

## دور أبعاد جودة الخدمات الفندقية في رضا الزبائن : دراسة عن فندق باب البحر بمدينة طرابلس

د. سالم المريمي ابودور  
قسم الدراسات السياحية-كلية الآداب بالزاوية  
جامعة الزاوية

---

### ملخص الدراسة:

هدف هذا البحث إلى التعرف على علاقة جودة الخدمات الفندقية برضا النزلاء من خلال الأبعاد الخمسة للجودة ( الاعتمادية، الامان، التعاطف، الاستجابة والملموسية ) ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحث على الاسلوب الوصفي، وقد صممت استمارة استبانة كأداة لجمع البيانات، ووزعت على عينة من نزلاء الفندق بلغ عددها 44 فرداً وقد أستخدم الباحث النسبة المئوية. وتوصل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء .

### Study summary:

The aim of this research is to identify the relationship of the quality of hotel services to guest satisfaction through the five dimensions of quality (reliability, safety, sympathy, responsiveness and tangibility). The number reached 44 individuals, and the researcher used the percentage. And it found that there is a statistically significant relationship between the quality of hotel services and guest satisfaction

### مقدمة :

تواجه المؤسسات الفندقية مجموعة من التحديات أفرزها المناخ الاقتصادي الجديد ( العولمة، الصراعات، التنافسية )، ولمواجهة تلك التحديات اتجهت معظم المؤسسات الفندقية الى الاهتمام بالجودة والتميز في خدماتها وتحقيق النجاح في التنافس وتصدر مكانه مرموقة في زيادة الارباح.

ولكي ندرك إدراك مفهوم جودة الخدمات الفندقية فلا بد للإدارة الفندقية من الحصول على المعرفة اللازمة التي تسمح لها بإعادة تصميم وتشكيل خدمات الفندق بما يلبي حاجات ورغبات النزلاء، ويسهم في دعم القطاع الفندقي ويكسب رضا النزلاء ويرفع كفاءة اداء الفندق، ولقد دفعت ادارة الفنادق إلى قياس جودة خدمة بأخذ آراء النزلاء حول ما يقدم لهم من الخدمات.

### مشكلة البحث :

تعد جودة الخدمات الفندقية وسيلة تنافسية جيدة في ظل معطيات البيئة الحالية، وذلك من خلال الحرص على تحسين الجودة بما يتلاءم واحتياجات ورغبات النزلاء على اعتبار ان الجودة والرضا محور اهتمام المؤسسات الخدمية التي ترغب في تحقيق المكانة التسويقية والاستقرار والاستمرار في عملها، وعليه تتبلور اشكالية البحث في طرح التساؤل الرئيس: ما مدى مساهمة جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا نزلاء فندق باب البحر؟، وتنبثق منه الاسئلة الاتية :

أ-ما العلاقة بين جودة الخدمات الفندقية ورضا زبائن فندق باب البحر؟

ب-أي من أبعاد جودة الخدمات ( الاعتمادية، الامان، التعاطف، الاستجابة والملموسية ) تُعد أكثر اهمية بالنسبة لنزلاء فندق باب البحر؟

### فرضيات البحث :

وبناء على الاشكالية المطروحة، تصاغ الفروض الاتية :

تُسهّم الحر. لخدمات الفندقية في تحقيق رضا نزلاء فندق باب البحر بمدينة طرابلس ويتفرع عن هذه الفرضية الفروض الاتية :

1-توجد علاقة بين جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء بفندق باب الحر .

2-يولي نزلاء فندق باب البحر اهمية كبرى لبعده الامان.

### اهمية البحث :

تتجلى أهمية البحث في كون أن جودة الخدمات، أصبحت تمثل أهمية كبيرة للمؤسسة الخدمية عامة والمؤسسات الفندقية خاصة، وهذا في ظل الدور المتنامي للتسويق الخدمي، ويُعد هذا البحث محاولة للوقوف على جودة الخدمات المقدمة في فندق باب البحر ومدى رضا النزلاء عليها، ومعرفة أبعاد الخدمة المقدمة وأهميتها لدى النزلاء، وهذا يعطي تصور لإدارة الفندق في تحسين جودة خدماته وتحقيق درجات أعلى من الرضا من قبل النزلاء.

### أهداف البحث :

#### يهدف هذا البحث إلى الاتي :

- التعرف على توجهات النزلاء اتجاه الخدمات الفندقية المقدمة لتطويرها وزيادة الرضا عنها.
- تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة الفندقية ورضا النزلاء.
- إبراز الأبعاد التي لها تأثير كبير في تشكل جودة الخدمة الفندقية.
- التعرف على نوع العلاقة بين رضا النزلاء وأبعاد جودة الخدمة الفندقية.
- الوصول الى نتائج وتقديم اقتراحات لتحسين وتطوير خدمات الفندق.
- تزويد المؤسسات الفندقية بالمعلومات الضرورية لتحسين جودة خدماتها.
- إثراء الرصيد الفكري للباحث من الناحية العلمية.

### حدود البحث :

تتمثل حدود البحث في الاتي :

- الإطار المفاهيمي :ويتعلق بدور أبعاد جودة الخدمة الفندقية ( الاعتمادية، الامان، التعاطف، الاستجابة، الملموسة ) في تحقق رضا النزلاء.
- الحدود الزمنية : اجرية الدراسة الميدانية في شهر فبراير 2021 م.
- الحدود المكانية أُجرى البحث على فندق باب البحر بمدينة طرابلس.

### منهج البحث والادوات المستخدمة :

استخدم المنهج الوصفي، وذلك لتشكيل خلفية علمية تفيد في إثراء جوانب البحث، واستخدم في الجانب التطبيقي المنهج الاحصائي ( النسبة المئوية )، أما اداة جمع البيانات

فتمثلت في استمارة الاستبانة والتي صممت وفق محاور البحث وعددها 44 استمارة وزعت على النزلاء.

### المحور الاول :- الادبيات النظرية لجودة الخدمة ورضا النزلاء :

يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد من قبل المؤسسات الفندقية حول العالم المتقدم والنامي على حد سواء، فقد تنبعت المؤسسات الفندقية إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساس لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، التي بدأت في مواجهتها خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية، فضلا عن التطورات التكنولوجية، والاتجاه نحو العولمة والاهتمام بالقضايا البيئية والتغير الحاصل في سلوك النزلاء، واصبح ينظر للجودة كمعيار لتقييم واختيار الافضل لإشباع الحاجات والرغبات.

#### اولا : مفهوم جودة الخدمة وأهميتها

##### 1- تعريف الجودة :

يرجع مفهوم الجودة من الناحية الاصطلاحية *Qualite* إلى الكلمة اللاتينية *Qualita* وتعني طبيعة الشيء ودرجة الصلابة<sup>(1)</sup>، وهي مجموعة من الصفات والخصائص تؤدي الى تحقيق رغبات معلنه أو مفترضة<sup>(2)</sup>، والجودة هي القدرة على تحقيق رغبات ورضاء النزلاء عن السلعة او الخدمة المقدمة<sup>(3)</sup>.

**والتعريف الاجرائي للجودة هي مجموعة من المواصفات والخصائص لسلعة أو**

خدمة تولد قدرة على اشباع حاجات النزلاء بما يتناسب مع الاهداف المنشودة.

##### 2- تعريف جودة الخدمة :

وهي تقوم على بعدين إجرائي وشخصي لتقديمها، حيث يتكون الاول من نظم

واجراءات محددة لتقديمها والثاني هو تفاعل وتعامل العاملين مع النزلاء<sup>(4)</sup>.

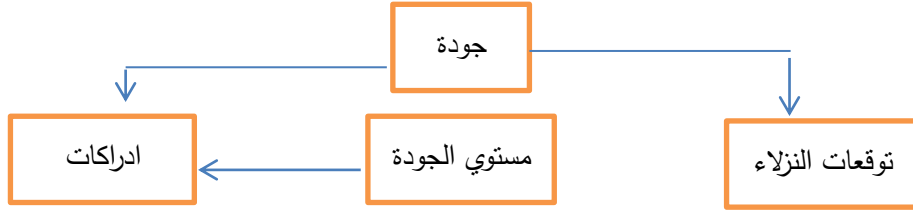
وتعرفها (*Be dira*) أنها مستوى متعادل لأشياء تتميز بها الخدمة المبينة على

قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات النزلاء إضافة إلى صفات تحدد قدرة جودة الخدمة على

اشباع حاجات ورغبات النزلاء وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة الخدمية<sup>(5)</sup>.

إذن جودة الخدمة هي تطابق بين الاداء الفعلي للخدمة وتوقعات وتطلعات النزلاء

اتجاه هذه الخدمة شكل (1).



المصدر: عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، ط1، دار البيان للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999، ص337.

### شكل (1) العلاقة بين الخدمة والنزلاء

#### ثانيا - أهمية جودة الخدمة

تكمّن جودة الخدمة للمؤسسات في أنها تحقق النجاح والاستقرار لها وعلى النزلاء والموظفين يتعاونوا معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، وعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والنزلاء معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تحقيق العناصر الاتية<sup>(6)</sup>.

1- نمو المجال الخدمي: لقد ازداد اعداد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات، فمثلا نصف المؤسسات الامريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات لكن المؤسسات الخدمائية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

2- ازدياد الفجوة: إن الزيادة في اعداد المؤسسات الخدمية سوف تؤدي إلى وجود التنافس الشديد بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة يعطي المؤسسات الخدمية مزايا تنافسية عديدة.

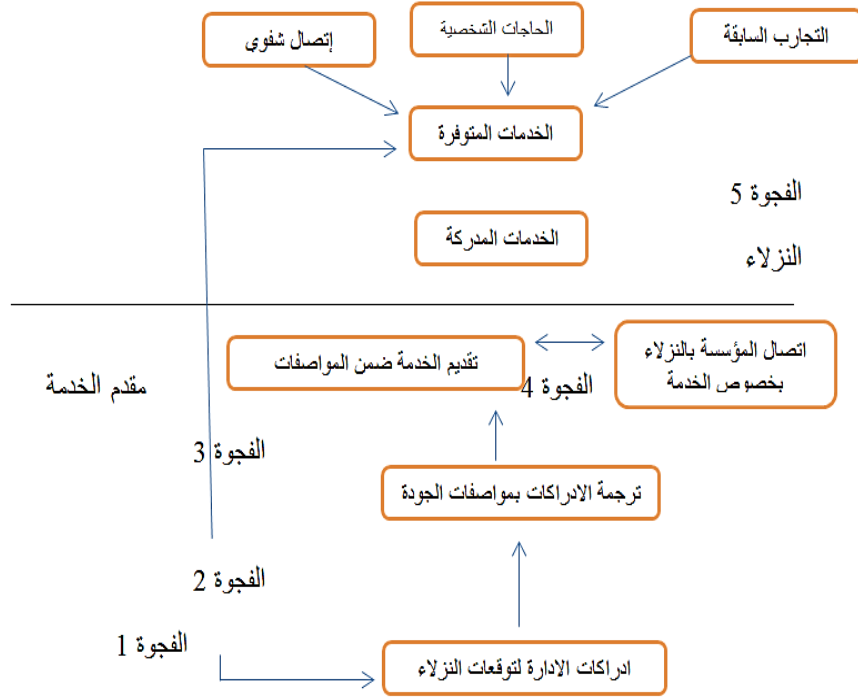
3- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها، لذا يجب على المؤسسات السعي لجذب نزلاء جدد والمحافظة على نزلاءها الحاليين بالاهتمام بمستوي جودة الخدمة.

#### ثالثا -مقاييس جودة الخدمة

تشير الدراسات الى وجود نموذجين رئيسيين لقياس نوع الخدمة<sup>(7)</sup>.

1- القياس المباشرة لجودة الخدمة : وهو الاستقصاء من خلال أخذ عينة عشوائية من النزلاء او نظامياً وتوزع عليهم الاستمارة للاستعلام عن الموضوع، او عن طريق الملاحظة المباشرة من قبل الادارة نفسها بمتابعة النزلاء ومقدمي الخدمة اثناء العمل.

- 2- طريقة القياس غير المباشر لجودة الخدمة :- وتنقسم الى :
- نموذج الفجوة : وظهر خلال القرن العشرين ويعني تحديد الفجوة بين توقعات النزلاء لمستوى الخدمة ولإدراك الفعلي لها، شكل ( 2 )



المصدر :هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص440.

### شكل ( 2 ) الفجوة بين إدراك النزلاء ومستوى الاداء الفعلي للخدمة

يظهر من الشكل ( 2 ) ان هناك خمسة فجوات والاولى تنتج عن اختلاف توقعات النزلاء وإدراك إدارة المؤسسة الخدمية، فهي قد لا تدرك دائماً وبدقة رغبات النزلاء وكيفية حكم النزلاء على مكونات الخدمة لقلة المعلومات عن السوق وأنماط الطلب. والثانية هي عدم وجود تطابق بين المواصفات الخاصة بالخدمة وإدراكات الإدارة لتوقعات النزلاء أي أنه رغم إدراك إدارة المؤسسة لتوقعات النزلاء إلا أنها غير قادرة على ترجمة ذلك الى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة. والثالثة هي فجوة بين مواصفات الخدمة والاداء الفعلي لها، فإذا

تمكنت المؤسسة الخدمية من وضع المواصفات المطلوبة في الخدمة، فلا يمكنها أداء هذه الخدمة بسبب وجود مواصفات معقدة وغير مرنة.الرابعة وهي الفجوة بين الخدمة المعروضة والخدمة المقدمة، أي ان مواصفات الخدمة لا تتطبق مع الانشطة الترويجية والاداء الفعلي للخدمة، وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين العمليات والتسويق الخارجي للمؤسسة الخدمية. والخامسة تحصل بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤداة، وهذا يعني ان الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث على اساسها يحكم على جودة اداء المؤسسة الخدمية.

• نموذج الاتجاه : وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج لمفهوم اتجاهين يرتبط بإدراك النزيل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف هذا الاتجاه على انه "تقييم الاداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة" (8).

ويقوم هذا النموذج على اساس رفض فكرة تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الاداء الفعلي للخدمة، فجودة الخدمة يعبر عنها كنوع من الاتجاهات وهي معبرة عن الإدراكات السابقة للنزلاء وخبرات تعامل المؤسسة ومستوي الرضا عن الاداء الحالي للخدمة. وعلية فإن هذا الاتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة يتضمن الأفكار الآتية :

1- ان الاداء الحالي للخدمة يحدد تقييم النزيل لجودة الخدمة المقدمة فعلياً من المؤسسة الخدمية.

2- ارتباط الرضا بتقييم النزيل لجودة الخدمة اساسه الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة أي ان التقييم عملية تراكمية طويلة الاجل نسبياً.

3- تعد المؤشرات المحددة لمستوى الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان، الملموسية ) ركيزة اساس لتقييم مستوى الخدمة وفق نموذج الاتجاه.

### المحور الثاني : الفنادق والخدمة الفندقية

#### اولا :- مفهوم الفنادق :

تشير الدراسات والمراجع المتخصصة إلى أن الفنادق تعد أحد العناصر الرئيسية التي تركز عليها صناعة السياحة، وقد اختلفت المؤسسات المتخصصة في مجال الادارة الفندقية حول تعريف الفنادق.

والفنادق في الواقع هي نزل خصصت لاستضافة المسافرين، والمصطلح اللاتيني للفندق هو Hotel ثم تطورت إلى Hostel وتعني الفندق باللغة الفرنسية وقد اشتقت منها كلمة Hote وتعني الضيف او نزيل الفندق ثم تطورت الكلمة إلى Hotel وتعني الفندق وهو المصطلح المعتمد وقد عرفت الجمعية الامريكية الفنادق والموتيلات بانها نزل أعدت وفقاً لا حكام القانون ليجد فيها النزيل المأوي والمأكل والخدمات الاخرى لقاء أجر معلوم يدفعه لها<sup>(9)</sup> وعرف ويستر الفنادق "بانه مبنى او مؤسسة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والخدمة. وعرف كذلك بانه منظمة تسويقية تشبع رغبات وحاجات الافراد والجماعات من خلال المنتجات المقدمة وتحقق الربح<sup>(10)</sup>.

ويعرفه سرحان : "بأنه بناء يقدم خدمة المبيت والطعام والشراب والتسليية، مقابل سعر محدد لخدماته. كما أنه المكان الذي يلجأ إليه المسافر حالياً للراحة من عناء السفر أو للمتعة أو التسليية لمدة محددة مقابل سعر محدد<sup>(11)</sup>.

#### انواع الفنادق :

التصنيف الواحد للفنادق لا يوجد بسبب اختلاف الدول في تصنيفها بحسب طبيعة عملها والغرض المنشأ من أجله وموقعها وتتجلى أهم التصنيفات في الاتي<sup>(12)</sup>.

- 1- حسب الملكية :- يندرج تحت هذا التقسيم :
  - فنادق تبع القطاع الخاص : وهي تكون مملوكة لفرد واحد او لعائلة، وتكون صغيرة الحجم وتقدم خدمات محدودة لان راس المال المستثمر فيها صغير وينتشر هذا الصنف بكثرة في المدن الصغيرة.
  - السلاسل الفندقية والشركات :وهي شركة واحدة تدير عدد كبير من الفنادق.
  - فنادق القطاع المختلط :وملكيتها مشتركة بين الدولة والقطاع الخاص او بين الدولة واحدي الشركات الاجنبية.
  - الفنادق الحكومية :وهي المملوكة ملكية كاملة للدولة.
- 2- حسب الموقع ويندرج تحت هذا القسم :
  - الفنادق التي في مركز المدينة :وهي الفنادق التي تقع داخل حدود مخطط المدينة، ودرجتها تكون من الممتازة إلى الثالثة، واحجامها تبدأ من 50غرفة إلى 300 غرفة، وملكيته قد تكون أهلية أو لشركات مختلطة.



- فنادق الضواحي: تلجأ بعض الشركات إلى إقامة فنادق في ضواحي المدينة، حيث يكون سعرها منخفض وتتكون من 205-500 غرفة.
  - فنادق المطارات: خدمة المسافرين القادمين ودرجتها من الممتازة الى الدرجة الثالثة، واصبحت في الآونة الاخيرة منافسة للفنادق للدرجات الأخرى.
  - فنادق السواحل: وهي تقع بالقرب من السواحل ودرجتها من اربعة وخمس نجوم، وهي كبيرة الحجم وبها تنوع في الخدمات المقدمة.  
3- حسب عدد النجوم :
  - فنادق الخمسة نجوم : وهي من ارقى انواع الفنادق، وتقدم خدمات متكاملة وبأسعار مرتفعة.
  - فنادق الاربعة نجوم : وتقدم خدمات متكاملة، ولكن بمستوي اقل من خدمات فنادق خمسة نجوم.
  - فنادق الثلاث نجوم : وهي اقل مرتبة من فنادق الاربعة نجوم.
  - فنادق النجمتين: ويقصدها العامة واسعارها مناسبة.
  - فنادق النجمة الواحدة: وهي فنادق متواضعة في خدماتها وفي عدد غرفها واسعار خدماتها .  
4- حسب الدرجات :
  - فنادق الدرجة الممتازة: وهي ارقى انواع الفنادق، وتقدم جميع الخدمات وبأسعار مرتفعة وتتميز بمواصفات خاصة من حيث الموقع والوجبات المقدمة.
  - فنادق الدرجة الاولى: وتقع ضمن الفنادق الراقية ولكنها ليست بمستوى الفنادق الممتازة، وتقدم خدمات متكاملة.
  - فنادق الدرجة الثانية: تؤدي خدمات فندقية متواضعة ومحددة جداً.
  - فنادق الدرجة الثالثة: وهي فنادق شعبية وأسعارها رخيصة وخدماتها محدودة.
- ثانياً: الخدمة الفندقية وخصائصها وانواعها :**
- أ- مفهوم الخدمة الفندقية : وهي أنشطة غير مادية تقدم بشكل منفصل للزلاء وتشبع رغباتهم وحاجاتهم. وهي عبارة عن أنشطة غير ملموسة ومصممة لتقديم وإشباع رغبة

وحاجة النزيل<sup>(13)</sup>. او مجموعة الانشطة (طعام وايواء وخدمات اخرى) التي تقدم للنزلاء<sup>(14)</sup>.

ب- **خصائص الخدمة الفندقية:** تتميز الخدمات الفندقية بمجموعة من الخصائص وهي على النحو الاتي<sup>(15)</sup> :

- 1- عدم ملموسية الخدمة : أي كيانا، لا يمكن إدراكه بالحواس ولا يمكن نقله او تخزينه او التعرف إليه او الاستفادة منه قبل الشراء.
- 2- عدم انتقال الملكية وتمثل صفة تميز الخدمات عن السلع، حيث المستهلك له الحق في الاستفادة من خدمة معينة دون ان يمتلكها.
- 3- التلازم : وهو وجود مقدم الخدمة، والمستفيد منها في آن واحد عند إنتاج وتقديم الخدمة، ووجود الاثنان يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة، وعلى مستوى رضا الضيف.
- 4- تلاشي الخدمة : لا يمكن خزنها لحين وقوع الطلب عليها، او نقلها من مكان لآخر فهي تتلاشي بمجرد الاستفادة منها.
- 5- انتاج الخدمة عند وقوع الطلب عليها : هي فقط إنتاجها مجرد ما يقع الطلب عليها، وعند تواجد مقدم الخدمة والمستفيد منها، ان توفر الفنادق لتقديم خدمات الايواء والطعام والشراب.
- 6- صعوبة تخطيط الخدمة : أي ان يوفر مقدم الخدمة الخدمة نفسة وبالجودة نفسها، لان جودتها تتأثر بعامل الوقت وطبيعة المقدم والمستفيد.
- 7- عدم استقرار الطلب : إن الطلب على الخدمات يتأثر بعوامل عدة فطلب الخدمات الفندقية يختلف بين فصلي الشتاء والصيف.

### المحور الثالث: رضا النزيل

#### أ- تعريف رضا النزيل

يعرف (كوتلر) الرضا : بأنه ذلك الشعور الذي يظهر على النزيل اتجاه الخدمة المقدمة وقد يكون مسروراً او غير مسرور<sup>(16)</sup>. ويعرفه (Hall Reed) بأنه "درجة إدراك النزيل لمدى الفاعلية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلي احتياجات النزيل ورغباته"<sup>(17)</sup>.

ب- **خصائص الرضا:** تتمثل خصائص الرضا في الآتي<sup>(18)</sup> :-

1-الرضا الذاتي:-وهو رضا العميل على الخدمة المقدمة، فنظرة العميل هي النظرة التقييمية التي تؤخذ في الاعتبار فيما يخص موضوع الرضا، فالعميل لا يحكم على جودة الخدمة ما يتوقعه من الخدمة، فالعميل الذي يرى بأن الخدمة المقدمة أحسن من الخدمات المنافسة، يراها عميل آخر بأنها أقل جودة من الخدمات الموجودة في السوق، ومن هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على ( الجودة - المطابقة ) إلى النظرة الخارجية التي تعتمد على ( الجودة -الرضا ) فالمؤسسة يجب أن تقدم خدمات وفق مواصفات ومعايير محددة وليس وفق ما يتوقعه ويحتاجه العميل.

2-الرضا النسبي:-كل عميل يقارن من خلال نظريته لمعايير السوق. فبالرغم من ان الرضا ذاتي إلا أنه يتغير حسب مستويات التوقع، ففي حالة عميلان يستعملان نفس الخدمة في نفس الشروط يمكن أن يكون رأيهما حولها مختلف تماما لأن توقعاتهما الأساسية نحو الخدمة مختلفة، وهذا ما يفسر ان الخدمة الأحسن هي التي تباع بمعدلات كبيرة وأن تكون الأكثر توافقا مع توقعات النزلاء.

3-الرضا التطوري :-ان رضا العميل يتغير من خلال تطوير مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى. فمع مرور الزمن يمكن توقعات العميل أن تعرف تطورا نتيجة لظهور خدمات جيدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدم، وذلك بسبب زيادة المنافسة ونفس الشيء بالنسبة لإدراك العميل بجودة الخدمة الذي يمكن أن يعرفه هو أيضا من خلال تطور عملية تقديم الخدمة وإن قياس رضا العميل، أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات عن طريق الأخذ في الحسبان جميع التغييرات الحاصلة.

#### علاقة جودة الخدمة برضا النزلاء

أن الجودة تؤدي الى الرضا، فالمؤسسة بمقابلة احتياجات النزلاء تضمن رضاه، لذا اصبح رضا النزلاء هدفاً رئيساً من اهداف الجودة على اعتبار ان الجودة تهدف الى الارتقاء بمستوى الخدمة لتحقيق رضا النزلاء، فالمؤسسة الناجحة هي التي تأخذ بأراء النزلاء في عملياتها المقدمة لهم<sup>(19)</sup>.

وذلك من خلال تحديد إجراءات الشكاوي والاقتراحات والتعامل معهم وبذل أقصى جهد ممكن لتوفير الخدمات لكل نزلاء، كل هذا لأجل رضا النزلاء عن جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة، وعلى المؤسسة اتباع اسلوباً أكثر في قياس رضا النزلاء وسبب الحصول على آراء وملاحظات وشكاوي ومقترحات النزلاء، لذلك تبذل المؤسسة جهود نحو تحقيق

المزيد من الرضا من خلال الاستجابة للطلبات والتوقعات والاستماع الى الملاحظات والشكاوي (20).

**المحور الرابع : الطريقة والادوات المستخدمة في البحث الميداني وعرض ومناقشة النتائج**

**منهج البحث**

**اولا : اسلوب البحث :**

لوصف عناصر الظاهرة المدروسة استخدم المنهج الوصفي، ومن خلاله فسرت وقيمت النتائج.

1- مصادر المعلومات : وقد استخدم مصدرين للمعلومات :

أ- المصادر الاولية :وهي جمع البيانات الاولية من خلال استمارة الاستبانة، التي وزعت على عينة قوامها ( 44 ) فرداً.

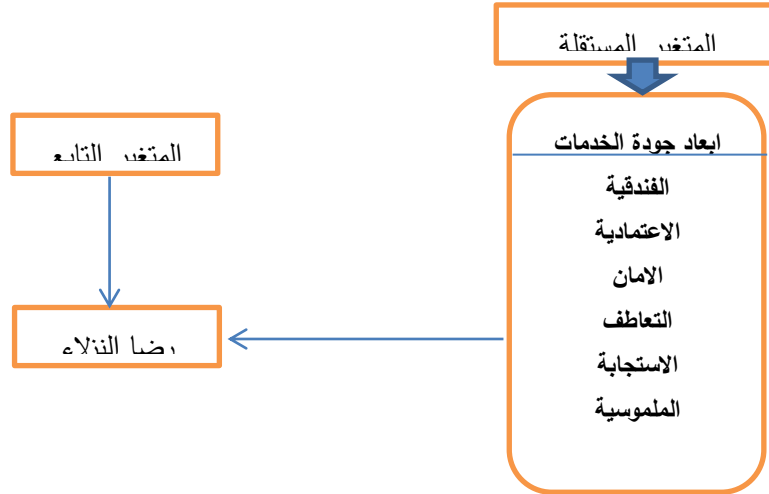
ب- المصادر الثانوية :وهي الاطار النظري للبحث من خلال البحث في المصادر والمراجع العربية وغير العربية والدوريات والمقالات والابحاث.

2- متغيرات الدراسة

-المتغير المستقل :جودة الخدمات الفندقية ( الاعتمادية، الامان، التعاطف، الاستجابة، الملموسية ).

-المتغير التابع :وهو رضا نزلاء الفندق، شكل (3).

**متغيرات البحث**



المصدر : من إعداد الباحث

شكل رقم ( 3 )

**ثانياً: مجتمع وعينة البحث**

1- **مجتمع البحث:** وهم نزلاء فندق باب البحر سواء كانوا افراد او عائلات. حيث افتتح الفندق سنة 1982 وهو يتبع صندوق الضمان الاجتماعي وتسييره شركة الضمان للاستثمارات.

ويقع الفندق على شاطئ البحر بمنطقة سوق الثلاثاء القديم يجاور مجمع ذات العماد و يقابل برج طرابلس وهو مصنف ضمن فئة الاربعة نجوم، ويتميز بسهولة الوصول له من خلال شبكة من الطرق ومزود بمحطة لوقوف المركبات، وله أطلاله على البحر وأخرى على المدينة القديمة.

يتكون الفندق من أربع عشرة طابقاً تضم الطوابق نحو 403 غرفة منها 305 غرفة فردية ونحو 86 غرفة زوجية و 12 جناح، ويحتوي الفندق على 4 قاعات للاجتماعات وهي :- قاعة تريبولس ويطلق عليها القاعة الكبرى وقاعات لبدة وأويا وصبراتة وهي قاعات صغيرة.

يوجد في الفندق مطعمان هما عروس البحر وأويا وهما يتبعاً خدمات الغرف، كما يوجد في الفندق عدد من المقاهي منها العين الزرقاء ويوجد حوضاً للسباحة وصالة رياضة ومنتره تأتي اليه العائلات مساءً خلال موسم الصيف.

يقدم الفندق أنواع من الوجبات الشرقية والغربية فاخرة وعالية الجودة. ويشغل في الفندق نحو 515 عامل منهم نحو 480 ليبيين و 35 عرب وأجانب ويبلغ عدد العاملين بقسم الطعام والشراب 164 وقسم الإيواء 160 عاملاً وفي وحدة الاستقبال والحجز يوجد 42 عاملاً وفي وحدة شئون الغرف 58 عاملاً وفي وحدة النظافة العامة والحدايق 38 عاملاً و في وحدة المغسلة 22 عاملاً.

2- **عينة البحث :** نظراً لكبر حجم المجتمع فقد اختيرت عينة عشوائياً بلغ قوامها 44 ووزعت عليها استمارات الاستبانة.

**ادوات البحث : تتمثل ادوات البحث في الاتي :-**

اعتمد في جمع البيانات على اسلوب الاستقصاء، حيث استخدمت استمارة استبانة وهي من اعداد الباحث لمعرفة الدور الذى تؤديه الجودة في أقبال النزلاء الى فندق باب البحر بمدينة طرابلس، ودراسة العلاقة بين جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء. ويتكون من

ثلاث اجزاء، جزء يتعلق بالخصائص الديموغرافية للعينة: (النوع، السن، المستوى التعليمي، المهنة، الجنسية) وجزء آخر خصص لمتغيرات البحث، أبعاد جودة الخدمة الفندقية (الاعتمادية، الامان، التعاطف، الاستجابة والملموسية) إضافة الى متغير الرضا. ثانياً: صدق وثبات استمارة الاستبانة :-لقد إجراء اختبارات على استمارة الاستبانة للتأكد من صحتها وثباتها بالاستعانة بمحكمين متخصصين.

### عرض ومناقشة نتائج البحث

#### اولاً: عرض نتائج البحث

#### أ- عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث

##### 1- توزيع افراد العينة حسب متغير النوع :

يظهر من خلال بيانات الجدول ( 1 ) ان نسبة الذكور تشكل 70.5%، ونسبة الاناث تمثل 29.5%، هذا يبين ان ثلاثة ارباع نزلاء الفندق من الذكور.

#### جدول ( 1 )

النوع	التكرار	النسبة%
ذكر	31	70.5
انثي	13	29.5
المجموع	44	%100.00

المصدر: الدراسة الميدانية 2021.

##### 2- توزيع افراد العينة حسب متغير السن

من خلال بيانات الجدول ( 2 ) يظهر أن الفئة العمرية الأكثر تعاملًا مع الفندق هي الفئة التي يتراوح عمرها من 26-30 سنة ونسبتها 36.4%، تليها الفئة التي عمرها 31 سنة فأكثر بنسبة 31.8%، ثم الفئة التي يتراوح عمرها من 22-25 سنة ونسبتها 27.3%، ثم الفئة التي عمرها من 18-21 سنة ونسبتها 4.5%.

## جدول ( 2 )

النسبة% من اجمالي العينة	التكرار	السن
4.5	2	من 18-25 سنة
27.3	12	25-22 سنة
36.4	16	30-26 سنة
31.8	14	31 فاكثر
%100.00	44	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية 2021.

## 3- توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

يظهر خلال بيانات الجدول (3) أن نصف افراد العينة لديهم مستوى تعليم تتميز بمستوى عال ويتضح ذلك من خلال النسبة التي تحصل عليها اصحاب المستوى الجامعي 50%، يليهم اصحاب المستوى الثانوي ونسبتهم 45.5%، ثم اصحاب المستوى المتوسط ونسبتهم 4.5%.

## جدول ( 3 )

النسبة% من العينة الكلية	التكرار	المستوى التعليمي
4.5	2	متوسط او اقل
45.5	20	ثانوية
50.0	22	الجامعي
%100.00	44	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية 2021.

## 4- توزيع افراد العينة حسب متغير المهنة

ومن خلال البيانات الواردة في الجدول ( 4 ) يتضح ان 40.9% من أفراد العينة يعملون في القطاع الحكومي ، و 34.1% في القطاع الخاص، و 22.7% طلبة، و عن العمل الحر شكلوا 2.3%.

## جدول ( 4 )

النسبة % من العينة الكلية	التكرار	المهنة
40.9	18	القطاع الحكومي
34.1	15	القطاع الخاص
2.3	1	عمل حر
22.7	10	طالب
%100.00	44	المجموع

المصدر: الدراسة الميدانية 2021.

ب- عرض النتائج المتعلقة بأبعاد جودة الخدمات الفندقية في فندق باب البحر

1- عرض النتائج المتعلقة ببعدها الاعتمادية

يبين من بيانات الجدول ( 5 ) ان اجابات أفراد العينة حول الفرضية المتعلقة بالاعتمادية كانت عالية ومتوسطة و هذا يدل على ارتباط الفرضية بالدراسة الميدانية للبحث.

## جدول ( 5 )

درجة المساهمة ( % )			الفقرات
منخفضة	متوسطة	عالية	
00.0	16.3	83.7	ان ما توقعته من خدمات فندقية حصلت عليها
00.0	00.0	100.0	ان الخدمات التي يقدمها الفندق مصدر ثقة
00.0	00.0	100.0	ان الفندق يقدم الخدمات للزلاء بشكل جيد

المصدر: الدراسة الميدانية 2021.

2- عرض النتائج المتعلقة ببعدها الامان

يظهر من البيانات الواردة في الجدول ( 6 ) ان اجابات افراد العينة حول العبارة المتعلقة ببعدها الامان داخل الفندق جاءت عالية جداً بنسبة 100.00%، وهذا يدل على وجود علاقة بين بعد الامان والرضاء فيما يتعلق بتعامل النزلاء مع الفندق، وان فقرة الفندق يحظى بسمعة جيدة مما جعل النزلاء مطمئنين في التعامل معه بنسبة عالية 90.6%، وفقرة تعامل الهاملين في الفندق يولد الامان والطمأنينة لدي النزلاء كانت 83.7% والمتوسطة



16.3%، وان النزلاء يشعرون بالأمان عند ترك اغراضهم الشخصية في غرفة الفندق عالية بنسبة 83.7% والمتوسطة 16.3%.

**جدول ( 6 )**

درجة المساهمة ( % )			الفقرات
منخفضة	متوسطة	عالية	
00.0	00.0	100.0	ان العاملين في الفندق صادقون في تعاملهم مع النزلاء
00.0	9.4	90.6	ان الفندق يحظى بسمعة جيدة مما يجعل النزلاء مطمئنين في التعامل معه
00.0	16.3	83.7	ان تعامل العاملين في الفندق يولد الامان والطمأنينة لدى النزلاء
00.0	16.3	83.7	ان النزلاء يشعرون بالأمان عند ترك اغراضهم الشخصية في غرفة الفندق

المصدر: الدراسة الميدانية 2021.

### 3- عرض النتائج المتعلقة ببعء التعاطف

يظهر من خلال البيانات الواردة في الجدول ( 7 ) ان النسبة كانت عالية 83.7% لفقرة ان العاملين في الفندق يفهمون طلبات النزلاء بسهولة، وان العاملين لديهم المعلومات الكافية للإجابة عن اسئلة النزلاء بنسبة 90.6%، وان العاملين في الفندق يتكلمون بأكثر من لغة، وهذا يظهر هناك علاقة بين متغير العاطفة ورضا النزلاء.

**جدول ( 7 )**

درجة المساهمة ( % )			الفقرات
منخفضة	متوسطة	عالية	
00.0	16.3	83.7	ان العاملين في الفندق يفهمون طلبات النزلاء بسهولة
00.0	9.4	90.6	ان العاملين لديهم المعلومات الكافية للإجابة عن اسئلة النزلاء
00.0	16.3	83.7	ان العاملين في الفندق يتكلمون بأكثر من لغة

المصدر: الدراسة الميدانية 2021.

## 4- عرض النتائج المتعلقة ببعد الاستجابة

يوضح الجدول ( 8 ) ان الاجابات كانت عالية جدا تجاه عبارة لبعد الاستجابة وقد جاءت بدرجة عالية جدا مما يدل على وجود استجابة عالية لرضا نزلاء العينة حول معظم الاجابات الخاصة ببعد الاستجابة.

## جدول ( 8 )

درجة المساهمة ( % )			الفقرات
منخفضة	متوسطة	عالية	
00.0	16.3	83.7	ان العاملين في الفندق لديهم الدراية والافتداف في التعامل مع النزلاء والاستجابة لهم
00.0	9.6	90.4	ان العاملين في قسم الايواء وقسم الطعام والشراب يقدمون الخدمات لنزلاء الفندق بشكل سريع وفوري
00.0	9.6	90.6	ان العاملين في الفندق يجيبون على اسئلة النزلاء بدقة وسرعة

المصدر: الدراسة الميدانية 2021.

## 5- عرض النتائج المتعلقة ببعد الملموسية

يتبين من بيانات الجدول ( 9 ) ان الاجابات على الفقرات الخاصة ببعد الملموسية كانت كلها بنسبة عالية مما يدل على وجود علاقة بين الملموسية ورضا النزلاء.

## جدول ( 9 )

درجة المساهمة ( % )			الفقرات
منخفضة	متوسطة	عالية	
00.0	00.0	100.0	الفندق يستخدم المعدات والاجهزة الحديثة في تقديم خدماته
00.0	00.0	100.0	يوفر الفندق اثاثاً انيقاً وراقياً وجذاباً
00.0	9.4	90.6	العاملين يتميزون في الفندق بمظهر حسن
00.0	16.3	83.7	الفندق يوفر مرافق جذابة
00.0	00.0	100.0	الفندق يوفر مرافق خدمية حديثة مسيحية، صالة العاب

المصدر: الدراسة الميدانية 2021.

## 6- عرض النتائج المتعلقة برضا النزلاء

يوضح الجدول ( 10 ) ان الاجابات جاءت بدرجة عالية مما يدل على رضا النزلاء على خدمات الفندق ووجود علاقة قوية بين الابعاد السابقة ورضا النزلاء على خدمات فندق باب البحر.

**جدول ( 10 )**

**النتائج المتعلقة برضاء النزلاء على خدمات فندق باب البحر**

درجة المساهمة ( % )			الفقرات
منخفضة	متوسطة	عالية	
00.0	00.0	100.0	الفندق يوفر الخدمات المطلوبة على الوجه الاكمل مما يحقق الرضا للنزلاء
00.0	00.0	100.0	الفندق لديه القدرة في انجاز الخدمة الفندقية بدقة وبتقنة لتحقيق الرضا للنزلاء
00.0	00.0	100.0	الفندق لديه القدرة على اداء الخدمة الموعودة للنزلاء مما يساهم في تعزيز رضاء النزلاء
00.0	00.0	100.0	الفندق لديه القدرة في بث اجواء من الطمأنينة، الامر الذي يساهم في رضاء النزلاء
00.0	4.5	95.5	العاملين في الفندق يتعاملون بمصداقية مما يعزز رضاء النزلاء
00.0	4.5	90.5	العاملين يفهمون طلبات النزلاء ويهتمون بأمرهم الشخصية

المصدر :الدراسة الميدانية 2021.

**ثانيا :اختبار فرضيات ومناقشة نتائج البحث**

أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى :- **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء**، وبعد القيام بالبحث الميداني وباستعمال البرنامج الاحصائي يمكن الاجابة على الفرضية، توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الابعاد الخمس ( الاعتمادية، الامان، التعاطف، الاستجابة، الملموسية ) ورضا الزبائن. ونستنتج من خلال البيانات السابقة انه توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء. ومنه تقبل الفرضية القائلة بأنه : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

**يولي نزلاء فندق باب البحر أهمية كبرى لبعد الامان**، ومن خلال الدراسة الميدانية حصل النتائج من اختبار هذه الفرضية، ويلاحظ من بيانات الجداول السابقة أن النزلاء يرتبون أهمية لأبعاد جودة الخدمة، وبعد الملموسية، ثم الاعتمادية، يليه بعد الامان، فبعد الاستجابة ثم بعد التعاطف. وبناءا عليه ترفض الفرضية الرئيسية الثانية.

### الخاتمة :

لقد تطرق من خلال هذا البحث الى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن جودة الخدمة في المؤسسة الفندقية، وقد تناول البحث الخدمة الفندقية وخصائصها إضافة الى انه استعرض أنواع الخدمة، وجودتها وابعادها الخمسة إضافة الى تقييم جودة الخدمة، ورضا النزلاء.

وكان الجانب التطبيقي على فندق باب البحر، وقد استخدم في البحث مجموعة من الأدوات والأساليب الاحصائية لغرض معالجة وتحليل معطيات إستمارة الاستبانة إضافة إلى تحديد اتجاه آراء الأفراد لمعرفة توجهات المستجوبين هل هناك جودة خدمة في الفندق. وكانت النتائج على النحو الاتي :

### النتائج :

- 1- ان جودة الخدمة الفندقية نشاط او عمل يقدم الى المستفيد من قبل مقدمي الخدمة
- 2- الخدمة الفندقية متنوعة ومتعددة الخصائص هدفها الرئيس الرفع من مستوى اداء الفندق.
- 3- الجود هي مجموع كلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في مقدرة سلعة او خدمة معينة لتلبية حاجات ورغبات النزلاء.
- 4- جودة الخدمة تعتمد على ادراك النزلاء لها من خلال ابعادها الخمسة.
- 5- رضا النزلاء من المراكز التي يعتمد عليها الفندق ويعدها اصول تسهم في تعزيز مكانة الفندق.
- 6- تقبل الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على وجود علاقة بين رضا النزلاء وابعاد الجودة الفندقية الخمسة.
- 7- ترفض الفرضية الثانية التي تنص على ان نزلاء الفندق يولون اهمية لبعد الامان.

### المقترحات والتوصيات

- من خلال النتائج التي توصل إليها البحث يمكن الاقتراح والتوصية بالاتي :
- 1- ان تقييم النزلاء لجودة الخدمة المقدمة له يكون من خلال قياسه لأبعادها الخمسة بناء على توقعاته، ولتحقيق رضا النزلاء يجب ان تعمل إدارة الفندق بهذه الابعاد، واخذ كل بعد منها في الاعتبار.

- 2- الاهتمام بتحسين جودة الخدمة من خلال الامام بكل الابعاد التي قد تصادف النزلاء.
- 3- العمل على الحفاظ على نزلاء الفندق الحاليين وارضائهم.
- 4- تفعيل نظام الحوافز لتشجيع العاملين على الاداء الجيد.

#### الهوامش:

- (1) مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردان، 2002، ص1.
- (2) علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو9000، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص1.
- (3) فريد عبدالفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر، مصر، الاسكندرية، 1996، ص1.
- (4) مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، مرجع سبق ذكره، 2002، ص18.
- (5) توفيق محمد عبدالمحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005، ص40.
- (6) مأمون الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2001، ص151.
- (7) فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2012، ص63.
- (8) ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الادارية المجلد 25، عدد02، 1998، ص36.
- (9) سليم محمد خنفر وعلاء حسين السرابي، صناعة الفنادق إدارة ومفاهيم، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الاردان، 2011، ص13
- (10) محمد الصيرفي، تخطيط وتنظيم الفنادق، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007، ص1.
- (11) نائل موسي محمد سرحان، مبادئ إدارة الفنادق، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الاردان، 2011، ص2.
- (12) محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص18.

- (13) محمود عالي الروسان، العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الفندقية، الملتقى الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الاعمال، جامعة سكيكدة الجزائر، يومي:7-8ماي 2007، ص4.
- (14) سليم محمد خنفر وعلاء حسين السراي، مرجع سبق ذكره، ص:161.
- (15) فهد منذر فهد مشعل، اثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف فنادق فئة الخمسة نجوم في مدينة عمان، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم التسويق، جامعة الزرقاء، الاردن، ص22-23.
- (16) يوسف حجيم سلطان الطائي وهاشم فوزي العبادي، إدارة العلاقات مع النزيل، ط1، دار المعرفة للنشر، الاردن 2009، ص220.
- (17) نفس المرجع السابق، ص222.
- (18) بوعنان نورالدين، جودة الخدمات واثرها على رضا العميل، رسالة الماجستير، غير منشورة، جامعة محمد وضياف، المسيلة، 2007م، ص114-115.
- (19) محمد سعيد سلطان، السلوك الانساني في المنظمات، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة، ط 2، 2002، ص19.
- (20) مروان جمعة درويش، اثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، المؤتمر العالمي الدولي نحو اداء متميز في القطاع الحكومي، جامعة فلسطين، 01-04نوفمبر، 2009، ص78.