

عنوان مقاله:

نقش سیاست گذاری گردشگری شهری با تاکید بر هتل های شهر مشهد

محل انتشار:

اولین همایش رقابت پذیری و آینده تحولات شهری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

سروش امیری - دکتری روابط بین الملل و عضو هییت علمی دانشگاه علوم انتظامی ایران، تهران

جواد کیانی - عضو هییت علمی دانشگاه علوم انتظامی

زهرا رجایی - دکتری مدیریت، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، ایران

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: توسعه صنعت گردشگری مهم ترین فعالیت اقتصادی جهان و ایجاد رضایت گردشگران از خدمات ارایه شده از مهم ترین عوامل افزایش درآمد جهانگردی و رونق فعالیت های هتلداری بوده و برنامه ریزی در زمینه ارایه خدمات در مکان های اقامتی نقش مهمی در نگرش مثبت گردشگران و ایجاد مزیت رقابتی و برند ملی در اذهان گردشگران دارد. هدف از این تحقیق شناخت نقش هتل ها در سیاست گذاری گردشگری با تاکید بر احیای خدمات هست که این مطالعه در دو فاز انجام شده است. روش: مقاله حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی تحلیلی هست جامعه آماری تحقیق حاضر گردشگران، هتل های 3 ستاره و بالاتر شهرستان مشهد می باشند و پرسشنامه استاندارد اکیز و ارسلی 2007 مبنا قرار گرفته است. نتایج: بر اساس نتایج پیمایش کمی با کمک نرم افزار pls انجام شده است احیاء خدمات با رضایت، وفاداری، ارتباطات کلامی گردشگران رابطه معناداری دارد و در فاز دوم مدل سازی از سیاست گذاری مطلوب گردشگری با در نظر گرفتن احیای خدمات همچنین فاکتورهای مختلفی که موثر بر ایجاد برند ملی در ذهن گردشگران می گردد بررسی گردیده است این عوامل شامل درجه جذابیت هتل نزد گردشگران، تربیت و به کارگیری کادری آموزش دیده و مجرب، کیفیت نیروی انسانی، کیفیت خدمات، هزینه تمام شده گردشگران (قیمت)، و حل و فصل سریع ادعاها و شکایات گردشگران بودند که با مصاحبه با گروه کارشناسان و گردشگران، هتل های 3 ستاره و بالاتر مشهد و اطلاعات آماری موجود و ادبیات تحقیق با کمک نرم افزار vensim به تشریح سناریوهای مختلف هم در برند سازی هتل هم در افزایش گردشگران می تواند تاثیر داشته باشد.

کلمات کلیدی:

احیاء خدمات، رضایت گردشگران، ارتباطات کلامی گردشگران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/816014>

