

عنوان مقاله:

مقایسه ی ادراکات و انتظارات مهمانان نسبت به پنج بعدکیفیت خدمات در صنعت هتلداری (مطالعه موردی هتل همای 2 مشهد)

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری، دوره 5، شماره 13 (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

مهدی کروی - عضو هیات علمی دانشگاه تهران

جواد یوسفی - کارشناس ارشد مدیریت جهانگردی دانشگاه علامه طباطبایی

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات همواره به عنوان یکی از مباحث مهم در رقابتپذیری بنگاههای خدماتی مطرح بوده است. از اینرو به کارگیری روشی که به کمک آن بتوان کیفیت خدمات را اندازهگیری کرد همواره حایز اهمیت بوده است. هرچندکه کارشناسان و محققان نسبت به کارگیری روشهای مختلف اندازهگیری کیفیت خدمات هیچگونه اتفاق نظری ندارند. در این مطالعه، با توجه به نتایج حاصل از ادبیات تحقیق برای مقایسهی انتظارات و ادراکات مهمانان هتل، استفادهاز مدل سروکوآل بر دیگر ابزارها ترجیح داده شد. در این مقاله ابتدا ابعاد مختلف کیفیت خدمات که در مدل سروکوآل آمده است، مورد بحث قرار گرفته است، و در پایان نتایج و یافتههای تحقیق در دو بخش ارایه شدهاست. بخش اول، شامل اطلاعات مربوط به ویژگیهای جمعیتشناختی پاسخدهندگان است و در بخش دوم این فرضیه آزمون شده است که خدمات ارایه شده در هتل همای 2 مشهد، پاسخگوی انتظارات مهمانان ایرانی نیست و این نتیجه گرفته شد که کیفیتخدمات ادراک شده در هتل همای 2 مشهد پاسخگوی انتظارات مهمانان ایرانی اینهتل است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، اندازهگیری کیفیت خدمات، سروکوآل، انتظارات، ادراکات، هتل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/603152>

