

چکیده

امروزه گردشگری در تحولات اقتصادی، اجتماعی، و فرهنگی کشورها به ویژه ایران، از اهمیت بالایی برخوردار است. استان گیلان یکی از استان هایی است که در زمینه گردشگری دارای پتانسیل بسیار مناسبی است و شرکت هایی که در این حوزه در حال فعالیت هستند، می توانند از مزایای این بخش استفاده کنند. در این راستا هدف اصلی تحقیق بررسی تاثیر عملکرد مالی شرکت های با خدمات حرفه ای مانند آژانس های خدمات گردشگری در گیلان با توجه به متغیرهای نوآوری در خدمت دهی، سرمایه ی انسانی و تمایل به کارآفرینی است. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری تحقیق آژانس های خدمات گردشگری استان گیلان می باشد. با توجه به این که در این تحقیق آژانس های خدمات گردشگری به عنوان جامعه آماری هستند، لذا سطح تجزیه و تحلیل سازمانی است. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع سرشماری است. تعداد نمونه مورد مطالعه شامل ۵۷ شرکت است. پس از جمع آوری داده ها به وسیله پرسشنامه های استاندارد، جهت ارزیابی روابط بین متغیرها از تکنیک مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است و به طور کلی کلیه تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزارهای SPSS و PLS انجام شده است. نتیجه فرضیه های تحقیق حاکی از تاثیر مثبت سرمایه ی انسانی و تمایل به کارآفرینی بر نوآوری در خدمت دهی دارد. همچنین تاثیر مثبت نوآوری در خدمت دهی بر عملکرد مالی هم تایید شد. نقش تعدیل گری تمایل به کارآفرینی در رابطه ی بین نوآوری در خدمت دهی و عملکرد مالی آژانس های خدمات گردشگری استان گیلان نیز مورد تایید قرار گرفت. بعلاوه نقش تعدیل گری سرمایه ی انسانی در رابطه ی بین نوآوری در خدمت دهی و عملکرد مالی آژانس های خدمات گردشگری استان گیلان هم تایید شد.

واژگان کلیدی: عملکرد مالی، تمایل به کارآفرینی، سرمایه انسانی، نوآوری در خدمت دهی.