

<<创业型企业组织服务导向及其对绩效>>

图书基本信息

书名：<<创业型企业组织服务导向及其对绩效的作用机制研究>>

13位ISBN编号：9787308086035

10位ISBN编号：7308086038

出版时间：2011-5

出版时间：浙江大学出版社

作者：徐璐

页数：238

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<创业型企业组织服务导向及其对绩>>

内容概要

《创业型企业组织服务导向及其对绩效的作用机制研究》采用了国际规范的实证研究的方法和程序，研究尝试整合服务领域与创业领域的研究视角，希望通过不同领域的研究主题、研究方法的整合，为服务领域的研究创造新的研究视角和思路。

《创业型企业组织服务导向及其对绩效的作用机制研究》通过对服务导向、组织—顾客界面研究以及公司创业、创业绩效等相关领域的文献研究，总结了以往理论研究的进展，并分析了有待于进一步研究的问题，从而为本研究的设计提供了理论基础。

《创业型企业组织服务导向及其对绩效的作用机制研究》是作者徐璐在博士论文的基础上修改完善而成的。

书籍目录

第一章 导论第一节 研究背景一、服务经济时代的到来二、企业丰富的创业实践三、组织服务导向的作用第二节 研究目的和意义一、研究目的二、研究意义第三节 研究思路和技术路线一、研究思路二、研究设计三、研究的技术路线第二章 文献综述第一节 服务相关研究回顾一、服务的概念与特征二、服务接触及相关模型三、服务业的演进研究第二节 组织—顾客界面研究回顾一、组织—顾客界面研究概述二、组织—顾客界面研究体系三、组织氛围相关研究四、顾客关系资本相关研究五、组织主动性相关研究第三节 服务导向研究文献回顾一、服务导向的概念与内涵二、服务导向的个体水平研究三、服务导向的组织水平研究四、服务导向的影响因素研究五、服务导向的结果变量研究第四节 创业型企业相关研究回顾一、创业导向研究回顾二、创业型企业的界定三、创业绩效文献回顾第五节 文献研究小结一、以往研究取得的进展二、有待进一步研究的问题第三章 组织服务导向概念构思的访谈研究第一节 研究目的第二节 研究方法一、样本描述二、访谈设计三、数据收集方法四、数据分析方法第三节 组织服务导向要素的内容分析一、编码表的构建二、访谈材料编码与统计三、编码信度和效度检验四、编码结果的解释第四节 研究小结一、组织服务导向的三大要素类别二、组织服务导向的作用分析三、进一步研究的问题第四章 组织服务导向的结构与影响因素研究第一节 理论背景与研究假设第二节 研究方法一、量表编制二、数据收集与样本描述三、测量四、数据分析方法第三节 研究结果分析一、组织服务导向的探索性因素分析二、组织服务导向的验证性因素分析三、组织服务导向结构维度的信度与效度分析四、不同背景特征下组织服务导向的差异比较五、创业导向的影响效应分析第四节 研究小结一、组织服务导向的内容结构验证二、组织服务导向的特征差异三、组织服务导向的影响因素四、研究意义与局限第五章 组织服务导向模式及其特征的案例研究第一节 理论框架第二节 研究方法第三节 研究设计一、案例选择二、数据采集三、信效度策略四、分析单元第四节 案例分析一、基于需求匹配的利基型模式二、基于服务创新的创新型模式三、基于品质构建的品质型模式第五节 案例小结第六章 组织服务导向的顾客关系效能研究第一节 理论基础与研究假设第二节 研究方法一、样本二、测量三、统计分析第三节 研究结果一、测量问卷的信度与效度分析二、组织服务导向对顾客关系资本的效应分析三、组织服务导向对顾客关系资本的阶段效应分析四、组织服务导向对顾客关系资本的类别效应分析五、组织主动性的缓冲效应分析第四节 研究小结第七章 组织服务导向对创业绩效的作用机制研究第一节 理论背景与研究假设一、组织服务导向与创业绩效的关系二、组织服务导向作用机制的中介效应三、组织服务导向作用机制的缓冲效应第二节 研究方法一、样本二、测量三、统计分析第三节 研究结果一、主要研究变量的描述统计二、组织服务导向对创业绩效的作用分析三、顾客关系资本的中介效应分析四、创业环境特征的缓冲效应分析第四节 研究小结第八章 总论第一节 主要研究结论一、构建了组织服务导向的三维结构二、组织服务导向在不同要素背景下的特征差异三、创业导向对组织服务导向的影响效应四、组织服务导向模式及其顾客关系效能机制五、组织主动性对企业培育顾客关系资本的作用六、组织服务导向与创业绩效的关系七、顾客关系资本对组织服务导向与创业绩效关系的中介效应八、创业环境特征对组织服务导向与创业绩效关系的调节效应第二节 本研究的理论进展一、组织服务导向概念的新构思二、组织服务导向模式的新探索三、组织服务导向机制的新拓展第三节 本研究的实践意义第四节 研究展望附录一 访谈提纲附录二 调查问卷（高管版）附录三 调查问卷（客服版）参考文献

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>