

عنوان مقاله:

عوامل موثر بر قابلیت سودآوری مشتری با رویکرد شرکت به شرکت (مطالعه موردی هتل های شهر اصفهان)

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره 14، شماره 55 (سال: 1386)

تعداد صفحات اصل مقاله: 30

نویسندگان:

مهدی جمشیدیان - عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

امیر حسین شریعتی - عضو هیات علمی دانشکده مدیریتی دانشگاه شیخ بهایی اصفهان

خلاصه مقاله:

مقاله حاضر به شناسایی و بررسی یک دسته عوامل اصلی که بر قابلیت سودآوری مشتری با رویکرد شرکت به شرکت در هتل های شهر اصفهان موثر هستند می پردازد. هدف مقاله آن است که تاثیر عواملی مانند، 1- بسته های متنوع اتاق، غذا و نوشیدنی و خدمات دیگر، 2- موقعیت مکانی هتل، 3- شهرت نام هتل، - تمرکز بر بازار اتاق ها، 5- تمرکز بر بازار غذا و نوشیدنی، 1- آمیخته مشتری، 7- مخارج فرعی مشتری در حوزه های مختلف درآمدی هتل و 8- ساختار قیمت، را بر قابلیت سودآوری مشتری با رویکرد شرکت به شرکت در هتل های شهر اصفهان بررسی کند. تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی و از شاخه کاربردی است و جامعه آماری پژوهشی را کلیه کارشناسان و مسیولین هتل های شهر اصفهان که در تعامل با مشتریان خود، رویکرد شرکت به شرکت دارند و تعداد آنها در اصفهان 10 هتل می باشد، تشکیل می دهند. که با توجه به یک نمونه اولیه 10 تایی، واریانس بدست آمده از آن و ضریب آلفای کرونباخ (92%)، یک نمونه 32 تایی به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. از ابزارهای کتابخانه ای، پرسشنامه و مصاحبه جهت جمع آوری اطلاعات و داده ها استفاده شده است. فرضیات تحقیق با استفاده از آزمون T در سطح اطمینان 95 درصد مورد بررسی قرار گرفتند. علاوه بر آزمون T، جهت تکمیل نتایج تحقیق از آزمون های دیگری از قبیل ANOVA، توکی، T مستقل و فریدمن نیز استفاده شده است. با توجه به نتایج بدست آمده، ترتیب اهمیت عوامل موثر بر قابلیت سودآوری مشتری با رویکرد شرکت به شرکت به صورت زیر است: 1- شهرت نام هتل 2- موقعیت مکانی هتل 3- آمیخته مشتری - ساختار قیمت 5- تمرکز بر بازار اتاق ها 1- بسته های متنوع اتاق، غذا و نوشیدنی و خدمات دیگر 7- مخارج فرعی مشتری در حوزه های مختلف درآمدی هتل 8- تمرکز بر بازار غذا و نوشیدنی

کلمات کلیدی:

سودآوری مشتری، رویکرد شرکت به شرکت، هزینه یابی بر مبنای فعالیت، صنعت هتل داری و گردشگری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/664855>

