

سنجش کیفیت خدمات هتلداری با استفاده از ترکیب روش های تصمیم گیری چند معیاره فازی (مورد مطالعه هتل های ممتاز و عادی شهرستانهای اهواز و مسجدسلیمان)

امیر نظریور^۱، دکتر صادق نیرومند^۲

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد صنایع گرایش صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مسجدسلیمان، ایران amir.nazarpour67@gmail.com

۲- استادیار گروه صنایع، مرکز آموزش عالی فیروزآباد، ایران niroomand59@gmail.com

چکیده :

هدف این مطالعه شناسایی و رتبه‌بندی استراتژی های مناسب برای بهبود کیفیت خدمات هتلداری است. براساس ادبیات پژوهش و مصاحبه‌های تخصصی انجام شده، شاخص‌های اصلی ابتدا شناسایی و سپس رتبه‌بندی شدند. برای سنجش کیفیت خدمات از مقیاس سروکوال استفاده شده است. با توجه به اینکه میان معیارها و زیرمعیارها رابطه وجود دارد ابتدا از تکنیک FDEMATEL برای شناسایی الگوی روابط و در نهایت از تکنیک FANP برای رتبه‌بندی شاخص‌های کیفیت خدمات هتلداری استفاده شده است. جهت رتبه‌بندی استراتژی‌های مناسب برای بهبود خدمات هتلداری نیز از تکنیک TOPSIS فازی استفاده گردیده است. ساختار پیشنهاد شده به سادگی قابل درک بوده و می تواند برای بهبود خدمات هتلداری و یا دیگر صنایع بکار رود. پس از انجام مقایسات زوجی و تجزیه و تحلیل داده ها با رویکرد FANP در نرم‌افزار Super Decision و رویکرد TOPSIS فازی استراتژی های تغییر در سطح درآمد، تغییر در سطح رضایت مشتری، تغییر در سطح کیفیت و تغییر در سطح هزینه به ترتیب در بالاترین اولویت قرار داشتند.

واژه های کلیدی : FDEMATEL, FTOPSIS, FANP, FMCDM, سروکوال

۱-مقدمه :

کیفیت خدمات به عنوان یکی از ارکان رقابت‌پذیری بنگاه‌های خدماتی در صنعت هتلداری نیز مورد تاکید بوده است. از این رو به کارگیری روشی که به کمک آن بتوان کیفیت خدمات هتل‌ها را اندازه‌گیری کرد همواره حائز اهمیت بوده است (هانگ، ۲۰۱۷). امروزه کیفیت ادراک شده به عنوان یک عامل مهم و موثر در موفقیت و عدم موفقیت سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود و یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران سازمان‌های خدماتی بویژه هتل‌ها می‌باشد. محققین بازاریابی همواره به دنبال نتایج و فواید ابعاد کیفیت ادراک شده بوده اند. ارائه بهترین کیفیت ممکن به مشتریان بی‌شک امری مهم برای بنگاه‌های خدماتی موجود در بازار رقابتی کنونی می‌باشد. شرکت‌هایی که توانایی فراهم‌آوری محصولات و خدماتی ارزشمند برای مشتریان را دارا می‌باشند به مزیت رقابتی مهمی دست خواهند یافت (نجفی‌زاده و حیدری، ۱۳۹۵).

صنعت هتلداری نیز از این قاعده مستثنی نیستند. خدمات هتلداری، زنجیره ای بهم پیوسته از خدمات است که طی آن ارائه خدمات یکپارچه به تعدادی از فرآیندها تقسیم می‌گردد. انتظارات مسافران از کیفیت خدمات، در مراحل مختلف فرآیند ارائه خدمات، متفاوت می باشد. ضروری است شرکت‌های فعال در صنعت هتلداری آنچه که مسافران از خدمات آنان انتظار دارند را به درستی درک نمایند. تا به امروز تاثیر انتظارات مسافران هتل بر ادراک خدمات و رضایت مسافر بطور کامل بررسی نگردیده