

نقش مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع دارو (مورد مطالعه: شرکت پخش رازی)

میلاد نیازی^۱

^۱ دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمانشاه

چکیده

مدیریت دانش و بکارگیری آن در مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع می تواند به عنوان یک عامل اثربخش جهت دستیابی به مزیت رقابتی پایدار محسوب شود. در واقع این سازمان ها نیستند که با هم رقابت می کنند، بلکه زنجیره های تأمین آنها جهت کسب سهم بازار بیشتر با یکدیگر در رقابت هستند. هدف این مطالعه بررسی نقش مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع دارو است. این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و از حیث روش انجام توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش کلیه معاونین، مدیران و کارشناسان شرکت پخش رازی به تعداد ۱۷۰ نفر بودند که ۱۱۸ نفر به عنوان نمونه به روش تصادفی انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه ای استاندارد بر اساس تحقیقات ناظمی و همکاران (۱۳۹۰) و استادی و همکاران (۱۳۹۸) بود که روایی محتوای آن توسط مدیران و کارشناسان شرکت و روایی سازه با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تأیید شد. همچنین ضریب آلفای کرونباخ متغیر دانش ۰,۹۵۷ و مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع ۰,۸۷۰ بود که نشان از تأیید پایایی است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. تمامی فرضیه های پژوهش تأیید شد. نتایج نشان داد تمامی مؤلفه های مدیریت دانش شامل؛ خلق دانش، کد گذاری دانش، انتقال دانش و بکارگیری دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع دارو تأثیر مثبت و معناداری دارد. مؤلفه ایجاد دانش با ضریب ۰,۱۹۹ کم اثرترین و مؤلفه کدگذاری دانش با ضریب ۰,۴۹۹ مؤثرترین عامل در مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع دارو در شرکت پخش رازی است.

واژه های کلیدی: مدیریت دانش، مدیریت کیفیت، کیفیت زنجیره تأمین و توزیع دارو، شرکت پخش رازی

۱- مقدمه

افزایش تنوع در تقاضای مشتریان، پیشرفت های اخیر فناوری در ارتباطات و سیستم های اطلاعاتی، رقابت در عرصه جهانی و افزایش قوانین و مقررات دولتی، سازمان ها را ملزم به تمرکز بر زنجیره تأمین کرده است (Kilincçi & Onal, 2011). می توان گفت این سازمان ها نیستند که با یکدیگر رقابت می کنند، بلکه زنجیره های تأمین جهت کسب بیشتر بازار با یکدیگر در رقابت هستند (اعتمادی و کسرای، ۱۳۹۷). به همین دلیل حرکت به سوی زنجیره تأمین به عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان ها محسوب می شود (Zu & Kaynak, 2012). که توسعه و پیاده سازی آن می تواند موجب به حداکثر رساندن سود، توسعه ارتباط بین بازار، شبکه توزیع، به دست آوردن مزیت رقابتی در بازار و پاسخ گویی سریع به نیازهای مشتری به هزینه کم باشد (Quang et al, 2016).

در این راستا بسیاری از صاحب نظران بر این باورند که با کشیده شدن رقابت از سطح شرکت ها به سطح زنجیره تأمین آنها، کیفیت و مدیریت کیفیت محصول نیز باید از سطح شرکت ها به سطح زنجیره تأمین آنها گسترش داده شود؛ زیرا همانطور که یک کالا از یک عضو زنجیره تأمین به عضو دیگر آن در جریان است کیفیت آن نیز می تواند توسط سایر شرکت هایی که در تملک ما نیستند تحت تأثیر قرار گرفته و تضعیف و یا تقویت شود (علوی نیا، ۱۳۹۹).

بنابراین، کیفیت نقش محوری در تسخیر بازار فروش محصول دارد و بهبود سطح کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده به وسیله سازمان ها اولین و اصلی ترین عامل پیشی گرفتن از رقبای و دستیابی به سهم عمده بازار می باشد (آذر و همکاران، ۱۳۹۶). کیفیت در گستره زنجیره تأمین نیز به عنوان مفهومی مهم در فرایند ایجاد ارزش افزوده و تولید و تحویل محصول محسوب می شود (Robinson & Malhotra, 2005). در واقع ایجاد زنجیره تأمین مبتنی بر کیفیت می تواند موجب بهبود عملکرد عملیاتی، رضایت مشتریان، عملکرد مالی و غیره در طول زنجیره تأمین شود که یک ضرورت استراتژیک برای دستیابی به رضایت مشتری و پایداری است و فقدان آن در شبکه زنجیره تمین خطرات ناشی از اختلال زنجیره تأمین را افزایش می دهد و ممکن است موجب آسیب های جدی در عملکرد سازمان و وجهه عمومی آن شود (پاشایی هولاسو و راد، ۱۳۹۷).

امروزه شرکت ها مجبور هستند برای ارتقای کیفیت محصول خود، همکاری های گسترده و مدیریت تنگاتنگی با دیگر شرکت های درگیر در زنجیره تأمین محصول داشته باشند و در مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بستر لازم برای همکاری های اثر بخش اعضای زنجیره تأمین در این زمینه فراهم می شود (صفری و محبی منش، ۱۳۹۰). لذا اولین گام در پیاده سازی مدیریت کیفیت زنجیره تأمین شناسایی عوامل مؤثر بر آن است.

صنعت توزیع و پخش دارو به عنوان یکی از مهمترین بخش های زنجیره ی تأمین دارو، در محیطی قرار گرفته که از یک سو عوامل داخلی و از سوی دیگر رقابت با شرکت های بزرگ چند ملیتی، آن را در معرض ریسک ها و خطرات متعددی قرار داده است (عزیزی یوسف وند، ۲۰۱۵). بررسی تأثیرگذاری متغیرهای مختلف درون سازمانی در کنار متغیرهای برون سازمانی، کمک می کند تا کارایی و توان رقابتی شرکت های فعال در این صنعت، در بازار رقابتی افزایش یافته و بتوانند موفق به کسب مزیت رقابتی گردند (Rothaermel, 2008). در حال حاضر، بیش از هشتاد شرکت توزیع کننده ی دارو در ایران فعالیت می کنند که وظیفه ی توزیع و پخش دارو در بازار دارویی کشور را بر عهده دارند. این شرکت ها آنچنان با تغییرات سریع و پیوسته در بازار فروش مواجه هستند که اگر هر لحظه به مطالعه و بررسی مشکلات خود و اجرای راه حل های جدید در محیط پیرامون خود نپردازند بقای آنان در معرض خطر خواهد بود (عابدینی و همکاران، ۱۳۹۸).

بنابراین باید توجه داشت که دانش به عنوان مزیت رقابتی، اگر به درستی شناخته شود و مورد کاربرد قرار گیرد، مدیریت زنجیره تأمین را به ابزار قدرتمند در سازمان تبدیل می کند. انطباق مدیریت دانش با زنجیره تأمین، همکاری لازم را در محیط

^۱Supply Chain^۲Quality^۳Supply Chain Quality Management (SCQM)

فراهم می کند تا زنجیره به شکلی کارا و اثربخش به یک جایگاه رقابتی راهبردی در بازار تبدیل شود. به عبارت دیگر، مدیریت کردن دانش درون زنجیره تأمین به سازمان ها در استفاده مؤثر از منابع کمک نماید (اعتمادی و کسرای، ۱۳۹۷). از طرفی موضوع دانش، مقوله ای غیر قابل لمس و بغرنج است. در نتیجه، نحوه مدیریت دانش یک نگرانی مهم برای سازمان ها به شمار می آید و مدیریت دانش راه حل موفقیت برای سازمان ها در دنیای رقابتی امروزی است (Chen et al, 2009).

سنتی بودن نظام توزیع کالا و دارو در ایران با علایمی نظیر عدم کارایی، هزینه های زیاد، تعداد زیاد نیروی کار، تعدد مراکز، طولانی بودن مسیر جریان گردش کالا و غیره ظاهر شده است همچنین ثابت بودن حاشیه سود شرکت های توزیع دارو از جمله شرکت پخش رازی (که توسط سازمان غذا و دارو تعیین می شود) باعث شده است که شرکت ها برای افزایش سودآوری خود به فکر افزایش کیفیت، کارایی و کاهش هزینه ها باشند (عابدینی و همکاران، ۱۳۹۸).

از جمله نقاط ضعف موجود در این حوزه می توان به نوسانات شدید نرخ ارز، قیمت گذاری دولتی محصولات، ضعف عمومی تکنولوژیکی در اکثر شرکت های این صنعت، عدم ارتباط با مجامع بین المللی، بهره وری پایین علی الخصوص در بخش مواد اولیه، مدیریت غیرکارآمد توزیع آن، بدهی دایمی مراکز درمانی دولتی به شرکت ها اشاره کرد. با توجه به جایگاه و اهمیت بخش زنجیره ی تأمین و توزیع در تولید ناخالص داخلی و اهداف کلان تعیین شده در برنامه های کلان کشور در این زمینه، بهبود کارایی شبکه ها و زیرساخت های تأمین و توزیع کالا، از نکات مهم برای سازماندهی مجدد زنجیره ی تأمین و توزیع کالا در کشور است. بنابراین بهینگی در نظام مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع، قیمت نهایی کالا و هزینه جستجوی اطلاعات را کاهش داده و امکان دسترسی همگان به داروها و محصولات مورد نیاز را در زمان و مکان مناسب فراهم می آورد (عابدینی و همکاران، ۱۳۹۸).

در تبیین تاثیرگذاری مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت باید عنوان شود که استفاده مؤثر از دانش در مدیریت کیفیت باعث افزایش موفقیت در تلاش برای ارتقاء کیفیت می شود. در صورت عدم رفع نقص در کسب و کار، کیفیت دانش بدست آمده مفید و قابل استفاده نخواهد بود (محمدی و همکاران، ۱۳۹۹). بنابراین این امر نیازمند تغییر روش های سنتی عملیات در زنجیره تأمین می باشد. در یک اقتصاد صنعتی دانش محور، لجستیک نقش استراتژیک بسیار پر اهمیتی را برای سازمان هایی که می کوشند با تغییرات بازار همگام باشند و زنجیره تأمین یکپارچه ای داشته باشند، دارد (طلاری و علی محمدی، ۱۳۹۲). به عبارتی دیگر، راه اندازی نظام (سیستم) مدیریت دانش، انعطاف زنجیره را در پاسخ به تقاضای متغیر مشتریان افزایش می دهد. به علاوه، امکان تسهیم دانش کسب شده از مشتری نهایی را به صورت نظام مند بین کلیه اجزای زنجیره تأمین، فراهم می آورد (Maria et al, 2017). باید توجه نمود که در فضای مشارکتی امروز، همکاری بین اعضای زنجیره باید فرهنگی باشد که سبب انتقال دانش میان اعضا شود (Maravilhas & Martins, 2019). در همین راستا استوارت و وادل (۲۰۰۸) استدلال می کنند که گسترش مفهوم کیفیت، از مشخصات محصول/ خدمات تا پاسخ سریع به نیازهای مشتری، یعنی رابطه مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر می باشد. کسب دانش و انتشار آن، فرهنگ کیفیتی را فراهم می کند که منجر به استفاده از مدیریت کیفی مؤثر می شود.

بنابر عابدینی و همکاران (۱۳۹۸)، هزینه ی توزیع، ۳۰ درصد هزینه ی تمام شده ی کالای نهایی برای مصرف کننده را به خود اختصاص داده است به طوری که هم اکنون در برخی کالاها تفاوت نرخ عمده فروشی و خرده فروشی به ۵۰ درصد می رسد. همچنین بر اساس تحقیق انجام شده در اولویت بندی زمینه های کاری فعالیت شبکه نوین تهیه و توزیع کالاها، دارو در دومین اولویت مهم کاری قرار دارد.

بنابراین، مدیریت زنجیره ی تأمین و توزیع، نقش حیاتی در بنگاه های مختلف و در طیف گسترده ای از صنایع دارد. تصمیم گیری سریع و مناسب در مدیریت زنجیره ی تأمین و توزیع شرکت ها نیاز به پردازش داده ها و اطلاعات دسته بندی شده دارد که انجام تحقیقات آکادمیک در این حوزه را به منظور بهینه سازی و دسته بندی داده ها ضروری می سازد (Konovaleenko & Stewart and Waddell

(Ludwig, 2019). اگر چه مدیریت زنجیره‌ی تأمین و توزیع در طول سال گذشته وجود داشته است، اما پیچیدگی های آن و مشکلات موجود در تبدیل مفهوم تئوری آن به عمل، باعث شده است که درک و پیاده سازی مدیریت زنجیره‌ی تأمین و توزیع چالش برانگیز باشد. بنابراین با توجه به اهمیت کیفیت در مدیریت زنجیره تأمین و توزیع و مدیریت دانش، حال شده این سؤال مطرح می شود که مدیریت دانش چگونه می تواند بر بهبود کیفیت مدیریت زنجیره تأمین و توزیع دارو تأثیر داشته باشد؟

۲- مبانی نظری

۲-۱- مدیریت کیفیت زنجیره تأمین

مدیریت زنجیره تأمین، یک رویکرد مبتنی بر سیستم های بهبود عملکرد است که شرکای زنجیره تأمین را ادغام کرده و از فرصت های ایجاد شده از طریق ارتباط بالادست و پایین دست با تمرکز بر ارزش افزایی و دستیابی به رضایت مشتریان میانی و نهایی بهره می برد (Foster, 2011). کوئی و مادو (۲۰۰۱) مدیریت کیفیت زنجیره تأمین را با سه معادله ساده تعریف می کنند که در آن هر معادله نشانگر حروف سازنده SCQM بوده و به این شرح است:

SC: یک شبکه تولید- توزیع، Q: تأمین صحیح تقاضای بازار و دستیابی به رضایت مشتریان به سرعت و همراه با سود و M: فعال کردن شرایط و تقویت اعتماد برای کیفیت زنجیره تأمین (ناظری و همکاران، ۱۳۹۶).

رابینسون و مالهورتا (۲۰۰۵) نیز مدیریت کیفیت زنجیره تأمین را این گونه تعریف می کنند: هماهنگی رسمی و یکپارچگی فرآیندهای کسب و کار کلیه سازمان های درگیر در زنجیره تأمین به منظور سنجش، تجزیه و تحلیل و بهبود مستمر کیفیت محصولات، خدمات و فرآیندها، که به ایجاد ارزش افزوده و دستیابی به رضایت مشتریان میانی و نهایی منجر می شود. در خصوص ابعاد و شاخص های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پژوهش های مختلفی صورت گرفته است که یا در پژوهش های گذشته به اهمیت آنها در ادبیات مدیریت کیفیت زنجیره تأمین به طور مستقیم اشاره شده بود یا بر اهمیت آنها در ادبیات مدیریت کیفیت جامع و نیز مدیریت زنجیره تأمین به طور مشترک تاکید شده بود. بر اساس مطالعات استادی و همکاران (۱۳۹۸) و کایناک و هارتلی (۲۰۰۸) شرکت های درگیر در زنجیره تأمین یک محصول، باید برای پیاده سازی مدیریت کیفیت در زنجیره تأمین محصول، بر هفت حوزه متمرکز شوند و با توجه به همبستگی آن حوزه ها با یکدیگر، باید این هفت حوزه را همزمان و با مشارکت یکدیگر، توسعه و ارتقا بخشند. این هفت حوزه عبارتند از: تمرکز بر مشتریان، مدیریت کیفیت تأمین کنندگان، رهبری کیفیت زنجیره تأمین، استراتژی های کیفیت زنجیره تأمین، رویکرد فرآیندی، سیستم اطلاعات کیفیت زنجیره تأمین و توسعه منابع انسانی در زنجیره تأمین (استادی و همکاران، ۱۳۹۸). این هفت حوزه اساس مدیریت کیفیت زنجیره تأمین در این پژوهش می باشند. جدول (۱) تعاریف حوزه های مدیریت کیفیت در زنجیره تأمین را نشان می دهد.

*Kuei and Madu

*Robinson & Malhotra

*Kaynak & Hartley

جدول (۱): حوزه های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین (استادی و همکاران، ۱۳۹۸)

تعریف	حوزه
ایجاد زیر ساخت ها و ابزار های لازم جهت مدیریت نظام یافته، شناسایی نیازها و انتظارات بالقوه مشتریان به صورت موثر، اندازه گیری رضایت مشتریان به صورت مستمر و انجام اقدامات لازم بر اساس نتایج، آگاهی مدیران و کارکنان سازمان از نتایج بررسی های، مشارکت مشتریان در طراحی محصول و سایر برنامه های طرح ریزی کیفیت سازمان، مشارکت مشتریان در طراحی محصول و سایر برنامه های طرح ریزی کیفیت سازمان.	تمرکز بر مشتریان
انتخاب تأمین کنندگان بر مبنای ظرفیت و در راستای پاسخگویی به نیازها و اقدامات مهم، ایجاد زیر ساخت ها و ابزار های لازم جهت مدیریت نظام یافته ارتباط با تأمین، توجه بیشتر به معیار کیفیت در انتخاب و اولویت بندی تأمین کنندگان در کنار، همکاری با تأمین کنندگان در توسعه و بهبود کیفیت آنان، مشارکت تأمین کنندگان در فرآیندهای طراحی و توسعه کیفی، میزان اعتماد و برقراری روابط بلند مدت با تأمین کنندگان.	مدیریت کیفیت تأمین کنندگان
آگاهی و توانایی مدیران ارشد نسبت به کیفیت و مدیریت کیفیت در زنجیره تأمین، تعهد و حمایت مدیران ارشد زنجیره در رابطه با اقدامات کیفیت زنجیره، تلاش مدیران ارشد زنجیره در ایجاد فرهنگ کیفیت و خط مشی کیفیت واحد، هماهنگی و نبود اختلاف میان مدیران ارشد زنجیره نسبت به چگونگی پیاده سازی مدیریت کیفیت، مهیا و مدیریت کردن شرایط لازم بکارگیری توسط مدیریت کنترل کیفیت.	رهبری کیفیت زنجیره تأمین
هم راستایی استراتژی های سازمان در زمینه مدیریت کیفیت با استراتژی های آن در زمینه مدیریت زنجیره، تدوین استراتژی های یکپارچه سازی زنجیره تأمین و ایجاد ائتلاف استراتژیک با تأمین کنندگان و مشتریان، تدوین استراتژی های یکپارچه سازی کیفیت زنجیره تأمین با همکاری سایر اعضای زنجیره، پیاده سازی استراتژی های کیفیت زنجیره تأمین با همکاری سایر اعضا.	استراتژی های کیفیت زنجیره تأمین
یکپارچه سازی و سازگاری میان انواع فرآیندها در سطح زنجیره، آیندهای مدیریتی و برنامه ریزی های زنجیره با همکاری سایر اعضای زنجیره، بهبود مستمر کیفیت فرآیندهای منبع یابی با مشارکت تأمین کنندگان، بهبود مستمر فرآیندهای طراحی و ساخت محصول با مشارکت تأمین، بهبود مستمر فرآیندهای پشتیبانی محصول با همکاری سایر شرکت های ذی نفع، بکارگیری روش های بهبود فرآیند در جهت اعتمادسازی و سازگاری.	رویکرد فرآیندی
ایجاد یک سیستم اطلاعاتی با قابلیت مستندسازی تمامی فرآیندهای مرتبط با تحقق محصول و ایجاد یک سیستم اطلاعاتی با قابلیت گزارش دهی اطلاعات در زنجیره مانند هزینه، ایجاد زیرساخت های لازم جهت دسترسی اعضای زنجیره به پایگاه های اطلاعات کیفیت و سوابق کیفی محصول و تبادل، در دسترس بودن منابع اطلاعات لازم، بکارگیری گزارش های هزینه کیفیت و مشخصات دیگر، برخورداری از یک سیستم جامع ارزیابی و رتبه بندی.	سیستم اطلاعات کیفیت زنجیره تأمین
آموزش و توانمندسازی کارکنان در زمینه حل مسایل مرتبط با کیفیت، تشکیل تیم های حل مسایل کیفیت زنجیره تأمین با حضور نمایندگان مختلف، تسهیم دانش و اطلاعات مرتبط با کیفیت محصول در میان منابع انسانی زنجیره، وجود یک فرهنگ کیفیت منسجم و یکپارچه میان منابع انسانی شرکت های عضو زنجیره، واگذاری اختیارات به کارکنان و اعتماد به آگاهی و تلاش کلیه اعضای زنجیره.	توسعه منابع انسانی در زنجیره تأمین

لازم به ذکر است از بین عوامل فوق، دو عامل تمرکز بر مشتریان و مدیریت کیفیت تأمین کنندگان به عنوان مهمترین عوامل در پیاده سازی مدیریت کیفیت زنجیره تأمین محسوب می شوند. در واقع تا زمانی که یکپارچگی در میان اعضای زنجیره تأمین وجود نداشته باشد، امکان پیاده سازی این دو وجود نخواهد داشت (Kaynak & Hartley, 2008).

۲-۲- مدیریت دانش

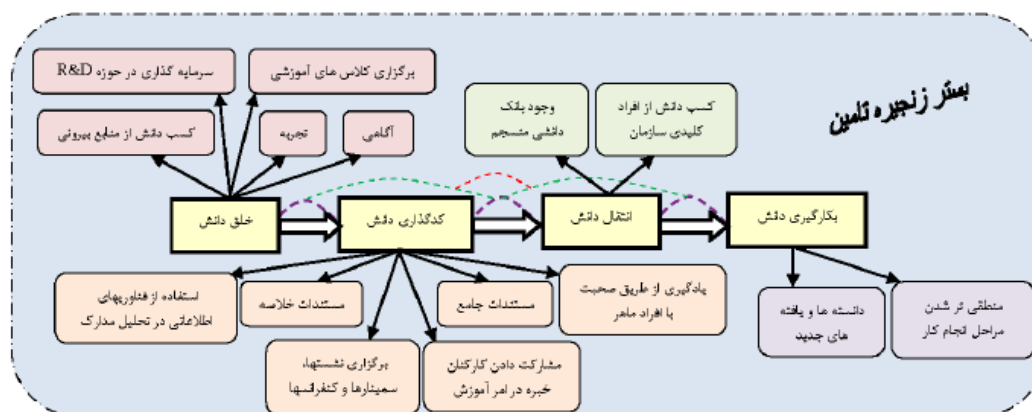
در زمینه تعریف مدیریت دانش، توافق عام وجود ندارد و حداقل بیش از ۷۰ تعریف از مدیریت دانش وجود دارد که هر یک ابعادی از آن را نمایش می دهد. اغلب تعاریف مدیریت دانش، نشان دهنده جریان و فرایندی است که نشأت گرفته از ماهیت سیال دانش است. فرایند تولید، ذخیره سازی و به اشتراک گذاری اطلاعات ارزشمند و نیز دیدگاه ها و تجربه در درون و میان جوامع انسانی و سازمانی با علایق و ضرورت های مشابه را مدیریت دانش گویند (اعتمادی و همکاران،). از دیدگاه راهبردی، به

کارگیری مدیریت دانش در سراسر سازمان به دیدگاه نظام مند نیاز دارد که نقش راهبردی دانش و ارتباط آن با تصمیمات کلیدی و فرایندها را به درستی درک و به ارتقای تولید، تسهیم و استفاده از دانش کمک کند (Ogiela, 2015). برای فرآیند مدیریت دانش می توان چهار مرحله کلیدی در نظر گرفت که شامل؛ ایجاد و خلق دانش، رمزگذاری دانش، توزیع دانش و کاربرد دانش. این مؤلفه ها مبنای این پژوهش هستند. جدول (۲) فرایندهای مدیریت دانش و تعاریف آنها را نشان می دهد.

جدول (۲): فرآیند مدیریت دانش (ناظمی و همکاران، ۱۳۹۰)

فرایند	تعریف
ایجاد و خلق دانش	فرآیندی است که در آن انگیزش، تجربه، قابلیت های بالقوه و بالفعل افراد نقش مهمی را ایفا می کنند.
رمزگذاری دانش	اعتبار بخشی به دانش یعنی توسط دانش خلق شده چه مقدار سازمان قادر است اثربخشی خود را با در نظر گرفتن عوامل محیطی ارزیابی کند. بنابراین تعاملات مستمر بین تکنولوژی ها، فنون، مهارت ها و افراد لازم است تا سازمان بتواند ارزیابی کند که آیا از دانش معتبری برخوردار است یا خیر.
توزیع دانش	دانشی که در سازمان ایجاد می شود باید قبل از بهره برداری در درون سازمان توزیع و به اشتراک گذاشته شود. تعامل بین تکنولوژی ها، فنون و افراد اثر مستقیم بر توزیع دانش دارد.
کاربرد دانش	دانشی که در سازمان خلق شده و سپس با روش های مختلف معتبر گشته و به افراد مناسب ارائه گردیده و در سطوح مختلف سازمان توزیع شده است. در نهایت باید در محصولات، خدمات و ایجاد فرایندها بکار گرفته شود در غیر این صورت تلاش های صورت گرفته در سه مرحله قبلی فرآیند مدیریت دانش به ثمر نمی رسد و هیچ مزیت رقابتی بدست نخواهد آمد.

وقتی مدیریت دانش به صورت یک فرایند در نظر گرفته شود و اثر ترکیب مولفه ها در سازمان موضوع بحث باشد، تعداد متغیرهای مشهودی که بیان کننده مولفه های مدیریت دانش هستند ممکن است کاهش یابد. یعنی با ورودی های کمتر به همان نتیجه ای دست یابیم که مولفه ها به صورت منفرد در نظر گرفته می شدند. در واقع منظور از الگوهای کارای مدیریت دانش این است که سازمان با دارایی های کمتری نسبت به وقتی که تک مولفه دانش را در اختیار دارد بیشترین نتیجه را بدست آورد. شکل (۱) الگوی مدیریت دانش در بستر زنجیره تأمین را نشان می دهد. به عبارت دیگر محیط مورد بررسی و داده های مورد نیاز از شرکت های فعال در یک زنجیره تأمین جمع آوری شده است.



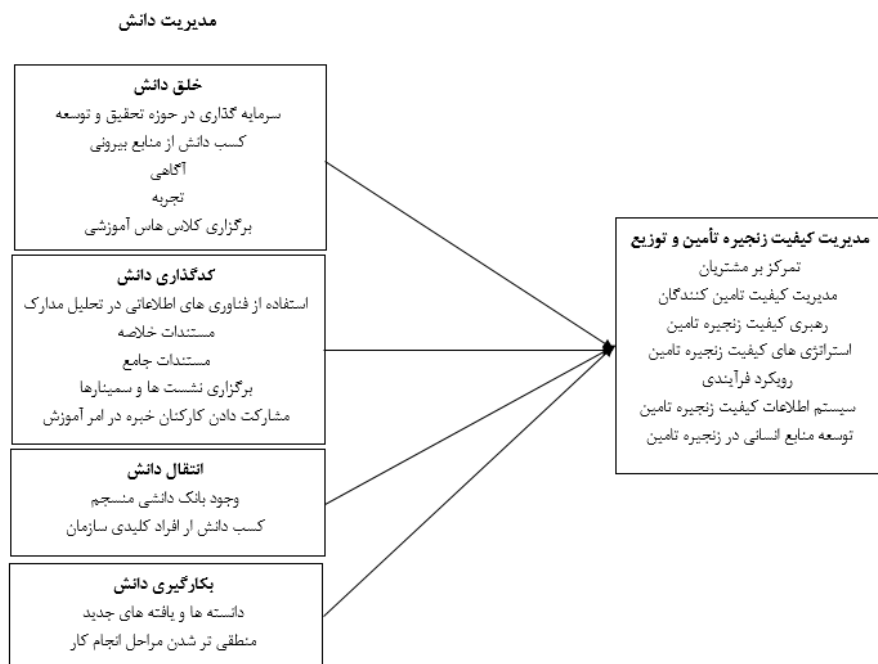
شکل (۱): مولفه های فرآیند مدیریت دانش در بستر زنجیره تأمین (ناظمی و همکاران، ۱۳۹۰)

۳- چارچوب نظری پژوهش

مطالعات قبلی درباره سهم مدیریت دانش در زمینه مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بحث کرده اند. ساموئل و همکاران (۲۰۱۱) نشان داده اند که این جریان مطالعه به سرعت در طی چند سال گذشته توسعه یافته است و هنوز هم توسط دست اندرکاران و دانشگاهیان در دست بررسی است.

از نظر کالسون (۲۰۱۴)، مدیریت زنجیره تأمین نه تنها بر منابع مشهود بلکه بر منابع نامشهود، همچون دانش نیز تمرکز دارد. در نتیجه، خلق مؤثر دانش، اولویت اول زنجیره های تأمین به شمار می آید. نتایج مشهود خلق دانش، توسعه یافتن کارکنان و رضایت مشتریان است. ثبت بهترین تجربیات و درس های آموخته شده و تشریح چگونگی انجام امور اجرایی، بستر ایجاد یک زنجیره تأمین یادگیرنده را فراهم می کند (نوع دوست و معتمدفر، ۱۳۹۵). پرز-سالازار و همکاران (۲۰۱۷) وضعیت تحقیقات مدیریت دانش در مدیریت زنجیره تأمین را از سه نقطه رویکرد روش شناختی، حوزه مدیریت زنجیره تأمین و فرایندهای مدیریت تحلیل کردند. آنها نشان دادند که مدیریت دانش می تواند به عنوان مکانیسم اهرم برای (۱) ادغام زنجیره تأمین، (۲) تقویت روابط درون و روابط بین زنجیره تأمین، (۳) تراز راهبرد زنجیره تأمین و (۴) تقویت انتقال دانش در توسعه بکار رود. نی و سان (۲۰۱۹) نیز اذعان داشتند که در سازمان یادگیرنده، به اشتراک گذاری اطلاعات (دانش)، ایجاد دانش مشترک، فناوری اطلاعات و ذخیره سازی دانش جزء بالاترین قدرت های وابستگی هستند. بنابراین این ویژگی ها بیش ترین تأثیر را در بهبود عملکرد شرکت ها دارند. طالاری و علی محمدی (۱۳۹۲) نقش مدیریت دانش را در تکامل زنجیره تأمین شرکت مؤثر دانسته اند. حجازی و واحدی (۱۳۹۷) نیز به این نتیجه رسیدند که با بهره گیری از مزایای مدیریت دانش و نقش های ویژه آن از جمله تسهیم دانش، خلق دانش و به کارگیری دانش به چابک سازی زنجیره تأمین منجر می گردد. همچنین مدیریت دانش به باز مهندسی زنجیره تأمین با استفاده از ایجاد نوآوری در فرآیند زنجیره تأمین که خود موجب ارتقای زنجیره تأمین می شود، کمک می کند و ریسک زنجیره تأمین را کاهش داده و پنجره فرصت های جدید را بر سازمان باز می نماید. در خصوص تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع مطالعات اندکی وجود دارد. لذا با توجه به پیشینه مطالعات و مبانی نظری مطرح شده مدل مفهومی پژوهش را به صورت شکل (۲) می توان نمایش داد که در آن ابعاد مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع شامل؛ تمرکز بر مشتریان، مدیریت کیفیت تأمین کنندگان، رهبری کیفیت زنجیره تأمین، استراتژی های کیفیت زنجیره تأمین، رویکرد فرآیندی، سیستم اطلاعات کیفیت زنجیره تأمین و توسعه منابع انسانی در زنجیره تأمین بر اساس مطالعات استادی و همکاران (۱۳۹۸) و ابعاد مدیریت دانش در بستر زنجیره تأمین شامل؛ ایجاد و خلق دانش، رمزگذاری دانش، توزیع دانش و کاربرد دانش از مطالعات اعتمادی و همکاران (ناظمی و همکاران، ۱۳۹۰) گرفته شده است.

^۴Kalsou^۵Pérez-Salazar^۶Ni&sun



شکل (۲): مدل مفهومی پژوهش

۴- فرضیه های پژوهش

- ۱- خلق دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع تأثیر دارد.
- ۲- کدگذاری دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع تأثیر دارد.
- ۳- انتقال دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع تأثیر دارد.
- ۴- بکارگیری دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع تأثیر دارد.

۵- روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر نحوه جمع آوری داده ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه و روش آن، میدانی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه معاونین، مدیران و کارشناسان شرکت پخش رازی به تعداد ۱۷۰ نفر تشکیل می دهند. تعداد نمونه در سطح اطمینان ۹۵ درصد و با استفاده از فرمول جامعه محدود کوکران ۱۱۸ نفر برآورد گردید. جهت نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شد. سؤالات مدیریت دانش برگرفته از پرسشنامه ناظمی و همکاران (۱۳۹۰) شامل ۱۴ سؤال که در آن مؤلفه خلق دانش با ۵ سؤال، مؤلفه کدگذاری دانش با ۵ سؤال، مؤلفه انتقال دانش با ۲ سؤال و مؤلفه بکارگیری دانش با ۲ سؤال اندازه گیری می شود و مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع نیز بر اساس تحقیقات استادی و همکاران (۱۳۹۸) شامل ۴۰ سؤال که در آن مؤلفه تمرکز بر مشتریان با ۶ سؤال، مدیریت کیفیت تأمین کنندگان با ۶ سؤال، رهبری کیفیت زنجیره تأمین با ۵ سؤال، استراتژی های کیفیت زنجیره تأمین با ۴ سؤال، رویکرد فرآیندی با ۶ سؤال، سیستم اطلاعات کیفیت زنجیره تأمین با ۸ سؤال و توسعه منابع انسانی در زنجیره تأمین با ۵ سؤال اندازه گیری می شود. طیف مورد استفاده، طیف پنجگانه لیکرت است. روایی محتوای آن توسط مدیران و کارشناسان شرکت و روایی سازه به روش تحلیل عاملی تأیید شد. همچنین برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. جدول (۳) نتایج پایایی پرسشنامه را نشان می دهد.

جدول (۳): سنجش پایایی پرسشنامه

عامل	مؤلفه ها	سئوالات	ضریب آلفا
مدیریت دانش	خلق دانش	۵-۱	۰,۹۰۸
	کدگذاری دانش	۱۰-۶	۰,۸۵۷
	انتقال دانش	۱۲-۱۱	۰,۹۴۲
	بکارگیری دانش	۱۴-۱۳	۰,۹۱۳
مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع	تمرکز بر مشتریان	۲۰-۱۵	۰,۹۵۹
	مدیریت کیفیت تأمین کنندگان	۲۶-۲۱	۰,۷۶۰
	رهبری کیفیت زنجیره تأمین	۳۱-۲۷	۰,۷۷۰
	استراتژی های کیفیت زنجیره تأمین	۳۵-۳۲	۰,۸۷۹
	رویکرد فرآیندی	۴۱-۳۶	۰,۷۶۸
	سیستم اطلاعات کیفیت زنجیره تأمین	۴۹-۴۲	۰,۸۳۹
	توسعه منابع انسانی در زنجیره تأمین	۵۴-۵۰	۰,۷۲۲
			۰,۸۷۰

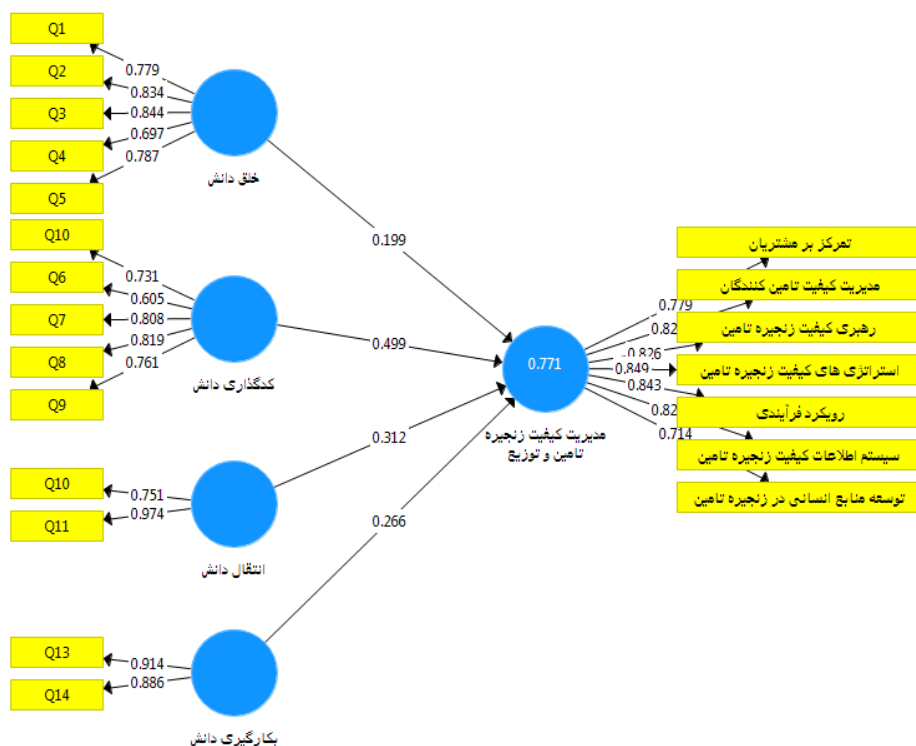
به منظور تعیین روش تجزیه و تحلیل داده از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده شد. با توجه به اینکه سطوح معنی داری برای تمامی مؤلفه ها کمتر از ۰,۰۵ بود، لذا فرض نرمال بودن متغیرهای مورد بررسی پذیرفته نشده و در مدلسازی معادلات ساختاری، جهت بررسی فرضیه های پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی به کمک نرم افزار Smart PLS3 استفاده شد. همچنین داده ها در بخش توصیفی با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ انجام شد.

۶- یافته ها

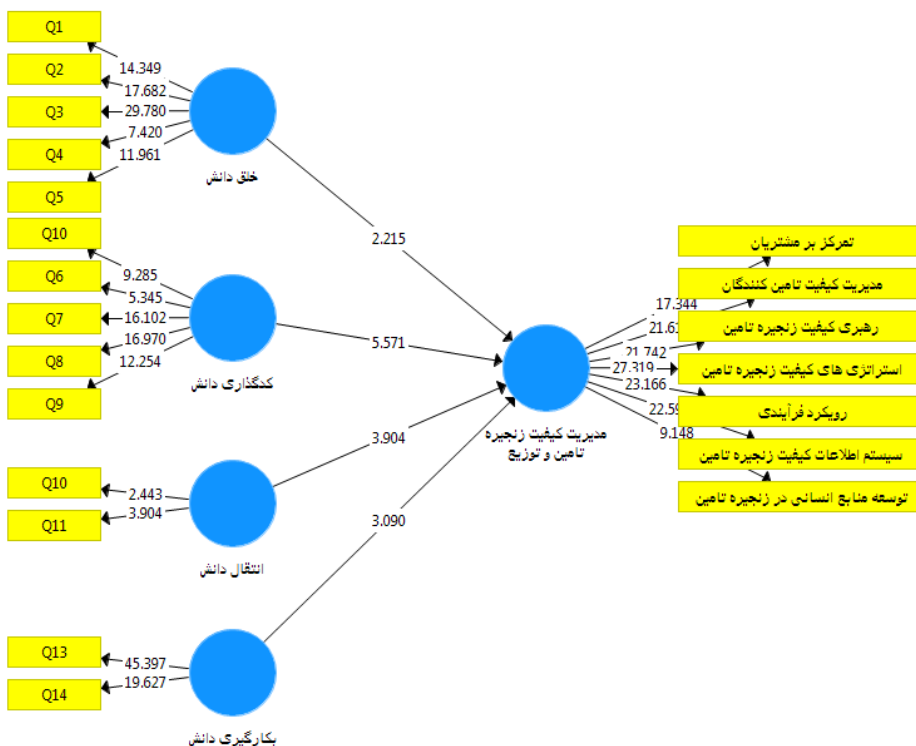
نتایج آماری جمعیت شناختی پاسخ دهندگان نشان داد ۸۴,۷ درصد پاسخ دهندگان مرد و ۱۵,۳ درصد آنها زن هستند. از نظر سنی، ۵,۱ درصد پاسخ دهندگان ۳۰ سال و کمتر، ۶۸,۸ درصد بین ۳۱-۴۰ سال و ۲۶,۳ درصد سنشان ۴۱ سال و بیشتر بودند. در زمینه تحصیلات، ۲۸,۸ درصد کارشناسی، ۴۴,۹ درصد کارشناسی ارشد و ۲۶,۳ درصد دارای مدرک تحصیلی دکتری بودند. همچنین ۱۶,۱ درصد تجربه کاری شان کمتر از ۵ سال، ۵۱,۷ درصد بین ۵-۱۰ سال و ۳۲,۲ درصد سابقه کارشان ۱۱ سال و بیشتر بود.

برازش مدل اندازه گیری با سه معیار پایایی شاخص (مقادیر بالای ۰,۷)، روایی همگرا (مقادیر بالای ۰,۵) و روایی واگرا (مقدار جذر اعداد روی قطر اصلی متغیرهای پنهان درجه اول از مقدار همبستگی میان آنها با سایر عامل ها بیشتر شد) تأیید شد. برازش مدل ساختاری بر اساس ضرایب معناداری t (تمامی مسیرها بیشتر از ۱,۹۶)، مقدار R^2 برای متغیر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع ۰,۷۷۱ و همچنین مقدار f^2 (نشان دهنده اندازه تأثیر متوسط و قوی یک سازه بر سازه ی دیگر) تأیید شد. همچنین مقدار شاخص GOF برابر ۰,۴۳۲ برازش کلی مدل پژوهش را تأیید نمود.

روابط میان متغیرها در دو حالت تخمین استاندارد و اعداد معناداری در شکل (۳) و شکل (۴) نشان داده شده است. با توجه به اینکه اعداد معناداری خارج از بازه (۱,۹۶+ و ۱,۹۶-) است لذا بیانگر معنادار بودن آن عامل بر دیگری است. همچنین تخمین استاندارد رابطه علت و معلولی بین متغیرها را نشان می دهد همانطور که در شکل (۳) نمایان است، رابطه بین متغیرها معنی-دار و مستقیم است.



شکل (۳): برآورد تخمین استاندارد از مدل



شکل (۴): برآورد معناداری از مدل

جدول (۴): نتایج تحلیل روش حداقل مربعات جزئی در خصوص آزمون فرضیه ها

مسیر	سطح معنی داری	t-value	ضریب مسیر استاندارد	نتیجه آزمون
خلق دانش <----- مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع	۰,۰۰۴	۲,۲۱۵	۰,۱۹۹	تأثیر مثبت و معنادار
کدگذاری دانش <----- مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع	۰,۰۰۰	۵,۵۷۱	۰,۴۹۹	تأثیر مثبت و معنادار
توزیع دانش <----- مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع	۰,۰۰۵	۳,۹۰۴	۰,۳۱۲	تأثیر مثبت و معنادار
کاربرد دانش <----- مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع	۰,۰۰۰	۳,۰۹۰	۰,۲۶۶	تأثیر مثبت و معنادار

۷- بحث و نتیجه گیری

جامعه امروز، جامعه دانشی است که سازمان ها می توانند از دانش، برای اتخاذ و پیاده سازی تصمیمات راهبردی استفاده نمایند. از سوی دیگر، در محیط های پر چالش امروزی اعم از محیط های ملی، منطقه ای و بین المللی، زنجیره تأمین یکی از عواملی است که سبب ایجاد مزیت رقابتی در سازمان ها می شود. در این مطالعه، بر اساس ادبیات تحقیق، مؤلفه های مدیریت دانش؛ ایجاد و خلق دانش، رمزگذاری دانش، توزیع دانش و کاربرد دانش و مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و مؤلفه های مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع؛ تمرکز بر مشتریان، مدیریت کیفیت تأمین کنندگان، رهبری کیفیت زنجیره تأمین، استراتژی های کیفیت زنجیره تأمین، رویکرد فرآیندی، سیستم اطلاعات کیفیت زنجیره تأمین و توسعه منابع انسانی در زنجیره تأمین مورد بررسی قرار گرفت. نتایج به دست آمده وجود رابطه مثبت و معنادار بین مؤلفه های مدیریت دانش و مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع دارو رو تأیید نمود و همراستا با نتایج پرز- سالازار و همکاران (۲۰۱۷) کالسون (۲۰۱۴)، طالاری و علی محمدی (۱۳۹۲) و حجازی و واحدی (۱۳۹۷) می باشد که نشان دادند بین مؤلفه های مدیریت دانش و زنجیره تأمین رابطه مثبت و معنادار است.

بر اساس نتیجه فرضیه اول، خلق دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع تأثیر مثبت و معناداری دارد و میزان این تأثیر با توجه به ضریب مسیر استاندارد شده، برابر ۰,۱۹۹ است. بدین معنی که خلق دانش به صورت مستقیم ۲۰ درصد از تغییرات مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع را تبیین می کند و همانطور که مشاهده می شود میزان تأثیر پایین است لذا می توان پیشنهاد نمود که می توان از سازوکارهایی نظیر استفاده از تجارب آموخته شده در پروژه ها استفاده کرد و دانش را در سازمان تولید نمود. یکی از سازوکارها، برقراری برنامه های تشویقی ساختارمند و انگیزاننده ای است که افراد سازمان را نسبت به تولید دانش علاقه مند نماید. در خصوص فرضیه دوم، کدگذاری دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع تأثیر مثبت و معناداری دارد و میزان این تأثیر با توجه به ضریب مسیر استاندارد شده، برابر ۰,۴۹۹ است. بدین معنی که کدگذاری دانش به صورت مستقیم ۵۰ درصد از تغییرات مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع را تبیین می کند لذا مشارکت دادن کارکنان خبره در امر آموزش کارکنان و برگزاری نشست ها و سمینارها و همچنین استفاده از فناوری های اطلاعاتی در تهیه مستندات و تحلیل اطلاعات و حفظ و نگهداری دانش می تواند در تصمیم گیری های بهتر به مدیران سازمان کمک کند. همچنین فرضیه سوم، نشان داد انتقال دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع تأثیر مثبت و معناداری دارد و میزان این تأثیر با توجه به ضریب مسیر استاندارد شده، برابر ۰,۳۱۲ است. بدین معنی که انتقال دانش به صورت مستقیم ۳۱ درصد از تغییرات مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع را تبیین می کند لذا وجود بانک اطلاعاتی جامع و منسجم از اعضای زنجیره تأمین و استفاده از دانش کارشناسان سازمان از طریق برگزاری دوره های تخصصی می توان دانش را به سایر کارکنان در زنجیره انتقال داد و همچنین پیشنهاد می شود با افرادی که خدمت آنها رو به پایان است مصاحبه انجام شده و تجربیات آنها مستند شود تا بتوان از این دانش ضمنی که مهم ترین سرمایه در طول زنجیره تأمین و توزیع است استفاده کرد. همچنین تشکیل تیم های حل مسایل کیفیت زنجیره تأمین با حضور نمایندگان مختلف شرکت های ذینفع در زنجیره می تواند مؤثر باشد. فرضیه چهارم نیز نشان داد بکارگیری دانش بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع تأثیر مثبت و معناداری دارد و میزان این تأثیر با توجه به ضریب مسیر استاندارد شده، برابر ۰,۲۶۶ است. بدین معنی که بکارگیری دانش به صورت مستقیم ۲۷ درصد از تغییرات

مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع را تبیین می کند. لذا می توان گفت منطقی تر نمودن مراحل زنجیره و استفاده و بکارگیری تخصص کارکنان و استقبال از ایده های جدید کارکنان توسط مدیران ارشد و تشویق و ایجاد انگیزه در کارکنان زنجیره می تواند در بهبود کیفیت زنجیره تأثیر مثبتی داشته باشد. همچنین هماهنگی و نبود اختلاف میان مدیران ارشد زنجیره نسبت به چگونگی پیاده سازی مدیریت کیفیت در زنجیره و تعهد و حمایت مدیران ارشد زنجیره در رابطه با اقدامات کیفیت زنجیره تأمین و همچنین توجه بیشتر به معیار کیفیت در انتخاب و اولویت بندی تامین کنندگان در کنار معیارهای دیگر مؤثر خواهد بود.

این پژوهش در شرکت پخش رازی انجام شده بنابراین در تعمیم نتایج آن به شرکت های دیگر باید احتیاط شود که یکی از محدودیت های پژوهش می باشد. بی شک متغیرهای دیگری نیز بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و توزیع دارو مؤثر هستند که در این پژوهش به آن پرداخته نشده است که جز محدودیت دیگر پژوهش است. لذا به محققان پیشنهاد می گردد به سایر متغیرهای مستقل، واسطه ای و تعدیل گر از جمله فرهنگ سازمانی و مدیریت منابع انسانی بپردازند. همچنین با توجه به محدودیت هایی که در استفاده از پرسشنامه وجود دارد، لذا پیشنهاد می شود از سایر روش ها نظیر مصاحبه یا مشاهده استفاده و نتایج را با تحقیق حاضر، مقایسه نمایند.

منابع

- آذر، عادل؛ مرتضوی، لیلا و عباسی، محمد مهدی (۱۳۹۶). مفهوم شناسی کیفیت در مدیریت زنجیره تأمین با استفاده روش شبکه خزانه، پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۷، شماره ۲، ۱۹-۱.
- اعتمادی، احمد رضا و کسرای، احمد رضا (۱۳۹۷). بررسی تأثیر مدیریت دانش بر کارایی زنجیره تأمین در بخش فراساحل نفت و گاز، فصلنامه مدیریت راهبردی دانش سازمانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال اول، شماره ۳، ۲۰۵-۱۸۵.
- استادی، بختیار؛ پور قادر چوبر، عادل و مختاریان دلویی، رضا (۱۳۹۸). اولویت بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت زنجیره تأمین مبتنی بر وزن دهی معیارها با استفاده از روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی: مطالعه موردی در یک شرکت تولید کیسه گلبافت، نشریه مهندسی و مدیریت کیفیت، جلد ۹، شماره ۱، ۲۶-۱۱.
- پاشایی هولاسو، امین و راد، عباس (۱۳۹۷). تأثیر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقص متغیرهای میانجی مدیریت کیفیت و مدیریت زنجیره تأمین، فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، سال سیزدهم، شماره ۴۴، ۸۰-۶۳.
- حجازی، محسن و واحدی، فریده (۱۳۹۷). بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهبود مدیریت زنجیره تأمین، دومین کنفرانس ملی پژوهش های نوین حسابداری و مدیریت در هزاره سوم، دانشگاه جامع علمی کاربردی سازمان همیاری شهرداری ها، کرج.
- صفری، حسین و محبی منش، امید (۱۳۹۰). ارائه مدل مفهومی مدیریت کیفیت زنجیره تأمین و بررسی وضعیت آن در صنعت خودروی ایران (مطالعه موردی: پروژه تندر ۹۰ شرکت ایران خودرو)، فصلنامه مدیریت صنعتی، دوره ۳، شماره ۷، ۹۸-۷۷.
- طالاری، محمد و علی محمدی، عباس (۱۳۹۲). نقش مدیریت دانش در تکامل زنجیره تأمین شرکت، ویژه نامه بررسی های بازرگانی، شماره ۵۸، ۸-۱.
- عابدینی، علی؛ ایرانی، حمید رضا و یزدانی، حمید رضا (۱۳۹۸). مسایل کانال بازاریابی داروهای گیاهی از منظر شرکت های پخش دارو، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره ۱۳، شماره ۶، ۴۶۲-۴۵۰.
- عابدینی، علی؛ ایرانی، حمید رضا و یزدانی، حمید رضا (۱۳۹۸). شناسایی و اولویت بندی عوامل حیاتی موفقیت در زنجیره ی تامین و توزیع دارو با استفاده از تکنیک دیمتل، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره ۱۳، شماره ۱، ۵۹-۴۵.

- علوی نیا، سید مصطفی (۱۳۹۹). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر عملکرد عملیاتی (مورد مطالعه: پتروشیمی آبادان)، فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، سال چهارم، شماره ۳۵، ۱۶۱-۱۵۴.
- محمدی، محمد؛ یوسفوند، داود و ساعت ساز، پگاه (۱۳۹۹). تأثیر حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر در شرکت های تولید کننده صنایع غذایی استان تهران، چشم انداز حسابداری و مدیریت، دوره سوم، شماره ۳۲، ۱۲۴-۱۰۱.
- ناظری، علی؛ نصرت پور، مهدی و عساکره، شبنم (۱۳۹۶). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت کیفیت زنجیره تأمین بر عملکرد در صنعت خودرو ایران با در نظر گرفتن نقش میانجی نوآوری، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۸۵، ۱۰۳-۵۹.
- ناظمی، جمشید؛ ترکاشوند، زهرا؛ سمیع زاده، رضا و سیدی حسینی نیا، سید شهروز (۱۳۹۰). الگوهای کارای مدیریت دانش در زنجیره تامین، مجله پژوهش های مدیریت، شماره ۸۹، ۷۴-۵۹.
- Azizi Yousef Vand R. (2015). The role of supply chain risk management on the performance of pharmaceutical distribution companies [Thesis in Persian]. Tehran: Tarbiat Modares University.
- Chen, M.Y., Huang, M.J. and Cheng, Y.C. (2009). Measuring knowledge management performance using a competitive perspective: an empirical study", Expert Systems with Applications, 36(4): 8449-8459.
- Foster, S. (2008). Towards an understanding of supply chain quality management. Journal of Operations Management, 26 (4): 7-461.
- Kaynak, H., Hartley, H.J.L. (2008). A replication and extension of quality management into the supply chain, Journal of Operations Management, 26(4): 468- 89.
- Kilincci O., Onal S. (2011). Fuzzy AHP approach for supplier selection in a washing machine company, Expert systems with Applications, 38(8): 9656- 9664.
- Konovalenko I & Ludwig A. (2019). Event processing in supply chain management – The status quo and research outlook. Computers in Industry 105(1): 229-49.
- Maravilhas, S., Martins, J. (2019). Strategic knowledge management in a digital environment: Tacit and explicit knowledge in Fab Labs, Journal of Business Research, 94: 353-359.
- Maria, D., Alberto A., Miguel G. (2017). The role of knowledge management in supply chain management: A literature review, Journal of Industrial Engineering and Management, 10(4).
- Robinson, C.J., Malhotra, M.K. (2005). Defining the concept of supply chain quality management and its relevance to academic and industrial practice, International Journal of Production Economics, 96: 315- 37.
- Rothaermel FT. Chapter 7 competitive advantage in technology intensive industries. Available at: <https://www.scheller.gatech>.
- Stewart, D. and Waddell, D. (2008). Knowledge Management: the fundamental component for delivery of quality, Total Quality Management, 19(9): 987-996.

The role of knowledge management on quality management of supply chain (Case study: Razi Distribution Company) and drug distribution

Milad Niazi

Administration and Operation Supervisor of Razi Distribution Company in Rasht Distribution Center

Email: miladniazi69@gmail.com

Abstract

Knowledge management and its application in quality management of supply chain and distribution can be considered as an effective factor in order to achieve a sustainable competitive advantage. In fact, the supply chains of the organizations are competing with each other to gain more market share, not the organizations themselves. The purpose of this study is to investigate the role of knowledge management on quality management of supply chain and drug distribution. This research is applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of method. The statistical population of the study is 170 people among managers and experts and deputies of Razi Distribution Company in which 118 of them were randomly selected as the research sample. The data collection tool was a standard questionnaire based on the research of Nazemi et al. (2011) and Ostadi et al. (2017) that the content validity was confirmed by managers and experts of the company and the validity of the structure was confirmed using factor analysis test. Moreover, Cronbach's Alpha coefficient of knowledge variable was 0.957 and supply chain quality and distribution management was 0.870, which indicates the confirmation of reliability. The structural equation modeling have been used to analyze the data. All research hypotheses have been confirmed. The results showed that all components of knowledge management including knowledge creation, knowledge coding, and knowledge transfer and knowledge application have a positive and significant impact on quality management of supply chain and drug distribution. The component of knowledge creation with the coefficient of 0.199 is the least and the component of knowledge coding with the coefficient of 0.499 is the most effective factor on the quality management of the supply chain and the drug distribution in Razi Distribution Company.

Keywords

Knowledge Management, Quality Management, Quality of Supply Chain and drug distribution, Razi Distribution Company.