**پرسشنامه ي رضایت مشتریان از خدمات هتلداری**

**هدف**: سنجش رضایت مشتریان از خدمات هتلداری از ابعاد مختلف (خدمات و محصولات، کارکنان، فرآیند)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | نظر شما راجع به گویه های زیر چه می باشد | بسیار ضعیف | ضعیف | متوسط | عالی | بسیار عالی |
| 1 | وسایل رفاهی درون اتاق ها |  |  |  |  |  |
| 2 | خدمات و امکانات جانبی هتل |  |  |  |  |  |
| 3 | ارائه خدمات صبحانه، ناهار، شام و روم سرویس کیفیت |  |  |  |  |  |
| 4 | کیفیت خدمات ارائه شده در فروشگاه هاي هتل |  |  |  |  |  |
| 5 | خدمات حمل بار توسط خدمه هتل |  |  |  |  |  |
| 6 | فن آوري داخلی اتاق ها |  |  |  |  |  |
| 7 | کیفیت سیستم سرمایش/گرمایش اتاق ها و فضاهاي عمومی |  |  |  |  |  |
| 8 | فن آوري هتل |  |  |  |  |  |
| 9 | امکانات پارکینگ |  |  |  |  |  |
| 10 | کیفیت وسایل ارتباطی نظیر تلفن، اینترنت |  |  |  |  |  |
| 11 | خدمات منحصر به فرد براي افراد معلول |  |  |  |  |  |
| 12 | خدمات رایگان ارائه شده از سوي هتل |  |  |  |  |  |
| 13 | نحوه اطلاع رسانی در مورد هتل و خدمات آن |  |  |  |  |  |
| 14 | شهرت و معروفیت هتل |  |  |  |  |  |
| 15 | بروشورها و کتابچه هاي راهنما |  |  |  |  |  |
| 16 | رفتار کارکنان |  |  |  |  |  |
| 17 | ارائه خدمات به میهمانان در رستوران توسط کارکنان |  |  |  |  |  |
| 18 | ارائه خدمات به موقع توسط کارکنان به میهمانان |  |  |  |  |  |
| 19 | تلاش کارکنان براي حل مشکل میهمانان |  |  |  |  |  |
| 20 | توانایی کارکنان براي ایجاد اطمینان و اعتماد در میهمانان |  |  |  |  |  |
| 21 | دانش کارکنان در مورد اصول هتل داري و مهارت هاي ارتباطی |  |  |  |  |  |
| 22 | سیستم رزرو هتل |  |  |  |  |  |
| 23 | خدمات شبانه روزي واحد خانه داري اتاق ها |  |  |  |  |  |
| 24 | توجه هتل به خواسته ها و نیازهاي میهمانان |  |  |  |  |  |
| 25 | رسیدگی به شکایات میهمانان و تلاش براي جبران نارضایتی ها |  |  |  |  |  |
| 26 | انعطاف پذیري در ارائه خدمات توسط پرسنل هتل به مشتریان یا میهمان |  |  |  |  |  |
| 27 | خدمات ارائه شده مطابق با علاقه مندي میهمان |  |  |  |  |  |
| 28 | میزان پایبندي هتل به ارائه خدمات تعهد شده نسبت به درجه |  |  |  |  |  |
| 29 | ارائه خدمات بر اساس استانداردهاي بین المللی |  |  |  |  |  |
| 30 | ظاهر مرتب و آراسته کارکنان |  |  |  |  |  |
| 31 | اندازه و راحتی اتاق ها از نظر تخت، صندلی، مبلمان و فضا |  |  |  |  |  |
| 32 | پاکیزگی و بهداشت وسایل موجود در اتاق ها و فضاهاي عمومی هتل |  |  |  |  |  |
| 33 | زیبایی دکوراسیون داخلی (ورودي، اتاق ها، لابی و راهرو ها) |  |  |  |  |  |
| 34 | زیبایی نماي بیرونی |  |  |  |  |  |
| 35 | محیط آرام داخلی |  |  |  |  |  |
| 36 | میزان امنیت اموال میهمان |  |  |  |  |  |
| 37 | نور و نورپردازي در فضا هاي لابی، اتاق ها و... |  |  |  |  |  |
| 38 | ظرفیت واحد هاي خدماتی هتل (رستوران هتل،لابی و...) |  |  |  |  |  |
| 39 | بی عیب و نقص بودن تجهیزات هتل |  |  |  |  |  |

**شيوه نمره گذاري**

این پرسشنامه دارای 39 سوال بوده و هدف آن سنجش رضایت مشتریان از خدمات هتلداری از ابعاد مختلف (خدمات و محصولات، کارکنان، فرآیند) می باشد. در طراحي پرسشنامه از طيف پنج گزينه اي ليكرت استفاده شده كه يكي از رايج ترين مقياس هاي اندازه گيره گيري به شمار مي رود. امتياز بندي پرسشنامه بصورت زير مي باشد:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| گزينه | بسیار ضعیف | ضعیف | متوسط | عالی | بسیار عالی |
| امتياز | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

اين پرسشنامه داراي سه بعد بوده كه در جدول زير ابعاد و نيز شماره سوال مربوط به هر بعد ارائه گرديده است:

|  |  |
| --- | --- |
| سوالات مربوطه | بعد |
| 15-1 | **خدمات و محصولات** |
| 21-16 | **کارکنان** |
| 39-22 | **فرآیند** |

## براي بدست آوردن امتياز مربوط به هر بعد، مجموع امتيازات مربوط به سوالات آن بعد را با هم محاسبه نمائيد. نمرات بالاتر نشان دهنده رضایت فرد پاسخ دهنده از خدمات هتلداری هتل مورد نظر خواهد بود و برعکس. در هر یک نیز از ابعاد این رابطه صدق خواهد نمود.

## روایی و پايايي

این پرسشنامه گزیده ای از پرسشنامه طراحی شده توسط فیض و همكاران (1390) است. به منظور تأیید روایی پرسشنامه، طرح مقدماتی پرسشنامه توسط چند تن از اساتید و صاحبنظران اقامت و پذیرائی بررسی شد و پیشنهاد هاي ایشان در تدوین پرسشنامه نهایی لحاظ گردید. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از روش آلفاي کرونباخ 93/0 بدست آمد که نشان دهنده پایایی خوب آن است. پیشنهاد می شود که روایی و پایایی آن در پژوهش های بعدی محاسبه گردد.

**منابع:**

فیض، داود، طاهریان، حسین، زارعی، عظیم، (1390)، کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در صنعت هتلداري (مورد مطالعه: هتل هاي شهر مشهد)، فصلنامۀ علمی پژوهشی کاوش هاي مدیریت بازرگانی، سال سوم (پاییز و زمستان 1390)، شماره 6، صص 149- 123.