

عنوان مقاله:

الگوی اندازه گیری کیفیت خدمات گردشگری در آژانس های مسافرتی و گردشگری

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات 1396 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

الیزا آزادبخت - گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران؛

محمود حق وردی - گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران؛

خلاصه مقاله:

آژانس ها یا دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری به عنوان عنصری واسطه می آن عرضه کنندگان اصلی خدمات همچون تورگردان ها، شرکت های حمل و نقل و هتل ها از یکسو و گردشگران متقاضی سفر از طرف دیگر عمل می کنند آن ها در واقع پیشانی مواجهه ی نخستین متقاضیان با صنعت گردشگری به شمار می آیند لذا هدف از پژوهش حاضر افزایش کیفیت خدمات آژانس های مسافرتی در جزیره کیش است. در این مقاله به بیان الگوی اندازه گیری کیفیت خدمات گردشگری در آژانس های مسافرتی در ابعاد کیفیت خدمات گردشگری، کارکنان، فرایند مدیریتی، مسیولیت پذیری، اجرای تور، عملیات فنی، محیط آژانس و قانونی پرداخته شد. در این مقاله تلاش بر این است تا با معرفی الگوی کیفیت خدمات گردشگری زمینه استفاده هر چه بیشتر آژانس های مسافرتی از این منبع فراهم گردد تا در جهت رضایت مشتری و افزایش کیفیت خدمات گردشگری و توریستی و افزایش توریست و گردشگر استفاده گردد.

کلمات کلیدی:

توریست یا گردشگر، دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگر (آژانس)، کیفیت و رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سازمان گردشگری جهانی (WTO)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/748768>

