



تقييم جودة خدمات العملاء واثـر جودة الخدمة على رضا العملاء في فنادق المملكة العربية
السعودية

Evaluating the quality of customer services, the impact of the quality of service
on customer satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia

من اعدا الطالب:

عادل 20223006431

بدر 213000712

تحت اشراف الدكتور:

د.وليد الصديق

السنة الدراسية:

2023/1444

مقدمة

في ظل التطور الذي يعرفه العصر الحديث في مجال الاقتصاد و الخدمات، تم افراز مجموعة من التحديات، منها الصراح الاقتصادي و التنافسية، ومن اجل المنافسة و التطور و النمو راحت جل المؤسسات الخدمية في اتجاه الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها لتحقيق الريادة و التميز و كذلك لتحقيق رضا الزبون. حيث ان استمرارية هذه المؤسسات و مواصلة التنافس بالمستوى المطلوب رهين بمدى قدرتها على استقطاب عدد اكبر من الزبائن و تلبية حاجاتهم ورغباتهم، وهذا الامر يتوقف بدوره على جودة الخدمات المقدمة.

وفي مجال الخدمات الفندقية، يعتبر ضمان جودة الخدمات عاملا اساسيا في الارتقاء بأداء الفنادق وتتمثل هذه الجودة في الخدمات التي توفرها هذه المؤسسات للزبون، وفي هذا المجال السياحي تعتبر كل من الجودة والرضا لدى الزبون الهاجس الحقيقي للمؤسسة الخدمية الفندقية حيث من خلالهما ترفع هذه المؤسسات أدائها و تضمن حضورها و تكسب ولاء و ثقة العميل.

و على هذا الأساس، تكثف الفنادق في جميع انحاء العالم جهودها لضمان الجودة اللازمة لتحقيق رضا الزبائن من خلال دراسة سلوكه و احتياجاته ورغباته من اجل تحقيق التوازن بين الجودة و الرضا و بالتالي كسب مكانة مميزة في السوق.

مشكلة الدراسة:

يعتبر موضوع جودة الخدمات ورضا الزبائن الشغل الشاغل للفنادق لضمان التنافسية في السوق و استقطاب اكبر عدد ممكن من الزبائن، ولكن ضمان الجودة و كسب رضا الزبائن ليسا بالأمر الهين، ذلك يعزى الى ما يتطلب تحقيقهما من إمكانيات و خبرات ومجهودات.

ونظرا للأهمية القصوى للقطاع الفندقى في مجال السياحة الذي يعتبر قطاعا حيويا مساهما في الارتقاء باقتصاد المملكة، لذلك يجب على الفنادق في المملكة العربية السعودية ان تسير التطورات العالمية المتعلقة بأسس الجودة الرضا.

ومن اجل التعرف على امكانيات المملكة في هذا المجال، علينا أن نجري تقييما فعالا لجودة الخدمات الفندقية المقدمة من وجهة نظر الزبون و هذا ما سيضمن لهذه المؤسسات المعلومات عن مكان الضعف لمعالجتها و تحسينها لكي تتمكن من إرضاء زبائنها والنهوض بأدائها.

بناء على ما سبق، يمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسى التالي:

ما هو مستوى جودة الخدمات الفندقية في مدينة الرياض وأثرها على رضا زبائنهم؟

أسئلة الدراسة

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي جودة الخدمات الفندقية؟

ما هي المعايير المستخدمة لتقييم جودة الخدمات الفندقية بفنادق مدينة الرياض؟

- ما مدى رضا الزبائن عن جودة الخدمات الفندقية بفنادق مدينة الرياض؟

- هل هناك علاقة بين جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء؟

- هل يتأثر مستوى الرضا بالمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة،

الجنسية).

اهمية الدراسة

نظرا لأهمية الخدمات الفندقية في النمو الاقتصادي و الارتقاء بالسياحة في المملكة، فلقد

اصبحت الفنادق تسعى جاهدة من تقديم خدمات ذات جودة عالية لزيائنها و تحقيق هذا المبتغى يستوجب مجهودات كبيرة.

وهنا تكمن اهمية هذه الدراسة من خلال تقييم جودة الخدمات التي تقدمها فنادق مدينة الرياض

بناء على رأي النزلاء من اجل تحسينها و تطويرها و ذلك من خلال دراسة تشمل مجموعة من الفنادق في مدينة الرياض.

و يمكن تلخيص اهمية الدراسة في ما يلي:

1. إبراز دور المؤسسات الفندقية في نمو الاقتصاد؛
2. تقييم جودة الخدمات المقدمة، ومدى توافقها مع تطلعات الزبون؛
3. الكشف عن العلاقة بين جودة الخدمات الفندقية و رضا الزبون ؛

أهداف الدراسة

- ✓ تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق الأهداف التالية:
- ✓ التعرف على ماهية الخدمات الفندقية.
- ✓ التطرق إلى تقييم جودة الخدمات الفندقية وعلاقتها برضا الزبائن.
- ✓ إبراز واقع مستوى جودة الخدمات الفندقية ورضا الزبائن عنها من خلال التطرق إلى دراسة حالة مجموعة من الفنادق في مدينة الرياض.
- ✓ اختبار علاقة التأثير بين جودة الخدمات الفندقية ورضا الزبون في الفنادق موضوع الدراسة؛
- ✓ اقتراح بعض التوصيات التي تساعد إدارة الفنادق على زيادة مستوى رضا الزبون عن الخدمات التي يقدمونها.

الفرضيات النظرية للدراسة

- بناء على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:
- ✓ تتميز الخدمات المقدمة في الفنادق بمستوى عالي من الجودة.
- ✓ يشعر زبائن الفنادق بالرضا نحو الخدمات المقدمة.
- ✓ هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة الفندقية على رضا الزبائن

الإطار النظري والدراسات السابقة

1. جودة الخدمة الفندقية و اسسها و معاييرها
2. رضا الزبون و مرتكزاته و معاييرها
3. اهمية الجودة الفندقية في الارتقاء برضا الزبون

الدراسات السابقة:

- ✓ دراسة "إياد فتحي العالول" سنة 2010-2012 بعنوان "قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظة قطاع غزة".
- ✓ دراسة نجم العزاوي بعنوان " قياس إدراك جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر الزبون".
- ✓ دراسة "محمد أحمد محرز" سنة 2014-2015: مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية بعنوان "أثر المعرفة في تحسين جودة الخدمات الفندقية".
- ✓ دراسة فتاح سفيان بعنوان "دور جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبائن" سنة 2016/2017.
- ✓ دراسة بلال بن زكري "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة فندق الإخوة بوعلي- عين مليلة".
- ✓ دراسة ليول مفيدة و عرزيم سارة "أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا الزبون . دراسة حالة على عينة من الفنادق بولاية جيجل" سنة 2016 / 2017.

المنهجية وطرق البحث

نظرا لطبيعة الدراسة، سيتم استخدام المنهج الوصفي للإحاطة بكل الجوانب النظرية للدراسة، وسيتم اعتماد دراسة حالة مجموعة من الفنادق في مدينة الرياض لإعداد الشق النظري للدراسة و الإجابة على التساؤلات المطروحة و التحقق من الفرضيات التي تم وضعها مسبقا. و المنهج الإحصائي والاستدلالي.

أدوات الدراسة

فيما يخص ادوات الدراسة سيتم الاعتماد على استخدام أداة الاستبيان بهدف الكشف عن مستوى (تقييم) جودة الخدمات الفندقية المقدمة من طرف فنادق مدينة الرياض، و التعرف على مستوى رضا الزبائن، أما من ناحية معالجة البيانات، سيتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية المخصصة للعلوم الاجتماعية (SPSS). و ذلك من اجل اختبار الفرضيات و تحديد العلاقة بين المتغير المستقل (جودة الخدمات الفندقية) و المتغير التابع (رضا الزبون)

مجالات الدراسة

تم انجاز هذه الدراسة في إطار الحدود المفاهيمية والمكانية والزمانية التالية:

- ✓ الاطار المفاهيمي: يتعلق بوقع أبعاد جودة الخدمة الفندقية على رضا الزبون؛
- ✓ الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة بدءا منإلى غاية شهر من نفس السنة؛
- ✓ الحدود المكانية: بما أن الموضوع يدور حول جودة الخدمات الفندقية فان الدراسة التطبيقية اقتصرت على مجموعة من فنادق مدينة الرياض.

علامة التبويب

فهرس المحتويات
فهرس الجداول
مقدمة عامة
الفصل الأول: جودة الخدمات الفندقية
الفصل الثاني: اسس رضا الزبون على الخدمات الفندقية.
الفصل الثالث: دراسة مدى اهمية جودة الخدمة في تحسين رضا الزبون
الفصل الرابع: تقييم الزبائن لخدمة الزبائن بفنادق مدينة الرياض
الخاتمة
المراجع
الملاحق

قائمة المراجع والمصادر الاولى

الدرادكة مأمون سليمان ، ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .

الزلاقي ليلى صابر، أساسيات الإشراف الداخلي بالفنادق والمنتجعات ، دار الوفاء الدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2

10. جمال الدين محمد مرسي و آخرون، دليل فن خدمة العملاء، دار حامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2005.

.يوسف جحيم الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات، دار اليزوري للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.

.سليم محمد خنفر وعلاء حسين السراي، إدارة ومفاهيم صناعة الفنادق ، ط 1 ، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011 .