

عنوان مقاله:

تاثیر رفتار ناخوشایند سایر گردشگران بر تجربه کلی گردشگر (مورد مطالعه: رستوران های شهر مشهد)

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات اجتماعی گردشگری، دوره 9، شماره 17 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 30

نویسندگان:

سید محمد صادق ایرانفر - موسسه آموزش عالی شاندریز

هادی رفیعی دارانی - دانشگاه فردوسی مشهد

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این مطالعه بررسی چگونگی ارزیابی گردشگر ناظر از بدرفتاری سایر گردشگران در محیط خدمات اشتراکی و تاثیر آن بر تجربه کلی گردشگر از تجربه سفر می باشد. آمار و اطلاعات از طریق مصاحبه حضوری و تکمیل پرسش نامه از ۴۱۱ گردشگر مشهد در سال ۱۳۹۸ به دست آمد. آزمون فرضیات با روش مدل سازی معادلات ساختاری انجام گردید. نتایج مطالعه نشان داد که گردشگران در مواجهه با بدرفتاری سایر گردشگران در یک محیط خدماتی مشترک، از یک فرایند ارزیابی اولیه و ثانویه عبور نموده که رفتارهای مقابله ای فعال و غیرفعال را به دنبال خواهد داشت. درک ناتوانی، فریب و تهدید هویت، مهم ترین عوامل شناخت در این رویارویی است. درک فریب، تاثیر مستقیم بر رفتارهای مقابله ای غیرفعال دارد و در نتیجه گردشگر تمایلی به حل مشکل با شرکت ارائه دهنده خدمات را نداشته و ارتباط مشتری- شرکت را بی سروصدا خاتمه می دهد. درک تهدید هویت، تاثیری مستقیم بر قصد تعویض دارد. درک ناتوانی، گردشگر را از حل فوری مشکل دلسرد نموده، در صورتی که هیجانات منفی، تاثیری مستقیم و مثبت بر مقابله فعال دارد. همچنین مشخص گردید که هیجانات منفی گردشگر، تاثیر منفی و معنی داری بر تجربه کلی گردشگر می گذارند. بنابراین ارائه دهندگان خدمت، باید به اهمیت مدیریت تعاملات گردشگر-گردشگر و تاثیر آن بر تجربه کلی گردشگر توجه داشته باشند.

کلمات کلیدی:

رفتار ناخوشایند گردشگر#نظریه ارزیابی# تجربه کلی گردشگر#هیجان منفی#شناخت#مشهد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1882880>

