



دانشگاه یزد

دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری

گروه مدیریت صنعتی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

مدیریت اجرایی _ تولید و عملیات

ارائه مدل تأثیر اعتماد و تعهد بر عملکرد زنجیره تأمین

(مطالعه موردی: خوشه‌ی کنجد در استان یزد)

استاد راهنما:

دکتر سید محمود زنجیرچی

استاد مشاور:

آقای سید علی میرنژاد

پژوهش و نگارش:

سحر قادری

مهرماه ۱۳۹۲

کلیه‌ی حقوق مادی و معنوی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه / رساله متعلق به دانشگاه یزد است و هرگونه استفاده از نتایج علمی و عملی از این پایان‌نامه / رساله برای تولید دانش فنی، ثبت اختراع، ثبت اثر بدیع هنری، همچنین چاپ و تکثیر، نسخه برداری، ترجمه و اقتباس و ارائه مقاله در سمینارها و مجلات علمی از این پایان‌نامه / رساله منوط به موافقت کتبی دانشگاه یزد است.

تقدیم به پدر و مادر همیشه خوبم

آنان که وجودم برایشان همه رنج بود و وجودشان برایم همه مهر. مویشان سپیدی گرفت
تا رویم سپید بماند، آنان که فروغ نگاهشان، گرمی کلامشان و روشنی رویشان سرمایه
جاودانی زندگی ام است. آنان که راستی قائم در سنگستی قاتشان تجلی یافت.
در برابر وجود کریشان زانوی ادب بر زمین می نهم و بادی ملو از عشق و محبت بر
دستانشان بوسه می نهم.

تقدیم به دوست عزیزم حمیده

که وجودش شادی بخش و صفایش مایه آرامش من است.

مشکر و قدردانی

به نام یزدان پاک و سپاس از هر آنچه نعمت بیکران که بهره مندم ساخته است.
بر خود می دانم که نهایت سپاس و قدردانی را نسبت به تمام کسانی که در انجام این
پژوهش مرایاری نموده و از کمک ها و راهمایی های باارزش آنان اعم از استادان
محترم دانشگاه، مدیران و کارشناسان و همچنین عزیزانی که از حمایت های معنوی آنان
بهره مند بوده ام ابراز نموده و توفیق روزافزونشان را از درگاه خداوند آرزو نمایم. به
خصوص از استادان گرامی جناب آقای دکتر سید محمود زنجیرچی و جناب آقای سید
علی میرزاده به سبب قبول زحمت هدایت این پژوهش و راهمایی ایشان کمال سپاس
دارم.

باشکر از مدیریت محترم شرکت شهرک های صنعتی استان یزد

چکیده

مدیریت زنجیره‌ی تأمین یکی از شاخه‌های نوظهور مدیریت است که روزبه‌روز در حال تکامل است. این مدیریت به دنبال راه‌هایی برای کاهش چرخه‌ی تولید محصول و ارائه‌ی خدمات تا رسیدن به دست مشتری ضمن بالا بردن کیفیت محصول و خدمات مورد نظر است و در این راه، از جدیدترین پیشرفت‌های علم مدیریت و فناوری بهره می‌برد. امروزه، هیچ کشوری از به‌کارگیری این مدیریت بی‌نیاز نیست. شرایطی که باعث تعریف و طراحی مدیریت زنجیره‌ی تأمین شده، افزایش روزافزون رقابت‌پذیری و تلاش برای بقای سازمان‌هاست که با توسعه‌ی روزافزون شبکه‌های ارتباطی و فناوری اطلاعات حاصل شده است؛ بنابراین، این تحقیق به بررسی نقش تسهیم اطلاعات، کیفیت اطلاعات، در دسترس بودن اطلاعات، رضایت درک‌شده، شهرت شرکا و تعارض درک‌شده بر روی میزان اعتماد در زنجیره تأمین می‌پردازد و سپس تأثیر اعتماد بر روی تعهد در زنجیره‌ی تأمین و در نهایت بر روی عملکرد زنجیره‌ی تأمین مورد بررسی قرار می‌گیرد. جامعه‌ی آماری تحقیق را مدیران کارخانه‌های (یا کارگاه‌های) خوشه‌ی کنجد استان یزد تشکیل می‌دهند. نتایج تحقیق نشان می‌دهند که تسهیم اطلاعات، در دسترس بودن اطلاعات، رضایت درک‌شده، شهرت شرکا و تعارض درک‌شده بر روی اعتماد در زنجیره‌ی تأمین تأثیر معناداری دارند و اعتماد در زنجیره‌ی تأمین منجر به افزایش تعهد و عملکرد در روابط زنجیره‌ی تأمین می‌شود، همچنین عدم اطمینان رفتاری بر تسهیم اطلاعات مؤثر است. درحالی‌که کیفیت اطلاعات و تعارض درک‌شده بر اعتماد در زنجیره‌ی تأمین تأثیر معناداری ندارند، به علاوه، عدم اطمینان رفتاری بر در دسترس بودن اطلاعات و کیفیت اطلاعات تأثیر معناداری ندارند.

کلمات کلیدی: زنجیره‌ی تأمین، مدیریت زنجیره‌ی تأمین، اعتماد، تعهد، عملکرد، مدل

عملکرد، خوشه‌ی کنجد.

فهرست مطالب

۱	فصل اول: کلیات پژوهش.....
۲	۱-۱- مقدمه.....
۳	۲-۱- تعریف موضوع (تعریف مسئله، هدف از اجرا، نتایج تحقیق).....
۵	۳-۱- فرضیات.....
۶	۴-۱- قلمرو تحقیق.....
۶	۱-۴-۱- قلمرو موضوع تحقیق.....
۶	۲-۴-۱- قلمرو مکانی تحقیق.....
۶	۳-۴-۱- قلمرو زمانی تحقیق.....
۷	۵-۱- جامعه و نمونه آماری.....
۷	۶-۱- روش تحقیق.....
۸	۷-۱- شرح اصطلاحات و واژه‌های به کاررفته.....
۱۱	۸-۱- ساختار پایان نامه.....
۱۳	فصل دوم: بررسی مفاهیم و پیشینه‌ی پژوهش.....
۱۴	۱-۲- مقدمه.....
۱۵	۲-۲- زنجیره‌ی تأمین.....
۱۶	۱-۲-۲- مدیریت زنجیره‌ی تأمین.....
۱۸	۲-۲-۲- فرایندهای مدیریت زنجیره‌ی تأمین.....
۲۰	۳-۲-۲- منافع مدیریت زنجیره‌ی تأمین.....
۲۱	۳-۲- ارزیابی عملکرد.....

۲۳	۳-۲-۱ ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد.....
۲۴	۳-۲-۲ سیر تکاملی ارزیابی عملکرد.....
۲۵	۳-۲-۳ ارزیابی عملکرد زنجیره‌ی تأمین.....
۲۸	۳-۲-۴ تعاریف و مؤلفه‌های عملکرد زنجیره‌ی تأمین.....
۲۹	۳-۲-۵ مدل‌های ارزیابی عملکرد زنجیره‌ی تأمین.....
۳۳	۳-۲-۶ معیارهای ارزیابی عملکرد زنجیره‌ی تأمین.....
۳۹	۳-۲-۴ عوامل مؤثر بر روی عملکرد زنجیره‌ی تأمین.....
۴۰	۳-۲-۵ اعتماد.....
۴۳	۳-۲-۶ تعهد.....
۴۵	۳-۲-۷ مطالعه‌ی خوشه‌های صنعتی.....
۴۶	۳-۲-۱-۷ خوشه‌ی صنعتی.....
۴۶	۳-۲-۲-۷ زیرمجموعه‌های یک خوشه‌ی صنعتی.....
۴۶	۳-۲-۳-۷ دسته‌بندی‌ها و طبقه‌بندی خوشه‌های صنعتی.....
۴۷	۳-۲-۴-۷ خوشه‌ی کنجد.....
۴۹	۳-۲-۸-۱ پیشینه‌ی پژوهش.....
۵۳	۳-۲-۹ خلاصه‌ی فصل و نتیجه‌گیری.....
۵۵	۳. فصل سوم: روش تحقیق.....
56	۳-۱-۱ مقدمه.....
۵۷	۳-۲-۲ روش تحقیق.....
۵۷	۳-۳-۳ جامعه و نمونه‌ی آماری تحقیق.....

۵۹	۴-۳-مراحل اجرایی تحقیق
۶۰	۵-۳-مدل تحقیق
۵۹	۶-۳-فرضیات تحقیق
۶۰	۷-۳-بزار گردآوری داده‌ها
۶۳	۸-۳-روایی پرسشنامه
۶۳	۹-۳-پایایی پرسشنامه
۶۵	۱۰-۳-روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۷	۱-۱۰-۳-محاسبه ضرایب مسیر
۶۹	۱۱-۳-بزارها و نرم‌افزارهای مورد استفاده
۷۰	۱۲-۳-خلاصه‌ی فصل و نتیجه‌گیری
۱۷	فصل چهارم: جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها.
۷۲	۱-۴-مقدمه
۷۵	۲-۴-آمار توصیفی
۷۳	۳-۴-آمار استنباطی
۷۷	۱-۳-۴-تعیین نرمال و غیر نرمال بودن داده‌ها
۷۴	۲-۳-۴-بررسی فرضیه‌های تحقیق
۸۴	۴-۴-خلاصه فصل و نتیجه‌گیری
۸۶	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۸۷	۱-۵-مقدمه
۸۷	۲-۵-بررسی فرضیه‌های پژوهش

۹۰ محدودیت‌های تحقیق	۳-۵
۹۶ پیشنهادهای کاربردی	۴-۵
۹۷ پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی	۵-۵
۹۳ پیوست ۱: خروجی تجزیه و تحلیل spss	
۹۳ پیوست ۲: خروجی PLS در حالت ضرایب استاندارد	
۱۰۰ پیوست ۳: خروجی PLS در حالت ضرایب معنی‌داری	
۹۶ پیوست ۴: پرسشنامه تحقیق	
۹۹ فهرست منابع و مأخذ	

فهرست اشکال

- شکل ۱-۲- سیستم ارزیابی عملکرد زنجیره‌ی تأمین ۳۷
- شکل ۲-۲- سطوح معیارهای سنجش عملکرد زنجیره‌ی تأمین ۳۸
- شکل ۱-۳- فرآیند انجام تحقیق ۵۹
- شکل ۲-۳- مدل مفهومی (منبع: بر اساس یافته‌های نظری) ۶۰
- شکل ۳-۳- نمودار تحلیل مسیر ۶۷
- شکل ۱-۴- مدل نهایی ۸۷

فهرست جداول

- جدول ۱-۲- مؤلفه‌های عملکرد زنجیره‌ی تأمین ۲۹
- جدول ۲-۲- خلاصه‌ای از چارچوب‌های اندازه‌گیری عملکرد زنجیره‌ی تأمین ۳۰
- جدول ۳-۲- سیر تکاملی اندازه‌گیری عملکرد زنجیره‌ی تأمین ۳۳
- جدول ۴-۲- معیارهای عملکرد زنجیره‌ی تأمین مبتنی بر فرآیندها ۳۶
- جدول ۵-۲- اهداف معیارهای ارزیابی عملکرد ۳۷
- جدول ۶-۲- فهرستی از شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد زنجیره‌ی تأمین ۳۹
- جدول ۱-۳- ساختار پرسش نامه ۶۲
- جدول ۲-۳- آلفای کرونباخ عوامل ۶۵
- جدول ۱-۴- فراوانی جمعیت شناختی مدیران خوشه کنگد استان یزد ۷۶
- جدول ۲-۴- ضریب قابلیت اطمینان ساختاری (CR) ۷۹
- جدول ۳-۴- میانگین واریانس استخراج شده (AVE) ۸۰
- جدول ۴-۴- آلفای کرونباخ ۸۰
- جدول ۵-۴- داده‌های اولیه وارد شده در اکسل با توجه به متغیرهای مکنون ۸۱
- جدول ۶-۴- جدول فورنل- لارکر ۸۲
- جدول ۷-۴- ضریب تعیین R^2 ۸۳
- جدول ۸-۴- ضرایب مسیر ۸۴
- جدول ۹-۴- ضریب کوهن ۸۶
- جدول ۱۰-۴- نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش به روش حداقل مربعات جزئی ۸۶