

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت گروه مدیریت بازرگانی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش بازاریابی بین الملل

عنوان پایان نامه:

بررسی مزایای اجرای سیستم مدیریت منابع سازمانی ERP و تاثیر آن بر عملکرد مدیریت زنجیره

تامین SCM

استاد راهنما:

دکتر سهیل سرمد سعیدی

استاد مشاور:

دکتر بهرام خیری

پژوهشگر:

مریم تنها

تابستان ۱۳۹۰

با سپاس از محضر استاد، جناب آقای دکتر سهیل سرمد سعیدی که در تدوین این پایان نامه به عنوان استاد راهنما قبول زحمت فرمودند و با قدردانی و سپاس فراوان از محضر استاد جناب آقای دکتر بهرام خیری که مشاوره این پژوهش را پذیرفته و هیچ گاه کمکها و راهنمایی های خویش را از اینجانب دریغ ننمودند.

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

فصل اول کلیات تحقیق

۳	مقدمه
۴	۱-۱- بیان مسأله تحقیق
۶	۲-۱- پیشینه تحقیق
۷	۱-۲-۱- مزایای ERP
۱۰	۲-۲-۱- عملکرد SCM در سازمان
۱۳	۳-۱- بیان اهمیت و ضرورت انجام تحقیق
۱۵	۴-۱- بیان اهداف تحقیق
۱۶	۵-۱- ادبیات موضوع ، چهارچوب نظری
۲۱	۶-۱- مدل تحقیق
۲۱	۷-۱- فرضیات یا سوالات تحقیق
۲۳	۸-۱- روش تحقیق
۲۳	۹-۱- قلمرو مکانی و زمانی جامعه آماری مورد مطالعه
۲۴	۱۰-۱- بر آورد حجم نمونه و روش نمونه گیری
۲۵	۱۱-۱- ابزار گرد آوری داده ها
۲۶	۱۲-۱- تجزیه و تحلیل آماری
۲۶	۱۳-۱- تعاریف متغیر ها و داده ها
۲۶	۱-۱۳-۱- مدیریت زنجیره تامین
۲۶	۱-۱-۱۳-۱- تعریف نظری
۲۷	۲-۱-۱۳-۱- تعریف عملیاتی
۲۸	۲-۱۳-۱- برنامه ریزی منابع سازمانی
۲۸	۱-۲-۱۳-۱- تعریف نظری
۲۸	۲-۲-۱۳-۱- تعریف عملیاتی
۲۹	۳-۱۳-۱- سیستمهای اطلاعاتی
۲۹	۱-۳-۱۳-۱- تعریف نظری

۲۹ ۱-۱۳-۳-۲-تعريف عملياتي
۳۰ ۱-۱۳-۴-ارتباط ERP و SCM
فصل دوم ادبيات	
۳۳ ۲-۱-مقدمه
۳۳ ۲-۲-تعريف سيستم هاي ERP
۳۵ ۲-۳-تاريخچه ERP
۳۵ ۲-۳-۱-قبل از سال ۱۹۶۰ ميلادي
۳۶ ۲-۳-۲-بين سالهاي ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ ميلادي
۳۶ ۲-۳-۳-بين سالهاي ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ ميلادي
۳۷ ۲-۳-۴-بين سالهاي ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ ميلادي
۳۷ ۲-۳-۵-بين سالهاي ۱۹۹۰ و ۲۰۰۰ ميلادي و پس از آن
۳۹ ۲-۴-دسته بندي مطالعات در حوزه سيستمهاي ERP
۳۹ ۲-۴-۱-ساختار نرم افزار سيستمهاي ERP
۴۰ ۲-۴-۲-سيستمهاي ERP و مديريت آن
۴۰ ۲-۴-۳-بهينه سازي سيستمهاي ERP
۴۰ ۲-۵-سيستم هاي تشكيل دهنده ERP:
۴۱ ۲-۵-۱-ساختار و اجزاي سيستمهاي ERP
۴۲ ۲-۵-۱-۱-اطلاعات پايه سازمان
۴۳ ۲-۵-۱-۲-برنامهريزي توليد
۴۳ ۲-۵-۱-۳-بازاريايي
۴۳ ۲-۵-۱-۴-توزيع و فروش
۴۳ ۲-۵-۱-۵-مديريت كيفيت جامع
۴۴ ۲-۵-۱-۶-مديريت مواد
۴۴ ۲-۵-۱-۷-کنترل خريد
۴۴ ۲-۵-۱-۸-منابع انساني
۴۵ ۲-۵-۱-۹-مديريت پروژه
۴۵ ۲-۵-۱-۱۰-امور مالي
۴۵ ۲-۵-۱-۱۱-نگهداري و تعميرات کارخانه

۴۶	۶-۲- بازار سیستم‌های ERP
۴۸	۷-۲- انگیزه سازمانها از پیاده سازی سیستم ERP:
۵۰	۸-۲- فرآیند پیاده سازی سیستم‌های ERP :
۵۳	۹-۲- عوامل موفقیت پروژه‌های ERP:
۵۳	۱-۹-۲- اولویت بندی عوامل موفقیت پروژه‌های ERP
۵۳	۱-۱-۹-۲- حمایت مدیریت ارشد:
۵۴	۲-۱-۹-۲- شایستگی تیم پروژه :
۵۴	۳-۱-۹-۲- همکاری بین بخشها :
۵۴	۴-۱-۹-۲- اهداف و مقاصد مشخص و روشن :
۵۵	۵-۱-۹-۲- مدیریت پروژه :
۵۵	۶-۱-۹-۲- ارتباطات بین بخشی :
۵۶	۷-۱-۹-۲- قهرمان پروژه :
۵۶	۸-۱-۹-۲- پشتیبانی فروشنده :
۵۶	۹-۱-۹-۲- دقت در انتخاب بسته نرم افزاری:
۵۹	۱۰-۱-۹-۲- مدیریت تغییر :
۶۰	۱۱-۱-۹-۲- آموزش :
۶۱	۱۲-۱-۹-۲- مستند سازی :
۶۲	۱۳-۱-۹-۲- مدیریت انتظارات:
۶۲	۱۰-۲- مشکلات پیاده سازی سیستم‌های ERP
۶۵	۱۱-۲- مزایای پیاده سازی سیستم‌های ERP برای سازمانها
۶۸	۱-۱۱-۲- مزایای ERP:
۶۸	۱-۱-۱۱-۲- عملیاتی
۶۸	۲-۱-۱۱-۲- مدیریتی
۶۹	۳-۱-۱۱-۲- استراتژیک
۶۹	۴-۱-۱۱-۲- زیر ساخت های فن آوری اطلاعات
۶۹	۵-۱-۱۱-۲- سازماندهی
۷۳	۱۲-۲- ویژگیهای خاص سیستم های ERP:
۷۴	۱-۱۲-۲- هزینه های پیاده سازی سیستم های ERP :

۷۶	۱۳-۲	مدت زمان پیاده سازی سیستمهای ERP :
۸۰	۱۴-۲	معرفی عرضه کننده عمده نرم افزار ERP :
۸۱	۱۴-۲	تولید کننده بسته های نرم افزاری SAP AG R/3 و mySAP.com
۸۲	۱۵-۲	انواع محصولات SAP :
۸۳	۱۵-۲	R/3 SAP
۸۴	۱۵-۲	suite mySAP Business
۸۶	۱۵-۲	MySAP All-In-One
۸۷	۱۵-۲	One SAP Business
۸۷	۱۶-۲	پروژه SAP در ایران خودرو :
۸۸	۱۶-۲	پروژه ERP را به ۳ مرحله اصلی
۸۸	۱۶-۲	مرحله اول: شناخت و ارزیابی
۸۸	۱۶-۲	مرحله دوم: استقرار
۸۸	۱۶-۲	مرحله سوم: بهبود مستمر یا
۸۸	۱۶-۲	مرحله استقرار شامل ۵ فاز
۸۸	۱۶-۲	فاز اول: آماده سازی
۸۹	۱۶-۲	فاز دوم: BBP
۸۹	۱۶-۲	فاز سوم: تحقق
۸۹	۱۶-۲	فاز چهارم: آماده سازی نهایی
۹۰	۱۶-۲	فاز پنجم: اجرا و پشتیبانی
۹۲	۱۷-۲	مراحل پروژه ERP (Roll Out) :
۹۳	۱۸-۲	تعریف پروژه (تهیه Scope و RFP) :
۹۵	۱۹-۲	مقدمه‌ای بر مدیریت زنجیره تامین
۹۶	۲۰-۲	تاریخچه مدیریت زنجیره تامین به چه زمانی باز می‌گردد
۹۸	۲۱-۲	تعریف مدیریت زنجیره تامین
۱۰۱	۲۲-۲	یکپارچگی زنجیره تامین
۱۰۵	۲۳-۲	عملکرد زنجیره تامین در سازمان :
۱۰۶	۲۴-۲	کارکردهای مدیریت زنجیره تامین در کسب و کار امروز:

۱۰۷	۲۵-۲- اجرای زنجیره تامین :
۱۰۸	۲۶-۲- اهمیت یکپارچه سازی زنجیره تامین :
۱۰۸	۲۷-۲- اجزای مدیریت زنجیره تامین
۱۰۸	۲۷-۲-۱- اجزای اصلی مدیریت زنجیره تامین
۱۰۸	۲۷-۲-۱-۱- برنامه
۱۰۹	۲۷-۲-۱-۲- منبع
۱۰۹	۲۷-۲-۱-۳- ساخت
۱۰۹	۲۷-۲-۱-۴- تحویل
۱۰۹	۲۷-۲-۱-۵- بازگشت
۱۰۹	۲۸-۲- فازهای اصلی مدیریت زنجیره تامین
۱۰۹	۲۸-۲-۱- فاز اول : طراحی مفهومی
۱۰۹	۲۸-۲-۲- فاز دوم : طراحی جزییات و تست
۱۱۰	۲۸-۲-۳- فاز سوم : پیاده‌سازی
۱۱۰	۲۹-۲- فرایندهای عمده مدیریت زنجیره تامین :
۱۱۰	۲۹-۲-۱- مدیریت اطلاعات
۱۱۱	۲۹-۲-۲- مدیریت لجستیک
۱۱۱	۲۹-۲-۳- مدیریت روابط
۱۱۲	۳۰-۲- طرح کلی یک زنجیره تامین
۱۱۲	۳۱-۲- اطلاعات در زنجیره تامین
۱۱۲	۳۱-۲-۱- فواید اطلاعات در زنجیره تامین
۱۱۳	۳۱-۲-۲- انواع اطلاعات قابل اشتراک گذاری در زنجیره تامین
۱۱۳	۳۲-۲- فناوری اطلاعات و مدیریت زنجیره تامین
۱۱۵	۳۳-۲- مشکلات زنجیره تامین
۱۱۵	۳۳-۲-۱- عدم اطمینان
۱۱۵	۳۳-۲-۲- عدم هماهنگی
۱۱۶	۳۴-۲- عملکرد مدیریت در برابر چالش‌های زنجیره تامین
۱۱۶	۳۴-۲-۱- ساختار شرکای زنجیره تامین

- ۱۱۶-۲-۳۴- پیاده سازی ارتباطات مشارکتی.....
- ۱۱۷-۳-۳۴- طراحی زنجیره تامین برای سوددهی استراتژیک.....
- ۱۱۷-۴-۳۴- اطلاعات مدیریت زنجیره تامین.....
- ۱۱۷-۵-۳۴- کاهش هزینه زنجیره تامین.....
- ۱۱۸-۳۵-۲- طراحی استراتژیک زنجیره تامین.....
- ۱۱۹-۱-۳۵-۲- متدولوژی طرح استراتژی.....
- ۱۱۹-۱-۳۵-۲- درک اطمینان در زنجیره تامین و مشتری.....
- ۱۱۹-۲-۳۵-۲- شناخت تواناییهای زنجیره تامین.....
- ۱۲۰-۳-۳۵-۲- دستیابی به هماهنگی استراتژیک.....
- ۱۲۰-۲-۳۵-۲- نقش طراحی شبکه در زنجیره تامین.....
- ۱۲۱-۱-۲-۳۵-۲- فاکتورهای استراتژیک.....
- ۱۲۲-۲-۲-۳۵-۲- فاکتورهای فنی.....
- ۱۲۲-۳-۲-۳۵-۲- فاکتورهای اقتصاد کلان.....
- ۱۲۲-۴-۲-۳۵-۲- فاکتورهای سیاسی.....
- ۱۲۲-۵-۲-۳۵-۲- فاکتورهای زیربنایی.....
- ۱۲۲-۶-۲-۳۵-۲- فاکتورهای رقابتی.....
- ۱۲۲-۳-۳۵-۲- رویکرد به ارائه استراتژی زنجیره تامین.....
- ۱۲۴-۱-۳-۳۵-۲- گروه بندی محصولات.....
- ۱۲۴-۲-۳-۳۵-۲- ارائه استراتژی هر محصول.....
- ۱۲۴-۳-۳-۳۵-۲- طراحی شبکه زنجیره برای هر گروه محصول.....
- ۱۲۵-۳۶-۲- زنجیره تامین الکترونیکی.....
- ۱۲۸-۳۷-۲- کشف استدلالهای برای ERP و یکپارچگی SCM :.....
- ۱۳۲-۳۸-۲- پیشرفت کنونی SCM و ERP :.....
- ۱۳۳-۳۹-۲- یکپارچگی ERP و SCM :.....
- ۱۳۵-۱-۳۹-۲- روشهای یکپارچه سازی.....
- ۱۳۶-۴۰-۲- برنامه ریزی منابع سازمانی و یکپارچگی زنجیره تامین الکترونیکی :.....
- ۱۳۹-۴۱-۲- مدل یکپارچه زنجیره تامین الکترونیکی :.....

۱۴۲	۴۲-۲- راه حل‌های SCM :
۱۴۲	۴۲-۲-۱- تهیه راه‌حل‌های کنشی (پیش فعال)
۱۴۳	۴۲-۲-۲- توسعه روابط B2B
۱۴۳	۴۳-۲- رونق بازار ERP

فصل سوم روش شناسی تحقیق

۱۴۷	مقدمه
۱۴۸	۱-۳- روش تحقیق :
۱۴۹	۲-۳- جامعه آماری و دلایل انتخاب آن :
۱۴۹	۳-۳- روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه
۱۵۰	۱-۳-۳- حجم نمونه
۱۵۱	۲-۳-۳- روش نمونه‌گیری
۱۵۲	۴-۳- ابزارهای گردآوری داده‌های تحقیق :
۱۵۴	۵-۳- مقیاس و طیف ابزار اندازه‌گیری تحقیق :
۱۵۷	۶-۳- سنجش روایی
۱۵۸	۷-۳- سنجش پایایی
۱۵۹	۱-۷-۳- روش آلفای کرونباخ
۱۶۱	۸-۳- مدل تحقیق و متغیرها
۱۶۲	۹-۳- فرضیات
۱۶۳	۱۰-۳- متغیرهای تحقیق:
۱۶۳	۱۱-۳- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها :
۱۶۴	۱۲-۳- مدل معادلات ساختاری برای طراحی مدل تحقیق :

فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱۶۸	مقدمه
۱۶۸	۱-۴- بخش اول : آمار توصیفی
۱۶۹	۱-۱-۴- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی
۱۶۹	۱-۱-۴-۱- جنس
۱۶۹	۱-۱-۴-۲- سن

۱۷۰ ۴-۱-۱-۳-تحصیلات
۱۷۰ ۴-۱-۱-۴-سابقه
۱۷۱ ۴-۱-۱-۵-سمت
۱۷۱ ۴-۱-۱-۶-بخش کاری
۱۷۲ ۴-۱-۱-۷-تعداد کارکنان
۱۷۲ ۴-۱-۱-۸-میزان تجربه در سیستم‌های
۱۷۳ ۴-۱-۱-۹-درآمد تخمینی شرکت
۱۷۴ ۴-۱-۱-۱۰-دلیل اولیه برای پذیرش سیستم
۱۷۴ ۴-۱-۱-۱۱-نوع نرم افزار SCM و ERP استفاده شده :
۱۷۵ ۴-۱-۱-۱۲-واحد به کار گیرنده
۱۷۵ ۴-۱-۱-۱۳-مدت زمان به کارگیری سیستم ERP
۱۷۶ ۴-۲-مدل معادلات ساختاری :
۱۷۷ ۴-۲-۱-مدل اندازه گیری
۱۷۸ ۴-۲-۲-مدل اندازه گیری ابعاد تشکیل دهنده مزایای ERP
۱۸۳ ۴-۳-برآزش مدل اندازه گیری
۱۸۶ ۴-۳-۱-مدل اندازه گیری فرآیند کسب و کار داخلی
۱۹۰ ۴-۳-۲-برآزش مدل اندازه گیری فرآیند کسب و کار داخلی
۱۹۱ ۴-۳-۳-مدل اندازه گیری فرآیند کسب و کار خارجی
۱۹۵ ۴-۳-۴-برآزش مدل اندازه گیری فرآیند کسب و کار خارجی
۱۹۶ ۴-۳-۵-مدل اندازه گیری خدمات مشتری
۱۹۹ ۴-۳-۶-برآزش مدل اندازه گیری خدمات مشتری
۲۰۱ ۴-۳-۷-مدل اندازی گیری مدیریت هزینه
۲۰۳ ۴-۳-۸-برآزش مدل اندازه گیری مدیریت هزینه
۲۰۴ ۴-۴-مدل ساختاری(مدل تحلیل مسیر) :
۲۰۹ ۴-۵-آزمون فرضیات

فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادات

۲۱۸ مقدمه
۲۱۹ ۵-۱-نتایج حاصل از فرضیه‌ها

۲۲۴ ۱-۱-۵- دیگر نتایج تحقیق:
۲۲۵ ۲-۵- جمع بندی نتایج و نتیجه گیری کل
۲۲۵ ۱-۲-۵- مزایای ERP کمک به عملکرد SCM در فرآیند کسب و کار می کند
۲۲۶ ۲-۲-۵- مزایای ERP به عملکرد SCM در خدمات مشتریان کمک می کند
۲۳۱ ۳-۵- مفاهیم تحقیق
۲۳۱ ۴-۵- محدودیتهای تحقیق
۲۳۲ ۵-۵- پیشنهاد به محققان برای تحقیقات آینده :
۲۳۳ ۶-۵- پیشنهادهای کاربردی مدیریتی
۲۳۵ <u>پیوست</u>
۲۴۲ <u>منابع</u>
۲۴۸ <u>چکیده انگلیسی:</u>

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۱۰	۱-۱- جدول خلاصه پیشینه ERP
۱۲	۲-۱- جدول خلاصه پیشینه عملکرد SCM
۱۶	۳-۱- جدول شاخصهای ERP و SCM برگرفته از مقاله چیان یانگ و یی فن سو ۲۰۰۹
۲۰	۴-۱- جدول تعریف دامنه ارتباط مزایای ERP و عملکرد SCM سازمان
۳۹	۱-۲- جدول مقایسه بین این دو سیستم MPR II و ERP
۴۷	۲-۲- جدول وضعیت سهم بازار جهانی سیستم‌های ERP
۴۹	۳-۲- جدول مقیاس ۵ امتیازی برای سنجش هر عوامل انگیزشی به سوی سیستم‌های ERP
۶۵	۴-۲- جدول موانع موجود در پیاده‌سازی سیستم‌های ERP
۷۰	۵-۲- جدول چارچوب مزایای سیستم‌های ERP
۷۴	۶-۲- جدول میزان هزینه مورد انتظار برای اجرای سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان
۷۵	۷-۲- جدول هزینه راه‌اندازی سیستم ERP
۷۶	۸-۲- جدول مقایسه بین این دو سیستم MPR II و ERP
۷۷	۹-۲- جدول زمان مورد نیاز برای پیاده‌سازی سیستم‌های ERP
۷۸	۱۰-۲- جدول زمان پیاده‌سازی بر اساس نوع رویکرد پیاده‌سازی
۷۹	۱۱-۲- جدول ارتباط بین اندازه شرکت، زمان راه‌اندازی و رویکرد پیاده‌سازی
۷۹	۱۲-۲- جدول نرخ بازگشت سرمایه مورد انتظار از راه‌اندازی پروژه ERP
۸۰	۱۳-۲- جدول مقایسه نتایج تجربیات پیاده‌سازی سیستم در ۳ کشور فرانسه، آمریکا و سوئد
۱۲۴	۱۴-۲- جدول معیارهای ارزیابی محصولات مختلف یک سازمان
۱۳۷	۱۵-۲- جدول مقایسه بین سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان و مدیریت زنجیره تامین
۱۵۶	۱-۳- جدول مقیاس‌های اندازه‌گیری متغیرها
۱۶۰	۲-۳- جدول محاسبه اعتبار پرسشنامه توسط آلفای کرونباخ
۱۶۹	۱-۴- جدول درصد فراوانی متغیر جنسیت
۱۶۹	۲-۴- جدول درصد فراوانی متغیر سن

-
- ۱۷۰- ۳-۴- جدول درصد فراوانی متغیر تحصيلات
- ۱۷۰- ۴-۴- جدول درصد فراوانی متغیر سابقه
- ۱۷۱- ۵-۴- جدول درصد فراوانی متغیر سمت
- ۱۷۱- ۶-۴- جدول درصد فراوانی متغیر بخش کاری
- ۱۷۲- ۷-۴- جدول درصد فراوانی متغیر تعداد کارکنان
- ۱۷۳- ۸-۴- جدول درصد فراوانی مربوط به میزان تجربه در سیستم‌های ERP
- ۱۷۳- ۹-۴- جدول درصد فراوانی مربوط به درآمد تخمینی شرکت
- ۱۷۴- ۱۰-۴- جدول دلیل اولیه برای پذیرش سیستم ERP
- ۱۷۴- ۱۱-۴- جدول نوع نرم افزار SCM و ERP استفاده شده
- ۱۷۵- ۱۲-۴- جدول واحد بکارگیرنده سیستم ERP
- ۱۷۵- ۱۳-۴- جدول مدت زمان به کارگیری سیستم ERP
- ۱۷۹- ۱۴-۴- جدول تفاوت مقادیر کای اسکویئر در تعیین اثر بخشی اصلاح مدل اولیه
- ۱۸۲- ۱۵-۴- جدول مدل اندازه گیری به همراه سطح معنی داری هر یک از بار
- ۱۸۵- ۱۶-۴- جدول شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری مزایای ERP
- ۱۸۷- ۱۷-۴- جدول تفاوت مقادیر کای اسکویئر در تعیین اثر بخشی اصلاح مدل اولیه فرآیند
- ۱۸۸- ۱۸-۴- جدول مدل اندازه گیری به همراه سطح معنی داری هر یک از بار های عاملی
- ۱۹۱- ۱۹-۴- جدول شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری کسب و کار داخلی
- ۱۹۲- ۲۰-۴- جدول تفاوت مقادیر کای اسکویئر در تعیین اثر بخشی اصلاح مدل اولیه
- ۱۹۳- ۲۱-۴- جدول مدل اندازه گیری به همراه سطح معنی داری هر یک از بار های عاملی
- ۱۹۶- ۲۲-۴- جدول شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری کسب و کار خارجی
- ۱۹۷- ۲۳-۴- جدول مدل اندازه گیری به همراه سطح معنی داری هر یک از بار های عاملی
- ۲۰۰- ۲۴-۴- جدول شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری خدمات مشتری
- ۲۰۱- ۲۵-۴- جدول مدل اندازه گیری به همراه سطح معنی داری هر یک از بار های عاملی
- ۲۰۴- ۲۶-۴- جدول شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری مدیریت هزینه
- ۲۰۵- ۲۷-۴- جدول ماتریس همبستگی بین سازه های مورد مطالعه.

-
- ۲۰۷ - ۲۸-۴- جدول تفاوت مقادیر کای اسکویپر در تعیین اثر بخشی اصلاح مدل ساختاری اولیه
- ۲۰۹ - ۲۹-۴- جدول ضرایب مسیر و معنی داری سازه مستقل برونزای مدل بر سازه های وابسته
- ۲۱۴ - ۳۰-۴- جدول خلاصه نتایج تحلیل مسیر برای آزمون فرضیات تحقیق.
- ۲۱۶ - ۳۱-۴- جدول شاخص های برازندگی مدل ساختاری

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۴۸	۱-۲ - نمودار میزان درآمد
۱۸۳	۱-۴ - نمودار تحلیل قدرت مدل برازش یافته تحلیل عاملی تائیدی
۱۸۹	۲-۴ - نمودار تحلیل قدرت مدل برازش یافته تحلیل عاملی تائیدی
۱۹۴	۳-۴ - نمودار تحلیل قدرت مدل برازش یافته تحلیل عاملی تائیدی
۱۹۸	۴-۴ - نمودار تحلیل قدرت مدل برازش یافته تحلیل عاملی تائیدی
۲۰۲	۵-۴ - نمودار تحلیل قدرت مدل برازش یافته تحلیل عاملی تائیدی
۲۱۵	۶-۴ - نمودار محاسبه کفایت حجم نمونه برای مدل ساختاری (تحلیل مسیر)

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۲۱	۱-۱- شکل مدل پیشنهادی تحقیق: تاثیر مزایای اجرای ERP بر عملکرد SCM
۲۸	۱-۲- شکل ساختار مدیریت زنجیره تامین
۲۸	۱-۳- شکل ساختار برنامه ریزی منابع سازمان
۲۹	۱-۴- شکل جریان اطلاعات و مواد در SCM
۳۰	۱-۵- شکل ساختار یکپارچه سازی بین بخش های مختلف درون و فراسازمانی
۹۴	۲-۱- شکل وضعیت استقرار پروژه SAP در ایران خودرو
۱۰۷	۲-۲- شکل مراحل اصلی مدیریت زنجیره تامین (در قالب هفت مرحله پوششی)
۱۱۹	۲-۳- شکل طیف عدم اطمینان در طول زنجیره
۱۱۹	۲-۴- شکل طیف پاسخگویی
۱۲۰	۲-۵- شکل یافتن منطقه هماهنگی استراتژیک
۱۲۳	۲-۶- شکل رویکرد ارائه استراتژی زنجیره تامین
۱۳۹	۲-۷- شکل یکپارچه سازی بین بخش های مختلف درون و فراسازمانی
۱۴۰	۲-۸- شکل مدل یکپارچه زنجیره تامین الکترونیکی فراسازمانی
۱۶۵	۳-۱- شکل مدل کلی معادلات ساختاری
۱۸۰	۴-۱- شکل مدل تحلیل عاملی تائیدی، قبل از اصلاح
۱۸۱	۴-۲- شکل مدل تحلیل عاملی تائیدی، بعد از اصلاح
۱۸۸	۴-۳- شکل مدل تحلیل عاملی تائیدی، فرآیند کسب و کار داخلی قبل از اصلاح
۱۹۳	۴-۴- شکل مدل تحلیل عاملی تائیدی، فرآیند کسب و کار داخلی بعد از اصلاح
۱۹۷	۴-۵- شکل مدل تحلیل عاملی تائیدی، خدمات مشتری
۲۰۱	۴-۶- شکل مدل تحلیل عاملی تائیدی، مدیریت هزینه
۲۰۸	۴-۷- شکل مدل ساختاری لیزرل پس از اصلاح
۲۰۸	۴-۸- شکل مقادیر t برای بررسی معنی داری ضرایب در مدل ساختاری لیزرل

چکیده

امروزه سازمانهای تجاری با یک محیط پیچیده و رقابتی نسبت به گذشته مواجه‌اند، مدیریت همکاری چند جانبه در زنجیره تامین یک وظیفه بسیار دشوار است. به طور خلاصه برای اینکه موفق باقی بمانید و رقابت پذیر باشید، مدیران سازمانها باید از تکنولوژی برای بهبود وضعیت شرکت و عملکرد زنجیره تامین استفاده کنند. در حال حاضر یک رویکرد رایج برای پیشرفت سیستم گسترده یکپارچه سازمانی، پذیرش برنامه ریزی منابع سازمانی ERP بصورت فراگیر در صنایع می باشد. ERP همیشه یک مولفه جدائی ناپذیر از مدیریت زنجیره تامین فرض شده است. هدف این تحقیق شناسائی و آماده ساختن مدیران برای داشتن بینشی حساس بر روابط بین مزایای اجرای سیستمهای ERP از سه بعد عملیاتی، تاکتیکی و استراتژیکی و تاثیر آن بر روی عملکرد SCM در چهار بعد فرایند کسب و کار داخلی، فرایند کسب و کار خارجی، فرایند خدمات مشتری و فرایند مدیریت هزینه سازمان است. روش تحقیق حاضر بر اساس روش و ماهیت توصیفی - پیمایشی می باشد و ابزار اصلی تحقیق پرسشنامه است که به صورت تصادفی بین کاربران سیستم ERP در شرکت ایران خودرو توزیع گردید. در تجزیه و تحلیل پرسشنامه از مباحث استنباطی و توصیفی آماری استفاده کرده‌ایم. آماره‌های توصیفی شامل جداول فراوانی، میانگین، انحراف معیار و... می باشد و در سطح استنباطی نیز از مدل معادلات ساختاری با استفاده از تحلیل عاملی تائیدی و تحلیل مسیر استفاده شده است. نرم افزار های مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها بسته نرم افزاری SPSS نسخه ۱۸ و بسته نرم افزاری لیزرل نسخه ۸,۵۴ می‌باشند.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مزایای عملیاتی اجرای ERP تاثیر منفی روی عملکرد SCM از بعد فرایند کسب و کار خارجی و مدیریت خدمات مشتری دارد و همچنین مزایای تاکتیکی اجرای ERP تاثیر منفی روی عملکرد SCM از بعد مدیریت هزینه دارد و سایر مزایای عملیاتی، تاکتیکی و استراتژیکی ERP تاثیر مثبت روی عملکرد SCM از بعد فرایند کسب و کار داخلی، فرایند کسب و کار خارجی، فرایند خدمات مشتری و فرایند مدیریت هزینه سازمان دارد. لذا شواهد لازم برای رد این مدل ERP و SCM به دست نمی‌آید و به غیر از سه مسیر آن سایر روابط مورد نظر محقق در نمونه مورد مطالعه نیز وجود داشت.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

امروزه تولیدکنندگان محصول و ارائه کنندگان خدمات در محیطی رقابتی قرار گرفته اند تا محصولات و خدمات خود را با کیفیت بالا و مطابق با نیازهای خاص هر مشتری، در زمانی کوتاهتر ارائه دهند. بنابراین، شرکت ها برای حفظ قدرت رقابت خود در این محیط تجاری به دنبال راهکارهای جدیدی می گردند؛ روشی که بتوانند به وسیله آن از ظرفیت ها و منابع موجود بیشتر استفاده کنند و موجودی در گردش خود را کاهش دهند. اما حقیقت این است که هر شرکت مجموعه ای پیچیده از گردش فعالیت ها و فرآیندهای مختلف اطلاعاتی است. این موضوع، دستیابی به اهداف فوق را دشوار می سازد. بنابراین، مدیریت درست فعالیت ها و اطلاعات تنها راه حلی است که می تواند شرکت را در رسیدن به اهداف رقابتی یاری دهد. زیرا یک مدیریت ضعیف با کیفیت پایین در نهایت سرعت فرایند پاسخگویی به مشتری را کاهش می دهد و به افزایش هزینه ها می انجامد. در این صورت، سازمان چاره ای جز خارج شدن از این عرصه رقابتی نخواهد داشت.

در بیشتر سازمان ها، بخصوص کارخانه ها و شرکت های تولیدی، مشکلات موجود ناشی از عدم تلاش کارکنان نیست، بلکه مشکل اصلی فقدان همکاری و هماهنگی در استفاده از منابع در دسترس کارخانه (افراد، اطلاعات، مواد و ابزار) و در نتیجه مدیریت مؤثر فرآیندهای کاری است. پیشرفت های اخیر در فناوری و نرم افزارهای (IT) اطلاعات کامپیوتری، مدیران را قادر ساخته است تا از طریق سیستم های اطلاعاتی مختلف، آسان و سریع به داده های مختلف سازمان دسترسی داشته باشند. این داده ها، عموماً در سه سطح استراتژیکی، تاکتیکی و عملیاتی وجود دارند.