



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

أثر تطبيق إدارة الجودة المتكاملة بفنادق شرم الشيخ في تحقيق استدامة التراء

إعداد

د/ حسام جابر احمد صالح

جامعة الملك فيصل - كلية الآداب - قسم الدراسات الاجتماعية

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة
عدد (١٦) - ديسمبر ٢٠٢٤

أثر تطبيق إدارة الجودة المتكاملة بفنادق شرم الشيخ في تحقيق استدامة النزلاء

الملخص:

يهدف البحث إلى معرفة أثر تطبيق إدارة الجودة المتكاملة بفنادق شرم الشيخ في تحقيق استدامة النزلاء ويتناول البحث مفهوم إدارة الجودة المتكاملة ومبادئها وأهدافها ومدى توافق الفنادق في شرم الشيخ مع تطبيق إدارة الجودة المتكاملة ومبادئها ويتضمن أيضا عرض للخدمات الفندقية المقدمة في شرم الشيخ وأهم المشاكل التي تواجه الفنادق هناك، وقد شملت الدراسة توزيع تم توزيع عدد (٢٥٠) استمارة على السائحين المصريين والعرب وبلغ عدد الاستمارات الصحيحة (٢١٢) بنسبة قدرها ٨٥% ، كما تم توزيع عدد (٢٠٠) استمارة على السائحين الأجانب بلغ عدد الاستمارات الصحيحة عدد (١٤٧) بنسبة قدرها ٧٤%، تم أيضا توزيع عدد (٥٠) استمارة على مسئولي الجودة بالفنادق وبلغ عدد الاستمارات الصحيحة (٣٨) استمارة بنسبة قدرها ٧٦%، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ يساهم في زيادة معدل رضا وولاء النزلاء. بناء على نتائج الدراسة تم وضع مجموعة من التوصيات أبرزها، وضع خطة لتحسين جودة المرافق والخدمات بالفنادق في مدينة شرم الشيخ

الكلمات الدالة: إدارة الجودة المتكاملة، الخدمات الفندقية، استدامة النزلاء، شرم الشيخ

Summary:

The research aims to know the impact of the application of integrated quality management in Sharm El-Sheikh hotels in achieving the guests' sustainability. The study included the distribution of (٢٥٠) forms to Egyptian and Arab tourists, and the number of valid forms was

(٢١٢) at a rate of ٨٥%, and the number of (٢٠٠) forms were distributed to foreign tourists, and the number of valid forms was (١٤٧) at a rate of ٧٤%, (٥٠) forms were also distributed to hotel quality officials, and the number of correct forms was (٣٨) at a rate of ٧٦%, and the study concluded that the application of integrated quality management in Sharm El Sheikh hotels contributes to increasing the rate of guest satisfaction and loyalty. Based on the results of the study, a set of recommendations was developed, most notably, the development of a plan to improve the quality of facilities and services in hotels in Sharm El Sheikh

مقدمة الدراسة:

إن الجودة لا تتأتى بالتمني ولن تحصل عليها المؤسسة أو الفرد بمجرد الحديث عنها بل إن على أفراد المؤسسة ابتداءً من رئيسها في أعلى قمة الهرم إلى العاملين في مواقع العمل العادية وفي شتى الوظائف أن يتفانوا جميعاً في سبيل الوصول إلى الجودة. إن تقديم الخدمة أو المنتج الخاطئ أو في الوقت غير الملائم يؤدي دوماً إلى عدم رضا العميل وربما إلى فقدته (البردقاني، ٢٠١٧). التفاعل الكامل، وهذا يعني أن كل أفراد المؤسسة معنيين بالعمل الجماعي لتحقيق الجودة. فكل فرد في مكانه مسئول عما يقوم به من أعمال أو خدمات وعليه أن ينتجها أو يقدمها بشكل يتصف بالجودة. إن هذا يعني كذلك أن الجودة مسؤولية كل فرد وليست مسؤولية قسم أو مجموعة معينة (Hammad and Elsaed, ٢٠٢١). تسعى تلك الدراسة لتوضيح دور تطبيق إدارة الجودة

المتكاملة بفنادق شرم الشيخ في تحقيق استدامة النزلاء وزيادة درجة رضاهم وولائهم.

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات الفندقية جملة من التحديات الهامة التي تفرض على الإدارة مراجعة وضعها التنافسي حتى تكون قادرة على تحقيق هدفها الإقتصادي الأول والمتمثل بالبقاء والنمو في بيئة الأعمال الفندقية وهذه التحديات داخلية وخارجية باعتبار أن بيئة الفنادق المحلية مرتبطة بالفنادق العالمية وهذه التحديات تحتم على المؤسسات الفندقية انتهاز الأسلوب العلمي الواعي (وهيية، ٢٠١٥)، لاسيما وأن الإدارة العالمية المعاصرة أسهمت بشكل كبير في تطوير بنية المؤسسات الفندقية وتعتبر إدارة الجودة المتكاملة من أكثر الجوانب الإدارية الهادفة لمواجهة هذه التحديات والتي من أهدافها الأساسية وضع وتنفيذ إستراتيجية التنمية المستدامة فهي تضع نهج إدارة الفنادق عن طريق عمليات مستمرة وديناميكية لتحسين ارضاء النزلاء واستدامتهم (شجاع وآخرون، ٢٠١٨)، وذلك من خلال تكامل كل عناصر الخدمة الفندقية ومن خلال ذلك يمكن تطبيق مفهوم إدارة الجودة المتكاملة على فنادق شرم الشيخ، ومن هنا يمكن تحديد المشكلة محل الدراسة في:

- عدم وضوح مفاهيم إدارة الجودة ومتطلبات قيامها للقائمين على الفنادق في شرم الشيخ.
- عدم إلمام القائمين على الفنادق بأسس ومبادئ إدارة الجودة المتكاملة وكيفية تطبيقها

- عدم التكامل والتنسيق بين إدارات وأقسام الفندق في تطبيق أعمال الجودة.

أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على الخدمات والتسهيلات الداعمة لتطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ.
- ٢- التحقق من جودة الخدمات المقدمة والأماكن العامة في فنادق شرم الشيخ.
- ٣- دراسة المتطلبات والأسس اللازمة لتطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ .
- ٤- تحديد المبادئ التي يمكن الاعتماد عليها عند تطبيق إدارة الجودة المتكاملة
- ٥- الوقوف على مميزات تطبيق إدارة الجودة المتكاملة.
- ٦- تناول بعض المعوقات الرئيسية التي تواجه علم إدارة الجودة المتكاملة عند التطبيق في الفنادق.

فرض الدراسة:

- يؤدي تطبيق إدارة الجودة المتكاملة إلى تحقيق استدامة النزلاء بفنادق شرم الشيخ.

محددات الدراسة:

- محددات بشرية: اقتصرَت الدراسة على استقصاء النزلاء بفنادق شرم الشيخ.
- محددات زمنية: تمت الدراسة الميدانية في الفترة من سبتمبر ٢٠٢١ الى مارس ٢٠٢٢.

الاطار النظري للبحث:

مفهوم الجودة:

الجودة كمصطلح (Quality) كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي معناها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه وهي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان (المؤسسة، المورد، العميل، وغيره) (لطيف و قورة، ٢٠٠٩). فقد عرفها المعلم (٢٠١٥) بأنها "هي الملائمة للغرض والاستعمال"، أي أن السلع والخدمات يجب أن تلبي احتياجات مستخدميها. عرف (Pheng and Rui, ٢٠١٦) "الجودة بأنها: تلك العملية التي يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة وجودة المعلومات، والتشغيل، وجودة القسم والنظام وجودة المورد البشري وجودة الأهداف وغيرها.

وتستنتج الدراسة من هذه التعاريف بأن (الجودة) تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة. فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة.

جودة الخدمات الفندقية:

تعرف الخدمات الفندقية بأنها: "مجموعه من الأنشطة المختلفة التي تقدمها المستشفيات، وموظفوه للنزلاء كحسن الاستقبال وسرعة الاستجابة لتوفير متطلباتهم وتقديمها بأفضل الوسائل التي تشعر المريض بالتقدير والاحترام وجودة الخدمة" (المواهرة، ٢٠١٦). تعرف الخدمة الفندقية أيضا بأنها عبارة

عن نشاطات وفعاليات غير ملموسة تطرحها الفنادق لنزلائها بالشكل الذي يحقق لهم الرضا والقبول والانتفاع والتأثير فيهم لتكرار الزيارة (الباحسين، ٢٠١٧).
إن الفنادق تقدم العديد من الخدمات إلى النزلاء وتتمثل هذه الخدمات في الآتي (صكري و ابن عيشاوي، ٢٠١٧: ٢٠١٨، Ajmal et al.):

- خدمات الإقامة: وتقدم هذه الخدمات من قبل قنوات عديدة وبأشكال مختلفة وحسب رغبات المرضى وحاجاتهم .
- خدمات الأطعمة والمشروبات : وتشمل جميع ما يلبي حاجة المرضى إلى الطعام والشراب.
- خدمات الصحية : وتشمل الخدمات العلاجية والكشف والمتابعة وغيرها .
- الخدمات المساعدة: وتشمل خدمات الماء والكهرباء والهاتف والانترنت والخدمات المصرفية ومواقف السيارات وغيرها

أبعاد جودة الخدمة الفندقية :

تتمثل أبعاد جودة الخدمة الفندقية في (الاعتمادية، البيئة المادية الملموسة، التوكيد، الاستجابة، التقمص العاطفي). حيث تعكس الاعتمادية مقدرة موفر الخدمة الفندقية على أداء الخدمة الفندقية بصورة يعتمد عليها وبدقة، والعمل الصحيح من المرة الأولى، وهي احد مكونات الخدمة الفندقية الأكثر أهمية للنزلاء.

تتكون البيئة المادية الملموسة من التسهيلات الطبيعية والمعدات والتقنيات والأفراد ومظهرهم، ويعتبر هذا البعد مكونا رئيسيا للخدمة الفندقية. وتمثل الاستجابة، الرغبة في مساعدة النزلاء ، وتوفير خدمة ضيافة فورية، ومنه تمثل

مقدرة مقدمي الخدمات الفندقية على فهم حاجات ورغبات النزلاء والاهتمام بإدارة الوقت في تقديم هذه الخدمات مكونا حرجا لجودة خدمة الضيافة من منظور النزلاء. ويعكس التوكيد (الأمان والثقة في التعامل)، معرفة العاملين ولطفهم ومقدرتهم على الإيحاء بالثقة واكتساب ثقة النزلاء ، فيتوقع النزلاء الشعور بالأمان في تعاملاتهم الجارية مع العاملين. ويعني التقمص العاطفي، العناية والانتباه الفردي الذي توفره الفنادق للنزلاء من خلال عاملها (علي و عاتي، ٢٠١٦: ٢٠١٣، Zgdar, ٢٠١٤: Madar, البردقاني، ٢٠١٧).

العوامل المؤثرة علي جودة الخدمات الفندقية بالفنادق.

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في جودة الخدمات الفندقية وهي كالاتي:

- ١- تحليل توقعات العميل: تحتاج الفنادق إلى فهم اتجاهات النزلاء عند تصميمهم للخدمة الفندقية بحيث يكون هذا التصميم متفوقاً على توقعات العميل، لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة (صكري و ابن عيشاوي، ٢٠١٧).
- ٢- يمكن للنزلاء أن يحقق ادراكاته للخدمة المقدمة من خلال التمييز بين المستويات المختلفة للنوعية وهي (Sofi et al., ٢٠١٤):
 - الجودة المتوقعة: وهي تلك الدرجة من الجودة التي يرى المريض وجوب وجودها، وهذا المستوى من الجودة يصعب تحديده في الغالب، إذ يختلف باختلاف خصائص النزلاء.
 - الجودة المدركة: وهي إدراك النزلاء لجودة الخدمة الفندقية المقدمة له من قبل الفنادق، أي تصور المريض لجودة الخدمات الفندقية المقدمة له.

- الجودة القياسية: ذلك المستوى من الخدمة المقدمة والتي تتطابق مع المواصفات المحددة .
- الجودة الفعلية: وهي الدرجة من الجودة والتي اعتادت الفنادق تقديمها للنزلاء.
- ٣ تحديد جودة الخدمات: عندما تفهم الفنادق حاجات النزلاء فإنها يجب أن تضع التحديد المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الفندقية المقدمة. وهذا التحديد عادة ما يكون مرتبطاً مع أداء العاملين في الفنادق ومستوى كفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز الخدمة الفندقية (الباحسين، ٢٠١٧).
- ٤ أداء العاملين : عندما تضع إدارة الفنادق معايير الجودة للخدمة الفندقية المقدمة، ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل العاملين في الفنادق ، فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب، ويكون من المهم أن تتوقع إدارة المستشفى تقييم المريض لجودة الخدمة الفندقية المقدمة لهم، وأن تكون هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها، وهذا يكون من الضروري أن لا تقدم الإدارة وعوداً لا تستطيع تنفيذها (Hammad and Elsaed, ٢٠٢١).
- ٥ استخدام الفنادق للتكنولوجيات الحديثة في الإعلام والاتصال (وهيئة، ٢٠١٥).
- ٦ الشواهد المادية للفنادق، كالبناء المعماري، التصميم الداخلي، المظهر الخارجي للعاملين... الخ.

مفهوم إدارة الجودة المتكاملة:

ظهر مفهوم إدارة الجودة المتكاملة كرد فعل على الضغوط التنافسية على كل من العرض والطلب وأيضا نظرا للطبيعة المعقدة لإدارة الجودة الشاملة في الفنادق حيث أنه يشمل خطة شاملة مدعومة من قبل قائد قادر على التنسيق بين جميع الشركاء في الفندق وصولا لمشروع الإستراتيجية والسياسة التي تتطلب الإدارة المتكاملة من (الموارد البشرية، الموارد الطبيعية، جودة الحياة، التراث الثقافي... الخ) (شجاع، ٢٠٢٠).

تعرف المفوضية الأوروبية إدارة الجودة المتكاملة بأنها جهد منظم لتحسين الجودة الداخلية والخارجية للمقصد لزيادة النمو الاقتصادي على المدى القصير، والتنمية المحلية على المدى الطويل. والتعريف العامل لإدارة الجودة المتكاملة (IQM) هي نهج إدارة المقصد السياحي التي تركز على العملية المستمرة لإرضاء السائح، وتهدف إلى تحسين الاقتصاد المحلي، والبيئة، جودة حياة المجتمع المحلي (جابورني ورحماني، ٢٠١٤).

أهداف إدارة الجودة المتكاملة:

إدارة الجودة المتكاملة لا ينبغي النظر إليها على أنها الطريق الوحيد للنجاح في الفنادق ولكنها يجب أن تقود إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية (حريد و سلامة، ٢٠١٧: عز الدين، ٢٠١٧: شجاع وآخرون، ٢٠١٨: قروف و يوسف، ٢٠١٩: شجاع، ٢٠٢٠):

- ١- زيادة الوعي المحلي ودعم السياحة عموما في الفنادق.
- ٢- تحسين التنسيق بين المؤسسات في مجال الفنادق وزيادة دعم التسويق للمقصد.

٣- تحسين صورته الفنادق الحقيقية وليست القائمة على أساس التوقعات الزائفة.

٤- زيادة الترويج للمنتجات السياحية البيئية.

٥- ارتفاع مستوى رضا العملاء.

٦- مراقبة وإدارة الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للسياحة والقدرة على التكيف معها.

٧- زيادة الدخل والعمالة من خلال السياحة.

٨- مراقبة إدارة التأثيرات على البيئة المحلية.

ومن هنا يمكن استنتاج أن إدارة الجودة المتكاملة تركز على العناصر الآتية :

- التركيز على استدامة السائحين وتحسين جودة كل ما يقدم لهم بحيث يكرروا زيارتهم أو يوصوا سائحين محتملين بالزيارة.
- إشراك السكان المحليين في إدارة المقصد.
- إن إدارة الجودة المتكاملة تعود بمردود ايجابي على أنشطة العاملين في السياحة والسائحين والسكان المحليين والبيئة.
- إستراتيجية إدارة الجودة المتكاملة يجب أن تركز على تلبية احتياجات السائحين كهدف رئيسي لها.

استدامة السائحين

يساعد مؤشر الإستدامة إلى تحقيق التوافق بين الأهداف الاقتصادية، والبيئية، والاجتماعية، كشرط لتحقيق نموها وبقائها (Pakurár et al., ٢٠١٩). تتحقق استدامة السائحين من خلال:

- ١- زيادة رضا السائح: عُرف رضا السائح بأنه "الحالة العقلية التي يشعر بها الإنسان عندما يحصل على مكافأة كافية مقابل التضحية بالنقود أو المجهود" (عبد الفتاح وآخرون، ٢٠١٧).

٢- زيادة ولاء السائح: من خلال تحسين الاتجاهات والمعتقدات والميول التي تتكون لدى السائح، وينتج عن رغبة داخلية في عودة المجيء والعودة والتعامل (الهياجي، ٢٠١٦).

٣- تصميم علامة المقصد السياحي Destination Branding وهي الطريقة التي يتم بها إيصال الهوية الفريدة للمقصد السياحي للسياح وتمييزه عن المقاصد المنافسة (Qu, ٢٠١١).

٤- تحسين صورة المقصد السياحي: فالصورة السياحية هي "انطباع كلي في عقل السائح وجهاز السياحة الوطني مبني على بناء تجميعي عبر الوقت ويعكس معلومات معرفية وحسية حول المقصد على وجه العموم من جهة ومناطق الجذب والتميز فيه على وجه الخصوص من جهة أخرى (يونس، ٢٠١٩).

الدراسة الميدانية

١- منهجية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، والتي تستهدف تقرير خصائص مشكلة معينة، ودراسة الظروف المحيطة بها، حيث تميل الدراسات الوصفية إلى تعزيز خصائص ظاهرة معينة أو موقف ما.

كما تعتمد تلك الدراسات على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، مما يتيح إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها.

٢- اختيار عينة الدراسة:

مجتمع وعينة الدراسة.

تم تطبيق الدراسة الميدانية على ثلاثة مجتمعات مختلفة هما:

- ١- السائحين المصريين والعرب.
 - ٢- السائحين الأجانب
 - ٣- مسئولو الجودة في الفنادق السياحية.
- بالنسبة للمجتمعين الأول والثاني وهما مجتمعات كبيرة لا يمكن حصرها ، لذلك سيتم تطبيق الدراسة على عينة حكمية من تلك المجتمعات لصعوبة إجراء مسح شامل.

أما بالنسبة للمجتمع الثالث فقد تم تطبيق الدراسة عليه من خلال المقابلة الشخصية لمسئولي الجودة في بعض فنادق شرم الشيخ .

وفي ضوء اعتبارات الوقت والتكلفة فقد تم توزيع عدد (٢٥٠) استمارة على السائحين المصريين والعرب ، وعدد (٢٠٠) استمارة على السائحين الأجانب ، وعدد (٥٠) استمارة على مسئولو الجودة في الفنادق السياحية ، وذلك خلال الفترة من مايو ٢٠١٧ إلى يونيو ٢٠١٧ للسائحين العرب والأجانب ، وخلال شهر يوليو ٢٠١٧ لمسئولي الجودة في الفنادق السياحية ، ويوضح الجدول التالي عدد الاستمارات التي تم توزيعها وعدد الردود وعدد الاستمارات الصحيحة.

جدول رقم (١)

عدد الاستمارات الموزعة ونسب الردود

الاستمارات الصحيحة		الاستمارات الواردة		الاستمارات الموزعة		بيان
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%٨٥	٢١٢	%٨٨	٢٢١	%١٠٠	٢٥٠	السائحين المصريين

						والعرب
%٧٤	١٤٧	%٨١	١٦١	%١٠٠	٢٠٠	السائحين الأجانب
%٧٦	٣٨	%٨٢	٤١	%١٠٠	٥٠	مسئولي الجودة في الفنادق
%٨٠	٣٩٧	%٨٥	٤٢٣	%١٠٠	٥٠٠	الاجمالي

يتضح من بيانات الجدول السابق أنه قد تم توزيع عدد (٢٥٠) استثماراً على السائحين المصريين والعرب تم استلام عدد (٢٢١) استثماراً منها وتم استبعاد عدد (٩) استثمارات عند تفريغ البيانات لعدم اكتمال استيفائها وبلغ عدد الاستثمارات الصحيحة (٢١٢) بنسبة قدرها ٨٥% ، وأنه قد تم توزيع عدد (٢٠٠) استثماراً على السائحين الأجانب تم استلام عدد (١٦١) استثماراً منها وتم استبعاد عدد (١٤) استثماراً عند تفريغ البيانات لعدم اكتمال استيفائها وبلغ عدد الاستثمارات الصحيحة عدد (١٤٧) بنسبة قدرها ٧٤% ، وأنه قد تم توزيع عدد (٥٠) استثماراً على مسئولِي الجودة بالفنادق تم استلام عدد (٤١) استثماراً منها وتم استبعاد عدد (٣) استثمارات عند تفريغ البيانات لعدم اكتمال استيفائها وبلغ عدد الاستثمارات الصحيحة (٣٨) استثماراً بنسبة قدرها ٧٦%، أن معدل الردود الصحيحة بلغ حوالي ٨٠% في المتوسط، وهي معدلات جيدة في مجملها، بحيث يمكن الاعتماد على النتائج التي تم الحصول عليها في اختبار فروض الدراسة واستخلاص النتائج.

٣- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تتمثل الأساليب الإحصائية التي اعتمد عليها الباحث في تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة فيما يلي :

- معامل ارتباط الفا Alpha Correlation لقياس درجة اتساق المقاييس المبنية على إجابات مفردات العينة.

- الإحصائيات الوصفية مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الترتيب، والأهمية النسبية، وذلك لتحديد سمات وخصائص عينة الدراسة .
- اختبار مان ويتي Mann-Whitney U Test للتعرف على ما إذا كان هناك فروق معنوية بين إجابات كل من السائحين العرب والسائحين الأجانب على أسئلة الاستقصاء.
- حساب التكرارات والنسب المئوية لدراسة آراء المستقصى منهم حول بعض الأسئلة التي لها أكثر من اختيار ، وللوقوف على أهم تلك الاختبارات

بعد مراجعة وتصنيف استمارات الاستقصاء الواردة فقد تم ترميز الأسئلة ، وإدخال الإجابات على الحاسب الآلي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) The Statistical Package for the Social Sciences Version ٢٦ ، حيث تم استخراج جداول التكرارات والمقاييس الإحصائية التي تتلاءم مع طبيعة بيانات الدراسة

٤- التحليلات الإحصائية ومناقشتها.

جدول رقم (٢)

مستوى الخدمات والتسهيلات المتاحة بالفندق

العينة ككل		السائحين الأجانب		السائحين العرب		المتغيرات
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٠,٧١٥	٣,٦٧	٠,٦١٧	٣,٣١	٠,٦٧٠	٣,٩٢	مرافق الفندق في حالة جيدة
٠,٧١٣	٣,٦٧	٠,٦١٩	٣,٣٢	٠,٦٧٥	٣,٩١	يحتوى الفندق على الأجهزة الحديثة

المتغيرات		السائحون العرب		السائحون الأجانب		العينة ككل	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مظهر موظفي الفندق لائق	٣,٩٨	٠,٦٦٣	٣,٣٣	٠,٥٨٧	٣,٧١	٠,٧٠٩	
عندما يعد الفندق بفعل شيء في وقت معين ، فإنه يفعل ذلك؟	٣,٣٤	٠,٧٠٢	٣,٣٥	٠,٦٦٠	٣,٣٥	٠,٦٨٤	
يقدم الفندق الخدمة الصحيحة من أول مرة	٣,٣٠	٠,٧١٨	٣,٣٩	٠,٧٠٧	٣,٣٤	٠,٧١٣	
يهتم الفندق بحل مشكلات العملاء	٣,٣٣	٠,٧١١	٣,٣٧	٠,٦٦٣	٣,٣٤	٠,٦٩١	
يلتزم الفندق بتقديم خدمة خالية من الأخطاء	٣,٣١	٠,٧١٢	٣,٣٥	٠,٦٥٠	٣,٣٣	٠,٦٨٧	
يخبرك موظفي الفندق بوقت محدد لتنفيذ الخدمة	٣,٣١	٠,٧٣٢	٣,٢٩	٠,٥٩٧	٣,٣٠	٠,٦٧٩	
يقدم موظفي الفندق الخدمة بشكل سريع	٣,٢٧	٠,٧٣٥	٣,٢٨	٠,٦٢٨	٣,٢٨	٠,٦٩٣	
موظفي الفندق على استعداد دائم لمساعدتك عند حدوث أي مشكلة	٣,٣٣	٠,٦٥٥	٣,٢٩	٠,٦١٩	٣,٣١	٠,٦٤٠	
تشعر بالأمان والرضا عند التعامل مع الفندق	٣,٣٣	٠,٦٦٣	٣,٣١	٠,٦٤٨	٣,٣٢	٠,٦٥٦	
سلوك موظفي الفندق يقوى الثقة لدى العملاء	٣,٣٥	٠,٦٩٠	٣,٢٧	٠,٦٣٤	٣,٣٢	٠,٦٦٨	
موظفي الفندق لديهم المعلومات الكافية للرد على استفساراتكم	٣,٤١	٠,٦٩٢	٣,٢٤	٠,٦٠١	٣,٣٤	٠,٦٦١	
يمنحك الفندق الاهتمام	٣,٣٥	٠,٧٠٣	٣,٢٧	٠,٦٥٧	٣,٣٢	٠,٦٨٥	

العينة ككل		السائحين الأجانب		السائحين العرب		المتغيرات
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
						بشكل شخصي
٠,٦٧٦	٣,٣٢	٠,٥٩٤	٣,٢٢	٠,٧٢٢	٣,٣٨	يركز موظفي الفندق على مصالح العملاء إلى جانب مصلحة الفندق

وبتحليل نتائج الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٢٧ - ٣,٩٨) لآراء السائحين المصريين العرب ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين المصريين والعرب عن الخدمات والتسهيلات المقدمة في فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٥,٤% - ٧٩,٦%) ، حيث احتل مستوى السرعة في تقديم الخدمة من قبل موظفي الفندق أقل نسبة رضا ، واحتل مظهر موظفي الفندق اللائق أعلى نسبة رضا.

كما أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٢٢ - ٣,٣٩) لآراء السائحين الأجانب ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين الأجانب عن الخدمات والتسهيلات المقدمة في فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٤,٤% - ٦٧,٨%) ، حيث احتل مدى تركيز موظفي الفندق على مصالح العملاء إلى جانب مصلحة الفندق أقل

نسبة رضا ، واحتل مدى تقديم الفندق الخدمة الصحيحة من أول مرة أعلى نسبة رضا.

كما أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٢٨ - ٣,٧١) لآراء كل من السائحين العرب والسائحين الأجانب معاً ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب عن الخدمات والتسهيلات المقدمة في فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٥,٦% - ٧٤,٢%) ، حيث احتل مستوى السرعة فى تقديم الخدمة من قبل موظفى الفندق أقل نسبة رضا ، واحتل مظهر موظفي الفندق اللائق أعلى نسبة رضا.

وتظهر تلك النتائج أن مستوى الخدمات والتسهيلات المقدمة للسائحين بفنادق شرم الشيخ لن تتجاوز نسبة الرضا عنها نسبة ٨٠% بالنسبة للسائحين المصريين والعرب ، ولم تتجاوز نسبة الرضا ٦٨% بالنسبة للسائحين الأجانب ، وبلغت فى المتوسط لكل مفردات العينة ٧٥% ، مما يدل على عدم توافر الخدمات والتسهيلات المقدمة للسائحين فى فنادق مدينة شرم الشيخ بشكل كامل.

وقد جاءت نتائج اختبار مان ويتنى لقياس الفروق بين متوسطي كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب كما يلي :

جدول رقم (٣)

اختبار مان ويتنى لمتغيرات مستوى الخدمات والتسهيلات المقدمة

المتغير	مقياس مان ويتنى	مستوى المعنوية
مرافق الفندق في حالة جيدة	٧٩٩٨,٥	٠,٠٠٠
يحتوى الفندق على الأجهزة الحديثة	٨٣٠٩,٥	٠,٠٠٠
مظهر موظفي الفندق لائق	٧٥٤١,٥	٠,٠٠٠
عندما يعد الفندق بفعل شيء في وقت معين، فإنه يفعل ذلك؟	١٥٥٦٧,٥	٠,٩٨٦
يقدم الفندق الخدمة الصحيحة من أول مرة	١٤٨٥٢	٠,٤٠٣
يهتم الفندق بحل مشكلات العملاء	١٥٢٢٧,٥	٠,٦٨٣
يلتزم الفندق بتقديم خدمة خالية من الأخطاء	١٥٣٦٦,٥	٠,٨٠٤
يخبرك موظفي الفندق بوقت محدد لتنفيذ الخدمة	١٤٩٤٤,٥	٠,٤٥٩
يقدم موظفي الفندق الخدمة بشكل سريع	١٥٣٥٥,٥	٠,٧٩٢
موظفي الفندق على استعداد دائم لمساعدتك عند حدوث أي مشكلة	١٤٦٤٠	٠,٢٥٩
تشعر بالأمان والرضا عند التعامل مع الفندق	١٤٨٩٩,٥	٠,٤١٢
سلوك موظفي الفندق يقوى الثقة لدى العملاء	١٤٣٣٨,٥	٠,١٣٥
موظفي الفندق لديهم المعلومات الكافية للرد على استفساراتكم	١٣٥١٩,٥	٠,٠١٥
يمنحك الفندق الاهتمام بشكل شخصي	١٤٥٨٤	٠,٢٣٥
يركز موظفي الفندق على مصالح العملاء إلى جانب مصلحة الفندق	١٣٦٩٣,٥	٠,٠٢٤

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق معنوية بين رأى كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب حول مستوى الخدمات والتسهيلات المتاحة للسائحين فى فنادق مدينة شرم الشيخ عند مستوى معنوية أقل من ٥% فيما عدا الخدمات والتسهيلات التالية:

- مرافق الفندق فى حالة جيدة.
- يحتوى الفندق على الأجهزة الحديثة.
- مظهر الفندق لائق.
- موظفى الفندق لديهم المعلومات الكافية للرد على استفساراتكم.
- يركز موظفى الفندق على مصالح العملاء إلى جانب مصلحة الفندق

ويرجع ذلك إلى وجود اختلاف فى المستوى المقبول لتلك الخدمات ودرجة رضا السائحين عنها لكل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب ، وعلى الرغم من أنها فروق جوهريّة إلا أن هناك تقارب كبير بين نسبة الموافقة على مستوى الخدمات والتسهيلات المقدمة .

جدول رقم (٤)

مستوى جودة الخدمات والأماكن فى فنادق مدينة شرم الشيخ

العينة ككل		السائحين الأجانب		السائحين العرب		المتغيرات
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
						أ- جودة خدمة الغرف:
٠,٧٨٣	٣,٦٩	٠,٧٠٥	٣,٤٧	٠,٨٠١	٣,٨٣	نظافة غرفتكم عند دخولها
٠,٧٩٠	٣,٦٥	٠,٧٠٥	٣,٤٦	٠,٨١٩	٣,٧٩	حالة أغطية السرير
٠,٧٦٠	٣,٥٩	٠,٦٧٤	٣,٤٤	٠,٨٠٠	٣,٦٩	الإنارة فى الغرفة
٠,٨٢٧	٣,٤٦	٠,٦٩٤	٣,٤٤	٠,٩١٠	٣,٤٧	نظافة الحمام بشكل عام
٠,٨٦٤	٣,٤٦	٠,٧٢١	٣,٤٣	٠,٩٥١	٣,٤٩	توفر نوعية جيدة

العينة ككل		السائحون الأجانب		السائحون العرب		المتغيرات
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
						من أدوات العناية الشخصية
						ب- جودة الأغذية والمشروبات:
٠,٩٣٤	٣,٧٨	٠,٧٨٧	٣,٥٥	٠,٩٩٥	٣,٩٣	جودة الطعام
٠,٩٠٤	٣,٧٧	٠,٧٧٨	٣,٥٦	٠,٩٥٧	٣,٩١	جودة المشروبات
١,٠٢٤	٣,٥٨	٠,٧٩٤	٣,٥٧	١,١٥٩	٣,٥٨	تنوع اختيارات الطعام
٠,٨٩٣	٣,٦٩	٠,٧٦٥	٣,٥٩	٠,٩٦٨	٣,٧٥	الخدمة بشكل عام
٠,٩٣٠	٣,٧١	٠,٧٨٣	٣,٥٩	١,٠١٤	٣,٧٩	القيمة مقابل السعر المدفوع
						ج- الأماكن العامة في الفندق:
٠,٨٥٢	٣,٨٢	٠,٧١٥	٣,٤٦	٠,٨٥٥	٤,٠٦	توفر محيط ممتع
٠,٧٩٥	٣,٧٧	٠,٦٨٦	٣,٤٧	٠,٨٠٢	٣,٩٧	حالة الأراضي
٠,٧٩٥	٣,٧٨	٠,٦٨٤	٣,٥٥	٠,٨٢٩	٣,٩٣	حالة منطقة الاستقبال
٠,٨٠١	٣,٧٥	٠,٧٣٠	٣,٥٨	٠,٨٢٩	٣,٨٦	ديكور منطقة الاستقبال
٠,٧٩٢	٣,٧٤	٠,٧٠٩	٣,٦٠	٠,٨٣١	٣,٨٤	حالة الدهاليز
٠,٧٩٦	٣,٧٣	٠,٧٠٤	٣,٦٣	٠,٨٤٥	٣,٨٠	حالة المطاعم
٠,٨٣٥	٣,٨٢	٠,٧٤٥	٣,٦٦	٠,٨٧٨	٣,٩٢	
٠,٨٥١	٣,٧٧	٠,٧٧٥	٣,٥٩	٠,٨٧٩	٣,٩٠	

العينه ككل		السائحين الأجنب		السائحين العرب		المتغيرات
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
						حالة حمام السباحة
						حالة نادى
						الرياضة بشكل عام

أ- جودة خدمة الغرف.

وبتحليل نتائج الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٤٧ - ٣,٨٣) لآراء السائحين المصريين والعرب ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب فى إجابات مفردات العينه.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين المصريين والعرب عن جودة خدمة الغرف فى فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٩,٤% - ٧٦,٦%) ، حيث احتل نظافة الحمام بشكل عام أقل نسبة رضا ، واحتل مستوى نظافة غرفكم عند دخولها أول مرة أعلى نسبة رضا.

كما أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٤٣ - ٣,٤٧) لآراء السائحين الأجنب ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب فى إجابات مفردات العينه.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين الأجانب عن جودة خدمة الغرف المقدمة فى فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٨,٦% - ٦٩,٤%) ، حيث احتل مدى مدى توفر نوعية جيدة من أدوات العناية الشخصية بالغرفة أقل نسبة رضا ، واحتل مستوى نظافة غرفكم عند دخولها أول مرة أعلى نسبة رضا.

كما أن المتوسط الحسابى يتراوح بين (٣,٤٦ - ٣,٦٩) لآراء كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب معاً ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب عن جودة خدمة الغرف فى فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٩,٢% - ٧٣,٨%) ، حيث احتل كل من نظافة الحمام بشكل عام وتوفر نوعية جيدة من أدوات العناية الشخصية أقل نسبة رضا ، واحتل مستوى نظافة غرفكم عند دخولها أول مرة أعلى نسبة رضا.

وتظهر تلك النتائج أن مستوى الرضا عن جودة خدمة الغرف بفنادق شرم الشيخ لن تتجاوز نسبة الرضا عنها نسبة ٧٧% بالنسبة للسائحين المصريين والعرب ، ولم تتجاوز نسبة الرضا ٦٩% بالنسبة للسائحين الأجانب ، وبلغت فى المتوسط لكل مفردات العينة ٧٤% ، مما يدل على عدم وجود جودة بشكل كامل في خدمة الغرف المقدمة للسائحين فى فنادق مدينة شرم الشيخ.

وقد جاءت نتائج اختبار مان ويتنى لقياس الفروق بين متوسطي كل من السائحين العرب والسائحين الأجانب كما يلي:

جدول رقم (٥)

اختبار مان ويتنى لمتغيرات مستوى جودة الغرف

المتغير	مقياس مان ويتنى	مستوى المعنوية
نظافة غرفتكم عند دخولها	١٠٧٠٥	٠,٠٠٠
حالة أغطية السرير	١١١٠٥	٠,٠٠٠
الإضاءة في الغرفة	١٢٠٧٧,٥	٠,٠٠٠
نظافة الحمام بشكل عام	١٤٩١٦	٠,٤٥٦
توفر نوعية جيدة من أدوات العناية الشخصية	١٤٥٢٩	٠,٢٣٩

ويتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية بين رأى كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب حول مستوى جودة خدمة الغرف بالنسبة للثلاثة مؤشرات الأولى ، وعدم وجود فروق معنوية بالنسبة للمؤشرين الرابع والخامس عند مستوى معنوية أقل من ٥% .

وقد يرجع ذلك إلى وجود اختلاف في المستوى المقبول لتلك الخدمات ودرجة رضا السائحين عنها لكل من السائحين العرب والأجانب ، وعلى الرغم من أنها فروق جوهريّة إلا أن هناك تقارب كبير بين نسبة الموافقة على مستوى جودة الغرف لكل منهما.

ب- جودة الأغذية والمشروبات.

وبتحليل نتائج الجدول رقم (٤) نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٥٨ - ٣,٩٣) لأراء السائحين المصريين والعرب ، كما أن الانحراف المعياري للمتغيرات أقل من الواحد الصحيح أو قريب منه وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين المصريين والعرب عن جودة الأغذية والمشروبات في فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٧١,٦% - ٧٨,٦%) ، حيث احتل مؤشر تنوع اختيارات الطعام أقل نسبة رضا ، واحتل مؤشر جودة الطعام أعلى نسبة رضا.

كما أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٥٥ - ٣,٥٩) لآراء السائحين الأجانب ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين الأجانب عن جودة الأغذية والمشروبات المقدمة في فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٧١% - ٧١,٨%) ، حيث احتل مؤشر جودة الطعام أقل نسبة رضا ، واحتل مؤشر القيمة مقابل السعر المدفوع أعلى نسبة رضا.

كما أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٥٨ - ٣,٧٨) لآراء كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب معاً ، كما أن الانحراف المعياري للمتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب عن جودة الأغذية والمشروبات المقدمة في فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٧٠% - ٧٥,٦%) ، حيث احتل مؤشر تنوع اختيارات الطعام أقل نسبة رضا ، واحتل مؤشر جودة الطعام أعلى نسبة رضا.

وتظهر تلك النتائج أن مستوى الرضا عن جودة الأغذية والمشروبات المقدمة بفنادق شرم الشيخ لن تتجاوز نسبة الرضا عنها نسبة ٧٩% بالنسبة للسائحين المصريين والعرب ، ولم تتجاوز نسبة الرضا ٧٢% بالنسبة للسائحين الأجانب ، وبلغت في المتوسط لكل مفردات العينة ٧٦% ، مما يدل على عدم وجود جودة بشكل كامل في مستوى جودة الأغذية والمشروبات المقدمة للسائحين في فنادق مدينة شرم الشيخ.

وقد جاءت نتائج اختبار مان ويتنى لقياس الفروق بين متوسطي كل من السائحين العرب والسائحين الأجانب كما يلي :

جدول رقم (٦)

اختبار مان ويتنى لمتغيرات مستوى جودة الأغذية والمشروبات

المتغير	مقياس مان ويتنى	مستوى المعنوية
جودة الطعام	١٠٨١٨,٥	٠,٠٠٠
جودة المشروبات	١١٣٢٤,٥	٠,٠٠٠
تنوع اختيارات الطعام	١٤٤٦٤,٥	٠,٢٢٢
الخدمة بشكل عام	١٣٢٥١,٥	٠,٠٠٩
القيمة مقابل السعر المدفوع	١٢٧٩٧,٥	٠,٠٠٢

ويتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية بين رأى كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب حول مستوى جودة الأغذية والمشروبات المقدمة في فنادق شرم الشيخ عند مستوى معنوية أقل من ٥% ، فيما عدا مؤشر تنوع اختيارات الطعام لا توجد بينهما فروق معنوية بالنسبة له.

وقد يرجع ذلك إلى وجود اختلاف في المستوى المقبول لتلك الخدمات ودرجة رضا السائحين عنها لكل من السائحين المصريين والعرب والسائحين

الأجانب ، وعلى الرغم من أنها فروق جوهرية إلا أن هناك تقارب كبير بين نسبة الموافقة على مستوى جودة الأغذية والمشروبات لكل منهما.

ج- جودة الأماكن العامة في الفنادق.

وبتحليل نتائج الجدول رقم (٤) نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٨٠ - ٤,٠٦) لآراء السائحين المصريين والعرب ، كما أن الانحراف المعياري للمتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين المصريين والعرب عن جودة الأماكن العامة فى فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٧٦% - ٨١,٢%) ، حيث احتل مؤشر حالة المطاعم أقل نسبة رضا ، واحتل مؤشر توفر محيط ممتع أعلى نسبة رضا.

كما أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٤٧ - ٣,٦٦) لآراء السائحين الأجانب ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب فى إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين الأجانب عن جودة الأماكن العامة فى فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٩,٤% - ٧٣,٢%) ، حيث احتل مؤشر حالة الأراضي أقل نسبة رضا ، واحتل مؤشر حالة حمام السباحة أعلى نسبة رضا.

كما أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٧٣ - ٣,٨٢) لآراء كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب معاً ، كما أن الانحراف المعياري للمتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب فى إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب عن جودة الأماكن العامة فى فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٧٤,٦% - ٧٦,٤%) ، حيث احتل مؤشر حالة المطاعم أقل نسبة رضا ، واحتل مؤشر توفر محيط ممتع أعلى نسبة رضا.

وتظهر تلك النتائج أن مستوى الرضا عن جودة الأماكن العامة فى فنادق شرم الشيخ لن تتجاوز نسبة الرضا عنها نسبة ٨١% بالنسبة للسائحين المصريين والعرب ، ولم تتجاوز نسبة الرضا ٧٣% بالنسبة للسائحين الأجانب ، وبلغت فى المتوسط لكل مفردات العينة ٧٦% ، مما يدل على عدم وجود جودة بشكل كامل فى مستوى جودة الأماكن العامة فى فنادق مدينة شرم الشيخ.

وقد جاءت نتائج اختبار مان ويتى لقياس الفروق بين متوسطي كل من السائحين العرب والسائحين الأجانب كما يلى:

جدول رقم (٨)

اختبار مان ويتنى لمتغيرات مستوى جودة الأغذية والمشروبات

المتغير	مقياس مان ويتنى	مستوى المعنوية
توفر محيط ممتع	٨٩٩٧,٥	٠,٠٠٠
حالة الأراضي	١٠٠١٤,٥	٠,٠٠٠
حالة منطقة الاستقبال	١١٢٢٨	٠,٠٠٠
ديكور منطقة الاستقبال	١٢٢٧٩,٥	٠,٠٠٠
حالة الدهاليز	١٢٧٨٤	٠,٠٠٠
حالة المطاعم	١٣٤٦٢	٠,٠١٨
حالة حمام السباحة	١٢٤٤٨	٠,٠٠٠
حالة نادي الرياضة بشكل عام	١٢١٠٩,٥	٠,٠٠٠

ويتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية بين رأى كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب حول مستوى جودة الأماكن العامة في فنادق شرم الشيخ لجميع مؤشرات الجودة عند مستوى معنوية أقل من ٥%.

وقد يرجع ذلك إلى وجود اختلاف في المستوى المقبول لتلك الخدمات ودرجة رضا السائحين عنها لكل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب ، ويؤكد ذلك أن أعلى نسبة رضا عن مؤشرات جودة الأماكن العامة كانت ٨١% بالنسبة للسائحين المصريين والعرب ، بينما بلغت ٧٣% للسائحين الأجانب.

وفى ضوء تلك النتائج يتضح أن الخدمات المقدمة والأماكن العامة لا تتميز بمستوى عال من الجودة فى فنادق شرم الشيخ ، ولكن يمكن القول أنها تتميز بمستوى مرضى حيث لم تتجاوز نسبة الرضا عنها أفضلها ٧٦% فى المتوسط

جدول رقم (١١)

مدى توافر متطلبات وأسس تطبيق الجودة المتكاملة بالفنادق

الانحراف المعياري	المتوسط	المتطلبات
٠,٦٢٢	٣,٢١	يدرك كافة العاملون مفهوم الجودة.
٠,٦٦٢	٣,٣٢	لدى الإدارة قناعة بأن الجودة تؤدي إلى تحسين أداء الموظفين.
٠,٦٢٢	٣,٢١	عند اختيار الموردين تأخذ إدارة الفندق في الحسبان عنصر الجودة كمحدد رئيسي.
٠,٧٢٧	٣,١١	إن الهيكل التنظيمي الحالي للفندق يتناسب مع تطبيق الجودة.
٠,٧٢٧	٣,١١	السياسات الإدارية المتبعة في الفندق واضحة ومعروفة لكافة العاملين.
٠,٦٢٢	٣,٢١	تبذل إدارة الموارد البشرية في الفندق جهداً لتوعية العاملين بمفهوم الجودة.
٠,٦٢٢	٣,٢١	يتم اعتبار كل فرد من العاملين في الفندق عميل داخلي وتعمل إدارة الفندق على تحفيزه وإرضاه.
٠,٦٢٢	٣,٢١	تهتم إدارة الفندق باشتراك العاملين في القرارات المتعلقة بنظام التحفيز والمكافأة.
٠,٣١١	٣,١١	يقوم الفندق بعمل استقصاء للعملاء أو إجراء مقابلات معهم لمعرفة آرائهم وتطلعاتهم حول مختلف الخدمات التي يقدمها الفندق.
٠,٣١١	٣,١١	يؤخذ بعين الاعتبار ملاحظات العاملين عند إجراء أى تغيير أو تعديل يهدف إلى رفع جودة الخدمات المقدمة.
٠,٤١٣	٣,٢١	تتبنى إدارة الفندق سياسة الباب المفتوح من أجل تمكين العاملين من طرح أفكارهم ومقترحاتهم لتطوير الخدمة الفندقية.
٠,٨٩٤	٣,٨٩	تسعى إدارة الفندق ذاتماً إلى تحقيق رضا الموظف وولائه.
٠,٨١١	٣,٧٩	تستخدم إدارة الفندق الأساليب العلمية للتنبؤ بأعداد السائحين واحتياجاتهم.
٠,٨٤٢	٣,٦٨	توجد خطة تدريبية للعاملين بالفندق بناء على احتياجاتهم التدريبية بهدف رفع مستوى الأداء.

الانحراف المعياري	المتوسط	المتطلبات
٠,٨٤٢	٣,٦٨	يتم تدريب العاملين في الفندق على الشاطئ على دورات إسعاف طبي لمواجهة أى حادث على الشاطئ.
٠,٨٤٢	٣,٦٨	تستخدم إدارة الفندق الموارد المالية المتاحة بكفاءة عالية.
٠,٨٤٢	٣,٦٨	تستخدم إدارة الفندق الموارد البشرية المتاحة بكفاءة عالية.
٠,٨٥٨	٣,٥٨	تحرص إدارة الفندق على إقامة علاقات طيبة ودائمة مع الوكالات والهيئات السياحية من أجل استقطاب عدد أكبر من السائحين.
١,٠٠٨	٠,٨٩	تحرص إدارة الفندق على استقطاب كوادر متخصصة في الخدمة الفندقية.
١,٠٨١	٣,٥٨	يتم استعمال الطرق الإحصائية لفحص وتدقيق كل الخدمات الفندقية.

وفي ضوء النتائج الواردة في الجدول رقم (١١) نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,١١ - ٣,٨٩) لأراء مسؤولي الجودة بالفنادق ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح أو قريب منها وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ونستنتج من ذلك أن مسؤولي الجودة بفنادق شرم الشيخ يرون أن المتطلبات والأسس اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة في فنادق شرم الشيخ تتوافر بنسبة تتراوح بين (٦٢,٢% - ٧٧,٨%) ، وهو ما يعنى أن تلك المتطلبات لا تتوافر بشكل كامل لكى يمكن تطبيق الجودة المتكاملة بفنادق شرم الشيخ.

وفي ضوء تلك النتائج يتضح أنه لا تتوافر المتطلبات والأسس اللازمة لتطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ بشكل كامل.

جدول رقم (١٢)

مبادئ تطبيق إدارة الجودة المتكاملة

الانحراف المعياري	المتوسط	المبادئ
٠,٨٢٢	٣,٩٧	التكامل
٠,٦٢٢	٤,٢١	الأصالة
٠,٩٣٠	٤	التمييز
٠,٨٢٣	٣,٦١	الاستدامة
٠,٥٥٩	٤,١١	واقعية السوق
٠,٥٥٩	٤,١١	توجيه المستهلك
٠,٥٥٩	٤,١١	التضمنية
٠,٦٣٤	٤,٢٤	الانتباه على التفاصيل
٠,٦٩٥	٣,٩٥	العقلانية
٠,٧٢٧	٣,٨٩	الشراكة
٠,٦٢٢	٤,٢١	الوقت
٠,٦٢٢	٤,٢١	الالتزام
٠,٨٦٣	٤,١١	الرقابة
٠,٦٥٨	٤	الاعتماد
٠,٩٣٠	٤	الاتصال الدقيق

وفى ضوء النتائج الواردة في الجدول رقم (١٢) نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٨٩ - ٤,٢٤) لآراء مسؤلي الجودة بالفنادق ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ونستنتج من ذلك أن مسؤلي الجودة بفنادق شرم الشيخ يرون أنه يجب الاعتماد على مجموعة المبادئ المحددة عند الرغبة فى تطبيق إدارة الجودة

المتكاملة في فنادق شرم الشيخ بنسبة تتراوح بين (٧٧,٨% - ٨٤,٤%) ، وهو ما يعنى أنه يجب الاعتماد على تلك المبادئ عند الرغبة في تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ.

وفى ضوء تلك النتائج يتضح أنه توجد مجموعة متنوعة من المبادئ التي يجب الاعتماد عليها عند الرغبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالفنادق.

جدول رقم (١٣)

منافع تطبيق إدارة الجودة المتكاملة

الانحراف المعياري	المتوسط	المزايا
٠,٥٥٩	٤,١١	تحقيق تنمية مستدامة
٠,٥٥٩	٣,٨٩	الحفاظ على البيئة الطبيعية
٠,٤٩٥	٣,٣٩	الحفاظ على الأصالة والتراث
٠,٤٦٥	٤	جودة الحياة للمجتمع المحلى
٠,٣١١	٤,١١	تلبية احتياجات السائحين
٠,٦٤٤	٣,٧٤	تنمية الاقتصاد المحلى
٠,٨٢٨	٣,٥٥	تحقيق ميزة تنافسية
٠,٤٦٥	٤	مزايا أخرى

وفى ضوء النتائج الواردة في الجدول رقم (١٣) نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٤,١١ - ٣,٣٩) لأراء مسئولى الجودة بالفنادق، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ونستنتج من ذلك أن مسئولى الجودة بفنادق شرم الشيخ يرون أنه يمكن أن تتحقق مجموعة متنوعة من المزايا عند تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق

شرم الشيخ بنسبة تتراوح بين (٦٧,٨% - ٨٢,٢%) ، وهو ما يعنى أن تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ سيحقق مجموعة متنوعة من المنافع.

وفى ضوء تلك النتائج يتضح أن تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في الفنادق يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المزايا لتلك الفنادق.

جدول رقم (١٤)

مدى تطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق شرم الشيخ

النسبة	التكرار	الأجابة	السؤال
٠%	٠	نعم	هل يطبق الفندق نظم إدارة الجودة المتكاملة
١٠٠%	٣٨	لا	

ويتضح من تلك النتائج أن نسبة ١٠٠% من مسئولي الجودة في فنادق شرم الشيخ يرون أنه لا يتم تطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق شرم الشيخ. وفى ضوء تلك النتيجة يتضح أنه لا يتم تطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق شرم الشيخ.

جدول رقم (١٥)

معوقات تطبيق إدارة الجودة المتكاملة

الانحراف المعيارى	المتوسط	الأسباب
٠,٧٢٤	٢,٧٤	لم تؤخذ في الاعتبار
٠,٩١٥	٢,٩٧	غير معروف فوائدها
٠,٩٦٣	٣,٨٧	وجود قيود اقتصادية
١,١٩٧	٣,١٦	ضيق الوقت
٠,٩٥١	٢,٥٣	عدم وجود موظفين من ذوى الخبرة
٠,٩٢٧	٢,٧١	نقص المعلومات

أخرى	٢,٧١	٠,٩٢٧
------	------	-------

وفى ضوء النتائج الواردة في الجدول رقم (١٥) نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٢,٥٣ - ٣,٨٧) لأراء مسئولى الجودة بالفنادق ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح أو قريب منها وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب في إجابات مفردات العينة.

ونستنتج من ذلك أن مسئولى الجودة بفنادق شرم الشيخ يرون أن هناك مجموعة من الأسباب وراء عدم استدامة النزلاء عند تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ بنسبة تتراوح بين (٥٠,٦% - ٧٧,٤%) ، وهو ما يعنى أنه يجب التغلب على تلك الأسباب لكي يؤدي تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ إلى زيادة عدد السائحين.

٥- اختبار الفرض الاحصائي

لقد تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لجميع متغيرات الدراسة " تطبيق إدارة الجودة المتكاملة" وأثرها على المتغير التابع نمو استدامة النزلاء بالفنادق. جدول (١٦) اختبار الانحدار البسيط لمتغير جودة الخدمات الفندقية ونمو

السياحة الطبية

النتيجة	R	Rs	الدلالة Sig	المحسوبة F	الفرضية
رفض الفرضية العدمية	٠,٤٨٥	٠,٢٣٥	٠,٠٠	٢٨,٩٢٦	العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة المتكاملة و استدامة النزلاء بالفنادق

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه حيث تبين أن قيمة F المحوسبة = ٢٨.٩٢٦ ذات دلالة إحصائية وذلك لأن قيمة $P \leq [0.05]$ (Sig) وبناء على القرار الإحصائي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة يوجد أثر بين تطبيق إدارة الجودة المتكاملة بالفنادق في تحقيق استدامة النزلاء بالفنادق.

استنتاجات الدراسة

قدّمت الدراسة عدة استنتاجات وهي:

١. عدم توافر الخدمات والتسهيلات المقدمة للسائحين في فنادق مدينة شرم الشيخ بشكل كامل.
٢. وجود فروق معنوية بين رأى كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب حول مستوى الخدمات والتسهيلات المتاحة للسائحين في فنادق مدينة شرم الشيخ
٣. عدم وجود جودة بشكل كامل في خدمة الغرف و الأغذية والمشروبات المقدمة للسائحين في فنادق مدينة شرم الشيخ.
٤. لا تتوافر المتطلبات والأسس اللازمة لتطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ بشكل كامل.
٥. توجد مجموعة متنوعة من المبادئ التي يجب الاعتماد عليها عند الرغبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالفنادق.
٦. تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في الفنادق يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المزايا لتلك الفنادق.
٧. لا يتم تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ.

٨. يوجد أثر بين تطبيق إدارة الجودة المتكاملة بالفنادق في تحقيق استدامة النزلاء بالفنادق.

توصيات الدراسة:

- ١- من الضروري أن تكون جميع أشكال السياحة التي تعتمد على الموارد الطبيعية أو من صنع الإنسان داخل نظام ادارى متكامل لتحسين جودة الخدمة.
- ٢- من أجل تحسين القدرة التنافسية لمقصد شرم الشيخ ينبغي النظر إلى تنمية السياحة المستدامة بوصفها شكلا من أشكال التخطيط والإدارة حيث تراعى الجوانب الايكولوجية والسياحية والمالية والأخذ في الاعتبار إرضاء المجتمع المحلى.
- ٣- إن تحقيق مستوى الجودة المطلوب وضمان استمراره يتوقف على عمليات التحسين والتطوير المستمر التي تقوم بها كل مؤسسة في المقصد على المستوى الداخلي بتكليف الأنظمة الإدارية وتطوير إجراءات العمل وتدريب الموارد البشرية وعلى المستوى الخارجي عن طريق البحث عن التميز في العلاقات مع النزلاء.
- ٤- وضع برامج تدريبية للعاملين بالفندق من أجل رفع الوعي بأهمية رضا النزلاء والحفاظ على الموارد السياحية البحرية والبرية.
- ٥- وضع خطة متوازنة لاستدامة النزلاء في الفنادق على نحو يضمن تحسين الصورة الذهنية للنزلاء عن الفندق وزيادة معدل رضاهم وبالتالي سهولة تطبيق الجودة المتكاملة.
- ٦- ضرورة الاهتمام بالمطاعم والكافيتريات والغرف الموجودة داخل الفنادق والعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة بهم.

- ٧- المشاركة في مخططات تقييم معايير الجودة ذات الصلة بالجودة بما في ذلك المخططات الوطنية أو الإقليمية المناسبة المتعلقة بالفنادق.
- ٨- ضمان أن جميع الموظفين في المنشآت السياحية يحصلون على التدريب المناسب للمشاركة في تقديم جودة الفندق.
- ٩- تشجيع السياحة البيئية وإقامة فنادق بيئية للحفاظ على البيئة.
- ١٠- وضع خطة لمشاركة الفنادق السياحية مع المجتمع المحلي وتخصيص جزء من أرباحها للمجتمع المحلي ومشروعات حماية البيئة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- الباحسين، سامي بن عبدالله (٢٠١٧) "قياس مقارن لجودة الخدمات الفندقية بالمملكة العربية السعودية باستخدام مقياسي الفجوة والأداء"، مجلة البحوث التجارية، ٣٩ (١)، ٣٢٣-٣٦٠
- البردقاني، محمد منير (٢٠١٧). دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات، ببحث منشور، مجلة جامعة البعث، المجلد (٣٩)، العدد (٧٤).
- جابورني، محمد و رحمانى، أمال (٢٠١٤) " دور النظام المتكامل لإدارة (الجودة، الأمن والبيئة) في تحسين أداء البيئي والاجتماعي في المؤسسة البترولية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة الوطنية لخدمة الآبار ENSP ٢٠١٤"، رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة ص ٩٦
- حريد، رامي و سلامة، سارة (٢٠١٧) " الإدارة المتكاملة بيئة - جودة - أمن والمواصفات الدولية ISO لإرساء مبادئ التنمية المستدامة في المنظمات

- الصناعية : دراسة حالة منظمة فرتيال - وحدة عناية"، مجلة العلوم الإنسانية، ٧، ١ ص ٦٣٠-٦٤٥
- شجاع، أسماء (٢٠٢٠) " دور إدارة الجودة المتكاملة في تحقيق التنمية المستدامة للمحميات الطبيعية المصرية"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١١، ١ ص ٣٨-٧٤
 - شجاع، أسماء و عبد الله، وليد و عبد الله، شيماء و عبد السميع صبري (٢٠١٨) " تطبيق إدارة الجودة المتكاملة وأثره على الحركة السياحية الوافدة إلى منطقة شرم الشيخ"، مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة، ٣، ٣ ص ٢٤١-٢٧٨
 - صكري، أيوب و ابن عيشاوي، أحمد (٢٠١٧) "أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية: دراسة ميدانية لعينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، ٣ (٢) ١٩٢-٢١٦
 - عبد الفتاح، ولاء محمود، غادة محمد و فيق و مروة صلاح قاعود (٢٠١٧): الأزمات الأمنية وتأثيرها على الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، م (١١)، ع(٢/١)، ص ٦.
 - عز الدين، دعاس (٢٠١٧) " نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية: الإطار النظري"، مجلة المعيار، ٢٠ ص ٢١٤-٢٢٨
 - علي، ليلي لفته و عاتي، لقاء مطر (٢٠١٦) "قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية : دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين والزبائن في فندق مناوي باشا في محافظة البصرة" مجلة العلوم الاقتصادية ، ١١ (٤١) ٩-٢١

- قروف، صالح و يوسف، رفيق (٢٠١٩) " أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على تحقيق أبعاد التنمية المستدامة: دراسة حالة مؤسسة فرتيال عنابة"، أبحاث اقتصادية وإدارية، ١٣، ٢ ص ٢٨١-٣٠٠
- لطيف، هدى و قورة، عمر (٢٠٠٩) " رؤية استراتيجية مقترحة لإدارة الجودة المتكاملة لمقومات سياحة التراث بالاسكندرية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، ٦، ١ ص ٦٧-٩٢
- المعلم، عبد الله بن عوض عبد الله (٢٠١٥). تقييم جودة الخدمات الفندقية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، رسالة ماجستير، جامعة ظفار، عمان ٨٨-٩٧
- المواهرة، ممدوح عبداللطيف (٢٠١٦) "أثر أبعاد جودة الخدمات الفندقية المدركة على ولاء العملاء في فنادق فئة الخمس نجوم بالأردن" كلية إدارة الأعمال، جامعة عمان ص ٤٦ - ٥٩
- الهياجي، ياسر (٢٠١٦): استدامة التنمية السياحية في المواقع التراثية مدينة جدة التاريخية دراسة حالة، مجلة دراسات في علم الآثار والتراث، الجمعية السعودية للدراسات الأثرية، (٧)، ص ٢٤٧-٢٧٥.
- وهيبه، ليازيد (٢٠١٥) " جودة الخدمة الفندقية وتأثيرها على ولاء الزبائن : دراسة ميدانية في بعض الفنادق بمدينة وهران" مجلة المنصور، ٢٣ ١١-٢٦
- يونس، ممدوح حسن مصطفى (٢٠١٩): أثر البصمة الإلكترونية على اتجاهات السائحين في اختيار المقصد السياحي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، قسم الدراسات السياحية، جامعة مدينة السادات، ص ٧٥.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ajmal, H., Khan, R. A. & Fatima, M. (٢٠١٨): Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Banking Industry of Pakistan: A Case Study of Karachi, Journal of Social and Administrative Sciences, ٥(٣), ٢١٩-٢٣٨.

- Hammad A. A. and Elsaed A. A. (٢٠٢١) " Adopting the House of Quality for Improving Services of Nile Cruise Ships in Luxor", The Scientific Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, Alexandria University, Vol. ١٨, Issue ١, ٥٨-٧١
- Madar, A. (٢٠١٤). Hotel services quality assessment using servqual method. Case study: athénée palace hotel. Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Economic Sciences. ٧(٢), ٧١-٩٨.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J, Popp, J. & Oláh, J. (٢٠١٩): The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector, Sustainability, ١١, ١١١٣, ١-٢٤.
- Pheng, L. S. and Rui, Z. (٢٠١٦): Service Quality for Facilities Management in Hospitals, Springer, Singapore, DOI ١٠.١٠٠٧/٩٧٨-٩٨١-١٠-٠٩٥٦-٣.
- Qu, H (٢٠١١): A model of destination branding: Integrating the concepts of the branding and destination image, article published on " Tourism Management" Journal Elsevier Edition, p ٤٦٦.
- Sofi, M., Hakim, I. and Gadoo, M. (٢٠١٤) . Service Quality Variables and Tourist Satisfaction at Destination Level: A Study of J&K Tourism, International Journal of Applied Research and Studies, pp, ١-٩.
- Zgdar. (٢٠١٣). The comprehensive quality of service in hotel management and its impact on the achievement of satisfaction guests five-star hotels in Algiers. Journal of Human Sciences, (٢٥), PP.٧٩-٩٨