

عنوان مقاله:

ارائه یک نقشه راه کیفیت خدمات برای آژانس های مسافرتی بوسیله روشهای سروکوال و رمبراند

محل انتشار:

فصلنامه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره 19، شماره 54 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

امیر کرباسی یزدی - *Young research and elite club, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran*

بهار بیشمی - *Assistant Profesor in the Tourism Research Center of the Tourism and Cultural Heritage Tehran, Iran*

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات در صنعت گردشگری ایران است. امروزه گردشگری به عنوان یک قطب مهم درآمدی برای کشورها شناخته می شود و از آنجا که بر اساس تکالیف قانونی میزان تکیه بودجه کشور به نفت می بایست کاهش یابد صنعت گردشگری می تواند جایگزین مناسبی برای نفت باشد. مسافرت یکی از ارکان مهم تفریحی هر خانواده ایرانی می باشد لذا کیفیت خدمات ارائه شده در صنعت گردشگری بر میزان تعداد سفرها تاثیر می گذارند. به همین جهت می بایست این عوامل را شناسایی و سپس منابع محدود شرکت های ارائه دهنده خدمات گردشگری را به آنها اختصاص داد. یکی از مدل های سنجش کیفیت خدمات مدل سروکوال بوده که شامل 5 معیار فیزیکی، پاسخگویی، اعتماد، همدلی، قابلیت اطمینان می باشد که هر کدام از این ابعاد خود شامل زیر معیارهایی است. شرکت های ارائه خدمات گردشگری می توانند با پیاده سازی این مدل کیفیت خدمات ارائه شده را بسنجند. اما پس از شناسایی این عوامل تخصیص منابع محدود شرکت ها از قبیل نیروی انسانی، بودجه، و زمان جهت پیاده سازی برنامه های بهبود کیفیت یکی از عوامل مهم هر دفاتر آژانس مسافرتی می باشد. لذا جهت انجام این امر در این تحقیق از مدل رمبراند جهت اولویت بندی این عوامل استفاده شده است جامعه آماری این تحقیق مسافران تورهای داخلی و خارجی در بازه زمانی اسفند و روش تحقیق به صورت پیمایشی و نمونه گیری به صورت تصادفی می باشد. نتایج نشان می دهد که از بین 5 معیار اصلی این تحقیق معیار همدلی دارای بیشترین اولویت بوده و از میان زیر معیارهای این مدل ایجاد اعتماد در مشتری یکی از مهمترین وظایف آژانس های مسافرتی می باشد.

کلمات کلیدی:

Service quality, Servqual, Rembrandt, Tourism Industry
خدمات، سروکوال، رمبراند، صنعت گردشگری، دفاتر آژانس مسافرتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1230686>

