

قياس جودة الخدمة الفندقية دراسة حالة فندق الزيانين تلمسان  
**Measuring the quality of hotel service, a case study of the Zayanien Hotel,  
 Tlemcen**

بوصالح سفيان<sup>1</sup>

جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان (الجزائر)، sboussalah@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2023/06/15

تاريخ القبول: 2023/06/04

تاريخ الارسال: 2023/04/08

**ملخص:**

إن إدارة الجودة تعد وظيفة حيوية للاحتفاظ بالزبائن وكسب رضاهم وزيادة العائدات لمنظمات الاعمال، غالبا ما يصعب تقييم الجودة بسبب عدم توفر تدابير تسمح بقياس معطيات الجودة، في بحثنا هذا سنقدم منهج هجين يركز على نموذج الفجوة servqual وطريقة افضلية النظام حسب التشابه نحو الحل الامثل المضبة Fuzzy Topsis لتقييم جودة الخدمة الفندقية، يتكون المنهج المقترح من ثلاث خطوات ، الخطوة الاولى تتضمن اعداد استبيان لتقييم جودة الخدمة على اساس ابعاد نموذج الفجوة ،تقييمات المشاركين في الاستبيان كانت عبارة عن صفات عبروا بها عن ابعاد وفقرات جودة الخدمة ، في المرحلة الثانية تم استخدام المعطيات بأسلوب Fuzzy Topsis لإيجاد الاداء الموحد لكل الفقرات ،الفقرات التي لها اصغر قيمة هي هدف البحث ،في المرحلة الاخيرة يتم تحليل ومناقشة النتائج لتقييم تأثير الابعاد على عملية صنع القرار.

أهمية الأسلوب المتبع هو في امكانية تطبيقه و قدرته على توفير الحلول في ظل نقص المعلومات الكمية، هذا الأسلوب طبق لتقييم جودة الخدمة الفندقية في فندق الزيانين تلمسان.

**كلمات مفتاحية:** جودة الخدمة الفندقية ، نموذج الفجوة servqual ، المنطق المضبب ، Topsis

**تصنيفات JEL:** O39,C14

**Résumé :**

La Gestion de la qualité de service est essentielle pour maintenir la satisfaction du client et d'augmenter les revenus pour toute entreprise. Souvent, il est difficile d'évaluer la qualité du service en raison du manque de mesures quantifiables et des données limitées. Dans cet article, nous présentons une approche hybride basée sur SERVQUAL et TOPSIS floue pour évaluer la qualité de service du service bancaire. L'approche proposée consiste en trois étapes. La première étape consiste à élaborer un questionnaire à base de SERVQUAL pour recueillir des données pour mesurer la qualité du service hôtelière. Les participants fournissent des évaluations linguistiques à évaluer les critères de qualité de service et des solutions de rechange. Dans l'étape 2, les évaluations linguistiques sont combinées par TOPSIS floue pour générer un score global de performance pour chaque alternative. L'alternative avec moins score est finalement retenue. À l'étape 3, l'analyse de sensibilité est effectuée pour évaluer l'influence des critères sur le processus de prise de décision.

La force de l'approche proposée est son application pratique et la capacité à fournir une solution sous partielle ou manque d'information quantitative. Une application de l'approche proposée pour l'évaluation de la qualité des services de l'hôtel zianite.

**Mots clés :** la qualité de service hôtelier, servqual, la théorie floue, Topsis.

**JEL Classification Cods:** C14, O39

المؤلف المرسل: بوصالح سفيان، الإيميل: sboussalah@yahoo.fr

تشكل الفنادق القاعدة الاساسية لكل النشاطات السياحية والتي بدورها تلعب دورا كبيرا في عملية التنمية الاقتصادية، فلم يعد الحصول على الخدمة هو اساسا المشكلة الرئيسية التي تواجهها صناعة الخدمات الفندقية، وانما اصبح موضوع تقديمها بالشكل الذي يرضي العملاء هو ما تسعى لبلوغه، ولنظرا لمساهمة الخدمات الفندقية في دعم السياحة، بل وتعتبر بنية تحتية هامة لمختلف النشاطات الخدمية، وبالنظر الى ما تتميز به الخدمات الفندقية من نمطية عالية في مضمونها، اصبح موضوع الجودة استراتيجية تنافسية تستخدم من قبل الفنادق باعتبار ان الجودة القاعدة و المنطلق الذي يسمح للفنادق بجذب المزيد من العملاء وتحقيق التميز في السوق السياحية من خلال تطوير خدماتها وفقا لمتطلبات الحياة المتغيرة تدريجيا .

إن دراسة الجودة في الخدمات الفندقية ضرورة لا مفر منها وانعكاسها الايجابي على السياحة خاصة والتنمية عامة، فان اي تنمية سياحة لا يمكن ان تعمل بدون بني هيكلية تحتية تقدم المناخ الملائم للمعاملات كالاتصالات وخدمات البنوك والنقل الخ، وعلى هذا، فإنه كلما تطور الاقتصاد اصبحت الخدمات أكثر أهمية، ويلعب مستوى نضوج وبلوغ ووعي وفهم السكان، الدور الحيوي والهام في النشاطات الخدمية وفي رفع مستوى جودتها.

تشكل الخدمات الفندقية قطاع كبير ومتزايد في جميع الاقتصاديات المتقدمة والنامية على حد سواء أخذت التعاملات في الخدمات الفندقية تتزايد بدرجة كبيرة، كذلك، فإن هناك اعتماد متبادل بين الخدمة و الجودة و الزبون والرضا والولاء و استمرارية الفندق وسمعته وجودة الخدمة المعروضة ايضا.

## 1- منهجية الدراسة :

### 1.1- مشكلة الدراسة :

وتكمن مشكلة الدراسة بان هناك تباينا في كيفية قياس جودة الخدمة وتحديد ابعادها الرئيسية من ناحية، وتوافر المقاييس الاكثر مصداقية في التطبيق من ناحية اخرى، ولذلك فان هناك حاجة ملحة الى اجراء هذه الدراسة لتعميق مفهوم قياس جودة الخدمات في الفنادق.

كيف يمكن قياس جودة الخدمة الفندقية ؟

### 2.1- مجتمع ومكان الدراسة :

يعتبر فندق الزبانيين تلمسان من أهم الفنادق التي نشأت بعد الاستقلال، فهو فندق عمومي ب3 نجوم، و قد تم اختيار الفندق نظرا لأهميته ووزنه في مدينة تلمسان

### 3.1- الادوات الاحصائية والرياضية المستخدمة في الدراسة :

مقياس ليكارت (Likert)، مقياس صدق وثبات الاستبيان (الفاكرونباخ)، أسلوب المنطق المضرب

### 4.1- فرضيات الدراسة :

-هل هناك فروقات بين ما يتوقعه العملاء لمستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الفندق وبين ادراكاتهم لمستوى الاداء الفعلي

لتلك الخدمة بشكل عام ولكل بعد من ابعاد الجودة ؟

-هل هناك فروقات ذات دلالة احصائية بين تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمة الفندقية فعليا باختلاف المتغيرات الشخصية؟

### 5.1- نموذج تحليل الدراسة servqual :

يعد نموذج - SERVQUAL - من النماذج الشائعة الاستخدام في المؤسسات الخدمية مثل المستشفيات والفنادق والبنوك والادارات والمكاتب والجامعات غرضها الاساسي هو قياس مستويات تقييم العملاء للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة.

ويعود اختيارنا لهذا النموذج دون النماذج الاخرى الى :

## قياس جودة الخدمة الفندقية دراسة حالة فندق الزبانيين تلمسان

- ✓ نموذج سهل و منطقي يشمل مختلف العوامل التي من شأنها ان تخلق قيمة لدي العميل .
- ✓ التمكن من قياس الجودة من خلال مدخل الفجوة الذي يعطينا واقع حقيقي يرتكز على تقييم العميل.
- ✓ التمكن من التعرف على انطباعات العملاء من خلال درجة الرضا .
- ✓ التمكن من التغذية العكسية بدقة انطلاقا من الفجوة ذات الفارق الواسع .
- ✓ التعرف على مدى التباين، بينما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة له، وبين ما يحصل عليه فعلا. ( الصميدعي، وآخرون 2005ص73-74)
- ✓ يعكس servqual واقعية التجربة لدى العميل مقارنة مع servperf الذي يعتمد على تقييم العميل المباشر لأسلوب تقديم الخدمة. (Ovidiu I. MOISESCU, Oana A. GICĂ,p15)

### 6.1-البحوث والدراسات السابقة :

أثارت قضايا جودة الخدمة الانتباه لدى الباحثين، وأمثالهم لفترات طويلة من الوقت ونتج عن هذا الانتباه تحقيق أهمية متزايدة للقطاع الخدمي سواء كان ذلك في القطاع العام أم الخاص، وحتى في المنظمات التي لا تهدف الى تحقيق الربح. وتماثلما كان التركيز على جودة السلعة كان هناك تركيز قوي على جودة الخدمة، ولكن المشكلة الأساسية في ذلك كانت في كيفية قياس جودة الخدمة وتحديد أبعادها الرئيسية . (صفاء مُجدّ الجزائري،،2011، ص 28 )

نتناول موضوع البحوث والدراسات السابقة، حسب الجدول التالي:

#### الجدول رقم (1) الدراسات السابقة لنموذج servqual والخدمة الفندقية

الرقم	اسم الدراسة	اسم الباحث	السنة	النتائج
01	دور التسويق الإلكتروني في تطوير الخدمات الفندقية		2017	توصلت الدراسة لاقتراح أسلوب الارتبط بين استراتيجيات (اختراق السوق، تطوير السوق، تطوير الخدمات، التنوع) وتطوير الخدمة الفندقية
02	تحسين اداء جودة الخدمة الفندقية وفق معايير مجلس السياحة البريطاني	أ.د.انيس احمد م. م رياض شحاذة حسين	2017	توصلت الدراسة لاقتراح أسلوب الشبكة العصبية الاصطناعية لمعالجة الفجوات بين ما تم تنفيذه وبين معيار الجودة العالمية
03	تأثير توقعات الزبائن وادراكهم لجودة الخدمة الفندقية جودة	م. سعد فرج محادي	2016	توصلت الدراسة لاقتراح أسلوب sevqual و التحليل العاملي لمقارنة توقعات الزبائن مع ادراكهم
04	تأثير الخصائص الريادية في جودة الخدمة الفندقية	أمل عبد مُجدّ علي	2016	توصلت الدراسة لاقتراح أسلوب sevqual و طريقة var لتحليل الارتباط وصياغة نموذج خطي بسيط

05	قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية	م.د. لیلی لفته علي	2016	توصلت الدراسة لاقتراح أسلوب sevqual و طريقة الأوساط الحسابية وانحرافات المعيارية لتحليل الارتباط
06	خصائص الخدمات السياحية وتأثيرها على جودة الخدمة في فنادق الدرجة الممتازة	د.د. زير عباس عزيز	2015	توصلت الدراسة لاقتراح أسلوب الأوساط الحسابية وانحرافات المعيارية لتحليل الارتباط بين خصائص الخدمات السياحية و جودة الخدمة الفندقية

المراجع: من اعداد الباحث ملخص من المقالات المنشورة

يستخلص مما سبق ان جودة الخدمة قد عرفت عدة مراحل من البناء الفكري ابتداء من مدخل التناقض بين ادراكات المستهلكين و توقعاتهم من خلال ادراج العوامل التي تساهم في خلق الفجوة وقياسها على مستوى كل بعد واقتراح اسباب الفجوات ثم الميل اكثر الى اسلوب القياس و اقتراح الاساليب الرياضية والاحصائية التي من شأنها ان تغطي على النموذج اكثر دقة وملائمة ،اما الاتجاه الفكري الثاني كان يعتقد ان الجودة هي اداة للتعبير عن المدى الحسي لمستوى الخدمة سنوضحه في الجدول التالي :

الجدول رقم (2) النماذج المقترحة لقياس جودة الخدمة

رقم	المؤلف	السنة	النموذج	الخصائص الرئيسية	التطبيق
01	Gronroos	1984	نموذج غير رياضي	الجودة هي وظيفة تتعلق بالتوقعات، وهي حصيلة/نتيجة لتصور / انطباع ذهني.	يطبق على مختلف أنواع الخدمات
02	Parasuraman, et. al.	1985 - 1988	SERVQUAL $Q_i = P_i - E_i$	يستخدم المقياس 22 بند و 5 ابعاد	يطبق على مختلف أنواع الخدمات
03	Cronin and Taylor	1992	SERVPERF $Q_i = P_i$	يستخدم المقياس 5 أبعاد للجودة حددت من قبل Parasuraman, et. al	يطبق على مختلف أنواع الخدمات

المراجع: ( Cauchick Miguel , P. A. and Salomi, G. E, 2004 P. 12)

7.1- الطريقة الرياضية المستخدمة في نموذج servqual :

يعد اسلوب الترتيب حسب التشابه الى الحل الامثل TOPSIS ( Eda Çımaroğlu\*, Fulya Zaralı2 2022.p1281 ) أحد الأساليب التي تساعد على اتخاذ القرار الأمثل عند اتخاذ قرار تعترضه مشاكل معقدة ومتعدد المعايير (MCDM) (Ramin Barati; Sara Fanati Rashidi,2022,p2)، ويطبق هذا الأسلوب على مجموعة متنوعة من الدراسات كونها تسمح بالدراسة الشاملة وغير المتحيزة للمعايير والبدايل، فيهدف هذا البحث الى ابراز الفجوات المهمة على مستوى جودة الخدمة، وكيف يمكن توظيف اسلوب TOPSIS في تقييم حجم الفجوات

من خلال تحديد المعايير المستخدمة والتي يركز عليها الزبون في تقييم جودة الخدمة ( Andrzej Dudek, 2015,p20)، ومن ثم ترتيب الفجوات ليتسنى للإدارة الفندقية التدخل بهدف تصحيح اداء خدماتها بتغذية عكسية. ولغرض تحقيق هدف البحث تم اعتماد المنطق المضرب للتعبير الصحيح عن تقييمات الزبائن لجودة الخدمة على مستوى كل بند لأبعاد الخمسة لنموذج servqual .

### 8.1- الدراسات السابقة :

لقد تعددت الدراسات خاصة في ميدان الخدمات والتي تتميز بمعطيات نوعية باستخدام المنطق المضرب في تحويل معطياتها الى ارقام يتسنى من خلالها تطبيق الاساليب التي تهدف الى ترتيب الفجوات الناتجة عن الفروقات بين الخدمة المدركة والخدمة المنتظرة نستعرض بعضها في الجدول التالي:

الجدول رقم (3) الاساليب المستخدمة على نموذج SERVQUAL

رقم	المؤلف	السنة	النموذج	اسلوب الترتيب	التطبيق
01	Shahram Gilaninia	2022	servqual	ANP AND FUZZY TOPSIS METHODS	جودة الخدمات الالكترونية للبنوك
02	NGUYEN, Phi-Hung	2020	servqual	A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP)	ادارة جودة الخدمة الفندقية
03	Nara Medianeira Stefano	2020	servqual	FUZZY HYBRID METHODOLOGIES	تقييم جودة صناعة الخدمة الفندقية
04	Rahmi Baki	2020	servqual	fuzzy AHP and fuzzy TOPSIS	تقييم الموقع الالكتروني للفندق
05	Stefano, N.M	2015	servqual	طريقة المتوسط الحسابي باستخدام المنطق المضرب	جودة الخدمة في الفنادق
06	Kazem Zare	2015	servqual	fuzzy TOPSIS	جودة خدمة التموين بالكهرباء

المراجع: من اعداد الباحث ملخص من المقالات المنشورة

ويرجع اختيارنا لاداة البحث والمتمثلة في اسلوب TOPSIS نظرا لافضلية اداءها على مستوى البدائل والمتغيرات بالمقارنة مع اسلوب AHP من خلال مدخل الاتجاه المثالي والاتجاه غير المثالي ( the Analytical Hierarchy Process)(Francisco Rodrigues Lima Junior, 2014,p195)

### 2- الدراسة :

#### 1.2- عرض المعلومات الشخصية :

وللتعرف على كيفية قياس جودة الخدمة الفندقية المقدمة في فندق الزبانيين تلمسان، فقد تم توزيع مجموعة من الاستبيانات على مجموعة من العملاء المتعاملين مع فندق الزبانيين تلمسان ، وتهدف توزيع هذه الاستبيانات لقياس جودة الخدمة الفندقية المقدمة فعليا من قبل فندق الزبانيين تلمسان ، وتحقيقا لأغراض الدراسة تم تبني نموذج servqual بفقراته الخمسة ( Le Anh

(Luyen and Nguyen Van Thanh ;p4) وأبعاد الاربعة وعشرون لقياس جودة الخدمة وعلى هذا الاساس تم تقسيم الاستبانة الى 3 أقسام بحيث تم استخدام الشطر الاول لقياس أهمية كل بعد لجودة الخدمة اما الشطر الثاني خصص لقياس جودة الفعلية او المدركة، من قبل العملاء، في حين ضم القسم الثالث من الاستبانة قياس جودة الخدمة المتوقعة من قبل العملاء. في البداية تضمنت الاستبانة 4 أسئلة حول البيانات العامة لعينة الدراسة هي : الجنس، المستوى العلمي، ومدة التعامل مع الفندق، و فئة الدخل الشهري. فقد تم قياس عناصر كل سؤال باستخدام مقياس ليكرت ( Likert scales ) المكون من خمس درجات وتم ترجيح كل منها بدرجة تعبر عن قوتها وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (4) مستويات العددية لتقييم الجودة

9	7	5	3	1	النسب العددية
ذات أهمية قصوى	ذات أهمية	محايد او غير متأكد	ليست ذات أهمية	ليست ذات أهمية تماما	أهمية كل بعد
جيدة جدا	جيدة	متوسطة او غير متأكد	سيئة	سيئة جدا	جودة الخدمة المدركة والمتوقعة

## 2.2- عرض وتحليل معطيات الاستبانة واختبر الفرضيات :

بلغ عدد افراد العينة 150 عميل من المتعاملين مع فندق الزينيين تلمسان تم اختيارهم بطريقة عشوائية وفي اوقات مختلفة، حيث استردت منها 130 استبانة ورفضت 20 استبانة نظرا لعدم توافر كل المعلومات بها حيث نستعرض خصائصها في ما يلي :

### 1.2.2- التأكد من صحة المعطيات :

لغرض التحقق من ثبات مقاييس الدراسة والاتساق الداخلي لأبعاد المعلومات التي جمعت على زبائن فندق الزينيين تلمسان ، فقد تم اختبار معامل كرونباخ بطريقة التجزئة النصفية و معامل ارتباط سيرمان والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (5) ثبات الاستبانة ( أهمية كل بعد من الأبعاد )

البعد	الفقرة	ليست ذات أهمية تماما	ليست ذات أهمية	محايد او غير متأكد	ذات أهمية	ذات أهمية قصوى	المجموع	المتوسط الحسابي	الفاكروناخ
		1	3	5	7	9			
1	المواصفات الملموسة	10,57	22,00	8,29	61,71	27,43	130	6,13	0,942
2	الموثوقية او الاعتمادية	2,8	9	25,8	38,4	54	130	7,03	0,91
3	الضمان	4	14,25	21	34,5	56,25	130	6,92	0,933
4	التعاطف	5	4	22,5	49,75	48,75	130	7,05	0,899
5	الاستجابة	1,6	6,6	19,2	44,6	58	130	7,32	0,908

المراجع : من اعداد الباحث اعتمادا على معطيات الدراسة المستخرجة من الاستبان

يلاحظ من خلال الاستبيان والذي اشار الى أهمية كل بعد ان معامل الفاكروناخ هو اكبر من 0.8 على كل الأبعاد هذا من جهة ومن جهة اخرى نسجل اقل معامل الذي يخص بعد التعاطف لمسا ميول المستجوبين نحو بعض الاجابات وهذا شيء

## قياس جودة الخدمة الفندقية دراسة حالة فندق الزينين تلمسان

طبيعي عند الانسان بينما لمسنا اكبر نسبة في بعد الاستجابة نظرا لوضوح الاسئلة وبشكل عام ان اتساق الاجابات في الاستبيان المخصص لأهمية الابعاد في جودة الخدمة يمكن اعتبارها اجابات عقلانية وتبتعد عن التحيز .

2.2.4- صدق الاداة :

الجدول (6) صدق معطيات الدراسة

Statistiques de fiabilité				Coeffi cient de Spear man- Brown	Coeffici ent de Guttma n split- half	اهمية الابعاد في جودة الخدمة من نظر الزبائن
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,958			
		Nombre d'éléments	13 <sup>a</sup>			
	Partie 2	Valeur	,941			
		Nombre d'éléments	12 <sup>b</sup>			
Nombre total d'éléments			25			
Corrélation entre les sous-échelles			,947			
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,973			
		Longueur inégale	,973			
Coefficient de Guttman split-half			,969			

### المرجع مخرجات برنامج spss v20

بغرض معرفة صدق الاستبيان قمنا بطرح تساؤل في الاستبيان لتقييم الجودة بصفة عامة على مستوى كل فقرة والبعد الذي تنتمي له ضمن محاور الدراسة ، واستخدم لهذا الغرض معامل ارتباط سبيرمان وتم التحقق من ذلك من خلال ربط العلاقة بين تقييمات العملاء لجودة الخدمة (بين ما قدم وما كان منتظر)

على مستوى كل فقرة مع جودة الخدمة الفعلية او المدركة ثم مع جودة الخدمة المرجوة او المنتظرة وتظهر نتائج ذلك في الجدول اعلاه :

الجدول رقم (7) تقييم الجودة الكلية للخدمات الفندقية

النسبة	التكرار	تقييم الجودة
06,92%	9	تفوق ما توقعته
05,38%	7	قريبة جدا عن ما توقعته
42,31%	55	قريبة عن ما توقعته
36,92%	48	بعيدة عن ما توقعته
08,46%	11	بعيدة جدا عن ما توقعته
100%	130	المجموع المرجع : من اعداد الباحث اعتمادهما على معطيات الدراسة

وبشكل عام فان النتائج التي أظهرها الجدول المقابل تشير إلى انطباع إيجابي من قبل زبائن الفندق عن الجودة الكلية للخدمات التي يقدمها فندق الزينين تلمسان حيث ان معظم الزبائن ترى ان الخدمة المدركة قريبة جدا عن ما يتوقعونه في شكل الخدمة ويليها في الاغلبية يرون ان الخدمة المدركة بعيدة عن ما يتوقعونه لذا فان الجودة الكلية تقع بين جيدة ومقبولة.

ولاجراء الاختبار يجب معرفة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والتي تصاغ في نموذج servqual حيث المعادلة هي من الشكل:

$$Q = \sum_{i=1}^{25} w_i \times (sp_i - sa_i) \quad \text{(Sanjay K Jain and Garima Gupta, p29) حيث : } Q$$

تمثل جودة الخدمة ( qualite de service ) :  $w_i$  : تمثل اوزان او اهمية الفقرات ،  $Sp_i$  : الخدمة المدركة ( service attendu ) ،  $Sa_i$  : الخدمة المنتظرة ( service attendu )

الجدول رقم (8) معاملات الارتباط (الخدمة المدركة والخدمة المنتظرة)

الخدمة المنتظرة ( service attendu )		الخدمة المدركة ( service perçu )				الرقم	البعد		
دلالة الاحصائية	ارتباط بيرسون	ارتباط سبيرمان	دلالة الاحصائية	ارتباط بيرسون	ارتباط سبيرمان				
0.040	0.006	-0.254	-0.238	0.04	0.05	0.239	0.256	01	المواصفات الملموسة
0.000	0.000	-0.356	-0.504	0.03	0.04	0.225	0.365	02	الموثوقية او الاعتمادية
0.001	0.000	-0.295	-0.437	0.000	0.000	0.434	0.393	03	الضمان
0.008	0.000	-0.231	-0.320	0.000	0.000	0.593	0.484	04	التعاطف
0.007	0.000	-0.235	-0.314	0.000	0.000	0.502	0.334	05	الاستجابة

المراجع : ملخص من مخرجات برنامج spss v20

من خلال الجدول في ما يخص الخدمة المدركة ان المواصفات الملموسة و الضمان والتعاطف والاستجابة الموثوقية او الاعتمادية ذات دلالة احصائية وارتباط موجب فسرت الجودة الكلية على مستوى معامل بيرسون و و على مستوى معامل سبيرمان نستنتج ان الابعاد الخمسة لنموذج servqual هي دالة احصائيا عند ( $0.05 \leq \alpha$ ) وهذا يعني أن الاختبار بجميع فقراته يتمتع بدلالات مرتفعة من صدق الاتساق الداخلي، ويمكن الوثوق بها.

وبغرض اختبار الفرضية الاولى " هناك فروقات بين ما يتوقعه العملاء لمستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الفندق وبين ادراكاتهم لمستوى الاداء الفعلي لتلك الخدمة بشكل عام ولكل بعد من ابعاد الجودة" قمنا باعداد الجدول التالي الذي يبين الفروقات الموجودة بين الخدمة المدركة والخدمة المنتظرة وكذا الاهمية لكل فقرة من ابعاد جودة الخدمة حسب مقياس servqual .

الجدول رقم (9) الفجوة حسب كل بعد

الرقم	البعد	الأهمية	جودة الخدمة المدركة	جودة الخدمة المنتظرة	الفجوة
01	الموثوقية او الاعتمادية	7,03	5,49	7,15	-1,66
02	الضمان	6,92	5,57	7,22	-1,65
03	التعاطف	7,05	5,25	6,80	-1,55
04	الاستجابة	7,32	5,37	6,86	-1,49
05	المواصفات الملموسة	6,13	5,72	6,69	-0,97

المراجع : ملخص من مخرجات الدراسة



## قياس جودة الخدمة الفندقية دراسة حالة فندق الريانين تلمسان

نستنتج ان بعد الموثوقية او الاعتمادية شكل اكبر الفجوات بينما اقلها كانت الجوانب الملموسة مع مراعات اهمية كل بعد .  
ويغرض اختبار الدلالة الاحصائية للفروقات تم اختبار الفروقات ( اختبار T ) الموجودة بين المتوسطات للخدمة المدركة والخدمة  
المنتظرة على مستوى كل بعد نلخص نتائجها في الجدول التالي :

الجدول رقم ( 10 ) اختبار الفرضية الاولى

الرقم	البعد	الارتباط بين البعدين	قيمة T	الدلالة الاحصائية
01	المواصفات الملموسة	0.379	- 6.530	0.000
02	الموثوقية او الاعتمادية	0.503	- 11.869	0.000
03	الضمان	0.343	- 11.840	0.000
04	التعاطف	0.315	- 9.670	0.000
05	الاستجابة	0.386	- 11.146	0.000
	الكلي	0.424	- 12.799	0.000

المراجع : مخرجات برنامج spss v20

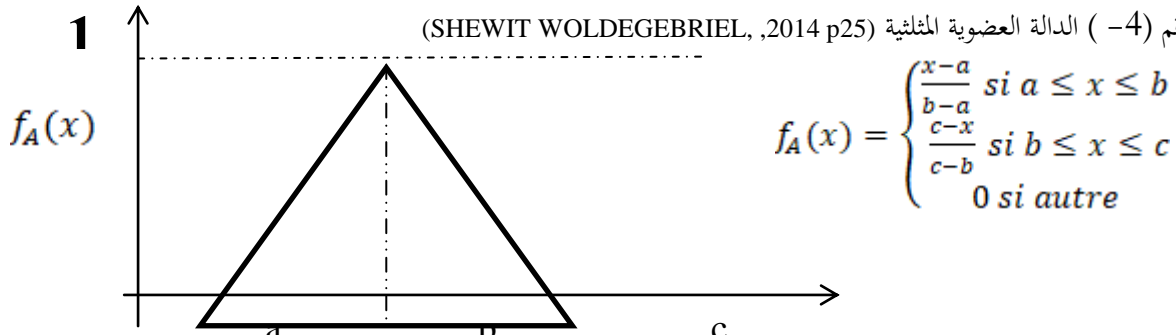
من خلال ما توضح في الجدول تظهر ان الارتباط موجب بين الخدمات المتوقعة والخدمة الفعلية وهذا يفسر ان الخدمات المقدمة كانت في معظمها اقل من الخدمات المقدمة فعليا اما في ما يخص قيمة T نجد انها كلها بدلالة احصائية اقل من  $(\alpha \leq 0.05)$  وهذا ما يستدعي قبول الفرضية الاولى " هناك فروقات بين ما يتوقعه العملاء لمستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الفندق وبين ادراكاتهم لمستوى الاداء الفعلي لتلك الخدمة بشكل عام ولكل بعد من ابعاد الجودة".

### 3.4- ترتيب الفجوات باستعمال fuzzyTopsis :

لقد تم تبني طريقة الترتيب حسب التشابه الى الحل الامثل المضرب لترتيب الفجوات حسب الاهمية بهدف تسهيل المهمة لصاحب القرار على التدخل لتصحيح الفجوات وجعلها اقرب ما يمكن من توقعات العملاء مساهمة في رفع الجودة والتحكم فيها بطريقة دورية تقييم - تصحيح وهذا بالأخذ بالرضا (خدمة منتظرة حسب تفضيلات الزبون ) كمعيار ارتكاز للخدمة المقدمة.

### 1.3.4- المرحلة الاولى تحويل المعطيات الى اعداد مضببه :

تم اعتماد طريقة المنطق المضرب للتعبير عن المتغيرات اللغوية بأعداد مضببه باستخدام الدالة العضوية المثلثية من الشكل التالي :



المراجع : (Alain JOUANDEAU, 2014;p77)

أما فيما يخص المنسبات اللغوية فهي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (11) المنسبات اللغوية ودالة العضوية

المنسبات اللغوية	دالة العضوية
سيئة جدا	(0.1.2)
سيئة	(2.3.4)
متوسطة	(4.5.6)
جيدة	(6.7.8)
جيدة جدا	(8.9.9)

لدينا  $j$  عدد المجهيين في الدراسة

$$A = \{A_1, A_2, A_3, \dots, A_j\}$$

قامت بتقييم  $m$  معيار (25 فقرة)

$$C = \{C_1, C_2, C_3, \dots, C_m\}$$

وكانت اهمية او اوزان هذه الفقرات  $W_i$  حيث

$$(i=1,2,\dots,m)$$

2.3.4- المرحلة الثانية وضع الشروط للمنطق المضبب :

1- اختيار المدخلات والمخرجات: 3 مدخلات الخدمة المدركة (25 فقرة)

والخدمة المنتظرة (25 فقرة) ووزن الفقرات

مخرجات : واحد (الفجوة بين الخدمة المدركة والخدمة المنتظرة حسب الشكل التالي ( $Q=Pi-Vi$ ))

2- سلم التقييم للمدخلات : [0-9] لكل الفقرات، 3- الدوال العضوية المثلثية لكل المدخلات (الفقرات) والقواعد : يمكن

الجدول رقم (12) القواعد المستخدمة في المنطق المضبب

تلخيصها كالآتي:

القاعدة الاولى	خدمة مدركة SPi	القاعدة الثانية	خدمة منتظرة SVi	القاعدة الثالثة	الفجوة gi
si اذا	(0.1.2)	et و	سيئة جدا (0.1.2)	donc ستكون	تطابق (8.9.10)
			سيئة (2.3.4)		قريبة جدا (6.7.8)
			متوسط (4.5.6)		قريبة (4.5.6)
			جيدة (6.7.8)		بعيدة (2.3.4)
			جيدة جدا (8.9.9)		بعيدة جدا (0.1.2)
si اذا	(2.3.4)	et و	سيئة جدا (0.1.2)	donc ستكون	تفوق (10.11.12)
			سيئة (2.3.4)		تطابق (8.9.10)
			متوسط (4.5.6)		قريبة جدا (6.7.8)
			جيدة (6.7.8)		قريبة (4.5.6)
			جيدة جدا (8.9.9)		بعيدة (2.3.4)
si اذا	(4.5.6)	et و	سيئة جدا (0.1.2)	donc ستكون	تفوق جدا (12.13.13)
			سيئة (2.3.4)		تفوق (10.11.12)
			متوسط (4.5.6)		تطابق (8.9.10)

			جيدة (6.7.8)		قريبة جدا (6.7.8)
			جيدة جدا (8.9.9)		قريبة (4.5.6)
si	جيدة (6.7.8)	et	سيئة جدا (0.1.2)	donc	تفوق جدا (12.13.13)
إذا		و	سيئة (2.3.4)	ستكون	تفوق جدا (12.13.13)
			متوسط (4.5.6)		تفوق (10.11.12)
			جيدة (6.7.8)		تطابق (8.9.10)
			جيدة جدا (8.9.9)		قريبة جدا (6.7.8)
si	جيدة جدا (8.9.9)	et	سيئة جدا (0.1.2)	donc	تفوق جدا (12.13.13)
إذا		و	سيئة (2.3.4)	ستكون	تفوق جدا (12.13.13)
			متوسط (4.5.6)		تفوق جدا (12.13.13)
			جيدة (6.7.8)		تفوق (10.11.12)
			جيدة جدا (8.9.9)		تطابق (8.9.10)

المرجع من اعداد الباحث استنادا الى القواعد المقترحة سابقا

#### 3.3.4- المرحلة الثالثة تجميع الدوال العضوية :

بما اننا لدينا مجموعة من المحبين (130) وكانت الفجوات من الشكل ( Idris IGOULALENE, ,2004 p33 )

الدالة العضوية المثلثية حيث  $i$  تاخذ قيم من 1 الى 130 و  $j$  تاخذ قيم من 1 الى 25 فيكون الجمع

بين هذه الفجوات لكل فقرة هو: (Anjali awasthi, ,2011 p 639)

$$a_j = \min\{a_{ij}\} , \quad b_j = \frac{1}{130} \sum_{i=1}^{10} b_{ij} , \quad c_j = \max\{c_{ij}\}$$

والجدول التالي يبين حصيلة التجميع حسب كل بعد وكل فقرة :

الجدول رقم (12) تجميع الفجوات حسب كل فقرة

الفجوات	الفجوة 1	الفجوة 2	الفجوة 3	الفجوة 4	الفجوة 5
تجميع	4 8,308 13	2 7,815 12	2 7,846 13	4 8,354 13	1 7,953 13
القصى	13	12	13	13	13

الدنيا	4	2	2	4	1
--------	---	---	---	---	---

المرجع من اعداد الباحث استنادا الى القواعد المقترحة سابقا

4.3.4- المرحلة الرابعة توحيد الاداء : يتم توحيد الاداء حسب اتجاه المثولية (تعظيم او تدنية) : (Ru Liua, 2015 p509)

اذا كانت الفجوات المجمعة من الشكل  $g_j(a_j, b_j, c_j)$  و  $J$  تأخذ قيم من 1 ال 25

$$r_j = \left( \frac{a_j}{a_j^+}, \frac{b_j}{a_j^+}, \frac{c_j}{a_j^+} \right) \text{ et } a_j^+ = \max c_{ij} \text{ في حالة التعظيم .}$$

$$r_{ij} = \left( \frac{a_j^-}{a_j}, \frac{a_j^-}{b_j}, \frac{a_j^-}{c_j} \right) \text{ et } a_j^- = \min c_{ij} \text{ في حالة التدنية.}$$

حيث يمثل  $r_j$  مصفوفة الاداء الموحد وبما ان لدينا النموذج من الشكل  $Q = \sum_{i=1}^{25} w_i \times (SP_i - SV_i)$  الجودة : Q

الفجوة  $g_i$

اهمية الفقرات :  $W_i$

la qualite de servive المدركة :  $SP_i$

la qualite de service voulu المرجوة او المنتظرة :  $SV_i$

يمكن توحيد الاداء حسب اتجاه المثولية مع مراعاة اتجاه التدنية لان صاحب القرار يريد تطابق الخدمة المدركة مع الخدمة المنتظرة وبالتالي هو يصدد تدنية الفجوات ومنه يكون التوحيد بالشكل التالي :

$$r_j = \left( \frac{a_j^-}{a_j}, \frac{a_j^-}{b_j}, \frac{a_j^-}{c_j} \right) \text{ et } a_j^- = \min r_j$$

$$\min r_{j=1} = \min(4, 8.308, 13) \quad a_j^- = 4, a_1 = 4, b_1 = 8.308, c_1 = 13$$

$$\left( \frac{4}{4}, \frac{4}{8.308}, \frac{4}{13} \right) = (1, 0.481, 0.308)$$

الجدول رقم ( 13 ) الاداء الموحد حسب اتجاه التدنية

الفجوات	الفجوة 1			الفجوة 2			الفجوة 3			الفجوة 4			الفجوة 5		
التجميع	4	8,308	13	2	7,815	12	2	7,846	13	4	8,354	13	1	7,953	13
القصى	13			12			13			13			13		
الدنيا	4			2			2			4			1		
توحيد الاداء	1	0,481	0,308	1	0,256	0,1667	1	0,255	0,153	1	0,479	0,3077	1	0,125	0,076

5.3.4- المرحلة الخامسة : ضرب توحيد الاداء في اهمية الفجوات :

من خلال هذه المرحلة يتم ادراج اهمية الفقرات (ذات الدالة العضوية المثلية) وذلك بضرب اهمية كل فقرة بالفجوات الموحدة الاداء وفق الشكل التالي :

$$w_{ij}(a_{ij}, b_{ij}, c_{ij}) \text{ جميع اهمية الفقرات : الالهية هي من الشكل } -1$$

$$a_j = \min\{a_i\} \quad , \quad b_j = \frac{1}{130} \sum_{i=1}^{10} b_{ij} \quad , \quad c_j = \max\{c_{ij}\}$$

ضرب الالهية بالفجوات الموحدة الاداء حسب الشكل التالي (Chi-chan lo,;2010 p03) -2

$$t_j = r_j \times w_j -3$$

$$r_j(a_j, b_j, c_j) \times w_j(a_j, b_j, c_j) = t_j(a_j \times a_j, b_j \times b_j, c_j \times c_j)$$

حيث  $t_j$  هي اهمية الاداء الموحد للفجوات

$$r_1(a_1, b_1, c_1) \times w_1(a_1, b_1, c_1) = t_1(a_1 \times a_1, b_1 \times b_1, c_1 \times c_1)$$

$$r_1(1,0.48,0.31) \times w_1(0,5.51,9) = t_1(1 \times 1,0.48 \times 5.51,0.31 \times 9)$$

الجدول (14) اهمية الاداء الموحد للفجوات

الفجوات	الفجوة 1	الفجوة 2	الفجوة 3	الفجوة 4	الفجوة 5
التجميع	4 8,31 13	2 7,82 12	2 7,85 13	4 8,35 13	1 7,95 13
القصى	13	12	13	13	13
الدنيا	4	2	2	4	1
توحيد الاداء	1 0,48 0,31	1 0,26 0,17	1 0,25 0,15	1 0,48 0,31	1 0,13 0,08
الاهمية	0 5,69 9	0 5,51 9	0 5,82 9	0 6,26 9	0 6,45 9
اهمية الاداء الموحد	0 2,74 2,77	0 1,41 1,5	0 1,48 1,38	0 3 2,77	0 0,81 0,69
القصى	2,77 2,77 2,77	1,5 1,5 1,5	1,48 1,48 1,48	3 3 3	0,81 0,81 0,81
الدنيا	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0

#### 6.3.4- المرحلة السادسة : حساب المسافة بين الحلول غير المثالية والحلول المثالية للأهمية الفجوات الموحدة

الاداء

1- تحديد الحلول غير المثالية للفجوات  $A_j^-$  التي تاخذ الشكل التالي :

$$A_j^- = \min t_j (a_j, b_j, c_j)$$

$$A_j^- = \min t_1 (a_1, b_1, c_1) = (0, 2.74, 2.77) = (0, 0, 0)$$

2- تحديد الحلول غير المثالية للفجوات  $A_j^+$  التي تاخذ الشكل التالي :

$$A_j^+ = \max t_j (a_j, b_j, c_j)$$

$$A_j^+ = \max t_1 (a_1, b_1, c_1) = (0, 2.74, 2.77) = (2.77, 2.77, 2.77)$$

4- حساب المسافة بين الاهمية الاداء الموحد للفجوات والحلول غير المثالية للفجوات  $D_j^-$

$$D_j^- = \sqrt{((t_{ja} - A_{ja}^-)^2 + (t_{jb} - A_{jb}^-)^2 + (t_{jc} - A_{jc}^-)^2)}/3$$

$$D_1^- = \sqrt{((0 - 0)^2 + (2.74 - 0)^2 + (2.77 - 0)^2)}/3 = 2.249$$

الفجوة الاولى تبتعد عن الحل غير المثالي (0) ب 2.249

5- حساب المسافة بين الاهمية الاداء الموحد للفجوات والحلول غير المثالية للفجوات  $D_j^-$

$$D_j^+ = \sqrt{((t_{ja} - A_{ja}^+)^2 + (t_{jb} - A_{jb}^+)^2 + (t_{jc} - A_{jc}^+)^2)}/3$$

$$D_1^+ = \sqrt{((0 - 2.77)^2 + (2.74 - 2.77)^2 + (2.77 - 2.77)^2)}/3 = 1.598$$

الفجوة الاولى تبتعد عن الحل المثالي (2.77) ب 1.598 فهي قريبة أكثر من الحل المثالي مقارنة مع الحل غير مثالي

الجدول رقم (15) المسافة بين الحلول المثلي والحلول غير المثالية

الفجوات	الفجوة 1	الفجوة 2	الفجوة 3	الفجوة 4	الفجوة 5
اهمية الاداء	2,7 2,7	1,4 1,	1,4 1,3	2,7	0,8 0,6
الموحد	0 4 7	0 1 5	0 8 8	0 3 7	0 1 9
القصى	2,7 2,7 2,7	1, 1,	1,4 1,4 1,4		0,8 0,8 0,8
الدنيا	7 7 7	5 1,5 5	8 8 8	3 3 3	1 1 1
الحلول غير المثالية	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0
الحلول المثالية		<b>1,18835263</b>		<b>2,35638089</b>	
الحلول المثالية	<b>2,249466519</b>	<b>7</b>	<b>1,171114854</b>	<b>2</b>	<b>0,615388992</b>
الحلول المثالية		<b>0,86760196</b>		<b>1,73602625</b>	
الحلول المثالية	<b>1,598900741</b>	<b>6</b>	<b>0,857695142</b>	<b>9</b>	<b>0,472855612</b>

7.3.5- المرحلة السابعة : حساب معامل الاقتراب من الهدف المثالي  $CC_j$  :

$$CC_j = \frac{D_j^-}{(D_j^- + D_j^+)} \text{ et } 0 \leq CC \leq 1$$

$$CC_1 = \frac{D_1^-}{(D_1^- + D_1^+)} = \frac{2.249}{(2.249 + 1.598)} = 0.584$$

تشير القيمة 0.584 انها تبعد عن الحل غير المثالي ب58.4% وتقترب من الحل المثالي ب (1-0.584) 41.6%. سنحاول البحث عن الفجوات التي تقترب اكثر من الحل غير المثالي اي سوف نركز على الفجوات ذات CC يقترب من الصفر  
الجدول رقم (16) معامل الاقتراب من الحل المثالي :

الفجوات	الفجوة 1	الفجوة 2	الفجوة 3	الفجوة 4	الفجوة 5	.....
الحلول غير المثالية						
الحلول المثالية	2,249466519	1,188352637	1,171114854	2,356380892	0,615388992	
الحلول المثالية	1,598900741	0,867601966	0,857695142	1,736026259	0,472855612	
معامل الاقتراب	0,584524908	0,57800529	0,577242253	0,575793367	0,56548775	

7.3.3- المرحلة السابعة : ترتيب معامل الاقتراب :

معامل الاقتراب  $\leftarrow$  ترتيب تصاعدي : من اكبر فجوة الى اصغر فجوة

معامل الاقتراب  $\leftarrow$  ترتيب تنازلي : من اصغر فجوة الى اكبر فجوة

بما اننا نبحث عن تدنية الفجوات هذا ما يستدعي البحث عن الفقرات التي شكلت اكبر الفجوات الى اقل .

قياس جودة الخدمة الفندقية دراسة حالة فندق الزينين تلمسان

الجدول رقم ( 17 ) ترتيب الفجوات

الابعاد	الفقرات	معامل الاقتراب من الحل غير المثالي	الفجوات
الاستجابة	الفندق يوفر غرف ملائمة للزبائن	0,43037166	الفجوة 21
الاستجابة	سهولة الوصول إلى الفندق (النقل ، منطقة مواقف السيارات، الخ)	0,44089995	الفجوة 22
الموثوقية او الاعتمادية	يقدم الفندق الخدمة بشكل يتم الاعتماد عليه	0,44273526	الفجوة 9
الضمان	معرفة الموظفين عن الخدمة التي تريدها(القدرات المهنية، لغة أجنبية، قدرات الاتصال، الخ)، وتوفير المعلومات والمساعدة.	0,52927937	الفجوة 13
الموثوقية او الاعتمادية	احتفاظ الفندق بسجلات دقيقة (المواعيد، سجلات الزبون، معلومات الزبون وما إلى ذلك)	0,53388636	الفجوة 10
الضمان	الخدمات المقدمة تتسم بالاتساق(لا تلاحظ اي اختلاف عن خدمات مقدمة لزبائن آخرين)	0,54069961	الفجوة 14
الاستجابة	الحصول على معلومات عن الفندق سهلة (الوصول إلى المعلومات عن طريق الهاتف، والإنترنت، وما إلى ذلك، علامات الاتجاه)	0,5424047	الفجوة 23
الموثوقية او الاعتمادية	تأدية الفندق للخدمة من أول مرة	0,5460217	الفجوة 11
التعاطف	الفندق يستجيب لذوي الاحتياجات الخاصة (الترتيبات اللازمة المقدمة للمعوقين)	0,54777544	الفجوة 19
الاستجابة	طلب المعلومات (24سا/24سا، لا مشاكل في الرد)	0,54834029	الفجوة 24
التعاطف	تقديم مصلحة العملاء (عمال الفندق يواصلون عملهم معكم ولو انتهى وقت عملهم)	0,5495326	الفجوة 20
الموثوقية او الاعتمادية	يهتم الفندق بالوفاء بالتزاماته في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات الفندقية	0,55189658	الفجوة 8
الضمان	الفندق يستمع للشكاوي ويعتذر	0,55256101	الفجوة 15
الضمان	خلو المعاملات مع الفندق من الشك أو المخاطرة أو الريبة	0,55830453	الفجوة 16
المواصفات الملموسة	التوزيع والتنظيم الداخلي للفندق يسهل للتعامل	0,5599023	الفجوة 7
المواصفات الملموسة	أجواء الفندق ( مريح ونظيف وهادئ)	0,56548775	الفجوة 5
التعاطف	الموظفين يفهمون الاحتياجات المحددة للزبائن	0,56549077	الفجوة 18
التعاطف	الموظفين لديهم اهتمام فردي الذي يجعلكم تحسون بشعور خاص	0,57120475	الفجوة 17
المواصفات الملموسة	المعدات تعمل بشكل صحيح دون وقوع الأعطال	0,57579337	الفجوة 4
المواصفات الملموسة	توافر معدات حديثة (تكييف الهواء، والأثاث، مصعد، وغيرها)	0,57724225	الفجوة 3
المواصفات الملموسة	تميز العاملين وأناقتهم (حسن المظهر، اللباس، الزي، النظافة في اللباس)	0,57771387	الفجوة 6

المواصفات الملموسة	القدرة الاستيعابية للفندق كافية (اماكن للجلوس، مكاتب للاستقبال،	0,57800529	الفجوة 2
الاستجابة	خدمة الاتصال مع الفندق	0,57939215	الفجوة 25
الموثوقية او الاعتمادية	الالتزام بالوقت لأداء الخدمة	0,58362397	الفجوة 12
المواصفات الملموسة	جاذبية ومظهر المكان	0,58452491	الفجوة 1

#### 4.4- تحليل وتفسير النتائج :

من خلال الجدول السابق يمكن تقسيم الفجوات الى 3 اقسام فجوات :

✓ فجوات اصغر من 0.5 وهي الفجوات التي اقتربها من الحل غير الامثل اصغر من اقتربها من الحل الامثل وهي :

#### الجدول رقم (18) الفجوات الحرجة او السلبية

الابعاد	الفقرات
الاستجابة	الفندق يوفر غرف ملائمة للزبائن
الاستجابة	سهولة الوصول إلى الفندق
الموثوقية او الاعتمادية	يقدم الفندق الخدمة بشكل يتم الاعتماد عليه

حيث نجد فقرتين (5/2) لبعدها الاستجابة وفقرة (5/1) لبعدها الموثوقية او الاعتمادية وهما :

"الفندق يوفر غرف ملائمة للزبائن" : يرجع السبب في ذلك الى ان الزبائن يتوقعون ايجاد غرف كما رأوها مسبقا على مواقع الحجز بينما يدركون ادنى من ذلك.

"سهولة الوصول إلى الفندق (النقل ، موقع الفندق) نظرا لتموقع الفندق بعيدا عن المرافق العمومية وكذا وسط المدينة واضطرابهم الى اخذ مواصلات للتمكن من قضاء حوائجهم.

"يقدم الفندق الخدمة بشكل يتم الاعتماد عليه" : تبادر لدى الزبائن انطباع سيء حول هذه الفقرة خاصة وان الفنادق لم ترتقي الى مستوى يتم الاعتماد عليه حيث تجد نفسك دائما في اتصال معه لتحسين بعض المواصفات هذا ما يجعل الزبون يفقد حس الاعتماد على الفندق خلال فترة نزوله بالفندق.

✓ فجوات اكبر من 0.5 وهي الفجوات التي اقتربها من الحل غير الامثل اكبر من اقتربها من الحل الامثل

ويمكن تقسيمها الى قسمين فجوات يقل اقتربها من الحل غير المثالي عن 0.56 وفجوات يتعدى اقتربها من الحل غير المثالي 0.56.

● فجوات يقل اقتربها من الحل المثالي عن 0.56 وهي بالترتيب : تتصف هذه الفقرات بتوسطها

الفجوة اي ان الزبون في هذه الفقرات شبه عاجز عن تقييمها.

الضمان	معرفة الموظفين عن الخدمة التي تريدها(القدرات المهنية، لغة أجنبية، قدرات الاتصال، الخ)، وتوفير المعلومات والمساعدة.
الموثوقية او الاعتمادية	احتفاظ الفندق بسجلات دقيقة (المواعيد، سجلات الزبون، معلومات الزبون وما إلى ذلك)
الضمان	الخدمات المقدمة تتسم بالاتساق(لا تلاحظ اي اختلاف عن خدمات مقدمة لزبائن آخرين)
الاستجابة	الحصول على معلومات عن الفندق سهلة (الوصول إلى المعلومات عن طريق الهاتف، والإنترنت، وما إلى ذلك، علامات الاتجاه)



## قياس جودة الخدمة الفندقية دراسة حالة فندق الزبانيين تلمسان

الموثوقية او الاعتمادية	تأدية الفندق للخدمة من أول مرة
التعاطف	الفندق يستجيب لذوي الاحتياجات الخاصة (الترتيبات اللازمة المقدمة للمعوقين)
الاستجابة	طلب المعلومات (24سا/24سا، لامشاكل في الرد)
التعاطف	تقديم مصلحة العملاء (الفندق يواصل عمله معكم ولو انتهى وقت العمل)
الموثوقية او الاعتمادية	يهتم الفندق بالوفاء بالتزاماته في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات الفندقية
الضمان	الفندق يستمع للشكاوي ويعتذر
الضمان	خلو المعاملات مع الفندق من الشك أو المخاطرة أو الريبة
المواصفات الملموسة	التوزيع والتنظيم الداخلي للفندق يسهل للتعامل

### الجدول رقم (19) الفجوات المتوسطة

- نجد 3 فقرات لبعدها الموثوقية او الاعتمادية (5/3) وفقرتين لبعدها الاستجابة (5/2) و ثلاث فقرات لبعدها الضمان (4/3) وفقرتين لبعدها التعاطف (4/2) وفقرة لبعدها المواصفات الملموسة .
- يتصدر هذه الفئة من الفجوات فقرة "معرفة الموظفين عن الخدمة التي تريدها (القدرات المهنية، لغة أجنبية، قدرات الاتصال، الخ)، وتوفير المعلومات والمساعدة" هذه الفقرة لم تحصل على الرضا التام عند الزبائن ويمكن تفسيرها بعدم ملاحظة أي قدرات مهنية نظرا للإتصالات الروتينية بين الزبائن ومقدمي الخدمة .
- يأتي بعد هذه الفقرة مباشرة " احتفاظ الفندق بسجلات دقيقة (المواعيد، سجلات الزبون، معلومات الزبون وما إلى ذلك)" فالزبون لم يلاحظ ذلك عند مقدم الخدمة وهو ايضا لم يطلب ذلك ليتحقق من هذه الفقرة وبالتالي لم يستطيع الزبون تقييم هذه الفقرة جيدا .
- "الخدمات المقدمة تتسم بالاتساق (لا تلاحظ اي اختلاف عن خدمات مقدمة لزبائن آخرين)" الزبون كباقي الزبائن لم يحس بوجود بعض التفضيلات في المعاملة .
- "تأدية الفندق للخدمة من أول مرة" اغلب الخدمات المطلوبة تخص خدمات الايواء فقط .
- "الفندق يستجيب لذوي الاحتياجات الخاصة (الترتيبات اللازمة المقدمة للمعوقين)"
- " طلب المعلومات (24سا/24سا، لامشاكل في الرد)" تعامل ضعيف مع مصلحة الاستقبال و لا يوجد مشكل في الرد وبالتالي عجز عن ملاحظة الاداء .
- " تقديم مصلحة العملاء (الفندق يواصل عمله معكم ولو انتهى وقت العمل)" كما اشرنا سابقا ان الفندق اغلب النزلاء يستفيدون من خدمة الايواء فقط وبالتالي اغلبهم لن يكونوا في وضع يسمح لهم بتقييم هذه الفقرة.
- "الفندق يستمع للشكاوي ويعتذر" هناك التماس طفيف للرضا نحو هذه الفقرة .
- "خلو المعاملات مع الفندق من الشك أو المخاطرة أو الريبة" طبعاً هناك احساس شبه تام كون فندق الزبانيين تلمسان يخلو من الشك والريبة .
- "التوزيع والتنظيم الداخلي للبنك يسهل التعامل" اغلب الزبائن راضون نوعاً ما عن التنظيم الداخلي للفندق .
- فجوات يتعدى اقتراحها من الحل غير المثالي عن 0.56 وهي بالترتيب :
- تتصف هذه الفقرات ان الزبون في هذه الفقرات شبه قادر على تقييمها نعرضها في الجدول الآتي :

الجدول رقم ( 20 ) الفجوات الايجابية

المواصفات الملموسة	أجواء الفندق ( مريح ونظيف وهادئ)
التعاطف	الموظفين يفهمون الاحتياجات المحددة للزبائن
التعاطف	الموظفين لديهم اهتمام فردي الذي يجعلكم تحسون بشعور خاص
المواصفات الملموسة	المعدات تعمل بشكل صحيح دون وقوع الأعطال
المواصفات الملموسة	توافر معدات حديثة (تكييف الهواء، والأثاث، مصعد، وغيرها)
المواصفات الملموسة	تميز العاملين وأنافتهم ( حسن المظهر، اللباس، الزي، النظافة في اللباس)
المواصفات الملموسة	القدرة الاستيعابية للفندق كافية (اماكن للجلوس، مكاتب للاستقبال، مراحيض،....)
الاستجابة	خدمة الاتصال مع الفندق
الموثوقية او الاعتمادية	الالتزام بالوقت لأداء الخدمة
المواصفات الملموسة	جاذبية ومظهر المكان

نجد في هذا الجدول فقرتين للتعاطف وفقرة للاستجابة وفقرة للموثوقية و5 فقرات للمواصفات الملموسة .  
نلاحظ ان اغلب الفجوات هي التي تنتمي الى بعد المواصفات الملموسة وهذا يعكس تمكن الزبائن من تقييمها نظرا لطبيعتها الملموسة وفقرتين لبند التعاطف " الموظفون يفهمون الاحتياجات المحددة للزبائن" وهذا ما يعكس الاتصال المباشر مع مقدمي الخدمة أي هي اللحظات التي يقضيها اثناء الخدمة اما فيما يخص " الموظفون لديهم اهتمام فردي الذي يجعلكم تحسون بشعور خاص" هو ايضا احساس الزبون بطريقة التعامل معه . واخيرا فيما يخص فقرة "خدمة الاتصال مع الفندق " و " الالتزام بالوقت لأداء الخدمة" و " جاذبية ومظهر المكان" كانت اكبر الفجوات التي تقترب من الحل المثالي .

وبالتالي ترتيب الفجوات حسب الابعاد كالتالي :

الجدول رقم ( 21 ) ترتيب الفجوات حسب الابعاد

معامل الاقتراب من الحل غير الامثل	الابعاد	الترتيب حسب الاقتراب من الحل غير الامثل
0,543231042	الضمان	1
0,546097386	الموثوقية الاعتمادية	2 او
0,550298822	الاستجابة	3
0,555503523	التعاطف	4
0,573679062	المواصفات الملموسة	5

بصفة عامة فندق الزبانيين تلمسان يقدم خدمات نوعا ما مرضية لزيائنه .  
وحسب مقياس ليكارت الخماسي فان معامل الاقتراب من الحل غير المثالي للجودة هو 0.549 في المجال [0-9]  
يعادل تساوي تقريبا 5 تنتمي الى الدالة المثلثية (4.5.6) ذات المنسب اللغوي متوسطة .  
اذا جودة الخدمة هي متوسطة من منظور زبائن فندق الزبانيين تلمسان .

خاتمة:

- ومن خلال حساب التقارب النسبي ومؤشر التصنيف لترتيب الفجوات نجد ان فندق الزبائن تلمسان لم يوفق الى حد كبير في تقديم خدمات متميزة مع التنافس الحاد للفنادق الاجنبية والخاصة.
- لقد تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات لمختلف جوانب الموضوع من بينها، الإسراع في تطبيق تقنيات اتخاذ القرار المتعدد المعايير في تقييم جودة الخدمة المدركة إضافة الى الإسراع في تدارك الفجوات المقترحة من قبل الباحث لمساعدة مدير الفندق على اتخاذ القرار الكفوء الذي سيؤدي الى عملية ضبط وسيطرة أكثر فعالية على جودة الخدمة للفندق.
- ولسبيل تحقيق ذلك ادرجنا مجموعة من الاقتراحات والتوصيات يمكن اجمالها في ما يلي :
- رفع اداء مقدمي الخدمة لتمكينهم من كسب ثقة الزبائن من خلال الدورات التكوينية.
  - زيادة اهتمام ادارة الفندق بايفاء بوعودها.
  - الاهتمام بتدوين المعلومات عن الزبائن وحالاتهم بشكل مستمر .
  - زيادة الرغبة لدى العاملين على مساعدة الزبائن.
  - تعميق التفاعل بين العاملين والزبائن من خلال الفهم المشترك بين الطرفين .
  - الاهتمام بالعاملين في الفندق لانهم يمثلون جزءا من الخدمة المقدمة .
  - غرس قيم التسامح ، التقبل ، التجديد والابتكار والتفاوض والتحاور حتى يحس الزبون انه في جو عاطفي .
  - الاهتمام بالمعايير التي تتماشى مع خصوصيات الزبائن والتي يمكن ان تخلق فارقا وميزة في المنافسة .
  - ان تعمل ادارة الفندق على المحافظة على الزبائن الحاليين، والعمل على كسب رضاهم .لان تكلفة المحافظة على الزبون الحالي هي اقل من كسب زبون جديد، وللمحافظة عليه لفترة أطول اذ من خلالها يزداد شعور الزبون بالولاء تجاه الفندق فيعمل بالترويج له وكسب زبائن جدد.
  - الاستعانة بالأساليب والتوجهات الحديثة في التعامل مع الزبائن التي تتطلب أخذ وجهات نظر الزبائن للارتقاء بالخدمات المقدمة.
  - الاهتمام بالجوانب الملموسة كالمباني الحديثة والاثاث والمكان المنظم لراحة الزبائن الذي له اثر كبير في خلق قيمة للخدمة من نظر الزبون .
  - الاستفادة من التجارب العالمية والعربية والتحقق من امكانية نقل هذه الخبرات .

قائمة المراجع :

الكتب باللغة العربية

1-الصميدعي، محمود جاسم، ويوسف، ندينه عثمان، 2005، التسويق المصري مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي، دار المناهج ، عمان ص73-74

المجلات

- Andrzej Dudek, 2015, THE FUZZY TOPSIS METHOD AND ITS IMPLEMENTATION IN THE RPROGRAMME , BUSINESS INFORMATICS ,p20
- Anjali awasthi,2011 ,a hybride approche based on servqual and fuzzy topsis for evaluation transportation service quality,computer&industriel engineering n)61 , p 639
- Cauchick Miguel , P. A. and Salomi, G. E ,2004,"A review of models for assessing service quality", producao, Vol. 14, No. 1, P. 12
- Chi-chan lo, 2010 ,service selection based on fuzzy topsis method, Advanced Information Networking and Applications Workshops ; p03
- Eda Çmaroğlu\*, Fulya Zaralı2 ;2022 ; Evaluation of the airline website quality with the intuitionistic fuzzy TOPSIS method ;Journal of Turkish Operations Management ; JTOM(6)2,1277-1296,p1281
- Francisco Rodrigues Lima Junior, 2014,A comparison between Fuzzy AHP and Fuzzy TOPSIS methods to supplier selection, Applied Soft Computing ,v21,p195
- Le Anh Luyen and Nguyen Van Thanh ;2022 ; Logistics Service Provider Evaluation and Selection: Hybrid SERVQUAL-FAHP-TOPSIS Model ; Processes 2022, 10, 1024.,p4
- Ovidiu I. MOISESCU, Oana A. GICĂ,2013, SERVQUAL VERSUS SERVPERF: MODELING CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY AS A FUNCTION OF SERVICE QUALITY IN TRAVEL AGENCIES, STUDIA UBB, OECONOMICA, VOLUME 58, ISSUE 3,p15.
- Ramin Barati , Sara Fanati Rashidi,2022, Fuzzy AHP and fuzzy TOPSIS synergy for ranking the factor influencing employee turnover intention in the Iran hotel industry, Journal of Applied Research on Industrial Engineering,p2
- Ru Liua, 2015,Applying the fuzzy SERVQUAL method to measure the service qualityin certification & inspection industry, Applied Soft Computing 26 ,p509
- Sanjay K Jain and Garima Gupta,2004, Measuring Service Quality:SERVQUAL vs. SERVPERF Scales, VIKALPA VOLUME 29 , NO 2,p29
- SHEWIT WOLDEGEBRIEL, 2014, APPLICATION OF FUZZY LOGIC FOR PRIORITIZING SERVICE QUALITY IMPROVEMENT IN HEALTHCARE A SURVEY, International Journal of Scientific Knowledge, v6n°1p25
- صفاء محمد الجزائري، 2011، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، مجلة الدراسات الادارية،المجلد 4 ، الاصدار 7 ،ص28 العراق الرسائل والاطروحات الجامعية
- 15-Alain JOUANDEAU,2014, CONTRIBUTION A LA MODELISATION DE LA SATISFACTION CLIENT PAR LA LOGIQUE -FLOU, THESE de doctorat , p77 ,Université du Pirée ;France
- 16-Idris IGOUALENE, 2004 ,Développement d'une approche floue multicritère d'aide à la coordination des décideurs pour la résolution des problèmes de sélection dans les chaines logistiques, THESE DE DOCTORAT, p33 ,UNIVERSITÉ D'AIX-MARSEILLE,France