

روانشناسی مشتری و الگوهای صحیح رفتاری در صنعت هتلداری

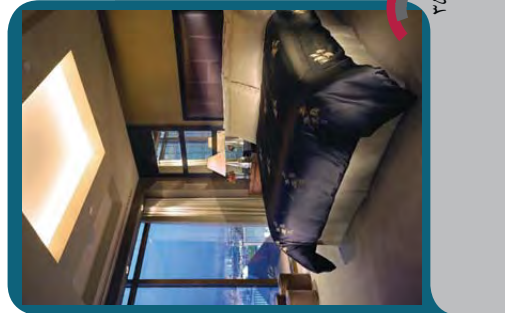
سید صادق حسینی - رئیس مرکز آموزش علمی و کاربردی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اردبیل
ناصر محمودی - مدیر گروه گردشگری مرکز آموزش علمی و کاربردی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اردبیل

آثار آن بر مردم میزبان پرداخت و با تجزیه و تحلیل نتایج ابعاد اخلاقی و انسانی موضوع را بررسی و برای آن برنامه ریزی کرد. به عنوان نمونه صنعت گردشگری از یک طرف قادر است که موجب رشد اجتماعی، اقتصادی و جامعه محلی شود و از دیگر سو در صورتی که به درستی مدیریت نشود با ایجاد آثار منفی بر هویت فرهنگی جامعه میزبان و یا فشار آوردن بر منابع طبیعی و انرژی آثار منفی تولید کند و به مقاومت در جوامع میزبان منجر شود. گاهی نیز در جوامع میزبان سرمایه گذاری زیادی صورت می گیرد ولی در مدت زمان کوتاهی اشتیاق گردشگران به آن منطقه کاهش می یابد و سرمایه گذاری ها بار سنگینی را بر دوش مردم محلی وارد می کند. پس بررسی و مطالعه الگوهای صحیح رفتار گردشگران می تواند ضمن کاهش این مشکلات به ایجاد گردشگری پایدار کمک می کند. همانطور می دانیم روانشناسی یک علم است. یعنی برای بررسی موضوعات خود از روش هایی استفاده می کند که عینی و قابل مشاهده اند و به علاوه قابل آزمون هستند. این تجربه ها تکرار پذیر بوده و هر پژوهشگری می تواند آنها را دوباره آزمون کند. به این منظور روانشناس با مشاهده برخی رفتارها اقدام به فرضیه سازی و حدس و گمان در رابطه با

بدون آگاهی از ویژگی های روانشناختی آدمی به طور عام و ویژگی افراد از جوامع و گروه های مختلف به طور خاص، امکان پذیر نیست. در این مقاله سعی شده بر الگوهای صحیح رفتاری تاثیر گذار در هتلداری و میزان رضایت مندی مشتری پرداخته و توجه مدیران و مسوولین بخش صنعت هتلداری را به اهمیت روانشناسی مشتری واقف نموده تا در رشد و شکوفایی هتلداری توجه کافی شود. گردشگری یکی از فعالیت هایی است که بخش وسیعی از اقتصاد دنیا و روابط اجتماعی و فرهنگی را دگرگون کرده است. این فعالیت در سال میلیون ها انسان را جابه جا می کند و برای میلیون ها نفر شغل ایجاد می کند و به سرعت در حال رشد و توسعه است. یکی از مشکلات این صنعت در حال رشد این است که بتواند نوعی گردشگری را ایجاد کند که با توقعات گردشگران هماهنگ باشد. جوابگوی نیازهای آنها باشد و از طرف دیگر با شناخت شرایط فعلی گردشگری به پیش بینی آینده اقدام کند. اگر چنین اقدامی صورت گیرد می توان گفت یک گردشگری پایدار ایجاد می شود. برای ایجاد یک گردشگری پایدار به طور مستمر می توان به اندازه گیری و بررسی میزان گردشگران و ترافیک آن در جوامع میزبان و

روانشناسی علم مطالعه رفتار و حالت های روانی است (حالت های درونی)، به گونه ای که بتوان قوانین حاکم بر رفتار آدمی را ارائه داد و بر اساس این قوانین بتوان رفتار افراد را در موقعیت های مختلف پیش بینی نمود. البته باید توجه داشت قوانین روان شناسی به اندازه قوانین فیزیک استحکام و قطعیت ندارد. روان شناسی که در رابطه با هتلداری اقدام به فعالیت می کند، به مشتری به عنوان موضوعی دینامیک و پویا نگاه می کند و سعی دارد قوانین حاکم بر این تغییرات و پویایی را شناسایی کند. بنابراین می توان گفت که روانشناسی هتلداری شاخه ای از روان شناسی اجتماعی است که به صورت علمی به مطالعه الگوهای صحیح رفتاری و عوامل موثر بر آنها می پردازد، تا بتواند با ارائه توصیه های علمی به بهبود فرآیند روابط جوامع میزبان و مهمان و ایجاد شرایط مناسبی برای مشتری پایدار کمک کند. یا عبارات دیگر روان شناسی هتلداری به مطالعه رفتار مشتریان و عوامل موثر بر رفتار آنها مانند انگیزه ها و نحوه تصمیم گیری و ویژگی های جوامع میزبان پرداخته می شود. همان گونه که ملاحظه می شود با این دیدگاه کاربردی بودن این علم روشن می شود (الساندرمرو، ۲۰۰۵) در مجموع ارائه خدمات با کیفیت مناسب،





به غیر از نمونه های مطرح شده یک حداقل رساله (سالاندرنومرو، ۲۰۰۵) و... چگونه می توان این مسائل آمیخته را به جامعه میزبان چیست؟

مسائل آمیخته ناشی از حضور مشتری در جامعه میزبان چیست؟

چگونه می توان انتصاب مشتری را تحت تاثیر قرار داد؟ تبلیغات در این رابطه چه اثری دارد؟

چه چیز موجب می شود که مشتری هتل خاص را بر هتل دیگر ترجیح دهد؟

آیا کسانی که در حوزه هتلداری کار می کند اطلاعات کافی دارند؟

آیا مشتری (گردشگر) از خدمات ارائه شده راضی است؟

آموزش کار تیمی و نقش هر یک از افراد در فرآیندهای روانشناختی موثر بر تیم و فرآیندهای روانشناختی موثر بر تیم؟

نقش کلیدی هر یک از عناصر موجود در ساختار پذیرایی، نقش تک تک افراد در تعامل آنها با یکدیگر چگونه به بهبود خدمات هتلداری کمک می کند.

تعمیرات هتلداری چگونه به بهبود خدمات هتلداری کمک می کند.

نقش کلیدی هر یک از عناصر موجود در ساختار پذیرایی، نقش تک تک افراد در تعامل آنها با یکدیگر چگونه به بهبود خدمات هتلداری کمک می کند.

مهارت او در استفاده از روش های مختلف های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف

تسلط بر روش های پژوهش و روش های گردآوری اطلاعات، یکی از ضرورت های موفقیت یک روانشناس اجتماعی، مهارت او در استفاده از روش های مختلف



۷- امنیت (Security): وجود امنیت و احساس شک، تردید و خطر، به معنای امنیت است.

۸- دسترسی (Access): یعنی سهولت استفاده از خدمات و امکان تماس سریع با کارکنان.

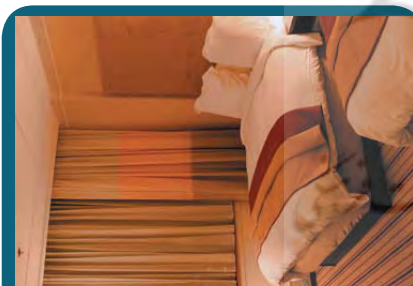
۹- ارتباطات (Communication): توانایی کارکنان برای اطلاع رسانی به مشتریان است. این توانایی مستلزم درست گوش کردن و درست حرف زدن است.

۱۰- درک مشتری (Understanding): تلاش کارکنان برای درک نیازهای مهمانان را می گویند (رنجریان، بهرام، و زاهدی، محمد، ۱۳۸۴، ص ۱۲۴).

با توجه به این ویژگی ها، یکی از مهمترین شرایط برای تامین آنها، استفاده از یک روانشناس آشنا به این صنعت برای آموزش کارکنان و نظارت بر این موارد است.

عواملی مانند درک مشتری، احترام، پاسخگویی و قابلیت اطمینان، از مواردی هستند که در کنار مسائل فیزیکی به تعامل مناسب و برنامه ریزی مناسب نیاز دارند. در این مورد توجه به ویژگی های سنی، فرهنگی و مذهبی و مشتریان نقش مهمی دارد. در مجموع ارائه خدمات با کیفیت مناسب، بدون آگاهی از ویژگی های روانشناختی آدمی به طور عام و ویژگی افراد از کشورهای مختلف و گروه های مختلف به طور خاص، امکان پذیر نیست.

ادامه دارد....



پژوهش برای بررسی و توصیف پدیده های اجتماعی و از جمله هتلداری است. خلاصیت، ابتکار و هنر به کارگیری روش های مناسب به او کمک می کند تا علل وقوع پدیده ها را بررسی کرده و به پیش بینی رفتار افراد و گروه ها اقدام کند. در این رابطه آگاهی از مفاهیم نظری یک ضرورت است. ولی کافی نیست.

ابتکار و خلاقیت و هنر نوآوری در این رابطه بسیار مهم است. بسیاری کسانی که بر مفاهیم نظری روانشناسی تسلط دارند و روش های پژوهش را نیز می دانند ولی نمی توانند برای بررسی مسائل و مشکلات اجتماعی و فردی اثر بخش باشند، زیرا خلاقیت و نوآوری کافی در طراحی پژوهش را ندارند.

۴- تسلط به کار تیمی و علاقه به آن از دیگر ضرورت های این صنعت است. روانشناسی که در رابطه با صنعت هتلداری کار می کند، باید با افراد مختلف هماهنگ شود، تحقیق و مطالعه در این رشته به صورت تیمی مفید خواهد بود. از دیگر سو روانشناس باید با مدیران و سفارش دهندگان، اطلاعات خود را هماهنگ کند. کار کار تیمی و نقش افراد و مقابله با مشکلات کار تیمی از دیگر مسائل مهم این حوزه است.

۵- علاقه و توجه به موضوع روابط بین رشته ای در دنیا پیشرفته کنونی ارتباط بین رشته ای برای حل مسائل و مشکلات اجتماعی از ضرورت های درجه اول است. همان طور که در بند ۴ به اهمیت کار تیمی اشاره شد، یکی از ابدا کار تیمی به که دلیل اهمیت آن، به صورت یک بند چنانگانه مطرح شده است، ضرورت کار بین رشته ای است. در بسیاری از موارد، استفاده از تخصص های مختلف برای



حل یک مسئله و یا ارائه یک طرح نو از ضرورت های انگارناپذیر است که صنعت پذیرایی هتلداری یکی از آنها است.

از موضوعات مهم در صنعت هتلداری، پذیرایی و ارائه خدمات مناسب است. برای تعیین استانداردهای مناسب در این صنعت یک موضوع مهم بررسی کیفیت خدمات ارائه شده است. کیفیت خدمات معمولاً از طریق معیارهای زیر مورد بررسی قرار می گیرد:

۱- ملموس بودن (tangibility): به جنبه های فیزیکی خدمات مربوط می شود.

۲- قابلیت اطمینان (Reliability): یعنی عملکرد درست در همان مرحله نخست.

۳- پاسخگویی (Responsiveness): تمایل کارکنان به حل مشکلات مشتریان.

۴- شایستگی (Competence): توانایی و مهارت کارکنان برای ارائه خدمات مناسب به این موضوع مربوط می شود.

۵- احترام (Courtesy): یعنی برخورد مهمانان با ارباب و اربابان و با ملاطفت.

۶- اعتبار (Redibility): به این موضوع اشاره دارد که فردی که ارائه خدمت می کند قابل یاد و درست باشد.