه‌های زنجیره تأمین با عملکرد سهم بازار رابطه مثبت و معناداری دارد. در نتیجه، شیوه‌های زنجیره تأمین بر عملکرد سهم بازار در شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک تأثیر مثبت دارد. از این رو فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات اونگ و همکاران (۲۰۲۰)، هونگ و همکاران (۲۰۱۸)، شریعتی و ضیغمی (۱۴۰۰)، وزیر ی گهر و عطار (۱۳۹۹) هم جهت و همسو می‌باشد.

فرضیه دوم: شیوه‌های زنجیره تأمین بر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت دارد.

بر اساس نتایج تحقیق، ضریب تأثیر بین متغیر شیوه‌های زنجیره تأمین با عملکرد نوآوری برابر با ۰/۳۲ است. پس می‌توان نتیجه گرفت که شیوه‌های زنجیره تأمین با عملکرد نوآوری رابطه مثبت و معناداری دارد. در نتیجه، شیوه‌های زنجیره تأمین بر عملکرد نوآوری در شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک تأثیر مثبت دارد. از این رو فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات اونگ و همکاران (۲۰۲۰)، هونگ و همکاران (۲۰۱۸)، شریعتی و ضیغمی (۱۴۰۰)، وزیر ی گهر و عطار (۱۳۹۹) هم جهت و همسو می‌باشد.

فرضیه سوم: شیوه‌های زنجیره تأمین بر مدیریت کیفیت تأثیر مثبت دارد.

بر اساس نتایج تحقیق، ضریب تأثیر بین متغیر شیوه‌های زنجیره تأمین با مدیریت کیفیت برابر با $0/47$ صدم است. پس می‌توان نتیجه گرفت که شیوه‌های زنجیره تأمین با مدیریت کیفیت رابطه مثبت و معناداری دارد. در نتیجه، شیوه‌های زنجیره تأمین بر مدیریت کیفیت در شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک تأثیر مثبت دارد. از این رو فرضیه سوم تحقیق تأیید می‌شود و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات اونگ و همکاران (۲۰۲۰)، هونگ و همکاران (۲۰۱۸)، شریعتی و ضیغمی (۱۴۰۰)، وزیری گهر و عطار (۱۳۹۹) هم جهت و همسو می‌باشد.

فرضیه چهارم: مدیریت کیفیت بر عملکرد سهم بازار تأثیر مثبت دارد.

بر اساس نتایج تحقیق، ضریب تأثیر بین متغیر مدیریت کیفیت با عملکرد سهم بازار برابر با $0/49$ است. پس می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت کیفیت با عملکرد سهم بازار رابطه مثبت و معناداری دارد. در نتیجه، مدیریت کیفیت بر عملکرد سهم بازار در شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک تأثیر مثبت دارد. از این رو فرضیه چهارم تحقیق تأیید می‌شود و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات اونگ و همکاران (۲۰۲۰)، هونگ و همکاران (۲۰۱۸)، شریعتی و ضیغمی (۱۴۰۰)، وزیری گهر و عطار (۱۳۹۹) هم جهت و همسو می‌باشد.

فرضیه پنجم: مدیریت کیفیت بر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت دارد.

بر اساس نتایج تحقیق، ضریب تأثیر بین متغیر مدیریت کیفیت با عملکرد نوآوری برابر با $0/52$ است. پس می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت کیفیت با عملکرد نوآوری رابطه مثبت و معناداری دارد. در نتیجه، مدیریت کیفیت بر عملکرد نوآوری در شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک تأثیر مثبت دارد. از این رو فرضیه پنجم تحقیق تأیید می‌شود و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات اونگ و همکاران (۲۰۲۰)، هونگ و همکاران (۲۰۱۸)، شریعتی و ضیغمی (۱۴۰۰)، وزیری گهر و عطار (۱۳۹۹) هم جهت و همسو می‌باشد.

فرضیه ششم: شیوه‌های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد سهم بازار تأثیر مثبت دارد.

بر اساس نتایج تحقیق، اثری که شیوه‌های زنجیره تأمین به صورت غیر مستقیم و از طریق متغیر مدیریت کیفیت بر عملکرد سهم بازار می‌گذارد، برابر با $0/23$ است. پس می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت کیفیت ارتباط متغیر شیوه‌های زنجیره تأمین با عملکرد سهم بازار را بصورت مثبت و نسبی میانجی‌گری می‌کند. در نتیجه، شیوه‌های زنجیره تأمین از طریق مدیریت کیفیت بر عملکرد سهم بازار در شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک تأثیر مثبت دارد. از این رو فرضیه ششم تحقیق تأیید می‌شود و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات اونگ و همکاران (۲۰۲۰)، هونگ و همکاران (۲۰۱۸)، شریعتی و ضیغمی (۱۴۰۰)، وزیری گهر و عطار (۱۳۹۹) هم جهت و همسو می‌باشد.

فرضیه هفتم: شیوه‌های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت دارد. بر اساس نتایج تحقیق، اثری که شیوه‌های زنجیره تأمین به صورت غیر مستقیم و از طریق متغیر مدیریت کیفیت بر عملکرد نوآوری می‌گذارد، برابر با ۰/۲۴ است. پس می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت کیفیت ارتباط متغیر شیوه‌های زنجیره تأمین با عملکرد نوآوری را بصورت مثبت و نسبی میانجی‌گری می‌کند. در نتیجه، شیوه‌های زنجیره تأمین از طریق مدیریت کیفیت بر عملکرد نوآوری در شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک تأثیر مثبت دارد. از این رو فرضیه هفتم تحقیق تأیید می‌شود و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات اونگ و همکاران (۲۰۲۰)، هونگ و همکاران (۲۰۱۸)، شریعتی و ضیغمی (۱۴۰۰)، وزیری گهر و عطار (۱۳۹۹) هم جهت و همسو می‌باشد.

به طور کلی در این تحقیق، به بررسی تأثیر شیوه‌های زنجیره تأمین از طریق متغیر میانجی مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک، پرداخته شد که بر اساس نتایج تحقیق، ارتباط مثبت و معناداری بین این متغیرها وجود داشت. شیوه‌های زنجیره تأمین بر عملکرد شرکت‌ها تأثیر مثبت و معنادار داشت و همچنین مدیریت کیفیت به همراه دو مولفه عملکرد نوآوری و عملکرد سهم بازار بر عملکرد شرکت تأثیر مثبت داشتند و به عنوان متغیر میانجی منجر به بهبود این رابطه و افزایش عملکرد شرکت‌ها شدند؛ بنابراین، مدیران شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک می‌توانند با اطلاع یافتن از اهمیت هر یک از متغیرهای فوق؛ توجه به مبحث شیوه‌های زنجیره تأمین، مدیریت کیفیت به همراه دو مولفه عملکرد نوآوری و عملکرد سهم بازار؛ گام‌های موثرتری در راستای بهبود عملکرد بردارند و شرایط را برای بهبود و افزایش عملکرد شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک به نحو مطلوبی ایجاد نمایند.

در دنیای پرتلاطم و سرشار از رقابت کنونی، وجود رهیافتی مطمئن برای دستیابی به اهداف کوتاه مدت و بلندمدت در شرکت‌ها، می‌تواند شرکت را در مسیر تکامل و رشد همراهی کند و آن را به جایگاه مطلوب خود نزد مدیران و کارکنان آن برساند. شرکت‌های فعال در صنعت چرم برای بقای خود در بازار، در مقابل رقبای بزرگ‌تر می‌توانند از طریق نوآوری بر اندازه غیراقتصادی خود غلبه کنند. با کاربردی کردن استراتژی‌های نوآوری، شرکت‌های فعال در صنعت چرم خواهند توانست با خلق محصول جدید یا طراحی روش جدیدی برای تولید، عملکرد خود را بهبود بخشیده و به حیات خود در محیط ادامه دهند. تلاش برای عملکرد بهتر، موضوعی است که انتظار بزرگ همه افراد ذی‌نفع سازمان اعم از مشتریان، کارکنان و سهامداران است. در محیط‌های چالشی و متلاطم، سازمانها کم‌کم پی می‌برند که مزیت رقابتی دیروز تضمینی برای بقای فردا محسوب نمی‌شود. این امر فشار شدیدی را به سازمانها تحمیل می‌کند تا بیاموزند که چگونه می‌توانند به بهترین وجه عملکرد و مزیت خود را بهبود بخشیده و پیشرو رقبا باشند. بهبود عملکرد متکی به ایجاد خلاقیت و اقدامات نوآورانه در سازمان می‌باشد که از طریق مدیریت کیفیت و زنجیره تأمین مناسب صورت می‌پذیرد. عملکرد نوآوری و داشتن سهم مناسب از بازار در شرکتها بایستی متکی به پیش زمینه‌هایی چون زنجیره تأمین، پشتیبانی مدیران، مهارت‌های فنی موجود در سازمان و همچنین مدیریت کیفیت باشد. از این رو با تأکید بر این پیش زمینه‌ها، عملکرد نوآوری مناسب در راستای بهبود عملکرد شرکت از سهم بازار خواهد بود. بدین منظور در اولین مرحله حمایت مدیران از این شرکت‌ها، مدیریت کیفیت در شرکت، تشویق به شیوه‌های جدید زنجیره تأمین می‌تواند در بقا و رقابتی نمودن این شرکت‌ها کمک نماید. پشتیبانی مدیران، تکنولوژی‌های زنجیره تأمین به روز و همچنین بهبود کیفیت آنها موجب پرورش روحیه نوآوری و ایجاد محیط نوآورانه در شرکت‌ها می‌گردد که می‌توانند با ارایه چشم اندازی مناسب از آینده، با چالش‌های سازمانی مواجه شوند و با کسب سهم عمده‌ای از بازارهای کسب و کار در بازارهای جهانی، شرکت‌ها را به سوی پایداری و ثبات سوق دهند.

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها می‌توان پیشنهادهای زیر را بیان نمود:

۱. شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک بخش‌های مختلفی را سازماندهی کند و شرایطی را فراهم کند تا کارکنان برای حل مشکلات کیفیت همکاری کنند. به عنوان مثال، تشکیل تیم‌های کنترل و ارتقای کیفیت، تشکیل شبکه‌های ارتباطی و اطلاعاتی جهت استفاده از نظرات کارکنان در زمینه کیفیت محصولات می‌تواند موثر باشد.
۲. شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک دارای سیستم جمع‌آوری و ارزیابی اطلاعات با کیفیت عالی باشند. بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مدیران و کارکنان، تشکیل تیم‌های توسعه و تحقیق و سیستم دریافت اطلاعات از مشتریان شرکت می‌تواند راه‌گشا باشد.
۳. در شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک روش‌های کنترل کیفیت آماری مانند استفاده از نرم‌افزارهای تخصصی آماری به‌طور کامل استفاده شود.
۴. شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک اطلاعات قیمت، اطلاعات فنی و اطلاعات تولیدی و عملیاتی را با تأمین‌کننده مبادله کند تا به یک هماهنگی مناسب در زمینه تأمین منابع با کیفیت و متناسب با محصولات شرکت دست پیدا کنند.
۵. شرکت‌های تولیدکننده پروبیوتیک سعی کنند در طراحی تحقیق و توسعه کمتر دچار خطا و اشتباه شوند و تولید محصول جدید یا زمان توسعه خدمات جدید در شرکت را کوتاه کنند.

منابع و ماخذ:

۱. ایزدی‌پار، مهدی؛ طلوعی اشلقی، عباس و سیدحسینی، سید محمد. (۱۳۹۹). مدل ارزیابی عملکرد پایداری شیوه‌های مدیریت زنجیره تأمین لاج در زنجیره تأمین خودروسازی با استفاده از پویایی سیستم.
۲. باطبی، سیما و مسعودی، حمیدرضا. (۱۴۰۰). تأثیر شیوه‌های زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت. نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، علوم تربیتی و روانشناسی، شیراز.
۳. خلخال، علی؛ سعیدی، لیلیا و کوچکی میبیدی، عباس. (۱۳۹۸). تأثیر مولفه‌های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت کیفیت در شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران. کنفرانس بین‌المللی مطالعات بین‌رشته‌ای در مدیریت و مهندسی، تهران.
۴. رحمانی باروجی، پری‌ناز. (۱۴۰۰). مروری بر پیاده‌سازی اصول مدیریت کیفیت در محیط‌های آموزشی و پرورشی. دومین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، دامغان.
۵. رهنورد، فرجه‌اله. (۱۳۹۷). عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمان‌های بخش دولتی ایران. پژوهشنامه مدیریت، سال هشتم، شماره ۴ (پیاپی ۳۱).
۶. سربازقدیم، سمیه. (۱۴۰۰). تأثیر شیوه‌های مدیریت زنجیره تأمین بر عملکرد شرکت با نقش میانجی چابکی سازمانی (مطالعه موردی: شرکت پتروشیمی تبریز). دومین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، دامغان.

۷. سیدجوادین سیدرضا و کیماسی مسعود. (۱۳۹۴). اندازه گیری کیفیت خدمات در دانشگاه های ایران: UNQUAL در برابر UNPERF. نشریه: بررسیهای حسابداری و حسابرسی. شماره: تابستان ۱۳۹۴، دوره ۱۴، شماره ۴۸؛ صفحه ۹ تا صفحه ۲۸.
۸. شریعتی، سینا و ضیغمی، احسان اله. (۱۴۰۰). ارائه مدلی به منظور اجرای زنجیره تامین سبز در صنعت ساخت و ساز با تاکید بر شیوه های تولید ناب، تولید سبز و نوآوری. دومین کنفرانس بین المللی فناوری های نوین در مهندسی معماری و شهرسازی ایران، تهران.
۹. فخارزاده نائینی، حسین. (۱۳۹۵). مدیریت ریسک در زنجیره تامین صنعت خودرو. انتشارات سازمان مدیریت، ۱۳۹۵.
۱۰. فراهانی، محمد مهدی و باقرزاده آذر، محمد. (۱۳۹۹). بررسی و تحلیل رابطه بین شیوه های مدیریت زنجیره تامین سبز و عملکرد سبز (مورد مطالعه: شرکت سیمان آبیک). چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران.
۱۱. کی.هو، ساموئل. (۱۳۹۴). مدیریت کیفیت جامع TQM نگرشی منسجم. ترجمه حسین حسین زاده. ناشر: دانش کار.
۱۲. مظاهری، یاسر؛ حسنی، آرین، ارغیش، امید و رحیمی باغملک، جهانبخش. (۱۳۹۹). بررسی رابطه استراتژی های زنجیره تامین و زنجیره تامین عملکرد: نقش واسطه ای شیوه های عرضه زنجیره (مطالعه موردی: شرکت فراسان). کنفرانس بین المللی مدل ها و تکنیکهای کمی در مدیریت، قزوین.
۱۳. میرحاج، مهتری سادات و ساعدی، رحمان. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر توانایی مدیریت بر عملکرد شرکت با در نظر گرفتن نقش استراتژی های تجاری شرکت. چهارمین همایش بین المللی دانش و فناوری هزاره سوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری ایران، تهران.
۱۴. نجفی، محمدتقی و اسفندیار، محمد. (۱۳۹۸). ارائه چارچوبی برای کاربردپذیری شیوه های مدیریت زنجیره تامین سبز در عملکرد شرکتهای تولیدی. اولین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش، بلاکچین و اقتصاد، تهران.
۱۵. وزیری گهر، حمیدرضا و عطار، وحید. (۱۳۹۹). تأثیر مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت ها با نقش میانجی مسئولیت اجتماعی شرکت (مورد مطالعه: جهاد کشاورزی شهرستان کلات). ششمین کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد سالم در بانک، بورس و بیمه، تهران.
۱۶. هاشمی، مصیب و ارغیش، امید. (۱۳۹۹). کاربرد روش ویکور فازی سلسله مراتبی برای ارزیابی شیوه های مدیریت زنجیره تامین سبز: مطالعه موردی اداره خدمات مهندسی شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران. کنفرانس بین المللی مدل ها و تکنیکهای کمی در مدیریت، قزوین.
۱۷. یزدانی، حمیدرضا؛ جان بزرگی، محمد، علاماتی، زینب و حمیدی، لیلا. (۱۴۰۰). تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر عملکرد شرکت های تولیدی استان تهران. دومین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، دامغان.

18. Faraj, K. M., Faeq, D. K., Abdulla, D. F., Ali, B. J., & Sadq, Z. M. (2021). Total Quality Management And Hotel Employee Creative Performance: The Mediation Role Of Job Embeddedment. Faraj, KM, Faeq, DK, Abdulla, DF, Ali, BJ, & Sadq, ZM (2021). Total Quality Management And Hotel Employee Creative Performance: The Mediation Role Of Job Embeddedment. Journal of Contemporary Issues in Business and Government, 27 (1), 3838-3855

19. Gamad, L. C. (2019). Governing company performance agility through strategic quality management principles and lean business practices: Evidences and challenges for the business industry in the Philippines. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 8 (4), 17.
20. Handriyono, H., & Susanto, A. B. (2017). Application Of Quality Management To Company Performance In Developing Country.
21. Hong, J., Zhang, Y., & Ding, M. (2018). Sustainable supply chain management practices, supply chain dynamic capabilities, and enterprise performance. *Journal of Cleaner Production*, 172, 3508-3519.
22. Laudon K.C. and Laudon J.P., (2017). *Management information systems*, 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2017.
23. Maaz, M. A. M., & Ahmad, R. (2022). Impact of supply chain performance on organizational performance mediated by customer satisfaction: a study of dairy industry. *Business Process Management Journal*.
24. March, S., Soton, S.K. (2017). Quality as the interface between manufacturing and marketing: a conceptual model and an empirical study. *Management International Review*, Vol. 33, No.1, 39-52.
25. Marchiori, D. M., Rodrigues, R. G., Popadiuk, S., & Mainardes, E. W. (2022). The relationship between human capital, information technology capability, innovativeness and organizational performance: An integrated approach. *Technological Forecasting and Social Change*, 177, 121526.
26. Mathivathanan, D., Kannan, D., & Haq, A. N. (2018). Sustainable supply chain management practices in Indian automotive industry: A multi-stakeholder view. *Resources, Conservation and Recycling*, 128, 284-305.
27. Ong, F., Purwanto, A., Supono, J., Hasna, S., Novitasari, D., & Asbari, M. (2020). Does Quality Management System ISO 9001: 2015 Influence Company Performance? Answers from Indonesian Tourism Industries. *Test Engineering & Management*, 83, 24808-24817.
28. Panpatil, S. S., & Kant, R. (2022). Green supply chain management implementation: modeling the green supply chain practices (GSCPs). *Journal of Advances in Management Research*.
29. Pujiati, H., Sunarsi, D., Affandi, A., & Anggraeni, N. (2021). Effect of ISO 9001: 2015 Quality Management Implementation in Education on School Performance. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27 (1), 1848-1855.
30. Stefanova, R. (2020, February). Impact of quality management system on company performance-attitudes of Bulgarian pharmaceutical industry employees. In *Varna Medical Forum* (Vol. 9, No. 1, pp. 16-22).
31. Stredwick, J. (2015). *An Introduction to Human Resource Management*. Elsevier Ltd.
32. Tambare, P., Meshram, C., Lee, C. C., Ramteke, R. J., & Imoize, A. L. (2021). Performance Measurement System and Quality Management in Data-Driven Industry 4.0: A Review. *Sensors*, 22 (1), 224.

33. Tarigan, Z., Jiputra, J., & Siagian, H. (2021). The effect of supply chain practices on retailer performance with information technology as moderating variable. *International Journal of Data and Network Science*, 5 (1), 47-54.
34. TSOU, Y. H., HUANG, Y. F., LIU, S. C., & DO, M. H. (2021). The effects of total quality management and corporate social responsibility on firm performance: a future research agenda. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (4), 277-287.
35. Zharfpeykan, R., & Akroyd, C. (2022). Factors influencing the integration of sustainability indicators into a company's performance management system. *Journal of Cleaner Production*, 331, 129988.