

عنوان مقاله:

کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در بخش گردشگری: تلفیقی از مطالعات فارسی زبان

محل انتشار:

فصلنامه هنر و تمدن شرق، دوره 7، شماره 23 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

غزال فیروزی - مدیریت جهانگردی، دانشگاه علم و فرهنگ،

خلاصه مقاله:

مطالعات زیادی کیفیت خدمات گردشگری و تاثیر آن روی رضایت مشتریان را مورد بررسی قرار داده است. موضوعی که ارتباط نزدیکی به فرهنگ و جامعه شناسی تمدن ایران دارد. تمامی تلاش های بنگاه های گردشگری برای دستیابی به رضایت مشتریان است تا بتوانند فضای کسب و کار خود را تضمین کنند. بنابراین جمع آوری و گردآوری یافته های این مطالعات در زبان فارسی یک نیاز نظری و کاربردی به حساب می آید. این پژوهش با هدف تلفیق مطالعات فارسی زبان علمی پژوهشی در زمینه کیفیت خدمات گردشگری و رضایت مشتریان صورت گرفته و به دنبال این است که چه عواملی موجب ایجاد رضایت مشتریان به واسطه کیفیت خدمات نقش آفرینی می کند. این تحقیق کیفی از نوع فراتلفیق است که با تاکید بر مطالعات انجام شده صورت می گیرد. بنابراین 20 پژوهش معتبر از بانک نشریات جهاد دانشگاهی با توجه به واژگان کلیدی تحقیق گردآوری شد. نتایج نشان داد که عوامل بسیار زیادی وجود دارند که به طور غیرمستقیم روی کیفیت خدمات و رضایت مشتریان اثر دارند که کمتر به آنها پرداخته شده است. زیرساخت عمومی، قوانین و مقررات، عناصر ذهنی و تبلیغاتی بخشی از این عوامل به حساب می آیند. روش مطالعات موجود بیشتر کمی یا ترکیبی است اما به نظر می رسد تاکید بر مطالعات کیفی و زمینه ای برای شناخت و توصیف بهتر ارتباط بین این مفاهیم لازم است. تاکید بیش از اندازه به الگوها و مدل های سنجش کیفیت خدمات غیربومی موجب شده تا نوآوری و خلاقیت زیادی در این حیطه رخ ندهد که به نظر می رسد مطالعات آتی می توانند در این حیطه برنامه ریزی و طرح مساله کنند

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، کیفیت خدمات گردشگری، پژوهش تلفیقی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/851625>

