

عنوان مقاله:

بررسی و تحلیل ابعاد کیفیت خدمات در صنعت گردشگری

محل انتشار:

ماهنامه پژوهش های معاصر در علوم و تحقیقات، دوره 4، شماره 43 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

نویسندگان:

الهه محمدزاده لطفی - مدرس دانشگاه

مهدی کروی - استاد، گروه مدیریت جهانگردی دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، ایران

خلاصه مقاله:

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. و 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. نتایج نشان داد میانگین مربعات خطای این روش که برابر با ۰.۸۷۱ و خطای نسبی آن برابر با ۸۳/۸۰ است که نشان می دهد روش ارائه شده می تواند نقش مهمی در تجزیه و تحلیل ابعاد کیفیت خدمات داشته باشند.

کلمات کلیدی:

کیفیت، کیفیت خدمات، گردشگری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1712139>

