

**” قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقي في مدينة تعز ،
من وجهة نظر النزلاء واثرها على مستوى قناعتهم ”دراسة حالة فندق السعيد – تعز
اليمن”**

د. إبراهيم عبده سعد طلحة

أستاذ إدارة السياحة المساعد – كلية العلوم الإدارية.

رئيس قسم السياحة وإدارة الفنادق – جامعة تعز

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التطبيق الفعلي لإبعاد جودة الخدمة الفندقية وأثر ذلك على مستوى رضا النزلاء، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة وبالرجوع إلى الدراسات السابقة، فقد قام الباحث بتطوير استمارة استبيان معتمداً على مقياس جودة الخدمة بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وبمحدداته الاثنتين وعشرين، وتم اختيار فندق "السعيد" تعز-اليمن، ليكون مجتمعاً للدراسة.

وقد أفضت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن الإشارة إلى أهمها:

أن هناك تطبيقاً عالياً لأبعاد الجودة في الخدمات المقدمة للنزيل من قبل فندق السعيد، وأن هناك مستوى عالي من الرضا من قبل العميل تجاه إدارة الفندق وجودة الخدمة المقدمة له وفقاً لأبعادها المختلفة، وأن هذا الشيء يجعل إدارة الفندق ليست ملزمة فقط على المحافظة على هذا المستوى من الجودة، وإنما على العمل باستمرار على تحسينها وتطويرها خدمةً للعميل والفندق معاً.

تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع متغيرات الدراسة ما عدا متغير الجنسية لبعدي الاعتمادية والأمان في تقديرهم لجودة الخدمات الفندقية لجميع أبعاد الدراسة، حيث كانت تقديرات أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" عالياً في جميع الأبعاد على مستوى الفقرات وعلى مستوى الأداة بشكل عام.

المقدمة:-

لقد بات معروفا في ظل التطورات والتحولت العالمية وروافدها المحلية والإقليمية التي يشهدها عالم اليوم بأن منظمات الأعمال و لاسيما الخدمية منها وفي مقدمتها المنظمات الفندقية ، تواجه العديد من التحديات تتمثل أبرزها في تنامي المنافسة وزيادة حدتها في ظل الانتشار الواسع للأسواق العالمية، و زيادة متطلبات العملاء والتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي مجال الإدارة تحديداً، أفرزت هذه التغيرات والتوجهات العلمية تأثيرات كبيرة على مفاهيم الإدارة ، كان أهمها هو الانشغال بموضوع إدارة الجودة الشاملة . وإدراكاً من المنظمات الفندقية لأهمية تطبيق مفهوم الجودة بأبعاده المختلفة في أثبات وجودها وضمان بقائها واستمرارها في بيئة العمل الفندقي، و باعتبار الجودة أهم الركائز الأساسية في تحسين الأداء وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات على اختلاف أنواعها ، فقد سعت المنظمات الفندقية لتجسيد مبادئ إدارة الجودة الشاملة كبدل استراتيجي أمثل لتفعيل أدائها وصولاً بها إلى مستويات ملائمة من النجاح والتميز .

وفي هذه الدراسة يحاول الباحث إعطاء صورة أكثر وضوحاً عن مستوى التطبيق الفعلي لأبعاد جودة الخدمة الفندقية والذي يتطلب التعرف عليها من وجهة نظر نزلاء الفندق- قيد الدراسة .

تقسيمات الدراسة :

تتكون الدراسة من ثلاثة محاور تشكل هيكلها، حيث خصص المحور الأول للإطار العام للدراسة ومنهجيتها وفيه قام الباحث باستعراض ومناقشة مشكلة الدراسة وخطواتها الإجرائية، أما المحور الثاني فيمثل الإطار النظري للدراسة والذي يتناول الباحث فيه جودة الخدمة الفندقية من حيث الماهية والأهمية والعناصر والإبعاد الأساسية التي تشتمل عليها. في حين يشكل المحور الثالث الإطار التحليلي ، والذي يعد في مجمله إسقاط للدراسة النظرية في الواقع ، و يشمل تقديم عام لفندق "السعيد" تعز، وتحليل نتائج الاستبيان واستعراض أهم الاستنتاجات منها وتقديم التوصيات بناء عليها .

المحور الأول: الإطار العام للدراسة ومنهجيتها

مشكلة الدراسة :

مع زيادة الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الفندقية كمنهجية شمولية في تحقيقها لأهدافها لاسيما تلك المرتبطة بتقديم الخدمات لضيوف الفندق بمستويات عالية من التميز ، أصبح مؤكداً بأن توافر أبعاد جودة الخدمة المقدمة في الفندق تمثل العنصر الأساس في تطبيق فلسفة الجودة و الركيزة

الرئيسية في تحقيق مستويات ملائمة من الأداء والتميز . وتكمن مشكلة البحث في طرح السؤالين الآتيين:

- ما مدى التطبيق الفعلي للإبعاد التي تشتمل عليها جودة الخدمة الفندقية في المنشأة الفندقية- قيد الدراسة .

- هل تختلف تقييمات نزلاء الفندق - قيد الدراسة- لأبعاد جودة الخدمة المقدمة وفقا لاختلاف المتغيرات الديموجرافية لهم .

أهداف الدراسة:

الهدف العام :-

محاولة استعراض الجوانب التي تشتمل عليها أبعاد جودة الخدمة الفندقية وآليات تفعيلها كنظام لتحسين مستوى قناعة و رضا النزلاء عنها.

الأهداف التفصيلية:-

- قياس مستوى التطبيق الفعلي للإبعاد التي تشتمل عليها جودة الخدمة الفندقية في الفندق- قيد الدراسة.
- محاولة التعرف على مقدار إسهام تطبيق أبعاد جودة الخدمة في تحسين مستوى قناعة ورضا النزلاء .
- التعرف على أهم المشكلات التي تواجهها إدارة الفندق - قيد الدراسة- عند تطبيقها لأبعاد جودة الخدمة الفندقية.
- محاولة تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات الملائمة في ضوء نتائج الدراسة.

أهمية الدراسة:

- أولاً من الناحية العلمية:- تستمد هذه الدراسة أهميتها في الإطار العلمي مما يلي :
- ١- ارتباطها بجانب مهم يتعلق بأهمية التعرف على توجهات نزلاء الفندق نحو الخدمة الفندقية التي يقدمها هذا الفندق ومدى رضاهم عنها باعتبار النزلاء هم الركيزة الأساسية التي تساعد الفندق على تحسين ربحيتها وذلك من خلال حصتها السوقية منهم .
 - ٢- انطلاقة من دور نزلاء الفندق في تحسين ربحية الفندق ، فإن الأمر يستوجب على إدارة الفندق بناء نظام إدارة الجودة على قاعدة بيانات عن حاجات و رغبات النزلاء والسعي لتطوير وتحسين خدماتها بما يتناسب مع حاجاتهم ورغباتهم .

٣- ندرة الدراسات والبحوث في مجال جودة الخدمة الفندقية على وجه الخصوص يؤكد أهمية القيام بمثل هذه الدراسة في هذا المجال .

ثانياً من الناحية العملية :- يفترض أن تفيد نتائج هذه الدراسة في حقل العمل الجهات ذات العلاقة بصورة عامة والمنشأة الفندقية- قيد الدراسة بصورة خاصة ، وذلك للوقوف على العوامل الايجابية لتفعيل جودة الخدمة الفندقية وتعزيزها، ومعرفة الاختلالات الحاصلة في هذا الجانب (إن وجدت) والعمل على تجاوزها ومعالجتها.

فرضيات الدراسة : تسعى الدراسة الحالية إلى اختبار الفرضيات الآتية :

الفرضية الأولى:

هل توجد مؤشرات ذات دلالات إحصائية تؤكد التطبيق الفعلى للأبعاد التي تشتمل عليها جودة الخدمات الفندقية في المنشأة الفندقية- قيد الدراسة .

الفرضية الثانية :

هل توجد فروقات ذات دلالات إحصائية بين التطبيق الفعلى لأبعاد جودة الخدمة الفندقية ودرجة قناعة ورضا نزلاء المنشأة الفندقية- قيد الدراسة .

الفرضية الثالثة:

هل توجد فروقات ذات دلالات إحصائية بين متوسطات قناعات نزلاء الفندق عن تطبيق الفندق- قيد الدراسة- للأبعاد التي تشتمل عليها جودة الخدمات الفندقية - تعزى لبعض المتغيرات الديموجرافية للنزلاء .

وللوصول إلى حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:-

الفرضية الأولى: لا توجد فروقات ذات دلالات إحصائية تعبر عن زيادة قناعة نزلاء الفندق- قيد الدراسة - بزيادة مستوى الاعتمادية للنزلاء على خدمات الفندق.

الفرضية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالات إحصائية إذا توفرت الجوانب المادية الملموسة في الخدمة الفندقية في الفندق قيد الدراسة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروقات ذات دلالات إحصائية تعبر عن زيادة قناعه نزلاء الفندق قيد الدراسة بزيادة الاستجابة للخدمات المقدمة.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروقات ذات دلالات إحصائية تعبر عن زيادة قناعه نزلاء الفندق قيد الدراسة بزيادة درجة الأمان والثقة التي يشعر بها نزلاء الفندق.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروقات ذات دلالات إحصائية تعبر عن زيادة قناعه النزلاء بازدياد درجة التعاطف معهم.

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (دراسة الحالة) ، للتعرف على مستوى التطبيقى الفعلى لأبعاد جودة الخدمة الفندقية فى المنشأة الفندقية - قيد الدراسة - وأثر ذلك على مستوى قناعه نزلائها. ولذلك استخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من مجتمع الدراسة، كما تم الاستعانة بالأدبيات العلمية المتوفرة فى المكتبات من كتب ودراسات وأبحاث سابقة ، وكذلك الدوريات العلمية المنشورة ، واستخدم الباحث أيضاً شبكة المعلومات الدولية للحصول على البيانات والمعلومات التي تخدم موضوع الدراسة .

مجتمع وعينة الدراسة:

أ- مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة باختيار فندق السعيد فى محافظة تعز ليكون مجتمعاً للدراسة للأسباب التالية:

- ١- تقديم الخدمات الفندقية لشريحة واسعة من أفراد المجتمع سواء ما يتعلق منها بخدمة الإيواء أو تلك الأخرى مثل خدمات المؤتمرات والندوات الخ...
 - ٢- يعد الفندق أكبر الفنادق فى محافظة تعز .
 - ٣- توفر الكادر الفندقى المؤهل وذو الخبرة والمهارة فى هذا الفندق.
- ب- عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة من نزلاء فندق السعيد الذين تزيد أعمارهم عن (١٨) سنة.

مصادر جمع البيانات :-

تستمد هذه الدراسة بياناتها و معلوماتها من مصدرين متكاملين هما:
أ- المصادر الثانوية: اعتمد الباحث على عدد من الكتب والمراجع والدوريات العلمية المحكمة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي ساهمت بدورها فى تكوين الإطار النظرى للدراسة.

ب- المصادر الأولية: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية نظراً لانتشار استعماله في هذا النوع من البحوث. ولذلك أعد الباحث استمارة استبيان وفق المعايير العلمية ، كإدارة رئيسية للحصول على البيانات و المعلومات المتعلقة بالجانب الميداني للدراسة، والتي ساهمت أيضا في بناء إطار عملي للدراسة. واعتماداً على مقياس جودة الخدمة بإبعاده الخمسة(الملموسية،الاعتمادية،الاستجابية، الأمان،والتعاطف) المستخدم من قبل(parasuraman et al.,1991)، وبمحدداته الاثنتين وعشرين(هدى، جبلي، ٢٠١٠: ١٢٠)، فقد قام الباحث بقياس متغير جودة الخدمة الفندقية في فندق "السعيد"، وفيما يتعلق بتصميم استمارة الاستبيان فقد تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء.

- الجزء الأول: بيانات خاصة بالنزلاء :

يتعلق هذا الجزء بالخصائص الديمغرافية لكل نزيل من الجنس ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، الجنسية ، المستوى الدراسي (العبارات من ١ - ٥) .

- الجزء الثاني: الخدمة الفعلية:

ويتعلق هذا الجزء بادراكات العملاء لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم فعلياً من قبل فندق "السعيد"، وذلك من خلال اثنين وعشرين عبارة تعكس الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة الفندقية (العبارات من ٦ - ٢٦) كما يلي :

العبارات من ٦ إلى ٩ : تشير إلى بعد الملموسية .

العبارات من ١٠ إلى ١٤ : تشير إلى بعد الاعتمادية .

العبارات من ١٥ إلى ١٨ : تشير إلى بعد الاستجابة.

العبارات من ١٩ إلى ٢٢ : تشير إلى بعد الأمان والثقة.

العبارات من ٢٣ إلى ٢٦ : تشير إلى بعد التعاطف.

- الجزء الثالث: ويتعلق بالتعاملات المستقبلية مع فندق السعيد .

يتكون هذا الجزء من سؤال واحد (السؤال رقم ٢٧)، ويتعلق بنوايا النزلاء للتعامل المستقبلي مع فندق "السعيد" .

ولقد تم قياس اتجاهات النزلاء في الجزء الثاني المتعلق بالتطبيق الفعلي لأبعاد جودة الخدمات المقدمة بالاعتماد على مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط تتراوح ما بين عدم الموافقة المطلقة وهو ما يعبر عنه الرقم (١)، والموافقة المطلقة وهو ما يعبر عنه الرقم (٥) .

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقية في مدينة تعز ،
 ("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

وقد تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة الدراسة من نزلاء المنشأة الفندقية قيد الدراسة. وكان عدد الاستبيانات الموزعة (٧٥) استبيان على مجموعة من (100) فرد، وبلغ عدد المسترجع منها (٦٠) استبيان، صالح للتحليل والمعالجة الإحصائية تمثل (٨٠ %) من الاستبيانات المستهدفة من عينة الدراسة وتم توزيع وجمع الاستبيانات خلال (٦٠) يوماً.

وقد استند الباحث في إعداد عبارات الاستبيان وقياس متغيرات الدراسة بدرجة أساسية على دراسة (Tuner, Paage K. and Robert L. Krzek, 2006). (Teas R. Kenneth, 1993)، (هدى، جبلي: ٢٠١٠)

كما تم الاستعانة بدراسة: (الحريري ، الحز مي : ٢٠١١)، (بظاظو ، العمابره : ٢٠٠٩)

نموذج الدراسة:

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
درجة قناعة ورضا نزلاء الفندق	أبعاد جودة الخدمة الفندقية
	البعد المادي للموس الاعتمادية الاستجابة الأمان والثقة التعاطف

صدق وثبات أداة الدراسة:-

للتأكد من صدق الأداة، فقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص في جامعة تعز والذين أبدوا ملاحظاتهم و مقترحاتهم القيمة والتي أخذت بالاعتبار وبعد إجراء التعديلات اللازمة الموصى بها، وقبل إخراج الاستبيان بصورته النهائية ، قام الباحث بإجراء دراسة أولية استطلاعية (pilot study) على مجموعته من عينة الدراسة لتأكد من وضوح كلمات وعبارات الاستبيان بغية الوصول إلى أعلى درجة من الصدق الظاهري للأداة وبعد أسبوع تم إعادة توزيعها بشكل نهائي . وللتأكد من ثبات أداة الدراسة، قام الباحث باحتساب معامل الاتساق الداخلي لمفردات الاستبيان حسب

معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وقد وجد أن درجة اعتمادية هذا الاستبيان وفقا لمعيار كرونباخ ألفا (٠.٩٠) وهي نسبة مقبولة من الناحية العلمية والإحصائية مقارنة مع النسبة المعتمدة والجدول التالي يوضح معامل الثبات .

جدول (١)

معامل كرونباخ ألفا للأبعاد المكونة لأداة الدراسة

معامل الثبات كرونباخ ألفا%	البعد
٠.٨٨	الدليل المادي الملموس
٠.٨٧	الاعتمادية
٠.٨٩	الاستجابة
٠.٩٤	الأمان والثقة
٠.٩٢	التعاطف
٠.٩٠	معامل الثبات الكلي للأداة

يلاحظ من الجدول رقم (١) أنّ معامل ثبات المجال الأول (الدليل المادي الملموس) بلغ (٠.٨٨) ومعامل ثبات المجال الثاني (الاعتمادية) بلغ (٠.٨٧)، ومعامل ثبات المجال الثالث (الاستجابة) بلغ (٠.٨٩)، كما بلغ معامل ثبات المجال الرابع (الأمان والثقة) (٠.٩٤)، وبلغ معامل ثبات المجال الخامس (التعاطف) (٠.٩٢)، فيما بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (٠.٩٠)، وتعد معامل الثبات هذه جيدة ليعزز استخدامها في مثل هذه الدراسة.

المعالجة الإحصائية للدراسة :

اعتمد الباحث البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS V.15) لمعالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية لعينة الدراسة .

وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية :

١- اختبار كرونباخ ألفا، وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي شملتها الدراسة.

٢- التكرارات والنسب المئوية ، وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة ومتغيراتها .

- ٣- الوسط الحسابي، وذلك لمعرفة درجة موافقة نزلاء فندق "السعيد" عن كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الفندقية المتوقعة والمقدمة لهم فعلياً.
 - ٤- الانحراف المعياري وذلك لتحديد مدى تشتت الإجابات عن الوسط الحسابي.
 - ٥- الاختبار التائي (**t.test**) للتعرف على دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة البحث تبعاً لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية والجنسية).
 - ٦- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة البحث تبعاً لمتغيرات (العمر، المؤهل الدراسي).
- كما أنّ الباحث قبل أن يعرض نتائج البحث التي توصل إليها، يرى أن هناك أهمية لعرض المقياس الذي سيعمل على تفسير النتائج بمقتضاه، ولأن الباحث قد استخدم في أداة البحث سلماً خماسياً حسب تصنيف ليكرت (Likert)، وحسب مدى الثقة يكون السلم الخماسي للحكم على تقديرات أفراد عينة الدراسة (النزلاء) لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم فعلياً من قبل فندق "السعيد"، كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (٢)

السلم الخماسي المتبع كمقياس للحكم على جودة الخدمات الفندقية في فندق السعيد

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقي في مدينة تعز ،
 (من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

م	مدى المتوسط الحسابي ^(١)	درجة الجودة
١	١ - 1.80	لا أوافق بشدة
٢	١.٨١ - ٢.٦١	لا أوافق
٣	٢.٦٢ - ٣.٤٢	محايد
٤	٣.٤٣ - ٤.٢٣	أوافق
٥	٤.٢٤ - ٥	أوافق بشدة

يتضح من الجدول (٢) أنه إذا وقع المتوسط الحسابي لأي فقرة من فقرات الاستبيان أو لأي مجال من مجالاته بين (٥.٠٠) و (٤.٢٤) فإن موافقة النزيل على جودة الخدمة المقدمة تكون كبيرة جداً، وإذا كان المتوسط الحسابي بين (٤.٢٣) و (٣.٤٣) فإن موافقة النزيل على جودة الخدمة المقدمة تكون كبيرة، وإذا كان المتوسط الحسابي بين (٣.٤٢) و (٢.٦٢) فإن موافقة النزيل على جودة الخدمة المقدمة تكون متوسطة، وإذا كان المتوسط الحسابي بين (٢.٦١) و (١.٨١) فإن موافقة النزيل على جودة الخدمة المقدمة تكون ضعيفة، أما إذا كان المتوسط الحسابي يقع بين (١.٨٠) و (١) فإن موافقة النزيل على جودة الخدمة المقدمة تكون قليلة جداً.

الدراسات السابقة:-

دراسة (بظاظو ، إبراهيم والعمابرة ، أحمد :٢٠١٠)، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق "دراسة ميدانية على عينة من فنادق فئة الخمس نجوم في الأردن".
 هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم والتي تمثلت في رضا الزبون (السائح) بالإضافة إلى تبيان مدى إدراك العاملين لأهمية تطبيق هذه المبادئ وقد أظهرت هذه الدراسة أن العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم يدركون أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة حيث أظهرت النتائج مستويات عالية من الإدراك لجميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

^(١) قام الباحث باستخراج مدى مقياس الأداة (٥-١) = (٤) ثم قسمة المدى (٤) على درجات المقياس (٥) فيكون الناتج (٠.٨٠) وهو الفارق بين كل مستوى وآخر.

دراسة (ابن عيشاوي، أحمد: ٢٠٠٨)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر وقد توصلت الدراسة إلى اقتراح عناصر المنهجية المناسبة المؤدية إلى تحقيق هذا التطبيق والتي تمثلت في كيفية التحكم في تطبيقات ومهارات التسيير ، ووضع إستراتيجية مناسبة للجودة وتنفيذها و فق إجراءات مدروسة ومحكمة .

دراسة (ذياب، صلاح: ٢٠٠٩)، قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين.توصلت الدراسة إلى أن المستشفيات الحكومية تطبق أبعاد الخدمة الطبية (الاعتمادية، الملموسة،التعاطف،والأمان)باستثناء بعد الاستجابة وذلك عند وجهة نظر العاملين في المستشفيات.

دراسة (الطائي، حميد و المعلا،ناجي: ٢٠٠٣)، تقييم الخدمات الفندقية في المؤسسات الخدمية (الفنادق) في الأردن (دراسة تحليلية) وقد بينت الدراسة سلبية الخدمات الفندقية المقدمة في المؤسسات قيد الدراسة ، وأنة لا يوجد تأثير في التقييم يعزى إلى العوامل الديموجرافية .

دراسة (الشورة، محمد: ٢٠٠٤)، قياس جودة الخدمات في الفنادق ذات الخمس النجوم في عمان. توصلت الدراسة إلى عدم وجود فجوة في كافة الأبعاد للجودة وأن الخدمات المقدمة تقريباً متساوية مع مستوى الخدمات المتوقعة و أنة لا يوجد أي تأثير للعوامل الديموجرافية في عملية التقييم .

دراسة (القاضي، سعيد: ٢٠٠٤)، الجودة في السياحة في المملكة العربية السعودية "، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة المراكز التي تقوم عليها إدارة الجودة في القطاع السياحي في المملكة العربية السعودية مما يسهم في تميز وتقدم المنتج السياحي للمملكة مما يسهم في قهر المنتجات المنافسة ودخول الأسواق الإقليمية والمحلية بمنتج متميز، وخلصت هذه الدراسة إلى أن هناك توجهاً في المملكة العربية السعودية إلى الأخذ بالجودة كأساس لتقديم الخدمات السياحية السعودية، وأوصت هذه الدراسة بضرورة الاستمرار بالعمل على تطبيق معايير الجودة الشاملة ومواصفاتها على المنتج السياحي السعودي .

دراسة (عبد القادر، بريس: ٢٠٠٩)، تناولت هذه الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات المصرفية من أجل زيادة الميزة التنافسية ، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أبعاد وخصائص الجودة للخدمات المصرفية وإمكانية استغلال ذلك كميزة تنافسية للمصرف،وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك ضعفاً في تطبيق معايير جودة الخدمات المصرفية في الجزائر مما حدا بالباحث إلى أن يوصي

بضرورة تطوير مستوى الخدمات المصرفية في المصارف الجزائرية بما يتواءم مع معايير الجودة المعتمدة عالمياً مما يحقق لهذه المصارف الميزة التنافسية عن المصارف الوطنية والأجنبية الأخرى دراسة (الطويل، أكرم والجليلي، آلاء: 2009)، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمة الصحية -دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى - العراق ، وقد بينت نتائج هذه الدراسة، وجود تباين بين تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات في محافظة نينوى وكذلك تباين أراء العاملين في وجود أبعاد جودة الخدمة في نفس المستشفيات ،وان هناك فروقات بين المستشفيات في تطبيق أبعاد الجودة .

دراسة (نعساني ،عبدالمحسن وعقيلي، عمر: 2007)، قياس مدركات العملاء لجودة الخدمات الصحية وأثرها في رضاهم وتطبيق ذلك على المشافي الجامعية السورية . وقد توصلت الدراسة إلى وجود درجة من الرضا لدى المرضى عن أبعاد الملموسية والاعتمادية والأمان والتعاطف للخدمات الصحية في المنشآت الصحية قيد الدراسة.

دراسة (هدى، جبلي، ٢٠١٠)، قياس جودة الخدمة المصرفية- دراسة حالة بنك البركة الجزائري.

وتوصلت الدراسة إلى وجود انطباق إيجابي و رضا عملاء بنك البركة الجزائري على الجودة الكلية للخدمة المصرفية المقدمة إليهم. وأن رضا العميل يعتبر المتغير الأكثر تأثيراً على النوايا المستقبلية للتعامل مرة أخرى مع بنك البركة الجزائري.

التعقيب على الدراسات السابقة :

لقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تكوين فكرة عن الإطار النظري للدراسة الحالية، والإطلاع على المناهج المستخدمة في هذه الدراسات وأدوات جمع البيانات بها وكذلك في تحديد متغيرات الدراسة التي يجريها الباحث.

وتتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في تناول مواضيع تتعلق بالتوجهات الحديثة في مجال جودة الخدمة.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في:

- ١- وجهة نظر النزلاء وأثرها على مستوى قناعتهم " في فندق "السعيد" تعز- اليمن".
- ٢- موضوع ومشكلة الدراسة والتي تتناول واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة الفندقية من وجهة نظر نزلاء الفندق.
- ٣- مجال التطبيق.

٤- مكان التطبيق .

٥- أهداف الدراسة .

٦- النتائج التي سوف يتوصل إليها الباحث نظراً لاختلاف الأهداف ومجال التطبيق.

المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة

١- ماهية جودة الخدمات:-

١.١- مفهوم جودة الخدمات:

نظراً لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، فإن التعريفات التي تناولت جودة الخدمة أتمت بالتعدد، ويمكننا هنا إعطاء بعضاً من هذه التعاريف:
جودة الخدمات هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة.(إدريس، عبدالرحمن،2006:291).

جودة الخدمات تعني الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها .(خضير، كاظم ،
٢٠٠٢ : ٢١٧)

جودة الخدمة هي تقييم إدراكي طويل المدى يقوم به الزبون لعملية تقديم الخدمة لمنظمة ما.

(Lovelock and Wright,1999:87)

جودة الخدمة هي نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه.(الصميدي، محمود والعلاق،بشير،٢٠٠٢:٤١٠).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة أي أن جودة الخدمة تعتمد على تقييم العميل للخدمة المقدمة له فعلياً مقارنةً بذلك بتوقعاته من تلك الخدمة.

١.٢- أهمية جودة الخدمات:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار ، و تزداد هذه الأهمية في مجال الخدمات ذلك لأن العملاء والموظفين يعملون معاً من اجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى ، فعلى المؤسسات الخدمية الاهتمام بالموظفين والعملاء على حدٍ سواء . ويمكن ابراز أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي: (الدراركة، مأمون ،٢٠٠١ : ١٩٤)

- نمو مجال الخدمة : لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية ما زالت في نمو متزايد ومستمر .

- ازدياد المنافسة : إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فان الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة .

- فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء .

- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة : أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من اجل اجتذاب عملاء جدد ولكن يجب المحافظة على العملاء الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة .

١.٣- أبعاد جودة الخدمات :

تعرف جودة الخدمة مفهوماً مركباً يشمل مجموعة من الأبعاد التي تشكل الإطار المفاهيمي له، وهذه الأبعاد هي مجموعة المعايير المستخدمة التي يبنى على أساسها العملاء توقعاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة إليهم.

ومن خلال دراسة أجريت مع أربعة أنواع مختلفة من مؤسسات تقديم الخدمة في محاولة للوصول إلى وضع مقياس لجودة الخدمة، توصل (Parasuraman etal ., 1985:42) إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة، تمثلت هذه الأبعاد فيما يلي :

١- الاعتمادية :

وتتمثل في ثبات الأداء وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن من

الاعتماد عليها

بالإضافة إلى أداء الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة ويضم هذا البعد ما يلي :

- تقديم الخدمة في المواعيد المحددة .

- الحفاظ على سجلات صحيحة .

٢- الاستجابة:

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقية في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

وتتعلق بمدى رغبة واستعداد مقدمي الخدمة لتقديم خدمة فورية للعملاء وتشمل :

- الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء .
- الرد الفوري على استفسارات العملاء أو شكاويهم .
- تقديم خدمة فورية مثل تحديد المواعيد بسرعة .

٣- الكفاءة:

وتعني امتلاك المهارات والمعارف المطلوبة لتقديم الخدمة وتتضمن ما يلي :

- معارف ومهارات موظفي المكاتب الأمامية .
- معارف ومهارات موظفي الجهاز التنظيمي .
- قدرة المنظمة على انجاز بحوث من أجل تقديم خدمات أفضل .

٤- الوصول إلى الخدمة :

ويتعلق الأمر بالقرب وسهولة الاتصال بمقدم الخدمة ويضم هذا البعد ما يلي :

- سهولة الوصول إلى الخدمة عن طريق الهاتف (الخطوط غير مشغولة، أو ترك العميل

ينتظر) .

- مدة الانتظار من أجل الحصول على الخدمة ليست طويلة.

- ملائمة أوقات العمل.

٥- المجاملة:

وتشمل أدب واحترام ومراعاة وصدقة موظفي المكاتب الأمامية للعملاء ويشمل هذا البعد ما

يلي :

- مراعاة ظروف العملاء والتعاطف معهم.

- حسن المظهر .

٦- المصداقية:

وتعبر عن الثقة ، الصدق ، الأمانة ،فهي تعني جعل خدمة العميل من أهم أولويات المنظمة

ويشمل هذا البعد ما يلي :

- الثقة في اسم المنظمة .

- الثقة في سمعة المنظمة .

٧- الاتصال:

ويقصد بهذا البعد أن يعمل موظفو المنظمة على جعل العملاء على علم دوماً بخصائص الخدمة وكيفية الحصول عليها عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها وتعديل هذه اللغة حسب مستوى كل عمل وذلك بزيادة مستوى التعقيد مع الزبون المثقف والتحدث ببساطة ووضوح مع الأقل تثقيفاً بالإضافة إلى الإنصات لهم من أجل الحصول على المعلومات المرتردة ويتضمن هذا البعد ما يلي :

- شرح الخدمة نفسها للعملاء .
- توضيح المفاضلة بين الخدمة وتكلفته .
- طمأنة العميل على إمكانية حل مشكلة ما .

٨- الأمان:

وتعني الخلو من الخطر، المخاطرة والشك ويضمن هذا البعد ما يلي :

- الأمان المادي.
- الأمان المالي.
- المحافظة على سرية تعاملات العميل مع المنظمة .

٩- فهم/ معرفة العميل :

ويتعلق هذا البعد ببذل جهد من أجل فهم حاجات العميل وذلك عن طريق:

- معرفة حاجات العملاء بدقة.
- تقديم اهتمام فردي لكل عميل .
- معرفة العملاء الدائمين للمنظمة .

١٠- الجوانب المادية الملموسة :

وتشير إلى الدلائل المادية التابعة لمنظمة الخدمة ويشمل هذا البعد ما يلي :

- التسهيلات المادية.
- مظهر الموظفين في منظمة الخدمة .
- الأدوات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة .

وفي دراسة لاحقة لقياس توجهات العملاء نحو جودة الخدمة، رأى (Parasuraman

etal.,1988:47) إمكانية دمج الأبعاد العشرة السابقة في خمسة أبعاد، حيث تم ضم كلا من أبعاد الاتصال ، المصادقية ، الأمن ، الكفاءة ، المجاملة في بعد واحد أطلق عليه اسم التعاطف ودمج بعدي

فهم/معرفة العميل وإمكانية الحصول على الخدمة في بعد الأمان و بقيت أبعاد كلا من الجوانب المادية الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة كما هي لم تتغير .

ويؤكد ذلك (Kotler,2006:44) إذ يرى وجود خمسة أبعاد لجودة الخدمة بشكل عام ،(بعد الاعتمادية ،الاستجابة ،الأمان ،الملموسة) ،وتعتبر الخدمة الفندقية احد هذه الخدمات . حيث تعتمد المؤسسات الفندقية وكذلك عملائها على استخدام هذه الأبعاد الخمسة لقياس جودة خدماتها وذلك من خلال الفرق بين الخدمات الفندقية المقدمة فعلاً وتلك المتوقع تقديمها .

١.٤ - رضاء العميل:

إن تحقيق الرضا المتزايد للعميل هو الهدف الرئيس من أهداف إدارة الجودة. فمن المعروف أن تقديم خدمة أفضل للعميل تتناسب مع متطلباته وتوقعاته،سوف تخلق في النهاية رضا للعميل. حيث أن العملاء الذين يجدون تحقيقاً لرغباتهم وزيادة في مستويات الرضا لديهم سوف يكررون الزيارة للمرفق السياحي،وتتحسن سمعة المنظمة السياحية ، وتتنعز مكانتها في السوق فالسمعة تشير إلى ما ينقله الآخرون عن المنظمة أما مكانة المنشأة فتعكس في كيفية رؤية العميل لها (Frank Appel,2008:26) .

فهدف أي منظمة هو تحقيق رضا الضيف، لذلك فالمنظمات وجدت أصلاً لأجل تلبية احتياجات الزبائن من خلال تقديمها للخدمات التي تلبى رغباتهم وتشبع احتياجاتهم. فالجودة هي العمل الأساس في اختيار الضيف لتلك الخدمة من غيرها .

فعلى المنظمة الفندقية أن تكون مستمعة جيدة لضيوفها، وأن تكون مستجيبة جيدة لحاجاتهم ورغباتهم ،وهذا يتطلب فهم كامل للعمليات الداخلية لهؤلاء الضيوف، وكذلك لحاجاتهم المستقبلية . (Aquilana1995:120)

فعلى المنظمة في النهاية قياس رضا الضيوف عن أداء جودة خدماتها ومقارنة هذه النتائج مع نتائج المنظمات الأخرى (Linda,1996:15) .

وهنا يمكن الإشارة إلى بعض من التعاريف التي أعطيت لرضا العميل :

إذ يرى (Cronin and Taylor,1994:126) أن رضا العميل هو حكم مؤقت ينشأ عن تفاعل محدد للخدمة. أما (Lovelock and Wright, 1999:87) فيعرفان رضا العميل بأنه استجابة عاطفية قصيرة المدى لأداء خدمة معينة.

أما (الصحن، مجد، ٢٠٠٢: ٧١) فيؤكد بأنه مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته .

المحور الثالث: الإطار التحليلي

أولاً: نبذة مختصرة عن فندق "السعيد":

يقع فندق "السعيد" في مدينة "تعز" منطقة "الحويان" ويبعد عن مطار "تعز" الدولي حوالي ٢٠ كم. تأسس الفندق بتاريخ ٢٢-٥-٢٠٠٢. ويتبع فندق "السعيد" مجموعة شركات هائل سعيد أنعم - قطاع الفنادق والسياحة وتقوم شركة "أكور" بإدارة الفندق وهي سلسلة فنادق عالمية "فرنسية". ويحتوي الفندق على (١٣٥) غرفة وجناح، ويصنف ضمن فنادق " الخمسة نجوم".

ثانياً: نتائج التحليل الإحصائي للدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى عرض النتائج اعتماداً على بعض الأساليب والأدوات الإحصائية لمتغيرات الدراسة وفقراتها، وكانت النتائج على النحو الآتي:

أ- وصف خصائص عينة الدراسة:

١- من حيث الجنس:

جدول (٣)

توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
٦٦.٧	٤٠	ذكور
٣٣.٣	٢٠	إناث
١٠٠	٦٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٣)، أن أغلبية العينة كانت من الذكور بعدد (٤٠) فرداً حيث يمثلون نسبة (٦٦.٧%) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة، بينما بلغ عدد الإناث (٢٠) فرداً بنسبة (٣٣.٣%) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة .

٢- من حيث العمر:

جدول (٤)

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقى في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
٢٠ - ٢٥ سنة	١٨	٣٠.٠
٢٦ - ٣٥ سنة	١٩	٣١.٧
٣٦ - ٤٤ سنة	١٤	٢٣.٣
٤٥ - ٦٠ سنة	٩	١٥.٠
المجموع	٦٠	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٤)، أن أغلبية العينة كانت من الفئة العمرية من (٢٦ : ٣٥) سنة وبنسبة (٣١.٧%)، وتليهم الفئة (٢٥ : ٢٥) سنة، بنسبة (٣٠.٠%)، ثم الفئة (٣٦ : ٤٤) وبنسبة (٢٣.٣%) والفئة (٤٥ : ٦٠)، وبنسبة (١٥.٠%) وهذا بدوره يؤشر أن أغلبية نزلاء فندق السعيد تتراوح أعمارهم بين (٢٠ : ٤٤) سنة.

٣- من حيث المؤهل الدراسي:

جدول (٥)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب لمؤهل العلمي

المؤهل	التكرار	النسبة
ثانوية عامة	٨	١٣.٣
دبلوم	١٤	٢٣.٣
بكالوريوس	٣٢	٥٣.٣
ماجستير فأعلى	٦	١٠.٠
المجموع	٦٠	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٥)، أن أغلبية العينة كانت من حملة مؤهل البكالوريوس إذ بلغ عددهم (٣٢) فردا بنسبة (٥٣.٣%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وتليهم حملة الدبلوم حيث بلغ عددهم (١٤) فردا

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقية في مدينة تعز ،
(من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

بنسبة (٢٣.٣%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، ثم حملة الثانوية العامة بنسبة (١٣.٣%)، وأخيراً حملة مؤهل الماجستير فأعلى بنسبة (١٠.٠%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.
٤- من حيث الجنسية:

جدول (٦)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنسية

النسبة	التكرار	الجنسية
٧١.٧	٤٣	يمني
٢٨.٣	١٧	عرب

يتضح من الجدول رقم (٦) ، أن أغلب نزلاء فندق السعيد هم من اليمنيين حيث بلغ عددهم (٤٣) فرداً بنسبة (٧١.٧%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وبلغ عدد النزلاء من الجنسيات العربية (١٧) فرداً، بنسبة (٢٨.٣%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

ثانياً : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول للدراسة :

ما مدى التطبيق الفعلي للإبعاد التي تشتمل عليها جودة الخدمة الفندقية في المنشأة الفندقية- قيد الدراسة؟

وللإجابة على السؤال الأول استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مستوى كل فقرة من فقرات الأداة وكل محور من محاورها وذلك على النحو التالي:

١- النتائج المتعلقة بالبعد الأول(البعد المادي الملموس):-

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الدليل المادي الملموس

م	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
١	يملك فندق السعيد معدات وأجهزة حديثة ومتطورة	7٨.٣	.959	عالية
٢	التسهيلات المادية في فندق السعيد جذابة	.57٣	٧.86	عالية

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقية في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

عالية	.898	4.20	موظفو فندق السعيد يتميزون بحسن المظهر	٣
عالية	٦.98	3٨.٣	المعدات المصاحبة في فندق السعيد جذابة	٤
عالية	.709	٨٧.٣	المتوسط الكلي للمجال	

يتضح من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو البعد المادي الملموس لجودة الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" كانت عالية في جميع الفقرات وعلى الدرجة الكلية للمجال، حيث أن متوسط الاستجابات يقع ما بين (4.20) و (٣.٥٧)، كما بلغ المتوسط الكلي للمجال (3.87) حسب الميزان المستخدم للحكم على فقرات الاستبيان والمشار إليه في بداية الإطار التحليلي، جدول رقم (٢).

وهذه النتيجة تؤكد أن فندق "السعيد" يمتلك معدات وأجهزة حديثة ومتطورة، وأن التسهيلات المادية في الفندق جذابة ومريحة للنزلاء، وكذلك الحال بالنسبة لنظافة العاملين ومظهرهم اللائق، وتفسر هذه النتيجة بتبعية ملكية فندق "السعيد" لمجموعة شركات هائل سعيد أنعم - قطاع الفنادق و السياحة والقدرة المالية التي يتمتعون بها، وتجهيزهم المتكامل للفندق بأحدث المعدات والأجهزة ليكون قادراً على تقديم خدماته المتميزة للنزلاء، وخاصة أن الفندق يعتبر الوحيد من نوعه في محافظة تعز .

كما أن جاذبية المبنى تمثلت بموقعه المتميز ومظهره الداخلي والخارجي الجميل، والحدائق الخضراء المحيطة به، وسهولة الوصول إليه بوجود خط إسفلي متين وجميل، وإن الطاقم العامل والموظفين يقومون بواجباتهم على الوجه الأكمل الأمر الذي يجعل متلقي الخدمة يشعر بالرضا، وإن هذه الخدمة المقدمة تفي باحتياجات نزلاء الفندق وعملاءه.

٢- النتائج المتعلقة بالبعد الثاني (الاعتمادية):-

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاعتمادية

م	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	درجتها
٥	يفي الفندق بتقديم خدماته الموعودة إلى نزلائه كما وعد بذلك.	٧4.0	.756	عالية
٦	عند مواجهتك لمشكلة ما فان فندق السعيد يحلها بجدية.	٨3.7	١.83	عالية
٧	فندق السعيد يؤدي الخدمة الصحيحة للعميل من أول مرة.	3.75	٨.96	عالية
٨	فندق السعيد يقدم خدماته في الوقت الذي وعد به.	3.75	.679	عالية

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقى في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

917.	3.85	فندق السعيد يعمل على خلو سجلاته من الأخطاء.
3.56	3.84	المتوسط الكلى للمجال

يتضح من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو بعد الاعتمادية كانت عالية في جميع فقرات المحور بدلالة متوسط الاستجابات حيث وقعت ما بين (٤.٠٧) كأعلى متوسط، و(3.75) كأقل متوسط، فيما بلغ المتوسط العام للمحور (٣.٨٤) وجميع هذه المتوسطات تمثل درجات استجابة عالية، وتؤكد هذه النتيجة المستوى العالي للرضا لدى النزلاء عن الخدمات التي يقدمها فندق السعيد، وأن الخدمات المقدمة والتزام الفندق بتقديمها في موعدها المحدد كما وعد بها، وقدرة إدارة الفندق على حل جميع المشاكل التي تواجه النزيل بجدية وبسرعة، وتقديمها للخدمات الصحيحة للنزيل وبدون أخطاء، وحرص إدارة الفندق على أن تكون السجلات المتعلقة بالنزلاء بدون أخطاء، كل ذلك عزز لدى النزيل الثقة والاعتماد على الفندق.

كما تؤكد هذه النتيجة أن محور الاعتمادية في فندق السعيد متحقق بدرجة عالية حسب استجابات أفراد عينة الدراسة. وأن فندق السعيد حريص على تمثيل ثبات الأداء وقادر على تقديم الخدمة التي وعد بها بشكل يمكن من الاعتماد عليه بالإضافة إلى قدرته على أداء الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى حرص إدارة الفندق التابعة لشركة عالمية تدير سلسلة من الفنادق في الكثير من دول العالم على الالتزام بتقديم خدماتها الفندقية وفق معايير الجودة العالمية كون الفندق يستقبل نزلاء من مختلف الجنسيات. ويتمثل في ثبات الأداء وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها بالإضافة إلى أداء الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.

٣- النتائج المتعلقة بالبعد الثالث (بعد الاستجابة):-

جدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاستجابية

م	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
١٠	موظفو فندق السعيد يخبرونك بوقت انجاز الخدمة بدقة.	4.15	٩.79	عالية

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقى في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

عالية	.790	3.65	موظفو فندق السعيد يقدمون لك خدمة فورية.	١١
عالية	٨.78	3.80	موظفو فندق السعيد يرغبون دائما بتقديم المساعدة لك.	١٢
عالية	.877	3.90	موظفو فندق السعيد يردون على طلبات النزلاء بسرعة.	١٣
عالية	.595	3.88	المتوسط الكلى للمجال	

يتضح من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو بعد الاستجابة كانت عالية في جميع فقرات المحور بدلالة متوسط الاستجابات حيث وقعت ما بين (٤.١٥) كأعلى متوسط، و(٣.٦٥) كأقل متوسط، فيما بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (٣.٨٨) وجميع هذه المتوسطات تمثل درجات استجابة عالية.

وتؤكد هذه النتيجة قوة استجابة الموظفين وسرعتهم في تلبية طلبات ورغبات النزلاء في فندق "السعيد". ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام إدارة الفندق بنوعية الموظفين وتدريبهم على مهارات وأساليب حديثة في تقديم الخدمات الفندقية. وحرصها على تكوين سمعة جيدة للفندق لدى النزلاء.

٤- النتائج المتعلقة بالبعد الرابع (بعد الأمان والثقة):-

جدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأمان والثقة

م	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
١٤	يغرس سلوك موظفي فندق السعيد الثقة لدى النزلاء.	3.45	.743	عالية
١٥	تشعر بالأمان في تعاملاتك مع فندق السعيد.	3.50	.896	عالية
١٦	موظفو فندق السعيد دائما مهذبون في تعاملاتهم.	3.48	.761	عالية
١٧	يمتلك موظفو فندق السعيد المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة النزلاء واستفساراتهم.	3.47	٣1٩.	عالية
	المتوسط الكلى للمجال			
		٨4٣.	٦.74	عالية

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقية في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو بعد الأمان والثقة كانت عالية على جميع فقرات المحور بدلالة متوسطات الاستجابات حيث وقعت ما بين (3.50) كأعلى متوسط، و(3.45) كأقل متوسط، فيما بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (3.48) وجميع هذه المتوسطات تمثل درجات استجابة عالية.

وتؤكد هذه النتيجة بأن نزلاء فندق السعيد يتقنون بالعاملين فيه، ويشعرون بالأمان عند تعاملهم معهم. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود موظفين لديهم قدرات ومهارات كافية لممارسة الخدمات الفندقية وتقديمها ببسر وسهولة ومسؤولية للنزلاء.

٥- النتائج المتعلقة بالبعد الخامس (بعد التعاطف):-

جدول رقم (١١):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التعاطف

م	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
١٨	يتسم سلوك موظفو فندق السعيد باللباقة في تعاملاتهم مع النزلاء.	4.53	٦.59	عالية جدا
١٩	موظفو فندق السعيد يولونك اهتماما شخصيا.	8٢4.	١.65	عالية جدا
٢٠	فندق السعيد يضع مصلحة النزلاء في مقدمة اهتماماته.	4.62	.640	عالية جدا
٢١	موظفو فندق السعيد يفهمون حاجات ورغبات النزلاء.	٤4.2	٥.80	عالية جدا
المتوسط الكلي للمجال		4.39	.449	عالية جدا

يتضح من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو بعد التعاطف كانت عالية جداً في جميع فقرات المحور وعلى مستوى المحور وذلك بدلالة متوسطات الاستجابات حيث وقعت ما بين (٤.٦٢) كأعلى متوسط، والفقرة رقم (٢٠) والتي تنص على "فندق السعيد يضع مصلحة النزلاء في مقدمة اهتماماته". و(٤.٢٤) كأقل متوسط، للفقرة رقم (٢١)، التي تنص على "موظفو فندق السعيد يفهمون حاجات ورغبات النزلاء". فيما بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (٤.٣٩) وجميع هذه المتوسطات تمثل درجات استجابة عالية جدا.

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقى في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

وتؤكد هذه النتيجة أن نزلاء فندق السعيد يجدون من الموظفين والعاملين فية تعاطفاً عالياً وتفهماً كبيراً لرغباتهم وحاجاتهم وتحقيقاً لها بقدر كبير من الذوق والتعامل المتميز ولباقة عالية. ويعزو الباحث ذلك إلى حرص إدارة الفندق على تحسين سمعة الفندق لدى النزلاء وتعزيز مكانته في السوق السياحية من خلال تحقيقه لسمعة وشهرة على المستويين المحلي والدولي.

د-التعاقدات المستقبلية مع فندق السعيد:

جدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التعاقدات المستقبلية مع فندق السعيد

م	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٢٣	عندما أقوم بزيارة مدينة تعز سوف أحجز للإقامة في فندق السعيد.	4.38	.761	عالية جدا
	المتوسط الكلي للمجال	4.38	.761	عالية جدا

يتضح من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو التعاقدات المستقبلية مع فندق "السعيد" كانت عالية جداً بدلالة متوسط الاستجابات الذي بلغ (٤.٣٨).

وتؤكد هذه النتيجة الرضا الكبير لنزلاء فندق السعيد لمستوى الخدمات المقدمة وتأكيدهم على أن الفندق ملتزم بتطبيق مواصفات الجودة العالمية في الخدمات الفندقية.

ثالثاً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني للدراسة :

هل تختلف تقييمات نزلاء الفندق قيد الدراسة لأبعاد جودة الخدمة المقدمة وفقاً لاختلاف المتغيرات الديموجرافية لهم؟

وللإجابة على هذا السؤال استخدم الباحث الاختبار التائي (**t.test**) للتعرف على دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة البحث تبعاً لمتغيرات (الجنس ، الحالة الاجتماعية والجنسية). كما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة البحث تبعاً لمتغيرات (العمر،المؤهل الدراسي)، وذلك على النحو التالي:

أ- الفروق حسب متغير الجنس:

جدول رقم (١٣)

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقية في مدينة تعز ،
 ("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

نتائج اختبار (t.test) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد
 الخدمات الفندقية في فندق السعيد تبعا لمتغير الجنس

البعد	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	الدلالة
الدليل المادي الملموس	ذكور	٤.٢٥	٠.٥٩٧	٥٨	٠.٥١٢	٠.٦٢١	غير دالة
	إناث	٤.١٥	٠.٩٠٨				
الاعتمادية	ذكور	٣.٨٨	٠.٦٠٥	٥٨	٠.٧٤٣	٠.٥٦٠	غير دالة
	إناث	٣.٧٦	٠.٤٧١				
الاستجابة	ذكور	٤.٢١	٠.٥٨٤	٥٨	٢.١٣	٠.٥٧١	غير دالة
	إناث	٣.٨٨	٠.٥٦٥				
الأمان والثقة	ذكور	٤.٤٥	٠.٤٥٤	٥٨	١.٥٤	٠.١٢٩	غير دالة
	إناث	٤.٢٦	٠.٤٢٥				
التعاطف	ذكور	٣.٦٢	٠.٩٣٤	٥٨	١.٩١	٠.٦١٠	غير دالة
	إناث	٣.١٤	٠.٨٩٤				
على مستوى الأداة	ذكور	٤.٠٧	٠.٤٠٣	٥٨	٢.٠٣	٠.٠٥٧	غير دالة
	إناث	٣.٨٣	٠.٥٠٩				

يتضح من البيانات الإحصائية في الجدول رقم (١٣) أن قيمة مستوى الدلالة للاختبار التائي لجميع
 أبعاد جودة الخدمة تتراوح بين (٠.١٢٩) كأقل مستوى دلالة لبعد الأمان والثقة، و(٠.٦٢١) كأعلى
 مستوى دلالة لبعد الدليل المادي الملموس، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة على مستوى الأداة (٠.٠٥٧).
 وجميع مستويات الدلالة المحسوبة في جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية كانت أكبر من (0.05 = ∞)
 وتؤكد هذه النتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 = ∞) بين تقديرات

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقية في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرا على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

أفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمات الفندقية في فندق السعيد تعزى لمتغير الجنس. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تميز الخدمات الفندقية في فندق السعيد ومطابقتها لمواصفات الخدمات الفندقية ذات الجودة والتميز وتلبيتها لمتطلبات ورغبات النزلاء، الأمر الذي أوجد اتفاق كبير بين نوعي عينة الدراسة من الذكور والإناث في تقييمهما العالي ورضاهما الكبير عن هذه الخدمات.

ثانياً: الفروق حسب متغير العمر :-

والجدول رقم (١٤) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد الخدمات الفندقية في فندق السعيد تبعاً لمتغير العمر .

جدول (١٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد الخدمات الفندقية في فندق السعيد تبعاً لمتغير العمر

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة (٠.٠٥)	النتيجة
الدليل المادي الملموس	بين المجموعات	١.٦١٤	٣	٠.٥٣٨	١.٠٧٣	٠.٣٦٨	غير دالة
	داخل المجموعات	٢٨.٠٧٠	٥٦	٠.٥٠١			
	المجموع	٢٩.٦٨٣	٥٩				
الاعتمادية	بين المجموعات	٢.٨٤١	٣	٠.٩٤٧	٢.٣٤٨	٠.١٢٥	غير دالة
	داخل المجموعات	١٥.٨٣٩	٥٦	٠.٢٨٣			
	المجموع	١٨.٦٧٩	٥٩				
الاستجابة	بين المجموعات	٤.١٧٩	٣	١.٣٩٣	٢.٣٦٥	٠.٠٦٦	غير دالة
	داخل المجموعات	١٦.٧٢١	٥٦	٠.٢٩٩			
	المجموع	٢٠.٩٠٠	٥٩				
	بين المجموعات	١.٥٩٢	٣	٠.٥٣١			غير

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقي في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

دالة	٠.٠٨٤	٢.٢٧٦	٠.١٨٥	٥٦	١٠.٣٣٦	داخل المجموعات	الأمان والثقة
				٥٩	١١.٩٢٨	المجموع	
دالة	٠.١٣٥	٢.٠٦٥		٣	٧.٣٥٥	بين المجموعات	التعاطف
			٢.٤٥٢	٥٦	٤٤.٧٩٠	داخل المجموعات	
			٠.٨٠٠	٥٩	٥٢.١٤٦	المجموع	
دالة	٠.٢٣٧	١.٤١٨	٠.٧٧١	٣	٢.٣١٢	بين المجموعات	على مستوى الأداة
			٠.١٧٤	٥٦	٩.٧٦٩	داخل المجموعات	
				٥٩	١٢.٠٨١	المجموع	

يتضح من البيانات الإحصائية في الجدول رقم (١٤) أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد الخدمات الفندقية في فندق السعيد تبعاً لمتغير العمر لجميع أبعاد جودة الخدمة تتراوح بين (٠.٠٦٦) كأقل مستوى دلالة لبعد الاستجابة، و(٠.٣٦٨) كأعلى مستوى دلالة لبعد الدليل المادي الملموس، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة على مستوى الأداة (٠.٢٣٧).

وجميع مستويات الدلالة المحسوبة في جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية أكبر من مستوى الدلالة (= 0.05) وتؤكد هذه النتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 = ∞) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" تعزى لمتغير العمر. وتؤكد هذه النتيجة أن جميع أفراد عينة الدراسة بمختلف فئاتهم العمرية يقدرّون وبشكل كبير الخدمات الفندقية التي يقدمها فندق السعيد للنزلاء، مما يؤكد رضاهم الكبير عنها. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام إدارة الفندق بالخدمات الفندقية المقدمة للنزلاء وزيادة اهتمامها بإرضاء جميع عملاءها بمختلف فئاتهم العمرية. وتركيزها على تقديم خدمات فندقية تتفق مع المعايير الفندقية العالمية المحددة بدرجة الخمسة نجوم وبدون تمييز بين نزلاء الفندق.

ثالثاً: الفروق حسب متغير الحالة الاجتماعية:-

الجدول رقم (١٥) نتائج اختبار (t.test) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد الخدمات الفندقية في فندق السعيد تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب - متزوج).

جدول رقم (١٥)

نتائج اختبار (t.test) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد

الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

البعد	الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	الدلالة
الدليل المادي الملموس	أعزب	٤.١٥	٠.٤٥٤	٥٨	٢.٠٣	٠.٠٧٤	غير دالة
	متزوج	٤.١٠	٠.٤٢٥				
الاعتمادية	أعزب	٣.٦٠	٠.٩٣٤	٥٨	١.٩٠	٠.٦١٠	غير دالة
	متزوج	٣.٢٥	٠.٨٩٤				
الاستجابة	أعزب	٤.١٧	٠.٤٠٣	٥٨	١.٥١	٠.١٣٢	غير دالة
	متزوج	٣.٨٠	٠.٥٠٩				
الأمان والثقة	أعزب	٤.٠٥	٠.٥٩٧	٥٨	٢.١٣	٠.٥٧١	غير دالة
	متزوج	٤.٠٠	٠.٩٠٨				
التعاطف	أعزب	٣.٨٨	٠.٦٠٥	٥٨	٠.٧٤١	٠.٥٦١	غير دالة
	متزوج	٣.٧٦	٠.٤٧١				
على مستوى الأداة	أعزب	٤.٢٢	٠.٥٨٤	٥٨	٠.٥١٢	٠.٦٧١	غير دالة
	متزوج	٣.٨٩	٠.٥٦٥				

يتضح من البيانات الإحصائية في الجدول رقم (١٥) أن قيمة مستوى الدلالة للاختبار التائي لجميع أبعاد جودة الخدمة تتراوح بين (٠.٠٧٤) كأقل مستوى دلالة لبعد الدليل المادي الملموس، و(٠.٦١٠) كأعلى مستوى دلالة لبعد الاعتمادية، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة على مستوى الأداة (٠.٦٧١).

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقي في مدينة تعز ،
("من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

وجميع مستويات الدلالة المحسوبة في جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وتؤكد هذه النتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 = \alpha$) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمات الفندقية في فندق السعيد تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

رابعاً : الفروق حسب متغير الجنسية:-

الجدول رقم (١٦) يوضح نتائج اختبار (t.test) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" تبعا لمتغير الجنسية (يمني - عربي).

جدول رقم (١٦)

نتائج اختبار (t.test) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد الخدمات الفندقية في فندق السعيد تبعا لمتغير الجنسية

الدالة	مستوى الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنسية	البعد
غير دالة	٠.٢٢٩	١.٢٢٠	٥٨	.527	3.78	يمني	الدليل المادي الملموس
				.639	٨3.9	عربي	
دالة	٠.٠١٩	٠.٢٢٧	٥٨	.786	٢4.2	يمني	الاعتمادية
				83٣.	.22٣	عربي	
غير دالة	٠.٣٢٨	٠.٩٨٧	٥٨	٤.57	4.05	يمني	الاستجابة
				٩.64	4.22	عربي	
دالة	٠.٠٣٢	٠.٢٢٣	٥٨	.437	4.39	يمني	الأمان والثقة
				3٣٦.	٧.3٣	عربي	
غير				.908	٤3.4	يمني	

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقية في مدينة تعز ،
 ("من وجهة نظر النزلاء واثرا على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

التعاطف	عربي	٢3.5	1.04	٥٨	٠.٢٩٠	٠.٧٧٣	دالة
على مستوى الأداة	يمني	٧3.9	.440	٥٨	٠.٦٥٥	٠.٢٥٣	غير
	عربي	٦٦.٣	.489				دالة

يتضح من البيانات الإحصائية في الجدول رقم (١٦) أن قيمة مستوى الدلالة للاختبار التائي لبعدي الاعتمادية، وبعد الأمان والثقة كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وتدل هذه النتيجة على وجود فروق دالة إحصائياً بين استجابات عينة الدراسة من الجنسية اليمنية وغيرها من غير اليمنيين (العرب) في تقديرهم لجودة الخدمات الفندقية في فندق السعيد لصالح تقدير نزلاء الفندق من اليمنيين، ويعزو الباحث ذلك إلى مقارنة النزلاء العربي الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" ضمن هذين البعدين بما يلاقيه من خدمات في فنادق خارج اليمن.

بينما كانت قيمة مستويات الدلالة لبقية الأبعاد تتراوح بين (٠.٢٢٩) كأقل مستوى دلالة لبعدي الملموسية، و (٠.٧٧٣) كأعلى مستوى دلالة لبعدي التعاطف، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة على مستوى الأداة (٠.٢٥٣). وجميع مستويات الدلالة المحسوبة على هذه الأبعاد وعلى الدرجة الكلية كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وتؤكد هذه النتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" تعزى لمتغير الجنسية (يمني - عربي) لمجالات الملموسية والاستجابة والتعاطف.

خامساً: الفروق حسب متغير المستوى الدراسي:-

والجدول رقم (١٧) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد الخدمات الفندقية في فندق السعيد تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

جدول(١٧)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم

لجودة أبعاد الخدمات الفندقية في فندق السعيد تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

البعدي	مصدر التباين	مجموع	درجة	متوسط	قيمة (ف)	مستوى	النتيجة
--------	--------------	-------	------	-------	----------	-------	---------

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقي في مدينة تعز ،
 (من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

	الدلالة (٠.٠٥)		المربعات	الحرية	المربعات		
غير دالة	٠.٠٨٦	٢.٥٠٨	٠.٤٨٩	٣	٠.٩٧٧	بين المجموعات	الدليل المادي الملموس
			٠.١٩٥	٥٦	٢٣.٣٨٣	داخل المجموعات	
				٥٩	٢٤.٣٦٠	المجموع	
غير دالة	٠.٨٢٩	٠.١٨٨	٠.٠٣٩	٣	٠.٠٧٨	بين المجموعات	الاعتمادية
			٠.٢٠٧	٥٦	٢٤.٨٧١	داخل المجموعات	
				٥٩	٢٤.٩٤٩	المجموع	
غير دالة	٠.١١٢	١.٥٤٣	٠.٠٥٢	٣	٠.١٠٥	بين المجموعات	الاستجابة
			٠.٠٣٤	٥٦	٤.٠٧٧	داخل المجموعات	
				٥٩	٤.١٨٢	المجموع	
غير دالة	٠.٢١٨	١.٥٤٣	٠.٠٥٢	٣	٠.١٠٥	بين المجموعات	الأمان والثقة
			٠.٠٣٤	٥٦	٤.٠٧٧	داخل المجموعات	
				٥٩	٤.١٨٢	المجموع	
غير دالة	٠.٧١١	٠.٣٤٣	٠.٠٦٩	٣	٠.١٣٨	بين المجموعات	التعاطف
			٠.٢٠٢	٥٦	٢٤.٢٢٢	داخل المجموعات	
				٥٩	٢٤.٣٦٠	المجموع	
غير دالة	٠.٠٥٨	٢.٩٢٥	٠.١١٠	٣	٠.٢١٩	بين المجموعات	على مستوى الأداة
			٠.٠٣٧	٥٦	٤.٤٩٥	داخل المجموعات	
				٥٩	٤.٧١٤	المجموع	

يتضح من البيانات الإحصائية في الجدول رقم (١٧) أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة أبعاد الخدمات الفندقية في فندق السعيد تبعاً لمتغير العمر لجميع أبعاد جودة الخدمة تتراوح بين (٠.٠٨٦) كأقل مستوى دلالة لبعد الاستجابة، و (٠.٨٢٩) كأعلى مستوى دلالة لبعد الدليل المادي الملموس، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة على مستوى الأداة (٠.٢٣٧).

وجميع مستويات الدلالة المحسوبة على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وتؤكد هذه النتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمات الفندقية في فندق السعيد تعزى لمتغير المستوى الدراسي. وتؤكد هذه النتيجة أن جميع أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم التعليمية يقدرّون وبشكل كبير الخدمات الفندقية التي يقدمها فندق السعيد للنزلاء، مما يؤكد أنهم راضون عنها بشكل كبير. ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن الخدمات الفندقية المقدمة في فندق "السعيد" لا تتأثر بالمستوى العلمي لمتلقي هذه الخدمة سواء كان النزيل حاصلًا على شهادة علمية دنيا أم عليا لأن الخدمات المقدمة متساوية وهذا يدل على المصادقية في تقديم الخدمات الفندقية .

الاستنتاجات :

- ١) كانت استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لجودة الخدمات الفندقية عالية في جميع الأبعاد، وعليه فهذا يدل بان المبحوثين راضين عن الخدمات المقدمة لهم في فندق "السعيد".
- ٢) تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع متغيرات الدراسة، ما عدا متغير الجنسية لبعدي الاعتمادية والأمان في تقديرهم لجودة الخدمات الفندقية لجميع أبعاد الدراسة ، حيث كانت تقديرات أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" عالياً في جميع الأبعاد على مستوى الفقرات وعلى مستوى الأداة بشكل عام.
- ٣) الخدمات الفندقية في فندق السعيد تقدم لجميع النزلاء على مختلف أنواعهم، وأعمارهم وجنسياتهم، ومستوياتهم التعليمية، واختلافهم وفقاً للحالة الاجتماعية بصورة متكافئة بدون تمييز أو تفضيل ووفقاً لدرجة "الخمس نجوم" المعلن عنها للعملاء.
- ٤) تبين من النتائج أن جميع الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" متوافقة إلى حد كبير مع المعايير والمواصفات التي تلتزم بها الفنادق العالمية في تقديم خدماتها للنزلاء وفق الدرجة المعلن عنها للعملاء (خدمات الخمس نجوم).
- ٥) أكدت عينة الدراسة على جودة الخدمات الفندقية وثقتهم الكبيرة بها ورضاهم التام عنها بتأكيدهم على الحجز للإقامة في الفندق عندما يقومون بأي زيارة محتملة لمدينة تعز .

٦) في ضوء النتائج السابقة يتضح أن هناك تطبيقاً عالياً لأبعاد الجودة في الخدمات المقدمة للنزيل من قبل فندق السعيد، وإن هناك مستوى عالي من الرضا من قبل العميل تجاه إدارة الفندق وجودة الخدمة المقدمة له وفقاً لأبعادها المختلفة، وإن هذا الشيء يجعل إدارة الفندق ليست ملزمة فقط على المحافظة على هذا المستوى من الجودة، وإنما على العمل باستمرار على تحسينها وتطويرها خدمةً للعميل والفندق معاً.

التوصيات :

١) بما أن جودة الخدمات الفندقية في فندق "السعيد" قد حققت مستوى عالي وعالي جداً في تطبيقها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، فإن ذلك يتطلب من إدارة الفندق تبني سياسة التطوير والتحسين المستمر لخدماتها و بما يلاءم حاجات ورغبات عملائها مع ضرورة تبني إدارة الفندق لبرامج تطويرية لمهارات وقدرات العاملين في الفندق ولجميع المستويات فيه على إنتاج وتقديم الخدمات الفندقية ذات الجودة بشكل مستمر .

٢) ضرورة وعي الإداريين في فندق "السعيد" بأهمية موضوع الجودة الشاملة لما لها من دور بارز في ظل التغيرات السريعة والتطورات الحاصلة في الخدمة السياحية على المستوى الدولي في هذا المجال.

٣) دراسة أبعاد جودة الخدمات الفندقية المقدمة في فندق السعيد من وجهة نظر النزلاء من جنسيات غير عربية.

٤) دراسة مقارنة للخدمات الفندقية المقدمة في فندق السعيد والمقدمة في دول عربية وأجنبية .

٥) تشجيع المنافسة في مجال الخدمات الفندقية وتقديم خدمات فندقية بمعايير ومواصفات دولية.

٦) ضمان انتشار مفهوم الجودة في الخدمة الفندقية في الفندق، وفي مختلف المستويات وقبول العاملين جميعاً مسؤولية المشاركة في تحقيقها وتحمل نتائج القصور فيها.

٧) ضمان التوافق بين المواصفات لأداء الخدمة حسب التصميم المعد لها وبين مواصفاتها أثناء وبعد أدائها وحسب احتياجات و توقعات العملاء.

خلاصة: يمكن القول أن تطبيق الفندق لأبعاد جودة الخدمة والأخذ بمبدأ الجودة الشاملة في خدماته هي في الأساس ليست مسؤولية جهة معينة في الفندق بل هي اهتمام عام يشمل جميع مستويات الفندق و جميع النشاطات فيه، وصولاً ليس فقط لإرضاء العملاء وتحقيق رغباتهم فحسب، بل لبناء وتحسين الميزة التنافسية وتحقيق الأهداف المحددة للفندق و المنافع لأصحاب المصلحة فيه من مالكيين وعاملين به ومتعاملين معه.

المراجع:-

أولاً المراجع العربية :

- ١- ابن عيشاوي، أحمد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، مقدمة إلى كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، ١٠-٥-٢٠٠٨.
- ٢- إدريس، عبدالرحمن، (٢٠٠٦)، كفاءة جودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- ٣- الحريري، خالد والحزمي، نبيل، (٢٠١١)، سياسات وإجراءات التسويق الداخلي في بعض المؤسسات السياحية اليمنية ومدى رضا العاملين عنها، مجلة بحوث جامعة تعز، العدد (١٦).
- ٤- الدراكة، مأمون، (2006)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٥- الشورة، محمد، (٢٠٠٤) قياس جودة الخدمة في الفنادق ذات الخمسة نجوم في عمان، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية- العلوم الإنسانية، المجلد السابع، العدد (١).
- ٦- الصحن، محمد (٢٠٠٢)، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- ٧- الصميدي، محمود والعلاق، بشير، أساسيات لتسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج، بدون بلد النشر، ٢٠٠٢.
- ٨- الطائي، حميد والمعلا، ناجي، (٢٠٠٣)، تقييم جودة الخدمات الفندقية في المؤسسات الخدمية (الفنادق) في الأردن، دراسة تحليلية، مجلة دراسة العلوم الإدارية، المجلد (30)، العدد (1) ص ١٢٨.

- ٩- الطويل ، أكرم و الجليلي، آلاء (٢٠٠٩)، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية - دراسة إستطلاعية لآراء العاملين في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى في العراق "المؤتمر الثالث لكلية الإقتصاد والعلوم "المؤتمر الثالث لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ،عمان،الأردن.
- ١٠- القاضي، سعيد عبد الرحمن (٢٠٠٤)، الجودة في السياحة في المملكة العربية السعودية، هيئة السياحة، أ بها.
- ١١- بظاظو ، إبراهيم والعمارة ، أحمد (٢٠١٠)، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق ،مجلة علوم إنسانية،العدد (٤٥).
- ١٢- خضير، كاظم (٢٠٠٢)، إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،الطبعة الأولى ، عمان.
- ١٣- عبد القادر، بريش (٢٠٠٩) ، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات المصرفية من أجل زيادة الميزة التنافسية"، مجلة إقتصاديات شمال أفريقيا ،الجزائر،العدد (٣٠).
- ١٤ - نياب، صلاح، قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين ،مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية،المجلد العشرين العدد(١) ،ص٦٩- ص ١٠٤ يناير ٢٠١٢ .
- ١٥- نعلاني ،عبدالمحسن، و عقيلي ،عمر وصفي (٢٠٠٧)، قياس مدركات العملاء لجودة الخدمات الصحية وأثرها في رضاهم وتطبيق ذلك على المشافي الجامعية السورية "مجلة بحوث جامعة حلب ، سلسلة العلوم الإقتصادية.

- ١٦- هدى، جبلي (٢٠١٠)، قياس جودة الخدمات المصرفية،دراسة حالة بنك البركة الجزائرية،رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري ،قسنطينة.

ثانياً المراجع الأجنبية

1-Aquilana, Nichols, Chas, Richard & Davis Mark, Fundamental of operation management, P. lv ,win, 1995.

- 2-Cronin,J.Joseph, and Taylor, Steven A.(1994), Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality,[Electronic Version] Journal of Marketing, Vol.58.
- 3-Frank Appel, From Quality Assurance to Quality Improvement, The Joint Commission and the New Quality Paradigm , Journal Of Quality Assurance , vol.13,No.5,Sept./Oct.1991.
- 4-Kotler , Philip, and N. Clark Reporta,(2006),” Marketing for health care organization” , Newjersy, Pentair Hall.
- 5-Linda, Tucci, Meacuring Quality, focus Movers form parts to people tournal. Stlouis Business 1996.
- 6-Lovelock,C.H., and Wright,K.Lauren (1999) ,Principles of Service Marketing and Management,2ndEd,Prentice Hill.
- Parasuraman A, Ziethmail V, Berry L. (1988) SERVQUAL A multiple-item scale for 7- measuring consumer perception of service quality, Journal of Retailing, Vol.64.No.1.
- Parasuraman,A,Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard -Conceptual Model 8- L.(1985), A of Service Quality and Its Implications fo Future r Research, Journal of Marketing, Vol.49.
- 9-Teas,R.Kenneth,(1993),Expectations,Performance Evaluation,and - Consumer’s Perceptions of Quality, Journal of Marketing,Vol 57, No.4.
- 11-Turner, Paaige K., and.Krizek, Robert L.(2006),A Meaning-centred Approach toCustomer Satisfaction Management Communication Quarterly,Vol.20,No.2.

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقي في مدينة تعز ،
(من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة



قائمة الاستبيان

السادة المحترمون تحية طيبة وبعد ..

يقوم الباحث بإعداد دراسة حول " تقييم واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة الفندقية من وجهة نظر النزلاء وأثره على مستوى قناعتهم " (فندق السعيد - تعز - اليمن) دراسة حالة .
ويهدف الباحث إلى التعرف على آرائكم حول واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة الفندقية وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات اثر ايجابي في إخراج هذه الدراسة بالمستوى المطلوب، لذا يرجو تفضلكم باختيار الإجابة التي تتفق ورأيكم وذلك بوضع علامة (√) في الخانة المناسبة.
ويتقدم الباحث بخالص الشكر لكم على تعاونكم ويؤكد أن البيانات والمعلومات الواردة في هذا الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستكون موضع السرية والأمانة العلمية.

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام

الباحث

بيانات خاصة بالنزيل :

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- العمر : من 20 - 25 سنة من 26 - 35 سنة من 36 - 44 سنة
- من 45 - 60 سنة من 61 فأكثر
- 3- الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج
- 4- الجنسية : يمني عربي

الخدمة الفعلية المقدمة :

لا أوافق بشدة لا أوافق محايد أوافق بشدة

6- يمتلك فندق السعيد معدات وأجهزة حديثة ومتطورة

7- التسهيلات المادية في فندق السعيد جذابة

8- موظفو فندق السعيد يتميزون بحسن المظهر

9- المعدات المصاحبة للخدمة في فندق السعيد جذابة

10- يفي الفندق بتقديم خدماته الموعودة إلى نزلائه كما وعد بذلك

11- عند مواجهتك لمشكلة ما فان فندق السعيد يحلها بجدية

12- فندق السعيد يؤدي الخدمة الصحيحة للعميل من أول مرة

13- فندق السعيد يقدم خدماته في الوقت الذي وعد به

14- فندق السعيد يعمل على خلو سجلاته من الأخطاء

15- موظفو فندق السعيد يخبرونك بوقت انجاز الخدمة بدقة

16- موظفو فندق السعيد يقدمون لك خدمة فورية

17- موظفو فندق السعيد يرغبون دائماً بتقديم المساعدة لك

18- موظفو فندق السعيد يردون على طلبات النزلاء بسرعة

19- يغرس سلوك موظفي فندق السعيد الثقة لدى النزلاء

20- تشعر بالأمان في تعاملاتك مع فندق السعيد

21- موظفو فندق السعيد دائماً مهذبون في تعاملاتهم

22- يمتلك موظفو فندق السعيد المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة النزلاء واستفساراتهم

23- يتسم سلوك موظفو فندق السعيد باللياقة في تعاملهم مع النزلاء

24- موظفو فندق السعيد يولونك اهتماماً شخصياً

25- فندق السعيد تضع مصلحة النزيل في مقدمة اهتماماته

قياس مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الفندقية في القطاع الفندقى فى مدينة تعز ،
(من وجهة نظر النزلاء واثرها على د. إبراهيم عبده سعد طلحة

التعاقدات المستقبلية

٢٧- عندما أقوم بزيارة مدينة تعز سوف احجز للإقامة فى فندق السعيد:

أوافق محايد لا أوافق لا أوافق بشدة
أوافق بشدة