

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر خلاقیت در صنعت هتلداری بر احساسات مشتری (مورد مطالعه: هتل کوثر رامسر)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی و نخستین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت و کسب و کار (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

زین العابدین رحمانی - عضو هیئت علمی دانشگاه

مهدی ضمیرپور مقدم نیا - دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، دانشگاه ادیب مازندران

خلاصه مقاله:

مطالعه حاضر باهدف بررسی تاثیر خلاقیت در صنعت هتلداری بر احساسات مشتری می باشد. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش در زمره پژوهش های توصیفی پیمایشی قرار می گیرد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل مشتریان هتل ۳ ستاره کوثر واقع در شهرستان رامسر می باشند که تعداد آنها نامحدود است و حجم آن بر اساس فرمول کوکران ۳۸۵ نفر در نظر گرفته شده است. ابزار گردآوری داده ها، ترکیبی از پرسشنامه های استاندارد و محقق ساخته است که با طیف ۵ ارزشی لیکرت سنجیده شده است. روایی محتوایی این پرسشنامه به تایید خبرگان این حوزه رسیده و میزان پایایی آن نیز به کمک آزمون آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. آمار توصیفی از طریق نرم افزار SPSS و آمار تحلیلی از طریق روش مدلسازی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم افزار SmartPLS بررسی شده است. یافته های پژوهش نشان داده است که تمامی فرضیه ها تایید شده اند. همچنین نتایج نشان داده است که منحصر به فرد بودن خلاقیت در خدمات هتل، بیشترین تاثیر را بر برانگیختگی مشتریان دارد و بعد از آن نتایج نشان داده است که زیبایی های خلاقیت در خدمات بیشترین لذت را برای مشتریان رقم می زند

کلمات کلیدی:

خلاقیت، احساسات مشتری، هتل کوثر

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1394575>

