



دانشگاه تربیت مدرس
دانشکده فنی و مهندسی
بخش مهندسی صنایع

پایان نامه کارشناسی ارشد
رشته مهندسی صنایع گرایش مدیریت سیستم و بهره‌وری
**بررسی تأثیرات مالی پیاده‌سازی استانداردهای سری
ISO 9000 در زنجیره‌ی تأمین خودروسازی**
(مطالعه موردی: شرکت‌های پذیرفته شده در سازمان بورس اوراق بهادار)

دانشجو:

شیرین یاسری

استاد راهنما:

دکتر رضا برادران کاظم زاده

بهمن ۱۳۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



باسمه تعالی

تاییدیه اعضای هیات داوران حاضر در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

خانم شیرین یاسری پایان نامه ۶ واحدی خود را با عنوان بررسی تاثیرات مالی پیاده سازی استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ در زنجیره تامین خودروسازی (مطالعه موردی: شرکت های پذیرفته شده در بازار بورس اوراق بهادار) در تاریخ ۱۳۹۰/۱۱/۸ ارائه کردند.
اعضای هیات داوران نسخه نهایی این پایان نامه را از نظر فرم و محتوی تایید کرده و پذیرش آنرا برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد مهندسی صنایع-مدیریت سیستم و بهره وری پیشنهاد می کنند.

عضو هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
استاد راهنما	دکتر رضا برادران کاظم زاده	دانشیار	
استاد ناظر	دکتر محمد اقدسی	دانشیار	
استاد ناظر	دکتر پرستو محمدی	استادیار	
استاد ناظر	دکتر کامران رضایی	دانشیار	
مدیر گروه (یا نماینده گروه تخصصی)	دکتر محمد اقدسی	دانشیار	

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده در رشته مهندسی صنایع /مدیریت سیستم و بهره وری است که در سال ۱۳۹۰ در دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی جناب آقای دکتر رضا برادران کاظم زاده از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب شیرین یاسری دانشجوی رشته مهندسی صنایع مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: شیرین یاسری
تاریخ و امضا:

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت

مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.


ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه می باشد، باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

نام و نام خانوادگی:
تاریخ و امضاء:

۹۱/۲/۴

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از ایثار و از خودگذشتگی
به پاس عاطفه سرشار و گرمای امید بخش وجودشان که در این سردترین روزگار ان پستیان است
به پاس قلب های بزرگشان که فریادس است و سرگردانی و ترس در پناهشان به شجاعت می گراید
و به پاس محبت های بی دریغشان که هرگز فروکش نمی کند

این پایان نامه را به پدر و مادر عزیزم تقدیم می کنم.

باساس فراوان از

استاد محترم، آقای دکتر کاظم زاده که بارها سنای های بی دینشان در مسیر انجام این پژوهش یاری نمودند. همچنین، با
شکر از یگانۀ برادر عزیزم که بابت کسری از دانش و مهارت خود، راه را برای من تسهیل نمود، دوستان عزیزم، سیما ضرعامی و
معصومه رمضانی که در روزهای دوری مرا از یاد نبرده و به نوبت مرا یاری رسانده و از هیچ کجی دریغ ننمودند و همچنین همکاران و
دوستان قدیمی، آقایان دکتر اسماعیلی، دکتر رحمانی، مهندس جعفری و مهندس یوسفی که در انجام این تحقیق مرا از دانش و
مهارت خود بهره مند ساخته و در مراحل مختلف، مرا از مشورت خود بهره مند ساختند.

چکیده

با افزایش روز افزون اهمیت کیفیت در سازمان‌ها و گسترش مرزهای تجارت، نیاز به استانداردهای مدیریت کیفیت برای سهولت در مبادلات و بهبود فرایندهای سازمانی نیز افزایش یافت؛ به‌طوری‌که که استاندارد بین‌المللی ایزو ۹۰۰۰، در فرصت کوتاهی با استقبال بی‌نظیری مواجه گردید. کشور ایران نیز از این سیر مجزا نبوده و بسیاری از صنایع آن به سمت اخذ این گواهینامه روی آورده‌اند. با وجود این استقبال و رواج این استاندارد، نتایج متناقض حاصل از تحقیقات، هنوز موثر بودن اخذ گواهینامه را به‌طور قطعی تایید نکرده است. همچنین، با وجود اهمیت سودآور بودن تغییرات اتخاذ شده در سازمان، تحقیقی بر روی اثرات مالی پیاده‌سازی این استاندارد در داخل ایران انجام نگرفته است. از این رو، در این تحقیق به بررسی تأثیرات مالی پیاده‌سازی این استاندارد در صنایع خودروسازی ایران که یکی از بزرگترین صنایع کشور بوده و اخذ ایزو ۹۰۰۰ در آن رواج دارد، پرداخته شده است. در این راستا، شاخص‌های حاشیه سود، هزینه‌های فروش، کارایی فروش، مقدار فروش و سود هر سهم برای بررسی تأثیرات ایزو ۹۰۰۰ بر روی شرکت‌ها و با توجه به اهمیت کاهش انباشت موجودی در زنجیره‌ی تأمین و افزایش سرعت گردش عملیات در آن، از شاخص‌های نسبت موجودی به سرمایه در گردش، دوره گردش موجودی و دوره وصول مطالبات برای بررسی اثرات این استاندارد در زنجیره تأمین، استفاده شده است. پس از جمع‌آوری اطلاعات مالی شرکت‌ها و محاسبه و استخراج شاخص‌ها، به‌منظور بررسی تغییرات آن‌ها، از روش بررسی رویداد^۱ استفاده گردیده و در این رستا از شرکت‌های کنترلی، برای حذف دیگر عوامل تغییر، بهره گرفته شده است. همچنین، به بررسی تأثیرگذاری زمان اخذ استاندارد و اندازه‌ی شرکت‌ها، بر روی شاخص‌ها پرداخته شده است. در آخر نیز، اثرات اخذ ایزو ۹۰۰۰ بر روی شرکت‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته و وضعیت شرکت‌های پیشرو در اخذ این استاندارد در صنعت خودروسازی، نشان داده شده است. همچنین، با توجه به متفاوت بودن صنایع ایران با سایر کشورها، به‌منظور شناسایی برخی عوامل موثر در موفقیت شرکت‌های شناسایی شده، با برخی از مدیران کیفیت این بخش از صنعت، مصاحبه گردیده و از نتایج آن برای تفسیر نتایج حاصل شده بهره گرفته شده است.

در نتیجه این تحقیق، نشان داده شده است که پیاده‌سازی استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ بر بهبود شاخص‌های مالی سازمان تأثیر قابل توجهی نداشته است. همچنین، نشان داده شده است که شرکت‌هایی که در زنجیره تأمین خودروسازی، دیرتر به پیاده‌سازی این استاندارد روی آورده‌اند نسبت به شرکت‌های پیشرو، در میزان شاخص نسبت کالا به سرمایه در گردش خود بهبود بیشتری داشته‌اند. علاوه بر این، براساس نتایج تحقیق، شرکت‌های کوچک منافع بیشتری از پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ کسب کرده‌اند و تغییرات حاشیه سود بیشتری داشته‌اند.

واژگان کلیدی: ایزو ۹۰۰۰، زنجیره‌ی تأمین خودروسازی، شاخص‌های مالی، بررسی رویداد

فهرست مطالب

۱	فصل اول: کلیات
۲	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- بیان مسئله
۳	۳-۱- اهمیت تحقیق
۳	۴-۱- سوالات تحقیق
۴	۵-۱- اهداف تحقیق
۴	۶-۱- طرح تحقیق
۵	۷-۱- قلمرو زمانی و مکانی تحقیق
۵	۸-۱- نوآوری تحقیق
۶	۹-۱- فرضیه‌های تحقیق
۷	۱۰-۱- تعاریف و اصطلاحات
۷	۱-۱۰-۱- مدیریت کیفیت
۷	۲-۱۰-۱- استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰
۸	۳-۱۰-۱- زنجیره تأمین
۸	۴-۱۰-۱- شاخص‌های حسابداری و مالی
۹	۱-۴-۱۰-۱- بازگشت بر روی دارایی‌ها (ROA)
۹	۲-۴-۱۰-۱- شاخص مربوط به کارایی فروش
۹	۳-۴-۱۰-۱- حاشیه سود (ROS)
۱۰	۴-۴-۱۰-۱- هزینه‌های دفتری و اداری فروش
۱۰	۵-۴-۱۰-۱- دوره گردش موجودی کالا
۱۰	۶-۴-۱۰-۱- دوره گردش عملیات
۱۱	۷-۴-۱۰-۱- دوره وصول مطالبات
۱۱	۸-۴-۱۰-۱- سود هر سهم (EPS)
۱۲	۹-۴-۱۰-۱- نسبت کالا به سرمایه در گردش
۱۲	۵-۱۰-۱- هزینه‌های کیفیت
۱۳	۱۱-۱- ساختار تحقیق
۱۳	۱۲-۱- خلاصه فصل
۱۴	فصل دوم: مرور ادبیات

۱۵	۱-۲- مقدمه
۱۵	۲-۲- بخش اول: تاریخچه‌ها و مبانی تحقیق
۱۵	۱-۲-۲- تاریخچه مدیریت کیفیت و ایزو ۹۰۰۰
۱۷	۲-۲-۲- زنجیره تأمین و مدیریت آن
۱۹	۳-۲-۲- مدیریت کیفیت و زنجیره تأمین
۲۰	۴-۲-۲- تاریخچه کیفیت در خودروسازی
۲۲	۳-۲- بخش دوم: تأثیرات ایزو ۹۰۰۰
۲۴	۱-۳-۲- تأثیرات ایزو ۹۰۰۰ بر روی بنگاه‌ها
۲۴	۱-۱-۳-۲- تأثیرات مثبت ایزو ۹۰۰۰ بر روی بنگاه‌ها
۲۵	۱-۱-۳-۲- تأثیرات مالی
۲۷	۲-۱-۳-۲- تأثیرات بازاریابی
۲۸	۳-۱-۳-۲- تأثیرات عملکردی
۲۹	۲-۱-۳-۲- تأثیرات منفی یا عدم تأثیرگذاری مناسب ایزو ۹۰۰۰ بر روی بنگاه‌ها
۲۹	۱-۲-۳-۲- تأثیرات مالی
۳۱	۲-۲-۳-۲- تأثیرات عملکردی
۳۲	۲-۳-۲- تأثیرات ایزو ۹۰۰۰ بر روی زنجیره تأمین
۳۳	۳-۳-۲- عوامل مؤثر بر تأثیرگذاری ایزو ۹۰۰۰ بر سازمان‌ها
۳۵	۴-۲- بخش سوم: مرور ادبیات موجود در داخل ایران
۴۰	۵-۲- خلاصه فصل

فصل سوم: روش تحقیق ۴۱

۴۲	۱-۳- مقدمه
۴۲	۲-۳- تعریف تفصیلی مسئله
۴۳	۳-۳- طرح فرضیات تحقیق
۴۷	۴-۳- بخش اول: روش جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌های مالی
۴۷	۱-۴-۳- انتخاب نمونه
۴۸	۲-۴-۳- روش حل مسئله
۴۹	۱-۲-۴-۳- انتخاب گروه‌های کنترلی
۵۱	۲-۲-۴-۳- محاسبه میزان تغییرات در نمونه‌ها
۵۲	۳-۲-۴-۳- آزمون‌های مورد استفاده بر روی فرضیه‌ها
۵۳	۳-۴-۳- شناسایی شرکت‌های موفق در پیاده‌سازی اثربخش استاندارد ایزو ۹۰۰۰

۵۳۳-۴-۴- بررسی شرکتهای پیشرو در اخذ گواهینامه
۵۳۳-۵- بخش دوم: مصاحبه و بررسی عوامل مؤثر در تأثیرگذاری استاندارد ایزو ۹۰۰۰
۵۴۳-۵-۱- انتخاب نمونه
۵۴۳-۵-۲- روایی پرسش‌ها
۵۴۳-۵-۳- پرسش‌های طرح شده
۵۶۳-۶- خلاصه فصل

فصل چهارم: حل مسئله و ارائه نتایج عددی ۵۷

۵۸۴-۱- مقدمه
۵۸۴-۲- بخش اول: بررسی فرضیه‌ها و وضعیت شرکت‌های نمونه
۵۸۴-۲-۱- بررسی مقدماتی آمارها و توزیع داده‌ها
۵۹۴-۲-۲- تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۷۴-۲-۳- بررسی وضعیت شاخص‌ها در شرکت‌های نمونه
۷۷۴-۲-۴- بررسی شرکت‌های پیشرو در اخذ استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در صنعت خودروسازی
۸۱۴-۲-۵- جمع‌بندی نتایج
۸۲۴-۳- بخش دوم: نتایج حاصل از مصاحبه با تعدادی از شرکت‌های انتخاب شده

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و جمع‌بندی ۸۵

۸۶۵-۱- مقدمه
۸۷۵-۲- خلاصه تحقیق و مرور بر فصل‌های گذشته
۸۹۵-۳- نتیجه‌گیری و راهکارهای مدیریتی مرتبط
۹۲۵-۴- محدودیت‌ها و نکات قابل توجه تحقیق
۹۳۵-۵- مطالعات آتی پیشنهادی
۹۳۵-۶- خلاصه فصل

مراجع ۹۵

فهرست علائم و اختصارات

EFQM	European Foundation for Quality Management
EPS	Earning Per Share
IATF	International Automotive Task Force
ISO	International Organization of Standardization
PPM	Part Per Million
ROA	Return on Assets
ROS	Return on Sales
SCM	Supply Chain Management
SCOR	Supply Chain Operations Reference Model
S&P	The Standards & Poor's Composite Index
TQM	Total Quality of Management
WTO	World Trade Organization
PDCS	Plan-Do-Check-Act

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲- تأثیرات ایزو ۹۰۰۰ بر روی زنجیره‌ی تأمین ۲۰
- شکل ۲-۲- مرور کلی بر برخی مقالات موجود در زمینه تأثیرگذاری سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ ۲۳
- شکل ۱-۴- تغییرات فروش شرکت‌ها در اثر پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ۶۸
- شکل ۲-۴- تغییرات هزینه‌های دفتری فروش شرکت‌ها در اثر پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ۶۹
- شکل ۳-۴- تغییرات دوره وصول مطالبات شرکت‌ها در اثر پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ۷۱
- شکل ۴-۴- تغییرات نسبت کالا به سرمایه در گردش در اثر پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ۷۲
- شکل ۵-۴- تغییرات دوره گردش موجودی شرکت‌ها در اثر پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ۷۳
- شکل ۶-۴- تغییرات شاخص کارایی فروش شرکت‌ها در اثر پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ۷۴
- شکل ۷-۴- تغییرات حاشیه سود شرکت‌ها در اثر پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ۷۵
- شکل ۸-۴- تغییرات سود هر سهم شرکت‌ها در اثر پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ۷۶
- شکل ۹-۴- تغییر شاخص‌های شرکت ایران خودرو دیزل در اثر پیاده‌سازی ایزو ۹۰۰۰ ۷۸
- شکل ۱۰-۴- تغییرات شاخص‌های لاستیک بارز در اثر اخذ ایزو ۹۰۰۰ ۷۹
- شکل ۱۱-۴- تغییرات شاخص‌های آهنگری تراکتورسازی در اثر پیاده‌سازی ایزو ۹۰۰۰ ۸۰

فهرست جدول‌ها

۷۳	جدول ۴-۱- نتیجه آزمون کلموگروف-اسمیرنوف بر روی داده‌های جمع‌آوری شده
۶۰	جدول ۴-۲- آزمون تغییرات دوره گردش موجودی کالا
۶۱	جدول ۴-۳- آزمون تغییرات هزینه‌های اداری و دفتری فروش (میلیون ریال)
۶۱	جدول ۴-۴- آزمون تغییرات نسبت کالا به سرمایه در گردش
۶۲	جدول ۴-۵- آزمون تغییرات دوره وصول مطالبات
۶۳	جدول ۴-۶- آزمون تغییرات مقدار فروش
۶۳	جدول ۴-۷- آزمون تغییرات کارایی فروش
۶۴	جدول ۴-۸- آزمون تغییرات حاشیه سود
۶۴	جدول ۴-۹- آزمون تغییرات سود هر سهم
۶۵	جدول ۴-۱۰- آزمون نرمال بودن برای داده‌های بازه $t-2$ تا $t+1$
۶۵	جدول ۴-۱۱- نتیجه آزمون من-ویتنی برای مقایسه شرکت‌های پیشرو و دنباله‌رو در صنعت خودروسازی
۶۶	جدول ۴-۱۲- مقایسه مقدار متوسط تغییرات شاخص‌ها در برای شرکت‌های پیشرو و دنباله‌رو
۶۶	جدول ۴-۱۳- جدول مقایسه تأثیرات ایزو ۹۰۰۰ با توجه به میزان دارایی‌ها
۶۶	جدول ۴-۱۴- مقایسه مقدار متوسط تغییرات شاخص‌ها در شرکت‌های بزرگ و کوچک

فهرست فرمول ها

۹	فرمول ۱-۱- بازگشت بر روی دارایی ها
۹	فرمول ۲-۱- شاخص مربوط به کارایی فروش
۹	فرمول ۳-۱- حاشیه سود
۱۰	فرمول ۴-۱- دوره گردش موجودی
۱۰	فرمول ۵-۱- دوره گردش عملیات
۱۱	فرمول ۶-۱- دوره وصول مطالبات
۱۱	فرمول ۷-۱- سود هر سهم
۵۱	فرمول ۸-۱- مقدار تغییرات شرکت ها
۵۱	فرمول ۹-۱- عملکرد پیش بینی شده شرکت های گواهی شده براساس عملکرد شرکت های کنترلی

فصل اول:

کلیات

۱-۱-۱- مقدمه

با توجه به جهانی شدن اقتصاد دنیا، سازمان‌ها به دنبال استانداردهای بین‌المللی هستند که موجب آسان‌تر شدن تجارت و کاهش موانع تجاری وابسته به استانداردهای ملی باشند. ایزو ۹۰۰۰، یک استاندارد مدیریت کیفیت بین‌المللی است که به معیار کلیدی برای انتخاب تأمین‌کنندگان تبدیل شده‌است. همچنین، از زمان معرفی آن، این استاندارد به عنوان گذرنامه‌ای برای کسب و کار جهانی و یک الزام اساسی برای مناقصه‌های دولتی، در بسیاری از کشورها مطرح شده‌است. این استاندارد، به خاطر فشارهای مشتریان و سیاست‌های دولتی، در بنگاه‌ها و زنجیره‌های تأمین انتشار پیدا کرده‌است و امروزه بیش از یک میلیون (ISO, 2009) شرکت در جهان در لیست دارندگان این استاندارد ثبت شده‌اند. کشور ما نیز از این سیر مستثنی نبوده و طی آمار سازمان ایزو در سال ۲۰۰۹، دهمین رتبه در رشد تعداد اخذکنندگان این استاندارد در دنیا را پیدا کرده‌است (ISO, 2009). در صنایع خودروسازی ایران، تمامی بخش‌های زنجیره‌ی تأمین موظف به اخذ استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و ISO/TS16949 شده و به طور پیگیرانه تحت ممیزی‌های مکرر شرکت‌های تولیدکننده قرار می‌گیرند. اما، آیا این فعالیت‌ها تنها هزینه‌زا و دست و پاگیر صنعت هستند و یا در راستای هدف بهبود کیفیت و بهبود عملکرد زنجیره‌ی تأمین می‌باشند؟ چه عواملی می‌تواند این میزان تأثیرگذاری را بیشتر کند و یا مانع آن شود؟ تحقیق زیر در پنج فصل و به‌منظور پاسخ‌گویی به این مهم طراحی شده و تقدیم می‌گردد.

۲-۱-۲- بیان مسئله

بیشتر صاحب‌نظران معتقدند که شرکت‌هایی که ایزو ۹۰۰۰ اخذ می‌کنند، پاسخ‌گویی به موقع و تأمین با کیفیت‌تری دارند، و این مسأله قابلیت رقابت بیشتر آن‌ها در زنجیره تأمین را سبب خواهد شد (Naveh and Marcus, 2005). در عین حال، بسیاری از تحقیقات نیز نشان می‌دهد که پیاده‌سازی این استاندارد، نمی‌تواند عملکرد سازمان را به میزان قابل توجهی بهبود بخشد (Heras et al., 2002; Terziovski et al., 1997; Anderson et al., 1999). در زنجیره‌ی تأمین خودروسازی ایران، با فرض اینکه این استاندارد تأثیر مثبتی بر پاسخ‌گویی به مشتری و بهبود کیفیت دارد، اخذ این استاندارد به عنوان الزامی برای شرکت‌های زنجیره درآمده‌است. این موضوع در حالیست که هنوز هیچ تضمینی بر بهبود خود بنگاه‌ها و زنجیره‌های تأمین حاصل نشده است. از آنجاکه فرض اولیه در پذیرش هر تغییر بر پایه مفید بودن آن و همچنین تأثیر آن بر بهبود عملکرد می‌باشد- که در نهایت باید به افزایش سوددهی منجر شود- در این تحقیق، با استفاده از شاخص‌های حسابداری و مالی مرتبط با کارایی زنجیره‌ی تأمین و بنگاه، میزان تأثیر پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰، از زمان

کسب نخستین گواهینامه در سازمان، مورد بررسی قرار گرفته است. علاوه بر شناسایی تأثیرات این استاندارد، آگاهی بر بر علل این تأثیرگذاری و بر نقاط قوت و ضعف پیاده‌سازی این استاندارد آگاه شویم. گرچه تحقیقاتی چند بر روی این فاکتورها انجام گرفته است، اما بررسی برخی عوامل موثر و تأثیرگذار شناسایی شده در ادبیات موضوع برای شرکت‌های موفق، می‌تواند راه‌گشای خوبی برای دیگر سازمان‌ها باشد.

۱-۳-۱- اهمیت تحقیق

تحقیقاتی که در زمینه‌ی مدیریت کیفیت انجام شده، نشان می‌دهد که ایزو ۹۰۰۰ و مشتقات آن که برای صنایع مختلف طراحی شده‌اند، جزء پرطرفدارترین استانداردهای مورد استفاده در تضمین کیفیت هستند. در عین حال، تحقیقات مختلف، نتایج متفاوت و گاهی متناقض را در رابطه با اثرات این استاندارد به دنبال داشته است. با وجود انتقادهای برخی، مبنی بر ناکارا بودن پیاده‌سازی خانواده ایزو ۹۰۰۰ و افزودن آن بر بوروکراسی اداری (Huarng et al, 1999) و در مقابل، تأکید برخی بر موثر بودن آن بر روی کاهش ضایعات و دوباره کاری‌ها (Anderson et al. 1999, Corbett et al. 2005; Terziovski et al., 2003)، استفاده از داده‌های حسابداری می‌تواند روشن‌کننده حقیقت و میزان این تأثیرگذاری به صورت عینی باشد. همچنین، با توجه به اینکه اکثر تغییرات و اقداماتی که در شرکت‌ها پذیرفته می‌شوند، به دنبال کسب منافع مالی برای آن شرکت می‌باشد، این موضوع بر اهمیت شناسایی میزان تأثیرگذاری هر تغییر با استفاده از شاخص‌های مالی و اقتصادی می‌افزاید همچنین، با توجه به فضای ویژه حاکم در شرکت‌های خودروسازی ایران، بررسی برخی از علل شناسایی شده موثر در اثرگذاری این استاندارد، می‌تواند راه‌گشایی صنعت خودروسازی و همچنین صنایع دیگر شود. بنابراین، دلایل اهمیت این تحقیق در تصمیم‌گیری‌های آتی صنایع را می‌توان این‌گونه جمع‌بندی نمود: الف) رشد روزافزون شرکت‌هایی که در این حیطه وارد می‌شوند و استقبال آن‌ها از این استاندارد برای کسب برتری رقابتی و در عین حال، نامشخص بودن تأثیرگذاری مثبت یا منفی پیاده‌سازی این استاندارد به خاطر نتایج متناقض تحقیقات؛ ب) اهمیت بازگشت‌های مالی حاصل از بهبودهای حاصل از این استاندارد و نامشخص بودن آن برای صنایع.

۱-۴-۱- سوالات تحقیق

در این تحقیق سعی شده است که به سوالات زیر پاسخ داده شود:

۱: آیا پیاده‌سازی ایزو ۹۰۰۰ بر روی شاخص‌های حسابداری و مالی مرتبط با کارایی زنجیره‌ی تأمین، مانند دوره گردش موجودی، دوره وصول مطالبات، نسبت موجودی کالا بر ارزش

افزوده و شاخص‌های مربوط به کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی و سودآوری سازمان، تحت عنوان حاشیه سود، کارایی فروش، هزینه‌های فروش، مقدار فروش و سود هر سهم، در زنجیره‌ی تأمین خودروسازی موثر بوده است؟

۲: آیا زمان اخذ استاندارد موجب ایجاد برتری رقابتی شده است؟ آیا اثرگذاری این استاندارد با توجه به توان مالی شرکت در فراهم آوردن منابع برای پیاده‌سازی این استانداردها (اندازه‌ی شرکت)، تغییر می‌کند؟

۳: به طور کلی چه عواملی می‌تواند موجب این میزان از تأثیرگذاری شده باشد؟

۱-۵-۱- اهداف تحقیق

صنعت خودروسازی یکی از بزرگترین صنایع کشور ایران می‌باشد و رونق و یا رکود آن بر کشور تأثیر بسزایی خواهد گذاشت. همچنین، تصمیمات و استراتژی‌های مختلف این صنعت، ممکن است و به طور زنجیره‌ای جریان یافته و بسیاری از بخش‌ها و شرکت‌های خود زنجیره را تحت تأثیر قرار دهد و موجب سودآوری یا زیان دهی آن‌ها گردد. در این راستا، تحقیق حاضر برای شناسایی اثر این رویکرد در زنجیره تأمین خودروسازی طرح شده و اهداف زیر را دنبال می‌کند:

۱) شناسایی تأثیرات مالی حاصل از پیاده‌سازی ایزو ۹۰۰۰ بر روی زنجیره تأمین و تک بنگاه‌ها، با استفاده از چند شاخص تعیین شده.

همچنین، به علت تفاوت در فرهنگ جامعه، محیط و ساختار صنعت ایران و به ویژه صنعت خودروسازی، سعی شده است تا برخی عوامل شناسایی شده در کشورهای دیگر نیز، با استفاده از آزمون‌های آماری و مصاحبه نیمه‌ساختاریافته در برخی شرکت‌های این صنعت، سنجیده شود. در نتیجه، این تحقیق به دنبال شناسایی اثر شرایط بر تأثیرگذاری استاندارد می‌باشد؛ که به شرح زیر است.

۲) بررسی تأثیرات زمان اخذ استاندارد و اندازه‌ی صنعت، بر روی تأثیرگذاری مالی استاندارد ایزو ۹۰۰۰.

۳) شناسایی محیط شرکت‌های موفق پیاده‌سازی اثربخش این استاندارد، از نظر تعداد محدودی از فاکتورهای شناسایی شده موثر در ادبیات موضوع به منظور آگاهی از برخی موارد احتمالی موثر در نتیجه‌ی مالی سازمان‌ها.

۱-۶-۱- طرح تحقیق

ابتدا ادبیات موضوع در زمینه جنبه‌های مختلف تأثیرگذاری سری ایزو ۹۰۰۰ بر روی بنگاه و زنجیره‌ی تأمین، بررسی و سپس، با تمرکز بر تأثیرگذاری مالی این استاندارد، به ادامه بررسی ادبیات

موضوع پرداخته شد. همانطور که در فصل مرور ادبیات مشاهده می‌شود، تحقیقات قابل توجهی در زمینه تأثیرگذاری مدیریت کیفیت بر روی سازمان‌ها انجام گرفته و اکثر تحقیقات به صورت پیمایشی می‌باشند. در عین حال، تعداد قابل توجهی از مقالات بر روی تأثیرات مالی ناشی از پیاده‌سازی ایزو ۹۰۰۰ انجام گرفته‌اند، اما اکثر آن‌ها تنها بر جنبه‌های مالی بنگاه‌ها تاکید داشته و موارد نادری به بررسی این مهم از دیدگاه زنجیره‌ی تأمین پرداخته‌اند. با انتخاب رویکرد مالی برای بررسی تأثیرگذاری این استاندارد، به جمع آوری اطلاعاتی چند در زمینه خودروسازی، از طریق مصاحبه با کارمندان کیفی برخی سازمان‌های تولید کننده، اخذ لیستی از شرکت‌های تولیدکننده دارای استاندارد و گردید و سپس، به جمع آوری زمان اخذ اولین استاندارد از سری ایزو ۹۰۰۰، از روی وب سایت شرکت‌ها، پایگاه داده شرکت‌های تولید کننده و از طریق تماس با شرکت‌ها پرداخته شد. در ادامه، برای جمع آوری داده و شناسایی شرکت‌های فعال در زنجیره تأمین خودروسازی و حاضر در بازار بورس ایران، به وب سایت کدال مراجعه گردید و داده‌ها، جمع آوری و شاخص‌ها محاسبه گردید. با توجه به محدود بودن اطلاعات موجود تا سال ۸۰، با مکاتبات و هماهنگی‌ها، به کتابخانه سازمان بورس مراجعه گردیده و جمع آوری اطلاعات، مجدداً انجام گرفت. پس از بدست آوردن نتایج، با استفاده از نرم افزارهای میکروسافت اکسل و SPSS ۱۸، داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت.

به‌منظور بررسی محیط تأثیرگذاری و ایجاد شناختی کلی از محیط مورد بررسی، پرسشنامه‌ای طراحی و تصویب گردید، اما به علت نرخ کم بازگشت و محدودیت زمان، با استفاده از مصاحبه نیمه ساخت‌یافته، به بررسی برخی پارامترهای شناسایی شده در ادبیات موضوع، در برخی شرکت‌های منتخب از صنایع خودروسازی و لاستیک سازی، پرداخته شد. علت انجام اینکار، بررسی سطح وجودی عوامل تأثیرگذار در آن‌ها، تنها برای بهتر تفسیر کردن نتایج و آمار این شرکت‌ها بوده است.

۷-۱- قلمرو زمانی و مکانی تحقیق

این تحقیق بر روی شرکت‌های زنجیره تأمین خودروسازی انجام گرفته است که بیشتر آن‌ها عضو سازمان بورس اوراق بهادار تهران بوده و تنها سه مورد از آن‌ها خارج از این حوزه هستند. فاصله زمانی مورد نظر با توجه به تاریخ اخذ اولین ایزو ۹۰۰۰ تعیین شده است که از فاصله سال ۷۴ تا ۸۹ را در بر گرفته است. صحت داده های مالی مورد استفاده در این تحقیق بر عهده سازمان بورس اوراق بهادار می باشد و در این تحقیق با اعتماد بر صحت داده های ارائه شده، به بررسی نتایج پرداخته شده است.

۷-۱-۸- نوآوری تحقیق

با توجه به اینکه اکثر تحقیقات موجود در این زمینه در ایران، به بررسی کیفی تأثیرگذاری ایزو