

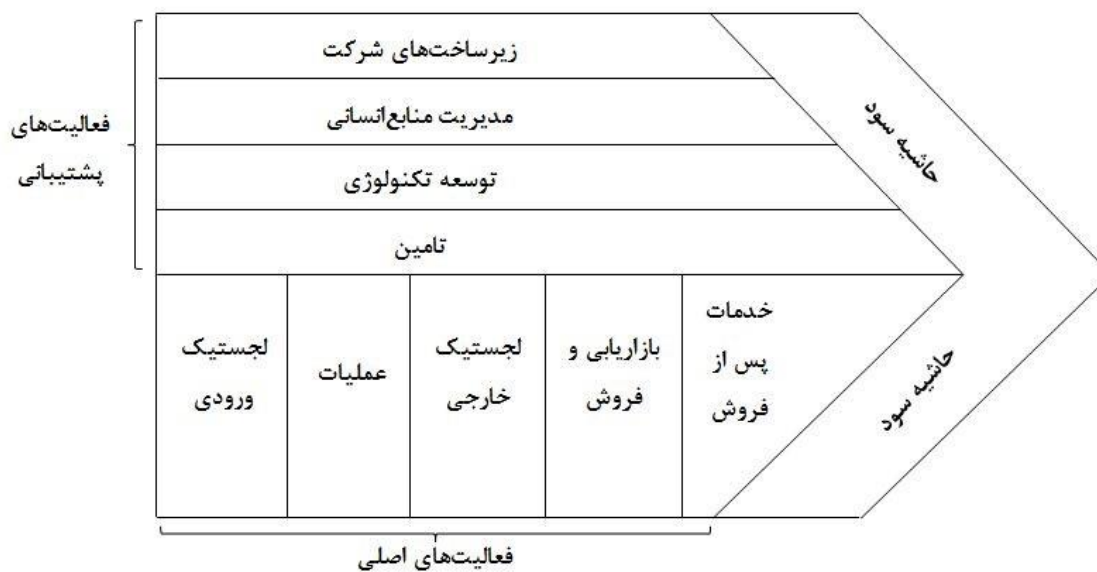


مدل زنجیره ارزش (Value chain) مایکل پورتر (Michael Porter)

این مدل دارای رویکردی فرآیندی است. بر اساس نظر پورتر، کسب‌وکارها برای ایجاد سود باید اقدام به هماهنگ نمودن فعالیت‌های اصلی و پشتیبانی خود نمایند. شکل این مدل به گونه‌ای است که بر یکدست و یکسویه بودن تمامی فعالیت‌های زنجیره برای ایجاد ارزش تاکید می‌کند. بر اساس این مدل فعالیت‌های اصلی و پشتیبانی در صورتی که هم راستا و هماهنگ باشند در کنار هم ارزش خلق کرده و برای کسب و کار سوال ایجاد می‌کند.

این مدل تا اندازه زیادی به فعالیت‌های داخل شرکت و محیط نزدیک می‌پردازد. به اعتقاد پورتر و بر اساس تبیین این مدل، کسب‌وکارها برای موفقیت باید از تدارکات و تامین ملزومات تا خدمات پس از فروش را مد نظر داشته باشند.

به طور کلی فعالیت‌های زنجیره ارزش در دو بخش دسته بندی می‌شود:





فعالیت های اصلی

منظور از فعالیت های اصلی فعالیت‌هایی هستند که مستقیماً در راستای اهداف سازمان است. این فعالیت ها در مدل زنجیره ارزش پورتر دارای ۵ زیرمجموعه است:

- **لجستیک ورودی** - منظور مجموعه فعالیت های دریافت، ذخیره‌سازی، انبارداری، کنترل، توزیع، حمل و نقل و برنامه‌ریزی ورودی های لازم (همانند مواد اولیه) برای تولید محصولات است.
- **عملیات** - شامل تمامی وظایفی است که در تبدیل ورودی ها به محصول نهایی نقش دارند. همانند ماشین‌کاری، بسته‌بندی، مونتاژ، نگهداری و تعمیرات تجهیزات و تمام فعالیت‌هایی که مواد اولیه و سایر ورودی ها را به محصول نهایی تبدیل می کنند.
- **لجستیک خروجی** - فعالیت‌هایی که برای انتقال محصول تولید شده به مشتری انجام می شود؛ مانند انبار کردن کالای تولید شده، تکمیل سفارش، حمل و نقل و توزیع محصول.
- **بازاریابی و فروش** - وظایفی که به آگاه شدن از خواسته‌ها و نیازهای مشتریان و آگاه ساختن آنها از محصولات و خدمات کسب و کار مربوط است. فعالیت‌هایی مانند تبلیغات، ترفیع، قیمت‌گذاری که خریدار را ترغیب به خرید محصول می کند، در این دسته قرار می گیرد.
- **خدمات پس از فروش** - فعالیت‌هایی که ارزش محصول را برای مشتری افزایش می دهد مانند نصب و راه‌اندازی محصولات، آموزش روش استفاده از آنها و تامین قطعات یدکی، تعمیر و سرویس محصولات.



فعالیت های پشتیبانی

منظور از فعالیتهای پشتیبانی فعالیتهایی هستند که برای حوزه کاری اصلی کسب و کار، نقش پشتیبان را دارند. این فعالیت ها در مدل زنجیره ارزش پورتر دارای ۴ زیرمجموعه است:

- **زیرساخت های شرکت** - وظایفی مانند برنامه ریزی، حسابداری، مالی، مدیریت کیفیت و نظارت است که زیرساخت های مدیریت عمومی را برای حمایت از فعالیتهای اصلی فراهم می کند. در حقیقت این بخش داده های ضروری برای تصمیم گیری صحیح و ارزیابی فعالیت ها در بخش اصلی را فراهم می آورند.
- **مدیریت منابع انسانی** - فعالیتهای تامین نیروی انسانی، آموزش، ارزیابی، تشویق و تنبیه، پرداخت حقوق و دستمزد و توسعه نیروی انسانی در زیرمجموعه مدیریت منابع انسانی جای میگیرد.
- **توسعه تکنولوژی** - توسعه تکنولوژی به فعالیتهایی که به منظور پشتیبانی از فعالیتهای اصلی زنجیره ارزش انجام می شود اشاره دارد و شامل تحقیق و توسعه، بهبود سیستمها و فرایندها و روشهای انجام کار است.
- **تامین** - فعالیتهایی که در جهت فراهم کردن مواد و ملزومات تولیدی انجام می شود. مانند تامین ملزومات مورد نیاز کارکنان، سرویس برای قطعات و ماشین آلات، ساختمانها و... باید دقت نمود فعالیتهای اصلی و پشتیبانی هر کسب و کار می تواند متفاوت باشد.