

## عنوان مقاله:

بررسی عدالت ادراک شده در رفتارهای مشارکت مشتری در صنعت هتلداری

## محل انتشار:

دومین همایش بین المللی گردشگری و توسعه (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

فاطمه میرآشه - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، پردیس بین المللی کیش دانشگاه تهران

مهرداد استیری - استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

## خلاصه مقاله:

نقش و اهمیت رفتارهای مشارکتی مشتریان در صنایع خدمات محوری همچون گردشگری و مهمان نوازی در پژوهش های پیشین مورد تاکید فراوان قرار گرفته است. بر این مبنا ارائه دهندگان خدمات گردشگری همچون هتل ها باید نقش منصفانه بودن خدمات (عدالت) را در تاثیرگذاری بر رفتارهای نقش آفرینی مشتریان درک کنند، چرا که این نقش ها در سال های اخیر تکامل یافته اند و اکنون فقط محدود به رفتار خرید مجدد یا تبلیغات شفاهی مثبت نیستند. مشتریان امروزی قادرند به طور فعالان ه در خل ق و ارائه خدمات مشارکت نمایند. هدف از این پژوهش، بررسی عدالت ادراک شده در رفتارهای مشارکت مشتری در صنعت هتلداری می باشد. در این پژوهش پس از مرور مختصر ادبیات، پیشینه مرتبط، مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. در این پژوهش، با توجه به مبانینظری و مطالعات تجربی گذشته، یک مدل مفهومی پیشنهادی برای تبیین روابط میان متغیرهای مورد بحث و انجام پژوهش های تجربی آتی پیشنهاد شده است.

## کلمات کلیدی:

عدالت ادراک شده، رفتارهای مشارکت مشتری، صنعت هتلداری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1682995>

