

سطح بندی شاخص های ارزیابی عملکرد خدمات هتل به منظور افزایش سودآوری با استفاده از تکنیک ISM

محمد رحیم رضانیان^۱

رضا اسماعیل پور^۲

فریبا مختاری*^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۲/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۰۳/۰۸

چکیده

ارزیابی عملکرد به مجموعه ی اقدامات و اطلاعاتی اطلاق می شود که به منظور افزایش سطح استفاده بهینه از امکانات و منابع جهت دستیابی به اهداف به شیوه ای اقتصادی توأم با کارایی و اثر بخشی صورت می گیرد. بدون ارزیابی عملکرد نمی توان در جهت رشد و توسعه اقدام نمود. با وجود اینکه هتل ها در بخش خدمات، مورد بررسی قرار می گیرند ولی در واقعیت آن ها سه نوع فعالیت صنعتی (اتاق، غذا و نوشیدنی) را در خود گنجانده اند و ساختار متضادشان موجب می شود که مجموعه متفاوتی از معیارهای عملکرد را بکار گیرند. تحقیق از نظر هدف، کاربردی است. تحقیق حاضر به لحاظ ماهیت و روش، توصیفی و از نوع مطالعه موردی می باشد. تکنیک مورد استفاده در این پژوهش ایجاب می کند که اطلاعات از خبرگان و متخصصین مربوط به هتلداری دریافت گردد. جامعه تحقیق خبرگان مرتبط با موضوع در استان گیلان بوده است. پس از استخراج ابعاد و شاخص های تحقیق با استفاده از مرور ادبیات پژوهش، از نظر ۱۰ خبره این حوزه استفاده شد. با طراحی مدل ISM نرخ رشد درآمد و برگشت سرمایه به عنوان تاثیر گذارترین شاخص و رضایت مشتری به عنوان تاثیر پذیرترین شاخص شناسایی شد. تاثیر پذیری شاخص به معنای بی اهمیت بودن آن نیست، بلکه شاخص رضایت مشتری با قرار گرفتن در این جایگاه نشان می دهد که تمامی عوامل دیگر سعی در تاثیر گذاری بر آن و در نهایت افزایش آن را دارند. تاثیر گذاری بالا هم به معنای لزوم حضور آن شاخص ها به منظور پیشرفت کار و اهمیت بالای آن ها نیز می باشد.

واژگان کلیدی

رتبه بندی، سطح بندی، ارزیابی عملکرد، ISM.

^۱ دانشیار گروه مدیریت دانشکده مدیریت دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

^۲ دانشیار گروه مدیریت دانشکده مدیریت دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

^۳ کارشناس ارشد مدیریت مالی، موسسه آموزش عالی راهبرد شمال، رشت، ایران.