

عنوان مقاله:

ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات در جاذبه های تاریخی از طریق مدل ادغامی Kano ، Histoqual و QFD مطالعه موردی ارگ قدیم راین

محل انتشار:

اولین همایش ملی گردشگری، درآمد و فرصت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

رحیم زارع - استادیار مدیریت جهانگردی دانشگاه علامه طباطبائی تهران

سید مجتبی محمودزاده - استادیار مدیریت جهانگردی دانشگاه علامه طباطبائی تهران

عادل اشرف گنجویی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی دانشگاه علامه طباطبائی تهران

خلاصه مقاله:

این تحقیق به منظور ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات در جاذبه های تاریخی از طریق ادغام مدل های Histoqual و Kano و روش توسعه عملکرد کیفیت QFD انجام گرفته است هدف این رویکرد ادغامی کمک به مدیریت جاذبه های تاریخی بمنظور ارزیابی رضایت بازدیدکنندگان بهبود عملکرد و بهبود کیفیت خدمات ارایه شده در آن جاذبه هاست پرسشنامه های استاندارد مدل Histoqual و Kano به عنوان ابزار اصلی پژوهش بکار گرفته شدند جامعه ی آماری این پژوهش را بازدید کنندگان ازارگ تاریخی راین تشکیل میدهد و داده ها از بین 142 بازدید کننده از این ارگ تاریخی جمع آوری شده اند براساس یافته های مدل های Histoqual و Kano هشت تا از مجموع 30 ویژگی کیفیت خدمات که بیشترین اثر را بر روی رضایت بازدید کنندگان دارند به عنوان نیازهای بازدید کنندگان انتخاب شدند تا وارد فرایند بهبود شوند و از طریق روش QFD هشت الزام فنی مطرح شدند تا پاسخگوی نیازهای بازدید کنندگان باشند این نیازها در رابطه با راهنمای کارازموده ارایه نقشه و بروشور فضای داخلی بناها نیمکت و سایه بان تابلوهای اطلاع رسانی استفاده از فن اوری جدید تهیه خوراکی و نوشیدنی و فروشگاه صنایع دستی در ارگ می باشند

کلمات کلیدی:

گردشگری ، رضایت مشتری ، کیفیت خدمات ، مدل Histoqual ، مدل Kano ، روش QFD

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/304644>

