

أثر تبني نظام التقييس في تعزيز أداء المؤسسات الفندقية لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر

The adoption of the standardization system in enhancing the performance of hotel establishments to achieve sustainable development in Algeria

بشني يوسف¹، ملاحى رقية²

Bechenni Youcef¹, Melahi Rekia²

youcef.bechenni@univ-mosta.dz جامعة عبد الحميد بن باديس مستغام،¹

rekia.melahi@univ-mosta.dz جامعة عبد الحميد بن باديس مستغام،²

تاريخ الاستلام: 2020/06/16 تاريخ القبول: 2020/09/09 تاريخ النشر: 2020/11/14

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى أهمية نظام التقييس في ترقية الخدمة الفندقية وتعزيز أداء المؤسسات الفندقية في الجزائر وكذا المعوقات والصعوبات التي تواجهها لتبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO؛ ولتحقيق ذلك تم صياغة استبانة وزعت على عينة تتكون من 190 عامل في المؤسسات الفندقية في غرب الجزائر، وتم معالجة البيانات عن طريق (SPSS).

وبعد التحليل تم التوصل الى عدم جاهزية المؤسسات الفندقية لتبني نظام التقييس وهذا ما أثر سلبا على استقطاب السياح والنهوض بالقطاع السياحي في الجزائر.

كلمات مفتاحية: التقييس، جودة الخدمة الفندقية، التسويق السياحي والفندقي، التنمية المستدامة.

تصنيفات JEL : M310

Abstract:

This study aims to know the importance of the standardization system in upgrading the hotel service and enhancing the performance of hotel establishments in Algeria, as well as the obstacles and difficulties they face in adopting and implementing international standards for ISO standardization.

¹ المؤلف المرسل: بشني يوسف، الإيميل: youcef.bechenni@univ-mosta.dz

To achieve this, a questionnaire was drafted and distributed to a sample consisting of 190 workers in hotel establishments in western Algeria, and Data processing by SPSS; after analysis, it was concluded that the hotel establishments are not ready to adopt the standardization system, and this has negatively affected the tourism attraction and the advancement of the tourism sector in Algeria.

Key words: standardization, hotel service quality, hotel and tourism marketing, sustainable development.

JEL Classification Codes: M310

1. مقدمة:

أصبحت المواصفات الدولية للتقييس لزاما على المؤسسات التي ترغب في البقاء واكتساب مكانة في السوق، وطبعا لن يكون ذلك إلا بالمحافظة على جودة منتجاتها وخدماتها، بما يتيح لها فرصة منافسة التنظيمات العالمية، حيث أننا نجد اليوم أغلب المؤسسات إن لم نقل كلها تراعي وجوب توفر مواصفات الجودة العالمية في الخدمات والمنتجات التي تقدمها إلى دول أخرى، كما أنها تشتترط توفر هذه المواصفات أيضا في المنتجات التي تستوردها.

بذلك فإن جميع المؤسسات مطالبة بالعمل وفقا للمعايير الدولية للتقييس إيزو كل حسب نوعية نشاطها، إرضاء لزيائنها وكسبا لثقتهم بما إلى جانب جلب زبائن جدد، بالإضافة إلى تحقيق مزايا أخرى كاقترحام الأسواق العالمية واكتساب مكانة فيها في ظل المنافسة الشرسة.

يعد القطاع السياحي والفندقي بالجزائر قطاعا واعدا ووجهة للسياحة العالمية إذا ما تم استغلال مقوماته بالشكل المناسب، ولأجل ذلك نجد أن الجزائر قد أدركت ذلك بالفعل ويظهر ذلك جليا من خلال اعتمادها على سياسات وبرامج تنموية في المجال السياحي كان أبرزها المخطط التوجيهي للسياحة الجزائرية 2025؛ وذلك لتحقيق التنمية المستدامة، واعتبرت الجزائر القطاع السياحي بتول القرن الواحد والعشرون خاصة مع تقلبات أسعار البترول.

➤ الاشكالية:

نحاول في هذه الورقة البحثية الاجابة على الاشكالية التالية:

ما هو أثر اعتماد نظام التقييس في تعزيز أداء المؤسسات الفندقية لتحقيق

التنمية المستدامة في الجزائر؟

➤ الفرضيات:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها، آملين

في تحقيقها ميدانيا:

● الفرضية الأولى: الوعي بأهمية المعايير العالمية للتقييس ISO يساعد الإدارة بتبني الايزو في

المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.05$.

● الفرضية الثانية: التزام الإدارة العليا يساعد في تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO في المؤسسات

الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.05$.

● الفرضية الثالثة: توفر البيئة الخارجية الجيدة للمؤسسات الفندقية ساعدها في تطبيق المعايير العالمية

للتقييس ISO عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.05$.

➤ أهداف الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة نواة لعمل متكامل يقوم بدراسة وتطوير واقع القطاع السياحي والفندقي في الجزائر

لما لهذا القطاع أهمية بالغة في تحقيق التنمية المستدامة وكسب ولاء السائح سواء كان أجنبي أو محلي؛ بحيث

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الاهداف التالية:

● التعرف على أهم مواصفات الإيزو، والوقوف على أهم الفوائد المتأتية من اعتمادها وتطبيقها

بصورة متكاملة ومستمرة في المؤسسة، والتي بإمكانها المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة؛

● دراسة مزايا ومعوقات تطبيق المعايير العالمية للتقييس في قطاع السياحة والفندقة والتعلم من تجارب

دول العالم والدول العربية الرائدة في السوق السياحي والفندقي.

➤ منهجية الدراسة:

اشتملت منهجية الدراسة على العناصر التالية: المنهج الوصفي من خلال عرض مختلف المفاهيم

المتعلقة بالتقييس وجودة الخدمة الفندقية والتنمية السياحية المستدامة وكذا الاستعانة بالمنهج التحليلي من

خلال إبراز مدى تبني التقييس في المؤسسات الفندقية في غرب الجزائر؛ بالاعتماد على الاستقصاء كوسيلة أساسية لجمع المعلومات الضرورية التي تخدم موضوع بحثنا وعلى المقابلة الشخصية مع المستجوبين، وتم معالجة البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

2. قراءة نظرية حول التقييس وجودة الخدمة الفندقية:

1.2 تعريف التقييس:

يعرف التقييس على أنه " نشاط يهدف إلى تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين، من خلال وضع شروط للاستخدام الشائع والمتكرر، آخذا بعين الاعتبار مشاكل فعلية ومحملة " (Jean Noger, 1991, pp. 12-13).

يتضح من خلال التعاريف السابقة أن التقييس هو نشاط أو عملية لإعداد وإصدار وتطبيق قواعد (مواصفات قياسية) من أجل ترسيخ النظام في مجال نشاطات معينة هامة، أو بمشاركة جميع المعنيين (الاقتصاديين، الاجتماعيين والتقنيين). (ملاحى رقية، 2015-2016، صفحة 29).

2.2 أهمية التقييس:

في عالم يتطور ويتحول بسرعة متزايدة تقنيا واقتصاديا في مختلف أنواع العلاقات الدولية فإن المحيط الاقتصادي بحاجة ماسة لاستقرار التأثيرات الناتجة عن ذلك، فإن ذلك يتم توفيره من خلال مواصفات ومقاييس، والتي يمكن اعتمادها وتطبيقها في مجال التكنولوجيا والعلوم.

وبالتالي في معظم الدوائر الصناعية والتجارية والاقتصادية للتقييس أهمية كبرى بالنسبة لكل الاقتصاديين، والدولة والمستهلك بحيث تتمثل في: (عبد الستار العلي، 2008، صفحة 31)

➤ بالنسبة للأعوان الاقتصاديين: يمثل التقييس بالنسبة إليهم:

- وسيلة للاتصال؛
- تحويل المعرفة العلمية Un savoir faire؛
- قاعدة التفاوض مع الزبائن والموردين؛
- مرجع أساسي للتصديق على منتجاتهم وسلعهم.

➤ بالنسبة للدولة: فالتقييس:

- وسيلة او أداة لبناء سياسة صناعية تقوم على الإبداع والابتكار؛
- من أجل حماية السوق الداخلي والتوغل في الأسواق الخارجية؛
- يساعد في ترشيد استعمال الموارد الطبيعية؛
- يعمل على حماية البيئة.

➤ بالنسبة للمستهلكين: فالتقييس (المعيار):

- يعني صحة المستهلك ويضمن السلامة والأمان؛
- يسهل في عملية الشراء واختيار المنتجات المطابقة. (Certifiés)

3.2 تعريف المنظمة العالمية للتقييس ISO:

مصطلح إيزو (ISO*) هو عبارة عن اختصار لإسم المنظمة الدولية للتقييس (المعايير والمواصفات)، و كلمة ISO هي مستنبطة من الكلمة اليونانية ISOS والتي تعني التساوي و لقد اشتقت منها الحروف الثلاثة الأولى لإسم المنظمة العالمية للتقييس وهي الهيئة المعنية بإصدار مواصفات عالمية تكون المرجح الأصلي والحكم عند أي تبادل تجاري سلعي كان أم خدمي. (يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، 2009، صفحة 310)

4.2 الاطار النظري للجودة والتسويق السياحي والفندقي:

➤ تعريف ادارة الجودة الشاملة:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو الشيء، وكانت تعني قديما الدقة والاتقان. (مأمون الدراكة، طارق الشبلي، 2002، صفحة 15)

يقول BAGLIN إن جودة المنتج أو الخدمة هي مدى كفاءته على تلبية رغبات المستهلكين.

(Gerard Baglin, 1990, p. 439)

* - ISO : International standardisation organisation.

أما الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة فتعرفها بأنها " عبارة عن مجموعة الخاصيات و الخصائص المتوفرة في المنتج والتي تعطي الكفاءة لتلبية الحاجيات". (Robert H, Johanson Matar, 1992, p. 15)

➤ **تعريف التسويق السياحي والفندقي:**

يعرف التسويق بصفة عامة بأنه الاهتمام السائد لإرضاء الطلب، وتحقيق ربح أعظم ومستمر (Mark Vander Cammen, 2002, p. 23).

إن عملية التسويق السياحي هي التنفيذ المنظم Systematic والمنسق Coordinated للسياسات السياحية من خلال المؤسسات السياحية الحكومية الخاصة على المستوى المحلي، الوطني، الإقليمي، أو الدولي، لتحقيق الإشباع للأسواق السياحية المستهدفة والحصول على عائد مناسب سواء كان تقديم خدمة، نمو سياحي، دخل سياحي..... الخ (خالد مقابلة، علاء السرايى، 2000، الصفحات 11-12)؛ وعليه، يقصد بالتسويق السياحي >> ذلك النشاط الإداري والفني الذي تقوم به هيئات ومؤسسات داخل الدولة وخارجها، للتعرف على الأسواق السياحية الحالية، المحتملة، والتأثير فيها لتنمية الحركة السياحية الدولية القادمة منها <<. (R.Baretie, 1990, p. 25)

5.2 معايير قياس جودة الخدمة الفندقية:

➤ معايير جودة الخدمة الفندقية:

أما عن العوامل الأساسية المحددة للجودة في السياحة فتشير إلى ضرورة وجود معايير مشتركة ونهائية تكون حيوية للمستهلك، دون النظر إلى نوع المنتج أو المؤسسة أو الخدمة من شأنها أن تؤمن الحد الأدنى من الحماية للمستهلك بحيث يكون مستحيلا تحقيق الجودة إلا في ظلها، وتشتمل هذه المعايير ما يلي: (حميد عبد النبي الطائي، 2004، صفحة 213)

- **الأمن والسلامة:** إن معايير الأمن والسلامة تحدد عادة بموجب أنظمة وقوانين مثل قوانين الحماية من الحريق، وبذلك تسعى إلى سلامة المستهلك (السائح).
- **الصحة العامة:** وذلك من خلال المحافظة على نظافة وسلامة جميع أماكن الإيواء والإطعام والشراب في المؤسسات السياحية.

- **هولة الوصول:** وتعني إزالة جميع الحواجز الطبيعية والاتصالية والخدمية دون تحيز واستخدام تلك المنتجات والخدمات من قبل الجميع.
- **الشفافية:** وهي مرتبطة بتوفير المعلومات الصحيحة حول مواصفات المنتج وما يشتمل عليه من تكاليف إجمالية وتوصيل تلك المعلومات بشكل فعال للمستهلك.
- **الأصالة:** الأصالة تعبر عن حضارة و تراث معين تجعل أي منتج سياحي يختلف ويتميز عن بقية المنتجات المماثلة له في أماكن أخرى، فبإمكان الخدمة أن تخلق أصالة ذات جودة خاصة بها.
- **التجانس:** التوافق والانسجام مع المحيط الطبيعي والإنساني يحافظ على السياحة المستدامة، لذا فان تحقيق الجودة السياحية يستوجب أن تعمل وحدات النشاط السياحي على تحقيق الأهداف العامة للسياحة.

➤ قياس جودة الخدمات الفندقية

إن الخدمات الفندقية باعتبارها فرع من الخدمات عموماً، فإن درجة الجودة بها وكما سبق وبيناه هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة وقد ميز "Gronroos 1990" (Gronos Kristian, 1990, p. 110) بين نوعين من الجودة المدركة وهما الجودة الفنية "technical quality" والجودة الوظيفية "functional quality"، أما الجودة الفنية فهي ما يتم تقديمه للعميل فعلاً ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها، على حين أن الجودة الوظيفية هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة.

➤ تعريف التنمية السياحية المستدامة:

تعرف التنمية السياحية المستدامة والمتوازنة بأنها تنمية يبدأ تنفيذها بعد دراسة علمية كاملة، ومخطط داخل إطار التخطيط المتكامل للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية داخل الوطن ككل أو داخل أي إقليم من الدولة، تتجمع فيه مقومات التنمية السياحية من عناصر جذب طبيعية وحضارية أو أيهما. (رقية

ملاحى، خيرة قوبع، مريم نواله، 2020، صفحة 256)

3. أهمية تبنى نظام التقييس في تطوير أداء المؤسسات الفندقية في ظل مبدأ الجودة الشاملة:

1.3 الطريقة والأدوات المستخدمة

➤ المخطط الافتراضي للدراسة: تحتوي الدراسة على متغير تابع ومتغيرات مستقلة:

- المتغير التابع: تطبيق معايير العالمية للتقييس في المؤسسات الفندقية في الجزائر.
- المتغيرات المستقلة: مجموع العوامل التي تؤثر في تطبيق المعايير العالمية للتقييس :
 - ✓ قلة الوعي بأهمية المعايير العالمية للتقييس الايزو؛
 - ✓ عدم التزام الادارة العليا بتطبيق المعايير العلمية للتقييس الايزو؛
 - ✓ مدى تعاون البيئة الخارجية.

➤ مجتمع وعينة الدراسة:

عينة البحث اشتملت 12 مؤسسة فندقية محلية الواقعة في غرب الجزائر؛ 4 فنادق ذات 5 نجوم وفندقين صنف 4 نجوم، فندقين 3 نجوم، فندقين نجمتين وفندقين ذات نجمة واحدة، والتي يزيد عدد عاملها 20 عامل، ولقد تم استهداف ثلاثة مستويات ادارية مختلفة في هذه المؤسسات الفندقية (مدير فندق، مدير قسم، الموظف). وتم توزيع 190 استبيان على أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم استرداد 130 استبيان، وبعد تفحص الاستبيانات لم يتم استبعاد أي منها نظرا لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة.

➤ أداة الدراسة: ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة محاور:

- المحور الأول: أهمية المعايير العالمية للتقييس ISO و يتكون من 5 فقرات.
- المحور الثاني: التزام الادارة العليا ويتكون من 11 فقرة.
- المحور الثالث: البيئة الخارجية و يتكون من 9 فقرات.
- و لقد كانت الاجابات على فقرات المحاور وفق مقياس ليكارت الخماسي (اتفق تماما، أتفق، غير متأكد، لا أتفق، لا أتفق تماما).

2.3 صدق وثبات الاستبيان

➤ صدق الاستبيان: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع له وتبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية و التي تساوي 0.396، وبذلك تعتبر فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 1: الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: أهمية المعايير العالمية للتقييس ISO

المحور	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	لا يوجد لدى المؤسسة الفندقية خطة لتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.819	0.000
02	يوجد سوء فهم للغرض من المعايير العالمية للتقييس ISO	0.835	0.000
03	هناك سوء فهم للفوائد المرجوة من تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.943	0.000
04	المعايير العالمية للتقييس ISO لا تؤدي الى المزيد من تحسين الجودة	0.810	0.000
05	يصعب تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.652	0.000

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

جدول 2: الصدق الداخلى لفقرات المحور الثانى: إلتزام الادارة العلى

المحور	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	ادارة المؤسسة الفندقية غير ملتزمة بتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.877	0.000
02	يوجد نقص فى القيادات القادرة على تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.737	0.000
03	تتبع الادارة أسلوب اللامركزية فى اتخاذ القرارات	0.735	0.000
04	وقت العمل غير كافى لتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.707	0.000
05	الادارة لا تشارك العاملين فى عملية التطوير	0.572	0.000
06	لا تقوم الادارة بتوعية العاملين بأهمية الايفاء بمتطلبات السياح	0.425	0.000
07	عدم وجود نظام لاستقصاء آراء السياح و أخذ ملاحظاتهم الخاصة بالخدمة المقدمة	0.595	0.000
08	مبدأ رضا السياح غير معمول به بالمؤسسة الفندقية	0.675	0.000
09	لا توفر الادارة وسائل تكنولوجية حديثة تساهم فى تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.534	0.000
10	يوجد نقص فى عملية المراجعة الدورية للإدارة	0.478	0.000
11	الادارة لا تهتم بوجود قسم للحدود فى المؤسسة الفندقية	0.721	0.000

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية

جدول 3: الصدق الداخلى لفقرات المحور الثالث: البيئة الخارجية

المحور	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	تتعامل المؤسسة الفندقية مع العديد من الموردين لتوريد نفس النوع من المواد	0.532	0.000
02	هناك صعوبة فى فحص جودة المواد الواردة من الموردين	0.620	0.000
03	لا توجد ضغوط خارجية على المؤسسة الفندقية لتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.746	0.000
04	هناك نقص فى توفير الدراسات والاحصائيات اللازمة والمساعدة من أجل تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO (مثل الدراسات الاحصائية) من قبل الدوائر الحكومية	0.932	0.000
05	العلاقة بين المؤسسات الفندقية والدوائر الحكومية المختصة ضعيفة جدا	0.595	0.002
06	عدم وجود ثقافة الجودة لدى السياح (السياح المحليين)	0.434	0.030
07	ارتفاع الاسعار للخدمات المقدمة فى المؤسسات الفندقية بعد تطبيق ISO مما يقلل من الحصة السوقية	0.841	0.000
08	نقص فى توافد السياح الأجانب نظرا للأوضاع السياسية	0.694	0.000
09	عدم توفر قائمة بالمكاتب الاستشارية التى تقوم بتدقيق الجودة والمكاتب، وتقوم بمنح شهادة ISO	0.738	0.000

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

➤ صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

الجدول التالي يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث ان القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396. جدول رقم 4: معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
المحور الأول: أهمية المعايير العالمية للتقييس	0.827	0.000
المحور الثاني: التزام الدائرة العليا	0.886	0.000
المحور الثالث: البيئة الخارجية	0.764	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 23 تساوي 0.396

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

➤ ثبات فقرات الاستبيان: Reliability

لقد تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

• طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الاسئلة الفردية الرتبة ومعدل الاسئلة الزوجية الرتبة لكل بُعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2R}{1+R}$ حيث r معامل الارتباط وقد بين جدول رقم 5 أن هنالك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان مما يؤدي إلى استخدام الاستبيان بكل طمأنينة.

جدول 5: معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

التجزئة النصفية			المحور
معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	القيمة الاحتمالية	
0.0000	0.8314	0.7115	المحور الأول: أهمية المعايير العالمية للتقييس ISO
0.0000	0.8475	0.7354	المحور الثاني: التزام الدائرة العليا
0.0000	0.8503	0.7396	المحور الثالث: البيئة الخارجية
0.0000	0.8681	0.7669	جميع المحاور

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 23 تساوي 0.396

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

➤ طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول

رقم 6 أن معاملات الثبات مرتفعة مما يطمئن على استخدام الاستبيان.

جدول 6: معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: أهمية المعايير العالمية للتقييس	5	0.8475
المحور الثاني: التزام الدائرة العليا	11	0.8607
المحور الثالث: البيئة الخارجية	9	0.8892

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

3.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية

التالية: مقاييس الإحصاء الوصفي؛ اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha؛ اختبار التباين

للعينة الواحدة.

4.3 تحليل فقرات ومحاور الدراسة:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبيان، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من الجدولية والتي تساوي 1.98 أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 و الوزن النسبي أكبر من 60%، و تكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99 أو القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 و الوزن النسبي أقل من 60%، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان القيمة الاحتمالية لها أكبر من 0.05..

5.3 اختبار الفرضيات

➤ **الفرضية الأولى:** الوعي بأهمية المعايير العالمية للتقييس ISO يساعد الادارة بتبني تطبيق الايزو في المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.05$.

جدول 7: تحليل فقرات المحور الأول: أهمية المعايير العالمية للتقييس ISO

المحور	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
01	لا يوجد لدى المؤسسة الفندقية خطة لتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	3.52	1.277	70.31	4.600	0.000	1
02	يوجد سوء فهم للغرض من المعايير العالمية للتقييس ISO	3.32	1.168	66.31	3.078	0.003	4
03	هناك سوء فهم للفوائد المرجوة من تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	3.41	1.159	68.15	4.009	0.000	3
04	المعايير العالمية للتقييس ISO لا تؤدي الى المزيد من تحسين الجودة	2.85	1.315	56.92	- 1.334	0.184	5
05	يصعب تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	3.46	1.215	69.23	4.333	0.000	2
	جميع الفقرات	3.31	0.913	66.18	3.862	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 129 تساوي 1.98

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول: الوعي أهمية المعايير العالمية للتقييم ISO تساوي 3.31، والانحراف المعياري يساوي 0.913، والوزن النسبي يساوي 66.18% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد 60% و قيمة t المحسوبة تساوي 3.862 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن: الوعي أهمية المعايير العالمية للتقييم ISO يساعد الادارة في تبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO في المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

بشكل عام يمكن استخلاص أن المؤسسات والهيئات من الواجب أن تقوم بجهد أكبر في توعية العاملين بأهمية المعايير العالمية للتقييم ISO.

➤ الفرضية الثانية: التزام الادارة العليا يساعد في تطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO في

المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة احصائية $\alpha = 0.05$.

جدول رقم 8: تحليل فقرات المحور الثاني: التزام الادارة العليا

المحور	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
01	ادارة المؤسسة الفندقية غير ملتزمة بتطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO	3.63	1.258	72.62	5.715	0.000	5
02	يوجد نقص في القيادات القادرة على تطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO	3.74	1.104	74.77	7.629	0.000	4
03	تتبع الادارة أسلوب اللامركزية في اتخاذ القرارات	3.97	0.980	79.38	11.277	0.000	1
04	وقت العمل غير كافي لتطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO	3.88	1.168	77.54	8.559	0.000	2
05	الادارة لا تشارك العاملين في عملية التطوير	3.14	1.199	62.77	1.316	0.190	7
06	لا تقوم الادارة بتوعية العاملين بأهمية الايفاء بمتطلبات السياح	2.81	1.093	56.15	-2.006	0.047	10
07	عدم وجود نظام لاستقصاء آراء السياح و أخذ ملاحظاتهم الخاصة بالخدمة المقدمة	3.04	1.095	60.77	0.400	0.690	9
08	مبدأ رضا السياح غير معمول به بالمؤسسة الفندقية	2.48	1.051	49.69	-5.592	0.000	11
09	لا توفر الادارة وسائل تكنولوجية حديثة تساهم في تطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO	3.78	1.201	75.69	7.451	0.000	3
10	يوجد نقص في عملية المراجعة الدورية للإدارة	3.41	1.139	68.15	4.081	0.000	6
11	الادارة لا تحتم بوجود قسم للجودة في المؤسسة الفندقية	3.09	1.344	61.85	0.783	0.435	8
	جميع الفقرات	3.36	0.654	67.22	6.289	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 129 تساوي 1.98

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني: التزام الادارة العليا تساوي 3.36، والانحراف المعياري يساوي 0.654، والوزن النسبي يساوي 67.22% و هي أكبر من الوزن النسبي المحايد 60% و قيمة t المحسوبة تساوي 6.289 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن: التزام الادارة العليا يساعد الادارة في تبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO في المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

بشكل عام يمكن استخلاص أن المؤسسات والهيئات من الواجب أن تقوم بجهد أكبر لتبني المعايير العالمية للتقييس ISO.

➤ الفرضية الثالثة: توفر البيئة الخارجية الجيدة للمؤسسات الفندقية ساعدها في تطبيق

المعايير العالمية للتقييس ISO عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

جدول 9: تحليل فقرات المحور الثالث: البيئة الخارجية

المحور	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
01	تتعامل المؤسسة الفندقية مع العديد من الموردين لتوريد نفس النوع من المواد	4.29	0.782	85.85	18.841	0.000	3
02	هناك صعوبة في فحص جودة المواد الواردة من الموردين	4.06	1.025	81.23	11.809	0.000	7
03	لا توجد ضغوط خارجية على المؤسسة الفندقية لتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	4.35	0.922	87.08	16.737	0.000	2
04	هناك نقص في توفير الدراسات والاحصائيات اللازمة والمساعدة من أجل تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO (مثل الدراسات الاحصائية) من قبل الدوائر الحكومية	4.19	0.881	83.85	15.425	0.000	5
05	العلاقة بين المؤسسات الفندقية والدوائر الحكومية المختصة ضعيفة جدا	4.25	0.856	85.08	16.692	0.000	4
06	عدم وجود ثقافة الجودة لدى السياح (السياح المحليين)	3.94	1.119	78.77	9.563	0.000	9
07	ارتفاع الاسعار للخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية بعد تطبيق ISO مما يقلل من الحصة السوقية	3.95	0.987	79.08	11.016	0.000	8
08	نقص في توافد السياح الأجانب نظرا للأوضاع السياسية	4.54	0.684	90.77	25.655	0.000	1
09	عدم توفر قائمة بالمكاتب الاستشارية التي تقوم بتدقيق الجودة و المكاتب، وتقوم بمنح شهادة ISO	4.10	0.971	82.00	12.913	0.000	6
	جميع الفقرات	4.19	0.514	83.74	26.318	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 129 تساوي 1.98

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث: البيئة الخارجية تساوي 4.19، والانحراف المعياري يساوي 0.514، والوزن النسبي يساوي 83.74% و هي أكبر من الوزن النسبي المحايد 60% و قيمة t المحسوبة تساوي 26.318 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن: توفر بيئة خارجية للمؤسسات الفندقية يساعد في تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO في المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

يلاحظ من خلال النتائج الخاصة بهذا المحور أن البيئة الخارجية لها تأثير كبير في إعاقه تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO في المؤسسات الفندقية؛ تتمثل هذه المعوقات في القيود والعراقيل الموجودة ضمن البيئة الاقتصادية والسياسة والقانونية والاجتماعية والثقافة والتي من شأنها أن تعيق تبني الايزو بالمؤسسات الفندقية في الجزائر وتحقيق التنمية المستدامة في ظل تقلبات أسعار البترول فاعتبار القطاع السياحي بديلا يعتبر ضرورة حتمية لا مفر منها.

4. خاتمة:

ختاما لهذه الدراسة التي حاولنا من خلالها معرفة مدى أهمية التقييس في ترقية جودة الخدمة الفندقية في الجزائر وكذا المعوقات والصعوبات التي تواجه المؤسسات الفندقية لتبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO فإننا نخلص إلى أهم النتائج التالية:

- يوجد نقص في الوعي بأهمية المعايير العالمية للتقييس ISO لدى مدراء المؤسسات الفندقية والعاملين فيها، ولا يوجد أصلا خطة لتطبيق المعايير العالمية للتقييس ماعدا الفنادق ذات خمس نجوم؛
- هناك عدم التزام الادارة العليا في المؤسسات الفندقية لتطبيق المعايير العالمية للتقييس؛
- البيئة الخارجية لها تأثير كبير في إعاقه تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO في المؤسسات الفندقية.

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال بحثنا هذا نقدم مجموعة من الاقتراحات التالية:

- وضع برامج لتوعية كل المتعاملين في المؤسسات الفندقية محل الدراسة بمدى أهمية وضرورة تحسين من مستوى جودة الخدمات التي يقدمونها والارتقاء بها للمستوى العالمي؛
- تسهيل الإجراءات أمام حصول المؤسسات على شهادة الإيزو في مجال الخدمات الفندقية من خلال وضع خلايا إعلامية على مستوى مديريات السياحة بولايات الغرب الجزائري لتقريبها منهم، حتى يتم تسهيل عملية التواصل بين الطرفين؛
- ضرورة وجود نظام معلومات فعال يستطيع إن يقدم تقارير وبيانات مفصلة عن مستوى توافق الخدمات المقدمة مع احتياجات وتطلعات العملاء وأهم المنافسين، ومستوى جودة خدماتهم.

5. قائمة المراجع:

1. Gerard Baglin. (1990). *Management industriel et logique, Paris: 1ère Edition, P439*. Paris: Paris: 1ère Edition.
2. Gronos Kristian. (1990). *service management and marketing international*. Canada: editions massachusetts toronto.
3. Jean Noger. (1991). *Normalisation et certification des composants électroniques*. Paris: édition Dunod.
4. Mark Vander Cammen. (2002). *Marketing, Edition de Boeck, Belgique, p23*. Belgique: Edition de Boeck.
5. R.Baretie. (1990). *Aspects économiques du tourisme*. Paris: presse universitaire de France.
6. Robert H, Johenson Matar. (1992). *Conception de la qualité , Paris: 1ère édition, P 15*. Paris: Paris: 1ère édition.
7. حميد عبد النبي الطائي. (2004). التسويق السياحي مدخل استراتيجي. عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1.
8. خالد مقابلة، علاء السراي. (2000). التسويق السياحي الحديث. عمان: دار وائل للنشر.
9. رقية ملاح، خيرة قوبع، مريم نواله. (فيغري، 2020). الابداع في التسويق السياحي البيئي والتنمية المستدامة في الجزائر بين متطلبات التنفيذ وحمية الواقع. مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلد 10، عدد خاص، الصفحات 252-269.
10. عبد الستار العلمي. (2008). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة 31. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
11. مأمون الدراكة، طارق الشبلي. (2002). الجودة في المنظمات الحديثة. عمان: دار صفاء للنشر، ط1.

12. ملاحى رقية. (2015-2016). أهمية التقييس فى ترقية جودة الخدمة السياحية. أطروحة دكتوراه فى العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة الجليلي ليايس سيدي بلعباس.
13. يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم. (2009). نظم ادارة الجودة فى المنظمات الانتاجية والخدمية. عمان: دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع.