

## عنوان مقاله:

تحلیل عوامل موثر بر ارتقاء عملکرد و رضایت مندی کارکنان مراکز پذیرایی گردشگری: مطالعه موردی رستوران های میان راه روستای رودک (دهستان رودبار قصران، شهرستان شمیرانات)

## محل انتشار:

فصلنامه نگرش های نو در جغرافیای انسانی، دوره 7، شماره 2 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسندگان:

فضیله داور خانی - دانشیار جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه تهران، تهران، ایران و عضو قطب مطالعات و برنامه ریزی روستایی، تهران، ایران

سحر قربانی - کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

چکیده یکی از حلقه های مهم در زنجیره توریسم، مراکز پذیرایی اند. در بازار رقابتی دنیا مطمئناً مناطق و کشورهای گوی سبقت را می ربایند که با توجه به سطح انتظارات مشتری (مسافر) خدمات را با استاندارد بالاتر ارائه کنند بدین معنی که با آموزش های مختلف به کارکنان، خدماتی با کیفیت بهتر و کارایی بالاتر را عرضه کنند. از اینرو جلب رضایت کارکنان و علاقه مند کردن آن ها به شغل مورد تصدی و در نتیجه برآورده شدن اهداف سازمانی از اهمیت خاصی برخوردار است. در این مقاله به منظور سنجش رضایت مندی کارکنان مراکز پذیرایی در خصوص توسعه کیفیت توریسم ۶۰ نفر از کارکنان (با روش نمونه گیری تصادفی) و ۲۰ نفر از مدیران مراکز پذیرایی گردشگری بصورت تمام شماری در رستوران های میان راهی در دهستان رودبار قصران روستای رودک و بطور تصادفی انتخاب و مورد مصاحبه قرار گرفته اند. همچنین برای تکمیل داده ها از پرسشنامه استفاده شد. برای بررسی رضایت مندی شاخص هایی چون حقوق مناسب، کار گروهی، پاداش و... مورد آزمون قرار گرفت. پایایی ابزار سنجش بدست آمده با استفاده از Spss برابر ۰.۷۵ بوده که قابل قبول میباشد. با توجه به اطلاعات میدانی و نرم افزارهای Exell و Spss مشخص شد که از دلایل عمده برای انتخاب کارکنان در بخش مراکز پذیرایی گردشگری، حقوق و پاداش موجود در این صنعت است. اکثریت پرسنل در این مکان برای درآمد بیشتر (دریافت های مالی توسط مدیران و مهمانان) کار می کنند. عدم حمایت مدیران و فشار کاری از مهمترین عوامل بی میلی به کار در کارکنان مراکز پذیرایی می باشد. برای افزایش رضایت کارکنان و موفقیت مدیران، توسعه طرح های آموزشی مناسب پرسنل در بخش مراکز پذیرایی گردشگری، روش هایی برای تقویت مشارکت بین مدیران و کارکنان، دریافت پیشنهادات کارکنان برای بهبود کارشان و پاسخ دادن به پیشنهاداتشان و... توصیه می گردد.

## کلمات کلیدی:

واژگان کلیدی: گردشگری، مراکز پذیرایی، رضایت شغلی، موفقیت مدیران، روستای رودک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1794109>

