



بررسی مسائل استراتژیک و ترسیم نقشه استراتژی صنعت گردشگری شهرستان ساری با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC)

محسن ذبیحی جامخانه^۱، مهدی افزالیان^۲

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت تحقیق در عملیات، پردیس فارابی دانشگاه تهران، 09198961008؛ Mohsenezabihi@gmail.com

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، موسسه آموزش عالی ارشاد دماوند؛ Mehdi.afzalian@gmail.com

چکیده:

بی شک توسعه گردشگری، گسترش فرصت‌های شغلی، ایجاد درآمد اضافی، رشد صنایع و فقرزدایی را برای برای جوامع میزبان به ارمغان می آورد. اما همواره خلاء برنامه ریزی کارآمد و نداشتن نقشه راه در سیاست‌های توسعه گردشگری احساس می شود. هدف اصلی این تحقیق، بررسی مسائل استراتژیک و ترسیم نقشه استراتژی توسعه گردشگری شهرستان ساری، با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) می باشد. روش این تحقیق از حیث نتایج، کاربردی و از حیث هدف، توصیفی می باشد. بمنظور جمع آوری داده های مورد نیاز از روش کتابخانه ای و مطالعه کتب و مقالات مرتبط، و نیز روش مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق نیز شامل 43 نفر از کارکنان ادارات شهرستان ساری و کارشناسان آشنا با مقوله گردشگری می باشد. جهت سنجش روایی پرسشنامه از روایی بسته به محتوا، و برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. همچنین بمنظور آزمون فرض سوالات پرسشنامه از روش T-test استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که موقعیت استراتژیک صنعت گردشگری شهرستان ساری در ناحیه محافظه کارانه قرار دارد. همچنین در ادامه نقشه استراتژی گردشگری شهرستان ساری در چهار جنبه مشتری، فرآیندهای داخلی، مشتری و مالی ترسیم شد و پیشنهادات لازم جهت بهبود وضعیت استراتژیک صنعت گردشگری این شهرستان ارائه گردید.

واژگان کلیدی: نقشه استراتژی، کارت امتیازی متوازن، توسعه گردشگری، برنامه ریزی استراتژیک، SWOT، BSC