



دراسة جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا النزلاء

دراسة إحصائية على فندقى هارون والتوفيق فى ليبيا

A Study of Hotel Service Quality and Its Impact on Guest Satisfaction

A Statistical Study of Haroun and Al-Tawfiq Hotels in Libya

جمال محمد أندير

دكتوراه فى الإحصاء التطبيقى، أستاذ مشارك - قسم الإحصاء، جامعة طرابلس

E-mail: J.Endeet@uot.edu.ly

المخلص: (Abstract):

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا النزلاء فى فندقى هارون والتوفيق بمدينة طرابلس، وذلك فى ظل التحديات التى تواجه القطاع الفندقى الليبى. اعتمدت الدراسة نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف، وتم تطبيق أدوات تحليل إحصائى شملت معامل الارتباط بيرسون والانحدار البسيط، على عينة مكونة من 300 نزىل. أظهرت النتائج أن فندقى هارون والتوفيق يقدمان مستويات مرتفعة من جودة الخدمات الفندقية انعكست فى معدلات رضا عالية لدى النزلاء، كما تبين وجود علاقات طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الجودة ورضا النزلاء، حيث سجل بعدا الملموسية والتعاطف أعلى تأثير بنسبة تفسير بلغت أكثر من 37% لكل منهما، بينما كان للأمان والاستجابة تأثير متوسط، وسجلت الاعتمادية أقل تأثير نسبى رغم دلالتها الإحصائية. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بمجموعة من الإجراءات العملية، أبرزها: تحسين البيئة المادية للفندقين، تعزيز ثقافة التعاطف والاهتمام الشخصى، تطوير آليات الاستجابة رفع مستوى الأمان، وتحسين الاعتمادية التشغيلية. كما دعت إلى اعتماد نموذج SERVQUAL كأداة تقييم دورية، وإشراك النزلاء فى تقييم الخدمة، وربط مؤشرات الجودة بنظام الحوافز، إلى جانب دعم السياسات السياحية الوطنية من خلال برامج تدريبية مشتركة. تُعد هذه الدراسة مساهمة علمية وميدانية فى تطوير جودة الخدمات الفندقية فى ليبيا، وتفتح المجال أمام دراسات مستقبلية أكثر شمولاً، تستند إلى أدوات تحليلية متقدمة، وتغطي نطاقاً جغرافياً أوسع.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1 - 1: المقدمة

يشهد قطاع الفنادق في ليبيا تطوراً تدريجياً رغم التحديات الاقتصادية والسياسية التي تمر بها البلد، ويُعد رضا النزلاء مؤشراً أساسياً وحاسماً في تقييم جودة الخدمات الفندقية. فلم تعد الفنادق مجرد أماكن للإقامة، بل أصبحت تقدم تجربة متكاملة تشمل الراحة، جودة الطعام، الخدمات الشخصية، والمرافق الحديثة. وتُعد جودة الخدمات الفندقية من أهم العوامل المؤثرة في رضا النزلاء وولائهم، كما تساهم في تعزيز الصورة الذهنية للفندق وترسيخ موقعه التنافسي في السوق المحلي.

ورغم التحديات التي تواجه القطاع الفندقي الليبي، يظل تقييم جودة الخدمات أداة استراتيجية مهمة لتحسين الأداء وتطوير تجربة النزلاء، خاصة في ظل محدودية الدراسات الميدانية المعمقة التي تربط بين أبعاد الجودة ومستوى الرضا عن البيئة الفندقية الليبية.

1 - 2: مشكلة الدراسة

تمثل مشكلة هذه الدراسة في انخفاض مستوى رضا النزلاء في بعض الفنادق الليبية، على الرغم من الجهود المبذولة لتحسين الخدمات الفندقية. ويُعزى ذلك إلى عدة عوامل من أبرزها: تفاوت توقعات النزلاء، واختلاف معايير الجودة، بالإضافة إلى التحديات الإدارية والمادية التي تواجه إدارات الفنادق.

ورغم الأهمية المحورية لجودة الخدمات في تشكيل رضا النزلاء وولائهم، إلا أن العلاقة التفصيلية بين أبعاد الجودة الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) ومستوى رضا النزلاء لم تحظ بالدراسة الكافية في البيئة الفندقية الليبية، ولا سيما في الفنادق المحلية مثل فندق هارون والتوفيق.

السؤال الرئيس للدراسة:

إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمات الفندقية على رضا النزلاء في فندق هارون والتوفيق، وما هي الأبعاد الأكثر تأثيراً في تشكيل هذا الرضا؟

1 - 3: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية في فندق هارون والتوفيق من منظور النزلاء.

2. تحليل أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على رضا النزلاء باستخدام أسلوب الانحدار البسيط.
3. تقديم توصيات عملية لإدارات الفنادق بما يساهم في تعزيز جودة الخدمات ورفع مستويات رضا النزلاء وولائهم.
4. الإسهام في سد الفجوة البحثية المتعلقة بدراسة العلاقة بين جودة الخدمات ورضا النزلاء في البيئة الفندقية الليبية، وتوفير أساس علمي للدراسات المستقبلية في هذا المجال.

1 - 4: فرضيات الدراسة:

تفترض هذه الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الفندقية على رضا النزلاء عن الخدمة. وقد تم تقسيم هذه الفرضية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الفندقية على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الملموسية على رضا النزلاء عن الخدمة.
الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الاعتمادية على رضا النزلاء عن الخدمة.
الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الاستجابة على رضا النزلاء عن الخدمة.
الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الأمان على رضا النزلاء عن الخدمة.
الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التعاطف على رضا النزلاء عن الخدمة.

1 - 5: أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الجوانب التالية:

الأهمية النظرية: توسع قاعدة المعرفة العلمية المتعلقة بجودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء في البيئة الفندقية الليبية، وتدعم الدراسات المستقبلية التي تستخدم أسلوب الانحدار البسيط لتحليل العلاقة بين أبعاد الجودة ومستوى رضا النزلاء.

الأهمية العملية: توفر الدراسة بيانات كمية دقيقة للإدارات الفندقية حول الأبعاد الأكثر تأثيراً في جودة الخدمة، مما يمكنها من وضع استراتيجيات فعالة لتحسين رضا النزلاء وزيادة وولائهم.

الأهمية الاجتماعية والاقتصادية: تساهم الدراسة في تعزيز تجربة النزلاء، ودعم السياحة الداخلية والخارجية، وتحفيز القطاع الفندقي الليبي بما ينعكس إيجاباً على الاقتصاد الوطني.

1 - 6: حدود الدراسة

✓ **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على فندقى هارون والتوفيق بمدينة طرابلس - ليبيا.

✓ **الحدود الزمانية:** تغطي الدراسة الفترة من يناير حتى يونيو 2025م.

✓ **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على أبعاد جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا النزلاء، مع الاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط في التحليل.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2 - 1: مفهوم جودة الخدمة الفندقية:

تُعرف جودة الخدمة الفندقية بأنها القدرة المستمرة للفندق على تلبية توقعات النزلاء ومتطلباتهم، من خلال تقديم خدمات متقنة، متنسقة، ومريحة تعكس مستوى رضا العملاء. وتُعتبر جودة الخدمة من أهم المحددات التي تؤثر على ولاء النزلاء ورغبتهم في التوصية بالفندق للآخرين، إذ ترتبط مباشرة بتجربة النزول الكلية وانطباعه العام عن المؤسسة الفندقية (أحمد، 2012؛ الحاسي، 2021).

2 - 2: أبعاد جودة الخدمة:

اعتمدت الدراسة الحالية نموذج SERVQUAL، الذي يقيس جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسية، وهي:

- **الملموسية (Tangibles):** تشمل المظهر العام للفندق، التجهيزات، ونظافة المرافق. وتعكس الملموسية مستوى الانطباع الأولي للنزلاء عن جودة الفندق، فهي تعبر عن الاهتمام بالتفاصيل المادية والمرافق الحديثة التي تساهم في تعزيز تجربة النزول.
- **الاعتمادية (Reliability):** قدرة الفندق على تقديم الخدمة بدقة وثبات، والوفاء بالوعود المقدمة للنزلاء بشكل مستمر. وتمثل الاعتمادية مدى التزام الفندق بمعايير الخدمة المتفق عليها، وضمان تقديم تجربة متنسقة وموثوقة للنزلاء في جميع الأوقات.
- **الاستجابة (Responsiveness):** سرعة تجاوب الموظفين مع طلبات النزلاء واستعدادهم الدائم لتقديم المساعدة عند الحاجة. يعكس هذا البعد قدرة الفندق على التعامل مع المشكلات الطارئة والطلبات المختلفة بشكل فعال وسريع، مما يعزز رضا النزلاء ويزيد من ولائهم.

- **الأمان (Assurance) :** شعور النزيل بالثقة والكفاءة لدى العاملين، والطمأنينة أثناء الإقامة بفضل مستوى الخبرة والمهارة. ويشمل هذا البعد سلامة النزلاء، الثقة في التعامل مع الموظفين، ووجود نظام فعال لإدارة المخاطر والأزمات داخل الفندق.
- **التعاطف (Empathy) :** اهتمام الموظفين بالنزلاء، وتقديم خدمة شخصية تراعي احتياجاتهم ومتطلباتهم الفردية. ويعكس التعاطف مدى اهتمام الفندق بالتجربة الفردية لكل نزيل، من خلال تخصيص الخدمة لتلبية توقعاته الخاصة والشخصية، مما يعزز العلاقة الإيجابية بين النزيل والمؤسسة الفندقية.

2 - 3: العلاقة بين جودة الخدمات ورضا النزلاء:

تشير الأدبيات العلمية إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمات ورضا النزلاء، حيث تؤدي جودة الخدمة إلى تعزيز ولاء النزلاء، وزيادة احتمالية تكرار الإقامة، ورغبتهم في التوصية بالفندق للآخرين. وتختلف درجة تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمة باختلاف السياق الجغرافي، طبيعة الفندق، ومستوى التوقعات الفردية للنزلاء، مما يجعل إجراء دراسة ميدانية دقيقة في البيئة الفندقية اللبية أمرًا ضروريًا لفهم العلاقة بشكل واضح وتقديم توصيات قابلة للتطبيق.

2 - 4: الدراسات السابقة:

- تُظهر الدراسات السابقة تنوعًا في التركيز على أبعاد جودة الخدمة الفندقية وتفاوتًا في نتائجها بحسب السياق المحلي والإقليمي، ويمكن تلخيص أبرزها كما يلي:
- **أحمد (2012):** ركزت الدراسة على الفنادق متوسطة التصنيف، وأشارت إلى أن جودة المرافق ونظافة الغرف (الملموسية) وسرعة تجاوب الموظفين (الاستجابة) تؤثر بشكل مباشر على رضا النزلاء، مع تأكيد أهمية المرافق المادية في تشكيل الانطباع الأولي للنزيل.
 - **العقبي (2015):** درست الفنادق العائلية ووجدت أن ثقة النزلاء في كفاءة الموظفين (الأمان) والقدرة على تقديم الخدمة بدقة وانتظام (الاعتمادية) ترتبط ارتباطًا قويًا برضا النزلاء، مؤكدة أهمية الالتزام بالمعايير التشغيلية.
 - **الحسن (2018):** تناولت الدراسة النزلاء الدوليين، وأكدت أن الاهتمام الشخصي بالنزيل (التعاطف) وجاذبية المرافق (الملموسية) يعززان الولاء وتكرار الإقامة، مع الإشارة إلى أهمية تقديم خدمات مخصصة تلبي الاحتياجات الفردية.

- **المصباحي (2016):** ركزت على فنادق طرابلس، وبيّنت أن تدريب الموظفين وتحسين التجهيزات يرفعان جودة الخدمة، رغم استمرار بعض التحديات في سرعة الاستجابة وشكاوى النزلاء، مما يسلط الضوء على دور التطوير المستمر للموارد البشرية.
- **الزاوي (2019):** درست فنادق مصراتة، وأظهرت أن سرعة تقديم الخدمة (الاستجابة) والوفاء بالوعد (الاعتمادية) هما العاملان الأكثر تأثيراً على رضا النزلاء، مع التأكيد على ضرورة تحسين العمليات التشغيلية لضمان الثبات والجودة.
- **الحاسي (2021):** ركزت على فنادق بنغازي، وأشارت إلى أن جودة المرافق (الملموسية) والاهتمام الشخصي بالنزلاء (التعاطف) لهما تأثير كبير على رضا النزلاء، مع توصية بتعزيز التدريب المهني المستمر للموظفين لتحسين الأداء العام للفنادق.

2 - 5: الفجوة البحثية:

يتضح من الدراسات السابقة أن أبعاد جودة الخدمة لا تؤثر بشكل متساوٍ على رضا النزلاء، بل تختلف درجة تأثير كل بعد بحسب السياق الجغرافي ونوع الفندق، كما يظهر البعد الإنساني في الخدمة، مثل التعاطف والاستجابة، كعامل مؤثر مشترك في معظم الدراسات، مما يبرز أهميته في البيئة الفندقية المحلية. وتأتي هذه الدراسة لتسد فجوة بحثية واضحة من خلال تطبيق نموذج SERVQUAL على فندقي هارون والتوفيق، وتحليل أثر كل بعد من أبعاد الجودة على رضا النزلاء باستخدام أدوات إحصائية دقيقة، بهدف تقديم نتائج موثوقة يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات الفندقية وتعزيز رضا النزلاء في ليبيا.

الفصل الثالث: المنهجية وإجراءات الدراسة

يُعد هذا الفصل محوراً أساسياً في الدراسة، حيث يوضح المنهج المستخدم، وأساليب اختيار العينة، وأداة جمع البيانات، والإجراءات الإحصائية المعتمدة لتحليل العلاقة بين جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء في فندقي هارون والتوفيق.

3 - 1 : منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُستخدم في الدراسات الاجتماعية والإدارية لتحليل الظواهر كما هي في الواقع، وتفسير العلاقات بين المتغيرات.

وقد تم استخدام الأسلوب الكمي من خلال تطبيق أدوات التحليل الإحصائي المناسبة، بهدف قياس أثر أبعاد جودة الخدمات الفندقية على رضا النزلاء بدقة وموضوعية.

3 - 2: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع النزلاء الذين أقاموا في فندق هارون والتوفيق خلال الفترة من يناير إلى يونيو 2025. وبسبب صعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع، تم اختيار عينة ممثلة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وذلك لضمان الحيادية وتكافؤ الفرص في التمثيل الإحصائي. بلغ حجم العينة (300) نزلاً، موزعين بالتساوي بين الفندقين، بحيث شملت (150) نزلاً من فندق هارون و (150) نزلاً من فندق التوفيق. وقد تم تحديد هذا الحجم وفقاً للمعايير الإحصائية المعتمدة، لضمان كفاية العينة لإجراء التحليل باستخدام أساليب الارتباط والانحدار بموثوقية عالية. كما يُعتبر حجم العينة المختار مناسباً لتحقيق تمثيل دقيق لمجتمع الدراسة، مع الحد من الخطأ العشوائي، مما يعزز دقة النتائج وصلاحياتها للتعميم على جميع النزلاء خلال الفترة المستهدفة.

3 - 3: أداة جمع البيانات:

تم استخدام استبانة مغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد صُممت الاستبانة استناداً إلى نموذج SERVQUAL، الذي يُعد من النماذج الموثوقة لقياس جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسية، وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف. كما تضمن تصميم الاستبانة محوراً خاصاً بقياس رضا النزلاء عن الخدمة بشكل عام. اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات النزلاء، حيث تراوحت الإجابات بين (1) غير موافق بشدة و (5) موافق بشدة، مما يتيح قياساً دقيقاً لمستوى الاتفاق أو الرضا تجاه كل بند، ويعزز القدرة على التحليل الإحصائي للبيانات وتفسير العلاقات بين أبعاد جودة الخدمة ورضا النزلاء.

3 - 4: إجراءات جمع البيانات:

تم توزيع الاستبانات على النزلاء في نهاية فترة إقامتهم، بالتنسيق مع إدارات الفندقين، لضمان أن تكون الإجابات نابعة من تجربة فعلية. كما تم شرح أهداف الدراسة للنزلاء، والتأكيد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض بحثية.

تم جمع البيانات خلال فترة زمنية امتدت من (يناير) إلى (يونيو) (2025)، حيث تم توزيع (300) استبيان واسترجاع (290) استبياناً، مع استبعاد استبيان واحد، ليصبح إجمالي الاستبيانات القابلة للتحليل (289) استبياناً، ما يمثل نسبة (96.3%) من إجمالي العينة.

وقد تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، بعد التحقق من سلامة الإدخالات وخلوها من القيم المتطرفة أو المفقودة.

3 - 5: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد جمع بيانات الدراسة، تم مراجعتها تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب، حيث تم تحويل الإجابات اللفظية إلى أرقام محددة لتسهيل المعالجة الإحصائية. وقد أستخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، والتي تضمنت ما يلي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) : تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية (Arithmetic Mean) : لتحديد معدل استجابة أفراد عينة الدراسة.
- الانحرافات المعيارية (Standard Deviation) : لقياس درجة تشتت المطلق لقيم الإجابات عن وسطها الحسابي.
- اختبار T لعينة واحدة (One Sample T-Test) : لاختبار دلالة المتوسطات الحسابية.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) : لاختبار العلاقة بين المتغيرات.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha) : لقياس درجة الثبات في إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان.
- معامل ثبات سبيرمان-براون (Spearman-Brown Coefficient)
- معامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية (Guttman Split-Half Coefficient)
- الانحدار البسيط (Simple Regression) : لدراسة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- القوة التفسيرية للنموذج (Coefficient of Determination) وهو أهم مؤشر لجودة نموذج الانحدار، ويرمز له بالرمز (R^2) ، ويُعد مقياساً لمدى تفسير النموذج للتغير في المتغير التابع.

تم فحص فرضيات الدراسة عند مستوى الدلالة $(0.05) = \alpha$ باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS الإصدار (27).

الفصل الرابع: الإطار العملي للدراسة

بعد جمع بيانات الدراسة، تمت مراجعتها تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب، حيث تم تحويل الإجابات اللفظية إلى أرقام محددة لتسهيل المعالجة الإحصائية. كما تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخدام البرمجية الإحصائية SPSS.V27.

4 - 1: قياس صدق وثبات أداة القياس (الاستبانة)

4 - 1 - 1: صدق الاستبانة:

يُعرّف صدق المحتوى بأنه مدى قدرة الأداة البحثية على قياس ما صُممت من أجله، وذلك من خلال فحص مدى ملائمة البنود لقياس أبعاد المتغيرات المستهدفة، وهو ما يُعرف أيضًا بالصدق الظاهري (القحطاني، 2002، ص. 210).

ولضمان تحقيق صدق المحتوى في أداة جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة، تم الرجوع إلى أبرز الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي أسهمت في بناء المسودة الأولية للاستبانة. عقب ذلك، خضعت الاستبانة لعملية تقييم علمي من خلال عرضها على نخبة من المتخصصين والخبراء في مجال الدراسة، بالإضافة إلى خبير في الإحصاء التطبيقي، حيث تفضلوا مشكورين بتقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم العلمية حول محتوى الأداة ومدى دقتها وملاءمتها لأهداف الدراسة.

وقد أُخذت تلك الملاحظات بعين الاعتبار، وتم إجراء التعديلات اللازمة من حيث الإضافة أو الحذف أو إعادة الصياغة لبعض البنود، وصولاً إلى إخراج الاستبانة بصيغتها النهائية التي استُخدمت في التطبيق الميداني.

4 - 1 - 2: ثبات الاستبانة:

يُقصد بثبات الاستبانة مدى قدرتها على إعطاء نتائج متسقة عند إعادة تطبيقها في ظروف مماثلة. ويُعد الثبات مؤشراً على استقرار الأداة وموثوقية قياسها، إذ يُفترض ألا تتغير نتائجها بشكل كبير عند استخدامها في أوقات مختلفة مع نفس الفئة المستهدفة، ما لم تحدث تغيرات حقيقية في الظاهرة المدروسة (العساف، 1995: ص 430).

ويمثل الثبات أحد الشروط الأساسية للحكم على جودة الأداة البحثية، حيث يُعزز من مصداقية البيانات ويُقلل من احتمالية تأثر النتائج بعوامل عشوائية أو ظرفية.

ولغرض التحقق من ثبات أداة القياس في هذه الدراسة (الاستبانة)، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، وهو من أكثر الأساليب شيوعاً لقياس الاتساق الداخلي لعناصر الأداة. ويُحسب هذا المعامل وفق المعادلة التالية (Sekaran, 2006: p. 311):

$$R_{tt} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(\frac{Sd_t^2 - \sum (Sd)^2}{Sd_t^2} \right)$$

حيث: R_{tt} تشير إلى معامل ارتباط ألفا. n : تشير إلى عدد فقرات القياس.
 Sd_t^2 : تشير إلى تباين الاختبار الكلي. $\sum(Sd)^2$: تشير إلى مجموع تباينات الفقرات.

ويتم تفسير نتائج معامل ألفا كرونباخ (Bandalos, 2018, p. 173)، كالتالي:

- أقل من 60%: ثبات ضعيف.
- من 60% إلى أقل من 70%: ثبات مقبول.
- من 70% إلى أقل من 80%: ثبات جيد.
- من 80% فأعلى: ثبات ممتاز.

وكلما اقتربت قيمة المعامل من 100%، دلّ ذلك على اتساق داخلي مرتفع، وهو ما يعزز من موثوقية نتائج الأداة.

وفي هذه الدراسة، تم احتساب معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة، كما يوضح الجدول بالجدول التالي:

جدول (1) يبين قيم معامل الثبات (الفا كرونباخ) لكل محور من محاور الدراسة

ت	المتغير	الرمز	عدد الفقرات	معامل الثبات %
1	الملموسية	X_1	5	72.8
2	الاعتمادية.	X_2	5	75.1
3	الاستجابة.	X_3	5	68.9
4	الأمان.	X_4	5	69.6
5	التعاطف	X_5	5	83.4
	جودة الخدمات الفندقية	X	25	86.1
6	رضا النزلاء عن الخدمة	Y	15	90.2
	الكلي		40	92.5

وتوضح النتائج المدونة في الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور من محاور الدراسة، كما أن قيمة ألفا لجميع الفقرات بلغت (92.5%)، وهي قيمة ثبات عالية جدًا ومقبولة إحصائيًا، مما يعكس اتساقًا داخليًا قويًا للأداة الدراسة وموثوقية عالية في القياس.

4 - 2: التحليل الإحصائي لفقرات الدراسة:

بعد الانتهاء من توزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة وجمع البيانات المطلوبة، تم إدخالها إلى الحاسوب وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة الدراسة. وقد

جاء هذا التحليل بهدف التوصل إلى النتائج الدقيقة واختبار الفرضيات التي تم صياغتها مسبقاً، بما يضمن استنتاج استنتاجات موثوقة وقابلة للتعميم ضمن نطاق مجتمع الدراسة.

4 - 2 - 1: وصف خصائص عينة الدراسة:

خُصص القسم الأول من الاستبانة للأسئلة العامة التي تهدف إلى جمع معلومات أولية تساعد في التعرف على الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة. ويوضح الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الشخصية والفندقية، بما في ذلك اسم الفندق، الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، سبب الإقامة، عدد مرات الإقامة السابقة، ومدة الإقامة الحالية، بما يتيح فهم تركيبة العينة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة.

تشير النتائج إلى أن توزيع العينة كان متقارباً بين فندقي الدراسة، حيث بلغت نسبة نزلاء فندق التوفيق (50.9%) مقابل (49.1%) لفندق هارون. كما اتضح أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة (68.9%)، مقارنة بالإناث بنسبة (31.1%). وبالنسبة للفئات العمرية، شكّلت الفئة (30-39 سنة) النسبة الأكبر (31.1%) تلتها الفئة (20-29 سنة) بنسبة (28.4%)، وهو ما يعكس أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية الشابة.

أما من حيث المستوى التعليمي، فقد تبين أن الغالبية يحملون مؤهلاً جامعياً بنسبة (70.9%)، يليهم الحاصلون على مؤهل فوق الجامعي بنسبة (20.4%)، بينما لم تتجاوز نسبة ذوي المؤهل الأقل من الجامعي (8.7%). وفيما يتعلق بالوضع الوظيفي، جاءت فئة الموظفين الحكوميين في المرتبة الأولى بنسبة (38.1%)، تلتها فئة موظفي القطاع الخاص بنسبة (32.2%).

جدول (2) يبين وصف عينة الدراسة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
اسم الفندق	فندق التوفيق	147	50.9
	فندق هارون	142	49.1
الجنس	ذكر	199	68.9
	انثى	90	31.1
العمر	أقل من 20 سنة	27	9.3
	من 20 إلى 29 سنة	82	28.4
	من 30 إلى 39 سنة	90	31.1
	من 40 إلى 49 سنة	65	22.5
	من 50 سنة فأكثر	25	8.7
المستوى التعليمي	أقل من الجامعي	25	8.7
	جامعي	205	70.9

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
	فوق الجامعي	59	20.4
الوظيفة	موظف حكومي	110	38.1
	موظف قطاع خاص	93	32.2
	صاحب عمل	64	22.1
	أخرى	22	7.6
سبب الإقامة في الفندق	عمل	145	50.2
	سياحة	38	13.1
	مرافق	16	5.5
	دورة تدريبية	43	14.9
	زيارة شخصية	39	13.5
	أخرى	8	2.8
عدد مرات الإقامة السابقة	أول مرة	10	3.5
	من 2 إلى 4 مرات	87	30.1
	من 5 إلى 7 مرات	120	41.5
	من 8 مرات فأكثر	72	24.9
مدة الإقامة الحالية	ليلة واحدة	8	2.8
	من 2 إلى 4 ليالٍ	72	24.9
	من 5 إلى 7 ليالٍ	126	43.6
	من 8 إلى 10 ليالٍ	48	16.6
	من 11 ليلة فأكثر	35	12.1

كما أظهرت النتائج أن الدافع الرئيس للإقامة كان "العمل" بنسبة (50.2%)، يليه "الدورات التدريبية" بنسبة (14.9%). وبالنسبة لعدد مرات الإقامة السابقة، استحوذت الفئة (5-7 مرات) على النسبة الأكبر (41.5%). أما مدة الإقامة الحالية فقد تركزت في الفئة (5-7 ليالٍ) بنسبة (43.6%)، مما يعكس طابعاً متوسط المدة لإقامة غالبية أفراد العينة.

4 - 2 - 2: التحليل الإحصائي لفقرات الدراسة:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة، تمت مراجعتها وتنقيحها تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب. حيث تم ترميز الإجابات اللفظية بتحويلها إلى قيم رقمية محددة، وذلك لتسهيل إجراء التحليل الإحصائي عليها. وفي هذا الجزء أعطيت الإجابة "غير موافق بشدة" درجة واحدة، "غير موافق" درجتين، وأعطيت الإجابة "موافق إلى حد ما" (3) درجات، (4) درجات للإجابة "موافق"، فيما أعطت الإجابة "موافق بشدة" (5) درجات، ويمثل هذا الترميز مستوى الموافقة على الفقرات، حيث كلما زادت الدرجة زادت درجة الموافقة، والعكس صحيح. وتُشكل

هذه القيم الرقمية مدخلات التحليل الإحصائي الذي يُجرى على بيانات عينة الدراسة الميدانية، ويهدف إلى استخلاص النتائج بدقة من خلال استخدام مقاييس وصفية أساسية مثل: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ونسب الإجابات لكل فقرة. المحك المعتمد لتفسير المتوسطات الحسابية: ((Allen and Seaman (2007) قبل عرض نتائج التحليل، تم تحديد معايير تفسير المتوسطات الحسابية باستخدام مبدأ المدى (Range) لتحديد طول الفئة لكل درجة من درجات الترتيب. ويُحسب المدى وفق الصيغة التالية:

المدى هو الفرق بين أصغر قيمة وأكبر قيمة (أكبر قيمة - أقل قيمة).

$$\text{المدى} = 5 - 1 = 4$$

$$\frac{\text{المدى (4)}}{\text{عدد الفئات (الدرجات) (5)}} = \text{طول الفئة}$$

$$\text{طول الفئة} = 0.80$$

يهدف تحديد مدى المتوسط الحسابي لإجابات المشاركين إلى تجاوز الاعتماد على القيم المطلقة، وذلك من خلال وضع إطار معياري يمكن من خلاله التعرف على الاتجاه السائد لكل فقرة. يعرض الجدول التالي نتائج قياس مدى المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة وفق هذا الإطار

جدول (3): مدى المتوسط الحسابي واتجاهاته

المدى	الاتجاه السائد	المستوى
من (1.00) الى أقل من (1.80)	غير موافق بشدة	منخفض جداً
من (1.80) الى أقل من (2.60)	غير موافق	منخفض
من (2.60) الى أقل من (3.40)	موافق إلى حد ما	متوسط
من (3.40) الى أقل من (4.20)	موافق	عالي
من (4.20) الى أقل من (5.00)	موافق بشدة	عالي جداً

المحور الأول (الملموسية): تم تحليل فقرات هذا المحور كلٌّ على حدة، ويُبين الجدول رقم (4) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المحور. جدول رقم (4): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الاول

X01	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	الفندق يتميز بمظهر خارجي جذاب وحديث.	4.07	1.023	موافق	76.8
2	التصميم الداخلي منظم ويسهل التواصل مع الموظفين.	3.88	0.942	موافق	71.9
3	استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات (دفع إلكتروني، حجز عبر الإنترنت).	3.56	1.183	موافق	64.1
4	الغرف مريحة، نظيفة، مكيفة، ومجهزة بمفروشات مميزة.	3.86	1.132	موافق	71.5
5	المأكولات المقدمة ذات جودة عالية.	4.13	0.977	موافق	78.3

أظهرت النتائج أن مستوى إدراك النزلاء للموسمية كان مرتفعاً نسبياً، حيث حازت عبارة "المأكولات المقدمة ذات جودة عالية" على النسبة الأعلى (78.3%)، تلتها "الفندق يتميز بمظهر خارجي جذاب وحديث" (76.8%). في المقابل، جاءت "استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات" بأقل نسبة (64.1%). وهذا يشير إلى أن النزلاء يولون أهمية أكبر لجودة الطعام والمظهر العام أكثر من اهتمامهم بالتقنيات الحديثة.

المحور الثاني (الاعتمادية): تم تحليل فقرات هذا المحور كلٌّ على حدة، ويُبين الجدول رقم (5) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المحور.

جدول رقم (5): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الثاني

X02	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	الفندق يحرص على تقديم الخدمة بشكل دقيق ومستمر.	4.07	0.964	موافق	76.6
2	الموظفون يتمتعون بالمهارة والكفاءة العالية.	3.94	0.911	موافق	73.4
3	الخدمات المقدمة خالية من الأخطاء.	3.72	1.041	موافق	68.1
4	الفندق يوفر خدمات ملائمة متعددة (نقل، حجز، إلخ).	3.66	1.039	موافق	66.4
5	إدارة الفندق تعلن بانتظام عن الخدمات الجديدة.	3.46	1.067	موافق	61.4

أوضحت النتائج أن "الفندق يحرص على تقديم الخدمة بشكل دقيق ومستمر" حققت نسبة (76.6%)، وهي الأعلى ضمن هذا المحور، بينما كانت "إدارة الفندق تعلن بانتظام عن الخدمات الجديدة" الأدنى بنسبة (61.4%). وهذا يعكس أن النزلاء يثقون بجودة ودقة الخدمات المقدمة، لكن التواصل حول المستجدات والخدمات الجديدة ما يزال محدوداً.

المحور الثالث (الاستجابة): تم تحليل فقرات هذا المحور كلٌّ على حدة، ويُبيّن الجدول رقم (6) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المحور.

جدول رقم (6): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الثالث

X03	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	استعداد الموظفين لمساعدة النزلاء واستجابة سريعة لطلباتهم.	3.71	1.227	موافق	67.7
2	سرعة الرد على الشكاوى والاستفسارات.	3.76	1.048	موافق	69.0
3	تلبية احتياجات النزلاء على مدار الساعة.	4.01	0.878	موافق	75.3
4	فترة انتظار الخدمة قصيرة.	3.64	0.907	موافق	65.9
5	السعر المدفوع مناسب وجودة الخدمة مقارنة بالقيمة.	3.60	0.949	موافق	64.9

بيّنت النتائج أن "تلبية احتياجات النزلاء على مدار الساعة" حازت على أعلى نسبة (75.3%)، تلتها "سرعة الرد على الشكاوى والاستفسارات" (69.0%). بينما اعتُبرت "السعر المدفوع مناسب وجودة الخدمة مقارنة بالقيمة" الأقل بنسبة (64.9%). ما يدل على أن الاستجابة الفعلية لاحتياجات النزلاء تعتبر مرضية، بينما مسألة القيمة السعيرية لا تزال محل تحفظ لديهم.

المحور الرابع (الأمان): تم تحليل فقرات هذا المحور كلٌّ على حدة، ويُبيّن الجدول رقم (7) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المحور.

جدول رقم (7): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الرابع

X04	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	الشعور بالأمان داخل الغرفة والفندق.	4.30	0.880	موافق بشدة	82.5
2	التعامل المهني للموظفين مع مشاكل النزلاء.	3.76	1.068	موافق	69.0
3	حماية معلومات النزلاء بسرية تامة.	3.52	1.128	موافق	63.0
4	سلامة الأغراض وعدم فقدانها أثناء الإقامة.	3.71	1.164	موافق	67.6
5	وجود إجراءات أمنية واضحة (حراس، كاميرات مراقبة).	3.46	1.111	موافق	61.5

كان الشعور بالأمان داخل الغرفة والفندق الأعلى تقييماً بنسبة (82.5%)، يليه "سلامة الأغراض وعدم فقدانها" بنسبة (67.6%). بينما جاء "وجود إجراءات أمنية واضحة" الأقل

بنسبة (61.5%). ويظهر من ذلك أن الأمان العام محسوس بشكل إيجابي من قبل النزلاء، لكن وجود مؤشرات أمنية مرئية (مثل الحراس والكاميرات) قد لا يكون كافياً لإعطاء انطباع أقوى لديهم.

المحور الخامس (التعاطف): تم تحليل فقرات هذا المحور كلٌّ على حدة، ويُبيّن الجدول رقم (8) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المحور.

جدول رقم (8): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الخامس

X05	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبة %
1	الموظفون ودودون ويظهرون الابتسامة الدائمة، خاصة عند الاستقبال.	3.79	1.109	موافق	69.7
2	تحدث الموظفون بلغة يفهمها النزلاء.	3.82	0.986	موافق	70.6
3	حسن التعامل واللباقة مع الزبون واحترامه.	3.74	1.010	موافق	68.5
4	اهتمام الموظفون براحة النزلاء ورفاهيتهم.	3.65	1.080	موافق	66.2
5	تعامل الموظفون يؤثر إيجابياً على رضا النزلاء عن الإقامة.	3.80	0.884	موافق	69.9

جاءت أعلى نسبة في هذا المحور لعبارة "تعامل الموظفون يؤثر إيجابياً على رضا النزلاء عن الإقامة" بنسبة (69.9%)، بينما حققت "اهتمام الموظفون براحة النزلاء ورفاهيتهم" النسبة الأدنى (66.2%). هذا يعكس أن الموظفون يُنظر إليهم بإيجابية فيما يتعلق بتأثيرهم المباشر على رضا النزلاء، لكن هناك حاجة أكبر لإبراز الاهتمام الفردي براحة النزلاء.

المحور السادس (رضا النزلاء عن الخدمة): تم تحليل فقرات هذا المحور كلٌّ على حدة، ويُبيّن الجدول رقم (9) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات هذا المحور.

جدول رقم (9): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور السادس

X06	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبة %
1	الغرف في الفندق نظيفة ومرتبّة بشكل دائم.	4.27	0.840	موافق بشدة	81.8
2	الغرف مريحة ومهيأة لتلبية احتياجات النزلاء.	3.71	1.003	موافق	67.6
3	تجهيزات الغرف (الأثاث، المفروشات، الأجهزة) مناسبة وعالية الجودة.	3.78	1.140	موافق	69.4
4	الموظفون يستجيبون بسرعة لطلبات النزلاء.	4.31	0.790	موافق بشدة	82.7
5	المشكلات والشكاوى يتم التعامل معها بشكل فعال وفوري.	3.93	1.121	موافق	73.4
6	الموظفون ودودون ويهتمون براحة النزلاء.	3.56	1.079	موافق	64.0
7	الموظفون يمتلكون المهارة والكفاءة في تقديم الخدمات.	4.31	0.781	موافق بشدة	82.7

الأهمية النسبية %	الاتجاه السائد	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الفقرة	X06
81.1	موافق بشدة	0.964	4.25	جودة المأكولات والمشروبات في الفندق عالية ومتنوعة.	8
63.9	موافق	1.166	3.56	الفندق يوفر مستوى عالٍ من الأمان وحماية الممتلكات الشخصية.	9
75.8	موافق	0.822	4.03	الخدمات الإضافية (النقل، الحجز، الأنشطة الترفيهية) متاحة وسهلة الاستخدام.	10
65.5	موافق	1.202	3.62	المرافق العامة منظمة ونظيفة (المدخل، الممرات، الصالات).	11
86.3	موافق بشدة	0.634	4.45	إجراءات تسجيل الدخول والخروج سريعة وسهلة.	12
74.2	موافق	0.994	3.97	المعلومات المقدمة عن الخدمات المتاحة واضحة ومفهومة.	13
70.0	موافق	1.103	3.80	السعر المدفوع يعكس القيمة الحقيقية مقابل الخدمات المقدمة.	14
70.9	موافق	1.060	3.84	تجربتي العامة في الفندق كانت مرضية وأود العودة أو التوصية به للآخرين.	15

أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا النزلاء بشكل ملحوظ، حيث جاءت "إجراءات تسجيل الدخول والخروج سريعة وسهلة" في المرتبة الأولى (86.3%)، تلتها "الموظفون يستجيبون بسرعة لطلبات النزلاء" و"الموظفون يمتلكون الكفاءة في تقديم الخدمات" بنسبة (82.7%). بينما حصلت "الفندق يوفر مستوى عالٍ من الأمان وحماية الممتلكات الشخصية" على أدنى نسبة (63.9%). وهذا يعكس أن رضا النزلاء يرتبط بشكل أساسي بسرعة الإجراءات وكفاءة الموظفين، في حين ما يزال جانب الأمان بحاجة إلى تعزيز أكبر.

4 - 2 - 3: مستويات جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء عن الخدمة

للتعرف على مستويات جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء عن الخدمة، تم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري لجميع ابعاد جودة الخدمات الفندقية والمتمثلة في (اللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) والذي يُمثل المتغير المستقل وكذلك بُعد (رضا النزلاء عن الخدمة) والذي يُمثل المتغير التابع، حيث تم استخدام أسلوب المحك المعتمد في هذه الدراسة للوصول الى الهدف المنشود، الجدول رقم (10) يوضح ذلك.

1 - اللموسية: فيما يتعلق بمستوى هذا المتغير يتضح من البيانات المدونة بالجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي العام (3.90) بانحراف معياري (0.730)، مما يشير الى ان المستوى السائد لهذه المتغير هو "عالي"، بأهمية نسبية (72.5%).

جدول رقم (10) مستوى جودة الخدمات الفندقية بأبعاده المختلفة ومستوى رضا النزلاء عن الخدمة

ت	الترميز	المتغير	المتوسط العام	الانحراف المعياري	المستوى	الأهمية النسبية %
1	X1	الملموسية	3.90	0.730	عالي	72.5
2	X2	الاعتمادية	3.77	0.712	عالي	69.2
3	X3	الاستجابة	3.74	0.674	عالي	68.6
4	X4	الأمان	3.75	0.722	عالي	68.7
	X5	التعاطف	3.76	0.788	عالي	69.0
5	X	جودة الخدمات الفندقية	3.79	0.504	عالي	69.8
6	X6	رضا النزلاء عن الخدمة	3.96	0.644	عالي	74.0

2 - الاعتمادية: فيما يتعلق بمستوى هذا المتغير يتضح من البيانات المدونة بالجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي العام (3.77) بانحراف معياري (0.712)، مما يشير الى ان المستوى السائد لهذه المتغير هو "عالي"، بأهمية نسبية (69.2%).

3 - الاستجابة: فيما يتعلق بمستوى هذا المتغير يتضح من البيانات المدونة بالجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي العام (3.74) بانحراف معياري (0.674)، مما يشير الى ان المستوى السائد لهذه المتغير هو "منخفض"، بأهمية نسبية (68.6%).

4 - الأمان: فيما يتعلق بمستوى هذا المتغير يتضح من البيانات المدونة بالجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي العام (3.75) بانحراف معياري (0.722)، مما يشير الى ان المستوى السائد لهذه المتغير هو "عالي"، بأهمية نسبية (68.7%).

5 - التعاطف: فيما يتعلق بمستوى هذا المتغير يتضح من البيانات المدونة بالجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي العام (3.76) بانحراف معياري (0.788)، مما يشير الى ان المستوى السائد لهذه المتغير هو "عالي"، بأهمية نسبية (68.7%).

6 - جودة الخدمات الفندقية: فيما يتعلق بمستوى هذا المتغير يتضح من البيانات المدونة بالجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي العام (3.79) بانحراف معياري (0.504)، مما يشير الى ان المستوى السائد لهذه المتغير هو "عالي"، بأهمية نسبية (69.8%).

7 - رضا النزلاء عن الخدمة: فيما يتعلق بمستوى هذا المتغير يتضح من البيانات المدونة بالجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي العام (3.96) بانحراف معياري (0.644)، مما يشير الى ان المستوى السائد لهذه المتغير هو "عالي"، بأهمية نسبية (74.0%).

4 - 3: اختبار فرضيات الدراسة

تركز هذه الجزء على دراسة جودة الخدمات الفندقية (الملموسية X_1 ، الاعتمادية X_2 ، الاستجابة X_3 ، الأمان X_4 ، التعاطف X_5) وأثرها في رضا النزلاء عن الخدمة وذلك باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على:

**يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ل جودة الخدمات الفندقية في رضا النزلاء
عن الخدمة**

وقد تم تقسيم هذا الفرض إلى مجموعة فروض فرعية وذلك وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الفندقية التي تم تجميعها:

الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ل الملموسية في رضا النزلاء
عن الخدمة

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ل الاعتمادية في رضا النزلاء
عن الخدمة

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ل الاستجابة في رضا النزلاء
عن الخدمة

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ل الأمان في رضا النزلاء
عن الخدمة

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ل التعاطف في رضا النزلاء
عن الخدمة

وقد تم استخدام أسلوب معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لمعرفة معنوية (دلالة) العلاقة بين المتغيرات؛ ولمعرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط Simple Regression.

1 - دراسة جودة الخدمات الفندقية وعلاقته ب رضا النزلاء عن الخدمة باستخدام معامل

ارتباط بيرسون Pearson Correlation

في هذه الجزء تمت دراسة جودة الخدمات الفندقية (بأبعادها المختلفة) وعلاقته ب رضا النزلاء عن الخدمة باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، الجدول رقم (11) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية المناظرة لكل معامل.

1 - 1 : الملموسية وعلاقته برضا النزلاء عن الخدمة: يتضح من البيانات الواردة بالجدول المذكور ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.609) وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة له (0.000) وحيث ان قيمة الدلالة الاحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5% مما يدل على وجود علاقة بين الملموسية ورضا النزلاء عن الخدمة، وبما أن قيمة معامل الارتباط موجبة مما يشير الى ان هذه العلاقة طردية.

جدول رقم (11): العلاقة بين جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء عن الخدمة

ت	المتغير	رمز المتغير	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
1	الملموسية	X_1	0.609	* 0.000
2	الاعتمادية	X_2	0.377	* 0.000
3	الاستجابة	X_3	0.462	* 0.000
4	الأمان	X_4	0.463	* 0.000
5	التعاطف	X_5	0.609	* 0.000

* دال احصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

1 - 2 : الاعتمادية وعلاقته برضا النزلاء عن الخدمة: يتضح من البيانات الواردة بالجدول المذكور ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.377) وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة له (0.000) وحيث ان قيمة الدلالة الاحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5% مما يدل على وجود علاقة بين الاعتمادية ورضا النزلاء عن الخدمة، وبما ان قيمة معامل الارتباط موجبة مما يشير الى ان هذه العلاقة طردية.

1 - 3 : الاستجابة وعلاقته برضا النزلاء عن الخدمة: يتضح من البيانات الواردة بالجدول المذكور ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.462) وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة له (0.000) وحيث ان قيمة الدلالة الاحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5% مما يدل على وجود علاقة بين الاستجابة ورضا النزلاء عن الخدمة، وبما ان قيمة معامل الارتباط موجبة مما يشير الى ان هذه العلاقة طردية.

1 - 4 : الأمان وعلاقته برضا النزلاء عن الخدمة: يتضح من البيانات الواردة بالجدول المذكور ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.463) وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة له (0.000) وحيث ان قيمة الدلالة الاحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5% مما يدل على

وجود علاقة بين الأمان ورضا النزلاء عن الخدمة، وبما ان قيمة معامل الارتباط موجبة مما يشير الى ان هذه العلاقة طردية.

1 - 5 : التعاطف وعلاقته برضا النزلاء عن الخدمة: يتضح من البيانات الواردة بالجدول المذكور ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.609) وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة له (0.000) وحيث ان قيمة الدلالة الاحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5% مما يدل على وجود علاقة بين الأمان ورضا النزلاء عن الخدمة، وبما ان قيمة معامل الارتباط موجبة مما يشير الى ان هذه العلاقة طردية.

2 - دراسة جودة الخدمات الفندقية وأثرها في رضا النزلاء عن الخدمة باستخدام أسلوب

تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis

في هذا الجزء تمت دراسة جودة الخدمات الفندقية دراسة جودة الخدمات الفندقية (الملموسية X_1 ، الاعتمادية X_2 ، الاستجابة X_3 ، الأمان X_4 ، التعاطف X_5) وأثرها في رضا النزلاء عن الخدمة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis، وبالتالي معرفة أثر جودة الخدمات الفندقية (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع)، وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

2 - 1 : الملموسية وأثرها في رضا النزلاء عن الخدمة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

البسيط Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة أثر الملموسية (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق تم استخدام أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت إحصاءه اختبار $(F_{(1,287)} = 168.903)$ بمستوى دلالة إحصائية $(P_{value} = 0.000)$ ، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (12): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error الخطأ المعياري للتقدير	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الاحصائية
0.609	0.370	0.512	168.903	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي ($Std_{Error} = 0.512$) وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($R = 0.609$) وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.370$) وهذا يعني (37.0%) من التباينات في المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الملموسية). ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة) على المتغير المستقل (الملموسية)، تم استخدام اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (13)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار ($T_c = 12.996$) وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الملموسية) له تأثير معنوي على المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة).

جدول (13): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع ($\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1$)

الدلالة الاحصائية	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعيارى Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
* 0.000	11.367		0.164	1.864
* 0.000	12.996	0.609	0.041	0.537
				الملموسية

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ($\hat{\beta}_1 = + 0.537$) يشير ذلك إلى أن تأثير الملموسية (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم "الملموسية" ارتفعت قيم رضا النزلاء عن الخدمة، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 1.864 + 0.537 x_1$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الأولى: قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة إحصائية لـ الملموسية في رضا النزلاء عن الخدمة.

2 - 2 : الاعتمادية وأثرها في رضا النزلاء عن الخدمة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

البسيط Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة أثر الاعتمادية (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق تم استخدام أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت إحصاء اختبار $(F_{(1,287)} = 47.604)$ بمستوى دلالة إحصائية $(P_{value} = 0.000)$ ، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (14): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل	R Square	Std. Error	F-Test	P-value
ارتباط بيرسون R	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتقدير	أحصاء الاختبار	الدلالة الاحصائية
0.377	0.142	0.598	47.604	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المنتبأ بها ويساوي $(Std_{Error} = 0.598)$ وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون $(R = 0.377)$ وكذلك معامل التحديد $(R^2 = 0.142)$ وهذا يعني (14.2%) من التباينات في المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الاعتمادية).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة) على المتغير المستقل (الاعتمادية)، تم استخدام اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (15)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار $(T_c = 6.900)$ وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها $(P_{value} = 0.000)$ ، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الاعتمادية) له تأثير معنوي على المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة).

جدول (15): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

الدلالة الاحصائية	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
P- Value				
* 0.000	14.080		0.190	2.672
				Constant))
* 0.000	6.900	0.377	0.049	0.341
				الاعتمادية

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ($\hat{\beta}_1 = +0.341$) يشير ذلك إلى أن تأثير الاعتمادية (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم "الاعتمادية" ارتفعت قيم "رضا النزلاء عن الخدمة"، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 2.672 + 0.341 x_2$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثانية: قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة إحصائية لـ الاعتمادية في رضا النزلاء عن الخدمة.

2 - 3 : الاستجابة وأثرها في رضا النزلاء عن الخدمة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

البيسيط Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة أثر الاستجابة (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق تم استخدام أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت إحصاءه اختبار ($F_{(1,287)} = 77.705$) بمستوى دلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً). جدول (16): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error الخطأ المعياري للتقدير	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الاحصائية
0.462	0.213	0.573	77.705	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي ($Std_{Error} = 0.573$) وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($R = 0.462$) وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.213$) وهذا يعني (21.3%) من التباينات في المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الاستجابة).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة) على المتغير المستقل (الاستجابة)، تم استخدام اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (17)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار ($T_c = 8.815$) وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الاستجابة) له تأثير معنوي على المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة).

جدول (17): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع ($\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1$)

الدلالة الإحصائية	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعيارى Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
P- Value				
* 0.000	12.126		0.190	2.308
* 0.000	8.815	0.462	0.050	0.441
				الاستجابة

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ($\hat{\beta}_1 = + 0.441$) يشير ذلك إلى أن تأثير الاستجابة (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم "الاستجابة" ارتفعت قيم "رضا النزلاء عن الخدمة"، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 2.308 + 0.441 x_3$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثالثة: قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة إحصائية لـ الاستجابة في رضا النزلاء عن الخدمة.

2 - 4 : الأمان وأثرها في رضا النزلاء عن الخدمة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

البسيط Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة أثر الأمان (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، واختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق تم استخدام أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت إحصاء اختبار ($F_{(1,287)} = 78.432$) بمستوى دلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (18): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error الخطأ المعياري للتقدير	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الاحصائية
0.463	0.215	0.572	78.432	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي ($Std_{Error} = 0.572$) وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($R = 0.463$) وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.215$) وهذا يعني (21.5%) من التباينات في المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الأمان).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة) على المتغير المستقل (الأمان)، تم استخدام اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (19)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار ($T_c = 8.856$) وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الأمان) له تأثير معنوي على المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة).

جدول (19): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع ($\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1$)

الدلالة الاحصائية P- Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعيارى Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
* 0.000	13.513		0.178	2.408
* 0.000	8.856	0.463	0.047	0.413

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ($\hat{\beta}_1 = + 0.413$) يشير ذلك إلى أن تأثير الأمان (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم "الأمان" ارتفعت قيم "رضا النزلاء عن الخدمة"، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 2.408 + 0.413 x_4$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الرابعة: قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة احصائية لـ الأمان في رضا النزلاء عن الخدمة.

2 - 5 : التعاطف وأثرها في رضا النزلاء عن الخدمة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

البسيط Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة أثر التعاطف (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق تم استخدام أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت إحصاءه اختبار $(F_{(1,287)} = 169.359)$ بمستوى دلالة إحصائية $(P_{value} = 0.000)$ ، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً). جدول (20): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error الخطأ المعياري للتقدير	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الاحصائية
0.609	0.371	0.512	169.359	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي $(Std_{Error} = 0.512)$ وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون $(R = 0.609)$ وكذلك معامل التحديد $(R^2 = 0.371)$ وهذا يعني (37.1%) من التباينات في المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (التعاطف).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة) على المتغير المستقل (التعاطف)، تم استخدام اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (21)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار $(T_c = 13.014)$ وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها $(P_{value} = 0.000)$ ، مما يشير إلى معنوية معامل

الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (التعاطف) له تأثير معنوي على المتغير التابع (رضا النزلاء عن الخدمة).

جدول (21): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

الدلالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
* 0.000	14.194		0.147	2.086
* 0.000	13.014	0.609	0.038	0.498

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة $(\hat{\beta}_1 = + 0.498)$ يشير ذلك إلى أن تأثير التعاطف (كمتغير مستقل) في رضا النزلاء عن الخدمة (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم "الأمان" ارتفعت قيم "رضا النزلاء عن الخدمة"، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 2.086 + 0.498 x_5$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الخامسة: قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة إحصائية لـ التعاطف في رضا النزلاء عن الخدمة.

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات والاقتراحات المستقبلية

5 - 1: الاستنتاجات: استناداً إلى التحليل الإحصائي والمعالجة المنهجية للبيانات، يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

1. تؤثر جودة الخدمات الفندقية بشكل مباشر في رضا النزلاء، حيث أظهرت جميع الأبعاد الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) تأثيراً إيجابياً ذات دلالة إحصائية على مستوى الرضا.

2. يُعد بعدا الملموسية والتعاطف الأكثر تأثيراً في تشكيل رضا النزلاء، حيث فسّر أكثر من 37% من التباين في المتغير التابع، مما يعكس أهمية البيئة المادية والاهتمام الشخصي في تجربة النزيل.

3. الأمان والاستجابة يحتلان موقعاً متوسطاً من حيث التأثير، ويشكلان عناصر داعمة للرضا، خاصة في السياقات التي تتطلب سرعة الخدمة وثقة النزيل في كفاءة العاملين.

4. الاعتمادية رغم أهميتها التشغيلية، سجلت أقل تأثير نسبي، مما يشير إلى وجود فجوة في الاتساق والدقة في تقديم الخدمة، تستدعي تدخلاً إدارياً لتحسين الأداء.

5. تؤكد الدراسة أن نموذج SERVQUAL صالح للتطبيق في البيئة الليبية الفندقية، ويُعد أداة فعالة لقياس جودة الخدمات الفندقية وتحليل أثرها على رضا النزلاء.

5 - 2: التوصيات: توصي الدراسة بالآتي:

1. تحسين البيئة المادية للفنادق من خلال تحديث المرافق، تعزيز النظافة، وتوفير تجهيزات عصرية.
2. تعزيز ثقافة التعاطف والاهتمام الشخصي عبر تدريب الموظفين على مهارات التواصل الإنساني.
3. رفع مستوى الأمان والثقة من خلال إجراءات واضحة للسلامة وتدريب العاملين على التعامل المهني.
4. تطوير آليات الاستجابة عبر فرق دعم سريعة وقنوات تواصل فعالة.
5. تحسين الاعتمادية التشغيلية من خلال توحيد الإجراءات وضمان تنفيذ الخدمات بدقة.
6. اعتماد نموذج SERVQUAL كأداة تقييم دورية لأداء الجودة.
7. إشراك النزلاء في تقييم الخدمة من خلال استبيانات دورية وتحليل ملاحظاتهم.
8. تبادل الخبرات بين الفنادق لتحديد نقاط القوة والضعف وتطبيق أفضل الممارسات.
9. ربط الجودة بنظام الحوافز لتحفيز الموظفين على تقديم خدمة متميزة.
10. دعم السياسات السياحية الوطنية عبر التعاون مع الجهات المختصة لتطوير برامج تدريبية مشتركة.

5 - 3: الاقتراحات المستقبلية: بناءً على نتائج الدراسة، تُقترح التوجهات التالية للبحث والتطوير:

1. توسيع نطاق الدراسة ليشمل فنادق أخرى في مدن ليبية مختلفة، بهدف بناء قاعدة بيانات وطنية حول جودة الخدمات الفندقية.
2. استخدام نماذج إحصائية أكثر تعقيداً مثل الانحدار المتعدد وتحليل المسار (Path Analysis)، لفهم العلاقات التفاعلية بين الأبعاد المختلفة وتأثيرها المشترك على رضا النزلاء.
3. إجراء دراسات مقارنة بين الفنادق المحلية والدولية العاملة في ليبيا، لتحديد الفجوات التنافسية وتوجيه السياسات التحسينية.
4. دمج البعد التكنولوجي في تقييم جودة الخدمة، من خلال دراسة أثر الخدمات الرقمية (مثل الحجز الإلكتروني، وتطبيقات التواصل) على رضا النزلاء.

5. تطوير مؤشرات أداء داخلية تستند إلى نتائج SERVQUAL، وربطها بنظام الحوافز والتقييم المهني للموظفين.
6. إجراء دراسات نوعية موازية تعتمد على المقابلات المفتوحة مع النزلاء، لفهم الجوانب غير الكمية في تجربة الإقامة، مثل الانطباع العاطفي والثقة الشخصية.

المراجع

- أحمد، م. (2012). جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء: دراسة تطبيقية على الفنادق المتوسطة التصنيف. مجلة العلوم الإدارية، 8(2)، 45 - 67.
- الحاسي، ي. (2021). تحسين جودة المرافق والاهتمام الشخصي بالنزلاء في الفنادق الليبية: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة والخدمات، 7(1)، 33 - 50.
- الحسن، ر. (2018). دور التعاطف والملموسية في تعزيز ولاء النزلاء الدوليين. مجلة السياحة والخدمات، 5(3)، 15 - 30.
- العساف، ع. (1995). الإحصاء التطبيقي للعلوم الاجتماعية. القاهرة: مكتبة العلوم الحديثة.
- العتيبي، س. (2015). أثر الاعتمادية والأمان في رضا العملاء بالفنادق العائلية. المجلة العربية للإدارة الفندقية، 10(1)، 22 - 38.
- الزاوي، ك. (2019). سرعة تقديم الخدمة والوفاء بالوعود وعلاقتها برضا النزلاء: دراسة على فنادق مصراتة. المجلة الليبية للبحوث السياحية، 3(2)، 41 - 59.
- المصباحي، ع. (2016). تأثير تدريب الموظفين وتحسين التجهيزات على جودة الخدمة الفندقية: دراسة حالة طرابلس. مجلة الإدارة والاقتصاد، 12(4)، 55 - 72.
- القحطاني، م. (2002). أساسيات البحث العلمي وطرق القياس. الرياض: دار النشر الجامعية.
- أندير، جمال. (2024). الإحصاء والاحتمالات. طرابلس - ليبيا: دار الوليد للنشر والتوزيع.
- Allen, E., & Seaman, C. (2007). Likert scales and data analyses. Quality Progress, 40 (7).

- Bandalos, D. L. (2018). The Oxford handbook of quantitative methods, Vol. 2: Statistical analysis. Oxford: Oxford University Press.
- Field, A. (2018). Discovering statistics using IBM SPSS Statistics (5th ed.). London: Sage Publication.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sekaran, U. (2006). Research methods for business: A skill building approach (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.