

1. מבוא

נושא העבודה: השפעת רמת איכות המוצר/השירות על ביצועי חברות

רמת איכות המוצר היא נושא חשוב בעולם העסקים של היום. מודלים שונים הוצעו במחקר כדי להיות מסוגלים לקבוע כיצד יש לנהל את בקרת האיכות של המוצרים או של השירותים. הסיבה לכך היא ההבנה כי רמת איכות המוצר מסוגלת להשפיע על הדרך שבה החברות מצליחות להגשים את עצמן, או במילים אחרות- את מידת ביצועי החברות.

כאשר אנו מדברים על ביצועי חברות אנו למעשה מתכוונים גם לרווחיות של החברה וגם ליכולת שלה לשמר את קהל הלקוחות שלה. ספרות המחקר, אשר תפורט במהלך עבודה זו, מסבירה כי קהל הלקוחות כיום הוא דינמי הרבה יותר ויכול לעזוב בקלות רבה יותר את החברה שהוא צורך ממנה מוצרים ושירותים, כל עוד הוא יחשוב כי הוא יכול לקבל מוצרים טובים יותר בחברה אחרת.

עבודה זו תבקש לבחון את הסוגייה של השפעת איכות המוצר או השירותים על ביצועי החברות. הכוונה כאן היא לבחון כיצד איכות המוצר מסוגלת להשפיע על ביצועי החברות היום וכיצד מנהלים צריכים לנהל את אסטרטגיית הניהול שלהם בהתאם לכך. שאלת המחקר של העבודה, אם כן תהיה:

מה השפעת רמת איכות המוצר/השירות על ביצועי חברות?

משתנה בלתי תלוי: רמת איכות המוצר

משתנה תלוי: ביצועי חברות.

על מנת לענות על שאלת המחקר אערוך את המבנה הבא. הפרק הראשון של העבודה יעסוק במשתנה הלא תלוי- רמת איכות המוצר. הפרק השני של העבודה יעסוק במשתנה הבלתי תלוי של העבודה-ביצועי חברות. לאחר מכן אערוך דיון קצר שיגע ישירות בשאלת המחקר ואסכם את העבודה.

השערת המחקר: קיים קשר חיובי בין רמת איכות המוצר/השירות לביצועי חברות. ככל שרמת איכות המוצר היא רמה גבוהה יותר כך ביצועי החברות יצליחו להגביר את היעילות שלהם בצורה משמעותית.

סקירת ספרות

2. איכות המוצר והשירות

2.1 רקע כללי על איכות מוצר/שירות

חשיבות איכות ושביעות הרצון של הלקוחות ממוצר מסוים אותו חברה מייצרת או משירות אותו היא מספקת הוא נושא שנחקר רבות בספרות המחקר. בין ההגדרות השונות של האיכות נוכל למצוא את ההגדרה המסכמת: " עמידה או חריגה מציפיות הלקוח". תפיסת האיכות מבוססת אם כן על ציפיות הלקוח לגבי איכות השירות או המוצר שניתן לו. אם מוצר מסוים או שירות מסוים נופל מן הצרכים או מן הציפיות של הצרכנים, אז הוא יגרור רגשות שלילים וביקורת רבה בנוגע למוצר (Yan-Lai Lia and others, 2018).

בעקבות הגלובליזציה ובעקבות תופעות אחרות אשר מתרחשות בעולם, נוצרו מערכות ייצור חדשות אשר שמות את הדגש על מידת שביעות הרצון של הלקוח לפני שהן שמות את הדגש על דברים אחרים. לניתוח הלקוחות יש חשיבות רבה מאחר והתוצאות משפיעות בצורה משמעותית על המהלכים הבאים של החברות (Yan-Lai Lia and others, 2018). מדינות המערב נותנות חשיבות רבה לכל הקשור לניהול בקרת איכות של המוצרים או של השירותים שהחברה מספקת. בארצות הברית למשל, יש חשיבות רבה למחקר של תיאוריית ניהול האיכות, כמו תיאוריית בדיקת איכות, תרשימי בקרה, ותיאוריות ניהול איכות כוללת (Chena and others, 2019).

משום כך אירופה וארצות הברית הקימו קונסורציום של 16 מדינות שיחד בוחנות את הדרכים לבקר את האיכות של המוצרים של החברות שלהם (Chena and others, 2019). מדינות אלו, כמו מדינות אחרות בעולם, מבקשת לשפר את האיכות של המוצר כדי להיות מסוגלים להמשיך ולהתחרות בשוק העולמי המשתנה בתדירות גבוהה ואשר מספק מוצרים ושירותים בתדירות חסרת תקדים ביחס לעבר. העלויות שחברה צריכה לשאת כדי לשמור על הלקוחות בדרך כלל נמוכות מעלויות גיוס של לקוחות חדשים. אם כן קיימת חשיבות רבה לנאמנות הקונה (He and others, 2019).

נאמנות זו יכולה להיווצר אם המשתמש מן המוצר מביע שביעות רצון מאיכות המוצר או מאיכות השירות. רמת שביעות הרצון מסוגלת לקבוע את הסבירות לנאמנות שזו נקבעת גם על ידי משתני איכות המוצר. בהקשר זה איכות המוצר היא היכולת של המוצר לבצע פונקציות מסוימות שיכולות לכלול עמידות, אמינות, דיוק וקלות שימוש. על מנת ששיווק מוצר יעבוד על הצרכנים להרגיש את ההתאמה של המוצר לאורח החיים שלהם. זאת מאחר והם נוטים לרכוש מוצרים שתואמים את מה שהם רוצים וצריכים (Chena and others, 2019).