

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در صنعت هتل داری مطالعه موردی هتل های 4 و 5 و 3 ستاره در شهر تهران

محل انتشار:

اولین سمینار آینده پژوهی توسعه ملی ایران در بستر جغرافیا (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

شهرام رفیعی نائینی - دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته جغرافیا و برنامه ریزی گردشگری - برنامه ریزی گردشگری منطقه ای، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش بررسی وضعیت کیفیت خدمات هتل ها و رضایت مشتریان در شهر تهران است با مطالعه تحقیقات پیشین مدل مفهومی خاصی طراحی شد و کیفیت خدمات هتل ها با استفاده از مدل آمیخته بومز و بیتنر مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته است. در این پژوهش، با استفاده از بررسی اسناد و مدارک و پرسشنامه محقق ساخته، داده های مورد نیاز از 196 نفر از مشتریان هتل های شهر تهران و 90 نفر از مدیران و کارشناسان این هتل ها جمع آوری گردید. نتایج تحقیق نشان میدهد که در مجموع کیفیت خدمات هتل های شهر تهران در حد قابل قبولی قرار دارد و مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده راضی هستند. بین دیدگاه مشتریان، مدیران و کارشناسان تفاوت وجود دارد. همچنین آمیخته مکان دارای بیشترین اهمیت و آمیخته قیمت دارای کمترین اهمیت است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات مدل بومز و بیتنر صنعت هتلداری، روش تصمیم گیری چند شاخصه (ناپسیس) هتل های شهر تهران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/989714>

