

عنوان مقاله:

ارائه الگوی شکایت مشتری با توجه به نقش اخلاق کسب و کار در صنعت ساختمانی کشور

محل انتشار:

فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، دوره 18، شماره 0 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

مجتبی سکوتی بداغ

کامبیز شاهرویدی

محمود منصف شبگو

نرگس دل افروز

خلاصه مقاله:

زمینه: صنعت ساختمان یک نقش انکارناپذیر در تولید فرصت های سرمایه گذاری و تولید ثروت و ارزش افزوده در اقتصاد دارد. هدف این پژوهش طراحی الگوی شکایت مشتری در صنعت ساختمانی کشور با توجه به اهمیت اخلاق کسب و کار است. روش: این پژوهش کیفی بوده و از لحاظ هدف بنیادین است. همچنین بر حسب روش گردآوری داده ها از نوع تحقیقات میدانی محسوب می شود. جامعه ی آماری پژوهش حاضر اساتید رشته های معماری، عمران و شهرسازی و همچنین مدیران ارشد شرکت های ساختمانی هستند. در این پژوهش از نمونه گیری نظری استفاده گردید و تعداد حجم نمونه با توجه به اشباع نظری ۱۷ نفر بوده است. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش مصاحبه ی نیمه ساختاریافته است و از طریق روش تحلیل محتوای داده های کیفی یافته ها جمع آوری و تحلیل شدند. یافته ها: نتایج تحلیل محتوا نشانگر نقش ۱۲۲ کد اولیه بود که در مراحل مختلف تحلیل سی و چهار کد فرعی شناسایی گردید و از طریق آن شش کد اصلی احصا شد. نتیجه گیری: بر اساس نتایج پژوهش اخلاق کسب کار، اصول پیکره بندی مدیریت پروژه، سیاست ها و خط مشی های کلان دولت، عوامل اقتصادی رقابتی، ارزش ویژه ی برند، هزینه فرصت از دست رفته و طراحی سازه مبتنی بر نیازسنجی به عنوان مقوله های اصلی مدل پژوهش مورد شناسایی قرار گرفتند

کلمات کلیدی:

Business ethics, Customer complaint, Project management, اخلاق کسب و کار, شکایت مشتری, مدیریت پروژه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1921787>

