

## بررسی تاثیر شوک فرهنگی بر کیفیت ادراک شده از خدمات گردشگری؛ مطالعه موردی: گردشگران شهر مشهد

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۴/۲۰

کد مقاله: ۱۳۴۳۲

مرجان مشایخی<sup>۱</sup>، علیرضا نوری<sup>۲\*</sup>

### چکیده

افراد حین تجربه انتقال از یک محیط آشنا به محیط غریب با چالش‌های متفاوتی در یک محیط میان فرهنگی مواجه می‌شوند. لذا افراد در محیط جدید دچار نوعی شوک فرهنگی شده که منتج به برداشت‌های متفاوت از خدمات ارائه شده توسط خدمات دهندگان مقصد می‌گردد. در این راستا تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی، از نظر نحوه جمع‌آوری داده‌ها توصیفی و از نظر نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها به صورت کمی و از نظر تحلیل به صورت همبستگی می‌باشد. ابزار گردآوری، پرسش‌نامه و نحوه جمع‌آوری اطلاعات پیمایشی و میدانی می‌باشد. برای پایایی پرسشنامه از آلفای کرون باخ و برای روایی سازه از تحلیل بارهای عاملی تاییدی استفاده گردید. جامعه آماری کلیه گردشگران شهر مشهد و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و حجم نمونه ۳۸۴ نفر می‌باشد که پس از جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسش‌نامه و نتایج تجزیه تحلیل اطلاعات، نشان میدهد که دو فاکتور شوک درون فردی و استرس‌های بین فردی بر کیفیت ادراک شده از خدمات، نیات رفتاری و رضایت گردشگران تاثیر معنا داری دارد.

واژگان کلیدی: گردشگری، رفتار مصرف کننده، شوک فرهنگی، کیفیت ادراک شده

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازاریابی جهانگردی

۲- استادیار و عضو هیات علمی موسسه آموزش عالی شان‌دیز (نویسنده مسئول) [a.r.n52520@gmail.com](mailto:a.r.n52520@gmail.com)