

بررسی عملکرد مالی شرکت‌های با خدمات حرفه‌ای در بازار ایران (مطالعه موردی: آژانس‌های خدمات گردشگری)

فرانک اکبری نرگسی*، دکتر سید مظفر میربرگ کار،

1396-6-4

امروزه گردشگری در تحولات اقتصادی، اجتماعی، و فرهنگی کشورها به ویژه ایران، از اهمیت بالایی برخوردار است. استان گیلان یکی از استان‌هایی است که در زمینه گردشگری دارای پتانسیل بسیار مناسبی است و شرکت‌هایی که در این حوزه در حال فعالیت هستند، می‌توانند از مزایای این بخش استفاده کنند. در این راستا هدف اصلی تحقیق بررسی تاثیر عملکرد مالی شرکت‌های با خدمات حرفه‌ای مانند آژانس‌های خدمات گردشگری در گیلان با توجه به متغیرهای نوآوری در خدمت‌دهی، سرمایه‌ی انسانی و تمایل به کارآفرینی است. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری تحقیق آژانس‌های خدمات گردشگری استان گیلان می‌باشد. با توجه به این که در این تحقیق آژانس‌های خدمات گردشگری به عنوان جامعه آماری هستند، لذا سطح تجزیه و تحلیل سازمانی است. روش نمونه‌گیری در این تحقیق از نوع سرشماری است. تعداد نمونه مورد مطالعه شامل 57 شرکت است. پس از جمع‌آوری داده‌ها به وسیله پرسشنامه‌های استاندارد، جهت ارزیابی روابط بین متغیرها از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است و به طور کلی کلیه تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم‌افزارهای SPSS و PLS انجام شده است. نتیجه فرضیه‌های تحقیق حاکی از تاثیر مثبت سرمایه‌ی انسانی و تمایل به کارآفرینی بر نوآوری در خدمت‌دهی دارد. همچنین تاثیر مثبت نوآوری در خدمت‌دهی بر عملکرد مالی هم تایید شد. نقش تعدیل‌گری تمایل به کارآفرینی در رابطه‌ی بین نوآوری در خدمت‌دهی و عملکرد مالی آژانس‌های خدمات گردشگری استان گیلان نیز مورد تایید قرار گرفت. بعلاوه نقش تعدیل‌گری سرمایه‌ی انسانی در رابطه‌ی بین نوآوری در خدمت‌دهی و عملکرد مالی آژانس‌های خدمات گردشگری استان گیلان هم تایید شد.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: عملکرد مالی، تمایل به کارآفرینی، سرمایه انسانی، نوآوری در خدمت‌دهی