






Identifying and Analyzing the Importance-Performance of Indicators Affecting the Financial Performance in Hotels of Yazd Province

- Faeze Mirfakhraddini**  **Sadat** Assistant Professor, Department of Tourism, Yazd University, Yazd, Iran
- Milad Ebrahimi***  Master's Degree in Financial Management, Yazd University, Yazd, Iran
- Farzaneh Jandaghi Ardakani**  Ph.D. Student of Financial Engineering of Yazd University, Yazd, Iran

Abstract

In the economy, financial resources are critical. The fact that financial resources are limited and affect the number of operations is undeniable. All parts are related to financial operations. Therefore, correctly allocating financial assets is critical in modern business, especially tourism. Considering the location of the accommodation sector in the tourism industry, it is essential to pay attention to the financial performance of the hotels. In the present study, after examining the background of research and surveying industry and university experts, financial indicators related to hotels in Yazd Province have been identified, the data has been analyzed using the importance-performance matrix, and suggestions have been made to improve their situation. The results show that none of the criteria identified are in the critical area. Criteria such as the risk of financial

* Corresponding Author: mirfakhr.faeze@yazd.ac.ir

How to Cite: Mirfakhraddini, F. S., Ebrahimi, M., & Jandaghi Ardakani, F. (2024). Identifying and Analyzing the Importance-Performance of Indicators Affecting the Financial Performance of Hotels (Study Case: hotels of Yazd Province). *Tourism Management Studies*, 19(65), 99 -134doi: [10.22054/tms.2024.76171.2883](https://doi.org/10.22054/tms.2024.76171.2883)

bankruptcy, macro-economic growth, employment rates, direct income from the hotels primary income, the improvement of the hotel's human resources in making profits, and cash reserves such as cash it should be taken into account and hotel managers should focus on maintaining the status of these criteria.

Keywords: Financial indicators, financial performance, Hotel Industry, importance-performance Analysis.

Introduction

Iran's economy is a single-product economy that relies on oil revenues. Therefore, the tourism industry is one of the sectors that can contribute to eliminating a single-product economy based on mineral resources (Khoshnevis Yazdi et al., 2017). The hotel sector is also essential to the tourism industry, significantly contributing to countries' economic growth (Babajee et al., 2020). However, little attention has been paid to the performance criteria for improving the hotel's performance (Bangchokdee & Mia, 2016). Therefore, managers in this industry should use the necessary management tools to ensure better results and prevent poor performance (Arasli, 2012). Generally, the company's performance consists of operational, financial, and organizational performance (Zhang et al., 2021). Therefore, considering the importance of the hotel sector in the tourism industry and the growing trend of the tourism industry in Iran, paying attention to the performance of hotels, especially financial performance and financial indicators affecting hotels, can improve hotel efficiency. It also helps hotel managers increase the financial performance of their hotel management by identifying and analyzing the performance of indicators that affect the financial performance of hotels and making them financially efficient in the hotel sector. Therefore, it is essential to identify and analyze the indicators that affect the financial performance of hotels.

Materials and Methods

The primary purpose of the research is to identify the indicators that affect the financial performance of hotels and classification and determine their relative importance in the hotel industry of Yazd Province. The scope of this research is Yazd Province hotels. This article consists of two sections: In the first stage, by studying the background of the research and survey of experts, indicators expected to affect the financial performance of the hotels were identified. In the second stage of the research, a questionnaire was made available to the respondents to measure the importance of each factor and their performance in hotels. Then, the relative importance of the indicators was determined using the performance-importance analysis method.

Discussion and Results

The results of this research showed that first, by studying the background of research and survey of experts, financial criteria in the hotel industry are in six general categories, which include risk index, efficiency-activity, economic, debt, profitability, and liquidity, which hotel owners should always consider. Also, to identify effective criteria for improving hotel performance, criteria can be divided into four groups:

Group 1: Criteria in the critical area have no criteria in this area.

Group 2: Factors in the low-priority area include liquidity from the source of investment and the risk of non-receipt of claims.

Group 3: Criteria in the reduced area include the risk of exchange rate fluctuations, the risk of instability in the price of hotel equipment, quick response to competitive changes and market changes, the effect of assets on hotel revenues, gross domestic product, capital financing from debt, hotel debt financing, tax, low-interest facilities, profits from indirect income from the local, except for the primary operations of the hotel, capital growth, liquidity from current accounts and lateral investment.


Group 4: Criteria for continuity of high status, including the risk of financial bankruptcy, macroeconomic growth, employment rates, direct income from hotel income (room rental), improvement of hotel human resources in making profits, and cash reserves.


Conclusions


The research findings aim to boost hotels, policymakers, and decision-makers to promote the growth of the hotel industry by facilitating the arrival of foreign tourists, encouraging domestic people to travel, and eliminating economic barriers. Hiring a highly efficient, skilled workforce and solving the liquidity shortage in managed hotels is also a solution. In addition, hotel managers should be able to improve and expand their business by creating investment opportunities for hotels. Also, the risk of exchange rate fluctuations and instability in the price of hotel equipment are of low importance. In addition, the rapid response to competitive changes and market changes in hotels in Yazd province is of low importance, which can be attributed to the need for more competitiveness of the hotel industry in Yazd Province.



شناسایی و تحلیل اهمیت-عملکرد شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی در هتل‌های استان یزد

فائزه السادات میرفخرالدینی *  استادیار گروه گردشگری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

میلاذ ابراهیمی  دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشگاه یزد، یزد، ایران

فرزانه جندقی‌اردکانی  دانشجوی دکتری مهندسی مالی، دانشگاه یزد، یزد، ایران

چکیده

این واقعیت که منابع مالی محدود بوده و تأثیرگذاری آن بر تعداد عملیات، غیرقابل انکار است؛ زیرا هیچ بخشی وجود ندارد که ارتباطی با عملیات مالی نداشته باشد. بنابراین، تخصیص صحیح دارایی‌های مالی جایگاه بسیار مهمی در تجارت مدرن به‌خصوص صنعت گردشگری به‌خود اختصاص داده است. با توجه به جایگاه بخش اقامتگاه‌ها در صنعت گردشگری، توجه به عملکرد مالی هتل‌ها حائز اهمیت می‌باشد. در مطالعه حاضر، پس از بررسی پیشینه تحقیق و نظرسنجی از متخصصان و خبرگان صنعت و دانشگاه، شاخص‌های مالی مرتبط با هتل‌های استان یزد، شناسایی و داده‌ها با استفاده از ماتریس اهمیت-عملکرد، تحلیل و پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت آن‌ها ارائه شده است. نتایج نشان می‌دهد که از معیارهای شناسایی شده هیچ کدام در ناحیه بحرانی قرار ندارند. معیارهایی چون ریسک ورشکستگی مالی، رشد اقتصادی در سطح کلان، نرخ اشتغال، درآمد مستقیم از محل درآمد اصلی هتل، بهره‌وری نیروی انسانی هتل در کسب سود و ذخایر نقدی مانند پول نقد باید مورد توجه قرار گیرد و تلاش مدیران هتل‌ها باید در جهت حفظ وضعیت آن‌ها متمرکز شود.

کلیدواژه‌ها: شاخص‌های مالی، عملکرد مالی، صنعت هتلداری، تحلیل اهمیت-عملکرد.

مقدمه

گردشگری یک بخش خدماتی در حال رشد سریع در اقتصاد جهان است. افزایش جریان گردشگران می‌تواند تأثیرات اقتصادی مثبت زیادی بر کشورهای میزبان از نظر درآمد، اشتغال و درآمدهای ارزی داشته باشد. امروزه بسیاری از کشورهای در حال توسعه به گردشگری به عنوان راهی بالقوه برای توسعه اقتصادی و انسانی نگاه می‌کنند. این تصور برای برخی از آن‌ها نسبتاً جدید است و نشان‌دهنده افزایش سریع تعداد گردشگران و درآمد بسیاری از کشورهای در حال توسعه در سال‌های اخیر می‌باشد (Khoshnevis Yazdi et al., 2017).

اقتصاد ایران یک اقتصاد تک‌محصولی است که متکی به درآمد نفتی بوده و از این رو، صنعت گردشگری یکی از بخش‌هایی است که می‌تواند در حذف اقتصاد تک‌محصولی مبتنی بر منابع معدنی نقش داشته باشد (Khoshnevis Yazdi et al., 2017). همچنین، بخش هتلداری یکی از بخش‌های مهم صنعت گردشگری است که سهم قابل توجهی در رشد اقتصادی کشورها دارد (Babajee et al., 2020). به طور کلی، صنعت گردشگری در ایران از ظرفیت بسیار بالایی برخوردار است. ایران از لحاظ بناها و آثار تاریخی جزء ۹ کشور نخست دنیا و از لحاظ جاذبه‌های اکوتوریستی در میان ۱۰ کشور برتر دنیا قرار دارد (زارعی‌متین و همکاران، ۱۳۹۱). همچنین، شهر یزد یکی از مقاصد گردشگری در ایران و به ویژه در حوزه گردشگری خارجی است. این شهر در سال ۱۳۹۶، به عنوان نخستین شهر تاریخی ایران و بیست و دومین اثر تاریخی کشور در فهرست میراث جهانی یونسکو به ثبت رسید (بقایی‌نیا و همکاران، ۱۴۰۰). با این وجود، توجه کمی به معیارهای مالی برای بهبود عملکرد هتل‌ها به خصوص هتل‌های استان یزد شده است. از این رو، توجه به شاخص‌های مالی و اقتصادی در سطح هتل‌های استان یزد امری ضروری به حساب می‌آید. صنعت هتلداری به دلیل ماهیت چرخه‌ای بودن آن می‌تواند بر عملکرد عملیاتی و مالی هتل‌ها آسیب رسانده و در نتیجه مزیت و کارایی رقابتی هتل‌ها را کاهش دهد (Zhang & Xie, 2023). در این زمینه، شاخص‌های مالی نقش اساسی در تحقق کارایی عملیاتی هتل‌ها ایفا می‌کنند. اهمیت این موضوع برای هتل‌های استان یزد که از نظر کارایی به دور از معیارهای مطلوب این صنعت قرار دارند، بیشتر ابراز می‌شود (محمودی‌میمند و

همکاران، ۱۳۹۵). مشاهدات اولیه حاکی از آن است که شاخص‌های مالی در استان یزد، به دلیل شرایط اقتصادی و سیاسی منحصر به فرد، فواصل قابل توجهی با مطلوبیت‌های استاندارد در سطح جهانی دارند. در نتیجه، بررسی دقیق و تحلیل تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم شاخص‌های مالی و ارتباطات میان آن‌ها در صنعت هتلداری در سطح استان یزد ضروری می‌باشد. به عبارت دیگر، درک عمیق از این ارتباطات و اثرات به مدیران و تصمیم‌گیرندگان این صنعت امکان می‌دهد تا با اجرای تدابیر مناسب، برنامه‌های مؤثری جهت تطابق با شرایط اقتصادی فعلی و آینده به کار گیرند. با توجه به اینکه صنعت هتلداری در ایران با وجود ظرفیت بالا، از نظر عملکرد در جایگاه مناسبی قرار ندارد (زندیه و همکاران، ۱۳۹۶)، مدیران در صنعت هتلداری باید از ابزارهای مدیریتی لازم برای اطمینان از نتایج بهتر و جلوگیری از عملکرد ضعیف استفاده کنند (Arasli, 2012). با توجه به اهمیت صنعت هتلداری در گردشگری که تأثیر چشمگیری در جذب گردشگران دارد و با توجه به اینکه عملکرد شرکت از عملکرد عملیاتی، مالی و سازمانی تشکیل شده است (Zhang et al., 2021)، تاکنون مطالعه‌ای جامع برای شناسایی شاخص‌های مؤثر مالی بر عملکرد هتل‌ها و مطالعه‌ای از تحلیل اهمیت و عملکرد هر شاخص در سطح هتل‌های ایران و به خصوص هتل‌های استان یزد انجام نگرفته است؛ از این رو، این پژوهش دارای نوآوری می‌باشد. این مطالعه با توجه به عملکرد هتل‌ها به خصوص عملکرد مالی و شاخص‌های مالی مؤثر بر هتل‌ها می‌تواند باعث کارایی هتل‌ها گردد. همچنین، به مدیران کمک می‌کند تا با شناسایی و تحلیل عملکرد شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌ها، عملکرد مالی هتل با مدیریت خود را افزایش داده و باعث کارایی مالی در بخش هتلداری گردد. از این رو، شناسایی و تحلیل شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌ها حائز اهمیت است.

تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد^۱ ابزار مرسوم اولویت‌بندی و ویژگی‌ها برای بهبود کیفیت خدمات است (Bacon, 2003). در حالی که از دو بُعد و چهار ربع بر اساس ارزیابی عملکرد و اهمیت ویژگی‌ها تشکیل شده است، ابزار مؤثری برای اولویت‌بندی ویژگی‌ها می‌باشد (Sampson & Showalter, 1999). عملکرد موضوع مهمی است که از دیرباز

اقتصاددانان و محققین به آن علاقه‌مند بوده‌اند. این حوزه برای شرکت‌های خدماتی مانند هتل‌ها که از طریق دارایی نامشهود حاصل می‌شود، مهمتر است (Panno, 2020). مجموعه وسیعی از تحقیقات مهمان‌نوازی و گردشگری با استفاده از تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد وجود دارد (Mejia et al., 2022)، اما تاکنون تحقیقی در حوزه شاخص‌های مالی و تحلیل عملکرد آن با تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد در ایران انجام نشده است و از این رو، این مطالعه از سایر مطالعات مشابه، متمایز می‌باشد. این مقاله سعی دارد اهمیت و عملکرد شاخص‌های مالی هتل در صنعت هتلداری استان یزد را با استفاده از مدل اهمیت تجزیه و تحلیل عملکرد شناسایی کند. به طور کلی، این مطالعه داده‌های نظرسنجی را از مدیران ارشد هتل‌ها جمع‌آوری کرده و از تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد برای تعیین نحوه درک و ارزیابی عملکردهای مالی هتل‌های استان یزد استفاده نموده است. در این مطالعه به دنبال پاسخگویی به سؤالات زیر هستیم: (۱) شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌ها کدام‌اند؟ و (۲) چگونه می‌توان شاخص‌های شناسایی شده را براساس دو معیار اهمیت-عملکرد دسته‌بندی نمود؟

مبانی نظری

عملکرد مالی

عملکرد مالی به معنای عملکرد مالی یک سازمان یا واحد تجاری است که می‌تواند با استفاده از معیارهای مختلفی اندازه‌گیری شود. معیارهای سنتی حسابداری شامل معیارهایی مانند سود خالص، درآمد، دارایی‌ها و بدهی‌ها هستند. معیارهای مالی نوین یا مبتنی بر ارزش شامل معیارهایی مانند بازده سرمایه‌گذاری، بازده سهام، ارزش بازار و ارزش افزوده هستند. برای ارزیابی عملکرد مالی می‌توان از تلفیقی از شاخص‌های سنتی، نوین و سایر معیارها استفاده کرد تا بهترین نتیجه ممکن در شرایط فعلی به دست آید (نخعی و همکاران، ۱۴۰۰). عملکرد مالی به سنجش میزان موفقیت یک شرکت در ایجاد سود و ایجاد ارزش برای سهامداران و صاحبان آن اشاره دارد (SOMESHWARI, 2022). این یک مفهوم گسترده است که جنبه‌های مختلف عملیات یک شرکت از جمله رشد درآمد، سودآوری، کارایی و نقدینگی را در برمی‌گیرد (Lahourich et al., 2022). در کل، عملکرد مالی شرکت‌ها به مجموعه‌ای از فعالیت‌های مالی و اقتصادی گفته می‌شود

که به منظور تأمین منابع مالی، سرمایه‌گذاری، تولید و فروش محصولات و خدمات، پرداخت حقوق و دستمزد و... انجام می‌شود. برای اندازه‌گیری عملکرد مالی شرکت‌ها از معیارهای مالی مختلفی مانند سود هر سهم، بازگشت سرمایه، حاشیه سود خالص و دیگر معیارها استفاده می‌شود (Naibei et al., 2021). در برخی تحقیقات، تأثیر عواملی مانند دارایی‌های نامشهود، چسبندگی هزینه‌ها و حاکمیت شرکتی بر عملکرد مالی شرکت‌ها مورد بررسی قرار گرفته است (نمازی و شاکری، ۱۴۰۰). مطالعات مختلفی در زمینه ارتباط بین عملکرد مالی و عوامل مختلف انجام شده است؛ برای مثال، یک مطالعه نشان داد که بین افشای اختیاری و عملکرد مالی شرکت‌ها رابطه غیرخطی برقرار است و افزایش افشا تا سطح آستانه‌ای می‌تواند عملکرد مالی شرکت‌ها را بهبود بخشد و افشای بیشتر از سطح آستانه، عملکرد مالی را کاهش می‌دهد (یافتیان و صادقی، ۱۳۹۸). همچنین، مطالعاتی نشان داده‌اند که بُعد اجتماعی مسئولیت اجتماعی بر تغییرات سرمایه‌گذاری و عملکرد مالی تأثیر مثبت و معنادار دارد (فروغی‌نسب و همکاران، ۱۴۰۰). به‌طور کلی، عملکرد مالی شرکت‌ها به عوامل مختلفی بستگی دارد و برای بهبود آن، می‌توان از راهکارهای مختلفی مانند بهبود مدیریت مالی، افزایش بازده سرمایه‌گذاری و کاهش هزینه‌ها استفاده کرد.

شاخص‌های مالی

شاخص‌های مالی مجموعه‌ای از معیارها هستند که برای اندازه‌گیری عملکرد مالی یک شرکت یا سازمان استفاده می‌شوند. این شاخص‌ها را می‌توان به دو دسته شاخص‌های مالی و غیرمالی تقسیم کرد (Kotāne, 2015a). شاخص‌های مالی، معیارهای کمی هستند که سلامت مالی یک شرکت مانند درآمد، حاشیه سود و بازگشت سرمایه را منعکس می‌کنند. شاخص‌های غیرمالی، معیارهای کیفی هستند که عملکرد شرکت را در زمینه‌هایی مانند رضایت مشتری، مشارکت کارکنان و تأثیرات زیست‌محیطی منعکس می‌کنند (Kotāne, 2015b). همچنین، شاخص‌های مالی می‌توانند بر شهرت شرکت تأثیر بگذارند؛ مطالعات نشان داده که برخی شاخص‌های مالی می‌توانند بر امتیاز شهرت شرکت تأثیر گذاشته و تجزیه و تحلیل این شاخص‌ها می‌تواند به درک تأثیر آن‌ها بر شهرت از دیدگاه مدیریت مالی کمک کند (Világi et al., 2022). همچنین، حسابداری محیط‌زیست نیز بر شاخص‌های مالی و عملیاتی شرکت‌ها تأثیر دارد و می‌تواند بر میزان تولید شرکت‌های

تولیدی، میزان کاهش تولید ضایعات، کمک‌های بلاعوض فنی بیرون از سازمان به شرکت‌های تولیدی، نوع کالاهای تولیدشده و نسبت بدهی خدمات (بازپرداخت اصل و فرع بدهی‌های بلندمدت) به کل بدهی‌های شرکت‌های تولیدی تأثیر داشته باشد (حیدرپور و قرنی، ۱۳۹۴).

صنعت هتلداری

هتلداری به‌عنوان زیرمجموعه صنعت گردشگری، صنعت پیچیده‌ای است؛ زیرا تمام فعالیت‌های ساخت‌وساز، سرمایه‌گذاری، توزیع و مصرف را در برمی‌گیرد که به نوبه خود با فرایندهای مربوط به کاربران و مشتریان مرتبط هستند. توجه به این صنعت به‌طور قابل توجهی به رشد اقتصادی کمک می‌کند (Cao et al., 2021). صنعت هتلداری یکی از صنایع مهم و استراتژیک در دنیای امروز است که با توجه به اهمیت آن در افزایش سودآوری، توجه به بازاریابی برای سازمان‌هایی که به دنبال حضوری آگاهانه در بازار هستند، ضرورت دارد (زحمتکش سردوراهی، ۱۴۰۰). هتلداری به‌عنوان یک صنعت تکنولوژی‌محور و همچنین، به‌عنوان یکی از صنایع مهم و استراتژیک در دنیای امروز به حساب می‌آید. صنعت هتلداری در طول سالیان گذشته به شدت توسعه پیدا کرده است؛ این توسعه به دلیل عوامل مختلفی از جمله رشد صنعت گردشگری، پیشرفت تکنولوژی، رقابت شدید در بازار و توجه به بازاریابی و مدیریت ارتباط با مشتریان اتفاق افتاده است. در پژوهش‌های انجام‌شده در این زمینه، شاخص‌های ارزیابی توانمندی فناورانه در صنعت هتلداری مورد بررسی قرار گرفته است (مجیدی‌فر و همکاران، ۱۴۰۰).

عملکرد مالی هتل

تصمیمات مالی برای مدیریت موفق شرکت‌های هتلداری بسیار حائز اهمیت است، زیرا هتلداری یک صنعت منحصربه‌فرد است و انجام یک سری اقدامات سرمایه‌ای در آن بسیار حیاتی می‌باشد. از ابتدا، مدیریت مالی در هتلداری امر مهمی بوده، چراکه با هزینه‌های بسیار زیاد و سرمایه‌گذاری قابل توجه برای توسعه و بازسازی هتل‌ها در زمین‌ها، ساختمان‌ها، مبلمان و تجهیزات روبه‌رو است (Kim, 2018). همان‌طور که مشخص است شاخص‌های نقدینگی اثر بسزایی بر عملکرد هتل‌ها دارند؛ شاخص نقدینگی از طریق تأثیر

آن بر فعالیت‌های مالی سازمان‌ها و هتل‌ها و سیستم‌های مالی بر عملکرد مالی اثر می‌گذارد. شاخص نقدینگی نشان‌دهنده توانایی یک هتل برای پرداخت بدهی‌ها و الزامات مالی است (Farhan et al., 2023). علاوه بر آن، صنعت هتلداری به‌عنوان یک صنعت دوره‌ای در نظر گرفته می‌شود که نسبت به وضعیت اقتصادی، بسیار حساس است؛ چراکه شرکت‌های هتلداری هزینه‌های ثابت (هزینه‌هایی که همه شرکت‌ها صرف نظر از تولیدشان متحمل می‌شوند) بیشتری نسبت به هزینه‌های متغیر (هزینه‌هایی که با افزایش یا کاهش تولید تغییر پیدا می‌کنند) دارند که به معنای ریسک عملیاتی بیشتر برای این شرکت‌ها می‌باشد (Chen, 2010). با این وجود، شرایط اقتصادی یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌ها است. بر اساس مطالعات انجام شده، عوامل مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌ها شامل ارزش از دید مشتری، بازارگرایی، مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت هزینه، بهره‌وری، توانایی رقابت با رقبای هم‌رده و مدیریت مالی می‌باشد؛ همچنین، مطالعات نشان می‌دهند که عوامل دیگری مانند رفاه ذهنی، شفافیت مالی و ویژگی‌های فناورانه و وظیفه‌ای می‌توانند بر عملکرد مالی هتل‌ها تأثیرگذار باشند (جعفری و همکاران، ۱۴۰۰).

متغیرهای مالی متعدد دیگری می‌توانند بر عملکرد مالی هتل‌ها تأثیرگذار باشند. برخی از این متغیرها عبارت‌اند از درآمد ناشی از اتاق‌ها و خدمات که این متغیر میزان درآمدی را که هتل از اجاره اتاق‌ها و خدمات خود کسب می‌کند، نشان می‌دهد. افزایش درآمد ناشی از اتاق‌ها و خدمات می‌تواند بهبود عملکرد مالی هتل را نشان دهد که از آن می‌توان به‌عنوان شاخص‌های سودآوری یاد کرد. متغیر بعدی هزینه‌های عملیاتی می‌باشد که شامل هزینه‌های مربوط به نیروی کار، تأمین مواد و تجهیزات، حمل‌ونقل و سایر هزینه‌های مربوط به فعالیت هتل می‌شود. کاهش هزینه‌های عملیاتی می‌تواند بهبود عملکرد مالی هتل را تسهیل کند. سرمایه‌گذاری در تجهیزات و تأسیسات، متغیری است که بهبود کیفیت و کارایی خدمات هتل را افزایش می‌دهد و می‌تواند منجر به افزایش درآمد و بهبود عملکرد مالی هتل شود. همچنین، شاخص بدهی نشان‌دهنده میزان بدهی هتل است و می‌تواند بر عملکرد مالی آن تأثیر داشته باشد. افزایش بدهی می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های هتل و کاهش سودآوری هتل‌ها گردد (Xia et al., 2022).

متغیر نرخ اشغال نشان‌دهنده میزان استفاده از اتاق‌ها و خدمات هتل است. افزایش نرخ اشغال می‌تواند بهبود عملکرد مالی هتل را تسهیل کند و متغیر هزینه‌های بازاریابی و تبلیغات می‌تواند تأثیر مستقیمی بر جذب مشتریان و افزایش درآمد هتل داشته باشد. بهبود استراتژی بازاریابی و کاهش هزینه‌های مربوط به آن می‌تواند بهبود عملکرد مالی هتل را تسهیل کند (محمدی و همکاران، ۱۳۹۵).

به‌طور کلی، جاگلز (۲۰۰۶) عنوان کرد معیارهایی که به بهترین نحو، عملکرد مالی صنعت هتلداری را نشان می‌دهند عبارت‌اند از: نقدینگی، توان پرداخت بدهی، فعالیت، سودآوری و شاخص‌های عملیاتی. شاخص کارایی - فعالیت نشان‌دهنده توانایی یک هتل در بهره‌وری منابع و دارایی‌ها است و می‌تواند بر روی سودآوری و نقدینگی هتل تأثیرگذار باشد. به‌طور کلی، افزایش کارایی فعالیت می‌تواند منجر به افزایش سودآوری و بهبود عملکرد مالی هتل شود (Qin et al., 2023)؛ در حالی که نسبت‌های نقدینگی توانایی شرکت برای انجام تعهدات کوتاه‌مدت خود را اندازه‌گیری می‌کنند، نسبت‌های سودآوری، عملکرد کلی توانایی شرکت در تولید درآمد و بازده درآمد و سرمایه‌گذاری آن را ارزیابی می‌نمایند. شاخص سودآوری یکی از مهم‌ترین شاخص‌های مالی است که نشان‌دهنده توانایی یک هتل در ایجاد سود و بازگشت سرمایه‌ها است. این شاخص می‌تواند بر عملکرد مالی هتل‌ها تأثیرگذار باشد، زیرا نشان می‌دهد که هتل چقدر توانایی ایجاد سود را دارد و چگونه منابع خود را بهره‌وری می‌کند (Meiryani et al., 2023). همچنین، این صنعت به شرایط کسب و کار بسیار حساس می‌باشد؛ زیرا در اقتصادی که در شرایط رکود به سر می‌برد، شرکت‌های هتلداری نمی‌توانند هزینه‌های خود را در پاسخ به کاهش فروش با کاهش تولید، کاهش دهند (Chen, 2010). رشد اقتصادی، نرخ بهره، نرخ تورم، نرخ تغییرات قیمت سهام و نرخ تغییرات نرخ ارز و... را می‌توان شاخص‌های اقتصادی دانست که هرکدام می‌توانند با تغییرات خود عملکرد مالی هتل را تحت تأثیر گذاشته و عملکرد را بالا و پایین ببرند (Masoumi et al., 2019). بنابراین، سود هتل‌ها نوسان بیشتری خواهد داشت که نشان‌دهنده این است که شاخص‌های ریسک اثر قابل توجهی در این صنعت دارند. ریسک مالی به فرایندی گفته می‌شود که یک سرمایه‌گذار تمامی جوانب و شرایط موجود را برای کاهش ریسک‌های مالی در نظر می‌گیرد و در

نتیجه مدیریت اثربخش ریسک مالی هتل‌ها می‌تواند بهبود عملکرد مالی شرکت‌ها را به همراه داشته باشد (Son & Kim, 2022).

پیشینه پژوهش

مروری مختصر بر مطالعات خارجی

مطالعات متعددی به بررسی کارایی در صنعت هتلداری پرداخته است. به‌عنوان مثال، اوبدا-گارسیا و همکاران (۲۰۲۱) به مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد شرکت در صنعت هتلداری در هتل‌های اسپانیایی متعلق به هتل‌های زنجیره‌ای پرداختند و به این نتیجه رسیدند که رابطه مستقیم و مثبت بین مسئولیت اجتماعی و عملکرد هتل‌ها وجود داد.

نثار و همکاران (۲۰۲۱) با استفاده از پرسشنامه ۳۷۴ کارمند هتل‌های مالزی به بررسی نقش شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز در عملکرد زیست‌محیطی هتل‌های سبز در مالزی پرداختند. یافته‌ها ثابت کردند که رفتار طرفدار محیط‌زیست کارکنان نقش مهمی در ارتقای عملکرد زیست‌محیطی هتل‌ها دارد. علاوه‌برآن، نشان داده است که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز به‌طور غیرمستقیم به عملکرد زیست‌محیطی از طریق سرمایه فکری سبز و رفتارهای طرفدار محیطی کمک می‌کنند. به‌طور کلی، عملکرد هتل‌ها از منظرهای مختلفی بررسی می‌شود؛ یکی از این منظرها، منظر مالی و اقتصادی می‌باشد. سرمایه‌گذاری در هتل باعث افزایش اشتغال در اقتصاد کلی و صنعت گردشگری و به تبع آن هتلداری می‌شود. هتل‌ها در مقیاس اقتصادی بیشترین سهم را در اشتغال صنعت گردشگری، اوقات فراغت و مهمان‌نوازی دارند (Dogru et al., 2020). یردلن تاتوغلو و گول (۲۰۲۰) در مطالعه خود نشان دادند که ورود گردشگر به‌طور عمده به عوامل اقتصادی بستگی دارد، یعنی متغیرهای درآمد و تجارت عوامل تعیین‌کننده معنی‌دار ورود گردشگر بودند.

چانیاساک و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهش خود به بررسی چگونگی تطبیق هتل‌ها با مدل‌های کسب‌وکار خود به‌عنوان یک پاسخ استراتژیک به موقعیت‌های بحرانی مانند کرونا پرداختند. یافته مطالعه آن‌ها نشان می‌دهد که هتل‌های مورد مطالعه، مدل‌های کسب‌وکار خود را با کاهش هزینه‌ها از طریق توقف عملیات غیرضروری، افزایش درآمدهای غیرمستقیم و افزودن کانال‌های درآمدی جدید، آوردن پول نقد از رزروهای

قبل، تضمین حمایت مالی از اعتباردهندگان و استفاده از اهرم‌های حمایتی دولت تطبیق داده‌اند.

بسررا - ویکاریو و همکاران (۲۰۲۲) به بررسی اثرات شهرت هتل در رابطه بین عملکرد محیطی و عملکرد مالی هتل‌ها پرداختند. نتایج نشان می‌دهد، هتل‌هایی که برای عملکرد زیست‌محیطی تلاش می‌کنند عملکرد مالی بهتری به دست می‌آورند و شهرت هتل نقش تعدیل‌کننده تعیین‌کننده‌ای در این رابطه دارد.

سرمایه فکری از دیگر عوامل مهم در عملکرد مالی هتل‌ها می‌باشد. ساردو و همکاران (۲۰۱۸) در مقاله خود، تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی هتل‌های کوچک و متوسط را با استفاده از نمونه‌ای از ۹۳۴ هتل کوچک و متوسط پرتغالی برای دوره بین سال‌های ۲۰۰۷ و ۲۰۱۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند. یافته‌ها نشان می‌دهد که مؤلفه‌های سرمایه فکری یعنی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای تأثیر مثبتی بر عملکرد مالی هتل دارند. همچنین، به این نتیجه رسیدند که سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای عناصر کلیدی موفقیت هتل‌ها هستند و اساس کیفیت خدمات در بخش هتلداری می‌باشند.

ژانگ و همکاران (۲۰۲۱) مطالعه تأثیر فصلی بودن بر عملکرد مالی هتل‌ها و اینکه آیا این تأثیر به مقاصد گردشگری و تغییرات تقاضای گردشگری متمایز از بازار داخلی و بازار بین‌المللی بستگی دارد را بررسی می‌کنند. یافته‌های تجربی نشان می‌دهد که تأثیر فصلی بر عملکرد مالی به بخش‌های بازار بستگی دارد و در گردشگری متفاوت است. علاوه بر این، فصلی بودن تأثیر قوی‌تری بر حاشیه سود نسبت به گردش‌داری دارد که نشان می‌دهد استراتژی‌های بازاریابی و تکنیک‌های مدیریت قیمت و درآمد می‌توانند به طور چشمگیری تأثیر منفی فصلی را کاهش دهند. همچنین، آلوارز گیل و همکاران (۲۰۰۱) با در نظر گرفتن به کارگیری شیوه‌های مدیریت زیست‌محیطی و اثرات آن بر عملکرد مالی شرکت‌ها به رابطه مثبتی بین شیوه‌های مدیریت زیست‌محیطی و عملکرد مالی شرکت‌ها دست پیدا کردند.

دیزا و کین (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای با بررسی مشکلات صنعت گردشگری به این نتایج رسیدند که کمبود منابع مالی یک چالش رایج است که مانع توسعه گردشگری می‌شود و در نتیجه تعدادی از مقاصد محبوب به تدریج در حال نابودی هستند. هدف بخش مالی

گردشگری تعیین معیارهایی است که بر اساس آن پروژه‌های گردشگری دارای ارزش بالا باید بودجه سرمایه‌گذاری دریافت کنند. همچنین، نیازهای مالی یک سازمان گردشگری برای تصمیم‌گیری بهتر در مورد ساختار سرمایه (بدهی و/یا حقوق صاحبان سهام) به طور مناسب برای به حداقل رساندن میانگین موزون هزینه - سرمایه ارزیابی شوند.

مروری مختصر بر مطالعات داخلی

مطالعات در داخل ایران، کارایی هتل‌ها را از منظرهای مختلفی بررسی کرده‌اند. به طور مثال، کروی و میرفخرالدینی (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان «اولویت‌بندی معیارهای مدیریت عملکرد سازمانی برای صنعت هتلداری» با بررسی مقالات، پژوهش‌ها، کتاب‌ها و منابع گوناگون، معیارهایی برای مدیریت عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری در سه دسته‌بندی کلی پیشران‌ها، ابعاد و نتایج عملکرد استخراج کردند. سپس این معیارها در اختیار خبرگان قرار گرفت و از طریق روش دلفی فازی و طی ۴ مرحله، ۳۵ معیار تأیید و نهایی شد. سپس جهت اولویت‌بندی معیارها از رویکرد برنامه‌ریزی ترجیحات فازی لگاریتمی استفاده و همه معیارها وزن‌دهی و اولویت‌بندی شدند. همچنین، اسعدی و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای به تحلیل کیفیت خدمات پرداختند. نویسندگان در سطح هتل‌های سنتی شهرستان یزد به این نتیجه رسیدند که امکانات فیزیکی هتل مانند تسهیلات ورزشی، غذای و نوشیدنی، رفتار کارکنان، بهداشتی، فضای سنتی داخل هتل و سیستم پاسخگویی و ارائه خدمات به عنوان عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات هتل‌های سنتی به‌شمار می‌رود. همچنین، نتایج تحلیل عملکرد نشان می‌دهد که عوامل تسهیلات ورزشی، غذای و نوشیدنی، رفتار کارکنان و سیستم پاسخگویی شکاف معناداری بین اهمیت و ادراک گردشگران وجود دارد.

ضرغام بروجنی و همکاران (۱۳۹۲) با استفاده از رویکرد بی‌اس‌سی^۱ به شناسایی نقاط ضعف و قوت عملکرد هتل‌ها در ارائه خدمات از دیدگاه مالی، مشتری، فرایند داخلی هتل‌ها و همچنین، رشد و یادگیری پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که وضعیت عملکرد خدمات ارائه شده در هتل‌های منتخب استان یزد در منظر مشتری و فرایند داخلی

1. BSC

مطلوب می‌باشد، در حالی که هتل‌ها در منظر مالی و منظر رشد و یادگیری، عملکرد ضعیفی دارند. همچنین، مؤلفه‌های ارزیابی هتل‌ها مانند برگشت سرمایه، نرخ اشتغال هتل، بهره‌وری کارکنان، نسبت سود خالص به درآمد کل به عنوان شاخص‌های بحرانی موفقیت شناسایی شدند. شفیع‌ی و فخر (۱۳۹۸) در مطالعه هتل‌های وابسته به شهرداری شهر شیراز به این نتیجه رسیدند که با افزایش تعداد اتاق‌ها، کارایی فنی افزایش می‌یابد. همچنین، با افزایش بودجه و تعداد کارکنان، مدت اقامت مسافران افزایش می‌یابد.

همان‌طور که از قبل بیان شد، یکی از عوامل مهم در کارایی، شاخص‌های مالی و همچنین اقتصادی می‌باشد. میرزایی و جلیلی (۱۳۹۰) با مقایسه ایران و کشورهای منتخب به بررسی تأثیر توسعه گردشگری بر رشد تولید ناخالص داخلی پرداختند. توسعه صنعت گردشگری تأثیر مثبتی بر رشد تولید ناخالص داخلی در کشورهای منطقه خاورمیانه دارد و همچنین در کشورهای صادرکننده نفت، صنعت گردشگری اثر کمتری بر رشد اقتصادی می‌گذارد. حسونند و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی بین کشورهای در حال توسعه (شامل کشورهای آسیایی، آفریقایی و آمریکای لاتین) به رابطه مثبت بین توسعه گردشگری و رشد اقتصادی رسیدند.

زندیه و همکاران (۱۳۹۶) به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین شاخص از منظر مالی، کنترل هزینه‌های عملیاتی است. در نتیجه، هتل‌ها می‌توانند برای بهبود کارایی، هزینه‌های عملیاتی خود را کاهش دهند تا بتوانند درآمد عملیاتی خود را بالا ببرند. همچنین، یکی دیگر از عوامل بهبود عملکرد مالی و سودآوری، هتلداری سبز می‌باشد. حسینی‌زاده هرات و همکاران (۱۳۹۹) با بررسی هتل‌های شهر یزد به این نتیجه رسیدند که عناصری از قبیل بستر محیطی حاکم، رفتارهای سبز هتل‌ها، توانمندی سبز هتل‌ها، عوامل درون سازمانی به صورت مثبت و معناداری بر عملکرد مالی اثر داشته و باعث سودآوری در هتل‌ها می‌شود. رستگار و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی چگونگی بهبود رفتار سازگار با محیط‌زیست کارکنان و عملکرد زیست‌محیطی هتل‌ها از طریق مدیریت منابع انسانی سبز می‌پردازند. نویسندگان با توزیع پرسشنامه بین ۲۳۶ نفر از کارکنان هتل در شهرهای تبریز، تهران و مشهد به این نتیجه رسیدند که مدیریت منابع انسانی سبز بر تعهد سازمانی کارکنان، رفتار حامی زیست‌محیطی و عملکرد زیست‌محیطی هتل‌ها اثر مثبت و معناداری دارد.

با جمع‌بندی مطالعات انجام گرفته، مشاهده می‌گردد که تاکنون پژوهش‌های مختلفی در مورد تحلیل اهمیت-عملکرد هتل‌ها صورت گرفته و غالب این پژوهش‌ها به تحلیل کیفیت خدمات و شناخت عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان انجام گرفته است. با توجه به اینکه صنعت هتلداری در ایران با وجود ظرفیت بالا، از نظر عملکرد در جایگاه مناسبی قرار ندارد اما تاکنون پژوهشی در حوزه شاخص‌های مالی و تحلیل عملکرد آن با تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد در ایران انجام نشده و از این رو، این مطالعه از سایر مطالعات مشابه، متمایز می‌باشد. در واقع، این پژوهش ضمن شناسایی شاخص‌های مؤثر مالی بر خدمات هتلداری به سنجش اهمیت و عملکرد هر یک از ویژگی‌های شناسایی شده، پرداخته است که این امر می‌تواند به نحوی مؤثر، ضرورت انجام این پژوهش و نوآوری آن را نشان دهد.

روش

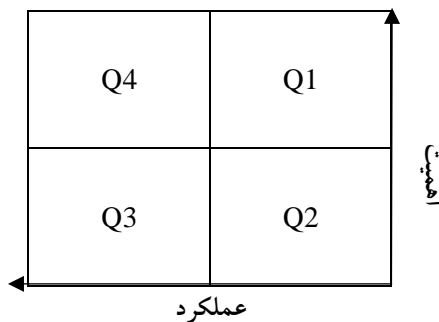
پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از حیث شیوه گردآوری داده‌ها، پیمایشی و از لحاظ روش، ترکیبی (کیفی-کمی) است. جامعه آماری تحقیق شامل خبرگان مدیران و فعالان هتل‌های منتخب استان یزد و اساتید دانشگاه مسلط به مباحث گردشگری و اقتصاد هستند. هدف اصلی تحقیق، شناسایی شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌ها و طبقه‌بندی و تعیین اهمیت نسبی آن‌ها در صنعت هتلداری استان یزد است.

این تحقیق در دو مرحله (مرحله اول به صورت کیفی و مرحله دوم به صورت کمی) اجرا شده است. در مرحله اول با مطالعه پیشینه تحقیق و نظرخواهی از خبرگان، شاخص‌ها و معیارهایی که انتظار می‌رود بر عملکرد مالی هتل‌ها تأثیرگذار باشند، شناسایی شدند. در این مرحله از تحقیق، تعداد ۲۶ عامل به عنوان شاخص تعیین و سپس با نظرسنجی از خبرگان، همه عوامل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و در نهایت با حذف عوامل تکراری و ترکیب مواردی که هم‌پوشانی داشتند، ۲۰ عامل (معیار) نهایی شده و در ۶ دسته کلی تر (شاخص ریسک، کارایی-فعالیت، اقتصادی، بدهی، سودآوری و نقدینگی) جانمایی شدند.

خبرگان این مرحله به منظور برخورداری از هر دو مقوله نظری و عملی، از دو گروه خبرگان صنعت (شامل ۱۱ نفر از مدیران هتل) و خبرگان دانشگاهی (شامل ۳ نفر از اساتید

دانشگاه و ۲ نفر از مدرسان مؤسسات آموزشی در حوزه گردشگری) انتخاب شدند. لازم به ذکر است خبرگان مرحله اول از میان افراد در دسترس برگزیده شدند. در مرحله دوم تحقیق، پرسشنامه‌ای شامل ۲۰ گزاره و با هدف سنجش میزان اهمیت هر یک از عوامل و عملکرد آن‌ها در هتل‌ها، در دسترس پاسخگویان قرار گرفت. مارتیلا و جیمز نخستین بار در سال ۱۹۷۷ روش تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد را برای تحلیل عملکرد صنعت خودرو به کار گرفتند اما امروزه، اهمیت-عملکرد به یک ابزار مدیریتی معروف تبدیل شده و به صورت گسترده‌ای برای مشخص کردن نقاط ضعف و قوت شناسه تجاری، محصولات، خدمات و اولویت‌های فرصت‌بندی در بهبود صنایع مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد (Chu & Choi, 2000). این مدل از دو جزء اصلی اهمیت و عملکرد تشکیل شده است. ترکیب این دو جزء، ماتریسی با چهار خانه را تشکیل می‌دهد. شکل ۱، ساختار یک ماتریس اهمیت-عملکرد را نشان می‌دهد.

شکل ۱: ماتریس اهمیت - عملکرد



مفهوم هر یک از چهار ناحیه این ماتریس به شرح زیر است:

ربع اول، ناحیه بحرانی است؛ عواملی که در این ربع قرار می‌گیرند باید در اولین فرصت بهبود پیدا کنند و در اولویت بالایی قرار دارند. عوامل ربع دوم، اهمیت و اولویت چندانی ندارند و نیاز به اصلاح فوری در مورد آن‌ها نیست. ربع سوم، ناحیه قابل کاهش می‌باشد؛ بیانگر نقاط قوت غیرمهم است و بهتر است منابع صرف شده برای آن‌ها، به عوامل دیگری اختصاص داده شود. عواملی که در ربع چهارم (وضعیت عالی) قرار می‌گیرند، عوامل اساسی و کلیدی می‌باشند که باید حفظ شوند (Chu & Choi, 2000).

از نظر اسلک در مدل اهمیت-عملکرد^۱ برای سنجش عوامل می‌توان از مقیاس ۵، ۷ و ۹ تایی استفاده کرد. از این رو، در پژوهش حاضر پرسشنامه‌ای براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (از بسیار کم تا بسیار زیاد) طراحی شد و در نهایت از ۱۶ نفر از خبرگان تحقیق (شامل ۱۱ نفر از فعالان در صنعت گردشگری و ۵ نفر از اساتید و مدرسان این رشته) خواسته شد به اهمیت و عملکرد هر معیار امتیاز دهند. داده‌ها با استفاده از ماتریس اهمیت-عملکرد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. جدول ۱، ابعاد و معیارهای مربوط به شکاف‌های مهارتی شناسایی شده را نشان می‌دهد.

جدول ۱: ابعاد و معیارهای مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌ها

| کد معیار | معیار | ابعاد |
|----------------|---|-----------------|
| R ₁ | عدم دریافت مطالبات | ریسک |
| R ₂ | نوسانات نرخ ارز | |
| R ₃ | ورشکستگی مالی | |
| R ₄ | بی‌ثباتی قیمت تجهیزات هتل | |
| A ₁ | پاسخ سریع به تغییرات رقابتی و تغییرات بازار | کارایی - فعالیت |
| A ₂ | اثرگذاری دارایی‌ها در کسب درآمد هتل‌ها | |
| F ₁ | تولید ناخالص داخلی | اقتصادی |
| F ₂ | رشد اقتصادی در سطح کلان | |
| F ₃ | نرخ اشتغال | |
| D ₁ | تأمین سرمایه از بدهی | بدهی |
| D ₂ | تأمین دارایی از بدهی هتل | |
| D ₃ | مالیات | |
| D ₄ | تسهیلات کم‌بهره | |
| P ₁ | درآمد مستقیم از محل درآمد اصلی هتل (اجاره اتاق) | سودآوری |
| P ₂ | درآمد غیرمستقیم از محلی به جز عملیات اصلی هتل | |
| P ₃ | بهره‌وری نیروی انسانی در هتل در کسب سود | |
| P ₄ | رشد سرمایه | |
| L ₁ | حساب‌های جاری | نقدینگی |
| L ₂ | ذخایر نقدی مانند پول نقد و... | |
| L ₃ | سرمایه‌گذاری جانبی | |
| L ₄ | تأمین دارایی از محل سرمایه‌گذاری | |

منبع: بررسی پیشینه تحقیق و نظرسنجی از خبرگان (گردآوری شده توسط پژوهشگران)

1. IPA: Importance-Performance Analysis

همچنین، لازم به ذکر است اعتبار محتوایی پرسشنامه از سوی خبرگان پژوهش و اعتبار عاملی آن از روش تحلیل عاملی به تأیید رسیده است. بررسی ارزیابی پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می شود، در تمامی موارد ضریب آلفای کرونباخ بیشتر از ۷۰ درصد است که پایایی پرسشنامه را تأیید می کند.

جدول ۲: بررسی پایایی پرسشنامه

| آلفای کرونباخ | ابعاد |
|---------------|-----------------|
| ۰/۷۸۵ | ریسک |
| ۰/۸۷۸ | کارایی - فعالیت |
| ۰/۷۱۰ | اقتصادی |
| ۰/۹۳۱ | بدهی |
| ۰/۷۶۵ | سودآوری |
| ۰/۷۴۱ | نقدینگی |
| ۰/۸۰۲ | کل پرسشنامه |

یافته ها

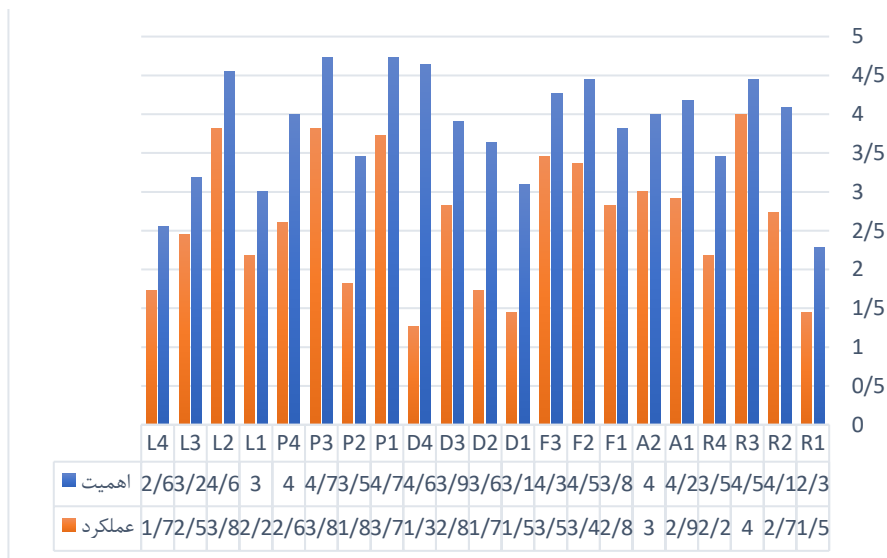
به منظور رسم ماتریس اهمیت-عملکرد، ابتدا میانگین نظرات در ارتباط با اهمیت و عملکرد محاسبه شد. میانگین مربوط به اهمیت و عملکرد هر یک از ابعاد در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳: میانگین اهمیت و عملکرد هر یک از ابعاد

| تعداد پرسش | میانگین عملکرد | میانگین اهمیت | ابعاد |
|------------|----------------|---------------|-----------------|
| ۴ | ۲/۵۹ | ۳/۵۷ | ریسک |
| ۲ | ۲/۹۶ | ۴/۰۹ | کارایی - فعالیت |
| ۳ | ۳/۲۱ | ۴/۱۸ | اقتصادی |
| ۴ | ۱/۸۲ | ۳/۸۲ | بدهی |
| ۴ | ۲/۹۹ | ۴/۲۳ | سودآوری |
| ۴ | ۲/۵۵ | ۳/۳۲ | نقدینگی |
| ۲۲ | - | - | کل پرسشنامه |

با توجه به جدول ۳، شاخص «سودآوری» بیشترین میانگین اهمیت و شاخص «اقتصادی» بیشترین میانگین عملکرد را دارند. شکل ۲، تفاوت میانگین اهمیت و عملکرد هر یک از شاخص‌ها را نمایش می‌دهد؛ در واقع، شکاف بین اهمیت و عملکرد در هر مورد محاسبه شده است.

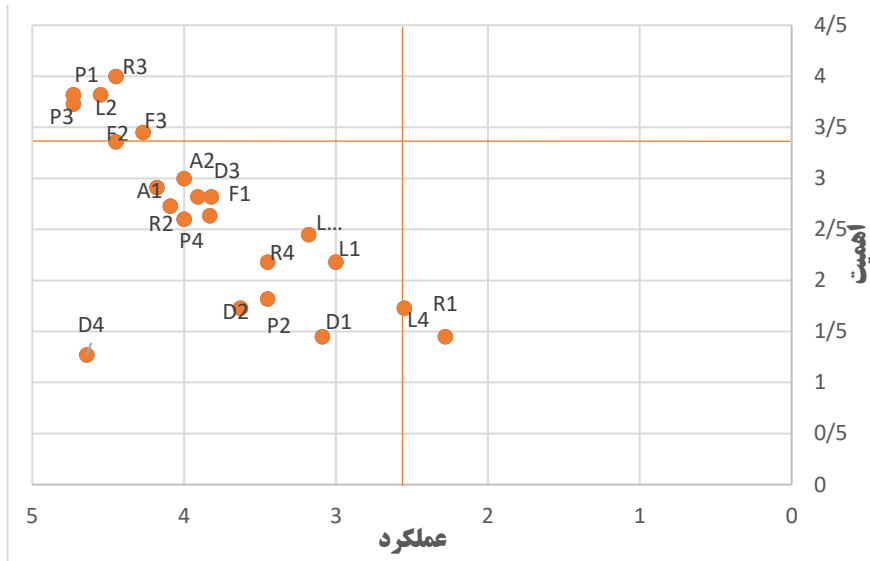
شکل ۲: تفاوت میانگین اهمیت و عملکرد شاخص‌ها



با توجه به تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه، میانگین شکاف بین اهمیت و عملکرد شاخص‌ها برابر با ۱/۱۹۶ است. کلیه شاخص‌ها دارای شکافی مثبت بودند. البته شکاف ۷ شاخص از آن‌ها (معیارهای نوسانات نرخ ارز، بی‌ثباتی قیمت تجهیزات هتل، پاسخ سریع به تغییرات رقابتی و تغییرات بازار، تأمین سرمایه از بدهی، تأمین دارایی از بدهی هتل، تسهیلات کم بهره، درآمد غیرمستقیم از محلی به جز عملیات اصلی هتل و رشد سرمایه) بالاتر از متوسط میانگین شکاف‌ها (یعنی بیشتر از مقدار ۱/۱۹۶) می‌باشد. در این راستا، به منظور تحلیل بهتر و عینی‌تر وضعیت معیارهای شناسایی شده، ماتریس اهمیت - عملکرد براساس میانگین امتیازات مربوط به اهمیت و عملکرد در هر شاخص رسم شد. برای رسم این ماتریس، عملکرد بر روی محور X و اهمیت بر روی محور Y قرار می‌گیرد. نقطه تلاقی خطوط عمودی و افقی به ترتیب متوسط امتیازات اهمیت (۳/۸۳) و متوسط

امتیازات عملکرد (۲/۶۳) را نشان می‌دهد. شکل ۳، ماتریس اهمیت و عملکرد شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌های استان یزد را نشان می‌دهد.

شکل ۳: ماتریس اهمیت - عملکرد شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌های استان یزد



بحث و نتیجه‌گیری

براساس یافته‌های تحقیق، معیارها را می‌توان به صورت زیر دسته‌بندی کرد: گروه اول: معیارهایی که در ناحیه بحرانی قرار می‌گیرند که شاخصی در این بخش قرار نگرفته است.

گروه دوم: عواملی که در ناحیه اولویت پایین قرار دارند، شامل نقدینگی از تأمین دارایی از محل سرمایه‌گذاری (L4) و ریسک عدم دریافت مطالبات (R1) می‌باشند؛ این معیارها طبق نظر خبرگان تحقیق، علاوه بر اینکه نسبت به سایر عوامل اهمیت کمتری دارند، عملکرد هتل‌ها نیز در خصوص آن‌ها ضعیف بوده است. هتل‌های استان یزد در اصل با ریسک عدم دریافت مطالبات خود از مشتریان مانند دریافت کرایه اتاق‌ها با مشکل خاصی روبه‌رو نیستند. همچنین، تأمین دارایی هتل‌ها از محل سرمایه‌گذاری هتل‌ها از اهمیت و عملکرد پایینی برخوردار است که می‌توان یکی از دلایل اصلی آن را بهره‌وری پایین هتل‌ها در

کسب درآمد و در نتیجه سرمایه‌گذاری کارا عنوان کرد. بنابراین، توصیه می‌شود مدیران هتل‌ها هنگام بررسی و رفع شکاف‌ها، اولویت اندکی برای این معیارها قائل شوند. گروه سوم: معیارهایی که در ناحیه قابل کاهش قرار گرفته‌اند، شامل ریسک نوسانات نرخ ارز (R2)، ریسک بی‌ثباتی قیمت تجهیزات هتل (R4)، پاسخ سریع به تغییرات رقابتی و تغییرات بازار (A1)، اثرگذاری دارایی‌ها در کسب درآمد هتل‌ها (A2)، تولید ناخالص داخلی (F1)، تأمین سرمایه از بدهی (D1)، تأمین دارایی از بدهی هتل (D2)، مالیات (D3)، تسهیلات کم‌بهره (D4)، سود از درآمد غیرمستقیم از محلی به جز عملیات اصلی هتل (P2)، رشد سرمایه (P4)، نقدینگی از حساب‌های جاری (L1) و سرمایه‌گذاری جانبی (L3) می‌باشند. مطابق با نظر خبرگان، بخش هتلداری استان یزد در مورد این معیارها عملکرد نسبتاً خوبی داشته است، هرچند این عوامل نسبت به سایر عوامل شناسایی شده در این حوزه مطالعاتی از اهمیت نسبتاً کمتری برخوردار بوده‌اند.

با توجه به ماتریس اهمیت-عملکرد، ریسک نوسانات نرخ ارز برای مدیران هتل از اهمیت پایینی برخوردار است. همچنین، ریسک بی‌ثباتی قیمت تجهیزات هتل‌ها نیز از اهمیت پایینی برخوردار است که می‌توان یکی از دلایل آن را عدم نوسازی تجهیزات هتل‌ها به دلیل شرایط اقتصادی و مقرون به صرفه نبودن تغییر تجهیزات هتل‌ها و در نتیجه بی‌اهمیت بودن ریسک بی‌ثباتی قیمت تجهیزات تلقی کرد.

درآمدهای غیرمستقیم به جز عملیات اصلی هتل‌ها مانند خرید و فروش صنایع دستی در محل هتل و از این قبیل فعالیت‌ها از اهمیت پایینی در هتل‌های استان یزد برخوردار بوده است. سرمایه‌گذاری جانبی هتل‌ها نیز اهمیت چندانی در هتل‌های استان یزد ندارد. همچنین، پاسخ سریع به تغییرات رقابتی و تغییرات بازار در هتل‌های استان یزد از اهمیت پایینی برخوردار است که از علل آن می‌توان به رقابتی نبودن صنعت هتلداری در استان یزد نام برد. تأمین دارایی‌های هتل از بدهی مانند وام نیز از اهمیت پایینی برخوردار است که می‌توان یکی از علل آن را موانع وام‌گیری هتل‌ها دانست.

گروه چهارم: معیارهایی که در ناحیه تداوم وضعیت عالی قرار گرفته‌اند، شامل معیارهای ریسک ورشکستگی مالی (R3)، رشد اقتصادی در سطح کلان (F2)، نرخ اشتغال (F3)،

درآمد مستقیم از محل درآمد اصلی هتل (اجاره اتاق) (P1)، بهره‌وری نیروی انسانی هتل در کسب سود (P3) و ذخایر نقدی مانند پول نقد و... (L2) می‌باشند. به‌طور کلی، هتل‌های استان یزد با پدیده ورشکستگی مالی دست‌وپنجه نرم می‌کنند. علل اصلی این ریسک را می‌توان شرایط اقتصادی مانند تورم‌های سنگین و شرایط سیاسی جامعه دانست. از این‌رو، این ریسک به‌شدت هتل‌های استان یزد را مورد تهدید قرار داده است. همچنین، رشد اقتصادی در سطح کلان از دیگر عواملی است که منجر به افزایش کارایی عملکرد هتل‌ها می‌گردد. از دیگر چالش‌های اساسی هتل‌های استان یزد کمبود نقدینگی اعم از پول نقد می‌باشد؛ در نتیجه هتل‌ها باید تمرکز کافی را به‌عمل آورده تا بتوانند کمبود نقدینگی را پوشش دهند. از سویی، با توجه به ماتریس اهمیت-عملکرد، اهمیت ذخایر نقد مانند پول نقد بیشتر از حساب‌های جاری اعم از چک‌های جاری و... می‌باشد. به‌طور کلی، حساب‌های جاری حساب‌هایی هستند که کمتر از ۶ الی ۱۲ ماه نقد می‌شوند، در نتیجه از لحاظ نقد بودن در درجه‌ای پایین‌تر از پول نقد و... قرار می‌گیرند. از دلایل اهمیت بیشتر پول نقد نسبت به حساب‌های جاری، می‌توان به نیاز مبرم نقدینگی در هتل‌ها اشاره کرد.

همچنین، یکی از چالش‌های هتل‌های استان یزد، استخدام نیروی انسانی کارآمد می‌باشد. علاوه‌برآن، بهره‌وری نیروی انسانی یکی دیگر از معضلات گریبان‌گیر هتل‌ها می‌باشد. در نتیجه، مدیران هتل‌ها باید در استخدام نیروی کارآمد، برنامه‌ای جامع و بلندمدت داشته باشند.

شناسایی و تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد شاخص‌های مالی بر عملکرد مالی هتل‌ها برای درک و بهبود موفقیت کلی یک کسب‌وکار هتلداری ضروری است. نجفی مقدم (۱۳۹۶) در پژوهش خود انعطاف‌پذیری مالی را ابزاری برای برون‌رفت از شرایط نامساعد مالی ذکر می‌کند. همچنین، بیان می‌دارد که ساختار مالی منعطف، قابلیت مالی سازمان را افزایش می‌دهد. به‌طور کلی، با نظارت و ارزیابی معیارهای کلیدی، هتلداران می‌توانند تصمیمات مبتنی بر داده اتخاذ کنند، رضایت مشتری را افزایش دهند و سودآوری را بالا ببرند. علاوه‌براین، یک دیدگاه جامع‌تر از عملکرد هتل با در نظر گرفتن عواملی فراتر از معیارهای مالی، می‌تواند نمایش دقیق‌تری از موفقیت یک هتل در صنعت مهمان‌نوازی

ارائه دهد. روش تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد می‌تواند برای تجزیه و تحلیل و ارزیابی محصولات هتل بر اساس دو شاخص استفاده شود: اهمیت و عملکرد. هتل‌ها با بهبود عملکرد خود می‌توانند موفقیت مالی را به همراه داشته باشند و در بازار، مزیت رقابتی کسب کنند.

مطالعاتی از قبیل مطالعه فائض و همکاران (۱۳۹۹) صرفاً به فعالیت و وضعیت کارکنان هتل پرداخته است. همچنین، به اثرات نوآوری سبز بر عملکرد پایدار در صنعت هتلداری پرداخته‌اند. علاوه بر آن، به بررسی مسئولیت اجتماعی و عملکرد هتل‌ها پرداخته‌اند. با این وجود، معیارهای شناسایی شده در این تحقیق نسبتاً جامع بوده و بر کلیه فعالیت‌های مالی هتل‌ها تمرکز دارند. به طور کلی، صنعت هتلداری یکی از بخش‌های گردشگری می‌باشد که در رشد و شکوفایی اقتصادی کشورها نقش بسزایی دارد. این صنعت در ایران به دلیل کم‌توجهی در مراحل ابتدایی خود قرار دارد، از این رو، بررسی عملکرد هتل‌ها به خصوص عملکرد مالی آن‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است. همچنین، صنعت هتلداری در ایران با چالش‌هایی روبه‌رو است. این چالش‌ها شامل رقابت کاهش یافته به دلیل شرایط اقتصادی، عدم ورود گردشگر به ایران به دلیل شرایط سیاسی و عدم توانایی هتل‌ها در نوسازی تجهیزات می‌باشد. این موارد می‌توانند تأثیر منفی بر عملکرد مالی هتل‌ها داشته باشند و باعث کاهش سطح خدمات و کیفیت تجهیزات در هتل‌ها شوند و در نتیجه هتل‌ها به فرط ورشکستگی مالی کشیده شوند.

سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران با تسهیل کردن ورود گردشگران خارجی و ترغیب افراد داخل کشور به گردشگری و همچنین، رفع موانع اقتصادی باعث افزایش مسافرت‌ها و به تبع آن رشد صنعت هتلداری می‌گردند. همچنین، توصیه می‌گردد مدیران هتل‌ها از سیستم‌های مدیریت درآمد برای بهینه‌سازی نرخ‌ها و افزایش بازدهی اتاق‌ها استفاده کنند. همچنین، با توجه به شرایط سیاسی و اقتصادی ایران، ایجاد و اجرای طرح‌ها و برنامه‌های اضطراری برای مدیریت خطرات و بحران‌های ممکن می‌تواند عملکرد مالی هتل‌ها را افزایش دهد. علاوه بر آن، بهبود تجربه مشتری با ارائه خدمات با کیفیت بالا، ایجاد برنامه‌های وفاداری مشتری و ارتقای تعامل با مشتریان یکی دیگر از راهکارهای مفید در این راستا می‌باشد. یکی دیگر از راهکارهای مورد توجه، استخدام نیروی کار ماهر با

بهره‌وری بالا می‌باشد. همچنین، مدیران هتل‌ها باید در وهله اول با مشکل کمبود نقدینگی در هتل‌های تحت مدیریت خود فائق آمده و در وهله دوم سیاست‌گذاران و همچنین، مدیران با ایجاد فرصت‌های سرمایه‌گذاری برای هتل‌ها بتوانند به واسطه آن کسب و کار خود را بهبود و گسترش دهند. در نتیجه، فرایند شکوفایی هتل‌ها را می‌توان ملزم به تلاش سیاست‌مداران و نیز مدیران هتل دانست.

بر اساس نتایج این تحقیق و وضعیت موجود صنعت هتلداری در استان یزد، توجه به موارد زیر می‌تواند مفید واقع شود:

- برای به حداکثر رساندن درآمد کل هتل، لازم است سطوح درآمد اتاق‌های موجود، متوسط درآمد روزانه و نرخ اشغال اتاق به بالاترین سطوح ممکن افزایش یابد که با استفاده از استراتژی‌های بازاریابی متناسب با بودجه هتل و جذب مهمان بیشتر، تا حدود زیادی محقق می‌شود.

- باید به افزایش قیمت اتاق‌های هتل در سطح قابل قبول مشتریان توجه شود.
- هتل‌ها باید اهداف و استراتژی‌های کمی را برای دستیابی به اهداف و بهبود عملکرد خود تعیین کنند.

- علاوه بر عملکرد مالی، در ارزیابی عملکرد هتل باید عواملی مانند ایمنی، نوآوری و خدمات عالی را نیز در نظر گرفت. یک دیدگاه جامع‌تر از نقش هتل در چشم‌انداز مهمان‌نوازی، تصور نماینده‌تری از عملکرد آن به دست می‌دهد و ابعاد عملیاتی بهتر می‌تواند واقعیت عملکرد هتل را منعکس کند و به موفقیت طولانی مدت آن کمک کند.

تعارض منافع

تعارض منافع وجود ندارد.

ORCID

Faeze Mirfakhradini



<http://orcid.org/0000-0002-8457-0769>

Milad Ebrahimi



<https://orcid.org/0009-0003-0707-2840>

Farzaneh Jandaghi



<http://orcid.org/0009-0008-6974-9817>

Ardakani

منابع

۱. اسعدی، میرمحمد، آذر، عادل، نقوی، سید علی (۱۳۹۶). سنجش و تحلیل کیفیت خدمات هتل های سنتی با استفاده از ابزار تحلیل اهمیت-عملکرد از دیدگاه گردشگران داخلی (مورد مطالعه: هتل های سنتی منتخب استان یزد). *مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۲(۳۹)، ۱-۲۶.
<https://doi.org/10.22054/tms.2017.14822.1421>
۲. جعفری، سلیل، گرکز، منصور، سعیدی، پرویز، معطوفی، علیرضا (۱۴۰۰). بررسی اثرات رفاه ذهنی و شفافیت مالی بر تمایل به سرمایه گذاری در شرکت های عضو بورس اوراق بهادار تهران. *مجله دانش حسابداری*، ۱۲(۳)، ۱۶۹-۱۸۹. DOI: [10.22103/jak.2021.16313.3308](https://doi.org/10.22103/jak.2021.16313.3308)
۳. حیدرپور، فرزانه، قرنی، محمد (۱۳۹۴). تأثیر حسابداری زیست محیطی بر شاخص های مالی و عملیاتی شرکت های تولیدی. *پژوهش های حسابداری مالی و حسابرسی*، ۷(۲۶)، ۳۹-۵۰.
۴. زحمتکش سردوراهی، مهدیه، برومندزاد، یاسمین، غریب زاده، جواد، سیادتان، محمد، آردیان، آرام (۱۴۰۰). تحلیل نقش بازاریابی در برند هتلداری با رویکرد ترکیبی نگاشت شناختی فازی و تحلیل شبکه های اجتماعی. *گردشگری و توسعه*، ۱۰(۲)، ۵۵-۶۶.
DOI: [10.22034/jtd.2020.224752.2007](https://doi.org/10.22034/jtd.2020.224752.2007)
۵. زندیه، زهره، صفری، سعید، یزدانی، ناصر و قاضی زاده، مصطفی (۲۰۱۸). ارائه مدلی جهت سنجش و ارزیابی عملکرد صنعت هتلداری. *فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی*، ۸(۳۲)، ۱۹-۳۶.
۶. شفیعی، مرتضی، فخر، میلاد (۱۳۹۸). ارزیابی عملکرد هتل های وابسته به شهرداری شیراز در راستای ارتقای صنعت گردشگری. *مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۴(۴۶)، ۲۸۳-۳۰۸.
<https://doi.org/10.22054/tms.2019.10435>
۷. ضرغام بروجنی، حمید، ابراهیمی، مهدی، میرفخرالدینی، فائزه السادات (۲۰۱۳). ارزیابی عملکرد خدمات ارائه شده در هتل ها با رویکرد کارت امتیازی متوازن فازی، مطالعه موردی: هتل های منتخب استان یزد. *مطالعات مدیریت گردشگری*، ۸(۲۲)، ۳۱-۷۲.
https://tms.atu.ac.ir/article_1139_c13fa95bf2d4c54b4b6e0c37260da204.pdf
۸. فروغی نسب، محمد، صراف، فاطمه، نجفی مقدم، علی (۲۰۲۱). ابعاد مسئولیت اجتماعی و بهبود عملکرد مالی و غیرمالی شرکت ها. *تحقیقات حسابداری و حسابرسی*، ۱۳(۵۰)، ۸۱-۹۸.
<https://doi.org/10.22034/iaar.2021.134612>
۹. مجیدی فر، محمدمسعود، زاهدی، شمس السادات، جعفری، عزیزاله، هاشمی، سیدسعید (۱۴۰۰). شناسایی و اولویت بندی شاخص های ارزیابی توانمندی فناورانه در صنعت هتلداری،

- مطالعه موردی: هتل‌های زنجیره‌ای پارسیان تهران. *مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۶(۵۳)، ۷۳-۱۰۷. DOI: [10.22054/tms.2021.52120.2310](https://doi.org/10.22054/tms.2021.52120.2310)
۱۰. محمدی، مصطفی، میرتقیان رودسری، سید محمد، صالحی، صادق (۱۳۹۵). شایستگی‌های فردی منابع انسانی و وفاداری گنشی میهمانان در هتل‌های چهار ستاره استان مازندران. *مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۱(۳۵)، ۶۳-۸۴. DOI: [10.22054/tms.2017.7080](https://doi.org/10.22054/tms.2017.7080)
۱۱. نخعی، حبیب‌اله، یعقوبی، مصطفی، وحیدرزاده، سعیده (۱۴۰۰). مروری جامع بر معیارهای سنتی و نوین ارزیابی عملکرد مالی. *مطالعات حسابداری و حسابرسی*، ۱۰(۳۷)، ۷۳-۹۴. DOI: [10.22034/iaas.2021.131417](https://doi.org/10.22034/iaas.2021.131417)
۱۲. نمازی، محمد، شاکری، یاسر (۱۴۰۰). تأثیر دارایی‌های نامشهود بر عملکرد مالی شرکت‌ها و نقش میانجی‌گری چسبندگی هزینه‌ها در بورس اوراق بهادار تهران. *مدیریت دارایی و تأمین مالی*، ۹(۲)، ۴۷-۷۶. DOI: [10.22108/amf.2021.118666.1453](https://doi.org/10.22108/amf.2021.118666.1453)
۱۳. یافتیان، مهرناز، صادقی، سمیه (۱۳۹۸). بررسی رابطه غیرخطی بین افشا و عملکرد مالی با تمرکز بر نقش مدیریت سود: شواهدی از شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار ایران. *پژوهش‌های تجربی حسابداری*، ۹(۴)، ۳۲۷-۳۴۰. DOI: [10.22051/jera.2019.20150.2022](https://doi.org/10.22051/jera.2019.20150.2022)
۱۴. بقایی‌نیا، فاطمه، شاکراردکانی، محمد، امراللهی بیوکی، ناهید، بهجتی‌اردکانی، علی (۲۰۲۱). واکای عوامل مؤثر در برندسازی داخلی هتل‌های منتخب شهر یزد با رویکرد کیفی. *مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۶(۵۵)، ۴۱-۷۷. <https://doi.org/10.22054/tms.2021.58241.2476>
۱۵. حسونند، سمیه، خداپناه، مسعود (۱۳۹۳). تأثیر گردشگری بر رشد اقتصادی در کشورهای درحال توسعه: دو رویکرد پانل ایستا و پانل پویا. *فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان*، ۲(۶)، ۸۷-۱۰۲. <https://www.magiran.com/paper/1346055>
۱۶. حسینی‌زاده هرات، زهرا، معین‌الدین، محمود، حیرانی، فروغ (۱۳۹۹). طراحی و ارزیابی مدل رفتارهای سبز و عملکرد مالی در هتل‌های شهر یزد. *حسابداری مدیریت*، ۱۳(۴۷)، ۵۳-۷۰. https://jma.srbiau.ac.ir/article_17567_7a6c36a3c0f2a61e81d52c2ecc239d98.pdf
۱۷. زارعی‌متین، حسن، سیدجوادین، سید رضا، رحیم‌پور، علی، باقری، مسلم (۱۳۹۱). تبیین مسائل صنعت گردشگری جمهوری اسلامی ایران. *اندیشه مدیریت راهبردی (اندیشه مدیریت)*، ۶(۱)، ۷۳-۱۰۶. <https://doi.org/10.30497/smt.2012.1024>

۱۸. رستگار، عباسعلی، سبک‌رو، مهدی، ملکی مین‌باش‌زرگه، مرتضی، باقری قره بلاغ، هوشمند (۱۳۹۸). تأثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد زیست‌محیطی کارکنان هتل. فصلنامه مطالعات اجتماعی گردشگری، ۱۴.
۱۹. کروی، مهدی، میرفخرالدینی، فائزه السادات (۱۳۹۷). اولویت‌بندی معیارهای مدیریت عملکرد سازمانی برای صنعت هتلداری براساس رویکرد تلفیقی دلفی فازی و برنامه‌ریزی ترجیحی فازی لگاریتمی (LFPP). گردشگری و توسعه، ۷(۱)، ۴۱-۶۰.
https://www.itsairanj.ir/article_63593_76ab3c1308be52f74131cfd0ea4a3388.pdf
۲۰. میرزایی، حسین، جلیلی، ساناز (۱۳۹۰). تأثیر توسعه گردشگری بر رشد اقتصادی (مقایسه ایران و کشورهای منتخب). اقتصاد مالی، ۵(۱۵)، ۷۳-۹۲.
۲۱. محمودی‌میمند، مرتضی، کتابی، سعیده، کنجکاومنفرد، امیررضا (۱۳۹۵). واکاوی کارایی و عملکرد بخش هتلداری استان یزد در صنعت گردشگری با استفاده از تحلیل رابطه خاکستری. گردشگری و توسعه، ۵(۳)، ۲۵-۴۰.
<https://doi.org/10.22034/jtd.2020.110373>
۲۲. نجفی‌مقدم، علی (۱۳۹۶). تأثیر انعطاف‌پذیری مالی بر تصمیمات ساختار سرمایه با استفاده از دو مدل برایان کلارک و فولک اندرووانگ. مهندسی مالی و مدیریت اوراق بهادار، ۸(۳۳)، ۱۵۳-۱۸۲.
23. Álvarez Gil, M. J., Burgos Jiménez, J., & Céspedes Lorente, J. J. (2001). An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels. *Omega*, 29(6), 457-471.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(01\)00033-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0305-0483(01)00033-0)
24. Arasli, H. (2012). Towards business excellence in the hospitality industry: A case for 3-, 4-, and 5-star hotels in Iran. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(5-6), 573-590.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2012.669539>
25. Asadi, S., OmSalameh Pourhashemi, S., Nilashi, M., Abdullah, R., Samad, S., Yadegaridehkordi, E., Aljojo, N., & Razali, N. S. (2020). Investigating influence of green innovation on sustainability performance: A case on Malaysian hotel industry. *Journal of Cleaner Production*, 258, 120860.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120860>
26. Babajee, R. B., Seetanah, B., & Nunkoo, R. (2020). The determinants of hotel financial performance: an intellectual capital perspective.

Journal of Hospitality Marketing & Management, 29(8), 1008-1026.
<https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1703870>

27. Bacon, D. (2003). Bacon, D.R. (2003). A comparison of approaches to importance/performance analysis. *International Journal of Market Research*, 45(1), 55-71. *International Journal of Market Research*, 45, 55-71.
28. Becerra-Vicario, R., Ruiz-Palomo, D., Fernández-Miguélez, S. M., & Gutiérrez-Ruiz, A. M. (2022). Examining the effects of hotel reputation in the relationship between environmental performance and hotel financial performance *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 53, 10-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.08.012>
29. Cao, F., Zhang, Y., & Zhang, J. (2021). Carbon tax, economic uncertainty and tourism: A DSGE approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 494-507 .
30. Chanyasak, T., Koseoglu, M. A., King, B., & Aladag, O. F. (2022). Business model adaptation as a strategic response to crises: navigating the COVID-19 pandemic. *International Journal of Tourism Cities*, 8(3), 616-635. <https://doi.org/10.1108/IJTC-02-2021-0026>
31. Chen, M.-H. (2010). The economy, tourism growth and corporate performance in the Taiwanese hotel industry. *Tourism Management*, 31(5), 665-675. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.07.011>
32. Chu, R. K. S & ,Choi, T. (2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travellers. *Tourism Management*, 21(4), 363-377. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)000۹-v۰](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)000۹-v۰)
33. Diaz, J. F. T., & Kien, D. T. (2019). Tourism Finance: Investing and Financing in Sustainable Tourism. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 6(2), 72-77.
34. Dogru, T., McGinley, S., & Kim, W. G. (2020). The effect of hotel investments on employment in the tourism, leisure and hospitality industries. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1941-1965. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2019-0913>

35. Farhan, N. H., Almaqtari, F. A., Hazaea, S. A., & Al-Ahdal, W. M. (2023). The moderating effect of liquidity on the relationship between sustainability and firms' specifics: Empirical evidence from indian manufacturing sector. *Heliyon*, 9(4)
36. Jagels, M. G. (2006). *Hospitality management accounting*. John wiley and sons.
37. Khoshnevis Yazdi ,S., Homa Salehi, K., & Soheilzad, M. (2017). The relationship between tourism, foreign direct investment and economic growth: evidence from Iran. *Current Issues in Tourism*, 20(1), 15-26. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1046820>
38. Kim, S. Y. (2018). Predicting hospitality financial distress with ensemble models: the case of US hotels, restaurants, and amusement and recreation. *Service Business*, 12(3), 483-503 .
39. Kotāne, I. (2015a). Evaluating the importance of financial and non-financial indicators for the evaluation of company's performance. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 37, 80-94.
40. Kotāne, I. (2015b). USE OF FINANCIAL AND NON-FINANCIAL INDICATORS IN EVALUATION OF COMPANY'S PERFORMANCE.
41. Lahouirich, M .W., Oulfarsi, S., Eddine, A. S., Sakalli, H. E. B., & Boutti, R. (2022). From financial performance to sustainable development: A great evolution and an endless debate. *Financial Markets, Institutions and Risks* .
42. Masoumi, M., Ebadi Fard Azar, F., RezaPour, A., & Mehrara, M. (2019). Economic and non-economic determinants of Iranian pharmaceutical companies' financial performance: an empirical study. *BMC health services research*, 19(1), 1-13 .
43. Meiryani, Huang, S. M., Soepriyanto, G., Jessica, Fahlevi, M ., Grabowska, S., & Aljuaid, M. (2023). The effect of voluntary disclosure on financial performance: Empirical study on manufacturing industry in Indonesia. *Plos one*, 18(6), e0285720 .

44. Mejia, C., Bağ, M., Zientara, P., & Orłowski, M. (2022). Importance-performance analysis of socially sustainable practices in U.S. restaurants: A consumer perspective in the quasi-post-pandemic context. *International Journal of Hospitality Management*, 103, 103209. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103209>
45. Naibei, E. C., Akuku, C., & Kimutai, G. K. (2021). Effect of Financial Controls on Organizational Performance of Selected County Governments in Western Kenya. *The International Journal of Business & Management* .
46. Nisar, Q. A., Haider, S., Ali, F., Jamshed, S ,Ryu, K., & Gill, S. S. (2021). Green human resource management practices and environmental performance in Malaysian green hotels: The role of green intellectual capital and pro-environmental behavior. *Journal of Cleaner Production*, 311, 127504. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127504>
47. Panno, A. (2020). Performance measurement and management in small companies of the service sector; evidence from a sample of Italian hotels. *Measuring Business Excellence*, 24(2), 133-160. <https://doi.org/10.1108/MBE-01-2018-0004>
48. Qin, Z., Liu, T., Yu, X., & Yang, L. (2023). Will the negative psychological perceptions of investors reduce platform liquidity? Evidence from China's online loans. *Plos one*, 18(10), e0292158 .
49. Sampson, S. E., & Showalter, M J. (1999). The Performance-Importance Response Function: Observations and Implications. *The Service Industries Journal*, 19(3), 1-25. <https://doi.org/10.1080/02642069900000027>
50. Sardo, F., Serrasqueiro, Z., & Alves, H. (2018). On the relationship between intellectual capital and financial performance: A panel data analysis on SME hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 67-74. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.001>
51. SOMESHWARI., S. (2022). Corporate Social Responsibility and Financial Performance - A Literature Review. *INTERANTIONAL*

JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT .

52. Son, S., & Kim, J. (2022). Environment, Social, and Governance Performance and Financial Performance With National Pension Fund Investment: Evidence From Korea. *Frontiers in Psychology*, *13*, 893535 .
53. Úbeda-García, M., Claver-Cortés, E., Marco-Lajara, B., & Zaragoza-Sáez, P. (2021). Corporate social responsibility and firm performance in the hotel industry. The mediating role of green human resource management and environmental outcomes. *Journal of Business Research*, *123*, 57-69. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.09.055>
54. Világi, R., Konečný, M., & Ruschak, M. L. (2022). Impact of selected financial indicators on a company's reputation. *Entrepreneurship and Sustainability Issues* .
55. Xia, J., Wu, Z., Zhang, R., Chen, X., & Zhang, R. (2022). Shareholder personal risk and firm risk: An empirical analysis of share pledges and firm debt policies. *Frontiers in Psychology*, *13*, 1010162 .
56. Yerdelen Tatoglu, F., & Gul, H. (2020). Analysis of tourism demand using a multi-dimensional panel gravity model. *Tourism Review*, *75*(2), 433-447. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0147>
57. Zarei Matin, H., Seyedjavadein, S. R., Rahimpour ,A., & Bagheri, M. (2012). Explaining I.R. of Iran's Tourism Industry Challenges. *Strategic Management Thought*, *6*(1), 73-106. <https://doi.org/10.30497/smt.2012.1024>
58. Zhang, D., & Xie, J. (2023). Influence of Tourism Seasonality and Financial Ratios on Hotels' Exit Risk. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *47*(4), 714-733. <https://doi.org/10.1177/10963480211016038>
59. Zhang, D., Xie, J., & Sikveland, M. (2021). Tourism seasonality and hotel firms' financial performance: evidence from Norway. *Current Issues in Tourism*, *24*(21), 3021-3039. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1857714>

References in Persian

1. Asadi, M. M., Azar, A., & Naghavi, S. A. (2017). Evaluation and Analysis of Traditional Hotels Quality of Services (QoS) Using

- Importance-Performance Analysis Tool from Domestic Tourists' perspective (Case Study: Selected Traditional Hotels of Yazd Province). *Tourism management studies*, 12(39), 1-26. <https://doi.org/10.22054/tms.2017.14822.1421>
2. Baghaenia, F., shaker ardakani, m., amrolahi, n., & Behjati Ardakani, A. (2021). Analysis of effective factors in the internal branding of selected hotels in Yazd with a qualitative approach. *Tourism Management Studies*, 16(55), 41-77. <https://doi.org/10.22054/tms.2021.58241.2476>
 3. Foroughinasab, m., Sarraf, F., & Najafi Moghaddam, A. (2021). Dimensions of Social Responsibility and Improving the Financial and Non-financial Performance of Companies. *Accounting and Auditing Research*, 13(50), 81-98. <https://doi.org/10.22034/iaar.2021.134612>
 4. Hasanvand, S., & Khodapanah, M. (2014). The impact of tourism on economic growth in developing countries: Two approaches static panel data and dynamic panel data. *Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies*, 2(Vol 2- No6), 87-102. https://www.jmsp.ir/article_7364_04968098fd0ed94d735b1731b7e2cc14.pdf
 5. Heidarpour, F., & Qorani, M. (2015). The impact of environmental accounting on the financial and operational indicators of manufacturing companies. *Financial Accounting and Auditing Researches*, 7(26), 39-50. https://faar.ctb.iau.ir/article_514029_04bbd887af6f79e62a2ac2227675f84b.pdf
 6. Hoseinizadeh Herat , Moeinaddin, M. & Heirani, F. (2021). Designing and evaluating the model of green behaviors and financial performance in Yazd hotels. *Islamic Azad University Science and Research Branch* .
 7. Jafari, S., Garkaz, M., Saeedi, P., & Matoufi, A. (2021). Investigating the Effects of Mental Well-Being and Financial Transparency on the Willingness to Invest in Companies Listed on the Tehran Stock Exchange. *Journal of Accounting Knowledge*, 12(3), 169-189. <https://doi.org/10.22103/jak.2021.16313.3308>
 8. Karoubi, M., & mirfakhraddini, f. (2018). Prioritizing Organizational Performance Management Criteria for the Hotel Industry Based on Fuzzy Delphi Integrated Approach and Logarithmic Fuzzy Logic Programming (LFPP). *Journal of Tourism and Development*, 7(1), 41-60. https://www.itsairanj.ir/article_63593_76ab3c1308be52f74131cfd0ea4a3388.pdf

9. Majidifar, M., Zahedi, S., Jafari, A., & Hashemi, S. S. (2021). The Identification and Prioritization of Technological capability Assessment Indicators in Hotel Industry Case study: Parsian Chain Hotels Case study: Parsian Chain Hotels in Tehran. *Tourism management studies*, 16(53), 73-107. <https://doi.org/10.22054/tms.2021.52120.2310>
10. Mahmoodi meymand, m., ketabi, s., & konjkav monfared, a. (2017). Analysis the performance of the hotel sector in the tourism industry in Yazd province by Gray Relation Analysis. *Journal of Tourism and Development*, 5(3), 25-40. <https://doi.org/10.22034/jtd.2020.110373>
11. Mohammadi, M., Rudsari, S. M. M., & Salehi, S. (2017). Individual Competencies of Human Resources and Loyalty Intentions of Guests in the Four Stars Hotels of Mazandaran Province. *Tourism management studies*, 11(35), 63-84. <https://doi.org/10.22054/tms.2017.7080>
12. Mirzaei, H. & Jalili, S. (2011). Impact of Tourism Development on Economic Growth (Compared to Iran and Selected Countries). <https://doi.org/20.1001.1.25383833.1390.5.15.4.7>
13. Najafi moghadam, A. (2011). The impact of financial flexibility on capital structure decisions with Using Brian Clark and Farkland and Wang. *Financial Engineering and Portfolio Management*, 8(33), 153-182. https://fej.ctb.iau.ir/article_536937_9496e076c4260bda9c9011140337859d.pdf
14. Nakhaei, H., Yaghoobi, M., & Haidarzadeh, S. (2021). A Comprehensive Overview of The Traditional and New Criteria for Evaluating Financial Performance. *Accounting and Auditing Studies*, 10(37), 73-94. <https://doi.org/10.22034/iaas.2021.131417>
15. Namazi, M., & Shakeri, Y. (2021). The effect of Intangible Assets on the Firm's Financial Performance and Mediating Role of the Cost Stickiness in Tehran Stock Exchange. *Journal of Asset Management and Financing*, 9(2), 47-76. <https://doi.org/10.22108/amf.2021.118666.1453>
16. Rastegar, a., Sabokro, M., Minbashrazgah, M. M., & Bolagh, H. B. G. (2022). The Impact of Green Human Resource Management on Environmental Performance of Hotel Employees. *Social Studies in Tourism*, 14(7), 0-0. <http://rimag.ricest.ac.ir/fa/Article/35740>
17. Shafiee, M., & Fakhri, M. (2019). Performance Evaluation of Hotels Affiliated to Shiraz Municipality in order to Promote Tourism Industry.

- Tourism management studies, 14(46), 283-308.
<https://doi.org/10.22054/tms.2019.10435>
18. Yafedian, M. & Sadeghi, S. (2018). Investigating the non-linear relationship between disclosure and financial performance with a focus on the role of earnings management: Evidence from companies listed on the Iranian Stock Exchange. *Experimental Accounting Research*, 9(4), 327-340. doi: 10.22051/jera.2019.20150.2022
19. Zahmatkesh Saredorahi, M., boroumandzad, Y., Gharibzadeh, J., Siadatan, M., & ardian, A. (2021). Analyzing the Marketing Role in the Hotel Industry Brand by Combining Fuzzy Cognitive Mapping and Social Network Analysis. *Journal of Tourism and Development*, 10(2), 55-66. <https://doi.org/10.22034/jtd.2020.224752.2007>
20. Zandiyeh, Z., Safari, S., Yazdani, N., & Ghazizadeh, M. (2018). Proposing a Model for Performance Assessment and Appraisal in Hospitality Industry. *Journal of Strategic Management Studies*, 8(32), 19-36.
https://www.smsjournal.ir/article_87862_b4cb77e6cde7ac4cb8d35c5be31f4d8d.pdf
21. Zarei, M., Javadin, H., Rahimpour, S. R. & Bagheri, M. (2011). Explaining the problems of the tourism industry of the Islamic Republic of Iran. *Strategic Management Thought (Management Thought)*, 6(1), 73-106. <https://doi.org/10.30497/smt.2012.1024>
22. Zargham, H., ebrahimi, m., & S.Mirfakhraddini, F. (2013). A Fuzzy Blanced Scorecard Approach for Evaluating the Performance of Services Offered by the Selected Group of Hotels in Yazd Province. *Tourism management studies*, 8(22), 31-72.
https://tms.atu.ac.ir/article_1139_c13fa95bf2d4c54b4b6e0c37260da204.pdf

استناد به این مقاله: میرفخرالدینی، فائزه السادات، ابراهیمی، میلاد، جندقی اردکانی، فرزانه. (۱۴۰۳). شناسایی و تحلیل اهمیت-عملکرد شاخص های موثر بر عملکرد مالی هتل ها(مورد مطالعه: در هتل های استان یزد). *فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۹(۶۵)، ۹۹-۱۳۴.

doi: 10.22054/tms.2024.76171.2883



Tourism Management Studies is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.