

عنوان مقاله:

بررسی عوامل انگیزشی کارکنان هتل بر وفادارای مشتریان هتل در جهت بازاریابی (مطالعه موردی: هتل های ۵ ستاره منطقه ثامن شهر مشهد)

محل انتشار:

هجدهمین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

افشین اعلی پور - دانشجوی دکتری گروه جغرافیا و برنامه ریزی روستایی واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران

روح اله بهزاد - استادیار گروه گردشگری، دانشگاه غیرانتفاعی بینالود، مشهد، ایران

ابوالفضل بهنیافر - دانشیار گروه جغرافیا واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر، بررسی تاثیر عوامل انگیزشی بر وفادارای مشتریان هتل های ۵ ستاره منطقه ثامن شهر مشهد بود. پژوهش حاضر از نظر نحوه جمع آوری اطلاعات جزو پژوهش های توصیفی و طرح های پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مشتریان هتل های ۵ ستاره منطقه ثامن شهر مشهد بودند. برای تعیین نمونه از بین مشتریان هتل ها، به دلیل نامحدود بودن تعداد مشتریان هتل ها، حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۵۰ نفر تعیین شد و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش برای جمع آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود که روایی محتوایی آن مورد تایید قرارگرفت و پایایی آن هم با استفاده از روش الفای کرونباخ محاسبه و تایید شد. برای تحلیل داده ها ابتدا به منظور بررسی نرمال بودن داده ها از آزمون کالموگراف اسمیرنف استفاده شد و سپس از آزمون t تک گروهی استفاده شد. نتایج نشان داد که عوامل انگیزشی کارکنان هتل بر رضایت بازدیدکنندگان از کیفیت خدمات هتل ها، افزایش رضایتمندی گردشگران از نحوه پاسخ گویی کارکنان هتل ها و توسعه بازاریابی برای هتل و جذب مشتریان جدید هتل های ۵ ستاره منطقه ثامن شهر مشهد تاثیر مثبت دارند. در نتیجه می توان گفت بهبود عوامل انگیزشی کارکنان، وفاداری مشتریان، رضایت بیشتر مشتریان هتل ها و بهبود بازاریابی هتل ها و جذب بیشتر مشتریان را به همراه دارد.

کلمات کلیدی:

عوامل انگیزشی، وفاداری مشتریان، هتل های پنج ستاره، منطقه ثامن شهر مشهد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1768721>

