

عنوان مقاله:

سیاست گذاری گردشگری و جایگاه بین المللی آن با تاکید بر احیای گردشگری در شهرستان مشهد

محل انتشار:

فصلنامه تخصصی علوم سیاسی، دوره 13، شماره 41 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

نویسندگان:

سروش امیری - عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین

زهرا رجائی - دکتری مدیریت، عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور، ایران.

خلاصه مقاله:

چکیده زمینه و هدف: توسعه صنعت گردشگری مهم ترین فعالیت اقتصادی جهان و ایجاد رضایت گردشگران از خدمات ارائه شده از مهم ترین عوامل افزایش درآمد جهانگردی و رونق فعالیت های هتلداری بوده و برنامه ریزی در زمینه ارائه 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 استراتژیهای احیای خدمات در سیاست گذاری گردشگری 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 و نمونه آماری (سرشماری). تحقیق حاضر کلیه گردشگران شاکی از ارائه خدمات بوده، که در شهرستان مشهد در بازه زمانی خرداد ماه ۱۳۹۱ اقامت داشته اند و پرسشنامه استاندارد اکیز و ارسلی ۲۰۰۷ مبنا قرار گرفته است. فرضیه ها: استراتژی های احیاء خدمات (پوزش خالصانه، فوریت، توضیح، توجه). تاثیر معنادار مثبتی در رضایت گردشگران شاکی شهر مشهد دارد. رضایت گردشگران شاکی تاثیر معنادار مثبتی بر وفاداری گردشگران دارد و رضایت و وفاداری گردشگران تاثیر معنادار مثبتی بر ارتباطات کلامی دارد و سیاستگذاری گردشگری با توجه به استراتژیهای احیای خدمات منجر به افزایش گردشگران در بلند مدت می شود. نتایج: اطلاعات آماری موجود و ادبیات تحقیق با کمک نرم افزار vensim به تشریح سناریوهای مختلف شامل درجه جذابیت 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 هم در برند سازی صنعت گردشگری هم در افزایش گردشگران می تواند تاثیر داشته باشد.

کلمات کلیدی:

احیاء خدمات، رضایت گردشگران، ارتباطات کلامی گردشگران، جایگاه بین المللی، سیاست گذاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1279748>

