



تبیین مفهوم عملکرد کسب و کار: مطالعه مروری

سید سلیمان طاوسی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد، واحد اردکان، ایران
۲۰۰۰Rsearch@gmail.com

محمد شاکر اردکانی

استادیار، دکتری مدیریت بازرگانی، گرایش رفتار سازمانی و منابع انسانی، گروه مدیریت، دانشگاه اردکان، ایران (نویسنده مسئول)
m.shaker@ardakan.ac.ir

چکیده

هدف این مطالعه، تبیین مفهوم عملکرد کسب و کار به‌ویژه در فروشگاه‌های بزرگ غیر اینترنتی است. از این رو این مطالعه به‌صورت مروری و به شکل منظم و روایی بر اساس مستندات موجود و قضاوت وارد از اندیشمندان این حوزه در مقالات ارائه‌شده از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۶ خارجی با استفاده از جستجوی واژگان کلیدی آنالیز مفهوم عملکرد کسب و کار بدون محدودیت رشته‌ای ولی با تأکید بر بازاریابی فروشگاه‌های بزرگ در پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی صورت گرفته است. از بین مقاله‌های موجود (۱۱۱ مقاله)، ۲۰ مقاله خارجی پس از غربال‌گری که تعریفی خاص از عملکرد کسب و کار به همراه مفاهیمی که می‌تواند با کسب و کار فروشندگان فروشگاه‌های بزرگ اینترنتی ارائه دادند انتخاب و اسنادکاوی روی مقالات موجود انجام شد. ارتباط مفاهیم بسیاری با عملکرد کسب و کار در اسناد بررسی شده مشخص شد و در نهایت می‌توان عنوان داشت عملکرد کسب و کار، بر اساس یافته‌ها، مفهومی ترکیبی و دارای ارزشی بالا، به مقدار موفقیت فروشندگان در بازار رقابتی نسبت به فروش کالا و یا خدماتشان در قیاس با دیگر فروشندگان و یا ناشی از نگاه مصرف‌کننده به رفتار فروشنده قلمداد شد. در این بین، نگاه و نیاز مصرف‌کننده و وجود یک بازار رقابتی از سوی فروشندگان جهت جذب بیشتر مشتریان در راستای خرید اولیه و خریدهای بعدی بیشترین واژه‌های تکراری در مفاهیم عملکرد کسب و کار بوده و دارای بالاترین فراوانی در تعاریف اندیشمندان بود؛ بنابراین نتیجه گرفته می‌شود در صورتی که بازار رقابتی باشد، نرخ‌های متعادل و کیفیت کالا و یا خدمت در حد قابل قبولی باشد، آنگاه مشتریان و مصرف‌کنندگان با توجه به نوع نیاز و نگاهشان نسبت به کالا و یا خدمت تولیدشده برای تصمیم خرید اقدام کرده و فرایند کسب و کار فروشنده انجام می‌گیرد. البته بسیاری دیگر از واژگان را می‌شود با استفاده از مطالعات آتی و با استفاده از دیگر روش‌های پژوهشی انجام داد.

واژگان کلیدی: عملکرد کسب و کار، فروشندگان، مطالعه مروری.