

## چکیده:

هدف اصلی این تحقیق بررسی تاثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد هتل های استان گیلان با توجه به نقش وفاداری کارکنان و مشتریان است. پژوهش جاری از نوع پژوهش های کاربردی و از نظر دسته بندی پژوهش بر حسب نحوه ی گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی است . جامعه ی آماری تحقیق تمامی هتل های یک ستاره تا پنج ستاره در استان گیلان است که تعداد آنها ۶۰ هتل می باشد. با توجه به اینکه تعداد هتل ها در استان گیلان محدود است، لذا از روش سرشماری برای نمونه گیری استفاده شده است . ابزار جمع آوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه است. برای بررسی فرضیه های پژوهش از تحلیل عاملی تاییدی و مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است . نتیجه ی آزمون فرضیه های تحقیق حاکی از تاثیر مثبت و معنی دار اقدامات مدیریت منابع انسانی بر رضایت شغلی، رضایت مشتری و کیفیت خدمات بود. در فرضیه های دیگر تاثیر مثبت و معنی دار رضایت شغلی کارکنان بر رضایت مشتری، وفاداری کارکنان و عملکرد هتل ها به تایید رسیده است . در فرضیه ی بعدی تاثیر مثبت و معنی دار رضایت مشتری و همچنین تاثیر مثبت و معنی دار رضایت مشتری بر وفاداری کارکنان به تایید رسیده است . در فرضیه های دیگر تحقیق نیز تاثیر مثبت و معنی دار وفاداری کارکنان بر وفاداری مشتریان و عملکرد هتل ها و همچنین تاثیر وفاداری مشتریان بر عملکرد هتل ها مورد تایید قرار گرفت.

واژگان کلیدی : عملکرد هتل، اقدامات منابع انسانی، رضایت مشتری، رضایت کارکنان، وفاداری مشتریان، وفاداری کارکنان، کیفیت خدمات، استان گیلان.