

# بررسی نقش میانجی-گری مشتری-گرایی و نوآوری در رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکت-های کوچک و متوسط تولیدکننده مواد غذایی در استان گیلان

مهدیه فخاری راد \*، 179،

1396-11-11

چکیده هدف این تحقیق بررسی بررسی نقش میانجی-گری مشتری-گرایی و نوآوری در رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد است. روش تحقیق از نوع توصیفی و از نظر هدف کاربردی است و روش گردآوری داده-ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. روایی ابزار از نوع محتوا و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرانباخ مورد تایید قرار گرفت. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی شامل 150 شرکت-های کوچک و متوسط تولیدکننده مواد غذایی در استان گیلان است که تعداد 112 شرکت از طریق فرمول کوکران با استفاده از روش نمونه-برداری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. در نهایت داده-ها به وسیله نرم افزار SPSS 22 و  $p < 0.05$  مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از آمار توصیفی تحقیق بیانگر این بود که نمره میانگین تمامی متغیرهای از حد متوسط مورد انتظار طیف کمی بیشتر است. همچنین نتایج نشان داد در سطح 95% مدیریت کیفیت جامع با عملکرد، مشتری-گرایی و نوآوری ارتباط معنی-داری دارد. همچنین مشتری-گرایی با عملکرد و نوآوری رابطه معنی-داری دارد، و ارتباط بین نوآوری و عملکرد در شرکت-های کوچک و متوسط تولیدکننده مواد غذایی استان گیلان تایید شد و نهایتاً اینکه مشتری-گرایی و نوآوری رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد را میانجی گری می-کند. کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، مشتری-گرایی، نوآوری

کلمات کلیدی : کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، مشتری-گرایی، نوآوری

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)