

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

قسم إدارة المشاريع

عنوان البحث

أثر تجربة النزول على جودة الخدمة في فندق كورب ينبع بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبه / ايمان علي ابراهيم عمر

الرقم الجامعي / 253000799

إشراف

د . الفيصل عبدالحميد محمد حسن

د . فايز جراد

العام الدراسي: 2026

فهرس المحتويات

المقدمة	(4)
مشكلة الدراسة	(5)
أهمية الدراسة	(6)
أهداف الدراسة	(7)
تساؤلات الدراسة	(8)
فرضيات الدراسة	(8)
الدراسات السابقة	(9)
الفجوة البحثية	(10)
إدارة تجربة النزىل	(10)
الإطار النظري	(11)
منهجية البحث	(12)
مجتمع وعينة الدراسة	(12)
أداة الدراسة	(13)
إدارة الشكاوى فى الفنادق	(15)
النتائج	(16)

- (17) أساليب التحليل الإحصائي
- (17) مناقشة النتائج
- (18) التوصيات
- (18) حدود الدراسة
- (19) الخاتمة
- (20) المراجع

المقدمة

شهد قطاع الفنادق في المملكة العربية السعودية نموًا غير مسبوق خلال السنوات الأخيرة، مدفوعًا برؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تعزيز قطاع السياحة وتحويل المملكة إلى وجهة عالمية للسياحة والترفيه والأعمال. وقد أدى هذا التطور إلى زيادة المنافسة بين الفنادق، مما جعل التركيز لا ينصب فقط على توفير الغرف والخدمات الأساسية، بل على جودة التجربة الكاملة التي يحصل عليها النزيل.

وتُعد تجربة النزيل أحد أهم المفاهيم الحديثة في إدارة الفنادق، حيث تشمل جميع التفاعلات التي يمر بها العميل داخل الفندق بدءًا من عملية الحجز، مرورًا بالاستقبال، الإقامة، جودة الخدمة، الطعام، وحتى لحظة المغادرة. هذه التجربة أصبحت معيارًا رئيسيًا لتقييم الفندق، إذ إن النزيل اليوم لا يقارن فقط الأسعار، بل يقارن مستوى الخدمة والتجربة بشكل عام.

ويُعتبر فندق كورب ينبع أحد الفنادق التي تعمل في هذا القطاع الحيوي داخل المملكة، حيث يسعى إلى تقديم خدمات فندقية تلبي توقعات النزلاء وتحقق رضاهم. ومع ذلك، فإن تقييم جودة الخدمة يعتمد بشكل كبير على إدراك النزيل لتجربته داخل الفندق، مما يجعل دراسة هذا الموضوع أمرًا ضروريًا لفهم العوامل المؤثرة في رضا العملاء.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التطور الكبير في الخدمات الفندقية في المملكة العربية السعودية، إلا أن بعض الفنادق ما زالت تواجه تحديات في تحقيق مستوى عالٍ وثابت من رضا العملاء.

وتكمن المشكلة في أن تجربة النزيل داخل فندق كورب ينبع قد تختلف من شخص لآخر، نتيجة اختلاف جودة الخدمة، وسرعة الاستجابة، والتعامل مع الطلبات والشكاوى، مما يؤدي إلى تفاوت في تقييم الفندق.

وبالتالي يمكن صياغة المشكلة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تجربة النزيل على جودة الخدمة في فندق كورب ينبع؟

وتنبثق من هذا السؤال عدة أسئلة فرعية:

* ما مستوى تجربة النزلاء داخل الفندق؟

* كيف يتم تقييم جودة الخدمة من قبل النزلاء؟

* هل توجد علاقة بين تجربة النزيل وجودة الخدمة؟

* ما أهم العوامل المؤثرة في تجربة النزيل؟

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية

- * تعزيز فهم مفهوم تجربة النزيل في الفنادق
- * توضيح العلاقة بين تجربة النزيل وجودة الخدمة
- * دعم الدراسات في مجال إدارة الضيافة

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- * تحسين جودة الخدمات الفندقية
- * رفع مستوى رضا النزلاء
- * دعم الإدارة في اتخاذ قرارات تطويرية

أهداف الدراسة

الهدف العام:

تحليل أثر تجربة النزىل على جودة الخدمة في فندق كورب ينبع.

الأهداف التفصيلة:

- * قياس مستوى تجربة النزلاء
- * تقييم جودة الخدمة المقدمة
- * تحليل العلاقة بين التجربة والجودة
- * تقديم توصيات لتحسين الأداء

تساؤلات الدراسة

* ما مستوى تجربة النزلاء في الفندق؟

* ما مستوى جودة الخدمة المقدمة؟

* هل توجد علاقة بين تجربة النزيل وجودة الخدمة؟

* ما العوامل الأكثر تأثيرًا في تجربة النزيل؟

فرضيات الدراسة

* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة النزيل وجودة الخدمة في فندق كورب ينبع.

* تؤثر تجربة النزيل الإيجابية على رفع مستوى رضا العملاء.

* تؤثر سرعة الاستجابة والتعامل الجيد على جودة الخدمة.

الدراسات السابقة

أشارت دراسة Ali (2021) إلى أن تجربة النزيل تعد من أهم العوامل المؤثرة على رضا العملاء في الفنادق، حيث أوضحت أن جودة التواصل مع العملاء تؤثر بشكل مباشر على تقييم الفندق.

كما بينت دراسة Kumar (2020) أن سرعة الخدمة وكفاءة الموظفين تعتبر من العوامل الأساسية في تحسين تجربة النزيل، وأن التأخير في تقديم الخدمة يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا.

في حين أكدت دراسة Lee (2022) أن تجربة العميل في الفنادق لا تقتصر على الخدمة فقط، بل تشمل البيئة العامة، النظافة، الاستقبال، والتعامل الإنساني.

وأوضحت دراسة Chen (2020) أن تجربة العميل تؤثر بشكل كبير على الصورة الذهنية للفندق، وبالتالي على قرارات إعادة الحجز.

الاستنتاج: تتفق الدراسات على أهمية تجربة العميل مع اختلاف في عناصر التأثير.

الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة في قلة الدراسات التي تناولت تجربة النزيل بشكل شامل في الفنادق السعودية المتوسطة مثل فندق كورب ينبع، خاصة من حيث تأثيرها المباشر على جودة الخدمة. كما أن أغلب الدراسات ركزت على الفنادق الكبرى ولم تتناول الفنادق المتوسطة في مدينة ينبع بشكل مباشر، مما يعزز أهمية هذه الدراسة

إدارة تجربة النزيل

تُعد إدارة تجربة النزيل من المفاهيم الحديثة في قطاع الضيافة، حيث تركز على جميع نقاط الاتصال بين النزيل والفندق بدءًا من الحجز وحتى تسجيل الخروج. وتشمل هذه النقاط الاستقبال، سرعة الخدمة، جودة الغرف، والتعامل مع الطلبات.

وتلعب تجربة النزيل دورًا محوريًا في تشكيل الانطباع العام عن الفندق، إذ أن التجربة الإيجابية تؤدي إلى رضا أعلى وزيادة احتمالية إعادة الزيارة.

الإطار النظري

تعتمد الدراسة على عدة نظريات أساسية في مجال إدارة الضيافة، أبرزها:

1. نظرية تجربة العميل (Customer Experience Theory)

تركز هذه النظرية على أن تجربة العميل هي مجموع التفاعلات التي يمر بها داخل المؤسسة.

2. نموذج SERVQUAL

يقيس جودة الخدمة من خلال:

* الملموسية

* الاعتمادية

* الاستجابة

* الأمان

* التعاطف

منهجية البحث

* نوع البحث: وصفي تحليلي

* المنهج: كمي

* الأداة: استبيان

مجتمع وعينة الدراسة

* المجتمع: نزلاء فندق كورب ينبع

* العينة: 100-120 نزيل

أداة الدراسة

المحور الأول: تجربة النزيل

* الاستقبال

* النظافة

* سرعة الخدمة

* جودة الطعام

المحور الثاني: جودة الخدمة

* الرضا العام

* إعادة الزيارة

* التوصية للآخرين

مقياس ليكرت الخماسي

التحليل الإحصائي (SPSS و همي)

المتوسطات:

* تجربة النزيل: 4.28

* جودة الخدمة: 4.22

معامل بيرسون:

$$r = 0.82 *$$

$$\text{Sig} = 0.000 *$$

✦ العلاقة قوية ودالة إحصائيًا

الانحدار:

$$R^2 = 0.67 *$$

✦ 67% من جودة الخدمة تعتمد على تجربة النزيل

إدارة الشكاوى في الفنادق

تُعد إدارة الشكاوى من العناصر الأساسية في تحسين جودة الخدمة داخل الفنادق، حيث تواجه الفنادق يوميًا مجموعة من الملاحظات والشكاوى من النزلاء.

وتشمل أبرز الشكاوى:

* التأخير في الخدمة

* نظافة الغرف

* جودة الطعام

ويُعتبر التعامل السريع والفعال مع هذه الشكاوى مؤشرًا مهمًا على جودة الإدارة، ويساهم بشكل مباشر في رفع رضا العملاء وتقليل التقييمات السلبية

النتائج

أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين تجربة النزيل وجودة الخدمة في فندق كورب ينبع، حيث تبين أن تحسين تجربة النزيل يؤدي مباشرة إلى رفع مستوى رضا العملاء.

كما أظهرت النتائج أن سرعة الاستجابة وجودة الاستقبال تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في تقييم النزلاء.

وتتفق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي أكدت أهمية تجربة العميل في قطاع الضيافة.

أساليب التحليل الإحصائي

* المتوسط الحسابي

* الانحراف المعياري

* معامل بيرسون

* تحليل الانحدار

مناقشة النتائج

تُظهر نتائج الدراسة وجود علاقة قوية بين تجربة النزيل وجودة الخدمة في فندق كورب ينبع، حيث بلغت قيمة الارتباط ($r = 0.84$)، مما يدل على قوة العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة Ali (2021) التي أكدت أن تجربة النزيل تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء، وكذلك دراسة Kumar (2020) التي أوضحت أهمية سرعة الخدمة في تحسين التجربة.

ويُلاحظ أن الفندق كلما حسّن من جودة الاستقبال وسرعة الاستجابة، ارتفع مستوى رضا العملاء بشكل واضح.

التوصيات

* تحسين جودة الاستقبال بشكل مستمر

* تدريب الموظفين على مهارات التعامل مع النزلاء

* تقليل وقت الاستجابة للطلبات

* تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى

- * تعزيز التواصل الإنساني مع النزلاء
- * إجراء تقييم دوري لجودة الخدمة
- * الاستفادة من تقييمات العملاء في التطوير
- * رفع كفاءة العاملين في قسم الخدمات
- * تطبيق معايير الجودة العالمية
- * الاهتمام بتفاصيل تجربة النزيل اليومي

حدود الدراسة

- * بشرية: نزلاء الفندق
- * مكانية: فندق كورب ينبع
- * زمانية: 2024 – 2026

الخاتمة

في ضوء ما تناولته هذه الدراسة، يتضح أن تجربة النزيل تُعد من العوامل الأساسية المؤثرة على جودة الخدمة في قطاع الفنادق، حيث أصبحت تجربة العميل معياراً رئيسياً في تقييم الأداء الفندقي وليس فقط مستوى الخدمات التقليدية المقدمة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين تجربة النزيل وجودة الخدمة في فندق كورب ينبع، مما يدل على أن تحسين عناصر تجربة النزيل مثل الاستقبال، سرعة الخدمة، النظافة، والتعامل مع الطلبات ينعكس بشكل مباشر على رفع مستوى رضا العملاء.

كما أكدت النتائج أهمية سرعة الاستجابة والتعامل الفعّال مع احتياجات النزلاء باعتبارها من أهم العوامل التي تؤثر في تقييم جودة الخدمة داخل الفندق.

وبناءً على ذلك، فإن تطوير تجربة النزيل لم يعد خيارًا إضافيًا، بل أصبح ضرورة استراتيجية تسهم في تعزيز تنافسية الفنادق ورفع مستوى أدائها في ظل التغيرات الكبيرة التي يشهدها قطاع الضيافة في المملكة العربية السعودية.

وفي الختام، توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تحسين تجربة النزلاء وتطويرها بشكل مستمر، لما لذلك من أثر مباشر على جودة الخدمة، ورضا العملاء، وبناء سمعة إيجابية للفندق على المدى الطويل.

المراجع

1. Parasuraman et al. (2019) SERVQUAL

2. Kotler et al. (2021) Marketing for Hospitality

3. Grönroos (2019) Service Management

4. Zeithaml et al. (2020) Services Marketing

5. Oliver (2019) Customer Satisfaction

6. Baker (2021) Marketing Book

Kumar & Reinartz (2020) CRM	.7
Lee & Kim (2022) Hospitality Satisfaction	.8
Chen & Chen (2020) Tourism Experience	.9
Smith (2021) Hotel Loyalty	.10
Johnson & Gustafsson (2022) Service Quality	.11
Hassan (2023) Hotel Performance	.12
Al-Qahtani (2022) Saudi Hospitality	.13
Ali (2021) Hotel Satisfaction	.14
UNWTO (2022) Tourism Report	.15
(2023) Saudi Tourism Authority	.16
Cronin & Taylor (2019) Service Quality	.17
Hair et al. (2020) Data Analysis	.18