



موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی تاکستان

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد "M.A" رشته مدیریت بازرگانی

گرایش: کارآفرینی

عنوان:

شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی

(مورد مطالعه: هتل های چهار ستاره شهر تهران)

اساتید راهنما:

دکتر آرش حاج کریمی

دکتر سعید محمدلو

استاد مشاور:

دکتر محسن خون سیاوش

نگارش:

بهنوش سهرابخانی مقدم

تابستان ۱۳۹۲

چکیده

هدف این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی (مورد مطالعه: هتل‌های چهار ستاره شهر تهران) می‌باشد، پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش به روش علی انجام شده است. جامعه آماری کلیه کارکنان هتل‌های چهار ستاره و پنج ستاره می‌باشد، به منظور جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه میان کارکنان هتل توزیع گردید، نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها با کمک معادلات ساختاری نشان داد که نوع دوستی بر توسعه رفتار شهروندی برند تأثیر معناداری دارد. تواضع و فروتنی بر توسعه رفتار شهروندی برند تأثیر معناداری دارد. روحیه جوانمردی بر توسعه رفتار شهروندی برند تأثیر معناداری دارد. وجدان کاری بر توسعه رفتار شهروندی برند تأثیر معناداری دارد. فضیلت مدنی بر توسعه رفتار شهروندی برند تأثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی: روحیه جوانمردی، فضیلت، وجدان کاری، تواضع و فروتنی، توسعه رفتار شهروندی

Abstract

The purpose of this study was to identify the factors affecting the development of citizenship behavior (Case study: Quaternary hotels of Tehran). The present study was applied in terms of purpose and applied in the method of Ali method. The statistical population of the staff is four-star and five star hotels. In order to collect data, a questionnaire was distributed among the staff of the hotel, the results of the data analysis with the help of structural equations showed that. Friendship has a significant effect on the development of brand citizenship behavior. . Modesty and modesty have a significant effect on the development of brand citizenship behavior. Chivalrous spirit has a significant effect on the development of brand citizenship behavior.

Conscientiousness has a significant effect on the development of brand citizenship behavior. Civic virtue has a significant impact on the development of brand citizenship behavior.

Keywords: morale, virtue, conscience, modesty and humility, development of citizenship behavior



Takestan Higher Education Institute

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirments for the Degree of
M.Sc in Business Mangement

Title:

**Identifying the Factors Affecting the Development of
Citizenship Behavior (Case Study: Four Star Hotels in
Tehran)**

Supervisor:

Dr. Arash Hajkarimi

Dr. Saeed Mohammadlou

Advisor:

Dr. Mohsen Khonsiavash

By:

Behnoush Sohrabkhani moghadam

SUMMER 2018

