

تأثير الخصائص الريادية في جودة الخدمة الفندقية

بحث ميداني في فنادق محافظة بابل

أمل عبد محمد علي

كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بابل

amalmohammed28@yahoo.com.

الخلاصة

إن الريادة ظاهرة جديرة بالاهتمام والرعاية نظرا لأهميتها العظمى في التنمية التي تسعى إليها المجتمعات . لذلك اهتم عدد كبير من الباحثين والكتاب بتحديد سمات وخصائص الرياديين الذين يستطيعون إقامة وإدارة أي مشروع بنجاح وفاعلية.

يهدف البحث إلى معرفة مدى توافر الخصائص الريادية لدى مدراء الفنادق في محافظة بابل وإثرها في جودة الخدمة الفندقية. وقد استخدمت استمارة الاستبيان كمصدر رئيس لجمع البيانات والتي صممت بناء على متغيرات البحث، وشملت عينة البحث مدراء الفنادق وزبائن (نزلاء) الفنادق وبلغ حجم العينة (30) لكل منهما، وقد استخدمت استمارتين احدهما للمدراء تضمنت الخصائص الريادية (المتغير المستقل)، والأخرى للزبائن (نزلاء الفندق) تضمنت جودة الخدمة الفندقية (المتغير المعتمد)، ولتبني أهداف البحث استخدم عدد من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية. وتكون البحث من أربعة مباحث، تناول المبحث الأول منهجية البحث، وركز المبحث الثاني على الجانب النظري، وخصص المبحث الثالث للجانب العملي، واختتم البحث بجملة من النتائج والتوصيات لعل أبرزها ما يأتي:-

١- وجود علاقة موجبة بين الخصائص الريادية لدى مدراء الفنادق وبين جودة الخدمة الفندقية وجاءت الخصائص الإدارية في المرتبة الأولى في شدة العلاقة.

٢- وجود تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) للخصائص الريادية لدى مدراء الفنادق في أبعاد جودة الخدمة الفندقية يفسر ما نسبته (0.736) .

٣- أوصت الباحثة بمجموعة من التوصيات لعل أبرزها تعميق وعي الإدارات الفندقية بأهمية الخصائص الريادية وتعزيزها لديهم لما لها من دور في تحسين وتطوير جودة الخدمة المقدمة لتضمنها خصائص ايجابية لدى الأفراد تحثهم نحو التطور وتحقيق الأفضل، ويتم ذلك بقيام الجهات المعنية في القطاع السياحي بدعم المشروعات الخاصة بالسياحة عن طريق منح القروض وبأسعار فائدة مناسبة، ومدة استرداد ملائمة واعمام التجارب العربية والعالمية في هذا المجال.

الكلمات مفتاحية: ريادة، جودة، خصائص.

Abstract

The Entrepreneurship worthy of attention and care for its great importance in the development which sought by the communities. So a large number of researchers & writers are interested in defining the attributes & characteristics of entrepreneurs, who can set up & mange any project successfully & effectively.

The research aims to find out the impact of entrepreneurial characteristics in the hotel service quality, in the hotels of the province of Babylon. We used the questionnaire as a major source of data collection which is designed based on research variables. The sample of research included hotel's managers and customer (guests) hotels. The total sample size was (30) for each sample.

We have been used two questionnaire, one for the managers (included the in depended variable, entrepreneurial characteristic), and other for customer (included depended variable, hotel service quality).

To adopt the goals of research, we used descriptive analytical method as well as the use of statistical method. The research consist four section, the first included the methodology of research, the second section focused on the theoretical framework, the third section deal with the practical framework, and the research concluded with some findings and recommendations Perhaps the most impotence are the following:

- 1-The existence of a positive relationship between the entrepreneurial characteristics among hotel managers and the quality of hotel services, and the managerial characteristics came in the first place in the intensity of the relationship.
 - 2-The existence of effect with the statically presence at the level of significant (0.01) for the entrepreneurial characteristic among the hotel managers in the dimensions of quality hotel services explains per (0.736).
- The research recommended a set of recommendations perhaps the most important is to deepen the awareness of the management of the hotels for the importance of entrepreneurial characteristics, as it reflects positive attributes which required by those individuals to motivated &

encourage them to make more effort for developing the quality service and achieving the excellence, and that will be done through stakeholders in the tourism sector with the support the pilot project by granting loans with suitable interest and appropriate period of recovery utility.

Keywords: Emtre preneurial, Quality, Characteristics .

المقدمة

أصبحت الريادة سمة أساسية من سمات الاقتصاد المعاصر. وفي منظمات الأعمال تعد الريادة سمة ضرورية لنجاح وتطور هذه الأعمال. وأكدت التجارب الكبيرة في دول العالم ان الرياديين هم الذين يأتون بالمشروعات الجديدة الناجحة التي تثري الأفراد والاقتصاد وتحرك المجتمعات نحو مستويات أعلى من النشاط والرفاهية والأمل. إن الريادة والرواد يشكلون اليوم عصب التطور الاقتصادي والتكنولوجي والمعرفي في المجتمعات الحديثة. وتؤكد العديد من الدراسات على أهمية الريادة والخصائص الريادية في منظمات الأعمال كوسيلة لتحسين القدرة على اكتشاف واستغلال الفرص وخلق القيمة في بيئة تتصف بالتعقيد الشديد والتغيير المتسارع. إن خصائص الفرد وسماته الشخصية لها الأثر الإيجابي في سلوكه وتوجهاته وأدائه ومن أبرزها الخصائص المتعلقة بالريادة وسلوكياتها والتي تدفع الأفراد بشكل عام والمدراء بشكل خاص إلى المثابرة وبذل الجهود لأداء الخدمة والأفراد بكفاءة وفاعلية وتحقيق الجودة فيها. وبناء على ما تقدم يسعى البحث إلى التعرف على اثر الخصائص الريادية في جودة الخدمة الفندقية. تكون البحث من أربعة مباحث تضمن المبحث الأول منهجية البحث , وتناول المبحث الثاني الجانب النظري ، وتخصص المبحث الثالث بالجانب العملي ،واختتم البحث بجملة من الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

منهجية البحث

١- مشكلة البحث Research problem

تتمحور مشكلة البحث في افتقار مدراء الفنادق إلى الخصائص الريادية والتي لها الأثر الإيجابي في جودة الخدمة الفندقية وهذا ما نلمسه في واقعنا الحالي ،وما أشارت إليه أجنده محافظة بابل(٢٠١٢) لواقع القطاع السياحي في محافظة بابل (البكري، وآخرون ٢٠١٢). ويمكن أن نعبر عن مشكلة البحث بالسؤال الآتية:-
١- ما مدى توافر الخصائص الريادية لدى مدراء الفنادق عينة البحث؟
٢- ما مدى توافر أبعاد جودة الخدمة في الفنادق عينة البحث من وجهة نظر الزائرين ؟
٣- هل هناك علاقة ارتباط بين الخصائص الريادية لدى مدراء الفنادق عينة البحث وبين جودة الخدمة الفندقية؟
٤- هل هناك علاقة تأثير للخصائص الريادية لدى مدراء الفنادق عينة البحث في جودة الخدمة الفندقية؟

٢- أهمية البحث Research Importance

تتجلى أهمية البحث بتناولها لموضوع الريادة وخصائصها والذي تعد من الحقول الهامة والواعدة في اقتصاديات الدول لمساهمتها الفاعلة في تطوير التنمية الاقتصادية الشاملة ولكونها النواة الأولى في بناء منظمات الأعمال بفرعيها العام والخاص. ومن هنا أصبح المدراء بحاجة ماسة إلى استبصار دور الخصائص الريادية في تحقيق جودة الخدمة.

٣- أهداف البحث Research Objectives

يهدف البحث إلى :-

- ١- التعرف على مدى توافر الخصائص الريادية لدى المدراء في الفنادق عينة البحث .
- ٢- تشخيص مدى جودة الخدمة الفندقية من وجهة نظر الزائرين

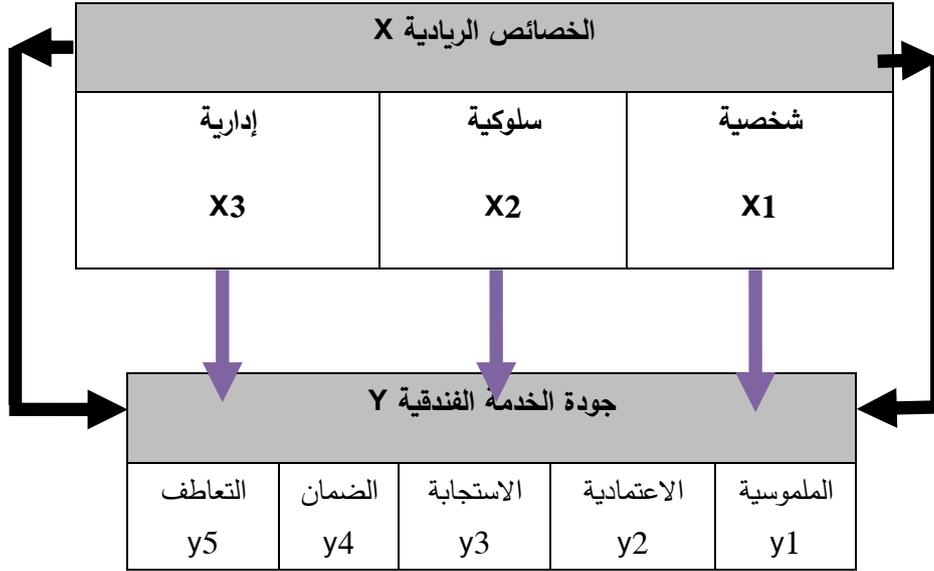
٣- بيان مدى علاقة الارتباط بين الخصائص الريادية لدى المدراء وجودة الخدمة الفندقية .

٤- بيان مدى تأثير الخصائص الريادية في جودة الخدمة الفندقية

٤- مخطط البحث الافتراضي Research Model

استنادا إلى الإطار النظري وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها صمم نموذج البحث كما في الشكل رقم (١) والذي يتضمن المتغير المستقل خصائص الريادة بأبعاده الثلاث (الخصائص الشخصية، والسلوكية، والإدارية) وجودة الخدمة بأبعادها الخمس وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) ويعتمد النموذج على فكرة أساسية مفادها مدى تأثير خصائص الريادة لدى مدراء الفنادق في جودة الخدمة الفندقية.

شكل رقم (١) مخطط البحث الافتراضي



المصدر :- إعداد الباحثة

٥- فرضيات البحث Research Hypothesis

اتساقا مع مشكلة البحث وأهميته صيغت الفرضيات التالية :- الفرضية الرئيسية الأولى H_1 : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخصائص الريادية لدى المدراء في الفنادق عينة البحث وجودة الخدمة الفندقية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) مجتمعة ومنفردة وتتبع منها ثلاث فرضيات فرعية .

الفرضية الرئيسية الثانية H_2 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للخصائص الريادية لدى المدراء في عينة البحث في جودة الخدمة الفندقية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) مجتمعة ومنفردة وتتبع منها ثلاث فرضيات فرعية.

٦- مجتمع وعينة البحث Research Community and Sample

اختيرت محافظة بابل مجتمعا للبحث لأنها تتفرد بإمكانات سياحية قل نظيرها في مدينة عراقية اخرى. فما بين السمة الزراعية للمحافظة والأنهار التي تنتشعب عن نهر الحلة فأنها غنية ايضا بالأماكن التي تصلح إن تكون منتجعات سياحية وترفيهية بجانب اختصاصها لواحدة من اكثر مناطق الجذب السياحي على مستوى العالم ألا وهي مدينة بابل الأثرية ناهيك عن وجود أكثر من (٤٠٠) موقعا اثريا محددًا ومسجلًا ، فيما تؤكد الآثار السياحية من إن هناك (١٠٠٠٠) عشرة آلاف موقعا اثريا مسجلا رسميا ولم يتم التنقيب إلا عن (٢%) منها فقط فضلا عن إن

هناك مساحة واسعة للسياحة الدينية عبر العديد من المراكز الدينية المقدسة وهذه بمجموعها بيئة أساسية لقيام سياحة (اثارية- دينية ترفيهية) نشطة وفاعلة ويمكن ان تترك أثرا ايجابية على واقع المجتمع المحلي واقتصاد المحافظة.

وعلى الرغم من كل الممكّنات السياحية المتوافرة في بابل إلا إن القطاع السياحي في المحافظة تغلب عليه السلبيات الآتية والتي أشارت إليه أجنّدة محافظة بابل للقطاع السياحي مركز المشروعات الدولية الخاصة (البكري، وآخرون، 2012: 112) ومنها:

- نشاط غير منتظم نتيجة غياب الرؤية المتكاملة لقيام نشاط سياحي يعتد به.

- يتسم بضعف شديد للبنية التحتية

- غياب قاعدة الخدمة السياحية

- ضعف الثقافة السياحية للمجتمع المحلي المختص لهذا القطاع

وقد صنّف القطاع السياحي في محافظة بابل إلى أربعة أنواع وهي (سياحة ثقافية، وسياحة دينية، وسياحة ترفيهية، وسياحة علاجية، وتقع الفنادق ضمن قطاع السياحة الترفيهية. واعتمد البحث على استمارة استبيان وزعت على عينة من مدراء الفنادق في محافظة بابل، وبلغ حجم العينة (30) مديرا من اجل التعرف على مدى توافر الخصائص الريادية لديهم. واعتمد البحث أيضا على عينة من الزبائن (نزلاء) في الفنادق وبلغ حجم العينة (30) نزيل، وكانت نسبة الاسترجاع للاستمارات 100% .

٧ - أساليب جمع البيانات والمعلومات: Data and Information Collection Methods

استند البحث في جانبه النظري على الأدبيات المتعلقة بموضوع البحث العربية والأجنبية والبحوث والدراسات التي تناولت موضوع البحث. أما في الجانب الميداني فقد اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للبحث كما في الملحق (1)، وملحق (2) واعدت بناء على ما ورد في الأدبيات والدراسات المتعلقة بموضوع البحث وفي ضوء الإطار النظري. ويبين جدول رقم (1) مكونات الاستبانة بشكلها النهائي.

المقاييس المستخدمة	من - إلى	عدد الفقرات	المتغيرات الفرعية	[المحاور الرئيسية
(Sirec&MoCnik,2010) (دراسة القاسم، ٢٠١٣)	١-٣٣	٣٣	X (المتغير المستقل)	أولاً : الخصائص الريادية
	1-4	٤	المخاطرة	X1 خصائص شخصية
	5-٧	٣	الثقة بالنفس	
	٨-١٠	٣	المبادرة	
	١١-١٤	٤	الحاجة إلى الانجاز	
	١٥-١٧	٣	التعاؤل	
(Dyer et al, 2008) (دراسة القاسم، ٢٠١٣)	18-21	٤	تفاعلية	X2 خصائص سلوكية
	22-24	٣	تكاملية	
(Islam et al, 2011) (دراسة القاسم، ٢٠١٣)	25-27	٣	فكرية	X3 خصائص إدارية
	28-29	٢	تحليلية	
	30-31	٢	فنية	
	32-33	٢	إنسانية	
(Russell et al, 2000) (فرحان، ٢٠٠٦)	٣٤-٥٨	٢5	Y (المتغير المعتمد)	ثانياً: جودة الخدمة الفندقية
	34-38	5	y1 الملموسية	
	39-43	5	y2 الاعتمادية	
	44-48	5	y3 الاستجابة	
	٥٣-٤٩	5	y4 التعاطف	
	54-58	5	y5 الضمان	

جدول (١) المتغيرات الرئيسية والفرعية وعدد فقراتها ومصادر قياسها

ومن أجل التحقق من صدق وثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث، استخدم معامل ارتباط ألفا (معامل ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha Coefficient). وقد تم قياس مستوى الثبات والتناسق الداخلي للأبعاد المكونة للبحث والمتمثلة بالخصائص الريادية وإبعاد جودة الخدمة الفندقية. والجدول رقم (٢) يوضح نتائج اختبار صدق وثبات مقياس البحث (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة) ودقة إجابات أفراد عينة البحث بحسب المتغيرات المتعلقة بالبحث.

جدول (٢) اختبار صدق وثبات مقياس البحث ودقة اجابات افراد العينة

المتغير	الأبعاد	مجموع الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	نسبة الصدق والثبات (%)
الريادة الخصائص	الخصائص الشخصية	١٧	٠,٨٧٥	%٨٧,٠
	الخصائص السلوكية	٧	٠,٨٩٢	%٨٩,٢
	الخصائص الإدارية	٩	٠,٩١٠	%٩١
جودة الخدمة	الملموسية	٥	٠,٩٠٣	%٩٠
	الاعتمادية	٥	٠,٨٤٥	%٨٤,٥
	الاستجابة	٥	٠,٧٨٢	%٧٨,٢
	التعاطف	٥	٠,٨٧١	%٨٧,١
	الضمان	٥	٠,٨٥٩	%٨٥,٩

المصدر : أعداد الباحثة على وفق نتائج الحاسوب باستخدام برنامج SPSS.V.(16)

ويتضح من نتائج الاختبار الواردة في الجدول (٢)، إن جميع معاملات الفاكرونباخ (معاملات الصدق والثبات) لمتغيرات البحث كافة مقبولة وذلك لان قيمة معامل ارتباط ألف تعد مقبولة إحصائياً عندما تكون مساوية أو اكبر من (٠.٧٥) في البحوث الإدارية والسلوكية كما تشير نسب الصدق والثبات إلى دقة المقياس.

٨- الأساليب الإحصائية المستخدمة (Statistical Methods Used)

١- الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث وتضمن استخدام (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وشدة الإجابة).

٢- اختبار الفرضيات وتضمن استخدام (معامل الارتباط البسيط، والانحدار ألبسيط، واختبار F).

المبحث الثاني

الجانب النظري

أولاً:- خصائص الريادة

١-١ ماهية الريادة

إن مصطلح الريادة (Entrepreneurship) اشتق من الكلمة الفرنسية (Entrepreneur) في القرن السابع عشر وتشير إلى الأفراد المتعهدون (Undertaker) الذين يأخذون المخاطر لإنشاء مشروع جديد والذين هم مقولون يتحملون مخاطر الريح أو الخسارة. وأول إشارة مبكرة الى الريادي كانت في القرن الرابع عشر الميلادي والتي تتحدث عن المقاولين في الضرائب وهم الافراد الذين يدفعون مبلغ ثابت من الاموال الى ويقومون بجمع الضرائب في مناطقهم، ويتحمل مقاول الضرائب المخاطر (Licenses) الحكومة لشراء تراخيص الناجمة عن النقصان. وفي مطلع القرن الثامن عشر رافقت الريادة الأعمال الاستكشافية والحملات العسكرية و اصبحت الريادة من المواضيع الشائعة في الاقتصاد في القرن الثامن عشر والتاسع عشر وقد أشار البريطانيون والاستراليون (Holt,2009:3) الى الرياديين (على انهم وكالات تغيير للاقتصاديات المتقدمة).

ويشير (Dess,1988 : ١) إلى إن الريادي هو ذلك الفرد الذي يتولى (Undertake) مشروعاً او نشاطاً مهماً

وهو الفرد المخاطر الذي يحرز التقدم الاقتصادي وذلك بايجاد طرائق جديدة أفضل لعمل الأشياء في المنظمات القائمة أو إنشاء منظمات جديدة وبذلك أصبحت الريادة إحدى عوامل الإنتاج الأساسية إلى جانب الأرض والعمل وراس ألمان(عبد الهادي،وسلمان، ٢٠١١ : ٣). وأشار(حمزة ، ٢٠٠٩ : ١٢) الى ان الاهتمام بالريادة بدأ من سنوات ما بعد الحرب العالمية الثانية من طرف الاقتصاديين والإداريين اذ تم انشاء اول مركز بحوث لتاريخ الريادة عام ١٩٤٨ في جامعة هارفارد. وشمل مفهوم الريادة حيزا في تفكير الإداريين والاقتصاديين ولقد تنبه علماء الإدارة الى ضرورة توجيه البحث العلمي لدراسة ظاهرة الريادة كونها إحدى التحديات التي رافقت بزوغ الثورة الصناعية وقد تعرض الكتاب والدارسون في مجال الاقتصاد والإدارة الى مفهوم الريادة على نحو واسع ومتميز وكل منهم عرضها بحسب مجال تخصصه ومجال عمله.

اختلف الباحثون في تعريفهم للريادة وتحديد مفهومها وقد عرفها (Daft,2010:602) بأنها عملية بدء عمل تجاري وتنظيم الموارد الضرورية مع افتراض المخاطر والمنافع المرتبطة به. والشخص الريادي هو الشخص الذي يهتم بالريادة وينشغل بها وذلك بادراكه لفكرة توفير منتج او خدمة في الأعمال وحملها إلى التطبيق الفعلي. وقد عرفت الريادة من قبل مركز الريادة العالمي The Global Entrepreneurship Monitor (GEM) على إنها محاولة جديّة في العمل أو خلق مغامرة جديدة مثل توظيف النفس وإنشاء منظمة جديدة، أو توسيع المنظمة الحالية او مجالات العمل الحالية من قبل الأفراد أو فرق الأفراد أو تأسيس أعمال تجارية. (Morrison & Scott,2003:10).

وعرفها (النجار، والعلي، ٢٠٠٦ : ٥) بأنها إنشاء شي جديد ذي قيمة وتخصيص الوقت والجهد والمال اللازم للمشروع ، وتحمل المخاطر المصاحبة واستقبال المكافأة الناتجة. وأشار إليها كل من (Mitchell&Mckcown,2004:1) بأنها عملية خلق قيمة سواء اكان من قبل الأفراد أم المنظمات وتتضمن هذه العملية تمييز الفرص واستعمال المصادر وهي ليست عملية بسيطة بل تتطلب استخدام استراتيجيات تجارية للدخول في المغامرة، وقد ظهرت كعضوية رئيسية وأداة سياسية للنمو الاقتصادي وإيجاد فرص العمل.

اما **Druker** فيشير إليها على إنها فعل الإبداع الذي يتضمن إعطاء الموارد المتاحة حاليا القدرة على إيجاد قيمة جديدة (Ahmad & Seymour, 2008:8).

وأوضح(Morrison&Scott,2003:4) إلى إن للريادة أولوية سياسية لكل الاقتصاديات الحديثة لان الأعمال الجديدة تمثل (مصدر الإبداع، والأفكار الجديدة ، وإيجاد الثروة والتوظيف ، وزيادة القدرة التنافسية ، وإعطاء الفرصة للأفراد لإظهار إمكانياتهم). وبناء على ما تقدم من التعريفات يمكننا تعريف الريادة بأنها عملية إنشاء مشروع لإنتاج منتج أو خدمة جديدة أو مميزة أو غير جديدة ولكن بإضافة قيمة للمنتج أو الخدمة وذلك بتأمين الموارد والمهارات المطلوبة وتحمل كافة المخاطر الناجمة منها.

٢:١ - الخصائص الريادية

أشير إلى الريادي لأول مرة في الفكر الإداري في مطلع ثمانينات القرن الماضي من خلال الأفكار التي عرضها (Dukcer&Gilder) في دراستهم بان الريادي استطاع أن يبرز إلى الساحة الإدارية بقدرته على التخطيط، والتنظيم والرقابة، إذ يعد المالك لراس المال، والمدير والمسيطر على عناصر الانتاج، ويكمن جوهر الريادي في انه جعل من التغيير شعارا له فالريادي ليس بالمقامر والرأسمالي او الأجير(النجار، والعلي، ٢٠٠٦ : ١٠).

وقد وصف (Schumpeter) الرياديين التدمير الإبداعي (Creative Destruction) لأنه من وجهة نظره فان الرياديين يقومون بتعطيل التوازن بالنسبة للعرض والطلب في الأسواق عن طريق عرض منتجات جديدة

ابتكاريه يحصلون من ورائها أرباح كبيرة ويحتكرون الأسواق لمدة من الزمن ولو مؤقتة، وهكذا فإن الريادي بسبب دوره التجديدي والابتكاري يتحكم في الدورات التجارية والتطور الاقتصادي.

(العتيبي، ٢٠٠٩: ٣). ولقد اعتمدت اغلب الدراسات التي تطرقت لموضوع الريادي على أسلوبين أساسيين

لتعريف الريادي هما: (حمزة، ٢٠٠٩: ١٦)

١- الأسلوب الوظيفي: وهو يركز على أعمال الريادي وسلوكياته ووظائفه، وهذا الأسلوب يعرف الريادي حسب سلوكه وأفعاله حيث يصف وظائف الريادي التي على أساسها يميز الريادي عن غيره.

٢- الأسلوب الوصفي وهو الذي يؤثر على خصائص وصفات الريادي.

والريادي هو الشخص الديناميكي الذي يتصرف على أساس توقعاته لتقلبات السوق ويتحمل اللاتاكيد. ديناميكية السوق من (Ahmad&Seymour,2008:8).

وقد حدد (Danald & Richerd,2001:29) خصائص الريادي بما يأتي:-

القدرة على التحكم الذاتي في تحديد مصيرهم وإدارة أنفسهم، والثقة العالية بالنفس، والاستعداد الفعال لاتخاذ القرارات، تحمل المخاطرة وتقبل حالات الغموض، ومرونة التفكير والاستعداد العالي لقبول حالات الفشل، لقبول، والصبر والاهتمام بالأفعال أكثر من الأقوال.

وقد أوضح (Daft,2010:607) إن السمات الشخصية للريادي هي أكثر من (٤٠) سمة عند العلماء المختصين لعل أبرزها هي (التحكم الذاتي ،مستوى مرتفع من الطاقة ،والحاجة إلى الإنجاز، وتحمل الغموض، والوعي بمرور الوقت ،والثقة بالنفس)

و أشار (John1982) إلى العديد من الخصائص منها (الثقة بالنفس، قادر على تحمل الخطر، يستجيب ايجابيا للتغيرات ،مرن وقابل للتكيف، ذو معرفة بالأسواق ،قادر على عمل علاقات مع الآخرين، لديه استقلالية، لديه رغبة عالية في الإنجاز، قائد ديناميكي يستجيب للمقترحات ،يأخذ بالمبادرة، مدرك ولديه بصيرة مثابر، نشيط، مبدع، يتقبل الانتقادات) (Holt.٢٠٠٩:٩).

اما (Roger & Sally,2007:33) فقد حددا الخصائص (الإلهام، والإبداع، والتوجه المباشر(الذاتي)، والشجاعة، والصرامة) . ووفق هذا التصور يمكن استعراض الخصائص وكما تم تناولها في الجانب الميداني وذلك لانها شملت اغلب الخصائص الريادية وعلى النحو التالي (حمزة، ٢٠٠٩: ٢٤)، (القاسم ٢٣-٢٤):-

١- الخصائص الشخصية (Sirec& MoCnik,2010:4-7) وتشمل:-

أ- الاستعداد والميل للمخاطرة: إن الريادي هو الشخص المخاطر والمغامر ولذلك فإن اهم ميزة في الريادة هو الميل نحو المخاطرة.

ب- الثقة بالنفس: إن الثقة بالنفس ضرورية للريادي لأنها تجعله قادرا على مواجهة الصعاب والتحديات فضلا عن كونها تساهم في تعزيز قدراته لتجعل من عمله عملا ناجحا والتي تقوده إلى كسب العديد من الزبائن.

ت- المبادرة: يعيد الريادي مبادرا ومندفعاً نحو العمل أكثر من الآخرين حتى لو كان هذا العمل شاقا وصعبا
ث- التفاؤل: يتميز الريادي بأنه متفائل أكثر من غيره على الرغم من إن الأشخاص قد يفشلون في تبني شي ما في مراحل الحياة وهذا لا يمكن تفاديه ولكن الفشل لا يشبط عزيمته ويتعلم من ذلك الفشل ويعده حلقة من حلقات النجاح.

ح- الحاجة للإنجاز: الريادي شخص لديه الدافعية لإشباع الحاجة للإنجاز بدرجة عالية لأنه بارع ومتفوق يختار الظروف التي توفر له النجاح في عمله الذي يتصف بالتحدي والأهداف الصعبة ليحقق بها درجات عالية من الرضا.

٢- الخصائص السلوكية: (Dyer et al,2008:319-322)وتشمل:-

أ- المهارات التفاعلية: وهي المهارات الإنسانية من حيث بناء وتكوين علاقات إنسانية بين العاملين والإدارة والمشرقيين والسعي لإيجاد بيئة تفاعلية تستند إلى التقدير والاحترام والمشاركة في حل المشكلات وتنمية الإبداع وإقامة قنوات اتصال فعال وهذه المهارات توفر الأجواء لتحسين الأداء.

ب- المهارات التكاملية وهي تنمية المهارات التكاملية بين العاملين إذ تصبح الشركة وكأنها خلية عمل متكاملة وتضمن انسيابية الأعمال بين الفعاليات وبين الأقسام

٣- الخصائص الإدارية: (Islam,et al:20١١ :290-292)و تشمل:-

أ- المهارات الإنسانية :-وتتمثل المهارات الخاصة بالتعامل الإنساني ومراعاة ظروف العاملين فضلا عن احترام المشاعر من أجل استثمار الطاقات وذلك ببناء بيئة عمل تركز على الجانب الإنساني مما له الأثر على الأداء والتميز.

ب- المهارات الفكرية:- يتطلب من الريادي مجموعة من المهارات الفكرية الخاصة وامتلاك المعارف والرؤية لإدارة مشروعه والقدرة على صياغة الأهداف.

ت- المهارات التحليلية: -وهي ترتبط مع المهارات الفكرية وتهتم بتفسير العلاقات والعوامل والمتغيرات المؤثرة على أداء المشروع وتهتم بتحليل عناصر القوة والضعف للبيئة الداخلية والفرص والتهديدات للبيئة الخارجية فضلا عن تحليل سلوكيات المنافسين وتصوراتهم المستقبلية.

ث- المهارات الفنية : -وتتمثل بالمهارات الخاصة بكيفية أداء الأعمال الفنية لاسيما في ما يتعلق بتصميم المنتج وكل ما يرتبط بالجوانب الفنية ، وهذه لها تأثير كبير لاسيما في المشاريع ذات الطابع الفني.
وبناء على ما تقدم يمكننا القول بان العمليات الإدارية تتضمن أبعادا مختلفة من الخصائص والمهارات التي ينبغي أن يضطلع بها الريادي في مختلف جوانب النشاطات التي يقوم بها.

ثانيا: جودة الخدمة الفندقية

١:٢- المفهوم والأهمية:

تتصف التوجهات الحديثة بالاهتمام المتزايد بإشباع حاجات الزبون وذلك بتقديم الخدمات ذات الجودة العالية حيث أثبتت الجودة دورها المتميز والفاعل في مواجهة التنافس العالمي وجاء هذا البرهان من منظمات المجتمع الياباني. وبما ان الخدمة الفندقية تعد محورا أساسيا في عملية المنافسة وتتنافس المنشآت السياحية على اساس جودة الخدمة المقدمة للزبون وان قياس كفاءة أدائها في السوق يتحدد بحسب مستوى جودة الخدمة المقدمة لزيائنها.

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى اللغة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشيء او درجة صلابته، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان لقيامهم بتصنيع التماثيل التاريخية والدينية والقلاع والقصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية (الدرادكة،٢٠٠١: ١٦) .

لقد تعددت وتباينت وجهات نظر الباحثين في مفهوم الجودة حيث يراها (Crosby,1986:19) بانها المطابقة للمواصفات" ويقول بان الجودة هي مسؤولية الجميع ورغبات المستهلك هي أساس التصميم". وعرفتها الجمعية الأمريكية بأنها "الهيئة والخصائص الكلية للمنتج(خدمة أو سلعة)التي تظهر حاجات صريحة أو ضمنية (الطائي ، ٢٠٠٨:١٦) .

وعرفها (حمود، ٢٠٠٠: ٧٥) بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات مجموعة من المزايا والمفردات للسلع (Heizer&Render,2001:496) الزبون. ويراها أيضا كل من والخدمات التي تعتمد مقدرتها على إرضاء الحاجات المحددة للمستهلك .

وعرفت الجودة بحسب المواصفة القياسية (ISO-2000-9001) بأنها "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط، أو العملية، أو المنظمة، أو الفرد) والتي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة أو المتوقعة أو القادر على تلبيتها ويقدر ما يكون المنتج ملبياً للحاجات والتوقعات تصفه منتجا جيدا، أو عالي الجودة، أو رديئا".

ووفقا لدراسة تمت في الولايات المتحدة الأمريكية بالطلب من (مدراء شركات مختلفة بإعطاء تعريف للجودة) (Evans et al, 2012:328-329) وكانت الإجابات مختلفة ونصت الإجابات بان الجودة تعني:

- الإتقان والتناسق، إزالة الهدر (الضياع)، الامتثال للسياسات والإجراءات، السرعة في التسليم، ابتهاج الزبون، وسروره، عمل الأشياء بشكل صحيح من المرة الاولى، توفير منتج جيد وملئم للاستخدام، رضا الزبون الكلية.

ويوضح (Evans et al, 2012: 329) بان جودة الخدمة تضمن استمرار تلبية أو تجاوز توقعات الزبون (التركيز الخارجي) وتقديم نظام الخدمة وفقا لمعايير الأداء (التركيز الداخلي) في جميع عمليات تلقي الخدمة.

ويشير إلى الجودة (Slack,et al,2010:498) بأنها التوافق (التطابق) المتناسق مع توقعات الزبون ويرى بان رؤية الزبون للجودة تظهر بالفجوة بين التوقعات والادراكات (ادراكه الأداء الفعلي للخدمة). وبناءا على ذلك حددت أربعة أنواع من الفجوات وهي (فجوة مطابقة المواصفات ،فجوة الجودة ،فجوة التصور ،فجوة المفهوم). ويرى (السامرائي، ٢٠٠٢:٤١) بان التوقعات تمثل رغبات أو حاجات الزائرين أي شعورهم بما يتوجب على مقدم الخدمة تقديمه وليس على ما يقدمه، وحددها بثلاثة أنواع وهي:

- الخدمة المحتملة: وهي الخدمة التي يعتقد الزبون بوجودها والتي على المنظمة تقديمها.

- الخدمة المرغوبة : وهي التوقعات المثالية التي تعكس رغبة الزبون في الحصول عليها والتي يجب ان توردها المنظمة.

- الخدمة الملائمة: وهي الحد الأدنى من المقبول من مستوى جودة الخدمة التي يقبلها الزبون او يرضى بها من دون إن تسبب عدم رضاه. (فرحان،٢٠٠٦:٣٠١).

وأوضح (Slack,et al,2010:٥٠١) بأنه يمكن الوصول إلى المطابقة بإتباع الخطوات التالية:

- ١- تحديد خصائص الجودة للمنتج أو الخدمة.٢- تحديد كيف يمكن قياس الخصائص ٣- وضع معايير جودة لكل خصيصة من خصائص الجودة. ٤- إيجاد وتصحيح الأخطاء للجودة الرديئة (الواطئة). ٥- الاستمرار بوضع التحسينات . وبناء على ما تقدم فان غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة تراها معيارا لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون وينتج من هذا(خدمة عادية خدمة رديئة،و خدمة ممتازة) وفي ذلك فان جودة الخدمة يمكن التعبير عنها بالآتي :جودة الخدمة =التوقعات - الأداء الفعلي(الجودة الفعلية المقدمة). وبناء على ذلك فان تعريفنا لجودة الخدمة الفندقية بأنها تطابق مستويات الخدمة الفندقية مع توقعات الزبون او تقديمها بمستوى جودة تفوق التوقعات بما يشبع حاجاته ويحقق رضاه.

2:2 أهمية الجودة

للجودة أهمية إستراتيجية سواء على مستوى المنظمة أم على مستوى المجتمع ويشير (ألرشي،٢٠٠٩: ٥) إلى إن أهمية الجودة تبرز في المنظمات التي تتنافس فيما بينها لخدمة الزبون وزيادة حصتها السوقية لذلك كان من واجب المنظمات تقديم السلع والخدمات التي تتميز من ناحية الجودة لترضي حاجات ورغبات زبائنها ولتجلب زبائن جدد. ولاشك ان تحقيق الجودة أصبح حلم يراود جميع المنظمات لأنها أصبحت إستراتيجية تنافسية وأساسا لفلسفة إدارية شاملة (إدارة الجودة الشاملة) ولها أهمية بالغة الأثر على مستوى الزبائن أو المنظمات وباختلاف أنشطتها(المحياوي،٢٠٠٦:١٢٧). ويمكن توضيح أهمية الجودة للمنظمات الخدمية بماياتي (نجم،٢٠٠١: ٨٩١):-

١- سمعة المنظمة:- تستمد المنظمة سمعتها وشهرتها من مستوى جودة منتجاتها او خدماتها ويتضح ذلك من العلاقات التي تربط المنظمة بزيائنها ومحاولة تقديم خدمات تليبي رغباتهم وحاجاتهم بما يساهم من الانتشار الواسع لخدماتها. ٢- المسؤولية القانونية عن الخدمة :- إن كل منظمة صناعية أو خدمية مسؤولة قانونيا عن كل الإضرار التي تصيب الزبون جراء تقديم الخدمة. ٣- التطبيقات الدولية:- من اجل ان تكون المنظمة في وضع تنافسي على المستوى الدولي،عليها الاهتمام بمستوى جودة خدماتها لكي تتوافق وتتسجم مع المتطلبات العالمية. ٤- حماية الزبون :- ان تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية لحماية الزبون من الغش التجاري يؤدي الى تعزيز الثقة في خدمات المنظمة او منتجاتها وبالعكس وقد أدى انخفاض الجودة او عدم جودة المواصفات الى ظهور جماعات حماية الزبون لإرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وأمان(عمر،٢٠٠٦:٣٠). ٥ - تكاليف وحصة السوق:- ان تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع مراحل تقديم المنتج او الخدمة كما يراها العديد من الباحثين من شأنه إتاحة الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلافيها وهذا يساهم في تجنب اي كلف اضافية وبالتالي تخفيض الكلف وتزايد أرباح المنظمة .والخدمة التي يدرکہا الزبون بأنها ذات جودة عالية تمتلك فرصة افضل بكثير لكسب اكبر حصة سوقية مقارنة بالخدمة ذات المستوى المتدني.

٢:٣ أبعاد جودة الخدمة الفندقية

إن إدارة أبعاد جودة الخدمة واستيعابها مهم جدا لكي يتم اختيار المزيج التسويقي المناسب من ناحية، ويتم في الوقت نفسه تطوير إستراتيجية تتلاءم وطبيعة الخدمة المقدمة وظروف تقديمها ، فقد تتطلب بعض الخدمات من المنظمة ان تتبع استراتيجيات متعددة لتنفيذ تلك الخدمات وفي أسواق مختلفة(البكري، والرحومي،٢٠٠٨:٧٨). ويرى (زكريا، ٢٠٠٥ : ١٦) بان مستوى الخدمة يتوقف على عاملين اولهما حاجة المستهلك لأي تغيير في جودة الخدمة وثانيهما الالتزام بالجودة الفائقة ومراقبة اداء الخدمة.

ويرى (Heizer&Render,2001:178) بان ابعاد جودة الخدمة هي (المعولية، القدرة على الاستجابة، واللياقة والأهلية، وسهولة الوصول، والكياسة والمجاملة، والاتصال، والأخلاقية والأمانة، ومعرفة وتفهيم الزبون، والملموسات).

أما (Russel&Taylor,1998:77)فقد حدد الإبعاد (الأداء، والهيئة، والمعولية، والإدراك التقمص الشخصي، والمطابقة، وإمكانية تقديم الخدمة، والمتانة، والكمال). في حين حدد (اللامي ، ٢٠٠٨:٥٣٨) أبعاد الجودة (المعولية، والكفاءة ، والاحترام، والاتصال ، والمصدقية، و الضمان، والمعرفة للزبون، والملموسية).

ويشير(Chase,et all,2001:266) إلى أن أبعاد الجودة تشمل (سرعة ودقة التسليم، والإتمام، والتعامل، والتناسق، وسهولة الاتصال، والدقة، والاستجابة). ويتضح مما تقدم إن أبعاد جودة الخدمة التي اتفق عليها اغلب الباحثين هي(الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والملموسية)، ولكون هذه الابعاد تعد كمقياس للاداء الفعلي للخدمة وهذه الابعاد تستطيع تفسير النتائج بشكل افضل لان الزبائن غالبا ما تعتمد على هذه الابعاد الخمسة في تقييم جودة الخدمة خاصة في المنظمات الخدمية ولكون هذه الابعاد تتفق مع موضوع بحثنا فقد تم تناولها في بحثنا وفيما ياتي توضيح موجز لكل بعد:-

١- الاعتمادية) يشير اليها (Evans et all,2013:52) بانها القدرة على اداء الخدمة الموعودة بموثوقية وبدقة، وواضح (Lovelock,1996:465) بان الاعتمادية تشير الى قدرة مقدم الخدمة على الايفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات ، ويمثل هذا البعد (٢٣%) كأهمية نسبية من الجودة قياسا بالإبعاد الأخر(البكري، ٢٠٠٥: ٢١٣).

- ٢- الاستجابة:- ويرى (البكري، ٢٠٠٥: ٢٢٣) بأنها المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة. ويمثل هذا البعد (٢٢%) كأهمية نسبية من الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى. وان الاستجابة تعني الرغبة والاستعداد لمساعدة الزبون (Evans et all, 2013:52)، والاستجابة السريعة تعني الاستعداد والرغبة في تقديم الخدمة بسهولة ويسر.
- ٣- الضمان: يرى (البكري , ٢٠٠٥: ٢١٥) بأنها معلومات القائمين على ما تقدم الخدمة وكياستهم وقدراتهم وقد أطلق عليها بالتوكيد ويمثل هذا البعد (١٩%) كأهمية نسبية من الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى. ويرى Evans et al, 2013:52) بانها المعرفة والمجاملة من قبل مقدمي الخدمة والهام الزبون بالثقة.
- ٤- التعاطف: يعني اتجاهات الرعاية والاهتمام الشخصي بالزبون. (Evans et all, 2013:52). ويمثل هذا البعد (١٦%) كأهمية نسبية من الجودة قياسا بالإبعاد الأخرى . ويتعلق هذا لبعد بالجانب النفسي الذي له الاثر الكبير في تحقيق رضا الزبون عن الخدمة المقدمة.
- ٥- الملموسية: أوضح(البكري، ٢٠٠٥: ٢١٤) بان الملموسية تمثل القدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والإفراد ومعدات الاتصال ، ويمثل هذا البعد كأهمية نسبية (١٦%) من الجودة قياسا بالإبعاد الأخرى.
- وأوضح (Shaikh&Rabbanih, 2005:95) بان الملموسية تشير إلى التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والمباني، والتكنولوجيا المستخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصلات الانتظار.

المبحث الثالث

الجانب العملي

عرض نتائج البحث واختبار الفرضيات وتحليلها

وصف وتشخيص متغيرات البحث:

يسلط الضوء على وصف وتشخيص متغيرات البحث التي تتمثل في الخصائص الريادية وجودة الخدمة الفندقية والتحليل الاولي للبيانات المتعلقة بأبعاد البحث التي وردت في الاستبانة ، وتتمثل بالاتي :-

اولا: وصف وتشخيص المتغير (المستقل) الخصائص الريادية:

يشمل هذا الجزء وصف لأبعاد المتغير المستقل للبحث (الخصائص الريادية) . ويتضح من الجدول (٣) ماياتي:-

ان المعدل العام للوسط الحسابي المرجح لمتغير الخصائص الريادية الكلي بلغ مقداره (3.85) وان هذا الوسط يعد اكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وان الانحراف المعياري الكلي (1.019) وهذا يدل على ان البيانات متجانسة، وان النسبة المئوية لشدة الاجابة بلغت (77.01%) وهذا يدل على ان آراء العينة تعطي اهتماماً بهذا المتغير وتتوافر لديها الخصائص الريادية وهذا ما انعكس إيجاباً على إجابات عينة البحث و نراه واضحاً حيث إن الأوساط الحسابية المرجحة لجميع الفقرات من (x1-x33) كانت أعلى من الوسط الحسابي الفرضي عدا الفقرة (x2)، حيث كان الوسط الحسابية اقل من الوسط الحسابي الفرضي وان شدة الإجابة لعينة البحث جميعها كانت أعلى من (50%) عدا الفقرة (x2) بلغت (44%) وهذا يدل على ان عينة البحث لايسعون الى المغامرة في الاعمال الغير واضحة النتائج .وقد جاءت معدلات الخصائص الريادية بشكل عام كما تظهر في جدول رقم (٣) في الترتيب الاتي:-

- حصلت الخصائص الادارية على الترتيب الاول بمعدل عام لوسط حسابي مرجح بلغت قيمته (٣.٩٧) ومعدل كفاية نسبية، بمعدل عام(79.51) .

مجلة جامعة بلال / العلوم الحرفية والتطبيقية / العدد (8) / المجلد (24) : 2016

- حصلت الخصائص السلوكية على الترتيب الثاني بمعدل عام لوسط حسابي مرجح بلغت قيمته (3.90) ومعدل كفاية نسبية (78.03)
- حصلت الخصائص الشخصية على الترتيب الثالث بمعدل عام لوسط حسابي مرجح بلغت قيمته (3.67) ومعدل كفاية نسبية (73.48)

جدول (3) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي لإجابات افراد العينة (مدراء الفنادق) لمتغير الخصائص الريادية

البُعد	الفقرات	تكرارات الاجابات					الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الكفاية النسبية
		لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما			
الخصائص الشخصية	X ₁	6	5	7	12	0	3,17	1,16	63,4%
	X ₂	6	4	5	5	10	2,20	1,53	44%
	X ₃	12	4	6	8	0	3,67	1,25	73,4%
	X ₄	8	8	6	3	5	3,50	1,42	70%
	X ₅	8	9	3	10	0	3,50	1,22	70%
	X ₆	15	4	5	6	0	3,72	1,22	74,4%
	X ₇	10	8	4	2	6	3,47	1,50	69,4%
	X ₈	13	6	6	6	0	3,90	1,14	78%
	X ₉	16	4	5	5	0	4,03	1,17	80,6%
	X ₁₀	8	4	10	8	0	3,40	1,14	68%
	X ₁₁	7	12	8	3	0	3,77	0,92	75,4%
	X ₁₂	16	8	6	0	0	4,33	0,79	86,6%
	X ₁₃	10	8	12	0	0	3,93	0,85	78,6%
	X ₁₄	12	10	8	0	0	4,13	0,81	82,6%
	X ₁₅	12	5	9	4	0	3,83	1,10	76,6%
	X ₁₆	15	6	6	3	0	4,10	1,04	82%
	X ₁₇	10	12	8	0	0	4,07	0,77	81,4%
		المعدل					3,67	1,018	73,48%
الخصائص السلوكية	X ₁₈	10	15	5	0	0	4,17	0,69	83,4%
	X ₁₉	18	8	4	0	0	4,47	0,72	89,4%
	X ₂₀	10	6	8	6	0	3,67	1,14	73,4%
	X ₂₁	11	8	4	7	0	4,03	1,12	80,6%
	X ₂₂	15	4	7	4	0	4,00	1,13	80%
	X ₂₃	10	8	8	4	0	3,80	1,05	76%
	X ₂₄	12	10	8	0	0	4,13	0,81	82,6%

		المعدل							الخصائص الادارية
%٧٨,٠٣	١,٠٥	٣,٩٠							
%٧٣,٤	١,٠٧	٣,٦٧	٠	٦	٦	١٠	٨	X ₂₅	
%٧٨	١,١١	٣,٩٠	٠	٥	٥	٨	١٢	X ₂₆	
%٧٦	١,٠٥	٣,٨٠	٠	٤	٨	٨	١٠	X ₂₇	
%٨٠	١,١٠	٤,٠٠	٠	٤	٦	٦	١٤	X ₂₈	
%٨٥,٤	٠,٨١	٤,٢٧	٠	٠	٧	٨	١٥	X ₂₉	
%٧٣,٤	١,١٤	٣,٦٧	٠	٦	٨	٦	١٠	X ₃₀	
%٧٩,٤	١,٠٢	٣,٩٧	٠	٣	٧	٨	١٢	X ₃₁	
%٨٩,٤	٠,٧٢	٤,٤٧	٠	٠	٤	٨	١٨	X ₃₂	
%٨٠,٦	١,٠٢	٤,٠٣	٠	٣	٦	٨	١٣	X ₃₃	
%٧٩,٥١	٠,٩٩	٣,٩٧	المعدل						
%٧٧,٠١	١,٠١٩	٣,٨٥	المعدل العام						

n=30

المصدر: اعداد الباحثة على وفق نتائج الحاسوب باستخدام برنامج SPSS.V.16

ثانيا: وصف وتشخيص المتغير (المعتمد) جودة الخدمة الفندقية

جدول (٤)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي لاجابات افراد العينة (نزلاء الفنادق) لمتغير ابعاد الجودة

الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	تكرارات الاجابات					الفقرات	البعد	
			لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما			
%٨٦	٠,٩٣	٤,٣٠	٠	١	٥	٨	١٦	y ₁	الملموسية	
%٧٤,٦	١,٠٩	٣,٧٣	٠	٤	١٠	٦	١٠	y ₂		
%٨٣,٢	١,٠٣	٤,١٦	٠	٣	٣	١٠	١٤	y ₃		
%٦٢,٢	١,٥٢	٣,٤٠	٦	٤	٢	٨	١٠	y ₄		
%٨٤,٦	١,٠٨	٤,٣٣	٠	٣	٣	٨	١٦	y ₅		
%٧٨	١,١٣٠	٣,٩٠	المعدل Y1							
الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما	الفقرات	البعد	
%٧٤,٦	١,٤٣	٣,٧٣	٤	٢	٤	٨	١٢	y ₆	الاعتمادية	
%٧٦	١,٠٥	٣,٨٠	٠	٤	٧	١٠	٩	y ₇		

مجلة جامعة بابل / العلوم الحرفية والتطبيقية / العدد (8) / المجلد (24) : 2016

%٧٤,٦	١,١٦	٣,٧٣	٠	٦	٦	٨	١٠	y8	
%٨٢	١,٠٨	٤,١٠	٠	٣	٦	٦	١٥	y9	
%٨٢,٦	١,١٢	٤,١٣	٠	٤	٤	٦	١٦	y10	
%٧٧,٩	١,١٦٨	٣,٨٩	المعدل Y2						
الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما	الفقرات	البعد
%٨٠	١,١٠	٤,٠٠	٠	٤	٤	١٠	١٢	y11	الاستجابة
%٧٧,٢	١,٠٣	٣,٨٦	٠	٤	٥	١٢	٩	y12	
%٨٢,٦	١,١٠	٤,١٣	٠	٤	٣	٨	١٥	y13	
%٨٦,٦	٠,٧٠	٤,٣٣	٠	٠	٣	١١	١٦	y14	
%٨٠	١,٠٧	٤,٠٠	٠	٣	٧	٧	١٣	y15	
%٨١,٣	١,٠٠	٤,٠٦	المعدل Y3						
الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما	الفقرات	البعد
%٧٨,٦	١,١٣	٣,٩٣	٠	٦	٦	٧	١١	y16	التعاطف
%٨٢,٦	٠,٩٦	٤,١٣	٠	١	٦	١٠	١٣	y17	
%٨٣,٢	١,١٢	٤,١٦	٠	٤	٤	٦	١٦	y18	
%٨٤	٠,٩١	٤,٢٠	٠	١	٦	١١	١٢	y19	
%٧٩,٢	١,٠٥	٣,٩٦	٠	٣	٧	٨	١٢	y20	
%٨١,٥	١,٠٣	٤,٠٨	المعدل Y4						
الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما	الفقرات	البعد
%٦٧,٢	١,١٦	٣,٣٦	٠	٨	٧	٦	٩	y21	الضمان
%٩١٧	٠,٧٠	٣,٨١	٠	٢	٣	١١	١٤	y22	
%٧٢	١,٢٠	٣,٦٠	٠	٨	٧	٤	١١	y23	
%٨٥,٢	٠,٨٣	٤,٢٦	٠	٠	٧	٨	١٥	y24	
%٨٢	١,٠٨	٤,١٥	٠	٣	٦	٦	١٥	y25	
%٧٩,٦	٠,٩٩	٣,٩٨	المعدل Y5						
%٧٩,٤	١,١٧	٣,٩٧	المعدل العام						

المصدر : اعداد الباحثة على وفق نتائج الحاسوب باستخدام برنامج Spss.v.16

n=30

يتضح من جدول (٤) ان :

الوسط الحسابي المرجح لابعاد جودة الخدمة اجمالاً بلغ قيمته (3.97) , وان هذا الوسط اكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (3) وان الانحراف المعياري الكلي لها بلغ (1.27) , وهذا يدل على ان البيانات متجانسة وان النسبة المئوية لشدة إجابة عينة الدراسة اجمالاً بلغت ٧٩.٤%. وقد جاء بعد التعاطف في المرتبة الاولى بوسط حسابي مرجح مقداره (٤.٠٨) ن وبشدة اجابة بنسبة مئوية بلغت قيمتها (٨١.٥%) ويليه في الترتيب (الاستجابة، التضامن ، الملموسية، الاعتمادية)..

ثالثاً: التحليل الاحصائي لعلاقات الارتباط بين متغيرات البحث:

اولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى للدراسة : لغرض اختبار صحة الفرضية الرئيسية الاولى للدراسة التي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخصائص الريادية وابعاد جودة الخدمة الفندقية مجتمعة ومنفردة) والتي تتبثق منها ثلاث فرضيات فرعية:-

١- اختبار الفرضية الفرعية الاولى : التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخصائص الشخصية وابعاد جودة الخدمة الفندقية مجتمعة ومنفردة)

جدول (٥)

تقدير علاقات معاملات الارتباط بين الخصائص الريادية وجودة الخدمة الفندقية مجتمعة ومنفردة

جودة الخدمة								الابعاد				
الضمان		التعاطف		الاستجابة		الاعتمادية		الملموسية		جودة الخدمة مجتمعة		الخصائص الريادية
z	r	z	r	Z	r	Z	r	z	r	z	r	
4.36	.81	4.47	.83	4.79	.89	4.31	.80	4.42	.82	4.63	.86	الخصائص الشخصية
3.87	.72	3.93	.73	4.63	.86	4.15	.77	4.20	.78	4.73	.88	الخصائص السلوكية
4.20	.78	4.79	.89	4.57	.85	4.20	.78	4.63	.86	4.79	.89	الخصائص الادارية
n= 30											Z=1.96	0.01

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS.V.16

يتضح من الجدول (٦) ما يأتي:-

أ- وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الخصائص الشخصية وجودة الخدمة مجتمعة، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.86)، وهي قيمة عالية تعكس وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بمستوى ثقة (99%) وتفسر هذه العلاقة انه كلما توافرت الخصائص الشخصية لدى المدراء كلما زادت جودة الخدمة المقدمة للزائن ،وهي علاقة ذات دلالة معنوية اذ بلغت قيمة (Z) المحسوبة (4.63) اكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى معنوية (0.01) .

ب- وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الخصائص الشخصية و بين ابعاد جودة الخدمة منفردة ، وقد كانت جميعها ايجابية وعالية ، وجاءت العلاقة وعلى وفق الترتيب التالي (الاستجابة، ثم التعاطف، ثم الملموسية، ثم الضمان، ثم الاعتمادية).

٢- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخصائص السلوكية وابعاد جودة الخدمة الفندقية مجتمعة ومنفردة)

يتضح من الجدول (٥) ماياتي:

أ- توجد علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الخصائص السلوكية وجودة الخدمة مجتمعة ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.88) وهي قيمة عالية تعكس وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بمستوى ثقة (99%)، وتفسر هذه العلاقة انه كلما توافرت لدى المدراء الخصائص السلوكية كلما زادت قدرتها على تحقيق جودة الخدمة، وهي علاقة ذات دلالة معنوية اذ بلغت قيمة (Z) المحسوبة (4.73) اكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى معنوية (0.01).

ب- وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الخصائص السلوكية وابعاد جودة الخدمة منفردة، وهي علاقة ذات دلالة معنوية اذ بلغت قيمة (Z) اكبر من قيمتها الجدولية مع كل بعد من ابعاد جودة الخدمة. وقد احتلت العلاقة مع الاستجابة المرتبة الاولى، وهي بذلك تتفق مع الخصائص الشخصية، وجاءت الابعاد الاخرى كالاتي في الترتيب (الملموسية، التعاطف، الضمان).

٣- اختبار الفرضية الثالثة : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخصائص الادارية وجودة الخدمة الفندقية بابعادها مجتمعة ومنفردة).

يتضح من الجدول (٥) ما ياتي :

أ- توجد علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الخصائص الادارية وجودة الخدمة الفندقية مجتمعة ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.89) وهي قيمة عالية تعكس وجود ايجابية ذات دلالة احصائية بمستوى ثقة (99%) ، وتفسر هذه العلاقة انه كلما توافرت لدى ادارة الفنادق بالخصائص الادارية كلما زادت قدرتها على تحقيق جودة الخدمة مجتمعة ، وهي علاقة ذات دلالة معنوية اذ بلغت قيمة (Z) المحسوبة (4.79) اكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى معنوية (0.01).

ب- وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الخصائص الادارية وابعاد جودة الخدمة الفندقية منفردة ، وهي علاقة ذات دلالة معنوية اذ بلغت قيمة (Z) المحسوبة اكبر من قيمتها الايجابية مع كل بعد من ابعاد جودة الخدمة وهي علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بمستوى ثقة (99%) ، وتفسر هذه العلاقة انه كلما توافرت الخصائص الادارية لدى ادارة الفنادق كلما زادت قدرتها على تحقيق جودة الخدمة. وقد احتل التعاطف المرتبة الاولى وتليه ابعاد جودة الخدمة وعلى وفق الترتيب الاتي (الملموسية، ثم الاستجابة، ثم الاعتمادية ، ثم الضمان).

مما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط الايجابية بين الخصائص الريادية وابعاد جودة الخدمة ، بان زيادة اهتمام الفنادق عينة البحث بالخصائص الريادية سوف يكون له انعكاسات ايجابية على تحقيق ابعاد جودة الخدمة.

وبناء على ما تقدم ، تقبل الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخصائص الريادية وابعاد جودة الخدمة الفندقية مجتمعة ومنفردة)

ويظهر الجدول (٦) خلاصة بنتائج معامل الارتباط بين الخصائص الريادية وجودة الخدمة بابعادها.

جدول (٦)

نتائج معامل الارتباط بين الخصائص الريادية وجودة الخدمة الفندقية

الابعاد	ابعاد الجودة	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	التعاطف	الضمان
الخصائص الشخصية	0.86	0.82	0.80	0.89	0.83	0.81
الخصائص السلوكية	0.88	0.78	0.77	0.86	0.73	0.72
الخصائص الادارية	0.89	0.86	0.78	0.85	0.89	0.78

رابعا: اختبار علاقات التأثير بين متغيرات البحث

يهدف هذا المبحث الى اختبار تأثير المتغير المستقل (الخصائص الريادية) بشكل منفرد ومجتمع في المتغير المعتمد (جودة الخدمة الفندقية) ، وذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار البسيط واختبار (F) لتحديد معنوية معادلة الانحدار البسيط .

اولا: افادت الفرضية الرئيسية الثانية (بوجود علاقة تأثير بين الخصائص الريادية وابعاد جودة الخدمة الفندقية مجتمعة ومنفردة) .

وفي ضوء هذه الفرضية جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير (Y) جودة الخدمة و الخصائص الريادية (X) وكانت معادلة الانحدار كالاتي:-

$$Y = a + B * X$$

$$\text{جودة الخدمة} = 0.736 + 0.88 \text{ الخصائص الريادية}$$

جدول(٧)

تقدير معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الخصائص الريادية في جودة الخدمة

معامل التفسير R ²	قيمة (F)		الخصائص الريادية X	Constant	الابعاد
	الجدولية	المحسوبة	B	A	جودة الخدمة Y
0.77	6.82	29.31	0.736	0.88	
مستوى المعنوية = 0.01			n=30		

يتضح من نتائج الجدول (7) ما يأتي :

- ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (29.31) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6.82) عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار (B=0.736) عند مستوى المعنوية المذكور اي ان تغير مقداره وحدة واحدة من ابعاد الخصائص الريادية يؤثر في جودة الخدمة بمقدار (0.736) ، وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط .
وبناء على ذلك تكون الخصائص الريادية (X) ذات تاثير وذات دلالة معنوية في جودة الخدمة (Y) .

٢- ان قيمة معامل التفسير (R^2) بلغت (0.77) ، وهذا يوضح ان الخصائص الريادية (X) تفسر ما نسبته (77%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة (Y) . اما النسبة المتبقية تعود الى مساهمة متغيرات اخرى خارج البحث الحالي .

ثانيا : اختبار الفرضية الفرعية الاولى :

(توجد علاقة تأثير بين الخصائص الشخصية وجودة الخدمة بابعادها) .

جدول (٨)

تقدير معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الخصائص الشخصية في ابعاد جودة الخدمة

معامل التفسير R^2	قيمة (F)		الخصائص الشخصية X_1	Constant	الابعاد
	الجدولية	المحسوبة	B	A	الملموسية y_1
0.665	6.82	11.49	0.369	0.891	y_1
0.776	6.82	18.60	0.461	0.881	الاعتمادية y_2
0.727	6.82	7.97	0.609	0.852	الاستجابة y_3
0.946	6.82	12.85	0.618	0.973	التعاطف y_4
0.781	6.82	19.74	0.601	0.884	الضمان y_5
مستوى المعنوية 0.01			n=30		

يتضح من نتائج الجدول (8) ما يأتي :

أ- ان قيمة (F) المحسوبة هي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6.82) عند مستوى دلالة (0.01) مع كل ابعاد جودة الخدمة الفندقية وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار عند مستوى المعنوية المذكور ، وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط.
وبناء على ذلك تكون الخصائص الشخصية (X_1) ذات تأثير وذات دلالة معنوية في كل بعد من ابعاد جودة الخدمة

ب- حصل معامل التفسير على اعلى قيمة مع بعد التعاطف اذ بلغت قيمته (0.946) وهذا يوضح ان الخصائص الشخصية (X_1) تفسر ما نسبته (94.6%) من التغيرات التي تطرأ على بعد التعاطف (y_4) ، واخيرا بلغت قيمة معامل التفسير (0.781) مع بعد الضمان وهذا يفسر ان الخصائص الشخصية (X_1) تفسر ما نسبته (78.7%) من التغيرات التي تطرأ على بعد الضمان (y_5) يليه في الترتيب في قوة التأثير للخصائص الشخصية في ابعاد جودة الخدمة (الضمان، والاعتمادية، والاستجابة، والملموسية) .

ثالثا : اختبار الفرضية الفرعية الثانية : (توجد علاقة تأثير بين الخصائص السلوكية وجودة الخدمة بابعادها)

جدول (٩)

تقدير معلمات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الخصائص السلوكية في ابعاد جودة الخدمة الفندقية .

معامل التفسير R ²	قيمة (F)		الخصائص السلوكية X ²	Constant	الابعاد
	الجدولية	المحسوبة			
0.793	6.82	16.38	0.608	0.891	الملموسية y ₁
0.767	6.82	13.75	0.678	0.876	الاعتمادية y ₂
0.962	6.82	17.45	1.036	0.981	الاستجابة y ₃
0.802	6.82	12.16	0.841	0.896	التعاطف y ₄
0.771	6.82	15.10	0.880	0.878	الضمان y ₅
مستوى المعنوية = 0.01					n=30

يتضح من نتائج الجدول (٩) ما يأتي :

أ- ان قيمة (F) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٦.٨٢) عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار عند مستوى المعنوية المذكور وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط . وبناء على ذلك تكون الخصائص السلوكية (X²) ذات تأثير وذات دلالة معنوية في كل بعد من ابعاد جودة الخدمة الفندقية.

ب- و حقق معامل التفسير على اعلى قيمة مع بعد الاستجابة حيث بلغت قيمته (٠.٩٦٢)، وهذا يوضح ان الخصائص السلوكية (X²) تفسر مانسبته (٩٦.٢%) من التغيرات التي تطرا على بعد الاستجابة (y₃)، ويليه في الترتيب في قوة التأثير للخصائص السلوكية في ابعاد جودة الخدمة (التعاطف، والملموسية، والضمان، والاعتمادية) .

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (توجد علاقة تأثير بين الخصائص الادارية وجودة الخدمة بابعادها منفردة).

جدول (١٠)

تقدير معلمات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الخصائص الادارية في ابعاد جودة الخدمة الفندقية

معامل التفسير R ²	قيمة (F)		الخصائص الادارية X3 B	Constant A	الابعاد الملموسية y ₁
	الجدولية	المحسوبة			
0.753	6.82	14.27	0.658	0.868	
0.782	6.82	19.27	0.758	0.884	الاعتمادية y ₂
0.948	6.82	18.47	1.140	0.974	الاستجابة y ₃
0.770	6.82	10.03	0.913	0.877	التعاطف y ₄
0.954	6.82	16.14	0.973	0.977	الضمان y ₅
مستوى المعنوية = 0.01				n=30	

يتضح من نتائج الجدول (١٠) ما يأتي :

أ- ان قيمة (F) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6.82) عند مستوى دلالة (0.01) مع كل بعد من ابعاد جودة الخدمة الفندقية، وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار عند مستوى المعنوية المذكور، وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط ، وبناء على ذلك يكون بعد الخصائص الادارية (X3) ذات تاثير وذات دلالة معنوية في كل بعد من ابعاد جودة الخدمة الفندقية.

ب- حصل معامل التفسير على اعلى قيمة مع بعد الضمان اذ بلغت قيمته (٠.٩٥٤) وهذا يوضح ان الخصائص الادارية (X3) تفسر ما نسبته (٩٥.٤%) من التغييرات التي تطرأ على بعد الضمان (y5)، ويليه في الترتيب في قوة التأثير للخصائص الادارية في جودة الخدمة الفندقية (الاستجابة، والاعتمادية، والتعاطف، والملموسية) . وبناء على ما تقدم تقبل الفرضية الرئيسية الثانية بفرضياتها الفرعية الثلاث والتي مفادها (توجد علاقة تأثير بين الخصائص الادارية وجودة الخدمة الفندقية مجتمعة ومنفردة)

ويبين الجدول (١١) نتائج علاقة التأثير بين الخصائص الريادية بابعادها (الشخصية، والسلوكية، والادارية) في جودة الخدمة الفندقية مجتمعة ومنفردة ، واحتلت الخصائص الشخصية الترتيب الاول في التأثير .

جدول (١١)

نتائج علاقة التأثير بين الخصائص الريادية وجودة الخدمة

الابعاد	جودة الخدمة	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	التعاطف	الضمان
الخصائص الشخصية	0.88	0.656	0.776	0.727	0.946	0.781
الخصائص السلوكية	0.82	0.793	0.767	0.962	0.802	0.771
الخصائص الادارية	0.78	0.753	0.782	0.948	0.770	0.954

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً:- الاستنتاجات:

١- فيما يخص ابعاد الخصائص الريادية فقد حقق بعد الخصائص الادارية المرتبة الاولى بمعدل عام لوسط حسابي مرجح بلغت قيمته (3.97) وكفاية نسبية بلغت قيمتها (٧٩.٥١%) مما يدل على الاهمية التي يحتلها هذا البعد لدى المدراء وتوافرها لديهم وتليه (الخصائص السلوكية، ثم الشخصية).

٢- فيما يخص ابعاد جودة الخدمة الفندقية حصل بعد التعاطف على اعلى متوسط عام موزون اذ بلغ (4.0٨) وكفاية نسبية مقدارها (٨١.٥%) وهذا يدل على الاهمية التي يحتلها هذا البعد لدى الزبائن او المستفيدين من الخدمة، وتليها حسب الترتيب (الاستجابة ثم الضمان، ثم الملموسية، ثم الاعتمادية).

٣- كانت علاقات الارتباط بين متغيرات الخصائص الريادية واجمالي جودة الخدمة الفندقية معنوية وذات دلالة احصائية . وقد احتلت الخصائص الادارية المرتبة الاولى بمعامل ارتباط قيمتها (0.89) وهذا يدل على اهمية هذا البعد في تحسين جودة الخدمة وتليها في الترتيب (السلوكية، ثم الشخصية) ونلاحظ ان هناك تفاوتاً بسيط بينها وهذا يشير الى ترابط هذه الخصائص مع بعضها .

٤- اما فيما يتعلق بالعلاقات التاثيرية. فقد اتضح من التحليل الاحصائي ان الخصائص الريادية كان لها الاثر الواضح في جودة الخدمة الفندقية . واحتلت الخصائص الشخصية المرتبة الاولى اذ بلغت قيمتها (٠.٨٨) . وهذا يدل على تاثير الخصائص الشخصية في فنادق عينة البحث وهذا يعكس واقعنا الفعلي بالرغم من ان الخصائص الادارية احتلت المرتبة الاولى فيما يخص معدلات الوسط الحسابي الموزون وتليها في الترتيب السلوكية ، ثم الادارية .

ثانياً: التوصيات

١- نظراً لتناول موضوع البحث النشاط الفندقية في محافظة بابل الاثرية ، لذا فان الامر يستلزم من الجهات الرسمية ذات العلاقة بالقطاع السياحي متابعة جودة اداء الفنادق وتشجيع الرياديين باقامة وانشاء فنادق تحقق طموحاتهم .

وتطلعاتهم في تقديم خدمة متميزة وفقا للمواصفات الدولية للجودة او تطوير وتحسين خدماتهم المقدمة للزبائن، ومن ثم اعطاء صورة افضل عن واقع الخدمات السياحية ،لما للقطاع السياحي من دور بارز في دعم اقتصاديات الدول وميزان المدفوعات ولا يقل اهمية عن القطاعات الاخرى.

٢- بما ان الخصائص الريادية لها دور في تحسين جودة الخدمة المقدمة لتضمينها خصائص ايجابية لدى الافراد نحو التطور وتحقيق الافضل لذا نجد من الاهمية بمكان تعميق وعي الادارات باهمية هذه الخصائص وتعزيزها لديهم وذلك بقيام الجهات المعنية في القطاع

السياحي بدعم المشروعات الخاصة بالسياحة عن طريق منح القروض وباسعار فائدة ومدة استرداد مناسبة.

٣- الحاجة الى اعداد ملاكات متخصصة لاسيما في مجالي السياحة والفندقة وان البحث اثبت اهمية الخصائص الادارية وعلاقتها القوية مع ابعاد جودة الخدمة حيث احتلت هذه العلاقة المرتبة الاولى.

٤- تعميم ونشر التجارب العربية والعالمية الرائدة في مجال النشاط الفندقي وعلى الجهات المعنية بالقطاع الصناعي ان يكون لها الدور المتميز في تحقيق ذلك.

٥- تنشيط الرقابة وتقويم اداء الفنادق واداء العاملين فيها والزامها بتطوير ملاكاتها والتي اثبت البحث الدور الكبير الذي يلعبه مقدم الخدمة في تحقيق جودة الخدمة واحتل بعد التعاطف المرتبة الاولى في الاهمية.

٦- تشجيع الكليات الاهلية او الجامعات في المحافظة على استحداث قسم للسياحة للعمل على جذب الرياديين للعمل في هذا المجال في جوانبه المختلفة.

قائمة المراجع

أولاً: - المراجع العربية :

- ١- البكري، ثامر، والرحومي، احمد، ٢٠٠٨ ، تسويق الخدمات المالية، دار إثراء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن
- ٢- البكري، ثامر ، ٢٠٠٥ ، تسويق الخدمات الصحية دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر ، عمان الأردن .
- ٣- البكري، وآخرون، ٢٠١٢، واقع القطاع السياحي في محافظة بابل، اجندة محافظة بابل، مركز المشروعات الدولية الخاصة ، بغداد
- ٤- العتيبي ، عبد ألهادي ٢٠٠٨ ، المبادرات الفردية والأعمال الريادية ودورها في التنمية، معهد الكويت للأبحاث.
- ٥- النجار، فايز، العلي، عبد ألتار ٢٠٠٦ ، الريادة وإدارة الأعمال الصغيرة ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الاردن
- ٦- الدرادكه، مأمون سليمان وآخرون ، ٢٠٠٦ ، إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر والتوزيع
- ٧- الطائي، يوسف حجيم وآخرون ، ٢٠٠٨ ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- ٨- المحياوي ، قاسم نايف علوان ، ٢٠٠٦ ، إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق لنشر والتوزيع ، عمان
- ٩- أورشدي، احمد عبد الكريم ، ٢٠٠٩ ، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الجزائر .
- ١٠- اللامي، غسان قاسم داود ٢٠٠٨ ، إدارة الإنتاج والعمليات ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، المطبعة العربية، عمان.
- ١١- حمزة، لفقير، ٢٠٠٩، تقييم البرامج التكوينية لدعم المقاوله مع دراسة حالة برنامج Cree Germ المعتمد في غرفة الصناعات التقليدية والحرف، رسالة ماجستير ،جامعة محمد بوقره بومرادس، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ،الجزائر.

- ١٢- حمود ، خضير كاظم، واللوري، موسى سلامة، ٢٠٠٨، مبادئ إدارة الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- ١٣- حمود، خضير كاظم ، واللوري، موسى سلامة، ٢٠٠٨، مبادئ إدارة الأعمال ، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- ١٤- فرحان، علاء، ٢٠٠٦، تقييم جودة الخدمة السياحية الدينية من وجهة نظر الزائرين ،دراسة ميدانية في محافظة كربلاء المقدسة بحث منشور في مجلة جامعة اهل البيت (ع)، المؤتمر العلمي الثالث ، العدد الرابع
- ١٥- عمر، محمد إسماعيل ، ٢٠٠٦ ، أساسيات الجودة في الإنتاج ، دار الكتب العربية للنشر، القاهرة.
- ١٦- عبد الهادي ، إيثار، وسلمان ،سعدون محمد (٢٠١١) ، دور قيادة منظمات الأعمال في التنمية الاقتصادية ، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز المنعقد في جامعة ورقلة يومي ٢٢-٢٣ نوفمبر.
- ١٧- زكريا ، ٢٠٠٥ ، ضبط الجودة وحماية المستهلك ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان
- ١٨- . القاسم،مي منذر موسى ،٢٠١٣، اثر الخصائص الريادية في تبني التوجهات الاستراتيجية للمديرين في المدارس الخاصة في عمان رسالة ماجستير غير منشوره جامعة الشرق الاوسط ، كلية الاعمال
- ١٩- نجم ، عبود نجم ، ٢٠٠١ ، إدارة العمليات ، النظم والأساليب والاتجاهات الحديثة ، الجزء الثاني ، معهد الإدارة العامة ، السعودية .

ثانياً:- المراجع الأجنبية:

- 1- Ahmed , Nadim , Symour , Richard G. ,2008 , Defining Entrepreneurial Activity WWW.oecd.org.data.oecd/2/62/39651330.Pdf.
- 2-Chase B.R,et al , 2001,operation Management for competitive advantage MCGraw, Hill.Co.
- 3- Crosby,1986 , phillipe , La qualite et grataite ,Economica
- 4- Daft,Richard,2010 New era of Management , 9th ed.,Western, Gengage Learning, Australia.
- 5- Danald , K.& Riichard ,H; 2001 , Entrepreneurship a Cotemporary Approach, 5th ed., Harcourt College Publisher.
- 6- Dyer ,Jeffrey H. ,Gregersen ,Halb, B.& Christensen, Clayton,(2008), " Entrepreneur Behaviors , Opportunity Recognition , and the Origins of Innovative Ventures", Strategic Entrepreneurship Journal , Vol .2 .
- 7- Evans , James , et al , 2012 ,Operation Management OM, South Western , Cengage Learning,USA
- 8- Evans, James, et al, 2013, Operation Management(OM), South Western,Cengage Learning, USA.
- 9- Heizer , J. Render, B., 2001 , Operation Management , 6thed ., Prentice Hall, New Jersey.
- 10-Holt, David H., 2009 , Entrepreneurship New Venture Creation, PH, Learning Private Limited, New Delhi .
- 11- Islam,Md., Aminul ;Khan , Mohammad Aktoru ZZaman obaidullah, Abuzfar Muhammad &Alam, M.Syed, (2011), "Effect of Entrepreneur and firm Characteristics on the Business Success of Small & Medium Enterprise (SMEs)in Bangladesh", International Journal of Business and Management , Vol . 6.
- 12- Love lock , Christopher H. ,1996, " Service Marketing, 3rd ed ., Prentice Hall International , New York.

- 13-Mitchell P., & Mckeown A., 2004, "Importance of Peer Support and Tutor Involvement In Entrepreneurship Education for Overseas Bioscience Students" , [http://bio.166n.ac UK\(Journal\) vol 1/beeJ – 3.2 htm](http://bio.166n.ac.uk(Journal)vol1/beeJ-3.2.htm)
- 14- Morrison ,Leslie & Scott, Tern , 2003 ; A strategy to Increase the Levels of Entrepreneurial Activity in Northern Ireland.
- 15-Roger L.,Martin &Sally osbery , 2007, Social Entrepreneurship : The Case for Definition, Stanford Social Innovation Review , Spring .
- 16- Russell, R.S., & Taylor, B.w., 2003 , Operation Management , 3rd ed., Addison Wesley , New York.
- 16-Russell, Robert& Taylor, Bemard, Operation Management, Multime Diaversion, 3rd ed., Prentice
- 17-Sirec, Karin &MoCnik , Dijana, 2010,' How Entrepreneurs Personal Characteristics Affect SMEs Growth ", Original Scientific Papers :3-12
- 18-Slack,Stuart,C.,Robert,J., (2010), Operation Management , Prentice Hall,Inc.
- 19-Shaikh B.T., & Rabani, H., (2005) "Health Management Information System, A tool to gauge Patient Satisfaction & Quality of Care , Eastem Mediterranean Health, Vol.1.N.12

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

م/استمارة الاستبيان

ملحق (1)

السيد المدير المحترم

تحية طيبة :

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة لانجاز البحث الموسوم (اثر الخصائص الريادية في جودة الخدمة الفندقية / دراسة ميدانية في محافظة بابل)
راجين التقضل بالإجابة بوضع علامة (X) في الأماكن التي ترونها مناسبة والتي تعبر بدقة وموضوعية عن الواقع الحالي . علما بان إجاباتكم تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية وهي لغرض البحث العلمي حصرا وليس هناك ضرورة لذكر الاسم لان الإجابات ستظهر بشكل أرقام إحصائية .
وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

د. أمل عبد محمد علي

جامعة بابل / كلية الإدارة والاقتصاد

أولاً: معلومات تعريفية:

- ١- الجنس: ذكر أنثى
- ٢- المؤهل العلمي ابتدائية متوسطة توية
- بكالوريوس ماجستير
- ٣- العمر اقل من ٢٥ ٢٦ - ٤٠ ٤١ - ٥٥ ٥٦ فأكثر
- ٤- المستوى الوظيفي مدير مسؤول إداري

ثانياً :- متغيرات الدراسة

الخصائص الريادية :- هي مجموعة القدرات والسمات الشخصية والتي يمتلكها الريادي ويحتاجها لإدارة منظمته بنجاح .

المقياس					الفقرات	
لا اتفق بشدة	لا اتفق	إلى حد ما	اتفق	اتفق بشدة	الخصائص الشخصية	
					امتلاك القدرة على تحمل المخاطرة في عملي وكيفية مواجهتها	-١
					أسعى إلى المغامرة في أعمال غير واضحة النتائج	-٢
					أومن بضرورة مواجهة تغييرات البيئة الفجائية	-٣
					أميل للعمل بجرأة في الحالات التي تتسم بمخاطر عالية	-٤
					أثق بنفسي وفي قدراتي	-٥
					ليس من السهل تثبيط عزيمتي فانا أصر على مواجهة العقبات	-٦
					أتمسك برأي عند مواجهة الآخرين	-٧
					أسعى إلى استثمار الفرص الجديدة في عملي	-٨
					اعمل على بناء منظور مستقبلي لعملي الفندقية	-٩
					أبادر نحو الاستفادة من التطورات العلمية في مجال عملي الفندقية	-١٠
					استخدم الحزم لإقناع الآخرين بضرورة جودة الانجاز	-١١
					لدي القدرة في عمل ترجمة الأفكار إلى مهام ونتائج	-١٢
					أنجز عملي في الوقت المحدد	-١٣
					أنجز أعمال قبل أن يطلب ذلك مني أو بفرضة الطرف	-١٤
					اعتبر التفاوض البداية الصحيحة لكل عمل	-١٥
					أحرص على جعل الفشل حلقة من حلقات النجاح	-١٦
					لا أفكر نهائيا بشكل سلبي	-١٧
لا اتفق بشدة	لا اتفق	إلى حد ما	اتفق	اتفق بشدة	الخصائص السلوكية	
					لدي الإصرار والمثابرة لبلوغ أهدافي بفاعلية	-١٨
					لدي القدرة على إقناع الآخرين برأي الشخصي	-١٩
					لدي القدرة على قيادة العاملين وتوجيههم في الفندق	-٢٠
					امتلك لغة الحوار البناء مع أقراني في العمل	-٢١
					أشعر بالغبن عندما يضيع وقتي سدا	-٢٢
					أستطيع حل المشكلات التي تصاحب عملي	-٢٣
					أستعين بالآخرين لدعم مقترحاتي	-٢٤
لا اتفق بشدة	لا اتفق	إلى حد ما	اتفق	اتفق بشدة	الخصائص الإدارية	
					أستخدم الوقت بكفاءة	-٢٥

					عند البدء بمهمة معينة أقوم بجمع أكبر قدر من المعلومات	-٢٦
					امتلك القدرة على إدارة العمل بكفاءة في مواقف الغموض	-٢٧
					أثابر في عملي لساعات طويلة دون ملل	-٢٨
					أفكر في المزايا والعيوب للسبل المختلفة لانجاز المهام بكفاءة	-٢٩
					امتلك وعي شامل بكافة تفاصيل العمل الذي أقوم به	-٣٠
					دائما أقدم أفكار جديدة لتحسين عملي	-٣١
					اعمل على بناء علاقات حميمة مع زملاء العمل لتطوير الخدمات المقدمة	-٣٢
					استخدم مختلف الحوافز المادية والمعنوية لإثارة همم العاملين	-٣٣

استمارة استبيان

ملحق (٢)

السيد المجيب المحترم

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة لانجاز البحث الموسوم (اثر الخصائص الريادية في جودة الخدمة الفندقية / دراسة ميدانية في محافظة بابل)
 راجين التفضل بالإجابة بوضع علامة (X) في الأماكن التي ترونها مناسبة والتي تعبر بدقة وموضوعية عن الواقع الحالي . علما بان إجاباتكم تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية وهي لغرض البحث العلمي حصرا وليس هناك ضرورة لذكر الاسم لان الإجابات ستظهر بشكل أرقام إحصائية . وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

د. امل عبد محمد علي

جامعة بابل /كلية الادارة والاقتصاد

اولا: بيانات تعريفية

١- الجنس ذكر أنثى
 ٢- العمر اقل من ٢٥ ٢٦ - ٤٠ ٤١- ٥٥ ٥٦ فأكثر

ثانيا: متغيرات البحث

أبعاد جودة الخدمة الفندقية:

هي المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة الفندقية المقدمة إلى الزبون أو هي المعايير أو المقاييس التي يتم من خلالها تحديد الفجوة أو التطابق بين توقعات الزبون لمستوى الخدمة وادارته لمستوى الخدمة الفعلية المقدمة.

١- الملموسية :- وتشير إلى التسهيلات المادية من مباني , أجهزة , معدات , وسائل اتصال , مظهر العاملين.

المقياس					الفقرات	
لا اتفق بشدة	لا اتفق	إلى حد ما	اتفق	اتفق بشدة	الملموسية	
					يتمتع الفندق بموقع ملائم وسهل الوصول إليه بسرعة	1-
					تتوفر في الفندق وسائل الراحة اللازمة لسكن الزبائن	2-
					يقوم العاملين في الفندق بتنظيف وترتيب الأثاث في غرف وصالات الفندق بصورة مستمرة	3-
					يوجد في الفندق منظومة اتصالات متطورة (هاتف ,تلكس , فاكس , انترنيت)	4-
					يتميز العاملون في الفندق بالأناقة والمظهر اللائق	5-

2- الاعتمادية :- تعني إمكانية إدارة الفندق والعاملين فيها على انجاز الخدمة بالدقة والموثوقية بشكل صحيح وفي الوقت المناسب .

المقياس					الفقرات	
لا اتفق بشدة	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق بشدة	الاعتمادية	
					تتجز الخدمة المطلوبة من الزبائن بطريقة صحيحة من أول مرة	-6
					تضع إدارة الفندق مصلحة الزبون في مقدمة أهدافها واهتماماتها	-7
					تتجز الخدمة المطلوبة من الزبائن في الوقت المناسب	-8
					تقدم الخدمة المطلوبة من الزبائن بدرجة عالية من الدقة والموثوقية	-9
					تحتفظ إدارة الفندق بسجلات دقيقة وموثوقة عن الزبائن يمكن الرجوع إليها	-10

3- الاستجابة :- سرعة الانجاز ووجود الرغبة والاستعداد على تقديم الخدمة بشكل الذي يحقق رغبات الزبائن .

المقياس					الفقرات	
لا اتفق بشدة	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق بشدة	الاستجابة	
					يبادر العاملون في الفندق على الاستجابة السريعة في تقديم الخدمة المطلوبة	-11
					يوجد استعداد دائم من قبل العاملين لتلبية طلبات الزبائن بشكل فوري	-12
					يحصل الزبائن على دعم العاملين في الفندق في الحصول على مختلف الخدمات	-13
					تنظم خفارات مستمرة لضمان تقديم الخدمة طوال الوقت	-14
					تقدم الخدمات التي يحتاج إليها الزبائن بالأوقات التي يرغبون فيها	-15

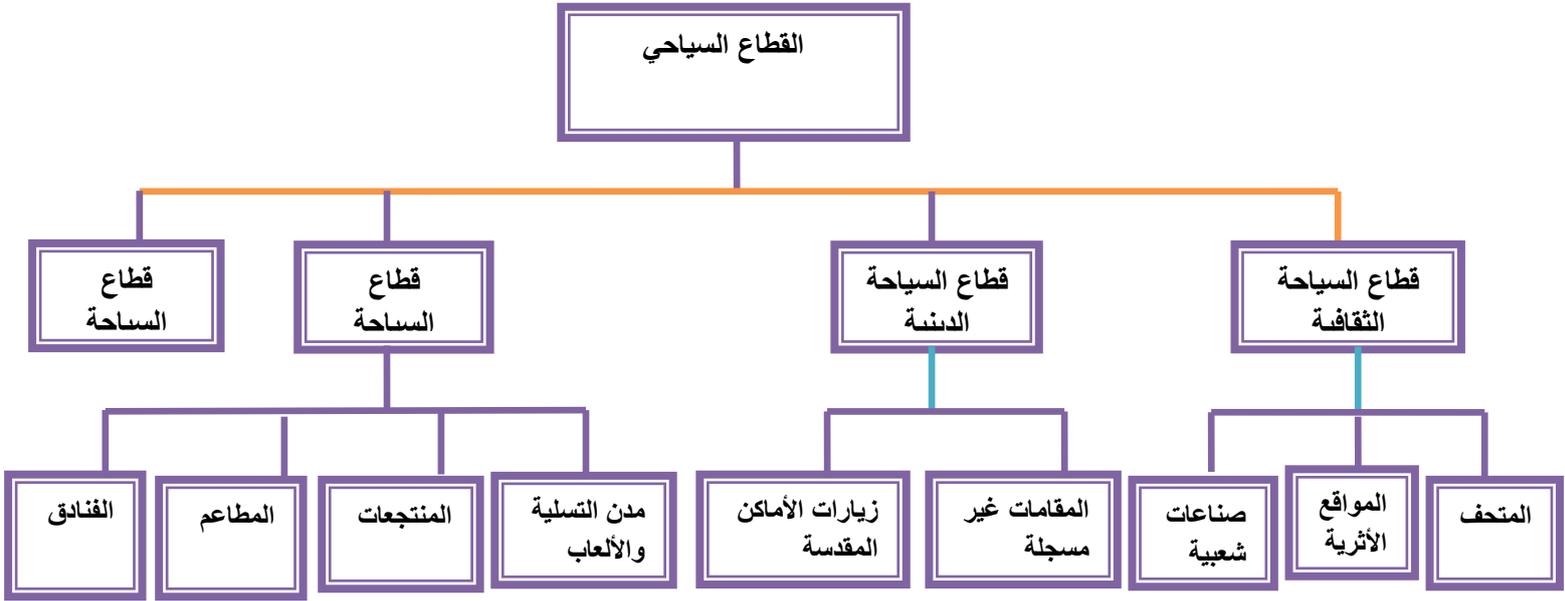
٤- التعاطف :- ويقصد بها العناية بالزبائن وتشير إلى الأدب والاحترام والمودة عند التعامل الشخصي مع الزبون والعمل على فهم ومعرفة حاجات ورغبات الزبائن .

المقياس					الفقرات	
لا اتفق بشدة	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق بشدة	التعاطف	
					يتصف العاملون بالروح المرحة والصدقة في تعاملهم مع الزبائن	16-
					تسعى إدارة الفندق والعاملين فيها إلى التعرف على حاجات ورغبات الزبائن	17-
					تهتم إدارة الفندق والعاملين فيها بالزبائن ويصغوا بشكل كامل إلى شكاويهم	18-
					تحرص إدارة الفندق على توطيد العلاقة بين العاملين والزبائن	19-
					لدى العاملين في الفندق معرفة كافية بالزبون واحتياجاته ورغباته	20-

5- الضمان /الثقة والتوكيد :- تشير إلى جدارة وكياسة ومصداقية العاملين على تقديم الخدمة ومقدرتهم على كسب ثقة الزبائن .

المقياس					الفقرات	
لا اتفق بشدة	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق بشدة	الضمان	
					يتمتع العاملون بكفاءة ومهارة عالية لاداء الخدمات الفندقية المطلوبة	21-
					يتصف العاملون بالفندق بالأمانة والصدق في تعاملهم مع الزبائن	22-
					يتميز الفندق بدقة الانجاز وعدم ارتكاب الأخطاء	23-
					تتميز إدارة الفندق بدقة معاملتها المالية وكشوفاتها المالية المقدمة إلى الزبائن	24-
					يحافظ الفندق على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن مما كسب ثقة الزبائن	25-

تصنيف النشاط السياحي في محافظة بابل



المصدر: (البكري وآخرون، ٢٠١٢ : ١١٤) واقع القطاع السياحي في محافظة بابل، اجندة محافظة بابل ، مركز المشروعات الدولية الخاصة، بغداد، (مركز حمورابي للبحوث والدراسات، اتحاد رجال الاعمال في محافظة بابل، رابطة شركات السفر والسياحة ، رابطة الفنادق والمطاعم في محافظة بابل).