

عنوان مقاله:

نقش کیفیت خدمات بر نوآور پذیری خدمات بیمه شخص ثالث

محل انتشار:

یازدهمین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و توسعه اقتصادی (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

سجاد محمدی دشتکی - کارشناسی ارشد رشته حقوق خصوصی دانشگاه آزاد اسلامی شهرکرد

مسعود جابری - کارشناسی ارشد رشته حقوق جزا و جرم شناسی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات به عنوان عاملی ارزش آفرین تلقی شود که ضمن تاثیرگذار بر شاخص های سازمانی عملکرد سازمان را تحت تاثیر قرار دهد. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر نوآور پذیری خدمات بیمه شخص ثالث مطالعه موردی صنعت بیمه ایران بوده است، بدین منظور با بررسی مرور ادبیات مدل تحقیق در دو بعد مستقل و وابسته طراحی شد و به تبع آن پرسشنامه ای تهیه و با تایید روایی و پایایی آن در بین نمونه آماری شامل مشتریان صنعت بیمه ایران در سطح شهر تهران به شیوه خوشه ای توزیع شد. با گردآوری پرسشنامه های توزیع شده اقدام به تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار آموس شد که با توجه به نتایج به دست آمده کلیه فرضیات در راستای تاثیر کیفیت خدمات در مولفه های عوامل محسوس، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی بر نوآورپذیر بودن خدمات بیمه شخص ثالث ارایه خدمات در بیمه مرکزی جمهوری اسلامی مورد تایید قرار گرفتند. همچنین با توجه به نتایج به دست آمده نتایج بیانگر تاثیر ۰.۶۵ از کیفیت خدمات بر نوآورپذیر بودن خدمات بیمه شخص ثالث در صنعت بیمه ایران را نشان داد که با توجه به ضرایب تاثیر مولفه ها نیز بیشترین ضریب مرتبط با مولفه اطمینان خاطر به دست آمد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، بیمه شخص ثالث، صنعت بیمه، صنعت بیمه ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1795538>

