

Identifying and analyzing the importance-performance of indicators affecting the financial performance in hotels of Yazd province

Faeze Sadat

Mirfakhraddini 

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 definitely one of the key sources. The fact that financial resources are limited and affect the number of operations is undeniable. Because there is no part that is not related to financial operations. Therefore, the correct allocation of financial assets has a very important position in modern business, especially in the tourism industry. Considering the location of the accommodation sector in the tourism industry, it is important 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 and 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 bankruptcy, macro-economic growth, employment rates, direct income from the hotel's main 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.

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

How to Cite: xxxxxxx

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 the elimination of a single-product economy based on mineral resources (Khoshnevis Yazdi et al., 2017). The hotel sector is also an important part of the tourism industry, which has a significant contribution to the economic growth of countries (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). In general, 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 as well as 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 to 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 important to identify and analyze the indicators that affect the financial performance of hotels.

Materials and Methods

The main 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 that are expected to affect the financial performance of the hotels were identified. In the second stage of the research, a questionnaire with the aim of measuring the importance of each factor and their performance in hotels was made available to the respondents. And 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 that should always be considered by hotel owners. Also, to identify effective criteria for improving hotel performance, criteria can be divided into four groups:

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

Group 2: Factors that are 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, a 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 main operations of the hotel, capital growth, liquidity from current accounts and lateral investment.

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


Conclusions

Given the findings of the research, to boost hotels, it is necessary for policy makers and decision makers to promote the growth of the hotel industry by facilitating the arrival of foreign tourists and encouraging domestic people to travel as well as eliminating economic barriers. Hiring a skilled workforce with high efficiency and solving the problem of 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 the risk of 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 lack of competitiveness of the hotel industry in Yazd province.


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

شناسایی و تحلیل اهمیت-عملکرد شاخص های موثر بر عملکرد مالی در هتل های استان یزد

فائزه السادات

میرفخرالدینی *  ID

استادیار گروه گردشگری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

میلاذ ابراهیمی  ID

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشگاه یزد، یزد، ایران

فرزانه جندقی

دانشجو دکتری مهندسی مالی، دانشگاه یزد، یزد، ایران

اردکانی  ID

چکیده

این واقعیت که منابع مالی محدود بوده محدود بودن منابع مالی و تأثیرگذاری بر تعداد عملیات غیرقابل انکار است؛ زیرا هیچ بخشی وجود ندارد که ارتباطی با عملیات مالی نداشته باشد. بنابراین تخصیص صحیح دارایی های مالی جایگاه بسیار مهمی در تجارت مدرن به خصوص صنعت گردشگری، به خود اختصاص داده است. با توجه به جایگاه بخش اقامتگاه ها در صنعت گردشگری، توجه به عملکرد مالی هتل ها حائز اهمیت می باشد. در مطالعه حاضر، پس از بررسی پیشینه تحقیق و نظرسنجی از متخصصان و خبرگان صنعت و دانشگاه، شاخص های مالی مرتبط با هتل های استان یزد شناسایی و داده ها با استفاده از ماتریس اهمیت-عملکرد، تحلیل و پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت آنها ارائه شده است. نتایج نشان می دهد که از معیارهای شناسایی شده هیچکدام در ناحیه بحرانی قرار ندارند. معیارهای از جمله ریسک و شکستگی مالی، رشد اقتصادی در سطح کلان، نرخ اشتغال، درآمد مستقیم از محل درآمد اصلی هتل، بهره‌وری نیرو انسانی هتل در کسب سود و ذخایر نقدی مانند پول نقد؛ باید مورد توجه قرار گیرد و تلاش مدیران هتل ها در جهت حفظ وضعیت آنها باید متمرکز شود.

کلیدواژه‌ها: شاخص های 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 نشان دهنده افزایش سریع تعداد گردشگران و درآمد بسیاری از کشورهای در حال توسعه در سال‌های اخیر است (Khoshnevis Yazdi et al., 2017).

اقتصاد ایران یک اقتصاد تک محصولی است که متکی به درآمد نفتی است از این جهت صنعت گردشگری یکی از بخش‌هایی است که می‌تواند در حذف اقتصاد تک محصولی مبتنی بر منابع معدنی نقش داشته باشد (Khoshnevis Yazdi et al., 2017). همچنین بخش هتلداری بخش مهمی از صنعت گردشگری است که سهم قابل توجهی در رشد اقتصادی کشورها دارد (Babajee et al., 2020). بطور کلی صنعت گردشگری در ایران از ظرفیت بسیار بالایی برخوردار می‌باشد. ایران از لحاظ بناها و آثار تاریخی جزو ۹ کشور نخست دنیا و از لحاظ جاذبه‌های اکوتوریستی در میان ۱۰ کشور برتر دنیا قرار دارد (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۱). همچنین، شهر یزد یکی از مقاصد گردشگری در ایران و بویژه در حوزه گردشگری خارجی است. این شهر در سال ۱۳۹۶، بعنوان نخستین شهر تاریخی ایران و بیست و دومین اثر تاریخی کشور در فهرست میراث جهانی یونسکو به ثبت رسید (بقایی نیا و همکاران، ۱۴۰۰). با این وجود توجه کمی به معیارهای مالی برای بهبود عملکرد هتل‌ها بخصوص هتل‌های استان یزد شده است. از این رو توجه به شاخص‌های مالی و اقتصادی در سطح هتل‌های استان یزد امری ضروری بحساب می‌آید.

صنعت هتلداری بدلیل 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 (محمودی میمند 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 را اجرا کنند. با توجه به اینکه صنعت هتلداری در ایران با وجود ظرفیت بالا، از نظر عملکرد در جایگاه مناسبی قرار ندارد (زندیه و همکاران، ۱۳۹۶) از این رو 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 تاثیر چشمگیری در جذب گردشگران دارد. همچنین با توجه به اینکه عملکرد شرکت از عملکرد عملیاتی، مالی و سازمانی تشکیل شده است (Zhang et al., 2021). تاکنون مطالعه ای جامع برای شناسایی شاخص های موثر مالی بر عملکرد هتل ها و همچنین مطالعه ای از تحلیل اهمیت و عملکرد هر شاخص در سطح هتل های ایران و بخصوص هتل های استان یزد انجام نگرفته است. از این رو، این پژوهش دارای نوآوری می باشد. این مطالعه با توجه به عملکرد هتل ها بخصوص عملکرد مالی و شاخص های مالی موثر بر هتل ها می تواند باعث کارایی هتل ها گردد. همچنین به مدیران هتل کمک می کند تا با شناسایی و تحلیل عملکرد شاخص های موثر بر عملکرد مالی هتل ها، عملکرد مالی هتل تحت مدیریت خود را افزایش داده و باعث کارایی مالی در بخش هتل داری گردند. از این جهت شناسایی و تحلیل شاخص های موثر بر عملکرد مالی هتل ها حائز اهمیت است.

تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد ابزار مرسوم اولویت بندی ویژگی ها برای بهبود کیفیت خدمات است (Bacon, 2003). در حالی که از دو بعد و چهار ربع بر اساس ارزیابی عملکرد و اهمیت ویژگی ها تشکیل شده است، ابزار مؤثری برای اولویت بندی ویژگی ها است (Sampson & Showalter, 1999). عملکرد موضوع مهمی است که از دیرباز اقتصاددانان و محققین به آن علاقه مند بوده اند. این حوزه برای شرکت های خدماتی مانند هتل ها که از طریق دارایی نامشهود حاصل می شود مهم تر است (Panno, 2020).

مجموعه وسیعی از تحقیقات مهمان نوازی و گردشگری با استفاده از تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد وجود دارد (Mejia et al., 2022) اما تاکنون تحقیقی در حوزه شاخص های مالی و تحلیل عملکرد آن با تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد در ایران انجام نشده است و از این بعد، این مطالعه از سایر مطالعات مشابه، متمایز است. این مقاله سعی دارد اهمیت و عملکرد شاخص های مالی هتل در صنعت هتلداری استان یزد را با استفاده از مدل اهمیت تجزیه و تحلیل عملکرد شناسایی کند. بطور کلی این مطالعه داده های نظرسنجی را از مدیران ارشد هتل ها جمع آوری کرده و از تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد برای تعیین نحوه درک و ارزیابی عملکردهای مالی هتل های استان یزد استفاده کرده است. ما در این مطالعه به دنبال پاسخگویی به سوالات زیر هستیم: ۱: شاخص های موثر بر عملکرد مالی هتل ها، کدامند؟ و ۲: چگونه می توان شاخص های شناسایی شده را براساس دو معیار اهمیت-عملکرد دسته بندی 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 بر می‌گیرد (Lahouirich 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 بعد اجتماعی مسئولیت اجتماعی بر تغییرات سرمایه‌سازی و عملکرد مالی تأثیر مثبت و معنادار دارد (فروغی نسب و همکاران، ۱۴۰۰). به طور 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 غیر مالی 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 غیر مالی معیارهای کیفی هستند که عملکرد شرکت را در زمینه‌هایی مانند رضایت مشتری، مشارکت کارکنان و تأثیرات زیست‌محیطی منعکس می‌کنند (Kotāne, 2015b). شاخص‌های مالی همچنین می‌توانند بر شهرت شرکت تأثیر بگذارند. مطالعات نشان داده‌اند که برخی شاخص‌های مالی می‌توانند بر امتیاز شهرت شرکت تأثیر بگذارند و تجزیه

و تحلیل این شاخص ها می تواند به درک تأثیر آنها بر شهرت از دیدگاه مدیریت مالی کمک کند (Világi et al., 2022). همچنین، حسابداری محیط زیست نیز بر شاخص های مالی و عملیاتی شرکت ها تأثیر دارد و می تواند بر میزان تولید شرکت های تولیدی، میزان کاهش تولید ضایعات، کمک های بلاعوض فنی بیرون از سازمان به شرکت های تولیدی، نوع کالاهای تولید شده و نسبت بدهی خدمات (بازپرداخت اصل و فرع بدهی های بلند مدت) به کل بدهی های شرکت های تولیدی تأثیر داشته باشد (حیدرپور و قرنی، ۱۳۹۴).

صنعت هتلداری

هتلداری به عنوان زیر مجموعه ی صنعت گردشگری، صنعت پیچیده ای است زیرا تمام فعالیت های ساخت و ساز، سرمایه گذاری، توزیع و مصرف را در بر می گیرد که به نوبه خود با فرآیندهای مربوط به کاربران و مشتریان مرتبط هستند. توجه به این صنعت به طور قابل توجهی به رشد اقتصادی کمک می کند (Cao et al., 2021). صنعت هتلداری یکی از صنایع مهم و استراتژیک در دنیای امروز است. با توجه به اهمیت آن در افزایش سودآوری، توجه به بازاریابی برای سازمان هایی که به دنبال حضوری آگاهانه در بازارند ضرورت دارد (زحمتکش سردوراهی، ۱۴۰۰). هتلداری به عنوان یک صنعت تکنولوژی محور، نیز به عنوان یکی از صنایع مهم و استراتژیک در دنیای امروز به حساب می آید. 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 پژوهش های انجام شده در این زمینه، شاخص های ارزیابی توانمندی فناورانه در صنعت هتلداری مورد بررسی قرار گرفته است (مجیدی فر و همکاران، ۱۴۰۰).

عملکرد مالی هتل

تصمیمات مالی برای مدیریت موفق شرکت های هتلداری بسیار حائز اهمیت است، زیرا هتلداری یک صنعت منحصربه فرد است و انجام یک سری اقدامات سرمایه ای در آن بسیار حیاتی است. از ابتدا مدیریت مالی در هتلداری مهم است چراکه با هزینه های بسیار زیاد و سرمایه گذاری قابل توجهی است که باید برای توسعه و بازسازی هتل ها در زمین ها، ساختمان ها، مبلمان و تجهیزات شود، روبه رو است (Kim, 2018). همانطور که مشخص است شاخص های نقدینگی اثر بسزایی بر عملکرد هتل ها دارد. شاخص نقدینگی از طریق تأثیر آن بر فعالیت های مالی سازمان ها و هتل ها و سیستم های مالی بر عملکرد مالی اثر می گذارد. شاخص نقدینگی نشان دهنده توانایی یک هتل برای پرداخت بدهی ها و الزامات مالی است (Farhan et al., 2023). علاوه بر آن صنعت هتلداری به عنوان یک صنعت دوره ای در نظر گرفته می شود که نسبت به وضعیت اقتصادی بسیار حساس است. دلیل آن این است که شرکت های هتلداری هزینه های ثابت (هزینه هایی که همه شرکت ها صرف نظر از تولیدشان متحمل می شوند) زیادی نسبت به هزینه های متغیر (هزینه هایی که با افزایش یا

کاهش تولید تغییر پیدا می کنند) دارند که به معنای ریسک عملیاتی بیشتر برای این شرکت‌ها است (Chen, 2010). با این وجود شرایط اقتصادی یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد مالی هتل‌ها می‌باشد. 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 نیز ویژگی‌های فناورانه و وظیفه‌ای نیز 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 عبارتند از درآمد ناشی از اتاق‌ها و خدمات که این متغیر میزان درآمدی را که هتل از اجاره اتاق‌ها و خدمات خود کسب می‌کند را نشان می‌دهد. افزایش درآمد ناشی از اتاق‌ها و خدمات می‌تواند بهبود عملکرد مالی هتل را نشان دهد، که از آن می‌توان بعنوان شاخص‌های سودآوری یاد کرد. متغیر بعدی هزینه‌های عملیاتی می‌باشد که شامل هزینه‌های مربوط به نیروی کار، تأمین مواد و تجهیزات، حمل و نقل 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 که می‌تواند منجر به افزایش درآمد و بهبود عملکرد مالی هتل شود. همچنین شاخص بدهی نشان دهنده 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).

بطور کلی Jagels (2006) عنوان کرد معیارهایی که به بهترین نحو عملکرد مالی صنعت هتلداری را نشان می‌دهند عبارتند 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 تأثیر بگذارد. به طور 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، از سوی دیگر، نسبت‌های سودآوری،

عملکرد کلی توانایی شرکت در تولید درآمد و بازده درآمد و سرمایه‌گذاری آن را ارزیابی می‌کنند. شاخص سودآوری یکی از مهم‌ترین شاخص‌های مالی است که نشان دهنده‌ی توانایی یک هتل در ایجاد سود و بازگشت سرمایه‌ها است. این شاخص می‌تواند بر عملکرد مالی هتل‌ها تأثیرگذار باشد زیرا نشان می‌دهد که چقدر هتل 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... می‌توان شاخص‌های اقتصادی دانست که هر کدام می‌توانند با تغییرات خود عملکرد مالی هتل را تحت تأثیر بگذارند و عملکرد را بالا و پایین ببرند (Masoumi et al., 2019). بنابراین سود هتل‌ها نوسان بیشتری خواهد داشت که نشان دهنده این است که شاخص‌های ریسک اثر قابل توجه‌ای در این صنعت دارد. ریسک مالی به فرآیندی گفته می‌شود که یک سرمایه‌گذار تمامی جوانب و شرایط موجود را برای کاهش ریسک‌های مالی در نظر می‌گیرد که 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. بعنوان مثال Úbeda-García et al. (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 می‌باشد.

Nisar et al. (۲۰۲۱) با استفاده از پرسشنامه از 374 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. علاوه بر آن، نشان داده شده است که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز به طور غیرمستقیم به عملکرد زیست‌محیطی از طریق سرمایه‌فکری سبز و رفتارهای طرفدار محیط‌زیست کمک می‌کند. بطور کلی عملکرد هتل‌ها از منظرهای مختلفی بررسی می‌شود. یکی از این منظرها مالی و اقتصادی می‌باشد. سرمایه‌گذاری در هتل باعث افزایش اشتغال در اقتصاد کلی و صنعت گردشگری و به تبع آن هتلداری می‌شود. هتل‌های در مقیاس اقتصادی

بیشترین سهم را در اشتغال در صنعت گردشگری، اوقات فراغت و مهمان‌نوازی دارند (Dogru et al., 2020). Yerdelen Tatoglu and Gul (۲۰۲۰) در مطالعه خود نشان دادند که ورود گردشگر عمدتاً به عوامل اقتصادی بستگی دارد، یعنی متغیرهای درآمد و تجارت عوامل تعیین کننده معنی دار ورود گردشگر بودند.

Chanyasak et al (۲۰۲۲) در پژوهش خود به بررسی چگونگی تطبیق هتل‌ها با مدل‌های کسب و کار خود به عنوان یک پاسخ استراتژیک به موقعیت‌های بحرانی مانند کرونا پرداختند. یافته مطالعه آن‌ها نشان می‌دهد که هتل‌های مورد مطالعه مدل‌های کسب و کار خود را با کاهش هزینه‌ها از طریق توقف عملیات غیرضروری، افزایش درآمدهای غیر مستقیم و افزودن کانال‌های درآمدی جدید، آوردن پول نقد از رزروهای قبلی، تضمین حمایت مالی از اعتباردهندگان، استفاده از اهرم‌های حمایتی دولت تطبیق داده‌اند.

Becerra-Vicario et al (۲۰۲۲) به بررسی اثرات شهرت هتل در رابطه بین عملکرد محیطی و عملکرد مالی هتل‌ها پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که هتل‌هایی که برای عملکرد زیست محیطی تلاش می‌کنند، عملکرد مالی بهتری به دست می‌آورند و شهرت هتل نقش تعدیل کننده تعیین کننده‌ای در این رابطه دارد.

Sardo et al (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 سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای عناصر کلیدی موفقیت هتل‌ها هستند که اساس کیفیت خدمات در بخش هتل‌داری هستند.

Zhang et al (۲۰۲۱) مطالعه تأثیر فصلی بودن را 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، بررسی می‌کند. یافته‌های تجربی ما نشان می‌دهد که تأثیر فصلی بر عملکرد مالی به بخش‌های بازار بستگی دارد و در گردشگری متفاوت است. مقاصد 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 موثر تأثیر منفی فصلی را کاهش دهند. همچنین Alvarez Gil et al (۲۰۰۱) با توجه به بکارگیری شیوه‌های مدیریت زیست محیطی و اثرات آن بر عملکرد مالی شرکت‌ها به رابطه مثبتی بین شیوه‌های مدیریت زیست محیطی و عملکرد مالی شرکت‌ها دست پیدا کردند.

Diaz and Kien (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 پروژه های گردشگری دارای ارزش بالا باید بودجه سرمایه گذاری دریافت کنند. همچنین نیازهای مالی یک سازمان گردشگری برای تصمیم گیری بهتر در مورد ساختار سرمایه (یعنی بدهی و/یا حقوق صاحبان سهام) به طور مناسب برای به حداقل رساندن میانگین موزون هزینه سرمایه ارزیابی شود.

مروری مختصر بر مطالعات داخلی

مطالعات در داخل ایران کارایی هتل ها را از منظرهای مختلفی بررسی کرده اند. بطور مثال کروی و میرفخرالدینی (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان «اولویت بندی معیارهای مدیریت عملکرد سازمانی برای صنعت هتل داری» به بررسی مقالات، پژوهش ها، کتب و منابع گوناگون، معیارهایی برای مدیریت عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری در سه دسته بندی 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 اولویت بندی معیارها از رویکرد برنامه ریزی ترجیحات فازی لگاریتمی استفاده و همه معیارها وزن دهی و اولویت بندی شدند. همچنین اسعدی و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه ای به تحلیل کیفیت خدمات پرداختند. نویسندگان در سطح هتل های سنتی شهرستان یزد به این نتیجه رسیدند که امکانات فیزیکی هتل مانند تسهیلات ورزشی، اغذیه و مواد نوشیدنی، رفتار کارکنان، بهداشتی، فضای سنتی داخل هتل و سیستم پاسخگویی و ارائه خدمات به عنوان عوامل موثر بر کیفیت خدمات هتل های سنتی به شمار می رود. همچنین نتایج تحلیل عملکرد نشان می دهد که عوامل تسهیلات ورزشی، اغذیه و نوشیدنی، رفتار کارکنان و سیستم پاسخگویی شکاف معناداری بین اهمیت و ادراک گردشگران وجود دارد.

ضرغام بروجی و همکاران (۱۳۹۲) با استفاده از رویکرد BSC به شناسایی نقاط ضعف و قوت عملکرد هتل ها در ارائه خدمات از دیدگاه مالی، مشتری، فرآیند داخلی هتل ها و همچنین رشد و یادگیری پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که وضعیت عملکرد خدمات ارائه شده در هتل های منتخب استان یزد در منظر مشتری و فرایند داخلی مطلوب می باشد، درحالیکه هتل ها در منظر مالی و همچنین منظر رشد و یادگیری، عملکرد ضعیفی دارند. همچنین آن ها مولفه های ارزیابی هتل ها مانند برگشت سرمایه، نرخ اشغال هتل، بهروری کارکنان، نسبت سود خالص به درآمد کل بعنوان شاخص های بحرانی موفقیت شناسایی کردند. همچنین شفیعی و فخر (۱۳۹۸) در مطالعه ای هتل های وابسته به شهرداری شهر شیراز به این نتیجه رسیدند که با افزایش تعداد اتاق ها کارایی فنی افزایش می یابد. همچنین با افزایش بودجه و تعداد کارکنان، مدت اقامت مسافران افزایش می یابد.

یکی از عوامل مهم در کارایی همانطور که قبلا بیان شد شاخص های مالی و همچنین اقتصادی می باشد. 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 روی رشد

اقتصادی دارد. همچنین حسنونند 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 از منظر مالی، مهمترین شاخص کنترل هزینه های عملیاتی است. در نتیجه هتل ها می توانند برای بهبود کارایی، هزینه های عملیاتی خود را کاهش دهند تا بتوانند درآمد عملیاتی شان را بالا ببرند. همچنین یکی دیگر از عواملی که باعث بهبود عملکرد مالی و سودآوری می شود هتلداری سبز می باشد. حسینی زاده هرات و همکاران (۱۳۹۹) با بررسی هتل های شهر یزد به این نتیجه رسیدند که عناصری از قبیل بستر محیطی حاکم، رفتارهای سبز هتل ها، توانمندی سبز هتل ها، عوامل درون سازمانی بصورت مثبت و معناداری بر عملکرد مالی اثر داشته و باعث سودآوری در هتل ها می شود. همچنین رستگار و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی چگونگی بهبود رفتار سازگار با محیط زیست کارکنان و عملکرد زیست محیطی هتل ها از طریق مدیریت منابع انسانی سبز می پردازند. نویسندگان با توزیع پرسشنامه بین ۲۳۶ نفر از کارکنان هتل هایی در شهرهای تبریز، تهران و مشهد به این نتیجه رسیدند که مدیریت منابع انسانی سبز بر تعهد سازمانی کارکنان، رفتار حامی زیست محیطی و عملکرد زیست محیطی هتل ها اثر مثبت و معناداری دارد.

با جمع بندی مطالعات انجام گرفته، مشاهده می گردد که پژوهش های مختلفی تا کنون در مورد تحلیل اهمیت عملکرد هتل ها صورت گرفته است. غالب این پژوهش ها به تحلیل کیفیت خدمات و شناخت عوامل موثر 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 تا کنون هم پژوهشی در حوزه شاخص های مالی و تحلیل عملکرد آن با تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد در ایران انجام نشده است و از این بعد، این مطالعه از سایر مطالعات مشابه، متمایز می باشد. در واقع این پژوهش ضمن شناسایی شاخص های موثر مالی بر خدمات هتلداری به سنجش اهمیت و عملکرد هر یک از ویژگی ها شناسایی شده پرداخته است و که این امر می تواند به نحوی مؤثر ضرورت انجام این پژوهش و نوآوری آن را مورد نشان دهد.

روش

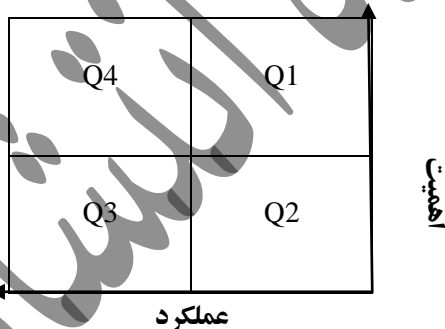
پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی؛ از حیث شیوه گردآوری داده ها، پیمایشی و از لحاظ روش، ترکیبی (کیفی-کمی) است. جامعه آماری تحقیق شامل خبرگان مدیران و فعالین هتل های منتخب استان یزد و اساتید دانشگاه مسلط به مباحث گردشگری و اقتصاد هستند. هدف اصلی تحقیق شناسایی شاخص های موثر بر عملکرد مالی هتل ها و طبقه بندی و تعیین اهمیت نسبی آنها در صنعت هتلداری استان یزد است.

این تحقیق در ۲ مرحله (مرحله اول بصورت کیفی و مرحله دومی بصورت کمی) اجرا شده است. در مرحله اول با مطالعه پیشینه تحقیق و نظرخواهی از خبرگان، شاخص ها و معیارهایی که انتظار می رود بر عملکرد مالی هتل ها تاثیر گذار باشند، شناسایی شدند. در این مرحله از تحقیق ۲۶ عامل بعنوان شاخص تعیین و سپس با نظرسنجی از خبرگان، همه ی 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 مقوله‌ی 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 موسسات 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 هریک 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 تحلیل -عملکرد به یک ابزار مدیریتی معروف تبدیل شده است 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 ۲ 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 نیازمند اصلاح فوری در مورد آنها نیست. ربع سوم، ناحیه قابل کاهش می‌باشد؛ بیانگر نقاط قوت غیر مهم است و بهتر است منابع صرف شده برای آن‌ها، به عوامل دیگری اختصاص داده شود. عواملی که در ربع چهارم (وضعیت عالی) قرار می‌گیرند، عواملی اساسی و کلیدی می‌باشند که باید حفظ شوند (Chu & Choi, 2000).

از نظر اسلک در مدل اهمیت/عملکرد (IPA) برای سنجش عوامل می توان 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 تعداد ۱۶ نفر از خبرگان تحقیق (شامل ۱۱ نفر از فعالین در صنعت گردشگری و ۵ نفر از اساتید و مدرسین این رشته) خواسته شد به اهمیت و عملکرد هر معیار امتیاز دهند. داده ها با استفاده از ماتریس اهمیت-عملکرد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. جدول ۱ ابعاد و معیارهای مربوط به شکاف های مهارتی شناسایی شده را نشان می دهد.

جدول ۱: ابعاد و معیارهای موثر بر عملکرد مالی هتل ها

کد معیار	معیار	ابعاد
R ₁	عدم دریافت مطالبات	ریسک
R ₂	نوسانات نرخ ارز	
R ₃	ورشکستگی مالی	
R ₄	بی ثباتی قیمت تجهیزات هتل	
A ₁	پاسخ سریع به تغییرات رقابتی و تغییرات بازار	کارایی-فعالیت
A ₂	اثر گذاری دارایی ها در کسب درآمد هتل ها	
F ₁	تولید ناخالص داخلی	اقتصادی
F ₂	رشد اقتصادی در سطح کلان	
F ₃	نرخ اشتغال	
D ₁	تامین سرمایه از بدهی	بدهی
D ₂	تامین دارایی از بدهی هتل	
D ₃	مالیات	
D ₄	تسهیلات کم بهره	
P ₁	درآمد مستقیم از محل درآمد اصلی هتل (اجاره اتاق)	سودآوری
P ₂	درآمد غیر مستقیم از محلی بجز عملیات اصلی هتل	
P ₃	بهروری نیرو انسانی در هتل در کسب سود	
P ₄	رشد سرمایه	
L ₁	حساب های جاری	نقدینگی
L ₂	ذخایر نقدی مانند پول نقد و...	
L ₃	سرمایه گذاری جانبی	
L ₄	تامین دارایی از محل سرمایه گذاری	

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

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

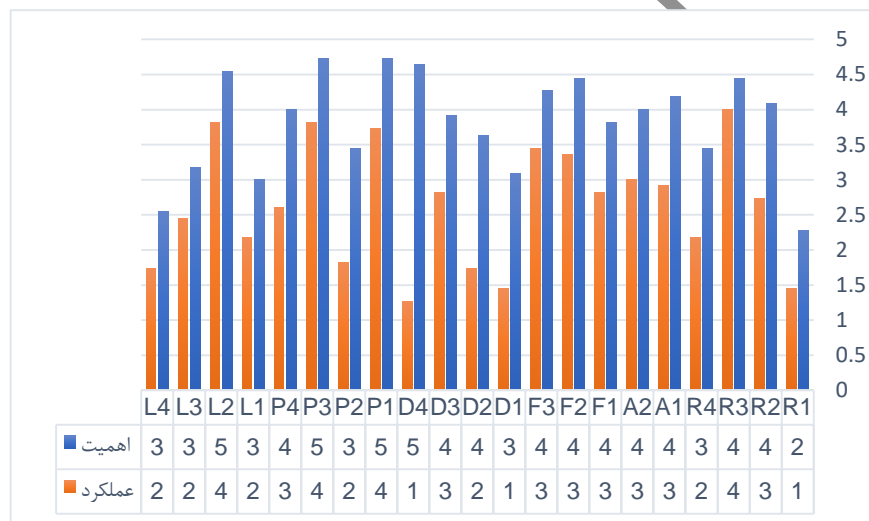
بمنظور رسم ماتریس اهمیت/عملکرد ابتدا میانگین نظرات در ارتباط با اهمیت و عملکرد محاسبه شد. میانگین مربوطه به اهمیت و عملکرد هر یک از ابعاد در جدول ۳، نشان داده شده است.

جدول ۳: میانگین اهمیت و عملکرد هر یک از ابعاد

ابعاد	میانگین اهمیت	میانگین عملکرد	تعداد پرسش
ریسک	۳/۵۷	۲/۵۹	۴
کارایی-فعالیت	۴/۰۹	۲/۹۶	۲
اقتصادی	۴/۱۸	۳/۲۱	۳
بدهی	۳/۸۲	۱/۸۲	۴

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.

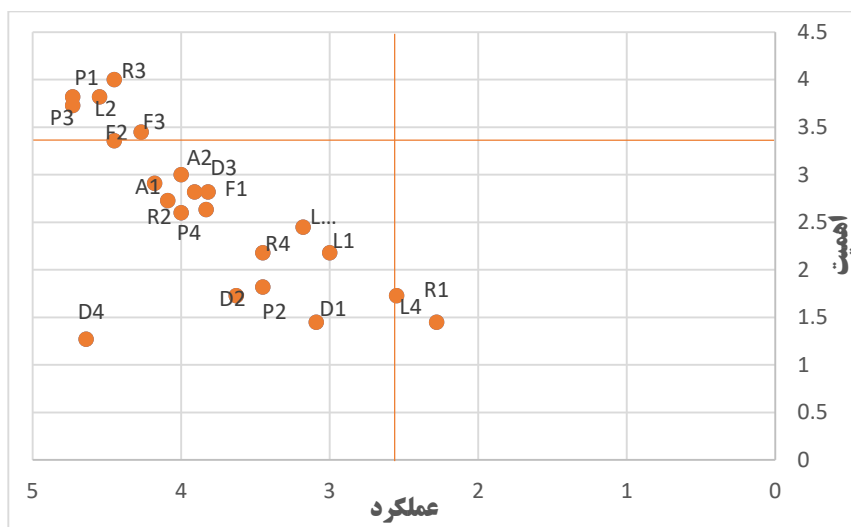


شکل ۲: تفاوت میانگین اهمیت و عملکرد شاخص‌ها

با توجه به تحلیل داده‌های بدست 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؛ تامین سرمایه از بدهی؛ تامین دارایی از بدهی هتل؛ تسهیلات کم بهره؛ درآمد غیر مستقیم از محلی بجز عملیات اصلی هتل و رشد سرمایه) بالاتر از متوسط میانگین شکاف‌ها (یعنی بیشتر از مقدار ۱/۱۹۶) می‌باشد. در این راستا بمنظور تحلیل بهتر و عینی‌تر وضعیت معیارها شناسایی شده، ماتریس IPA^۱ 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

¹ Importance-Performance Analysis (IPA)

روی محور L_4 قرار می گیرد. نقطه تلاقی خطوط عمودی و افقی به ترتیب متوسط امتیازات اهمیت (۳/۸۳) و متوسط امتیازات عملکرد (۲/۶۳) را نشان می دهد. شکل ۳، ماتریس اهمیت و عملکرد شاخص های موثر بر عملکرد مالی هتل های استان یزد را نشان می دهد.



شکل ۳: ماتریس اهمیت/عملکرد شاخص های موثر بر عملکرد مالی هتل های استان یزد

بحث و نتیجه گیری

بر اساس یافته های تحقیق، معیارها را می توان بصورت زیر دسته بندی کرد:

گروه اول: معیارهایی که در ناحیه بحرانی قرار می گیرند، که شاخصی در این بخش قرار نگرفته است.

گروه دوم: عواملی که در ناحیه اولویت پایین قرار دارند، شامل: نقدینگی از تامین دارایی از محل سرمایه گذاری (L4) و ریسک عدم دریافت مطالبات (R1)؛ این معیارها طبق نظر خبرگان تحقیق، علاوه بر اینکه نسبت به سایر عوامل اهمیت کمتری دارند، عملکرد هتل ها نیز در خصوص آنها نیز ضعیف بوده است. هتل های استان یزد اصولاً با ریسک عدم دریافت مطالبات خود از مشتریان مانند دریافت کرایه اتاق ها با مشکل خاصی رو به رو نیستند همچنین تامین دارایی هتل ها از محل سرمایه گذاری هتل ها از اهمیت و عملکرد پایینی برخوردار است که می تواند یکی از دلایل اصلی آن را بهروری پایین هتل ها در کسب درآمد و در نتیجه سرمایه گذاری کارا عنوان کرد. بنابراین توصیه می شود مدیران هتل ها هنگام بررسی و رفع شکاف ها، 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)، اثر گذاری دارایی‌ها در کسب درآمد هتل (A2)، تولید ناخالص داخلی (F1)، تامین سرمایه از بدهی (D1)، تامین دارایی از بدهی هتل (D2)، مالیات (D3)، تسهیلات کم بهره (D4)، سود از درآمد غیر مستقیم از محلی بجز عملیات اصلی هتل (P2)، رشد سرمایه (P4)، نقدینگی از حساب‌های جاری (L1) و سرمایه گذاری جانبی (L3). مطابق با نظر خبرگان، بخش هتلداری استان یزد در مورد این معیارها عملکرد نسبتاً خوبی داشته است. هر چند 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 بدلیل شرایط اقتصادی و مقرون به صرفه نبودن تغییر تجهیزات هتل‌ها و در نتیجه بی‌اهمیت بودن ریسک بی‌ثباتی قیمت تجهیزات تلقی کرد.

درآمد های غیر مستقیم بجز عملیات اصلی هتل‌ها مانند خرید و فروش صنایع دستی در محل هتل و از این دست فعالیت‌ها از اهمیت پایینی در هتل‌های استان یزد برخوردار بوده است. سرمایه گذاری جانبی هتل‌ها نیز از 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. تامین 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 نیرو انسانی هتل در کسب سود (P3) و ذخایر نقدی مانند پول نقد و... (L2).

بطور کلی هتل‌های استان یزد با پدیده ورشکستگی مالی دست و پنجه نرم می‌کنند. علل اصلی این ریسک را می‌توان شرایط اقتصادی مانند تورم‌های سنگین و شرایط سیاسی جامعه دانست. از این جهت این ریسک بشدت 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 به عمل آورده تا بتوانند کمبود نقدینگی را پوشش دهند. از طرفی با توجه به ماتریس اهمیت-عملکرد، اهمیت ذخایر نقد مانند پول نقد بیشتر از حساب‌های جاری اعم از چک‌های جاری و ... می‌باشد. بطور کل حساب‌های جاری، حساب‌هایی هستند که کمتر از ۶ الی ۱۲ ماه نقد می‌شوند در نتیجه از لحاظ نقد بودن در درجه ای

پایین تر از پول نقد و... قرار می گیرد. از دلایل اهمیت بیشتر پول نقد نسبت به حساب های جاری، می توان به نیاز مبرم نقدینگی در هتل ها اشاره کرد.

همچنین یکی از چالش های هتل های استان یزد استخدام نیروی انسانی کارآمد می باشد. علاوه بر آن بهروری نیروی انسانی یکی دیگر معضلات گریبان گیر هتل ها می باشد. در نتیجه مدیران هتل ها باید در استخدام نیروی کارآمد برنامه ای جامع و بلند مدت داشته باشند.

شناسایی و تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد شاخص های مالی بر عملکرد مالی هتل ها برای درک و بهبود موفقیت کلی یک کسب و کار هتلداری ضروری است. نجفی مقدم (۱۳۹۶) در پژوهش خود انعطاف پذیری مالی را ابزاری برای برون رفت از شرایط نامساعد مالی ذکر می کند. همچنین بیان می دارد که ساختار مالی منعطف قابلیت مالی سازمان را افزایش می دهد. بطور کلی با نظارت و ارزیابی معیارهای کلیدی، هتلداران می توانند تصمیمات مبتنی بر داده اتخاذ کنند، رضایت مشتری را افزایش دهند و سودآوری را افزایش دهند. علاوه بر این، یک دیدگاه جامع تر از عملکرد هتل، با در نظر گرفتن عواملی فراتر از معیارهای مالی، می تواند نمایش دقیق تری از موفقیت یک هتل در صنعت مهمان نوازی ارائه دهد. روش تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد (IPA) می تواند برای تجزیه و تحلیل و ارزیابی محصولات هتل بر اساس دو شاخص استفاده شود: اهمیت و عملکرد. هتل ها با بهبود عملکرد خود می توانند موفقیت مالی را به همراه داشته باشند و مزیت رقابتی در بازار کسب کنند.

مطالعاتی از قبیل مطالعه فائض و همکاران (۱۳۹۹) صرفاً به فعالیت و وضعیت کارکنان هتل پرداخته اند. همچنین Asadi et al. (۲۰۲۰) به اثرات نوآوری سبز بر عملکرد پایدار در صنعت هتلداری پرداخته اند. علاوه بر آن Úbeda-García et al. (۲۰۲۱) به بررسی مسئولیت اجتماعی و عملکرد هتل ها پرداخته اند. با این وجود معیارهای شناسایی شده در این تحقیق نسبتاً جامع بوده و بر کلیه فعالیت های مالی هتل ها تمرکز دارند. بطور کلی صنعت هتلداری یک از بخش های گردشگری می باشد که در رشد و شکوفایی اقتصادی کشورها نقش بسزایی دارد. این صنعت در ایران بدلیل کم توجهی در مراحل ابتدایی خود قرار دارد از این جهت بررسی عملکرد هتل ها بخصوص عملکرد مالی آن ها از اهمیت زیادی برخوردار است. همچنین صنعت هتلداری در ایران با چالش هایی روبرو است. این چالش ها شامل رقابت کاهش یافته به دلیل شرایط اقتصادی، عدم ورود گردشگر به ایران به دلیل شرایط سیاسی، و عدم توانایی هتل ها در نوسازی تجهیزات می شود. این موارد می توانند تأثیر منفی بر عملکرد مالی هتل ها داشته باشند و باعث کاهش سطح خدمات و کیفیت تجهیزات در هتل ها شوند و در نتیجه هتل ها به فرط ورشکستگی مالی کشیده شوند.

سیاست گذاران و تصمیم گیران با تسهیل کردن ورود گردشگران خارجی و ترغیب افراد داخل کشور به گردشگری و همچنین رفع موانع اقتصادی باعث افزایش مسافرت ها و به تبع آن رشد صنعت هتلداری می گردند. همچنین توصیه می گردد مدیران هتل ها از سیستم های مدیریت درآمد برای بهینه سازی نرخ ها و افزایش بازدهی اتاق ها استفاده کنند. همچنین با توجه به شرایط سیاسی و اقتصادی ایران ایجاد و اجرای طرح ها

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 بهرووری 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 بواسطه آن کسب و کار خود را بهبود و گسترش دهند. در نتیجه فرایند شکوفایی هتل‌ها را می‌توان هم ملزم تلاش سیاست‌مداران و هم مدیران هتل دانست.

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

- 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 بر افزایش قیمت اتاق‌های هتل در سطح قابل قبول مشتریان کار شود.

- هتل‌ها باید اهداف و استراتژی‌های کمی را برای دستیابی به اهداف و بهبود عملکرد خود تعیین کنند.

- علاوه بر عملکرد مالی، ارزیابی عملکرد هتل باید عواملی مانند ایمنی، نوآوری و خدمات عالی را نیز در نظر بگیرد. 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 Ardakani		http://orcid.org/0009-0008-6974-9817

منابع

۱. اسعدی، میرمحمد، آذر، عادل و 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 و 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
۳. حیدرپور، فرزانه و قرنی، محمد. (۱۳۹۴). تاثیر 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 و آردیان، آرام. (۱۴۰۰). تحلیل نقش بازاریابی در برند صنعت هتل داری 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
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 و 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 و 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 و نجفی مقدم علی. (۲۰۲۱). ابعاد مسئولیت اجتماعی و بهبود عملکرد مالی و غیر مالی شرکت ها. تحقیقات حسابداری و حسابرسی, ۱۳(۵۰), ۸۱-۹۸.
<https://doi.org/10.22034/iaar.2021.134612>
۹. مجیدی فر, محمد مسعود, زاهدی, شمس السادات, جعفری, عزیزاله و هاشمی, سیدسعید. (۱۴۰۰). شناسایی و اولویت بندی شاخص های ارزیابی توانمندی فناوریانه در صنعت هتلداری مطالعه موردی: هتل های زنجیره ای 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, میرفتیان رودسری, سید محمد و صالحی, صادق. (۱۳۹۵). شایستگی های فردی منابع انسانی و وفاداری کنشی میهمانان در هتل های 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, حبیب اله, یعقوبی, مصطفی و حیدرزاده, سعیده. (۱۴۰۰). مروری جامع بر معیار های 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 و شاکری, یاسر. (۱۴۰۰). تأثیر دارایی های نامشهود بر عملکرد مالی شرکت ها و نقش میانجی گری چسبندگی هزینه ها در بورس اوراق بهادار تهران. مدیریت دارایی و تامین مالی, ۹(۲), ۴۷-۷۶.
[doi: 10.22108/amf.2021.118666.1453](https://doi.org/10.22108/amf.2021.118666.1453)
۱۳. یافتیان, مهرناز و صادقی, سمیه. (۱۳۹۸). بررسی رابطه غیرخطی بین افشا و عملکرد مالی با تمرکز بر نقش مدیریت سود: شواهدی از شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار ایران. پژوهش های تجربی حسابداری, ۹(۴), ۳۲۷-۳۴۰.
[doi: 10.22051/jera.2019.20150.2022](https://doi.org/10.22051/jera.2019.20150.2022)
۱۴. بقایی نیا, فاطمه, شاکر اردکانی, محمد, امراللهی بیوکی, ناهید, و بهجتی اردکانی, علی. (۲۰۲۱). واکاوی عوامل موثر در برندسازی داخلی هتل های 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 و خدایانه، مسعود. (۱۳۹۳). تاثیر گردشگری بر رشد اقتصادی در کشورهای در حال توسعه: دو رویکرد پانل ایستا و پانل پویا. فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان، ۲(۶)، ۸۷-۱۰۲. <https://www.magiran.com/paper/1346055>
۱۶. حسینی زاده هرات، زهرا، معین الدین، محمود و حیرانی، فروغ. (۱۳۹۹). طراحی و ارزیابی مدل رفتارهای سبز و عملکرد مالی در هتل های شهر یزد. حسابداری مدیریت، ۱۳(۴۷)، ۵۳-۷۰. https://jma.srbiau.ac.ir/article_17567_7a6c36a3c0f2a61e81d52c2ecc239d98.pdf
۱۷. زارعی متین، حسن، سیدجوادین، سید رضا، رحیم پور، علی و 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، سبک رو، مهدی، ملکی مین باش زرگاه و هوشمند، باقری قره بلاغ. (۱۳۹۸). تأثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد زیستمحیطی کارکنان هتل. فصلنامه مطالعات اجتماعی گردشگری، ۱۴.
۱۹. کروی، مهدی و میرفخرالدینی، فائزه السادات. (۱۳۹۷). اولویت بندی معیارهای مدیریت عملکرد سازمانی برای صنعت هتلداری براساس رویکرد تلفیقی دلفی فازی و برنامه ریزی ترجیحی فازی لگاریتمی (LFPP). گردشگری و توسعه، ۷(۱)، ۴۱-۶۰. https://www.itsairanj.ir/article_63593_76ab3c1308be52f74131cfd0ea4a3388.pdf
۲۰. میرزایی، حسین و جلیلی، ساناز. (۱۳۹۰). تأثیر توسعه گردشگری بر رشد اقتصادی (مقایسه ایران و کشورهای منتخب). اقتصاد مالی ۵(15), 73-92. *financial Economics*
۲۱. محمودی میمند، مرتضی، کتابی، سعیده و کنجکاو منفرد، امیررضا. (۱۳۹۵). واکاوی کارایی و عملکرد بخش هتل داری 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. نجفی مقدم، علی. (۱۳۹۶). تاثیر انعطاف پذیری 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](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0305-0483(01)00033)

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\(99\)00091-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00091-7)

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.(⁶)
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., Bąk, 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. Baghaienia, 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. (20). 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., & Fakhr, 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 Blannced 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

آماده انتشار