

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات پاسخگویی، قابلیت اطمینان و عوامل ملموس در صنعت هتلداری با تکنیک SERVQUAL-FAHP (هتل های 5 ستاره هرمزگان)

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

محمد رضا دهقانی نظام آبادی - گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

محمد خیری - استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

صدیقه پرون - گروه کشاورزی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مطالعه حاضر با هدف بررسی ابعاد کیفیت خدمات هتلداری انجام شده است. این مطالعه به صورت کاربردی در هتل های 5 ستاره هرمزگان انجام شده است. همچنین این مطالعه از نظر روش گردآوری داده ها در دسته مطالعات پیمایشی قرار می گیرد. چون این پژوهش با رویکردی کاربردی انجام می شود، بنابراین مدیران ارشد هتل های 5 ستاره هرمزگان جامعه آماری پژوهش را تشکیل می دهند و در نهایت با روش نمونه گیری هدفمند 30 نفر از مدیران و خبرگان حوزه هتل داری در این مطالعه شرکت کردند. برای جمع آوری داده ها ابزار پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته است. روایی پرسشنامه با محاسبه شاخص CVR تأیید شد و نرخ ناسازگاری تمامی مقایسه ها از 0/1 کوچکتر بوده است. بنابراین پرسشنامه ها از اعتبار کافی برخوردار هستند. روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی برای تحلیل داده ها مورد استفاده قرار گرفته است. برای غلبه بر عدم اطمینان از رویکرد فازی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داده است پاسخگویی به موقع و دقیق کارکنان به نیازهای مشتریان از بیشترین اهمیت برخوردار است. نمای بیرونی و دکوراسیون جذاب هتل در اولویت دوم است. اتاق های تمیز و آراسته سومین رکن مهم کیفیت خدمات هتلداری است. شاخص های ارائه دانش لازم در مورد خدمات پیشین و جدید به گیرندگان خدمات و خدمت رسانی دقیق کارکنان و صداقت در ارتباط با مشتریان نیز از اهمیت بالایی برخوردار هستند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مدل سروکوال فازی، هتلداری، عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1122675>

