

عنوان مقاله:

بررسی رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات گردشگری شهری با مدل تلفیقی کانو و سروکوآل (مطالعه موردی: شهر نوشهر)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، گردشگری و تکنولوژی (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسنده:

منیره داودی - کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی دانشگاه مازیار رویان

خلاصه مقاله:

گردشگری شهری در کشورهای پیشرفته سودآورترین نوع گردشگری است و در زمینه های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و اکولوژیکی و ... تاثیرات انکارناپذیری دارد. اگر صنعت گردشگری شهر متناسب با اهداف توسعه شهری گسترش پیدا کند می تواند منجر به رفاه کلی جامعه شود. تکامل گردشگری در عصر حاضر پذیرای تغییراتی است که به طور کلی در فرایند توسعه تاثیرگذار است. رقابت خدماتی از جنبه های بسیار مهم گردشگری محسوب شده و موجب جلب تمایل گردشگران به ایجاد شرایط مناسب در این صنعت می شود. در بین کلیه صنایع خدماتی، صنعت گردشگری به علت ایفای نقش اساسی در اقتصاد ملی یکی از حساسترین صنایع به موضوع کیفیت است. در نتیجه کیفیت خدمات رسانی به طور مستقیم با میزان بازگشت مجدد گردشگران در ارتباط است و موجب سود بیشتر سازمان ها و اماکن گردشگری می شود. در همین راستا و باتوجه به اهمیت بحث کیفیت ارائه ی خدمات در بازگشت مجدد گردشگر این مقاله به بررسی میزان رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات ارائه شده در حوزه ی گردشگری در شهر نوشهر به عنوان یک شهر گردشگری پذیر می پردازد. این مقاله با استفاده از تلفیق دو مدل کانو و سروکوآل جهت دستیابی به نتایج بهتر انجام گرفته است.

کلمات کلیدی:

گردشگری شهری، رضایتمندی گردشگران، کیفیت خدمات، کانو و سروکوآل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1229112>

