



نوع مقاله: پژوهشی

تحلیل نقش میانجی راهبرد رقابتی در فعالیت‌های مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت

سهیلا فتح‌اللهی چالستری^۱، فرهاد فرهادی^{۲*}، میثم بابایی فارسانی^۳

۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی (تولید و عملیات)، مؤسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد، شهرکرد، ایران

۲ دکترای مدیریت صنعتی (تولید و عملیات)، مدرس مؤسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد، شهرکرد، ایران

۳ دکترای مدیریت صنعتی، مدرس مؤسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد، شهرکرد، ایران

سابقه مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۰۴

چکیده

هدف اصلی این پژوهش، تحلیل نقش میانجی استراتژی رقابتی در فعالیت‌های مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت در شرکت‌های دارویی شهرکرد است. روش پژوهش از نوع همبستگی از شاخه میدانی و از لحاظ ماهیت، کاربردی است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان شرکت‌های دارویی شهرکرد بوده است که با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، ۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه است. روایی پرسش‌نامه توسط متخصصین و روایی محتوا تأیید شد و پایایی پرسش‌نامه به کمک ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. جهت بررسی فرضیات پژوهش مدل معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد. نتایج نشان داد بین مدیریت کیفیت بهره‌برداری و مدیریت کیفیت اکتشافی و عملکرد شرکت ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. بین شیوه‌های مدیریت کیفیت اکتشافی و بهره‌برداری و عملکرد با نقش میانجیگری استراتژی رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد بین استراتژی رقابتی و عملکرد شرکت رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت اکتشافی، مدیریت کیفیت بهره‌برداری، راهبرد رقابتی

۱ مقدمه

امروزه سازمانها با محیطی متلاطم و ناآرام روبه‌رو هستند و خطرات محیطی، از هر سو حیات و بقای آنها را مورد هجوم قرار می‌دهد. در چنین شرایطی امکان حضور و دوام در صحنه فعالیت‌ها، مستلزم این است که سازمان‌ها همواره به دنبال ارتقای سطح عملکرد خود باشند. بنابراین پیداکردن شناختی دقیق از روش‌های افزایش عملکرد سازمان‌ها راهکاری مهم برای آنان در جهت دورماندن از خطرات محیطی و ورشکستگی خواهد بود (صفری و همکاران، ۲۰۱۳۹۳).

مدیریت کیفیت یکی از دیدگاه‌های نوین مدیریتی است که از قابلیت بالایی در توانمندسازی سازمان‌ها برخوردار است (یونگ و همکاران^۱، ۲۰۰۶). پیاده‌سازی موفق مدیریت کیفیت مستلزم تلاش فراوان و یک برنامه‌ریزی منسجم است (صادقی و همکاران، ۲۰۱۳۹۲). استقرار مدیریت کیفیت، شرکت‌ها و مؤسسات را دگرگون کرده و آنها را قادر ساخته بهره‌وری را افزایش داده و توان رقابتی خود را ارتقاء دهند (دمینگ^۲، ۱۹۸۲). رادوویلسکی^۳ و همکاران (۱۹۹۶) در پژوهشی نشان دادند که به‌کارگیری مدیریت کیفیت، سود، سهم بازار و بهره‌وری را افزایش می‌دهد و موجب کاهش هزینه، افزایش فروش، محصولات با کیفیت و اعتبار و شهرت شرکت می‌شود. رید و همکاران بیان کردند که به‌کارگیری مدیریت کیفیت موجب خلق مزیت رقابتی برای شرکت‌ها می‌شود. آنها بر این باور بودند که خلق مزیت رقابتی تنها به استقرار مدیریت کیفیت بستگی ندارد بلکه به هم‌راستایی و یکپارچگی بین راهبرد، اهداف و محیط شرکت نیز بستگی دارد (رید^۴ و همکاران، ۲۰۰۰). براساس ادعای پورتر، شرکت‌ها برای داشتن یک عملکرد متوسط به بالا نیاز به ایجاد مزیت رقابتی از طریق اتخاذ یکی از سه نوع راهبرد هزینه، تمایز و تمرکز دارند

1. Yeung et al

2. Deming

3. Radovilski

4. Reed

(دیوید^۱.۱۳۹۰). بسیاری از محققان بر تأثیر راهبردهای مورد استفاده در سازمان‌ها بر عملکرد آنان تأکید کرده‌اند (دیس و دیوید^۲.۱۹۸۴).

صادقی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی نشان داده‌اند که در بین روابط فعالیت‌های مدیریت کیفیت در شرکت، کار تیمی بیشترین تأثیر را بر بهبود مستمر داشته است. همچنین در این روابط مدیریت کیفیت و شاخص‌های عملکرد، ارتباط تنگاتنگ بین کار تیمی با عملکرد کارکنان و توجه به مشتری با عملکرد عملیاتی از رابطه قوی‌تری نسبت به بقیه برخوردار بوده است. لشکری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی نشان دادند که ارتباط مثبت و معناداری بین راهبردهای عمومی پورتر و عملکرد سازمانی وجود دارد. خاروب^۳ و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی نشان دادند که تأثیر عملکرد مدیریت استخراجی و اکتشافی بر عملکرد شرکت منوط به راهبرد رقابتی دنبال شده است. اگرچه پیشرفتی در تحقیقات قبلی حاصل شده است، ولی نه تنها هنوز درک عمیقی از تأثیر برخی از روش‌های مدیریت کیفیت بر عملکرد نداریم بلکه تاکنون هیچ پژوهشی در شرکت‌های تولید دارو خصوصاً در استان چهارمحال و بختیاری همزمان با سنجش تأثیر مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت با توجه به نقش تعدیل‌گری و میانجی راهبردهای رقابتی، انجام نشده است. در ایران شرکت‌های بسیاری برای ارتقای عملکرد خود از نظام مدیریت کیفیت استفاده می‌کنند، که شرکت‌های دارویی از جمله شرکت‌های دارویی استان چهار و محال و بختیاری نیز از این امر مستثنا نیستند. صنعت دارو به علت ارتقای کیفیت زندگی بشر و ویژگی‌های خاص ساختار هزینه‌ای بنگاه‌های دارویی از اهمیت خاصی برخوردار است. سطح کیفیت و به‌روز بودن محصولات تولیدی به دو عامل بستگی دارد. عامل اصلی شامل مواد اولیه مؤثر و کمکی و بسته‌بندی و عامل فرعی شامل ماشین‌آلات تولیدی است که در صورت به‌روز نبودن باعث کاهش رشد تولید و افزایش هزینه‌ها می‌شود. شرکت‌های دارویی از جمله شرکت‌های دارویی شهرکرد از طریق اجرا و تعهد به یک نظام یکپارچه مدیریتی و مدیریت کیفیت سعی در ارتقای کیفیت

1. David
2. Dess.Davis
3. Khurob

محصولات و توسعه فعالیتهای خود دارند. هدف این تحقیق، تحلیل نقش میانجی و تعدیلگری راهبرد رقابتی در فعالیتهای مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت دارویی شهرکرد است. بر همین اساس، به این سؤال اصلی پاسخ داده خواهد شد که چگونه راهبرد رقابتی با تأثیر بر مدیریت کیفیت، عملکرد شرکت را تحت تأثیر قرار می‌دهد؟

۲ ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق

عملکرد یک سازمان، گویای وضعیت بقای آن در محیط است و عملکرد بهینه در سازمان به دلیل بهره‌وری و اثربخشی که برای سازمان در بردارد مورد توجه مدیران و کارشناسان بوده، به حوزه مستقلی از مطالعات سازمانی تبدیل شده است (شاه‌حسینی، ۱۳۹۵، ۴). عملکرد شرکت به دو بعد تقسیم می‌شود: سهم بازار و عملکرد نوآوری. عملکرد سهم بازار و عملکرد نوآوری برای پایداری اقتصاد شرکت بسیار مهم است. عملکرد سهم بازار، سهم بازار و رشد سهم بازار محصولات و خدمات را اندازه‌گیری می‌کند (ژو^۱، ۲۰۲۰، ۱۳). عملکرد سازمان معمولاً به دو صورت مالی و غیرمالی اندازه‌گیری می‌شود. عملکرد مالی شامل بازده سرمایه‌گذاری، بازده حقوق صاحبان سهام و اقدامات سود مانند بازگشت در فروش و سود خالص اندازه‌گیری می‌شود. و غیرمالی شامل رضایت مشتریان، رشد فروش، توسعه کارکنان و سهم بازار است (لشکری و همکاران، ۱۳۹۳، ۵).

راهبرد رقابتی، عبارت است از یک سبک یا نگرش رقابتی که در مذاکره برای تقسیم یک منبع ثابت، مانند پول و امکانات، مورد استفاده قرار می‌گیرد. راهبرد رقابتی ارائه‌دهنده چارچوبی غنی برای شناسایی عوامل زیربنایی رقابت در صنایع بوده است و به شرکت‌ها کمک می‌کند تا به موقعیتی منحصربه‌فرد دست یابند (رضازادگان توکلی، ۱۴۰۱، ۳۹۴). پورتر^۲ (۱۹۸۵) سه راهبرد عمومی رقابتی را شناسایی می‌کند: رهبری هزینه، تمایز و تمرکز. راهبرد رهبری هزینه به «مجموعه اقدامات یکپارچه‌ای که برای تولید کالا یا خدمات با ویژگی‌هایی قابل قبول برای

1. Zhou

2. porter

مشتریان با کمترین هزینه، نسبت به رقبا» گفته می‌شود، اشاره دارد. راهبرد تمایز به‌عنوان «مجموعه اقدامات یکپارچه‌ای که برای تولید کالاها و خدمات انجام می‌شود - با هزینه قابل قبول - که مشتریان تصور می‌کنند متفاوت از جهاتی است که برای آن‌ها مهم است» تعریف شده است. سرانجام، راهبرد تمرکز، بر آوردن نیازهای گروه خاصی از مشتریان است. این تمرکز در خدمت به توجه زیرمجموعه‌ای از مشتریان، بخش بازار و منطقه جغرافیایی است (هرزالله و همکاران^۱، ۲۰۱۷، ۷).

امروزه سازمان‌ها با محیطی متلاطم و ناآرام روبرو هستند و خطرات محیطی، از هر سو حیات و بقای آنها را مورد هجوم قرار می‌دهد. در چنین شرایطی امکان حضور و دوام در صحنه فعالیت‌ها، مستلزم این است که سازمان‌ها همواره به دنبال ارتقا سطح عملکرد خود باشند (صفری و همکاران، ۲۰۱۳۹۳). مدیریت کیفیت یکی از دیدگاه‌های نوین مدیریتی است که از قابلیت بالایی در توانمندسازی سازمان‌ها برخوردار است (یونگ و همکاران^۲، ۲۰۰۶). مدیریت کیفیت به عنوان یک موج مدیریتی قلمداد می‌شود (مارتین^۳، ۱۹۹۳). مدیریت کیفیت یکی از مهمترین موضوعات در زمینه مدیریت عملیات است (فیلیپینی^۴، ۱۹۹۷) که در بیشتر مجامع بین المللی مورد توجه قرار گرفته است (چن^۵، ۱۹۹۷)، (کوردت^۶، ۲۰۰۰). مدیریت کیفیت در دهه ۱۹۵۰ شکل گرفته و به تدریج توسعه یافت تا اینکه در اوایل ۱۹۸۰ به صورت عمومی مطرح شد (قلی پور، ۱۳۹۷، ۱۰). چونگ (چونگ و همکاران^۷، ۱۹۹۸) بیان کرد که استقرار مدیریت کیفیت موجب می‌شود شرکت‌ها رقابت پذیر و بادوام تر شوند و رویه‌ای بنیادی در شرکت‌ها شکل می‌گیرد که تمرکز بر روی بهبود فرایندها می‌باشد. دو نوع فعالیت مدیریت کیفیت در داخل سازمان شناسایی شده است: کاوش در امکانات جدید و بهره برداری از اطمینان‌های قدیمی مدیریت بهره‌برداری، شیوه‌هایی از

1. Herzallah et al

2. Yeung et al

3. Martin

4. Filippini

5. chen

6. Cordett

7. Chong et al

مدیریت کیفیت است که هدف آنها کنترل فرایندهای پایدار و آشنا و بهبود کارایی و سازگاری فرایندهای تولیدی است و مدیریت اکتشافی، شیوه‌هایی از مدیریت کیفیت است که برای به دست آوردن بینش جدید در مورد نوآوری فرایند و اکتشاف موارد ناشناخته استفاده می‌شود (هرزالله و همکاران، ۱۷۰۲۰۷).

پژوهش‌های بسیاری در مورد ارتباط بین مدیریت کیفیت و عملکرد شرکت و راهبرد رقابتی گزارش شده است. در همین راستا چند نمونه از پژوهش‌های صورت گرفته در جدول شماره (۱) نشان داده شده است.

پژوهش‌های بسیاری در مورد ارتباط بین مدیریت کیفیت و عملکرد شرکت و راهبرد رقابتی گزارش شده است. در همین راستا چند نمونه از پژوهش‌های صورت گرفته در جدول (۱) نشان داده شده است.

جدول (۱): بررسی پیشینه پژوهش

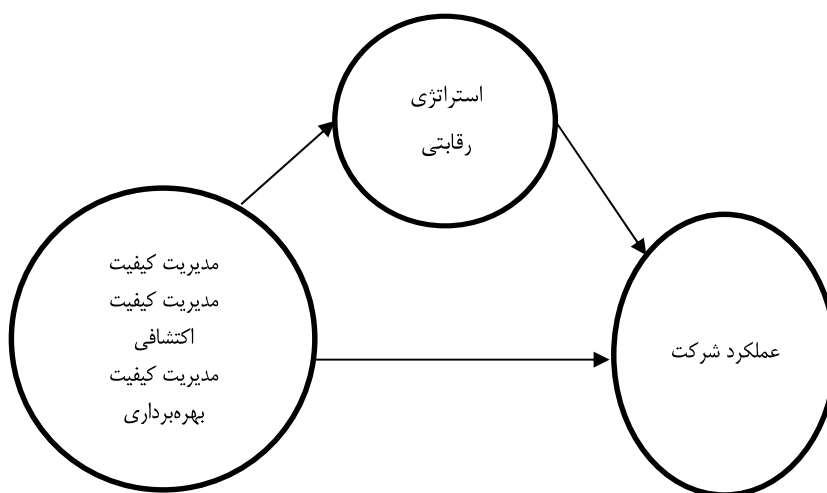
ردیف	نویسنده	موضوع	رویکرد	سال
۱	هرزالله و همکاران	دو سوتوانی کیفیت، راهبردهای رقابتی و عملکرد مالی: یک مطالعه تجربی در شرکت‌های صنعتی	مدل‌سازی معادلات ساختاری	۲۰۱۷
۲	خاروب ^۱ و همکاران	رابطه بین راهبرد رقابتی رهبری هزینه و عملکرد شرکت	مدل واسطه‌ای جزئی و معادلات ساختاری	۲۰۱۸
۳	آپرایز ^۲ و همکاران	تحلیل راهبرد رقابتی در فعالیتهای مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت	مدل معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی	۲۰۲۰
۴	ارتیج	توسعه مهارت‌های دوجانبه از طریق مدیریت کیفیت و تأثیر آن بر عملکرد	تجزیه و تحلیل مربع‌های کوچک جزئی	۲۰۲۰
۵	صادقی و همکاران	تأثیر استقرار مدیریت کیفیت بر شاخص‌های عملکرد با هدف تعیین میزان به‌کارگیری اصول و فعالیت‌ها بر یکدیگر و بر شاخص‌های عملکرد	مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار lisrel	۱۳۹۲

1. Khurob et al

2. Aprais et al

ردیف	نویسنده	موضوع	رویکرد	سال
۶	مرادی و سپهوندی	تأثیر راهبرد رقابتی بر پایداری عملکرد مالی و ریسک شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار	تحلیل عاملی اکتشافی	۱۳۹۴
۷	زارعی	نقش واسطه‌ای ابعاد مدیریت کیفیت جامع در رابطه درک ارتباط بین راهبرد رهبری هزینه با عملکرد	طیف لیکرت، نرم‌افزار spss و lisrel	۱۳۹۶
۸	حسینی	بررسی رابطه بین راهبرد هزینه، کاربردهای مدیریت کیفیت جامع و عملکرد مالی شرکت‌های تولیدی	نرم‌افزار Smart PLS 3	۱۳۹۷
۹	پارسایی	رابطه بین راهبرد رهبری هزینه، اقدامات مدیریت کیفیت جامع و عملکرد مالی	نرم‌افزار SPSS و SMARTPLS	۱۳۹۷

ارائه یک مدل مفهومی به‌عنوان نقطه شروع برای انجام مطالعات و تحقیقات است. به‌گونه‌ای که تغییرات موردنظر و روابط بین آن‌ها را مشخص می‌کند. تحقیق حاضر از مدل زیر در شکل (۱) استفاده می‌کند.



شکل (۱): مدل مفهومی

مارس^۱ (۱۹۹۱) اصطلاح اکتشاف را به عنوان «جستجو، تغییر، ریسک‌پذیری، آزمایش، بازی، انعطاف‌پذیری، کشف و نوآوری» و بهره‌برداری را به عنوان «اصلاح، انتخاب، تولید، کارایی، انتخاب، و اجرا» تعریف می‌کند. دلیل ما این است که شیوه‌های بهره‌برداری مدیریت کیفیت که بر استفاده بهتر از منابع موجود یک شرکت متمرکز است، با شناسایی تمام فرایندها، محصولات و موادی که کاملاً با کیفیت موردنیاز مطابقت ندارند، شکست داخلی را کاهش می‌دهد. به عنوان مثال، استفاده از منابع بهتر در عملیات شرکت می‌تواند شامل کنترل و بهبود کارایی فرایندهای موجود باشد (ژانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۴). از این رو، با بهره‌برداری بهتر از منابع موجود، هزینه‌ها کاهش می‌یابد، شرکت‌ها کارایی بیشتری پیدا می‌کنند و بنابراین عملکرد افزایش می‌یابد. چندین مطالعه اثبات کرده و نشان می‌دهد که بین عملکردهای بهره‌بردار QM^۳ و عملکرد رابطه مثبت وجود دارد (یونگ و لی^۴، ۲۰۱۱ و همکاران^۵، ۲۰۱۴). ما از این منطق پیروی خواهیم کرد و یک رابطه مثبت بین شیوه‌های بهره‌برداری QM و عملکرد را فرض خواهیم کرد. فرضیه (۱): بین شیوه‌های QM بهره‌برداری و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد.

شیوه‌های QM اکتشافی در کاوش موارد ناشناخته، شناسایی و پیگیری راه‌حل‌های جدید متمرکز است. آن‌ها شامل تنوع، خطرپذیری، آزمایش، کشف و نوآوری هستند (مارس، ۱۹۹۱). تصور می‌شود که شرکت‌ها با بررسی گزینه‌های جدید و بدین وسیله با نوآوری، رقابت بیشتری می‌کنند (ژانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۴). از منظر عملیاتی، این امر به فرایندهای نوآورانه تولید و زنجیره تأمین تبدیل می‌شود که در درازمدت شکست داخلی را کاهش می‌دهد. به عنوان مثال، شرکت‌های فعال در صنایعی مانند صنعت داروسازی موظف به اجرای رویکردهایی هستند که باعث بهبود اثربخشی و کارایی در عملیات می‌شود (فریدلی^۵ و دیگران^۵، ۲۰۱۰). از یک طرف این محصول، به کالاهای جدید / نوآورانه تبدیل می‌شود که هدف آن‌ها کاهش شکست درازمدت خارجی است. حتی اگر

1. March

2. Zhang et al

3. Quality Management

4. Jung & Lee

5. Friedley

چنین بازدهی از اکتشاف، مخاطره‌آمیز و غیرقابل‌دسترس باشد (لاوی^۱ و همکاران، ۲۰۱۰)، شرکت‌ها از انجام شیوه‌های اکتشافی برای پاسخ به تغییرات محیطی برای حفظ رقابت در طولانی‌مدت سود می‌برند (کیم و هو^۲، ۲۰۱۵). ما یک فرضیه رابط مثبت بین عملکردهای کاوشگر QM و عملکرد را مطرح می‌کنیم. فرضیه (۲): بین شیوه‌های QM اکتشافی و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد.

بهبود کیفیت عملیات و فرایندها به کاهش شکست داخلی کمک می‌کند. علاوه بر این، بهبود قابلیت اطمینان محصولات به کاهش شکست خارجی کمک می‌کند. این سازوکارها در به‌دست‌آوردن یک مزیت مبتنی‌بر هزینه که هدف نهایی یک راهبرد رهبری هزینه است، کمک می‌کنند (رید و همکاران، ۱۹۹۶). از این‌رو، ما فرضیه سوم را بیان می‌کنیم. فرضیه (۳): بین شیوه‌های QM بهره‌برداری و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.

از آنجاکه شرکت‌ها منابع محدودی دارند، میزان بهره‌آنها از تمرکز بر روی عملکردهای بهره‌برداری یا کاوشگری QM به عوامل زمینه‌ای بستگی دارد (داس و همکاران^۳، ۲۰۰۰، سوزا و ووس^۴، ۲۰۰۱). هرگونه سرمایه‌گذاری در فعالیت‌های بهره‌برداری توسط شرکت‌ها ممکن است توانایی آنها را برای سرمایه‌گذاری در فعالیت‌های اکتشافی نیز محدود کند (اوشری^۵ و همکاران، ۲۰۰۵). از این‌رو، درک عوامل زمینه‌ای که مشخصه زمینه‌هایی است که هر یک از عملکردهای QM در آنها مؤثرتر است، مهم است. از این‌رو، ما یک استدلال نظری اقتضایی را برای به‌دست‌آوردن تأثیر شرایط زمینه‌ای که تحت آن برخی عملکردهای مدیریت کیفیت کم‌وبیش مؤثر هستند را اعمال می‌کنیم. یکی از عوامل زمینه‌ای مرتبط با تحقیقات QM زمینه راهبردی است (سوزا و ووس، ۲۰۰۸). پس فرضیه سوم را این‌طور بیان می‌کنیم. فرضیه (۴): بین شیوه‌های QM اکتشافی و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.

1. Lavi
2. Kim & Ho
3. Das et al
4. Sousa & Voss
5. Oshri et al

تحقیقات کلیور-کرتس^۱ و همکاران، لیتنر و گلدنبرگ^۲، پرتوسا - اورتگا و همکاران^۳، و پارنل و کاراهر^۴ و مینتزبرگ^۵ نشان داد که ترکیبی از استراتژیهای رقابتی، اثرگذاری بیشتری در بهبود عملکرد سازمانی دارند. بنابراین تحقیق و تفکر در زمینه استراتژی یکی از حیطههای مهم برای کمک به رشد سازمانها و درنهایت جامعه است. به نظر می رسد ترکیب استراتژیهای رقابتی به شرکتها این اجازه را می دهد که انعطاف پذیری و چابکی بیشتری در ارائه خدمات به مشتریان خود از طریق تمرکز بر مزیت رقابتی رهبری هزینه و تمایز را داشته باشند و از این طریق به سطح عملکرد بهتری برسند. با توجه به مبانی نظری، فرضیه پنجم پژوهش تدوین می شود. فرضیه (۵): بین راهبرد رقابتی و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد.

۳ روش تحقیق

پژوهش حاضر با هدف تحلیل نقش میانجی راهبرد رقابتی در فعالیتهای مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت در شرکت های دارویی شهرکرد انجام شده است. از لحاظ نتیجه انجام تحقیق، تحقیقات به سه نوع: بنیادی کاربردی و توسعه ای تقسیم می شوند (بابایی، جعفرپور، ۱۳۹۲). از این لحاظ پژوهش حاضر براساس هدف، جزو تحقیقات کاربردی محسوب می شود و براساس داده های مورد نیاز از نوع میدانی است که در آن رابطه میان متغیرها براساس هدف پژوهش تحلیل می شود. جامعه آماری پژوهش را کلیه نیروهای شاغل در شرکت های دارویی شهرکرد تشکیل می دهد که تعداد آنها ۱۰۴ نفر است. از آنجایی که مطالعه کل جامعه از نظر وقت و هزینه مقرون به صرفه نیست لذا از جامعه نمونه گیری شد. با توجه به فرمول کوکران اندازه نمونه ۸۴ نفر تعیین شد. داده ها برای تجزیه و تحلیل با استفاده از پرسش نامه ای که مربوط به شیوه های مدیریت

-
1. Calver-Cortes et al
 2. Leitner & Guldenber
 3. Pertusa-Ortega et al
 4. Parnell & strinha
 5. Mintzberg

کیفیت اکتشافی (QER)^۱ و مدیریت کیفیت بهره‌برداری (QEI)^۲ راهبردهای رقابتی و عملکرد بود، تهیه شده است. به‌منظور سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه پژوهش هزرالله و همکاران (۲۰۱۷) و شاه‌حسینی (۱۳۹۵) استفاده شد. روایی محتوایی و صوری پرسش‌نامه مورد تأیید متخصصان قرار گرفت همچنین پایایی پرسش‌نامه با استفاده از آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرها مطابق با جدول (۱) تعیین شد که با توجه به اینکه، مقدار ضرایب آلفای متغیرهای پژوهش، بیشتر از ۰/۷ است در این مقاله برای آزمون مدل پژوهش از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS استفاده شده است.

جدول (۲): تعیین پایایی سؤالات پرسش‌نامه (به روش آلفای کرونباخ)

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ
عملکرد شرکت	۰/۹۶
مدیریت کیفیت بهره‌برداری	۰/۸۸
مدیریت کیفیت اکتشافی	۰/۹۴
راهبرد رقابتی	۰/۹۴

در راستای تحلیل داده‌ها و پاسخ به سؤالات پژوهش و آزمون فرضیات، از آزمون معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS استفاده شده است.

سنجش بارهای عاملی

جدول (۳): ضرایب بارهای عاملی

مدیریت کیفیت بهره‌برداری		مدیریت کیفیت اکتشافی		راهبرد رقابتی	
سؤال ۱	۰/۲۵	سؤال ۱۲	۰/۸۵	سؤال ۲۳	۰/۹۰
سؤال ۲	۰/۸۶	سؤال ۱۳	۰/۸۰	سؤال ۲۴	۰/۷۴
سؤال ۳	۰/۸۶	راهبرد رقابتی		سؤال ۲۵	۰/۸۱
سؤال ۴	۰/۸۸	سؤال ۱۴	۰/۷۶	سؤال ۲۶	۰/۸۷
سؤال ۵	۰/۹۰	سؤال ۱۵	۰/۷۵	عملکرد شرکت	

1. QER practices are defined as "QM practices that are used to get new insights about process innovation and exploration of the unknown" (Zhang 2009, p.121)

2. QEI practices are defined as "QM practices that aim to control stable and familiar processes and improve the efficiency and consistency of manufacturing or service processes" (Zhang 2009, p.121).

مدیریت کیفیت بهره‌برداري		مدیریت کیفیت اکتشافی		راهبرد رقابتی	
سؤال ۶	۰/۸۸	سؤال ۱۶	۰/۷۵	سؤال ۲۷	۰/۸۳
مدیریت کیفیت اکتشافی		سؤال ۱۷	۰/۷۱	سؤال ۲۸	۰/۹۰
سؤال ۷	۰/۸۵	سؤال ۱۸	۰/۶۸	سؤال ۲۹	۰/۸۸
سؤال ۸	۰/۹۱	سؤال ۱۹	۰/۷۹	سؤال ۳۰	۰/۹۱
سؤال ۹	۰/۸۹	سؤال ۲۰	۰/۸۲	سؤال ۳۱	۰/۹۱
سؤال ۱۰	۰/۹۱	سؤال ۲۱	۰/۸۶	سؤال ۳۲	۰/۸۸
سؤال ۱۱	۰/۸۸	سؤال ۲۲	۰/۸۶	سؤال ۳۳	۰/۹۰
				سؤال ۳۴	۰/۹۱

مقدار ملاک برای مناسب‌بودن ضرایب بارهای عاملی ۰/۴ است. در جدول (۲) تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سؤالات از ۰/۴ بیشتر است که نشان از مناسب‌بودن این معیار دارد.

پایایی و روایی

(۱) پایایی

پایایی و روایی در PLS در دو بخش بررسی می‌شود: الف) بخش مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری، ب) بخش مربوط به مدل‌های ساختاری.

آزمون مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری شامل بررسی پایایی و روایی سازه‌ها و ابزار پژوهش است. برای بررسی برازش بخش اول یعنی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه مورد استفاده می‌شود: (۱) پایایی شاخص، (۲) روایی همگرا، (۳) روایی واگرا. به‌منظور بررسی پایایی سازه^۱ از سه شاخص پایایی مرکب^۲، متوسط واریانس^۳ استخراج‌شده و بار عاملی^۴ استفاده می‌شود (فورنل و لارکر^۵، ۱۹۸۱).

-
1. Construct Reliability
 2. Composite Reliability
 3. Average Variance Extracted
 4. Factor Loading
 5. Fornell & Larcker

آلفای کرونباخ

معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجش مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل قبول است (قبادی لموکی و همکاران، ۱۳۹۷).

۲) پایایی ترکیبی^۱

این معیار توسط ورتس و همکاران (۱۹۷۴) معرفی شده و برتری آن نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌شود در صورتی که CR برای هر سازه بالای ۰/۷ باشد، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد (داروی و رضازاده، ۱۳۹۵).

همان‌طوری که در جدول (۳) نشان داده شده آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی کلیه متغیرها بیش از ۰/۷ است که نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری پژوهش دارد.

جدول (۴): آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ (ALPHA>0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (CR>0.7)
عملکرد شرکت	۰/۹۶	۰/۹۷
مدیریت کیفیت بهره‌برداری	۰/۸۸	۰/۹۱
مدیریت کیفیت اکتشافی	۰/۹۵	۰/۹۶
راهبرد رقابتی	۰/۹۵	۰/۹۶

روایی

۱) روایی همگرا

فورنل و لارکر^۱ (۱۹۸۱) معیار AVE (میانگین واریانس استخراج‌شده) را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که در مورد AVE مقدار بحرانی عدد ۰/۵ است (قبادی لموکی و همکاران، ۱۳۹۷).

با توجه به مقادیر جدول (۴) میانگین واریانس استخراجی برای تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۵ است که نشان‌دهنده میزان بالای همبستگی هر سازه با شاخص‌های خود است، در نتیجه هر چه همبستگی بیشتر باشد برازش مدل نیز بهتر است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵).

جدول (۵): نتایج روایی همگرا متغیرهای تحقیق

متغیرها	میانگین واریانس استخراجی (AVE>0.5)
عملکرد شرکت	۰/۷۹
مدیریت کیفیت بهره‌برداری	۰/۶۵
مدیریت کیفیت اکتشافی	۰/۷۶
راهبرد رقابتی	۰/۶۳

۲) روایی واگرا

در این پژوهش روایی واگرا در PLS از طریق روش فورنل لاکر سنجیده می‌شود. در این روش به بررسی میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه با رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها پرداخته می‌شود. به‌طوری‌که روایی واگرای قابل‌قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود نسبت به سازه‌های دیگر دارد.

فورنل و لارکر (۱۹۸۱) بیان می‌کنند: روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر (یعنی مربع مقدار ضرایب همبستگی بین سازه‌ها) در مدل باشد.

همان‌طور که نتایج جدول (۵) نشان می‌دهد مقادیری که در قطر اصلی قرار گرفتند از مقادیر پایین قطر اصلی و سمت راست قطر اصلی بیشتر است. این مطلب بیانگر این است که مدل از روایی واگرایی خوبی برخوردار است.

جدول (۶): نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لاکر

راهِبرد رقابتی	مدیریت کیفیت اکتشافی	مدیریت کیفیت بهره‌برداری	عملکرد شرکت	
			۰/۸۹	عملکرد شرکت
		۰/۸۰	۰/۷۵	مدیریت کیفیت بهره‌برداری
	۰/۸۷	۰/۷۷	۰/۷۰	مدیریت کیفیت اکتشافی
۰/۷۹	۰/۷۶	۰/۷۳	۰/۷۴	راهِبرد رقابتی

برازش مدل ساختاری

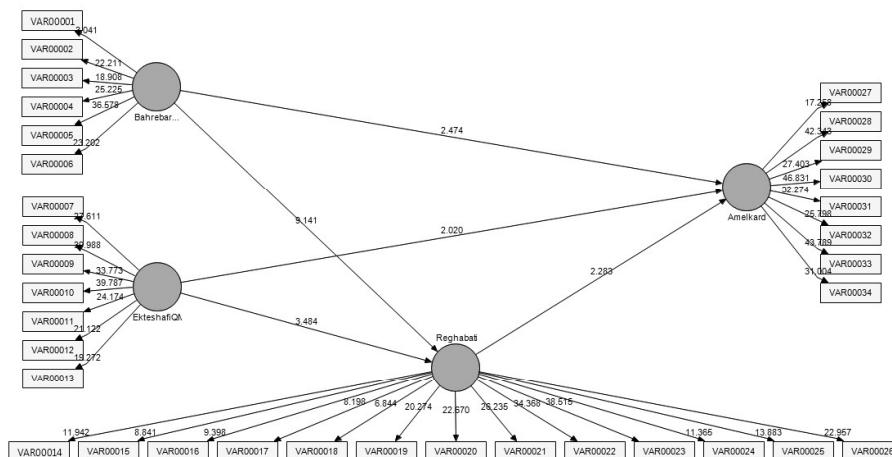
مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش PLS پس از برازش مدل‌های اندازه‌گیری، برازش و مدل ساختاری پژوهش بررسی می‌شود. در بررسی مدل ساختاری روابط بین متغیرهای مکنون با همدیگر تجزیه و تحلیل شده و معیارهای ضرایب معناداری، t-values معیار Squares یا R2 برای برازش مدل ساختاری بررسی شد.

۱) مقادیر معناداری t

برای بررسی معنادار بودن روابط نیز از اندازه‌ی تی (t-value) استفاده شد که در نرم‌افزار Smart PLS با استفاده از الگوریتم راه‌اندازی خودکار^۱ به دست می‌آید (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

1. Bootstrapping

شکل (۲) مقادیر t-values را برای مسیرهای مختلف نشان می‌دهد.



شکل (۲): مقادیر t-values برای ارزیابی بخش ساختاری مدل پژوهش

۲) معیار R Squares یا R2

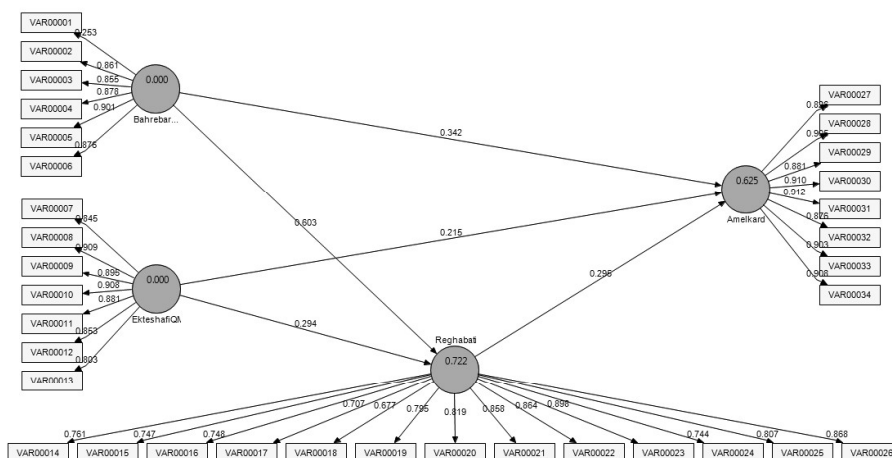
معیار ضروری برای سنجش الگوی ساختاری ضریب تعیین (R^2) متغیرهای مکنون وابسته است. چین (۱۹۹۸) اندازه R^2 ۰٫۱۹، ۰٫۳۳ و ۰٫۶۷ در الگوی مسیر PLS را به ترتیب ضعیف، متوسط و قابل توجه توصیف نموده است. اندازه‌ها حاکی از مطلوب بودن آن‌ها برای متغیرهای مکنون وابسته پژوهش است. برخلاف رویکرد مبتنی بر کوواریانس که از شاخص‌های متعددی برای برازش الگو استفاده می‌شود، رویکرد PLS فاقد شاخص برازش مبتنی بر «خی دو» به منظور بررسی میزان مطابقت الگوی نظری با داده‌های گردآوری شده است. این امر به ماهیت پیش‌بین محور PLS بستگی دارد.

برای بررسی کفایت الگوی پیش‌بین هر متغیر وابسته می‌توان از شاخص Q^2 استفاده کرد. اندازه مثبت این شاخص نشانگر کفایت پیش‌بین مناسب است (امانی، خضری آذر و محمودی، ۱۳۹۱). در صورتی که اندازه برای همه متغیرهای درونزا (وابسته) مثبت باشد، می‌توان از میانگین آن‌ها

به عنوان شاخصی برای سنجش کیفیت کلی الگوی ساختاری استفاده کرد (آذر، همکاران، ۱۳۹۱). مقدار Q2 مربوط به متغیرهای درونزای الگو در جدول (۶) ارائه شده که همگی مثبت است.

جدول (۷): شاخص های متغیرهای مکنون

Q2	R2	
۰/۱۰	۰/۶۳	عملکرد شرکت
۰/۱۰	۰/۷۲	راهبرد رقابتی



شکل (۳): ضرایب مسیر، مقادیر با عاملی و R2

برازش کلی مدل (معیار نیکویی برازش^۱ GOF)

از نیکویی برازش برای سنجش شباهت میان منحنی های تجربی و منحنی های نظری استفاده می شود.

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$$

1. Goodness of Fit

جدول (۸): مقادیر Communalities و R2 متغیرهای تحقیق

متغیرها	Communalities	R2
عملکرد شرکت	۰/۷۹	۰/۶۳
مدیریت کیفیت بهره‌برداری	۰/۶۵	
مدیریت کیفیت اکتشافی	۰/۷۶	
راهبرد رقابتی	۰/۶۳	۰/۷۲

جدول (۹): نتایج برازش مدل کلی

GOF	R2	Communalities
۰/۶۸	۰/۶۷	۰/۷۱

بر مبنای طبقه‌بندی اندازه مشخص‌شده کوهن (۱۹۸۸) از R2 و با استفاده از ارزش حداقلی ۰/۵ فورنل و لارکر (۱۹۸۱) برای میزان اشتراک، معیار GOF با توجه به نمونه، به مقدار ۰/۱ قابل قبول است. مقدار GOF محاسبه‌شده برای مدل، نزدیک به مقدار ۰/۶۹ بود که بر خوبی برازش مدل برای داده‌ها دلالت دارد.

۴ بررسی فرضیات تحقیق

این پژوهش به دنبال تحلیل نقش میانجی راهبرد رقابتی در فعالیتهای مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت در شرکت‌های دارویی شهرکرد است. براساس مدل پژوهش فرضیه‌های زیر مطرح است که در این بخش به بررسی فرضیه‌ها پرداخته می‌شود:

۱- بین شیوه‌های QM بهره‌برداری و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد.

۲- بین شیوه‌های QM اکتشافی و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد.

۳- بین راهبرد رقابتی و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد.

۴- بین شیوه‌های QM بهره‌برداری و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.

۵- بین شیوه‌های QM مدیریت اکتشافی و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.

برای آزمون فرضیه‌ها از ضرایب مسیر و همچنین آماره t استفاده شد. برای مشخص کردن قدرت رابطه میان دو متغیر از ضرایب مسیر استفاده شد که تحت عنوان ضرایب بتا استاندارد شده رگرسیون OLS تفسیر می‌شود. برای بررسی معنادار بودن روابط نیز از اندازه تی (t -value) استفاده شد که در نرم‌افزار Smart PLS با استفاده از الگوریتم راه‌اندازی خودکار^۱ به دست می‌آید (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). باید گفت که اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته مثبت باشد نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل شاهد افزایش در متغیر وابسته خواهیم بود و برعکس اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته منفی باشد نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل شاهد کاهش در متغیر وابسته خواهیم بود.

جدول (۱۰): نتایج فرضیات پژوهش

روابط علی بین متغیرهای پژوهش (فرضیه‌ها)	ضریب مسیر	معناداری t -values	نتیجه فرضیه
۱) شیوه‌های QM بهره‌برداری و عملکرد	۰/۳۴	۲/۴۷	تأیید
۲) شیوه‌های QM اکتشافی و عملکرد	۰/۲۱	۲/۰۲	تأیید
۳) بین راهبرد رقابتی و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد.	۰/۲۹	۲/۲۸	تأیید

از آنجاکه در این تحقیق متغیر راهبرد رقابتی متغیر میانجی (واسطه) است لازم است تحلیلی داشته باشیم بر نقش میانجی آن‌ها و در واقع بسنجیم که آیا این متغیر در رابطه بین متغیر مستقل و وابسته نقش میانجی دارد یا خیر؟

1. Bootstrapping

بنابراین برای بررسی معنی‌داری اثر میانجی در این تحقیق از آزمون سوبل استفاده شده است. در این آزمون با استفاده از ضریب غیراستاندارد مسیر و خطای استاندارد آن آزمون اجرا می‌شود که نتایج آن در جدول (۱۰) نشان داده شده است.

جدول (۱۱): نتایج آزمون معنی‌داری اثر متغیر راهبرد رقابتی

مسیر ساختاری تحقیق	مقدار آماره آزمون سوبل Z-Value
بین شیوه‌های QM بهره‌برداری و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.	۷,۰۲
بین شیوه‌های QM مدیریت اکتشافی و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.	۷,۷۱

$$Z-Value = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2) + (s_a^2 * s_b^2)}}$$

با توجه به نتایج بالا مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۷,۰۲ شد که به دلیل بیشتر بودن از ۱,۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین شیوه‌های QM بهره‌برداری و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.

با توجه به نتایج بالا مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۷,۷۱ شد که به دلیل بیشتر بودن از ۱,۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین شیوه‌های QM اکتشافی و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.

پس با توجه به جداول بالا می‌توان نتیجه گرفت که:

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود مقدار ضریب مسیر ۲/۴۷ بوده که نشان‌دهنده رابطه مثبت بین متغیر مستقل و وابسته است. با توجه به اینکه مقدار ضریب معناداری (آماره t) برای

دو متغیر پژوهش بیشتر از ۱/۹۶ است بنابراین فرضیه اول تحقیق با عنوان «بین شیوه‌های QM بهره‌برداری و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد»، تأیید می‌شود.

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود مقدار ضریب مسیر ۲/۰۲ بوده که نشان‌دهنده رابطه مثبت بین متغیر مستقل و وابسته است. با توجه به اینکه مقدار ضریب معناداری (آماره t) برای دو متغیر پژوهش بیشتر از ۱/۹۶ است بنابراین فرضیه دوم تحقیق با عنوان «بین شیوه‌های QM اکتشافی و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد»، تأیید می‌شود.

برای بررسی معنی‌داری اثر میانجی در این تحقیق از آزمون سوبل استفاده شده است. در این آزمون با استفاده از ضریب غیراستاندارد مسیر و خطای استاندارد آن آزمون اجرا می‌شود که نتایج آن در جدول (۸) نشان داده شده است. با توجه به نتایج بالا مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۷/۰۲ شد که به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین شیوه‌های QM بهره‌برداری و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.

با توجه به نتایج بالا مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۷/۷۱ شد که به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین شیوه‌های QM اکتشافی و عملکرد با نقش میانجیگری راهبرد رقابتی ارتباط مثبت وجود دارد.

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود مقدار ضریب مسیر ۲/۲۸ بوده که نشان‌دهنده رابطه مثبت بین متغیر مستقل و وابسته است. با توجه به اینکه مقدار ضریب معناداری (آماره t) برای دو متغیر پژوهش بیشتر از ۱/۹۶ است بنابراین فرضیه پنجم تحقیق با عنوان «بین راهبرد رقابتی و عملکرد ارتباط مثبت وجود دارد»، تأیید می‌شود.

یافته‌های تحقیق

تمامی نتایج کیفی و کمی به‌دست‌آمده، در این قسمت ارائه می‌شوند. در صورت نیاز می‌توان موضوعات را طبقه‌بندی نموده و از جدول، منحنی، نمودار یا تصویر استفاده کرد که شامل منابع

داده‌ها، نحوه محاسبه آن‌ها (در صورت نیاز)، آزمون‌های لازم و نتیجه آن، نتایج برآورد یا اجرای مدل است (حدوداً ۲۵۶۰ کلمه).

۵ نتیجه‌گیری و پیشنهادها

همان‌گونه که در قسمت‌های قبلی اشاره شد، مقاله حاضر به دنبال تحلیل نقش میانجی‌گری راهبرد رقابتی در مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت بوده است. مدیریت کیفیت مسیر دست‌یافتن به اهداف سازمانی را تعیین می‌کند و به همین علت متغیرهایی که بر عملکرد سازمان مؤثر هستند از اهمیت بسزایی برخوردارند. در این صورت با توجه به نتایج حاصل از تحقیق که بر تأثیر فعالیت‌های مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت با توجه به نقش میانجی‌گری راهبرد رقابتی دلالت دارد می‌توان بیان کرد که مدیریت کیفیت علاوه بر اینکه شامل روش‌های مهندسی و فناوری است به‌عنوان بخشی از راهبرد سازمان محسوب می‌شود. نتایج پژوهش نشان داد که بین مدیریت کیفیت (اکتشافی و بهره‌برداری) و عملکرد شرکت با توجه به راهبرد رقابتی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد بدین معنی که اتخاذ روش‌های مدیریت کیفیت با در نظر گرفتن راهبرد رقابتی بر عملکرد شرکت تأثیر مثبتی دارد. این نتایج با پژوهش هزارالله (۲۰۱۷) سازگار است. مدیریت کیفیت فقط محصولات را تحت پوشش قرار نمی‌دهد بلکه یک دیدگاه جامع نسبت به سازمان دارد و تمام فعالیت‌ها و فرایندها را در برمی‌گیرد. در این پژوهش اتخاذ شیوه‌های مدیریت کیفیت بر عملکرد شرکت تأثیر مثبت و معناداری را نشان داد. این نتایج با پژوهش‌های محقر و همکاران (۱۳۸۷) و صادقی و همکاران (۱۳۹۱) سازگار است. همچنین شرکت‌ها برای داشتن یک عملکرد متوسط به بالا نیازمند انتخاب راهبرد رقابتی هستند. انتخاب هر نوع راهبرد ریسک‌هایی به‌همراه دارد و عملکرد فعلی و آتی شرکت با توجه به نوع راهبرد متفاوت است. نتایج در این پژوهش نشان داد که اتخاذ راهبردهای رقابتی بر عملکرد شرکت نیز دارای ارتباط مثبت و معناداری است که با نتایج پژوهش‌های صفری و همکاران (۱۳۹۳) و مرادی و سپهوندی (۱۳۹۴) و لشکری و همکاران (۱۳۹۳) سازگار است.

با توجه به تأثیر مدیریت کیفیت بر راهبرد رقابتی و عملکرد شرکت پیشنهاد می‌شود که شرکت‌های دارویی اهداف خود را بر روی حرکت از مراحل برنامه‌ریزی تا اجرای عملی مدیریت کیفیت متمرکز نمایند تا بهبود عملکرد حاصل شود. در این راستا جهت رسیدن به این مهم باید نوآوری و تولید دارو با دسترسی مناسب و به‌موقع برای کلیه اقشار جامعه فراهم شود و شرکت‌ها به‌طور مدام سعی در ارتقای کیفیت محصولات از طریق به‌کارگیری فناوری و دانش روز صنعت دارو داشته باشند. استفاده کارآمد از منابع به‌منظور مدیریت هزینه‌ها و ارتقای بهره‌وری را در همه مراحل تولید در نظر گرفته و از طریق مدیریت صحیح مخاطرات و فرصت‌ها عملکرد فرایندها را ارتقا بخشند. اگرچه اهداف مدنظر پژوهش به‌دست آمده است؛ اما پیش از تعمیم نتایج، باید به محدودیت‌های آن توجه کرد.

این پژوهش محدود به پیمایش نظرات کارکنان شرکت‌های دارویی شهرکرد بوده و ممکن است روابط بین متغیرهای پژوهش در سایر جوامع آماری متفاوت باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود سایر پژوهشگران روابط بین متغیرهای این پژوهش را در مورد سایر سازمان‌ها و شرکت‌ها بررسی نمایند. همچنین در این پژوهش ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه بوده که پرسش‌نامه خود دارای محدودیت‌های ذاتی است. پیشنهاد می‌شود از روش‌های کیفی استفاده شود. از سویی در این پژوهش فقط دو بعد مدیریت کیفیت موردبررسی قرار گرفته است در صورتی که ممکن است عملکرد شرکت تحت تأثیر ابعاد متعددی از مدیریت کیفیت باشد به پژوهشگران آتی توصیه می‌شود ابعاد دیگر مدیریت کیفیت را شناسایی و اثر تعدیل‌گری آن‌ها را موردبررسی قرار دهند.

۶ مراجع

۱. آذر، عادل؛ غلام‌زاده، رسول؛ قنواتی، مهدی (۱۳۹۱). مدل‌سازی مسیری ساختاری در مدیریت، کاربرد نرم‌افزار *Smart PLS*. تهران: انتشارات نگاه دانش.
۲. پارسایی، مرضیه (۱۳۹۷). رابطه بین راهبرد رهبری هزینه، اقدامات مدیریت کیفیت جامع و عملکرد مالی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

۳. جعفرپور، محمود. بابایی فارسانی، میثم. (۱۳۹۲). مقاله‌نویسی علمی (رویکرد کاربردی). تهران: انتشارات پلک.
۴. حسینی، مریم (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین راهبرد هزینه، کاربردهای مدیریت کیفیت جامع و عملکرد مالی شرکت‌های تولیدی. موسسه عالی راهبرد شمال.
۵. داوری، علی؛ رضازاده، آرش (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
۶. دیوید، ف.، (۱۳۹۰). مدیریت راهبردی. ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی. ج ۲۱
۷. رضازادگان توکلی، هنگامه. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر راهبردهای رقابتی بر عملکرد بازاریابی شرکت‌های بیمه (مطالعه موردی: شرکت بیمه نوین). مدیریت بیمه. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی دانشکده مدیریت- گروه مدیریت بازرگانی.
۸. زارعی، سپیده. (۱۳۹۷). نقش واسطه‌ای ابعاد مدیریت کیفیت جامع در رابطه درک ارتباط بین راهبرد رهبری هزینه با عملکرد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده علوم انسانی.
۹. شاه‌حسینی، بابک (۱۳۹۵). تأثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد شرکت‌های خودروسازی با نقش مداخله‌گر راهبردهای رقابتی (مورد مطالعه: شرکت پارس خودرو). دانشگاه آزاد اسلامی واحد صفادشت.
۱۰. صادقی، مهران. گیوه چیان، علی. بازاریاری، سارا (۱۳۹۲). بررسی تأثیر استقرار مدیریت کیفیت بر شاخص‌های عملکرد مطالعه موردی: شرکت صنایع سیمان دشتستان. فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، ۸ (۲۴).
۱۱. صفری، علی؛ ترکستانی، محمد صالح؛ مرادی، پرستو؛ گلشاهی، بهنام (۱۳۹۳). اثر نیروهای رقابتی بر عملکرد شرکت‌های بیمه خصوصی در ایران: نقش استراتژی‌های ترکیبی رقابتی. پژوهشنامه بیمه. ۲۹ (۲)، ۲۱۱-۲۳۴.
۱۲. قلی‌پور، سودا (۱۳۹۷). بررسی تأثیر تحقق مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانی منطقه آزاد تجاری صنعتی ماکو، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ماکو.
۱۳. لشکری، محمد؛ سامی، ابوالفضل؛ ارشادی، زهرا (۱۳۹۳). ارزیابی راهبردهای رقابتی و عملکرد سازمانی. مطالعات مدیریت راهبردی، (۱۷)، ۳۹-۵۰.

14. Chen, W.H. (1997). The human side of total quality management in Taiwan: leadership and human resource management. *Quality and Reliability Management*, 14 (1): 24-45.

15. Chong, C.L., (1998). *TQM and ISO in Singapore: Strategy or ideology*. In: Ho, S.K. (Ed.), *Proceedings of the Third ICIT*, HKBU, Hong Kong,. 421–426.
16. Claver- Cortés, E., Pertusa- Ortega n, E.M., and Molina- Azorín, J.F. (2012). Characteristics of organizational structure relating to hybrid competitive strategy: Implications for performance. *Journal of Business Research*, 25 (4): 993–1002.
17. Corbett, L.M., & Rastrick, K.N. (2000) Quality performance and organizational culture a New Zealand study. *Quality and Reliability Management*, 17 (1): 14–26.
18. Das, A., Handfield, R.B., Calantone, R.J. and Ghosh, S. (2000), “A contingent view of quality management-the impact of international competition on quality”, *Decision Sciences*, 3 (31): 649-690.
19. Deming, W.E., (1982). *Quality, Productivity and Competitive Position*. MIT Center for Advanced Engineering, Cambridge.
20. Dess, G., Davis, P., and Porter's (1980). generic strategies as determinants of strategic group membership and organizational performance. *Academy of Management Journal*, 27 (3): 476-88.
21. Eva M. Pertusa-Ortega, Juan Jos'e Tari *, Jorge Pereira-Moliner, Jos'e F. Molina-Azorín, Maria D. Lopez-Gamero. (2020). Developing ambidexterity through quality management and their effects on performance. *International Journal of Hospitality Management*, 92.
22. Filippini, R. (1997). Operations management research: some reflections on evolution, models and empirical studies in OM. *International. Operations and Production Management*, 17 (7): 655–670.
23. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equations models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1): 39-50.
24. Friedli, T., Goetzfried, M. and Basu, P. (2010). Analysis of the implementation of total productive maintenance, total quality management, and just-in-time in pharmaceutical manufacturing, *Journal of Pharmaceutical Innovation*, 4 (5):181-192.
25. Honggeng Zhou. Ling Li (2020). The impact of supply chain practices and quality management on firm performance: Evidence from China's small and medium manufacturing enterprises. *International Journal of Production Economics*.
26. Julen Castillo-Apraiz. Nicole Franziska Richter. Jesus Matey de Antonio. Siegfried Gudergan. (2020). The role of competitive strategy in the performance impact of exploitation and exploration quality management practices. *Journal of European Business Review*.
27. Kim, G. and Huh, M.-G. (2015). Exploration and organizational longevity: The moderating role of strategy and environment, *Asia Pacific Journal of Management*, 2 (32): 389-414.
28. Lavie, D., Stettner, U. and Tushman, M.L. (2010). Exploration and exploitation within and across organizations, *Academy of Management Annals*, 1 (4): 109-155.
29. Leitner, K.H. and Guldenberg, S., (2010). Generic strategies and firm performance in SMEs: A longitudinal study of Austrian SMEs . *Small Bus Econ*, 35 (2): 169–89.
30. March, J.G. (1991). Exploration and Exploitation in Organizational Learning, *Organization Science*, 1 (2): 71-87.

- Martin, L. (1993). *TQM: The new managerial wave. Administration in Social Work*, 17, 1-15.
31. Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations: A synthesis of the research*. New Jersey: Prentice Hall.
32. Oshri, I., Pan, S.L. and Newell, S. (2005). Trade-offs between knowledge exploitation and exploration activities, *Knowledge Management Research & Practice*, 1 (3): 10-23.
33. Parnell, J. and Carraher, S., (2002). The role of effective resource utilization in strategy's impact on performance, *International Journal of Commerce and Management*, 13 (3): 34.
34. Pertusa-Ortega, E.M., Molina-Azorín, J.F. and Claver-Cortés, E. (2010). Competitive strategy, structure and firm performance: A comparison of the resource-based view and the contingency approach, *Management Decision*, 8 (48): 1282-1303.
35. Porter, M. (1985). *Competitive advantage; Creating and sustaining superior performance*. New York: Free Press.
36. Radovilski, Z., Gotcher, J.W., & Slattseveen, S., (1996). Implementing TQM: Statistical analysis of survey result. *Quality & Reliability Management*, 13, 10-24.
37. Reed, R., Lemak, D.J., & Mero, N.P. (2000). TQM and sustainable competitive advantage. *Quality Management*, 5, 5-26.
38. Sousa, R. and Voss, C.A. (2001), Quality management: Universal or context dependent?, *Production and Operations Management*, 4 (10): 383-404.
39. Yang, T.-T. and Li, C.-R. (2011). Competence exploration and exploitation in new product development: the moderating effects of environmental dynamism and competitiveness, *Management Decision*, 9 (49): 1444-1470.
40. Zhang, D., Linderman, K. and Schroeder, R.G. (2014a). Customizing quality management practices: A conceptual and measurement framework, *Decision Sciences*, 1 (45): 81-114.
41. Zhang, D. (2009), Quality exploitation versus quality exploration: Measurement, antecedents, and performance implications, Dissertation, *University of Minnesota, Minneapolis, MN*

Research paper

Analyzing the Mediating Role of Competitive Strategy in Quality Management Activities on Company Performance

Soheila Fathollahi chaleshtori, Farhad Farhadi*, meysam babae farsani

Abstract

Received:2021/06/06

Accepted:2021/07/26

The main purpose of this study is to analyze the mediating role of competitive strategy in quality management activities on company performance in Shahrekord pharmaceutical companies. The research method was correlational from the field branch and in terms of applied nature. The statistical population of the study was the employees of Shahrekord pharmaceutical companies and 84 people were selected as the sample using the available sampling method. The data collection tool is questionnaire. The validity of the questionnaire was confirmed by experts and content validity and the reliability of the questionnaire was confirmed by Cronbach's alpha coefficient. To test the research hypotheses, structural equation model was used with the help of Smart PLS software. Findings showed that there is a positive and significant relationship between operational quality management and exploratory quality management and company performance. There is a positive relationship between exploratory quality management practices and exploitation and performance with the mediating role of competitive strategy. The findings also show that there is a significant relationship between competitive strategy and firm performance.

Keywords: exploratory quality management, exploitation quality management, competitive strategy.