

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات در جذب گردشگر (محدوده مورد مطالعه: پارک مینیاتوری تهران)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی اقتصاد، حسابداری و مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

روشن بابایی همتی - استادیار دانشگاه گیلان گروه پژوهشی علوم اجتماعی و مردم شناسی

ناصر حمیدی - دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی دانشکده مدیریت

الهه نقابی - کارشناس ارشد رشته مدیریت جهانگردی گرایش بازاریابی موسسه غیرانتفاعی علامه قزوینی

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات از جمله موضوعاتی است که رقابت، لزوم توجه به آن را برای سازمان های خدماتی بیش از پیش نمایان ساخته است. مباحث کیفیت چند سالی است که مورد توجه شرکت ها و سازمان ها در داخل کشور قرار گرفته است و ابزارها و روش های متفاوتی جهت سنجش و بهبود آن به کار گرفته می شود. این تحقیق که با رویکرد تلفیق دو مدل سروکوآل و کانو صورت گرفته است، در اولین گام عوامل کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوآل تعیین و سپس عملکرد کنونی پارک مینیاتوری در ارایه خدمات از دید بازدیدکنندگان و انتظارات آنها از کیفیت خدمات ذکر شده مورد ارزیابی قرار گرفته است. با توجه به فاصله بین انتظارات بازدیدکنندگان و عملکرد کنونی پارک خدمات به دو دسته ضعیف و قوی تقسیم می شود. در دومین گام با تلفیق دو مدل سروکوآل و کانو، عوامل کیفیت خدمات بر اساس مدل کانو طبقه بندی شده تا مشخص شود کدام ویژگی کیفیت خدمات که توسط مدل سروکوآل تعیین و مورد ارزیابی قرار گرفته، دارای اهمیت استراتژیک در ارتباط با جذب گردشگر می باشد. در مراحل دیگری از این تحقیق اولویت ابعاد کیفیت خدمات با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی AHP تعیین گردیده است. نتایج نشان داد که انتظارات بازدیدکنندگان در مورد ابعاد کیفیت خدمات فراتر از عملکرد پارک بوده است و بیشترین شکاف مربوط به بعد همدلی و کمترین شکاف مربوط به بعد عوامل محسوس می باشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، جذب گردشگر، مدل کانو، مدل سروکوآل، پارک مینیاتوری، روش AHP

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/575076>

