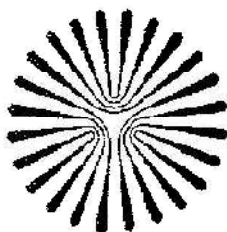


سُبْحَانَكَ يَا عَزِيزُ



دانشگاه پیام نور
دانشکده علوم انسانی
مرکز تهران غرب

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد
رشته مدیریت اجرایی (گرایش استراتژیک)
گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه:

ارائه مدلی جهت سنجش عملکرد مدیریت زنجیره تأمین
(صنایع غذایی شهرک صنعتی شهرستان رشت)

نگارش:

لیلا بازقلعه

استاد راهنما:

دکتر سید یحیی سید دانش

استاد مشاور:

دکتر حبیب الله دانایی

آبان ۱۳۹۱

شماره
تاریخ
پیوست



واحد تهران غرب

تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی

"**ارائه مدلی جهت سنجش عملکرد مدیریت زنجیره
تامین (صنایع غذایی شهرک صنعتی شهرستان رشت)**"

ساعت: ۱۶-۱۵
درجه ارزشیابی: عالی

تاریخ دفاع: ۱۵/۰۸/۹۱
نمره: ۱۹/۷۵
هیات داوران

اساتید	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
استاد راهنما	دکتر سید یحیی دانش		
استاد مشاور	دکتر دانایی		
استاد داور	دکتر محمودی میمند		
نماینده تحصیلات تکمیلی			

تهران، انتهای غربی اتوبان شهید
مت، بعد از دانشگاه علوم انتظامی
پروک شهید باقری، روبروی درمانگاه
غ: ۴۴۷۳۱۹۰۹-۱۴
رتگار: ۴۴۷۳۱۹۰۸

WWW.TPNU.AC.IR
gharb@tpnu.ac.ir

تقدیم به مهربان فرشتگانی که:

لحظات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام

تجربه‌های یکتا و زیبای زندگی‌ام، مدیون حضور سبز آنهاست.

تقدیم به خانواده عزیزم

تشکر و قدردانی:

اکنون که به لطف پروردگار سعادت حاصل گردید تا نگارش این پایان نامه را به پایان برسانم، بر خود لازم میدانم از تمام بزرگواران و عزیزانی که مرا در انجام این مهم یاری نمودند تشکر و قدردانی نمایم.

از زحمات جناب آقای دکتر سیدیحیی سید دانش که راهنمایی این کار را بر عهده داشتند و دکتر حبیب الله دانایی که مشاور اینجانب بودند، تشکر و قدردانی می‌نمایم. از استاتید و صاحب نظرانی که در مسیر انجام تحقیق، آموخته‌هایشان را در اختیار اینجانب قرار دادند کمال تشکر را دارم.

در پایان از همکاری کلیه مدیران و کارشناسان صنایع غذایی شهرک صنعتی شهرستان رشت که در انجام این تحقیق مرا یاری نمودند سپاسگزارم.

امید واثق می‌رود تمامی این عزیزان در تمام شئون زندگی موفق و سرفراز باشند.

چکیده

شرکت‌ها در محیطی متغیر و غیرقابل پیش‌بینی در حال تجارت هستند و برای رقابتی موثر در یک مقیاس جهانی می‌بایست به جستجو برای ایده‌ها، روش‌ها و ابزار جدید پردازند. در یک مدیریت عملکرد زنجیره تأمین یکپارچه، ضروری است معیارهایی جهت سنجش اجزای مختلف سیستم فراهم شود. فرایند انتخاب شاخص‌های اندازه‌گیری عملکرد زنجیره تأمین در زنجیره عملکرد از مشکلات اساسی سیستم‌ها به جهت پیچیدگی‌شان می‌باشد. اندازه‌گیری عملکرد، نقش تعیین‌کننده‌ای در توسعه و پیشرفت زنجیره تأمین دارد، به طوری که می‌تواند طراحی و مدیریت زنجیره تأمین را به سوی عملکرد مورد نظر هدایت کند. همچنین نقش مهمی در طبقه‌بندی اهداف، ارزیابی عملکرد و تعیین سیاست‌های آتی، بازی‌کنند. عملکرد مناسب زنجیره تأمین نقش کلیدی در موفقیت یک سازمان و دستیابی پایدار به اهداف و بویژه سودآوری آن دارد. در این راستا استقرار یک سیستم سنجش عملکرد زنجیره تأمین در بهبود مستمر عملکرد آن توصیه می‌گردد.

در پژوهش حاضر در جهت ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین، ابتدا به شناسایی مهمترین شاخص‌های سنجش عملکرد از طریق مطالعه ادبیات موضوعی پرداخته شده است، سپس با توجه به کاربردی بودن پژوهش با استفاده از ابزار پرسشنامه که در قالب مقیاس پنج‌رتبه‌ای لیکرت طراحی گردید به جمع‌آوری اطلاعات اولیه پرداخته شد و پس از جمع‌آوری اطلاعات با بهره‌گیری از تحلیل عاملی اکتشافی و تأیید (مطالعه همبستگی رگرسیونی) به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد.

بر اساس تحلیل در پژوهش عوامل ارائه شده در مدل تحلیلی تحقیق به ترتیب عوامل تأمین‌کننده (۰.۵۶)، زمان (۰.۵۴۱)، هزینه (۰.۴۵۱)، فرایند (۰.۳۳۲)، مشتری (۰.۳۲۹)، انعطاف‌پذیری (۰.۱۲۴) تاثیر بر عملکرد زنجیره تأمین در صنایع غذایی شهرک صنعتی شهرستان رشت را دارا می‌باشد که در انتها به ارائه پیشنهاداتی نیز اشاره گردیده است.

واژگان کلیدی: عملکرد، زنجیره تأمین، مدیریت، هزینه، تأمین‌کننده، انعطاف‌پذیری، مشتری، زمان،

فرایند

فهرست مطالب

عنوان شماره صفحه

فصل اول : کلیات تحقیق

۱	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ بیان مسأله
۳	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۴	۴-۱ چارچوب نظری تحقیق
۱۰	۵-۱ اهداف تحقیق
۱۰	۱-۵-۱ هدف کلی (اصلی) تحقیق
۱۰	۲-۵-۱ اهداف جزئی تحقیق
۱۰	۶-۱ فرضیه های تحقیق
۱۱	۷-۱ روش تحقیق
۱۱	۸-۱ ابزار پژوهش
۱۲	۹-۱ تعریف متغیرهای وابسته و مستقل در تحقیق
۱۲	۱-۹-۱ متغیر مستقل
۱۳	۲-۹-۱ متغیرهای وابسته
۱۳	۱۰-۱ قلمرو تحقیق
۱۳	۱-۱۰-۱ قلمرو موضوعی
۱۳	۲-۱۰-۱ قلمرو مکانی
۱۴	۳-۱۰-۱ قلمرو زمانی
۱۴	۱۱-۱ تعاریف متغیرهای تحقیق
۱۴	۱-۱۱-۱ تعاریف مفهومی (نظری)
۱۶	۱۲-۱ خلاصه فصل

فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۱۸ ۱-۲ مقدمه
۲۰ ۲-۲ عملکرد و ارزیابی عملکرد
۲۲ ۳-۲ تاریخچه زنجیره تأمین
۲۴ ۴-۲ زنجیره تأمین
۲۶ ۱-۴-۲ اجزای زنجیره تأمین
۲۷ ۱-۱-۴-۲ زنجیره تأمین بالا دست
۲۷ ۲-۲-۴-۲ زنجیره تأمین داخلی
۲۷ ۳-۲-۴-۲ زنجیره تأمین پایین دست
۲۸ ۵-۲ مدیریت زنجیره تأمین
۳۰ ۶-۲ سیستم ارزیابی عملکرد
۳۶ ۷-۲ ارزیابی عملکرد در زنجیره تأمین
۳۸ ۸-۲ مدل ها و سنجه های ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین
۴۳ ۱-۸-۲ مدل تعالی سازمانی (EFQM)
۴۹ ۲-۸-۲ مدل هرم عملکرد
۵۰ ۳-۸-۲ مدل کارت امتیازی متوازن
۵۸ ۴-۸-۲ مدل فرایندهای کسب و کار
۶۰ ۵-۸-۲ مدل SCOR
۶۵ ۶-۸-۲ نظریه بیمان
۶۷ ۷-۸-۲ نظریه گوناسکاران
۶۹ ۸-۸-۲ نظریه چان
۷۲ ۹-۲ بررسی نقاط قوت و نقاط ضعف مدل های ارائه شده در ارزیابی سنجش عملکرد
۷۷ ۱۰-۲ چارچوب نظری پژوهش

۸۶ پیشینه تحقیق ۱۱-۲
۸۶ پیشینه تحقیقات خارجی ۱-۱۱-۲
۸۶ پیشینه تحقیقات داخلی ۲-۱۱-۲

فصل سوم : روش اجرای تحقیق

۹۱ مقدمه ۱-۳
۹۱ جامعه و نمونه آماری تحقیق ۲-۳
۹۱ جامعه تحقیق ۱-۲-۳
۹۴ برآورد حجم نمونه و روش نمونه گیری ۲-۲-۳
۹۴ برآورد حجم نمونه ۱-۲-۲-۳
۹۵ روش نمونه گیری ۲-۲-۲-۳
۹۵ روش تحقیق ۳-۳
۹۵ روش گردآوری اطلاعات ۴-۳
۹۶ معرفی پرسشنامه و نحوه طراحی و تنظیم سؤال های آن ۵-۳
۹۷ روایی (اعتبار) پرسشنامه ۶-۳
۹۸ پایایی (قابلیت اطمینان) پرسشنامه ۷-۳
۱۰۰ روش تجزیه و تحلیل داده ها ۸-۳
۱۰۰ آمار توصیفی ۱-۸-۳
۱۰۱ آمار استنباطی ۲-۸-۳
۱۰۱ نتیجه گیری ۹-۳

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل

۱۰۴ مقدمه ۱-۴
۱۰۴ تجزیه و تحلیل اطلاعات (آمار توصیفی) ۲-۴
۱۰۴ تحلیل، سوالات جمعیت شناختی ۱-۲-۴

۱۱۰ ۲-۲-۴ تحلیل توصیفی داده ها
۱۱۷ ۳-۴ تحلیل استنباطی داده ها
۱۱۷ ۱-۳-۴ بررسی آزمون فرضیه اول
۱۱۹ ۲-۳-۴ بررسی آزمون فرضیه دوم
۱۲۱ ۳-۳-۴ بررسی آزمون فرضیه سوم
۱۲۳ ۴-۳-۴ بررسی آزمون فرضیه چهارم
۱۲۸ ۵-۳-۴ بررسی آزمون فرضیه پنجم
۱۲۷ ۶-۳-۴ بررسی آزمون فرضیه ششم
۱۳۰ ۴-۴ خلاصه و جمع بندی فصل چهارم

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۳۲ ۱-۵-۱ مقدمه
۱۳۳ ۲-۵ تحلیل نتایج
۱۳۸ ۳-۵ پیشنهادات
۱۳۸ ۱-۳-۵ پیشنهادهایی در راستای فرضیه های تحقیق
۱۴۰ ۲-۳-۵ پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی
۱۴۱ ۴-۵ محدودیت های تحقیق
۱۴۲ منابع و مأخذ
۱۴۹ پیوست

فهرست نمودارها، اشکال و علایم

عنوان نمودار	شماره صفحه
نمودار ۱-۱ چارچوب نظری چان و کی (۲۰۰۳)	۶
نمودار ۲-۱ چارچوب نظری مانیان - دهقان نیری (۱۳۸۸)	۸
نمودار ۳-۱ چارچوب نظری یا مدل تحلیلی تحقیق (مدل پیشنهادی محقق)	۹
نمودار ۱-۲ اجزای یک زنجیره تأمین ساده	۲۷
نمودار ۲-۲ مدل ساختاری سیستم ارزیابی عملکرد	۳۱
نمودار ۳-۲ حلقه ها و سطوح کنترل فرایند	۳۶
نمودار ۴-۲ ارتباط بین دو مدل LSC و BSC	۳۹
نمودار ۵-۲ مدل تعالی سازمانی (۱۹۹۲)	۴۶
نمودار ۶-۲ نمای کلی معیارها مدل تعالی اروپا (۲۰۱۰)	۴۶
نمودار ۷-۲ مدل هرم عملکرد (۱۹۹۱)	۵۰
نمودار ۸-۲ چهار منظر کارت امتیازی متوازن (۱۹۹۲)	۵۳
نمودار ۹-۲ مدل فرایندهای کسب کار (۱۹۹۶)	۵۹
نمودار ۱۰-۲ فرایندهای اصلی زنجیره تأمین	۶۲
نمودار ۱۱-۲ مدل SCOR (۱۹۹۶)	۶۲
نمودار ۱۲-۲ چارچوب نظری سنجش عملکرد از منظر بیمان (۱۹۹۹)	۶۶
نمودار ۱۳-۲ سطوح معیارهای سنجش عملکرد از منظر گوناسکاران و همکاران (۲۰۰۱)	۶۹
نمودار ۱۴-۲ چارچوب نظری چان و کی (۲۰۰۳)	۷۱
نمودار ۱۵-۲ چارچوب نظری یا مدل تحلیلی تحقیق (مدل پیشنهادی محقق)	۸۵
نمودار ۱-۴ شاخص جنس	۱۰۵
نمودار ۲-۴ شاخص سن	۱۰۶

- ۱۰۷ نمودار ۳-۴ هیستوگرام شاخص میزان تحصیلات
- ۱۰۸ نمودار ۴-۴ هیستوگرام شاخص سابقه کاری
- ۱۰۹ نمودار ۵-۴ هیستوگرام شاخص سابقه مدیریت
- ۱۱۰ نمودار ۶-۴ هیستوگرام توزیع متغیر انعطاف پذیری
- ۱۱۱ نمودار ۷-۴ هیستوگرام توزیع متغیر مشتری
- ۱۱۲ نمودار ۸-۴ هیستوگرام توزیع متغیر تأمین کننده
- ۱۱۳ نمودار ۹-۴ هیستوگرام توزیع متغیر هزینه
- ۱۱۴ نمودار ۱۰-۴ هیستوگرام توزیع متغیر زمان
- ۱۱۵ نمودار ۱۱-۴ هیستوگرام توزیع متغیر فرایند
- ۱۱۶ نمودار ۱۲-۴ هیستوگرام توزیع متغیر زنجیره تأمین

فهرست جداول

شماره صفحه	عنوان جدول
۲۴	جدول ۱-۲ روند تحولات لجستیک و زنجیره تأمین
۵۴	جدول ۲-۲ معیارهای مدل کارت امتیازدهی متوازن
۵۹	جدول ۳-۲ شاخص های مدل فرایند کسب و کار
۶۳	جدول ۴-۲ تعاریف ارائه شده سنجه های عملکرد در مدل SCOR
۶۸	جدول ۵-۲ شاخص های ارزیابی عملکرد سطوح مدیریتی
۷۳	جدول ۶-۲ انتقادهای وارد به هر یک از سیستم ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین
۷۵	جدول ۷-۲ نقاط قوت هر یک از سیستم ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین
۷۶	جدول ۸-۲ شاخص های عملکرد در مدلسازی زنجیره تأمین
۷۷	جدول ۹-۲ شاخص های عملکرد در مدلسازی زنجیره تأمین
۷۹	جدول ۱۰-۲ بررسی میزان اهمیت شاخص های ارزیابی عملکرد در مدل های سنجش عملکرد
۹۳	جدول ۱-۳ نام تولیدکنندگان، نام تجاری کارخانجات صنایع غذایی و نوع محصول تولیدی آنها
۹۷	جدول ۲-۳ مقیاس بکارگرفته شده در پرسشنامه تحقیق
۹۹	جدول ۳-۳ پایایی پرسشنامه تحقیق (ضریب آلفای کرانباخ)
۱۰۵	جدول ۱-۴ فراوانی پاسخ دهندگان شاخص جنس
۱۰۶	جدول ۲-۴ فراوانی پاسخ دهندگان شاخص سن
۱۰۷	جدول ۳-۴ فراوانی پاسخ دهندگان شاخص میزان تحصیلات
۱۰۸	جدول ۴-۴ فراوانی پاسخ دهندگان شاخص سابقه کاری
۱۰۹	جدول ۵-۴ فراوانی پاسخ دهندگان شاخص سابقه مدیریت
۱۱۰	جدول ۶-۴ شاخص های آماری متغیر انعطاف پذیری
۱۱۱	جدول ۷-۴ شاخص های آماری متغیر مشتری
۱۱۲	جدول ۸-۴ شاخص های آماری متغیر تأمین کننده

۱۱۳	جدول ۹-۴ شاخص های آماری متغیر هزینه
۱۱۴	جدول ۱۰-۴ شاخص های آماری متغیر زمان
۱۱۵	جدول ۱۱-۴ شاخص های آماری متغیر فرایند
۱۱۶	جدول ۱۲-۴ شاخص های آماری متغیر زنجیره تأمین
۱۱۷	جدول ۱۳-۴ همبستگی متغیر هزینه و عملکرد زنجیره تأمین
۱۱۸	جدول ۱۴-۴ رگرسیون متغیر پیش بین هزینه و متغیر ملاک عملکرد زنجیره تأمین
۱۱۹	جدول ۱۵-۴ همبستگی متغیر مشتری و عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۰	جدول ۱۶-۴ رگرسیون متغیر پیش بین مشتری و متغیر ملاک عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۱	جدول ۱۷-۴ همبستگی متغیر تأمین کننده و عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۲	جدول ۱۸-۴ رگرسیون متغیر پیش بین تأمین کننده و متغیر ملاک عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۳	جدول ۱۹-۴ همبستگی متغیر انعطاف پذیری و عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۴	جدول ۲۰-۴ رگرسیون متغیر پیش بین انعطاف پذیری و متغیر ملاک عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۵	جدول ۲۱-۴ همبستگی متغیر زمان و عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۶	جدول ۲۲-۴ رگرسیون متغیر پیش بین زمان و متغیر ملاک عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۷	جدول ۲۳-۴ همبستگی متغیر فرایند و عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۸	جدول ۲۴-۴ رگرسیون متغیر پیش بین فرایند و متغیر ملاک عملکرد زنجیره تأمین
۱۲۹	جدول ۲۵-۴ رگرسیون شش متغیر پیش بین و متغیر ملاک عملکرد زنجیره تأمین

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

در بازارهای امروزی عوامل تکنولوژیکی و رقابتی با نرخ فزاینده ای رو به افزایش می باشند و این امر باعث گردیده تا سازمان ها در تولید آنچه که نیازمند آن هستند با دشواری مواجه شوند و برایشان مقرون به صرفه نباشد. در این میان برون سپاری به عنوان یکی از اصلی ترین استراتژی های سازمان به شمار می رود. با افزایش رویکرد جهانی سازی و مشتری مداری توجه و حساسیت به موضوع لجستیک در برنامه ریزی سازمانی شایان توجه است.

مدیریت زنجیره تأمین رویکردی است که از این میان به وجود آمده است. مدیریت زنجیره تأمین در قرن بیست و یکم به منظور بهبود رقابت پذیری سازمان اهمیت بالایی یافته است و در این میان رشد قابل توجهی را در این حوزه شاهد می باشیم. مدیریت زنجیره تأمین با چالش های متعددی روبرو می باشد. مشکلاتی از قبیل ایجاد اعتماد و همکاری میان شرکای زنجیره تأمین، تعیین بهترین اقداماتی که می توانند هم راستایی و یکپارچگی فرایند زنجیره تأمین را ایجاد نمایند، اجرای موفق آخرین سیستم های اطلاعاتی و تکنولوژیکی که به عنوان محرک در کارایی، عملکرد و کیفیت زنجیره تأمین شناخته شده اند.

با توجه به موارد موفق، هرچه شرکت ها به سمت مدیریت زنجیره تأمین حرکت می کنند، ارزیابی عملکرد زنجیره های تأمین ضرورت بیشتری می یابد. روش های سنتی ارزیابی، کمتر به مدیریت زنجیره تأمین مربوط می شوند، چرا که حوزه مورد بررسی آن ها بسیار محدودتر از آن است که طیف وسیعی از فعالیت های ارزیابی را مورد بررسی قرار دهد. مدیریت زنجیره تأمین در دهه گذشته شاهد رشد قابل توجهی در انتشار تئوری ها و اقدامات در این حوزه بوده است.

در این راستا "رولستمداس" اشاره نموده است که در حوزه عملکرد زنجیره تأمین تا کنون در کشورهای در حال توسعه، تحقیق با اهمیتی انجام نشده است. در این راستا، این پژوهش تلاش دارد تا

¹. Rulstemdase, 1995

به بررسی یک مدل مفهومی مناسب در جهت ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین در صنایع غذایی در شهرک صنعتی شهرستان رشت پردازد.

۱-۲ بیان مساله

در بازارهای امروزی، رقابت بین شرکت ها و استفاده از تکنیک های متفاوت بشدت در حال افزایش و تغییر است. برای عقب نیفتادن از این صحنه، تغییرات اساسی در سازمان ضرورت می یابد. تداوم حیات یک شرکت به چگونگی پاسخ آن به نیاز های مشتری وابسته است. دشوار است که شرکت ها تمامی نیاز های خود را برطرف نمایند، در نتیجه استراتژی برون سپاری یکی از اصلی ترین استراتژی های آنها می باشد. امروزه مدیران کشور با مشکل جدی سنجش عملکرد سازمان خود مواجه هستند. استفاده از ابزار مناسب و داشتن شاخص های عملکرد در صنایع مختلف این امکان را برای آنها فراهم می کند که موقعیت عملکرد خود را در مقایسه با دامنه عملکرد دیگر رقبا در داخل و یا خارج از کشور بدانند. عملکرد مناسب زنجیره تأمین نقش کلیدی در موفقیت یک سازمان و دستیابی پایدار به اهداف آن بویژه سودآوری دارد. در این راستا استقرار یک سیستم سنجش عملکرد زنجیره تأمین برای بهبود مستمر عملکرد آن توصیه می گردد. زنجیره تأمین مناسب به معنای تولید بموقع، تحویل بموقع و هزینه های تحت کنترل از تأمین کننده تا مشتری است. لذا ایجاد یک سیستم اندازه گیری عملکرد در زنجیره تأمین می تواند کمک موثری در مسیر تولید و تحویل بموقع و ارزان یک سازمان باشد.

اکثر سازمان ها اهمیت اندازه گیری عملکرد مالی و غیر مالی را بخوبی دریافته اند، اما در ارائه آن در یک چارچوب متعادل ناکام مانده اند. با توجه به موضوع پژوهش که ارائه یک مدل مفهومی در سنجش عملکرد مدیریت زنجیره تأمین صنایع غذایی شهرک صنعتی شهرستان رشت می باشد و با توجه به تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور سعی بر آن شده تا در جهت بومی سازی و کمک به مدیران به منظور بهبود عملکرد در این صنعت خاص و تعیین معیارهای درست و اساسی،

اقدام گردد. این پژوهش بر آن است تا با ارائه یک مدل مفهومی مناسب جهت سنجش عملکرد زنجیره تأمین به بهبود عملکرد مدیریت زنجیره تأمین به منظور استقرار تولید ناب پردازد.

۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق

شرکت های زیادی برای بهبود مستمر، به عنوان ابزاری برای افزایش قدرت رقابتی خود، از مدیریت زنجیره تأمین استفاده می کنند. آنها در بیشینه ساختن توان بالقوه زنجیره تأمین خود، موفق نشده اند، زیرا اغلب آنها در ایجاد و توسعه معیارها و شاخص های لازم برای یکپارچگی کامل زنجیره تأمین خود، برای بیشینه کردن کارایی و بازدهی، ناموفق اند. "لی و بیلینگتون"²، مشاهده کردند که محل های مجزا در زنجیره تأمین، بازدهی را بیشینه نمی کنند، اگر هر یک از اهداف جداگانه ای را دنبال کنند. آنها به معیارهای ناقص موجود در صنایع، برای ارزیابی کل زنجیره تأمین، اشاره کردند. معیارها، باید توسط کلیه اجزای زنجیره تأمین، قابل درک باشند و کمترین فرصت دستکاری فراهم شده باشد. برای اهداف سازمان و دستیابی به این اهداف که قابل اندازه گیری باشند، باید مطالعات و نمونه های اندازه گیری عملکرد، بوجود آیند. بنابراین، کارایی استراتژی و روش ها، قابل ارزیابی خواهد بود.

علی رغم تحقیقات بسیاری که در حوزه های متفاوت صنعت در داخل کشور به منظور ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین صورت گرفته است، تحقیق مناسبی در صنایع غذایی به ویژه در استان گیلان انجام نگرفته است، در این پژوهش سعی بر آن است تا به ارائه مدلی جهت سنجش عملکرد زنجیره تأمین در صنایع غذایی به منظور تسهیل در امر تصمیم گیری مدیران پردازد. این مدل می تواند به عنوان ابزار خودارزیابی و سنجش عملکرد زنجیره تأمین این صنعت ملحوظ گردیده و در اتخاذ تصمیمات مدیران مورد استفاده قرار گیرد.

در اینجا باید به این مطلب اشاره نمود که یافتن مدلی مناسب برای ارزیابی عملکرد شرکت مستلزم بررسی فرایندهای درونی سازمان و محیط رقابتی برون سازمانی می باشد که با تعیین ساختار اصلی

². Lee & Billington

تحقیق، می توان چارچوب مناسبی را برای ارزیابی عملکرد شرکت و با توجه به شاخص های عملکردی و استراتژی سازمان بنا نهاد.

۱-۴ چارچوب نظری

ارزیابی عملکرد برای موفقیت هر سازمانی حیاتی است چرا که فهم رفتار را آسان می سازد، به آن شکل می دهد و رقابت پذیری را بهبود می بخشد که این امر خود هدف اصلی در بهبود عملکرد مدیریت زنجیره تأمین می باشد. شایان ذکر است تلاش های بسیاری در زمینه سنجش عملکرد در سطح سازمانی صورت گرفته است، اما این تلاش ها در سطح میان سازمانی بسیار اندک و انگشت شمارند. ارزیابی عملکرد به عنوان یک ابزار ضروری مدیریت، کمک لازم را برای بهبود عملکرد در راستای تعالی زنجیره تأمین فراهم می آورد. در عصر حاضر مدیریت زنجیره تأمین به یک اقدام رایج در سطح صنایع تبدیل شده است و این امر با ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین جهت بهبود عملکرد در این حوزه قابل دستیابی می باشد.

این تحقیق به بررسی عملکرد زنجیره تأمین به عنوان یک عامل وابسته و عوامل زمان، تأمین کننده، مشتری، انعطاف پذیری، هزینه و فرایند به عنوان متغیرهای مستقل خواهد پرداخت. همانگونه که در فصل دوم تحقیق (پیشینه تحقیق) خواهد آمد؛ عوامل مستقل و همچنین تأثیر این عوامل بر عملکرد زنجیره تأمین مورد بررسی قرار می گیرد.

مدل تحلیلی تحقیق حاضر برگرفته از دو مدل می باشد:

مدل اول؛ مدل ارائه شده در تحقیق چان و کی که در تحقیقی با عنوان یک مدل مفهومی در سنجش عملکرد زنجیره تأمین در سال ۲۰۰۳ میلادی ارائه گردیده است. در این مدل ابتدا به شناسایی شش فرایند کلیدی (تأمین کننده، لجستیک داخلی، تولید، لجستیک خارجی، بازاریابی و فروش، مشتریان نهایی) پرداخته شده و سپس معیارهای ورودی، خروجی و مخلوط (ترکیبی) برای هر یک ارائه

گردیده است. در این تحقیق بعد از شناسایی معیارهای کمی (هزینه، پاسخگویی و بهره‌وری) و معیارهای کیفی (انعطاف‌پذیری، یکپارچه‌سازی جریان مواد و اطلاعات، مدیریت ریسک اثربخش، عملکرد تأمین‌کننده و رضایتمندی مشتری) به رتبه‌بندی این مولفه‌ها به صورت سیستمی و سلسله‌ای پرداخته شده و مدل مفهومی سنجش عملکرد زنجیره تأمین ارائه گردیده است. بر طبق نظریه چان، اندازه‌گیری عملکرد و بازخور، اطلاعات فعالیت‌ها را بر طبق انتظارات مشتری و اهداف استراتژیک مورد بحث قرار می‌دهد، بنابراین کارایی و کیفیت می‌تواند بهبود یابد.