

بررسی و تحلیل ابعاد کیفیت خدمات در صنعت هتل داری با رویکرد گردشگری

الهه محمدزاده لطفی^۱، خاطره مرزبان^۲، لیلا رنجبر^۳

^۱مدرس دانشگاه (نویسنده مسئول)

^۲کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی برنامه ریزی توسعه دانشگاه علم و فرهنگ

^۳کارشناسی ارشد گردشگری برنامه ریزی توسعه دانشگاه علم و فرهنگ

چکیده

امروزه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمانهایی که در بخش خدمات فعالیت می کنند، شناخته شده است. سازمانهایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می یابند، سطوح بالاتری از رضایتمندی مشتریان را به عنوان مقدمه ای برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت. در این راستا هدف مقاله حاضر تجزیه و تحلیل ابعاد کیفیت خدمات در صنعت هتل داری بوده است. روش تحقیق از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی است. از نظر گردآوری اطلاعات از نوع ترکیبی بوده و در دو بخش کمی و کیفی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش شامل خبرگان صنعت توریسم و هتل داری و خبرگان دانشگاهی می باشند که با رویکرد اشباع نظری تا ۵۰ نفر مصاحبه صورت گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از دو روش تحلیل محتوای کیفی و شبکه عصبی و نرم افزار متلب استفاده شده است. نتایج نشان داد میانگین مربعات خطای این روش که برابر با ۰,۸۷۱ و خطای نسبی آن برابر با ۸/۸۳ است که نشان میدهد روش ارائه شده می تواند نقش مهمی در تجزیه و تحلیل ابعاد کیفیت خدمات داشته باشند.

واژه های کلیدی: کیفیت، کیفیت خدمات، صنعت هتل داری، گردشگری