

The impact of training on hotel service quality Study of a group of classified hotels in Setif



Received: 27/07/2023; Accepted: 09/09/2023

*1 عادل كراغل،² أ.د. فريد كورتل

1 مخبر الدراسات والبحوث التسويقية والاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1 (الجزائر)
2 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1 (الجزائر)

أثر التدريب على جودة الخدمة الفندقية دراسة مجموعة من الفنادق المصنفة بولاية سطيف

الكلمات المفتاحية:
التدريب ؛
جودة الخدمة الفندقية ؛
الفنادق .

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على جودة الخدمة الفندقية من خلال دراسة أثر أبعاد التدريب (الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على أبعاد جودة الخدمة في مجموعة من الفنادق المصنفة في ولاية سطيف، حيث استخدم الباحثين المنهج الوصفي لتوافقه مع غرض الدراسة، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال قبول 65 استمارة استبيان، وتم التوصل إلى وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد التدريب على جودة الخدمة الفندقية عند مستوى دلالة 0,05، كما تم تقديم عدد من المقترحات التي تعزز ثقافة التدريب ونتمن أثرها على جودة الخدمة المقدمة في الفنادق محل الدراسة.

Abstract

The study aims to know the impact of training on hotel service quality through the dimensions of training (training needs, design of training programs, implementation of training programs, evaluation of training programs), in a group of classified hotels in setif, where the researchers used a descriptive approach adapted to the study, they also adopted a questionnaire as a data collection tool by accepting 65 questionnaires that are the subject of the study. They concluded the existence of a positive impact of training dimensions on hotel service quality at significance level 0,05, they presented some recommendations to strengthen the training culture and value its impact on the service quality provided in the studied hotels.

Keywords:

Training ;
Hotel Service Quality ;
Hotels .

* Corresponding author, e-mail: adelkeraghel@univ-setif.dz

Doi:

I - مقدمة

تعد الصناعة الفندقية أحد أهم الصناعات في العصر الحديث لما من أهمية كبيرة في النهوض بالاقتصاديات الكبرى، فهي تعتمد بشكل أساسي على العامل الإنساني في تقديم خدماتها لمختلف الزوار القادمين إلى المقصد السياحي، فالعنصر البشري يمثل جوهر عمل وسبب نجاح المؤسسات الفندقية في تقديم خدمة ذات جودة عالية، في ظل المنافسة الشديدة بين مختلف المنظمات الفندقية من أجل توسيع قاعدة زبائنهم والحفاظ على مركزها التنافسي في السوق.

إن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يمر حتما عبر نجاح العلاقة التفاعلية بين مقدم الخدمة والزبون، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال تدريب الموظفين على فن التعامل الجيد مع الضيف طيلة إقامته في الفندق، لذلك اتجهت معظم المنظمات الفندقية إلى إعداد وتصميم برامج تدريبية تهدف من ورائها المنظمات الفندقية إلى تلقين موظفيها مهارات الضيافة التي تؤهلهم إلى التعامل باحترافية مع الضيف من استقباله بشكل حسن ولباقة، مما يسمح له بالحصول على تجربة فريدة من نوعها، فقد بينت دراسة (سالم، بوزبدة، 2021، ص 81) "أنه على المنظمات الفندقية أن تولي اهتماما بالغا بكوادرها البشرية باعتبارهم اصل من أصولها الاستراتيجية عن طريق تنمية قدراتهم ومهاراتهم الإبداعية"، من أجل زيادة تنافسية وجودة خدماتها وبالتالي التميز في بيئة الاعمال .

1- الإشكالية

انطلاقا مما سبق، يتم من خلال هذه الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

- ما هو أثر التدريب على جودة الخدمة الفندقية المقدمة في الفنادق المصنفة بولاية سطيف؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هو أثر دراسة الاحتياجات التدريبية على جودة الخدمة الفندقية في الفنادق المصنفة محل الدراسة ؟
- ما هو أثر تصميم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية في الفنادق المصنفة محل الدراسة ؟
- ما هو أثر تنفيذ البرامج التدريبية على جودة الخدمة في الفنادق المصنفة ولاية محل الدراسة؟
- ما هو أثر تقييم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفنادق المصنفة في ولاية سطيف؟

2- فرضيات الدراسة

للإجابة عنها، تم اقتراح الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التالية.

2-2- الفرضية الرئيسية:

- يؤثر التدريب على جودة الخدمة الفندقية بالإيجاب في الفنادق محل الدراسة.

2-2- الفرضيات الفرعية:

- تؤثر دراسة الاحتياجات التدريبية على جودة الخدمة الفندقية بالإيجاب في الفنادق محل الدراسة.
- يؤثر تصميم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية بالإيجاب في الفنادق محل الدراسة.
- يؤثر تنفيذ البرامج التنفيذية على جودة الخدمة الفندقية بالإيجاب في الفنادق محل الدراسة.
- يؤثر تقييم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية بالإيجاب في الفنادق محل الدراسة.

3-أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة أثر دراسة الاحتياجات التدريبية على جودة الخدمة الفندقية في الفنادق المصنفة محل الدراسة.
- معرفة أثر تصميم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية بالإيجاب في الفنادق محل الدراسة.
- معرفة أثر تنفيذ البرامج التنفيذية على جودة الخدمة الفندقية في الفنادق محل الدراسة.

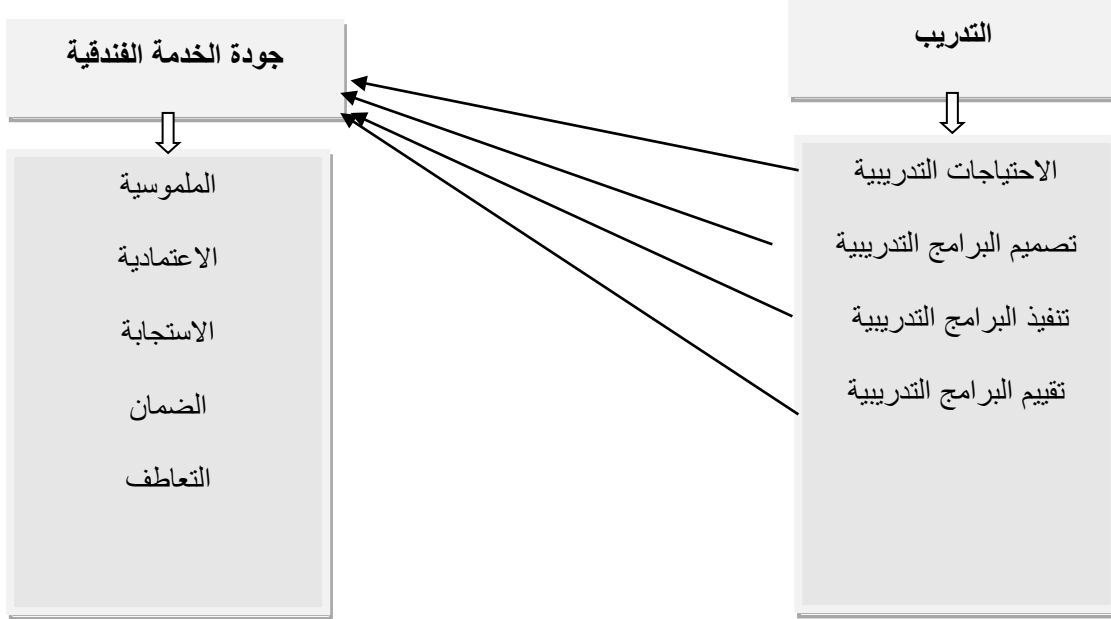
- معرفة أثر تقييم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية في الفنادق محل الدراسة.
- 4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في ضرورة توعية مدراء ومسيري الفنادق بجدوى العملية التدريبية لما له من أثر على أداء الموظفين، وذلك عن طريق تبنى برامج تدريبية حديثة ومتطورة تنعكس إيجابا على جودة خدماتهم، كما تعتبر من الدراسات القليلة التي بحثت في ممارسات التدريب على مستوى فنادق ولاية سطيف حسب الدراسات المتاحة.

5-نموذج الدراسة

يمثل الشكل (01) العلاقة بين متغيرات الدراسة.

الشكل (01) : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة

6- الدراسات السابقة

- دراسة عمار بن عيشي وبن واضح الهاشمي بعنوان: دور التدريب في تحسين جودة الخدمات في الفنادق الجزائرية : دراسة ميدانية، مقال في المجلة العربية للإدارة، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة الفندقية وتمت على مجموعة من العمال مكونة من 70 فردا، (مدير الفندق، رئيس القسم، رئيس فرع، رئيس مجموعة)، حيث استعمل الباحثان المنهج الوصفي إضافة للاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من موظفي الفنادق محل الدراسة وتم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط بين تدريب الموارد البشرية وجودة الخدمة الفندقية بالإضافة إلى الدور الذي يلعبه المورد البشري في تحسين جودة الخدمة الفندقية، كما أوصت الدراسة إلى استمرار تدريب موظفي الفندق لما له من تأثير على تقديم جودة الخدمة للضيوف.

- دراسة سالم راضية وبوزيدة نعيمة بعنوان: أثر التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بولاية عنابة. مقال بمجلة: ارتقاء للبحوث والدراسات الاقتصادية، 2021.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير برامج التدريب على أداء الموظفين باعتبارها أحد وظائف الموارد البشرية، بحيث تمت على مجموعة مكونة من 40 فردا من إطارات وأعاون وباقى موظفي الشركة الجزائرية للتأمينات لولاية عنابة، حيث استعملت الباحثتان المنهج الوصفي إضافة إلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات من مفردات الدراسة، مكونة من ثلاثة محاور موزعة على كافة موظفي وكالة التأمينات لولاية عنابة وتم التوصل إلى وجود علاقة تأثير بين البرامج التدريبية وأداء الموظفين، كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج التدريب لرفع من أداء موظفي الوكالة.

• دراسة (Al Refaie et al (2021) بعنوان :

AN INVESTIGATION ON THE IMPACT OF TRAINING AND DEVELOPEMENT ON SERVICE QUALITY IN THE HIGHER EDUCATION SECTOR, JOURNAL OF CRITICAL REVIEWS, 2021

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير وتطور الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في قطاع التعليم العالي، إضافة إلى معرفة تصور الموظفين لمفهوم التدريب والعملاء لجودة الخدمة المقدمة. بحيث تمت على مجموعة من 290 موظف يعملون في القطاع التعليم العالي و1480 طالبا في جامعة عدن في اليمن، حيث استعمل الباحثين المنهج الوصفي لدراسة مجموعة الموظفين والطلاب إضافة إلى الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات مفردات الدراسة والمتمثلة في الموظفين وطلبة جامعة عدن وتم التوصل إلى وجود علاقة إيجابية بين تطوير وتدريب الموظفين وجودة الخدمة المقدمة، وكانت هذه العلاقة الإيجابية خاصة للموظفين الأكثر تأهيلا وتوصلت الدراسة أيضا إلى أهمية التدريب والتطوير في تعزيز تصور العملاء اتجاه المنظمة.

ما يلاحظ من الدراسات السابقة أنها اشتركت في تناول مفهوم التدريب كأساس لتطوير أداء الموظفين وتحسين كفاءتهم كشرط أساسي لتقديم خدمة ذو جودة ممتازة، إضافة لاستعمالها لنفس أداة ومنهج البحث، وعليه تمثل هذه الدراسات اللبنة الأساسية لدراستنا الحالية من حيث تطرقها لأهمية التدريب ودوره في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، غير أنها تختلف عنها من حيث الزمان والمكان والهدف من خلال دراستها لمفهوم التدريب وأثره على جودة الخدمة في فنادق ولاية سطيف خلال فترة الدراسة.

II- الطريقة والأدوات

يتم من خلال هذا العنصر التطرق إلى متغيرات الدراسة، المنهج العنصر والأدوات الدراسة.

1- متغيرات الدراسة

1-1 التدريب

يمثل التدريب أحد الأنشطة الأساسية التي تساهم في الرفع من كفاءة العاملين وفعاليتهم من خلال صقل مواهبهم وتعديل سلوكياتهم واتجاهاتهم خاصة مع تعدد بيئة اعمال المنظمات وحاجاتها إلى يد عاملة ماهرة من أجل الارتقاء بأدائها في السوق وتحسين جودة خدماتها (الحدراوى، 2015، ص 225)، فقد تعددت التعاريف الخاصة بالتدريب على اختلاف الباحثين، فيمكن تعريف التدريب على أنه "العملية التي تستهدف تعليم الموظفين الجدد المهارات الأساسية لأداء وظائفهم" (جاري ديسلر، 2012، ص 264)، كذلك هناك من يعرف التدريب على أنه "النشاط الخاص باكتساب وزيادة معرفة ومهارة الفرد لأداء عمل معين"، كما يمكن إعطاء تعريف آخر للتدريب " كتغيير في الاتجاهات النفسية والذهنية للفرد اتجاه عمله، تمهيدا لتقديم معارف ومهارات الفرد في أداء العمل" (محمد الفاتح، 2013، ص 50).

من خلال التعاريف السابقة، نلاحظ عدم وجود اتفاق على إعطاء تعريف دقيق وواضح لمعنى التدريب نظرا لاختلاف وجهات نظر الباحثين والأكاديميين وبالتالي يمكن إعطاء تعريف اجرائي لمفهوم التدريب على أنه: **الجهود التي تبذلها الفنادق موضوع الدراسة في تغيير سلوكيات واتجاهات موظفيها من خلال تطبيق الأساليب التدريبية الحديثة والمتطورة ويتم قياسها من خلال إجابات عينة الدراسة حول أبعاد التدريب.**

1-1-2 أبعاد التدريب

• **الاحتياجات التدريبية**

تعرف على أنها "التغيرات والتطورات التي يجب أن تقوم بها المنظمة من أجل إحداث نوع من التغيير في سلوك الموظفين ومهاراتهم بهدف رفع إنتاجيتهم". (الطاهر احمد، احمد احمد، 2020، ص 9)

• **تصميم البرامج التدريبية**

تعرف على أنها "ترجمة الأهداف إلى موضوعات تدريبية، بحيث يتم تحديد الأسلوب التي يتم اتباعه من طرف المدربين في عملية التدريب، إضافة إلى اختيار المدربين القائمين على هذه العملية، تكلفتها، الميزانية المخصصة لها". (شداد، 2022، ص 557)

• تنفيذ البرامج التدريبية

تعرف على أنها "ترجمة البرنامج التدريبي من الواقع النظري (مرحلة تحديد الاحتياجات والتصميم) إلى واقع عملي، فلابد من توفر الوقت الكافي لتنفيذ هذا البرنامج بما يتلاءم مع طبيعة البرنامج والموضوعات التي يحتويها". (محمد أبا بكر، حمد على، 2017، ص 331).

• تقييم البرامج التدريبية

تتمثل في " قياس البرامج التي قامت بها المنظمة بتنفيذها ومقارنتها وفقا للتخطيط المقرر سابقا للدورة التدريبية من أجل اكتشاف مواقع القوة والضعف فيها وتصحيحها" (اديب برهوم واخرون، 2007، ص 220).

2-1: جودة الخدمة الفندقية

أصبحت جودة الخدمة الرهان الأساسي الذي تتنافس أغلبية المنظمات الفندقية من أجل إثبات كفاءتها في السوق، وكسب رضا زبائنها وولائهم، فقد تعددت التعاريف المرتبطة بهذا المفهوم، فمنهم من عرفها على أنها "كل ما تقدمه الفنادق من عناصر ملموسة وغير ملموسة في السوق الفندقية، بقصد إشباع حاجات ورغبات الزبائن وذلك مقابل ثمن معين" (سهاد، 2018، ص 287)، ويقصد كذلك بجودة الخدمة على أنها "أنها الملاءمة للاستخدام، وهي مبنية على حاجات العميل" (بجاوية، 2022، ص 193)، وهناك تعريف آخر لجودة الخدمة وهو "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة، أي التي يتوقعها الزبائن ويدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، حيث تعتبر في الوقت نفسه من الأولويات التي تزيد من تعزيز مستوى الجودة من خدماتها". (نورصبري، دنيا طارق، 2022، ص 159)

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف اجرائي لجودة الخدمة الفندقية كالتالي:

مدى قدرة الخدمات التي تقدمها الفنادق موضوع الدراسة على إشباع حاجات ورغبات ضيوفها، ويتم قياسها من خلال إجابات عينة الدراسة انطلاقا من الأبعاد التالية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف .

1-2-1 أبعاد جودة الخدمة الفندقية:

يمكن حصر أبعاد جودة الخدمة في قطاع الفنادق في:

- **الملموسية:** يمكن تعريف الملموسية على أنها "جميع التجهيزات المادية، البنايات، العمال، إضافة إلى جميع وسائل الاتصال والتي تعكس حرص المنظمة على تقديم خدمة ترقى إلى مستوى تطلعات الزبون". (Bibek, , p.13, 2022)
- **الاعتمادية:** تعرف على أنها "اعتماد الضيف بدرجة عالية من الدقة والصحة على الخدمات التي تقدم له في الفندق والتي تتطابق مع توقعاته". (البعه، غيدة، 2022، ص 232)
- **الاستجابة:** تعرف على أنها " قدرة الموظفين على مساعدة الزبائن في تقديم خدمة سريعة لهم، ومن خلال تقديم إجابات على استفساراتهم وشكاويهم، والتي تعتبر أحد أهم أبعاد جودة الخدمة الفندقية" (5, p. 2022 , Jessadaporn and al ,)
- **الضمان:** يعرف على أنها "مدى توفر الفندق على موظفين يتسمون بالثقة والأمانة أثناء التعامل مع العملاء، إضافة إلى تحليهم بالأداب والأخلاق الحميدة من خلال الدعم المباشر للإدارة العليا لهم". (محجوب عرايبي، قاضي، 2023، ص 6)
- **التعاطف:** يعرف على أنه "إقامة علاقة شخصية مع الزبون من خلال العناية والاهتمام به والتفاعل معه بلباقة فضلا عن الاحترام المتبادل خاصة في اللحظات الأولى والتي على أساسها يبني انطباعه حول الخدمة المقدمة" (قروج، رماس، 2020، ص 709).

2- منهج الدراسة:

2-1 منهج الدراسة المستخدم : تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة والمتمثلة في الكتب والرسائل والمقالات لوصف الإطار النظري.

2-2 مجتمع الدراسة والعينة:

- مجتمع الدراسة: تتمثل في مجموعة الفنادق المصنفة موضوع الدراسة في ولاية سطيف والمقدرة عددهم ب 4 فنادق وتوزع كالتالي :

الجدول (01) : الفنادق محل الدراسة

| اسم الفندق | درجة التصنيف | بداية النشاط | عدد الغرف | عدد العمال |
|------------|--------------|--------------|-----------|------------|
| عزام | 4 | 2016/10/27 | 110 | 52 |
| ستيفيس | 4 | 1983/01/06 | 99 | 20 |
| تاج المودة | 3 | 2014/02/14 | 46 | 31 |
| نوفوتيل | 3 | 2017/01/10 | 118 | 34 |

المصدر: مديرية السياحة لولاية سطيف، 2022

- عينة الدراسة: تم توزيع استمارات الاستبيان على عينة ميسرة من عمال الفنادق محل الدراسة وقدر عدد الاستمارات الموزعة ب 70، بحيث تم توزيع الاستبيان عليهم، وتم استرجاع 65 استبيان صالح للدراسة.

• 3- أدوات الدراسة:

1-3 الاستبيان

- شرح عمل الاستبيان

تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي من (1 غير متوافق تماما إلى 5 موافق تماما)، بحيث تم تقسيمه إلى جزئين :

-الجزء الأول : يتعلق بالبيانات الديموغرافية (السن، الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية في الفندق، الخبرة المهنية، الخبرة المهنية في الفندق الحالي) للمبحوثين .

-الجزء الثاني : يتعلق بمتغيرات الدراسة، فمتغير التدريب تم قياسه من خلال 20 عبارة والمتمثلة في الأبعاد التالية (الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية)، أما متغير جودة الخدمة الفندقية فتم قياسه من خلال 25 عبارة والمتمثلة في الأبعاد التالية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، وبالتالي بلغ مجموع عبارات الاستبيان 45 .

• ثبات الاستبيان

من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، بحيث بلغ 0.979 لعبارات الاستبيان ككل وهو ممتاز وتجاوز الحد الأدنى المقبول 60%، مما يدل على ثبات أداة الدراسة كما هو مبين في الجدول اسفله

الجدول (02) : ثبات أداة الدراسة

| المتغيرات | عدد العبارات | الفا كرونباخ |
|-----------|--------------|--------------|
| الاستبيان | 45 | 0.979 |

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

2-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة :

- أساليب الإحصاء الوصفي : تم استخدام (النسب المئوية، التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية)، لوصف بيانات عينة الدراسة.
- معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) : تم استخدامه لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.
- الانحدار الخطي المتعدد : تم استخدامه لاختبار الفرضية الرئيسية من خلال معرفة أثر أبعاد التدريب مجتمعة على جودة الخدمة للفنادق محل الدراسة.
- الانحدار الخطي البسيط : تم استخدامه لاختبار الفرضيات الفرعية من خلال معرفة أثر كل بعد من ابعاد التدريب على جودة خدمة للفنادق محل الدراسة .

III- النتائج ومناقشتها :

يتم من خلال هذا العنصر عرض مناقشة نتائج الاستبيان تقديم مقترحات للفنادق محل الدراسة.

1- وصف عينة الدراسة:

الجدول (03): وصف عينة الدراسة

| المتغير | البيان | العدد | النسبة % |
|------------------|------------------|-------|----------|
| الجنس | ذكر | 40 | 61,5 |
| | انثى | 25 | 38,5 |
| السن | اقل من 20 سنة | 5 | 7,7 |
| | من 21 إلى 35 سنة | 41 | 63,1 |
| | من 36 إلى 45 سنة | 14 | 21,5 |
| | أكثر من 45 سنة | 5 | 7,7 |
| المستوى التعليمي | بدون مستوى | 1 | 1,5 |
| | ابتدائي | 5 | 7,7 |
| | متوسط | 6 | 9,2 |
| | ثانوي | 27 | 41,5 |
| | جامعي | 24 | 36,9 |
| | ما بعد التدرج | 2 | 3,1 |
| | الاستقبال | 30 | 46,1 |
| | المقهى | 4 | 6,2 |

| | | | |
|------|----|-------------------|---|
| 12,3 | 8 | المطعم | الوظيفية الحالية في الفندق |
| 10,8 | 7 | قسم الغرف | |
| 12,3 | 8 | المطبخ | |
| 12,3 | 8 | الإدارة | |
| 7,7 | 5 | بدون خبرة مهنية | الخبرة المهنية في مجال الفنادق |
| 36,9 | 24 | أقل من 5 سنوات | |
| 35,4 | 23 | من 5 إلى 10 سنوات | |
| 15,4 | 10 | من 11 إلى 15 سنة | |
| 4,5 | 3 | أكثر من 15 سنة | |
| 15,4 | 10 | أقل من سنة | الخبرة المهنية في الفندق الحالي |
| 49,2 | 32 | من 1 إلى 5 سنوات | |
| 30,8 | 20 | من 6 إلى 10 سنوات | |
| 3,1 | 2 | من 11 إلى 15 سنة | |
| 1,5 | 1 | أكثر من 15 سنة | |
| 40 | 26 | لم التحق | عدد دورات التدريب التي استفدت منها خلال سنوات الخدمة في الفندق الحالي |
| 27,7 | 18 | دورتين على الأقل | |
| 26,2 | 17 | من 3 إلى 5 دورات | |
| 6,2 | 4 | أكثر من 5 دورات | |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول أعلاه ان افراد عينة الدراسة من موظفي الفنادق هم من فئة الذكور بنسبة 61%، كما ان اغليبتهم تتراوح أعمارهم بين 21 و35 سنة بنسبة 63,1% مما يدل على الفنادق تستقطب الشباب ذوى الكفاءة والمهارة، إضافة إلى ان اغلبية افراد العينة الذين تم استجوابهم هم من موظفي قسم الاستقبال بنسبة 46% فحين أن باقى الافراد يتوزعون بين أقسام المطبخ والإدارة والمطعم بنسبة 12% كذلك نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى ثانوي وجامعي بنسب متقاربة تمثل 45,1% و36,9% على التوالي مما يؤكد على أن الفنادق تستقطب أشخاص من مستويات مختلفة، كما أشارت الدراسة إلى أن أغلبية أفراد العينة المبحوثة والتي تقدر بـ 72,3% لا تتجاوز خبرتهم في النشاط الفندقي عشر السنوات، في حين أن 49,2% لا تتجاوز خبرتهم في الفنادق التي يعملون فيها خمس سنوات لكونهم من فئة الشباب، كما بينت الدراسة أن أغلبية عمال الفنادق موضوع الدراسة لم يستفيدوا من دورات تدريبية والتي تمثل 40%، في حين أن 27.7% لم يستفيدوا إلا من دورتين.

2 تحليل إجابات مفردات الدراسة حول محاور الاستبيان

من أجل تحليل إجابات عينة الدراسة، تم استخدام بعض المؤشرات الإحصائية كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول (04) :

الجدول (04): تحليل إجابات عينة الدراسة

| الرتبة | البعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|----------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|---------------|
| 4 | الاحتياجات التدريبية | 3,28 | 1,09 | متوسطة |
| 3 | تصميم البرامج التدريبية | 3,38 | 1,04 | متوسطة |
| 2 | تنفيذ البرامج التدريبية | 3,47 | 1,08 | عالية |
| 1 | تقييم البرامج التدريبية | 3,64 | 1,05 | عالية |
| محور التدريب | | | | |
| 3 | الملموسية | 3,94 | 1,02 | عالية |
| 4 | الاعتمادية | 3,94 | 1,01 | عالية |
| 5 | الاستجابة | 3,68 | 1,07 | عالية |
| 1 | الضمان | 4,19 | 0,90 | عالية |
| 2 | التعاطف | 4,01 | 0,98 | عالية |
| محور جودة الخدمة الفندقية | | | | |
| | | 3,95 | 0,90 | عالية |

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول السابق اتفاق أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على البرامج التدريبية الموجهة إليهم من قبل المؤسسات الفندقية من حيث محتواها وكيفية تقديمها وأثرها على أدائهم بمتوسط حسابي بلغ 3,44 وانحراف معياري قدره 0,95، فحين تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد محور التدريب بين (3,28 و 3,64)، كذلك كانت وجهات نظر الأفراد المبحوثين حول جودة الخدمة المقدمة إلى الزبائن في المؤسسات الفندقية موضوع الدراسة جد إيجابية بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,95 وانحراف معياري يقدر بـ 0,90، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة الفندقية بين (3,68 و 4,19).

3 - اختبار فرضيات الدراسة

1-3 الفرضية الرئيسية :

- الفرضية الصفرية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التدريب على جودة الخدمة الفندقية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$
- الفرضية البديلة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التدريب على جودة الخدمة الفندقية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

لاختيار هذه الفرضية تم استعمال نموذج الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كالتالي :

الجدول (05) : اختبار معنوية النموذج

| النموذج | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسطات المربعات | F | SIG |
|-----------|----------------|-------------|------------------|--------|-------|
| الانحدار | 25.342 | 4 | 6.335 | 13.843 | 0.000 |
| البواقي | 27.460 | 60 | 0.458 | | |
| المجموعات | 52.801 | 64 | 0.445 | | |

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

الجدول (06) : اختبار معنوية النموذج

| معامل الارتباط | R معامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الخطأ المعياري |
|----------------|-----------------|----------------------|----------------|
| 0.693 | 0.480 | 0.445 | 0.67651 |

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

الجدول (07) : تحليل الانحدار المتعدد لابعاد التدريب على جودة الخدمة الفندقية

| النموذج | معاملات غير معيارية | | معاملات معيارية | | SIG |
|-------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|--------|-------|
| | B | الانحراف المعياري | BETA | T | |
| الثابت | 1.825 | 0.321 | | 5.682 | 0.000 |
| الاحتياجات التدريبية | 0.134 | 0.126 | 0.161 | 1.061 | 0.293 |
| تصميم البرامج التدريبية | -0.254 | 0.165 | -0.291 | -1.537 | 0.130 |
| تنفيذ البرامج التدريبية | 0.472 | 0.153 | 0.562 | 3.057 | 0.003 |
| تقييم البرامج التدريبية | 0.251 | 0.130 | 0.291 | 1.923 | 0.059 |

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجداول السابقة أن معامل الارتباط بين أبعاد التدريب (المتغير المستقل) ومجموعة والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة الفندقية بلغ 0.7، كما أن أبعاد التدريب تفسر بنسبة 48% التغير الحاصل في بعد جودة الخدمة الفندقية أما 52% الباقية فترجع إلى عوامل أخرى خارجة عن نطاق الدراسة، كما بلغت قيمة F 13.843 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.000 وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التدريب على جودة الخدمة الفندقية.

2-3 الفرضيات الفرعية :

لاختبار الفرضيات الفرعية تم استخدام النموذج الانحدار الخطي البسيط

أ - الفرضية الفرعية الأولى :

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدراسة الاحتياجات التدريبية على جودة الخدمة الفندقية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$
- الفرضية البديلة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدراسة للاحتياجات التدريبية على جودة الخدمة الفندقية عند دلالة $\alpha = 0.05$.

الجدول (08): نتائج تحليل الفرضية الأولى

| معامل الارتباط | R معامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الخطأ المعياري |
|----------------|-----------------|----------------------|----------------|
| 0.526 | 0.277 | 0.266 | 0.77844 |

| النموذج | معاملات غير معيارية | | T | SIG |
|----------------------|---------------------|-------------------|-------|-------|
| | B | الانحراف المعياري | | |
| الثابت | 2.518 | 0.309 | 8.161 | 0.000 |
| الاحتياجات التدريبية | 0.438 | 0.089 | 4.913 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتغير المستقل (الاحتياجات التدريبية) يفسر بنسبة 28% التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة الفندقية أما 72% فتعود إلى عوامل أخرى، أما قيمة T فبلغت 4.913 وهي دالة عند 0.000 وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ: بعد الاحتياجات التدريبية على جودة الخدمة الفندقية .

ب- الفرضية الفرعية الثانية :

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$
- الفرضية البديلة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية عند دلالة $\alpha = 0,05$.

الجدول (09) : نتائج تحليل الفرضية الثانية

| معامل الارتباط | Rمعامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الخطأ المعياري |
|----------------|----------------|----------------------|----------------|
| 0.502 | 0.252 | 0.240 | 0.79187 |

| النموذج | معاملات غير معيارية | | T | SIG |
|-------------------------|---------------------|-------------------|-------|-------|
| | B | الانحراف المعياري | | |
| الثابت | 2.478 | 0.336 | 7.347 | 0.000 |
| تصميم البرامج التدريبية | 0.438 | 0.095 | 4.605 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتغير المستقل (تصميم البرامج التدريبية) يفسر بنسبة 24% التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة الفندقية أما 76% فتعود إلى عوامل أخرى، أما قيمة T فبلغت 4.605 وهي دالة عند 0.000 وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ بعد تصميم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية.

ج- الفرضية الفرعية الثالثة :

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتنفيذ البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$
- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتنفيذ البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية عند دلالة $\alpha = 0,05$.

الجدول (10) : نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

| معامل الارتباط | Rمعامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الخطأ المعياري |
|----------------|----------------|----------------------|----------------|
| 0.645 | 0.416 | 0.406 | 0.69987 |

| النموذج | معاملات غير معيارية | | T | SIG |
|-------------------------|---------------------|-------------------|-------|-------|
| | B | الانحراف المعياري | | |
| الثابت | 2.079 | 0.294 | 7.076 | 0.000 |
| تصميم البرامج التدريبية | 0.541 | 0.081 | 6.693 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه ان المتغير المستقل (تنفيذ البرامج التدريبية) يفسر بنسبة 41% التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة الفندقية اما 59 % فتعود إلى عوامل أخرى، اما قيمة T فبلغت 6.693 وهي دالة عند 0.000 وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعده تنفيذ البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية .

د-الفرضية الفرعية الرابعة:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$
- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية عند دلالة $\alpha = 0,05$

الجدول (11) : نتائج الفرضية الفرعية الرابعة

| معامل الارتباط | Rمعامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الخطأ المعياري |
|----------------|----------------|----------------------|----------------|
| 0.615 | 0.378 | 0.369 | 0.72175 |

| النموذج | معاملات غير معيارية | | T | SIG |
|-------------------------|---------------------|-------------------|-------|-------|
| | B | الانحراف المعياري | | |
| الثابت | 2.027 | 0.324 | 6.247 | 0.000 |
| تصميم البرامج التدريبية | 0.531 | 0.086 | 6.194 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتغير المستقل (تقييم البرامج التدريبية) يفسر بنسبة 38% التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة الفندقية أما 62 % فتعود إلى عوامل أخرى، اما قيمة T فبلغت 6,194 وهي دالة عند 0,000 وهي أقل من 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعده تقييم البرامج التدريبية على جودة الخدمة الفندقية .

4- تفسير النتائج والاقتراحات

4-1 تفسير النتائج

يتم فيما يلي مناقشة نتائج الدراسة والاقتراحات:

- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لبعد التدريب على جودة الخدمة الفندقية في الفنادق المصنفة وهذا يتوافق مع توصلت إليه الدراسات السابقة.
- بينت نتائج الدراسة أن آراء الموظفين المبحوثين كانت متباينة حول مدى اهتمام إدارة الفنادق بتحليل الاحتياجات التدريبية لموظفيها نظرا لعدم ووقوفها على مكامن القوة والضعف لديهم من خلال تحليل أدائهم أثناء العمل بمتوسط حسابي قدره 3.28.
- أشارت نتائج الدراسة على عدم اتفاق أفراد العينة المبحوثين حول الكيفية التي يتم بها إعداد وتصميم البرامج التدريبية من طرف إدارة الفنادق بمتوسط حسابي قدره 3.38 نتيجة إلى عدم اعتمادها على أساليب العلمية الحديثة إضافة إلى عدم تحديد أهداف دقيقة لها تتماشى وأهداف المنظمة بمتوسط حسابي قدره 3.38.
- بينت نتائج الدراسة إلى وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة المبحوثين حول الكيفية التي يتم تنفيذ البرامج التدريبية الموجهة لهم بمتوسط حسابي قدره 3.47 من خلال الاعتماد وسائل متطورة إضافة إلى ملاءمتها لتوقيت الخاص بعملهم.
- أبرزت نتائج الدراسة إلى وجود اتجاه إيجابي لدى موظفي الفنادق على حرص هذه الأخيرة على تحليل أدائهم قبل وبعد العملية التدريبية أجل الوقوف على مدى تحقيق الأهداف المسطرة من ورائها بمتوسط حسابي قدره 3.64.
- اتفاق أفراد عينة الدراسة على اهتمام إدارة الفنادق على تحقيق رضا وولاء زبائنهم من خلال توفير تجهيزات حديثة وملائمة تساهم في إثراء ونجاح تجربتهم خلال إقامتهم بالفندق بمتوسط حسابي قدره 3.94.
- اتفاق عينة الدراسة على تقديم الخدمات لزبائنهم الوافدين التي وعدوهم بها في الوقت المحدد بمتوسط حسابي قدره 3.94.
- اتفاق أفراد عينة الدراسة على حرصهم على حل مشاكل زبائنهم بشكل فوري والاجابة على استفساراتهم بمتوسط حسابي قدره 3.68.
- اتفاق أفراد عينة الدراسة على توفير الأمن والحماية لزبائنهم طيلة إقامتهم بالفندق بمتوسط حسابي قدره 4.19.
- اتفاق عينة الدراسة على حسن استقبال زبائنهم وتوفير الرعاية الخاصة لهم طيلة إقامتهم في الفندق بمتوسط حسابي قدره 4.01.

4- 2 الاقتراحات

بناء على النتائج السابقة، تم اقتراح ما يلي:

- غرس ثقافة التدريب لدى أصحاب الفنادق وموظفيهم نظرا لتأثيرها على جودة الخدمة الفندقية .
- القيام بالتحليل الدقيق للاحتياجات التدريبية للعاملين من أجل وضع أهداف للبرنامج التدريبي تتماشى وأهداف إدارة الفنادق التي تسعى لتحقيقها.
- ضرورة إشراك الموظفين في وضع البرامج التدريبية الموجهة إليهم من أجل تحقيق الأهداف التي صممت لأجلها.
- ضرورة اعتماد إدارة الفنادق على برامج تدريبية متطورة تتماشى مع التغييرات المستجدة في النشاط الفندقي من أجل تحسين أداء الموظفين.
- ضرورة الاستعانة بتجهيزات ووسائل حديثة تسمح بالتنفيذ الجيد والكفؤ للبرنامج التدريبي.
- ضرورة الاستعانة بمدربين اكفاء من أجل التنفيذ الجيد للبرنامج التدريبي.
- ضرورة الاستعانة بمراكز تدريب خارجية من أجل زيادة كفاءة الموظفين وتطوير مهارتهم في العمل الفندقي.
- ضرورة الاهتمام بزي ومظهر الموظفين من تحسين صورة الفندق لدى زبائنه.

- ضرورة الاهتمام الفنادق المصنفة بتحسين جودة الخدمة الفندقية من خلال الاستثمار في التجهيزات والمعدات الحديثة تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة لزبائنهم.

IV- الخاتمة

يعتبر العنصر البشري أحد أهم الأصول التي تعتمد عليها المنظمات الفندقية في تقديم خدمة ذو جودة عالية ترقى إلى مستوى توقعات زبائنهم من خلال إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم ، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال غرس ثقافة التدريب لدى عاملها بالاعتماد على أساليب ووسائل تدريبية حديثة ومتطورة، تتماشى مع التغيرات الحاصلة في بيئة العمل الفندقي، من خلال تنمية دوافعهم واتجاهاتهم الايجابية وصفل مهاراتهم الفنية والسلوكية، فالتدريب يعتبر أحد العوامل التي تساعد المنظمات الفندقية في الحصول على ميزة تنافسية من أجل تحسين أدائها وتوسيع قاعدة زبائنهم في السوق الفندقي مقارنة بالمنافسين.

المراجع

- سالم راضية، بوزبدة نعيمة. (2021) . أثر برامج التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بولاية عنابة، مجلة الارتقاء للبحوث والدراسات الاقتصادية، مجلد 2، العدد 1، ص ص، 80- 98
- عمارين عيشى، الهاشمى بن واضح .(2018) .دور التدريب فى تحسين جودة الخدمة الفندقية الجزائرية : دراسة ميدانية ،المجلة العربية للإدارة، المجلد 38،العدد2، ص ص 191-210
- Abdelaziz Al refaei , Nahg Alawi , Mohamed Abdulwali , Mohsen Hasan.(2021).Anvestigation on the impact of training and development on service quality in the higher education sector, Journal of Critical Reviews , Vol 8, N 03, PP 250-260.
- حامد كريم الحدراوى . (2015). تدريب الموارد البشرية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة : دراسة ميدانية في مديرية طرق وجسور واسط، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 11، العدد 33، ص ص 222-242
- جارى ديسلر. (2012). إدارة الموارد البشرية، الحيزة، دارالمريخ للنشر والتوزيع، ص 264.
- محمد الفاتح محمود البشير المغربي .(2013). إدارة الموارد البشرية، القاهرة، دار النشر للجامعات، ص 50 .
- الطاهر احمد محمد على، احمد احمد نسرين موسى.(2020). اثرالتدريب على الأثرالابداعى للموظفين في البنوك التجارية بالتطبيق على بنك الخرطوم (ولاية الخرطوم) في الفترة من (2010- 2020)، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد 3، العدد 1، ص ص 07- 27 .
- شداد ناصر.(2022). دوربرامج التدريب فى تطوير الكفاءات المحورية للمؤسسات – دراسة تحليلية، مجلة المعيار،المجلد12، العدد2، ص ص 550-562 .
- محمد ابوبكر كوسرت، حمد على مظفر. (2017).العلاقة بين تدريب الموارد البشرية وجودة الخدمة الفندقية وتأثيرها في النجاح الاستراتيجي : دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في فنادق خمس نجوم في مدينة أربيل، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والتجارية، المجلد 9، العدد 19، ص ص 324-356.
- اديب برهوم، بسام زاهر، وائل السليمان.(2007).اثرالتدريب على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي : دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، مجلد29،العدد2، ص ص 215-238.
- سهاد برقى كامل.(2018).جودة الخدمة الفندقية ودورها في تحقيق رضا الزبون، مجلة جامعة بابل : العلوم المصرفية والتطبيقية، مجلد 26، العدد7، ص ص 281-302.
- بجاوية سهام .(2022).مساهمة جودة الخدمات الفندقية في التأثير على سياسية الفندق في إدارة الطلب على الفنادق،المجلة الدولية للاداء الاقتصادى،المجلد5،العدد1،ص ص 187-214.

نور صبرى خلف، دنيا طارق احمد القبسي.(2022).تأثيرادارة علاقة الزبون في تحسين جودة الخدمة الفندقية:دراسة تطبيقية لعينة من فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد69، ص ص 143-172 .

-Bibek Karmacharya .(2022). Impact of service quality Dimensions on Customer Satisfaction in Nepalese Financial Institutions based on SERVPERF Model , The journal of Nepalese Business Studies, Vol 15, N 01, PP 11-26.

زعرورسمير، مسكين عبد الحفيظ .(2022).اثر جودة الخدمة الفندقية في بناء الولاء : دراسة حالة فنادق ولاية جيجل، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، مجلد 16، العدد 01، ص ص 53-72.

-البععة حنان، غيدة فلة.(2022).تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الخدمات الفندقية:دراسة حالة المركب السياحي لحمام ريغة (فندق ركازوالقرية السياحية ريغة)، مجلة الاقتصاد الجديد،المجلد 13،العدد2، ص ص 226-245.

-Jessadaporn Kanyama, Wasutida Nurittamont , Supaprawat Siripipatthanakul .(2022). Hotel Service Quality and its Effect on customer Loyalty : The Case of Ubon Ratchathani, Thailand during Covid -19 Pandemic, Journal of Management in Business, , Healthcare, and Education, Vol1 . N 09, PP 01- 20.

بعلى حمزة، بن جلول خالد.(2022).تقييم جودة الخدمات الفندقية واثرها على رضا زبائن بعض المؤسسات الفندقية بولاية عنابة -الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد23، العدد1، ص ص 13-34.

- محجوب عرايبي حافظ، قاضى نجاة.(2023).واقع جودة الخدمة السياحية في المؤسسة الفندقية دراسة ميدانية حول اراء زبائن فندق ميرادور في ولاية الشلف، مجلة الاقتصاد الجديد، مجلد 14، العدد1، ص ص 1-19.

قروج بوزيان ،رماس احمد امين.(2022).اثرابعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية في استقطاب الزبون : حالة عينة من الزبائن الفنادق السياحية لولاية سطيف، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد16، العدد2، ص ص 703-721.

وثائق مديرية السياحة لولاية سطيف، 2022.