

管理学在中国

基于意念构建和动态服务属性管理的服务质量提升

黄劲松,王铮,郑晓明,欧阳桃花

1. 北京航空航天大学经济管理学院; 2. 新加坡国立大学计算机学院; 3. 清华大学经济管理学院

摘要: 基于意念建构理论和双因素理论对一个成功的中国餐饮企业进行案例研究。结果发现, 已有的激励属性将转化为保健因素, 因此持续提供新的激励属性同时保持已有的保健属性的质量是提升服务质量的关键, 而这种能力的形成是基于企业组织意念建构而带来的。

关键词: 服务质量 意念建构 双因素理论 服务属性

Improving Service Quality through Organizational Sense Making and Dynamic Service Attributes Managing

HUANG Jinsong,WANG Zheng,ZHENG Xiaoming,OUYANG Taohua

1.Beihang University, Beijing,China; 2. National University of Singapore, Kent Ridge,Singapore; 3. Tsinghua University,Beijing,China

Abstract: This paper uses the organizational sense making and two factor theory to investigate a successful chain restaurant organization in China. Our research result shows that the existing motivation attributes will transfer to hygiene attributes, thus it is critical for a company to continually provide new motivation attributes with ensuring the existing hygiene attributes simultaneously; while this sustained capability could achieve with the process of sense making evolves.

Keywords: service quality organizational sense making two factor theory service attributes

收稿日期 2013-02-28 修回日期 网络版发布日期

DOI:

基金项目:

国家自然科学基金资助项目(71031001, 71073007, 71172015, 71172016); 广义虚拟经济专项研究资助项目(GX2012 1013 (M))

通讯作者: 黄劲松(1969~), 男, 湖北大冶人。北京航空航天大学(北京市 100191)经济管理学院副教授, 博士。研究方向为市场营销。

作者简介:

作者Email: huangjs@buaa.edu.cn

参考文献:

本刊中的类似文章

1. 杜建刚, 范秀成, 冯天俊. 动态营销范式下中国服务业顾客满意形成机制研究[J]. 管理学报, 2009,6(11): 1541-
2. 马士华, 谭勇, 龚凤美. 工业企业物流能力与供应链绩效关系的实证研究[J]. 管理学报, 2007,4(4): 493-
3. 张龙, 鲁耀斌, 乔永忠. 移动服务质量的多维多层尺度测量模型构建[J]. 管理学报, 2009,6(6): 722-
4. 郑兵, 董大海, 金玉芳. 国外物流服务质量研究述评[J]. 管理学报, 2007,4(3): 373-
5. 郭国庆, 孟捷. 非营利机构服务质量传递系统的过滤模型[J]. 管理学报, 2006,3(1): 24-
6. 郭国庆, 孟捷, 寇小萱. 非营利机构服务质量感知放大效应分析[J]. 管理学报, 2005,2(2): 206-
7. 张涑贤, 苏秦, 宋永涛, 崔艳武. B2B下服务质量对关系质量的影响研究[J]. 管理学报, 2010,7(10): 1514-
8. 赵晓煜, 曹忠鹏, 张昊. 顾客之间的感知相容性与其行为意向的关系研究 [J]. 管理学报, 2012,9(6): 890-

扩展功能

本文信息

- ▶ Supporting info
- ▶ PDF(1847KB)
- ▶ [HTML全文]
- ▶ 参考文献[PDF]
- ▶ 参考文献

服务与反馈

- ▶ 把本文推荐给朋友
- ▶ 加入我的书架
- ▶ 加入引用管理器
- ▶ 引用本文
- ▶ Email Alert
- ▶ 文章反馈
- ▶ 浏览反馈信息

本文关键词相关文章

- ▶ 服务质量
- ▶ 意念建构
- ▶ 双因素理论
- ▶ 服务属性

本文作者相关文章

PubMed

9. 程平, 刘伟. 基于知识流动的软件需求开发双因素模型[J]. 管理学报, 2011,08(06): 908-
10. 杜兰英, 赵芬芬, 侯俊东. 基于感知视角的非营利组织服务质量、捐赠效用对个人捐赠意愿影响研究[J]. 管理学报, 2012,9(1): 89-
11. 许月恒, 张明立, 唐塞丽. 基于多维视角的工业服务市场服务质量对客户行为意向的影响研究[J]. 管理学报, 2013,10(8): 1214-
12. 赵晓煜, 曹忠鹏, 刘汝萍. 服务企业的顾客教育对顾客参与行为的影响研究[J]. 管理学报, 0,0): 1648-
13. 赵晓煜, 曹忠鹏, 刘汝萍. 服务企业的顾客教育对顾客参与行为的影响研究[J]. 管理学报, 2013,10(11): 1648-
14. 韦福祥, 姚亚男. 基于交易过程的企业网站服务质量测量工具开发研究[J]. 管理学报, 2014,11(1): 116-

文章评论

反馈人	<input type="text"/>	邮箱地址	<input type="text"/>
反馈标题	<input type="text"/>	验证码	<input type="text" value="4376"/>