

عنوان مقاله:

بررسی سبک های مدیریت تعارض در راهنمایان تور (مطالعه موردی: شهر تهران)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی گردشگری، فرهنگ و هنر (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

فرید خسروانی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی

خلاصه مقاله:

در ادبیات گردشگری و سفر، مطالعاتی که در زمینه رفتارهای راهنمایان تور و به ویژه شیوه مدیریت تعارض ها توسط آنان باشد به ندرت صورت گرفته است به همین دلیل هدف این تحقیق بررسی سبکهای مدیریت تعارض توسط راهنمایان تور در شهر تهران است. با روشن شدن سبک هایی که بیشترین استفاده را در میان راهنمایان تور دارد، مدیران شرکت ها و اژانس ها خواهند دانست که راهنمایان تورها چگونه با گردشگران رفتار کرده و آیا سبک مدیریت تعارض های راهنما با استراتژی های خدمات مشتریانش شرکت مربوط هست یا خیر. علاوه، مطالعاتی که به بررسی سبک های مدیریت تضادها و تعارض ها راهنمایان می پردازد آنان (راهنمایان) را قادر می کند که به بررسی و تصحیح مهارت های خود بپردازند. در این راستا پس از بررسی ادبیات تحقیق محقق با استفاده از پرسشنامه مدیریت تعارض رحیم به جمع آوری داده های تحقیق پرداخته است. این پرسشنامه دارای 28 سوال بوده و هدف آن ارزیابی سبک های حل تعارض افراد (سبک یکپارچگی، سبک مسلط، سبک ملزم شده، سبک اجتناب کننده، سبک مصالحه) است و طیف پاسخگویی آن از نوع لیکرت میباشد. جامعه آماری تحقیق راهنمایان تور شهر تهران و نمونه انتخابی راهنمایان فعال تهران عضو انجمن صنفی بوده که شامل 120 نفر بودند. یافته ها نشان دادند که راهنمایان تور در تهران بیشتر از سبک یکپارچه استفاده می کنند و پس از آن به ترتیب سبک های تسط، مصالحه، ملزم شده و در نهایت اجتنابی بیشترین استفاده را در میان راهنمایان داشتند. در نهایت مشخص شد که بین سبک های حل تعارض توسط راهنمایان تور مورد استفاده قرار می گیرد تفاوت وجود دارد.

کلمات کلیدی:

راهنمای تور، مدیریت تعارض، سبک حل تعارض، گردشگری، منابع انسانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1041553>

