

عنوان مقاله:

رتبه بندی هتل های پنج ستاره ی تهران بر اساس دیدگاه و معیارهای تصمیم گیری مشتریان با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

محل انتشار:

اولین همایش بین المللی و چهارمین همایش ملی گردشگری، جغرافیا و محیط زیست پایدار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

سعید زال - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

مینا شکوری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

هنگامه فنواتی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش، رتبه بندی هتل های پنج ستاره تهران بر اساس شاخص های تصمیم گیری مشتریان به درجه اهمیت آنها در انتخاب هتل و بررسی رابطه کیفیت خدمات در جذب مشتریان و میزان رضایت مندی آنها می باشد. شاخص های مورد بررسی دربرگیرنده ی مواردی از قبیل کیفیت خدمات هتل، هزینه خدمات رسانی، موقعیت و دسترسی و ایمنی می باشند. جامعه آماری آن، 150 نفر از مشتریان ایرانی مقیم در هتل های پنج ستاره شهرتهران هستند که از نمونه گیری تصادفی و پرسشنامه به عنوان ابزار جمع آوری اطلاعات استفاده شده و نتایج با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) مورد بررسی قرار گرفته است. هدف شناسایی معیارهای انتخاب یک هتل می باشد که می تواند راهنمای مناسبی برای مدیران و سرمایه گذاران هتلها و مسئولان صنعت گردشگری و هتل داری، برای ارائه ی خدمات اثربخش تر و کسب رضایت گردشگران و متقاضیان هتل ها باشد. نتایج تحقیق نشان می دهد، امیخته بازاریابی کیفیت خدمات بیشترین اهمیت را دارا می باشد. در نهایت با توجه به معیارهای در نظر گرفته شد، رتبه بندی هتل ها به ترتیب اسپیناس، آزادی، لاله، هما، استقلال می باشد.

کلمات کلیدی:

هتل های پنج ستاره، تهران، انتخاب هتل، تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، رضایت گردشگران، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/452944>

