

عنوان مقاله:

طراحی مدل مفهومی رابطه بین شکاف کیفیت خدمات و ریسک های کسب و کار

محل انتشار:

نخستین کنگره بین المللی مدیریت ریسک (سال: 1386)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

آرش شاهین - عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

زهرا ابوالحسنی - دانشجوی کارشناسی ارشد بازرگانی - بازاریابی گروه مدیریت

خلاصه مقاله:

به نظر می رسد شکاف های کیفیت خدمات تاثیر زیادی روی بهره وری دارند و ریسک های سازمانی نیز باعث کاهش بهره وری می شوند . ریسک های سازمانی با توجه به تقسیم بندی های محیط نزدیک و دور سازمان شامل دو دسته کلی ریسک های نا خالص (تجاری) و ریسک های خالص می باشند . از سوی دیگر، شکاف های تعریف شده در مدل اصلاح شده کیفیت خدمات شامل هفت شکاف می باشند . در این مقاله به این سؤال پاسخ داده می شود که هر یک از شکاف های موجود در مدل کیفیت خدمات با انواع ریسک های سازمانی چه ارتباطی دارند . هدف اصلی این مقاله طراحی مدل مفهومی ارتباط مابین ریسک های سازمانی و شکاف های موجود در مدل اصلاح شده کیفیت خدمات می باشد . متغیر وابسته در این مقاله ریسک های سازمانی و متغیر مستقل، شکاف های موجود در مدل اصلاح شده کیفیت خدمات می باشد . نتیجه تحقیق نشان دهنده آن است که همه شکاف های کیفیت خدمات تاثیر یکسانی روی کاهش ریسک سازمانی ندارند و می توان آنها را اولویت بندی نمود .

کلمات کلیدی:

ریسک کسب و کار، شکاف کیفیت خدمات، رابطه، مدل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/42361>

