

عنوان مقاله:

ارتباط بین عملکرد کیفیت، توسعه محصول، مشتری گرایی در شرکت کشت و صنعت نادر

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی تازه یافته ها در مدیریت و مهندسی صنایع با تاکید بر کارآفرینی در صنایع (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

سکینه آقاچان پور - دانشجوی دکتری، رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

شهلا سهرابی - استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهریار تهران

خلاصه مقاله:

گسترش عملکرد کیفیت یا QFD یکی از ابزار مدیریت کیفیت فراگیر است که با تبدیل نیازهای مشتریان به الزامات محصول امکان تحقق خواسته های فوق را برای صنایع تولیدی و خدماتی فراهم می آورد. هدف اصلی این پژوهش ارتباط بین عملکرد کیفیت، توسعه محصول، مشتری گرایی میباشد. بدین منظور 150 مشتری شرکت کشت و صنعت نادر به عنوان نمونه آماری و 8 نفر از مدیران ارشد و میانی به عنوان اعضای تیم تصمیم جهت جمع آوری اطلاعات انتخاب شده اند و از طریق سه پرسشنامه شناسایی نیازها، انتظارات و خواسته های مشتریان، تعیین عملکرد فعلی شرکت و درجه اهمیت نیازهای مشتریان و پرسشنامه ویژه تیم تصمیم، به طور پیمایشی اقدام به جمع آوری اطلاعات شده است. داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای SPSS19 و Smart PLS 2 مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان داد معرفی و گسترش سایت اینترنتی جهت آشناسازی مردم با خواص درمانی داروها بیشترین وزن و استفاده از شیشه به جای بطریهای پلاستیکی کمترین وزن را در جلب رضایت مشتری به خود اختصاص داده اند. از لحاظ الزامات محصول نیز تولید محصول موردعلاقه کودکان نظیر (کامی وی) بیشترین وزن را در طراحی محصول دارد.

کلمات کلیدی:

گسترش عملکرد کیفیت، QFD خانه کیفیت، کشت و صنعت نادر

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/867626>

