



قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها.

د. مختار عطية بن سعد

mabensaad@elmergib.edu.ly

كلية الاقتصاد، الخمس / جامعة المرقب / ليبيا

تاريخ الوصول 2023.06.17 - تاريخ القبول 2023.08.01

الكلمات المفتاحية:

الفندق، نزلاء الفنادق، الخدمات الفندقية، جودة الخدمات الفندقية، مدينة الخمس.

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022، تم اعتماد المنهج الوصفي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة، كما تم تطوير أداة للدراسة (استمارة استبيان) تتناسب وأهدافها وفروضها، تمثل مجتمع الدراسة في جميع نزلاء الفنادق العاملة بمدينة الخمس خلال شهر يوليو 2022، والبالغ عددهم (488) مفردة، وتم أخذ عينة بلغ حجمها (200) مفردة، وعدد الاستبيانات التي خضعت للتحليل 159 استبانته أي ما نسبته 73.3%، تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS، وخلصت إلى أن مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس كانت عالية جداً من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022، وأوصت بزيادة الاهتمام بتطوير الخدمات الفندقية وتحسينها بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين منها، وذلك من خلال التنسيق مع وزارة السياحة للمساعدة في توفير الاحتياجات اللازمة، وتوظيفها لخدمة المستفيدين من الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة.

Measuring the level of quality of hotel services provided in hotels operating in the city of Al-Khoms

Dr.. Mokhtar Atia ben Saad

College of Economics - Al-Khoms / Elmergib University/ Libya

Abstract

The study aimed to know the level of quality of hotel services provided in hotels operating in the city of Khoms from the point of view of their guests during the month of July 2022. The descriptive approach was adopted to reach accurate and detailed knowledge about the problem of the study. The study included all (488) hotel guests operating in the city of Al-Khoms during the month of July 2022, and a sample size of (200) individuals was taken. The number of questionnaires that were analyzed was 159, or 73.3%. The statistical processing of the data was done using a program SPSS statistical packages, It concluded that the level of quality of hotel services provided in hotels operating in the city of Al Khoms was very high from the point of view of its guests during the month of July 2022, and recommended increasing interest in developing and improving hotel services in line with the needs of its beneficiaries, through coordination with the Ministry of Tourism to help provide needs. necessary, and employing them to serve the beneficiaries of hotel services in the hotels under study.

Keywords

hotel,
hotel guests,
hotel services,
quality of hotel services,
the city of Khoms

المقدمة:
للاستمرار بالتعامل معها، وتلعب جودة الخدمة الفندقية دوراً أساسياً في تصميم وإنتاج الخدمة وتسويقها، ولها أهمية بالغة لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، وفي الوقت نفسه تتمكن المؤسسات الفندقية من تحقيق الربحية على المدى البعيد، لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لقياس وتحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022.

إن صناعة الضيافة تعتبر من الأنشطة الاقتصادية المهمة التي تحقق العديد من المزايا للاقتصاد القومي، من خلال ما توفره من عائد وفرص عمل واستثمارات مختلفة، كما أنها قوة دافعة للقطاع السياحي. تشير الدراسات والمراجع المتخصصة إلى أن الفنادق تعتبر أحد العناصر الرئيسية التي تركز عليها صناعة السياحة، وتسعى المؤسسات الفندقية التي تدرك بأن جودة الخدمات الفندقية تساهم في زيادة حصتها السوقية، وتمثل قوة تنافسية، تسعى إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية لزيائنها، لتحقيق رضاهم بما يتوافق مع توقعاتهم، لدفعهم

مشكلة الدراسة:

من خلال الزيارة الميدانية للفنادق قيد الدراسة وإجراء المقابلات الشخصية مع بعض العاملين بها، وبعض من نزلائها تبين أن بعض العاملين بما لا يجيدون التحدث مع نزلائها بأكثر من لغة، وأن نزلاء الفنادق ينتظرون وقتاً طويلاً للحصول على الخدمات الفندقية، كما أن أغلب الفنادق قيد الدراسة لا تتوفر بها مرافق خدمية حديثة مثل (المسبح، وصالة الألعاب)، وهذا يدل على وجود مظاهر لمشكلة تواجه المؤسسات الفندقية قيد الدراسة، قد تعيق بقائها واستمرارها في السوق السياحية في ظل المنافسة المتزايدة، ويعود سبب ذلك للتغيرات المستمرة في حاجات ورغبات الزبائن، لذلك أصبح كسب رضا الزبائن أمراً ضرورياً لنجاحها وتحقيق أهدافها، وفي ظل التغيرات العالمية التي تواكب عصرنا الحالي أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، مما جعل المنظمات توليها اهتمام خاص، وأصبحت الجودة هي الوظيفة الأولى لأي منظمة ترغب في الحصول على ميزات تنافسية، ولتحقيق المزايا التنافسية والكفاءة في الأعمال يتطلب ذلك التحسين المستمر في الخدمات، وجاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022.

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022؟

التساؤلات الفرعية للدراسة:

- 1- ما مستوى المعولية في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022؟
- 2- ما مستوى الاستجابة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022؟
- 3- ما مستوى الضمان في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022؟
- 4- ما مستوى اللطف في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022؟
- 5- ما مستوى الملموسية في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: انخفاض مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022.

يتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- **الفرضية الأولى:** انخفاض مستوى توافر بُعد المعولية في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها.
- 2- **الفرضية الثانية:** انخفاض مستوى توافر بُعد الاستجابة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها.
- 3- **الفرضية الثالثة:** انخفاض مستوى توافر بُعد الضمان في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها.
- 4- **الفرضية الرابعة:** انخفاض مستوى توافر بُعد اللطف في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها.
- 5- **الفرضية الخامسة:** انخفاض مستوى توافر بُعد الملموسية في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها.

أهداف الدراسة:

- 1- إلقاء الضوء على مفهوم جودة الخدمات الفندقية.
- 2- قياس مستوى توافر أبعاد جودة الخدمات الفندقية (المعولية، الاستجابة، الضمان، اللطف، الملموسية) المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، خلال شهر يوليو 2022.

- 3- تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، بما يتفق مع تطورات نزلائها.

أهمية الدراسة:

1. يُعد القطاع الفندقي أحد القطاعات الخدمية الهامة، التي يمكن أن تحقق نمواً كبيراً للاقتصاد الوطني.
2. تهتم الدراسة بدراسة جودة الخدمات الفندقية، والتي إذا ما تحققت في الفنادق اليبية فإنها ستلعب دوراً كبيراً في تحقيق العديد من المزايا للاقتصاد القومي.
3. حاجة الفنادق قيد الدراسة لتساير التحسين والتطوير السريع والمتلاحق في المجال الفندقي، بما يمكنها من التغلب على الصعوبات التي تعيق من تقدمها، كما يستفيد المسئولون بالفنادق قيد الدراسة من توصيات هذه الدراسة في تحسين جودة خدماتها وسرعة إنجازها، ومن الناحية التطبيقية يمكن الاستفادة منه بالنسبة للفنادق اليبية الأخرى.

4. إسهام هذه الدراسة في إثراء المكتبة العلمية بمعرفة وإضافات تفيد في دراسة موضوع جودة الخدمات الفندقية.

الدراسات السابقة:

1- دراسة بوحديد ويحيوي (د.ت)، بعنوان: تقييم جودة الخدمات الفندقية ومستوى رضا الزبائن عنها.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: إن أفراد عينة الدراسة يقيمون الخدمات الفندقية المقدمة لهم بمدينة الجزائر، من ناحية كل معيار من معايير جودة الخدمة تقيماً إيجابياً، وعدم وجود فوارق بين آراء وانطباعات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمة الفندقية المقدمة باختلاف العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سبب الإقامة في الفندق، ومدة الإقامة في الفندق.

2- دراسة الغنيمات (2015)، بعنوان: أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية، من وجهة نظر الزبائن - دراسة تطبيقية على فنادق فئة الخمس والأربع نجوم في إقليم البترا.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لتطبيق جودة الخدمات الفندقية (المئوية، الاستجابة، الضمان، اللطف، الملموسية) في تحقيق الأسبقيات التنافسية (الكلفة، والإبداع) بفنادق فئة الخمس والأربع نجوم في إقليم البترا بالأردن.

3- دراسة علي وعاتي (2016)، بعنوان: قياس وتقييم مستوى جودة الخدمة الفندقية- دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين والزبائن في فندق مناوي باشا في محافظة البصرة.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين مستوى جودة الخدمة الفندقية المقدمة، وبين أبعاد جودة الخدمة في فندق مناوي باشا في محافظة البصرة بالعراق.

4- دراسة نصور وإبراهيم (2016)، بعنوان: قياس مستوى جودة الخدمة الفندقية المقدمة في فنادق محافظة اللاذقية من وجهة نظر النزلاء - دراسة حالة فندق أفاميا.

توصلت الدراسة إلى استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل النزلاء كانت متوسطة غالباً، وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الفندقية (المئوية، الاستجابة، الضمان، اللطف، الملموسية) بفندق أفاميا في محافظة اللاذقية بسوريا.

4- دراسة البردقاني (2017)، بعنوان: دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات.

توصلت الدراسة إلى أن لجودة الخدمة دوراً مهماً في تحسين الإيرادات الفندقية، وذلك من خلال استخدام أبعاد جودة الخدمة الفندقية بدمشق (سوريا) في المحافظة على تقديم نفس المستوى من الجودة واستخدام موارد بشرية مؤهلة ذات خبرة عالية، مما ينعكس إيجاباً على نوعية على الخدمات المقدمة.

5- دراسة عبد الله وآخرون (2017)، بعنوان: تحسين أداء جودة الخدمة الفندقية، وفق معايير مجلس السياحة البريطاني - دراسة استطلاعية لآراء عينة من نزلاء فندق أربيل السياحي.

توصلت الدراسة إلى أن الفندق المبحوث يتبنى جميع معايير جودة الخدمة الفندقية العالمية، وينسب تنفيذ متفاوتة وفي معظمها كانت عالية.

التعليق على الدراسات السابقة:

من الاستعراض السابق للدراسات السابقة نجد أن موضوع جودة الخدمات الفندقية حظي باهتمام الباحثين في مجال الإدارة، لما له من تأثير على أداء الفنادق، إلا أن المكتبة العربية، والمكتبة الليبية على وجه الخصوص، لا تزال في حاجة إلى مزيد من الدراسات حول جودة الخدمات الفندقية، حيث يتضح من الدراسات السابقة أنه يوجد القليل منها في البيئة العربية فيما يتعلق بجودة الخدمات الفندقية (حسب علم الباحث)، وما يميّز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، أنها تعرضت بالدراسة لمستوى جودة الخدمات الفندقية بمدينة الخمس، وتم الاستفادة من الإطار النظري المقدم في الدراسات السابقة الخاص بجودة الخدمات الفندقية.

الإطار النظري للدراسة:

جودة الخدمات الفندقية:

في ظل المنافسة الشديدة ووجود توليفة متكاملة من عناصر الجودة، والخدمة الممتازة، يصبح تطوير الخدمة الفندقية في صناعة الضيافة أمراً حيوياً وبالغ الأهمية، من أجل تحقيق الميزة التنافسية في هيكل هذه الصناعة.

تُعرّف جودة الخدمة الفندقية بأنها: "هي مجموعة من الصفات والخصائص والمنافع القيمة التي تتوفر في الخدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية مطالب الزبائن الحالية والمستقبلية وبسعر مناسب، لتحقيق رضاهم

وإسعادهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس مسبقة لتقييم الخدمة وتحقيق صفة التميز فيها" (بوحديد ويحيوي (د.ت)، ص 227)

كما تعرّف جودة الخدمة الفندقية بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة الفندقية مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، والتي تتحدد في ضوء المقارنات التي يجريها النزيل بين ما يتوقع أن يحصل عليه من المنظمة الفندقية وبين ما يحصل عليه فعلاً من نفس المنظمة". (الغنيمة (2015)، ص 11)

إن التعاريف الحديثة لجودة الخدمة تركز على مدخل العميل، فالجودة هي: " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة" أو هي الفرق بين توقعات العميل وإدراكه للأداء الفعلي لها". (وهيبة (2015)، ص 15)

من التعريف السابق يتضح أن هناك ثلاثة مستويات يمكن أن تقع فيها الجودة:

- 1- توقعات العميل = إدراك العميل للأداء الناتج — عميل راضي (جودة مرضية).
- 2- توقعات العميل > إدراك العميل للأداء الناتج — عميل سعيد (جودة متميزة).
- 3- توقعات العميل < إدراك العميل للأداء الناتج — عميل مستاء (جودة رديئة).

خصائص الخدمات الفندقية:

تتصف الخدمات الفندقية بمجموعة من الخصائص مثلها مثل الخدمات الأخرى، وتتمثل هذه الخصائص في أنها: (غير ملموسة، وغير قابلة للنقل، والتذبذب وعدم الاستقرار في طلبها وعرضها، وعدم الانفصالية عن الزمان والمكان، والفنائية أو أنها لا يمكن خزنها). (حافظ، (2010).

كما تتميز الخدمات الفندقية عن الخدمات الأخرى بالخصائص التالية: (بوخذنة وبوعكريف (2018))

- 1- اختلاف طبيعة المنتج: بمعنى لا يمكن الحصول على نفس الجودة دائماً، لأنها تعتمد على أفراد وليست آلات، كما لا يمكن تجربة الخدمات قبل الاستفادة منها.
- 2- تفاعل النزلاء مع عملية الإنتاج: بمعنى أن النزيل يشارك في عملية الإنتاج، فمثلاً نجد أن النزلاء يخدمون أنفسهم بأنفسهم عند ذهابهم إلى البوفيه المفتوح، وهذا يعني أنه لا يمكن الفصل بين إنتاج واستهلاك الخدمة من قبل النزلاء.

3- العاملين جزء من الخدمة: بمعنى أن طريقة تقديم الخدمة تؤثر على مستواها في تقدير النزلاء، مما يشكل لديهم انطباعاً سلباً عن الخدمات الفندقية، إذا لم يتم معاملتهم بشكل جيد، والعكس سيكون انطباعهم جيداً عن الخدمة في حال تم معاملتهم من قبل الموظفين بشكل جيد.

4- من الصعب توحيد معايير الجودة: حيث لا يمكن توحيد المعايير التي يجب على جميع العاملين الالتزام بها في طريقة تقديمهم للخدمات، كما أن النزلاء مختلفون في حد ذاتهم.

5- ليس بالإمكان جرد الخدمات: فإذا كان عدد الغرف في فندق ما 100 غرفة، فإنها لا تتغير، مهما كان الإقبال على الغرف من قبل النزلاء، بل يظل ثابتاً لفترة طويلة نسبياً، لأن كلفة زيادة الغرف عالية.

6- أهمية العامل الزمني: بمعنى أنه في مجال الخدمات الفندقية من المستحيل تعويض بعضها إذا انتهى الوقت، فعدد الخدمات يتناسب طردياً مع الوقت المتاح.

7- قنوات التوزيع: تكون قنوات التوزيع مختلفة في الخدمات الفندقية، فقد تكون عن طريق الإنترنت، أو الهاتف، أو الحضور الشخصي، أو يتم بصورة غير مباشرة عن طريق منظمي الرحلات، أو وكالات السفر.

أبعاد جودة الخدمة الفندقية:

إن قياس جودة الخدمة يتم من خلال عدة أبعاد تمتاز بها الخدمة وتمثل أهم متطلبات الزبائن، في التالي: (الصواف وإسماعيل (2007))

1- المعولية:

أكدت أغلب الدراسات أن المعولية (الاعتمادية) من أهم الأبعاد التي لها الأولوية في قطاع الخدمات، لأنها تعد معياراً أساسياً للنزيل في تقييم جودة الخدمات الفندقية، فعندما يحجز النزيل غرفة في فندق بمواصفات محددة، يجب على إدارة الفندق أن تجهز له الغرفة في الوقت المطلوب، كما يجب أن تلي إدارة الفندق كافة الخدمات التي اتفق عليها الزبون مع إدارة الفندق، بدقة ودون أي خلل.

2- الاستجابة:

إن الاستجابة لمتطلبات وحاجات النزلاء والعمل على تلبيتها في الوقت المحدد تشعرهم بأن المنظمة الفندقية مهتمة بهم وتقدم لهم أفضل الخدمات، لذلك يجب على مقدمي الخدمة الفندقية الاستعداد لخدمة النزلاء، دون أي ملل أو تردد.

3- الضمان:

بمعنى قدرة المنظمة الفندقية على أن تضمن توفير السلامة والأمان للنزيل وممتلكاته الموجودة في الفندق، سواء الأمان من الحرائق أو السرقات أو الاعتداءات، وأن عدم توفير الضمان للزبائن قد يضعف نسبة الأشغال الفندقية حتى لو توفرت أبعاد الجودة الأخرى.

4- اللطف:

يمثل اللطف في التعامل مع الزبون أهم مطلب من متطلباته، حيث ينبغي على مقدمو الخدمات الفندقية أن يتحلوا بالقدرة على الحديث مع الزبائن بأسلوب لطيف ومهذب، لكسب رضاهم عن الخدمات التي يتلقونها.

5- الملموسية:

إن نظرة الزبائن إلى جمالية المنظمة الفندقية تمكنهم من تقييم جودة خدماتها، وينبغي أن تكون هنالك جوانب ملموسة ذات درجة عالية من التكنولوجيا يمكنها من تقديم الخدمات للزبائن بشكل أفضل، فضلاً عن وضع أثاث وديكورات ومظهر لائق للعاملين يتناسب مع درجة الفندق.

أهمية جودة الخدمة:

إن الخدمة هي: "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات الطبيعة غير الملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستفيد وملتقي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل". (وهيبة (2015)، ص 15) تعددت وجهات نظر الكتاب والباحثون في تحديد مفهوم الجودة، فقد عرفت الجمعية الأمريكية للسيطرة على الجودة بأنها "مجموعة الخصائص والسمات للمنتج أو الخدمة التي تعتمد في قدرتها على إشباع حاجات محددة". (البردقاني (2017)، ص 52)

تساهم جودة الخدمة في تحقيق النجاح للمؤسسة واستقرارها، وتكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي: (الدرادكة (2001))

1. نمو مجال الخدمة: ازداد في الآونة الأخيرة عدد المؤسسات الخدمية، كما أن المؤسسات الخدمية في نمو متزايد، ومستمر.
2. ازدياد المنافسة: إن الاعتماد على جودة الخدمة سيعطي المؤسسات الفندقية مزايا تنافسية عديدة، بسبب تزايد عدد المؤسسات الخدمية، ووجود المنافسة الشديدة بين المؤسسات.

3. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبح لا بد من الاهتمام أكثر

بمستوى جودة الخدمات، حيث يجب على المؤسسات الخدمية المحافظة على الزبائن الحاليين بالإضافة إلى السعي من أجل جذب زبائن جدد، وبالتالي يجب على المؤسسات الخدمية التركيز على توسيع حصتها السوقية.

تعريف الفندق:

إن الفندق هو نزل خصص لاستضافة المسافرين، والاصطلاح اللاتيني للفندق هو Hotel ثم تطورت إلى كلمة Hostel وتعني الفندق باللغة الفرنسية، حيث اشتقت منها كلمة Hote التي تعني النزيل أو نزيل الفندق، ثم تطورت إلى Hotel والتي تعني الفندق، وهو المصطلح التي تم اعتماده.

عرف الفندق بأنه: "عبارة عن بناء يختلف في الحجم من فندق إلى آخر، يقدم فيه خدمة المبيت الأساسية ومجموعة من الخدمات منها الطعام والشراب، أماكن التسلية والنوادي...، مقابل سعر محدد لكل خدمة". (سرحان (2011)، ص 2).

عرفت الجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات الفندق بأنه: "نزل أعدت طبقاً لأحكام القانون ليجد النزيل المأوى والمأكل والخدمات الأخرى لقاء أجر معلوم". (خنفر والسراي (2011)، ص 13)

وبالتالي فالفندق هو منظمة خدمية تقدم مجموعة من الخدمات للزبائن من إيواء وطعام مقابل أجر يدفعه النزيل يحتوي على هيكل تنظيمي وخصائص تميزه عن غيره من المنظمات الأخرى.

تعريف الخدمة الفندقية: "هي الأنشطة غير المادية التي يمكن تقديمها بشكل منفصل وتوفر إشباع لرغبات وحاجات الزبائن، وليست بالضرورة أن ترتبط مع بيع منتج آخر، وعند تقديم الخدمة لا يتطلب نقل الملكية". (الروسان (2007)، ص 4)

إن الخدمة الفندقية تعتمد أولاً وأخيراً على العنصر البشري من خلال تدريبه، ولنجاح الخدمة الفندقية بشكل فعال لا بد من اكتساب العناصر المقدمة للخدمة ثلاث مهارات أساسية هي: المقدرة على التعامل مع الآخرين عن طريق علاقات عامة، مقدرة الفرد على تقديم الخدمة بكفاءة، والمقدرة على تطوير الخدمة باستمرار.

مكونات الخدمة الفندقية:**أولاً: الخدمات الخورية (الجوهرية):**

إن الخدمة الجوهرية في صناعة الفنادق هي الإيواء، حيث تعتبر خدمة الإيواء في الغرفة الفندقية هي الخدمة الجوهرية، بمعنى أن النزيل يسكن

بالغرفة الفندقية لغرض الحصول على المنافع الرئيسية خلال فترة إقامته بالفندق، أي خدمات النوم، الراحة، التسلية، الطعام، والشرب. (منذر وفهد (2015))

تنقسم الخدمات المحورية (الجوهرية) إلى مجموعتين رئيسيتين هما:

1- خدمات قطاع الغرف: تتمثل فيما يلي:

أ- خدمات المكتب الأمامي:

هي الوحدة التي تقوم بالاستقبال والاتصال بالزلاء، حيث تعتبر حلقة الاتصال بين نزلاء الفندق وإدارته، من خلال الوحدات الفرعية (الاستقبال، الحجز، الاستعلامات، الخزينة)، ويمكن تلخيص وظائفه الرئيسية فيما يلي: (ملوخية (2007))

- الترحيب بالزلاء باسم إدارة الفندق.
- استلام الحجوزات وتسجيل النزلاء، ثم تخصيص الغرف لهم.
- توفير المعلومات عن الفندق ومظاهر النشاط الأخرى التي تم النزلاء
- استلام ومتابعة شكاوى النزلاء، واتخاذ الإجراءات لتصحيح الأخطاء إذا وجدت.

- تنشيط مبيعات الفندق، مثل بيع خدمات قاعات خدمات الطعام والغسيل،... الخ

ب- خدمات الإشراف الداخلي:

يتم من خلالها إدارة وتجهيز وتهيئة كافة ممتلكات المؤسسة المخصصة لتوفير الضيافة بكفاءة وفاعلية، لغرض توفير المناخ العائلي للزلاء. (حجازي (د. ت))

2- خدمات قطاع الأظعمة والمشروبات: تتمثل فيما يلي:

(المصري (2000))

أ- خدمة الأغذية والمشروبات:

هدفها الحصول على ربح مناسب، وتوفير خدمة مكاملة لخدمة الإيواء.

ب- خدمة الحفلات والمؤتمرات:

حيث تحقق خدمة تأجير قاعات الفندق لغرض إقامة مؤتمرات أو حفلات إيرادات وأرباح للفندق.

ثانياً: الخدمات المكاملة:

توجد خدمات أخرى مساعدة للخدمة الجوهرية، وتسمى الخدمة المكاملة إلى جانب الخدمة الجوهرية (الأساسية)، وتتضمن ما يلي: (نفس المرجع السابق)

1- خدمات حمام السباحة.

2- خدمات اللياقة، وقاعات الرياضة.

3- الخدمات الترفيهية: تنظم الفنادق أحياناً سهرات فنية، وأنشطة للترفيه عن النزلاء.

4- خدمات التسويق: حيث توجد في بعض الفنادق محلات للتسوق تحتوي على ماركات عالمية، وكذلك محلات بيع الهدايا والتحف التقليدية.

الإطار العملي للدراسة:

مقدمة:

يتناول هذا الإطار عرضاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية، بهدف التعرف على مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022 وتشمل منهجية الدراسة وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة، والأدوات الرئيسة للدراسة، وفحص مصداقيتها وثباتها، إضافة إلى بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل واستخراج نتائج الدراسة.

منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة، ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها، وباعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة قيد الدراسة، لأنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق، ويعبر عنها كما وكيفاً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح سماتها وخصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، بالإضافة إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

أداة الدراسة:

تتنوع أدوات البحث العلمي المستخدمة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق، والتي منها (الملاحظة، الاستبيان، المقابلة، الاختبارات بأنواعها، المقاييس بأنواعها، إلى غير ذلك من الأدوات). ويعتبر الاستبيان أحد أدوات البحث العلمي الأكثر استخداماً للحصول على معلومات، وهي أداة بحث مناسبة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات وبيانات وحقائق محددة، مرتبطة بواقع معين، وتقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عليها من المستهدفين المعنيين بموضوع الاستبيان.

يُقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين) ، والصدق البنائي لأبعاد الاستبيان.

1- الصدق الظاهري:

يقوم على فكرة مدى مناسبة عبارات الاستبيان لما يقيس ولما يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل، ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للبعد الذي ينتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمول الاستبيان لمشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة.

2- صدق الاتساق البنائي للاستبيان:

صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل بُعد من أبعاد أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة. وعليه تم بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3) يوضح مدى الاتساق البنائي لعبارات الاستبيان

النتيجة	P-Value	معامل الارتباط (قيمة r)	أبعاد الاستبيان	
يوجد ارتباط	0.00	0.686	المعولية	1
يوجد ارتباط	0.00	0.757	الاستجابة	2
يوجد ارتباط	0.00	0.805	الضمان	3
يوجد ارتباط	0.00	0.861	اللطف	4
يوجد ارتباط	0.00	0.735	الملموسية	5

من خلال الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط بيرسون لكل بُعد (الأول بلغ قيمته (0.686) والبعد الثاني بلغ قيمته 0.757، والبعد الثالث بلغت قيمته 0.805، والبعد الرابع بلغت قيمته 0.861، والبعد

تم تطوير أداة للدراسة الحالية تتناسب وأهدافها وفروضها، واستخدم في الدراسة مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارات الاستبيان، حيث منح الدرجات من (1-5) ابتداءً بالبدائل (غير موافق إطلاقاً، غير موافق، موافق إلى حد ما، موافق، موافق تماماً) والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقضي منهم، ثم تم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4 = 1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4 ÷ 5 = 0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهذا ما تم تطبيقه على أسئلة الأبعاد الخاصة ببحث فرضيات الدراسة. وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول التالي رقم (1).

الجدول رقم (1) يوضح ترميز بدائل الإجابات وطول خلايا المقياس

الإجابة على الأسئلة	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماماً
الترميز	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1 - 1.79	- 1.8 - 2.59	2.6 - 3.39	- 3.40 - 4.19	4.20 - 5
التقدير في التعليق	درجة ضعيفة جداً	درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جداً

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة جميع نزلاء الفنادق العاملة بمدينة الخمس خلال شهر يوليو 2022، والبالغ عددهم (488) مفردة، وتم أخذ عينة بلغ حجمها (200) مفردة.

الجدول رقم (2) عدد الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات الغي رجاجة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات التي خضعت للتحليل	نسبة الاستبيانات التي خضعت للتحليل
200	3	38	159	73.3%

الصدق والثبات لأداة الدراسة:

بعد ما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأول، تم إخضاعه لاختبار الصدق والثبات.

أولاً: صدق الاستبيان:

وبذلك فإنه تم التأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة، مما يجعله على مقدار من الثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

اختبار التوزيع الطبيعي.. Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولموجروف - سمرنوف (K-S) Test Kolmogorov – Smirnov لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (5) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

البعد	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
المعولية	.160	0.174
الاستجابة	.223	0.548
الضمان	.166	0.583
اللطف	.142	0.132
الملموسية	.159	0.345
جميع عبارات الاستبيان	.120	0.871

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig) لجميع أبعاد الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه الأبعاد يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه يتم استخدام الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

عرض وتحليل نتائج الدراسة:

الفرضية الأولى: انخفاض مستوى توافر بُعد المعولية في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها .

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك تم استخدام اختبار T لُبعد المعولية وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الخامس بلغت قيمته (0.735) من أبعاد الاستبيان والمعدل الكلي لعبارة، وبذلك يتبين أن معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، وبذلك تعتبر الأبعاد صادقة ومتناسقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً: ثبات الاستبيان: يُقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة حتى ولو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تحقق الباحث من ثبات استبيان الدراسة

وذلك كما يلي: معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha Coefficient

عند حساب قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) كانت النتائج كما هي مبينة بالجدول التالي:

الجدول رقم (4) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

ت	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ	الثبات
-1	المعولية	0.715	0.846
-2	الاستجابة	0.631	0.794
-3	الضمان	0.788	0.888
-4	اللطف	0.805	0.897
-5	الملموسية	0.691	0.831
	جميع عبارات الاستبيان	0.882	0.939

الثبات = الجذر التربيعي للموجب لمعامل ألفا كرونباخ

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل الأبعاد وتتراوح بين (0.631 , 0.805) لكل بُعد من أبعاد الاستبيان . كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان (0.882). وكانت قيمة الثبات مرتفعة لكل الأبعاد وتتراوح بين (0.794 , 0.897) لكل بُعد من أبعاد الاستبيان. كذلك كانت قيمة الثبات لجميع عبارات الاستبيان (0.939)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع جداً.

الجدول رقم (6) مستوى المعولية من وجهة نظر نزلاء الفنادق

ت	العبارات	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
1-	تتوفر كافة الخدمات لنزلاء الفندق داخله.	22.235	.000	4.32	.749	86.4%	موافق تماماً
2-	يتم تقديم الخدمات الفندقية للنزلاء بالسرعة المطلوبة.	21.745	.000	4.26	.733	85.2%	موافق تماماً
3-	يكتسب نزلاء الفندق على الخدمات الفندقية المناسبة دون أي خطأ.	20.689	.000	4.25	.763	85.0%	موافق تماماً
4-	يجيد العاملون بالفندق التحدث مع نزلائه بأكثر من لغة.	10.419	.000	3.81	.982	76.2%	موافق
	معدل النسب	24.552	.000		4.16		موافق

ومن هنا يتضح أن النزلاء يرون أن بُعد المعولية متوافر وبدرجة عالية، وبالإضافة إلى ذلك تشير نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام لبُعد المعولية من وجهة نظر النزلاء المقدر بـ 24.552 وبمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 مستوى المعنوية وهذا ما يؤكد توافر مستوى عالي لبُعد المعولية.

الفرضية الثانية: انخفاض مستوى توافر بُعد الاستجابة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها.

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذلك تم استخدام اختبار T لبُعد الاستجابة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات بُعد المعولية من وجهة نظر النزلاء، حيث جاءت العبارة (تتوفر كافة الخدمات لنزلاء الفندق داخله) هي الأولى بدرجة عالية جداً، حيث كان متوسطها الحسابي (4.32)، تليها العبارة (يتم تقديم الخدمات الفندقية للنزلاء بالسرعة المطلوبة) بمتوسط حسابي (4.26) في حين كان أقل العبارات تقديراً هي العبارة (يجيد العاملون بالفندق التحدث مع نزلائه بأكثر من لغة..). بمتوسط (3.81)، ومن هذا يتبين أن الآراء حول عبارات هذا البُعد أكثرها جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق أن المتوسط العام لبُعد المعولية من وجهة نظر النزلاء جاء بدرجة عالية وتقدر بـ (4.16)

الجدول رقم (7) مستوى الاستجابة من وجهة نظر نزلاء الفنادق

ت	العبارات	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
1-	يتوفر لنزلاء الفندق جميع الخدمات الفندقية على مدار 24 ساعة.	18.692	.000	4.26	.853	85.2%	موافق تماماً
2-	هناك دقة في مواعيد خدمة الغرف بالفندق ودون تأجيل.	17.404	.000	4.16	.838	83.2%	موافق
3-	يستجيب العاملون بالفندق بسرعة عند حاجة نزلاء الفندق إليهم.	19.645	.000	4.19	.767	83.8%	موافق تماماً
4-	ينتظر نزلاء الفندق وقتاً قصيراً للحصول على الخدمات الفندقية.	8.213	.000	3.70	1.072	74.0%	موافق
	معدل النسب	22.183	.000		4.11		موافق

العام لبُعد الاستجابة جاء بدرجة عالية وتقدر بـ: 4.11 هذا يدل على أن إجابات نزلاء الفنادق تشير إلى مستوى عالي لبُعد الاستجابة في الفنادق قيد الدراسة. و بالإضافة إلى ذلك تشير نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام لبُعد الاستجابة من وجهة نظر النزلاء المقدر بـ 22.183 وبمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 مستوى المعنوية، وهذا ما يؤكد توافر مستوى عالي لبُعد الاستجابة.

الفرضية الثالثة: انخفاض مستوى توافر بُعد الضمان في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها.

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات بُعد الاستجابة، حيث جاءت العبارة (يتوفر لنزلاء الفندق جميع الخدمات الفندقية على مدار 24 ساعة.) هي الأولى بدرجة عالية جداً، حيث كان متوسطها الحسابي (4.26)، تليها العبارة (يستجيب العاملون بالفندق بسرعة عند حاجة نزلاء الفندق إليهم..). بمتوسط حسابي (4.19) في حين كان أقل العبارات تقديراً هي العبارة (ينتظر نزلاء الفندق وقتاً قصيراً للحصول على الخدمات الفندقية.) بمتوسط (3.70)، ومن هذا يتبين أن الآراء حول عبارات هذا البُعد جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق أن المتوسط

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك تم استخدام اختبار T لُبعد الضمان، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (8) مستوى الضمان من وجهة نظر نزلاء الفنادق

ت	العبارات	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
1-	يشعر نزلاء الفندق بأن العاملين في الفندق صادقون في التعامل معهم.	23.423	.000	4.46	.785	%89.2	موافق تماماً
2-	يحافظ العاملون بالفندق على السرية التامة عن كل ما يخص نزلاء الفندق.	20.527	.000	4.33	.815	%86.6	موافق تماماً
3-	يشعر نزلاء الفندق بالأمان عند ترك أغراضهم الشخصية في غرف الفندق.	18.917	.000	4.29	.859	%85.8	موافق تماماً
4-	يتميز العاملون بالفندق بمهارات عالية في تقديم الخدمات الفندقية لنزلائه.	16.684	.000	4.14	.860	%82.8	موافق
	معدل النسب	25.302	.000		4.31		موافق تماماً

إلى أن توافر مستوى عالي جداً لُبعد الضمان، وبالإضافة إلى ذلك تشير نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام لُبعد الضمان من وجهة نظر النزلاء المقدرة بـ 25.302 وبمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 مستوى المعنوية، وهذا ما يؤكد توافر مستوى عالي لُبعد الضمان.

الفرضية الرابعة: انخفاض مستوى توافر بُعد اللطف في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها.

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذلك تم استخدام اختبار T لُبعد اللطف وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات بُعد الضمان حيث جاءت العبارة (يشعر نزلاء الفندق بأن العاملين في الفندق صادقون في التعامل معهم) هي الأولى بدرجة عالية جداً، حيث كان متوسطها الحسابي (4.46) تليها العبارة (يحافظ العاملون بالفندق على السرية التامة عن كل ما يخص نزلاء الفندق). (بمتوسط حسابي (4.33) في حين كان أقل العبارات تقديراً هي العبارة (يتميز العاملون بالفندق بمهارات عالية في تقديم الخدمات الفندقية لنزلائه) بمتوسط (4.14). ومن هذا يتبين أن الآراء حول عبارات هذا البُعد جاءت بالموافقة. كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق أن المتوسط العام لُبعد الضمان جاء بدرجة عالية جداً وتقدر بـ: 4.31 وهذا يدل على أن إجابات نزلاء الفنادق قيد الدراسة تشير

الجدول رقم (9) مستوى اللطف من جهة نظر نزلاء الفنادق قيد الدراسة.

ت	العبارات	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
1-	يوجد اهتمام شخصي من العاملين بالفندق بنزلائه.	20.723	.000	4.35	.819	%87.0	موافق تماماً
2-	يُقدر العاملون بالفندق ظروف نزلاء الفندق الخاصة ويتفاعلون معها.	17.619	.000	4.19	.851	%83.8	موافق تماماً
3-	يتسم سلوك العاملين بالفندق باللطف مع نزلائه.	20.601	.000	4.31	.805	%86.2	موافق تماماً
4-	يلتزم العاملون بالفندق بالإصغاء الكامل لشكاوى نزلاء الفندق والعمل على حلها.	20.204	.000	4.25	.777	%85.0	موافق تماماً
	معدل النسب	24.852	.000		4.28		موافق تماماً

متوسطها الحسابي (4.35) تليها العبارة (يتسم سلوك العاملين بالفندق باللطف مع نزلائه) بمتوسط حسابي (4.31) في حين كان أقل العبارات تقديراً هي العبارة (يُقدر العاملون بالفندق ظروف نزلاء الفندق

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات بُعد اللطف، حيث جاءت العبارة (يوجد اهتمام شخصي من العاملين بالفندق بنزلائه) هي الأولى بدرجة عالية جداً، حيث كان

دلالة 0.00 أقل من 0.05 مستوى المعنوية، وهذا ما يؤكد توافر مستوى عالي لبُعد اللطف.

الفرضية الخامسة: انخفاض مستوى توافر بُعد الملموسية في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها.

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك تم استخدام اختبار T لبُعد الملموسية، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) مستوى الملموسية من وجهة نظر نزلاء الفنادق قيد الدراسة.

ت	العبارات	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
1-	الغرف في الفندق مجهزة بكافة التسهيلات المادية، التي يحتاجها نزلاء الفندق.	22.244	.000	4.35	.763	87.0%	موافق تماماً
2-	الفندق نظيف وجذاب وراقي.	21.948	.000	4.29	.741	85.8%	موافق تماماً
3-	يتميز العاملون بالفندق بمظهر حسن.	19.895	.000	4.26	.797	85.2%	موافق تماماً
4-	تتوفر بالفندق مرافق خدمية حديثة مثل (المسبح، وصالة الألعاب)	4.257	.000	3.43	1.285	68.6%	موافق
	معدل النسب	23.650	.000		4.10		موافق

وبالإضافة إلى ذلك تشير نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام لبُعد الملموسية من وجهة نظر النزلاء المقدرة بـ 23.650 وبمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 مستوى المعنوية، وهذا ما يؤكد توافر مستوى عالي لبُعد الملموسية.

الفرضية الرئيسة: انخفاض مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس، من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك تم استخدام اختبار T لأبعاد جودة الخدمات الفندقية، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر نزلاء الفنادق قيد الدراسة.

ت	أبعاد جودة الخدمات الفندقية	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
1-	بُعد الملموسية	24.552	.000	4.16	.59676	83.0%	موافق
2-	بُعد الاستجابة	22.183	.000	4.11	.61311	82.2%	موافق
3-	بُعد الضمان	25.302	.000	4.31	.64959	86.2%	موافق تماماً
4-	بُعد اللطف	24.852	.000	4.28	.64619	85.6%	موافق تماماً
5-	بُعد الملموسية	23.650	.000	4.10	.57678	82.0%	موافق
	معدل النسب	31.294	.000		4.19		موافق تماماً

الخاصة ويتفاعلون معها) بمتوسط (4.19). ومن هذا يتبين أن الآراء حول عبارات هذا البُعد جاءت بالموافقة. كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق أن المتوسط العام لبُعد اللطف جاء بدرجة عالية وتقدر بـ: 4.28 هذا يدل على أن إجابات نزلاء الفنادق قيد الدراسة تشير إلى وجود مستوى عالي جداً لبُعد اللطف. و بالإضافة إلى ذلك تشير نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام لبُعد اللطف من وجهة نظر النزلاء المقدرة بـ 24.852 وبمستوى

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات بُعد الملموسية، حيث جاءت العبارة (الغرف في الفندق مجهزة بكافة التسهيلات المادية التي يحتاجها نزلاء الفندق) هي الأولى بدرجة عالية جداً، حيث كان متوسطها الحسابي (4.35) تليها العبارة (الفندق نظيف وجذاب وراقي). بمتوسط حسابي (4.29) في حين كان أقل العبارات تقديراً هي العبارة (تتوفر بالفندق مرافق خدمية حديثة مثل (المسبح، وصالة الألعاب)) بمتوسط (3.43). ومن هذا يتبين أن الآراء حول عبارات هذا البُعد جاءت بالموافقة. كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق أن المتوسط العام لبُعد الملموسية جاء بدرجة عالية وتقدر بـ: 4.10 هذا يدل على أن إجابات نزلاء الفنادق قيد الدراسة تشير إلى توافر مستوى عالي لبُعد الملموسية،

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل أبعاد جودة الخدمات الفندقية حيث جاء (بُعد الضمان) في المرتبة الأولى و بدرجة عالية جداً حيث كان متوسطها الحسابي (4.31) و في المرتبة الثانية جاء (بُعد اللطف) بمتوسط حسابي (4.28) , في حين كان أقل الأبعاد تقديراً هو (بُعد الملموسية) بمتوسط (4.10)، ومن هذا يتبين أن الآراء حول أبعاد الجودة الفندقية جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق أن المتوسط العام لأبعاد الجودة الفندقية جاء بدرجة عالية جداً وتقدر بـ: 4.19 هذا يدل على أن إجابات نزلاء الفنادق قيد الدراسة تشير إلى توافر مستوى عالي جداً لجودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها، وبالإضافة إلى ذلك تشير نتائج الجدول السابق إلى أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام لأبعاد جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر النزلاء المقدرة بـ 31.294 و بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 مستوى المعنوية، وهذا ما يؤكد ارتفاع جودة الخدمات الفندقية داخل فنادق مدينة الخمس.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. مستوى توافر بُعد المعولية للخدمات المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس كانت عالية، من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022، حيث تتوفر أغلب الخدمات لنزلاء الفندق داخله، ويتم تقديم الخدمات الفندقية للنزلاء بالسرعة المطلوبة إلى حد ما.
2. مستوى توافر بُعد الاستجابة للخدمات المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس كانت عالية، من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022، حيث يتوفر لنزلاء الفندق أغلب الخدمات الفندقية على مدار 24 ساعة، ويستجيب العاملون بالفندق عند حاجة نزلاء الفندق إليهم.
3. مستوى توافر بُعد الضمان للخدمات المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس كانت عالية جداً، من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022، حيث يحافظ العاملون بالفندق على السرية التامة عن كل ما يخص نزلاء الفندق.

4. مستوى توافر بُعد اللطف للخدمات المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس كانت عالية جداً، من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022، حيث يتسم سلوك العاملين بالفندق باللطف مع نزلائه.
5. مستوى توافر بُعد الملموسية للخدمات المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس كانت عالية، من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022، حيث أن الغرف في الفنادق مجهزة بالتسهيلات المادية التي يحتاجها النزلاء، وهي نظيفة.
6. أن آراء المبحوثين حول أبعاد الجودة الفندقية جاءت بالموافقة، كما تشير المعطيات الإحصائية إلى أن المتوسط العام لأبعاد الجودة الفندقية جاء بدرجة عالية جداً وتقدر بـ: 4.19 هذا يدل على أن إجابات نزلاء الفنادق قيد الدراسة تشير إلى توافر مستوى عالي جداً لجودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها خلال شهر يوليو 2022.

ثانياً: التوصيات:

توصي الدراسة بالتالي:

1. زيادة الاهتمام بتطوير الخدمات الفندقية وتحسينها باستمرار بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين منها، وذلك من خلال التنسيق مع وزارة السياحة للمساعدة على توفير الاحتياجات اللازمة، وتوظيفها لخدمة المستفيدين من الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة.
2. تنظيم دورات لطواقم الضيافة لتنمية مهاراتهم في التواصل الفعال مع المستفيدين من الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة، لمساعدتهم في الحصول على تحسين الخدمات بالصورة الكاملة بشكل مستمر.
3. تنظيم دورات لطواقم الضيافة لتنمية مهاراتهم في أكثر من لغة أجنبية لمساعدتهم على تقديم الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة بالصورة المثلى.
4. تنظيم دورات لجميع أفراد الضيافة لتنمية مهاراتهم فيما يتعلق بسرعة الاستجابة لحاجات نزلاء الفنادق قيد الدراسة، لمساعدتهم على الاستمرار في تقديم الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة في الوقت المناسب.

5. توفير خدمات المسابح وصالات ألعاب كافية وكافة وسائل الراحة للزبائن، لكسب ولائهم للفنادق قيد الدراسة.
6. ترسيخ ثقافة إدارة الجودة الشاملة لدى جميع العاملين بالفنادق قيد الدراسة (مدراء، موظفين) من خلال تعريفهم بها، وتدريبهم على تطبيق مبادئها، لتحقيق التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمات الفندقية.

قائمة المصادر:

أولاً: الكتب:

- حافظ، عبدالكريم، (2010)، الإدارة الفندقية والسياحية، ط1، دار أسامة، عمان.
- حجازي، محمد حافظ (د. ت)، إدارة المنظمات الفندقية - وظائف المنظمة، دار الجمهورية، القاهرة.
- خنفر والسراي، سليم محمد وعلاء حسين (2011)، صناعة الفنادق إدارة ومفاهيم، ط1، دار جرير، عمان.
- الدرادكة، مأمون (2001)، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار صفاء، عمان.
- سرحان، نائل موسى محمد (2011)، مبادئ إدارة الفنادق، دار غيداء، عمان.
- الصواف وإسماعيل، محفوظ حمدون وعمر علي (2007)، نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية، دار الفكر الجامعي، الموصل.
- المصري، سعيد محمد (2000)، إدارة تسويق الأنشطة الخدمية- المفاهيم والاستراتيجيات، دار الجامعة، الإسكندرية.
- ملوخية، أحمد فوزي (2007)، اقتصاديات الفنادق، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.

ثانياً: الدوريات:

- البردقاني، محمد منير، "2017"، دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات"، مجلة جامعة البعث، جامعة البعث، المجلد 39، العدد 74
- بوحديد ويجياوي، ليلي وإلهام، " د.ت "، "تقييم جودة الخدمات الفندقية ومستوى رضا الزبائن عنها"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة باتنة1، الجزائر، العدد 4
- الروسان، محمود عالي "7 - 8 ماي 2007"، "العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الفندقية"، الملتقى الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الأعمال، جامعة سكيكدة، الجزائر.
- عبد الله وحسين وحמיד، أنيس أحمد ورياض شحادة وموسى عبالله " 2017"، "تحسين أداء جودة الخدمة الفندقية وفق معايير مجلس السياحة البريطاني - دراسة استطلاعية لآراء عينة من نزلاء فندق أربيل السياحي"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة تكريت، تكريت، المجلد3، العدد 39