

عنوان مقاله:

تاثیر مدیریت زنجیره تامین میهمان نوازی پایدار بر رضایت و وفاداری مشتریان

محل انتشار:

فصلنامه برنامه ریزی و توسعه گردشگری، دوره 11، شماره 42 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 29

نویسندگان:

علی مروتی شریف آبادی - دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد و حسابداری، دانشگاه یزد، استان یزد، ایران.

داوود عندلیب اردکانی - دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد و حسابداری، دانشگاه یزد، استان یزد، ایران.

فایزه برزگرفرویی - کارشناسی ارشد مدیریت تولید و عملیات، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد و حسابداری، دانشگاه یزد، استان یزد، ایران.

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: در سال های اخیر، همگرایی بین زنجیره تامین و پایداری و موضوعات پایداری در میهمان نوازی و هتل داری توجه زیادی را به خود اختصاص داده است. هدف پژوهش حاضر، بررسی تاثیر مدیریت زنجیره تامین میهمان نوازی پایدار بر رضایت و وفاداری مشتریان در هتل های یزد بوده است. روش شناسی: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری نامحدود این پژوهش شامل مشتریان ۱۰هتل منتخب استان یزد است. جهت انجام پژوهش ابتدا به تدوین فرضیات و ضرورت آن پرداخته شده و سپس با توجه به ادبیات پژوهش و پیشینه آن پرسش نامه ای تدوین گردید که پس از تایید روایی و پایایی آن به کمک آلفای کرونباخ در میان ۱۵۰ نمونه آماری توزیع و برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون PLS استفاده گردید. یافته ها: نتایج نشان می دهد که بعد محیط زیستی مدیریت زنجیره تامین میهمان نوازی پایدار بر رضایت مشتریان و بعد اقتصادی آن بر رضایت و وفاداری مشتریان تاثیر مثبت و معناداری دارد. بعد محیط زیستی مدیریت زنجیره تامین میهمان نوازی پایدار بر وفاداری مشتریان و بعد اجتماعی آن بر رضایت و وفاداری مشتریان تاثیر مثبت و معناداری ندارد. نتیجه گیری و پیشنهادها: در نهایت کسب وکارهای میهمان نوازی در بین استراتژی های خود مانند افزایش کیفیت محصولات و خدمات و ...، باید به منظور بهبود رضایت و وفاداری مشتری، افزایش عملکرد شرکت، ایجاد مزایای درونی برای خود و بیرونی برای کل جامعه در بلندمدت، اقدامات پایدار لازم در این سه بعد مذکور را به کار بگیرند. نوآوری و اصالت: نوآوری این پژوهش انتخاب دو متغیر رضایت و وفاداری از بین ادراکات و نگرش مشتریان و انتخاب هتل های استان یزد از بین کسب وکارهای میهمان نوازی در سطح کشور می باشد.

کلمات کلیدی:

پایدار، وفاداری مشتری، مدیریت زنجیره تامین میهمان نوازی، رضایت مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1690438>

