

انعكاس التدريب الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات الفندقية: دراسة ميدانية لعينة من

فنادق ولاية قسنطينة

## ion of electronic training on improving the quality of <The reflect hotel services: a field study of a sample of hotels in the state of Constantine

أحسن سعيد<sup>1\*</sup>، غزلان معزي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة عبد الحميد مهري- قسنطينة2، ahcene.said@univ-constantine2.dz

<sup>2</sup> جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة، g.maazi@univ-dbk.m.dz

تاريخ التسليم: 2023 - 01-18 تاريخ التقييم: 2023 - 3-25 تاريخ القبول: 2023 - 12-31

### Abstract

The study aimed to find out the effect of electronic training on the quality of hotel services, and to clarify this, a questionnaire was designed and distributed to a random sample of employees and guests of a sample of hotels in the city of Constantine consisting of 50 employees and 50 guests, then the data was analyzed and hypotheses tested using the SPSS V20 program.

The study concluded that there is a significant impact relationship of electronic training programs for employees on the quality of hotel services in Constantine.

Keywords : Electronic training,  
Quality of hotel services.

### الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات الفندقية، ولتوضيح ذلك تم تصميم استمارة وزعت على عينة عشوائية من موظفي وضيوف عينة من فنادق مدينة قسنطينة مكونة من 50 موظف و 50 ضيف، ثم تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS V20.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على جودة الخدمات الفندقية بمدينة قسنطينة.

الكلمات المفتاحية: التدريب الإلكتروني، جودة الخدمات الفندقية.

\*المؤلف المراسل: أحسن سعيد، الإيميل: ahcene.said@univ-constantine2.dz

**1. مقدمة:**

يحتل التدريب أهمية كبرى في أنشطة المؤسسات الخدمية بشكل عام والفنادق بشكل خاص، فال مورد البشري هو المحرك الأساسي لموارد المؤسسة وخاصة عندما يتمتع بمهارات وقدرات معرفية تتناسب وطبيعة عمل المؤسسة، والتدريب عملية تساعد على رفع مستوى المهارات البشرية، وذلك لما يتضمنه من فعاليات ونشاطات منظمة وهادفة.

ومع التزايد الكبير في المعلومات وتقدم المعرفة، أصبح لزاما على المؤسسات الفندقية أن تطور أنماطها التدريبية، ووجب عليها التوجه نحو أنماط حديثة وتطبيق أساليب جديدة كالتدريب الإلكتروني الذي لديه دور كبير في تحسين جودة الخدمة الفندقية من خلال رفع مستويات الأداء، وتحسين إنتاجية الموظف، فالعمل الفندقي يجب أن يتميز بنوع من الإبداع والجودة في التعامل مع الزبائن، وتدريب الموظفين يعزز ثقتهم بأنفسهم ويمكنهم من الاعتزاز بنتائجهم وتقييم أعمالهم، حيث يعتبر الموظفون بمثابة حلقة الوصل بين المؤسسة الفندقية وضيوفها، وبالتالي فرضا الضيوف يتوقف إلى حد كبير على ما يمتلكه الموظفون من مهارات وقدرات وخبرات كبيرة يستطيعون من خلالها التأثير في قناعات الضيوف وكسب رضاهم، لذلك وجب إعداد الموظفين بتدريبهم فنيا ممنهجا، لكي يكونوا مؤهلين لتقديم خدمات فندقية ذات جودة عالية.

**1.1. إشكالية الدراسة:** وعليه مما سبق ذكره يمكن صياغة إشكالية بحثنا كما يلي: ما مدى

مساهمة التدريب الإلكتروني للموظفين في تحسين جودة الخدمات الفندقية ؟

**2.1. فرضيات الدراسة:**

للإجابة عن إشكالية الدراسة تم اقتراح الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على جودة الخدمات الفندقية بمدينة قسنطينة.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الملموسية في فنادق قسنطينة.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الاعتمادية في فنادق قسنطينة.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الاستجابة في فنادق قسنطينة.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج الإلكتروني الفندقية للموظفين على بعد الأمان في فنادق قسنطينة.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد التعاطف في فنادق قسنطينة.

### 3.1. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في كون أن جودة الخدمات أصبحت تمثل أولوية من أولويات المؤسسة الخدمية، وهذا في ظل الدور المتنامي للتسويق الخدمي، كما تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية القطاع الفندقية لاعتباره قطاعا خدميا مؤثرا بصفة كبيرة في اقتصاديات الدول، ما يوجب على الدول ومنها الجزائر تنمية وتشجيع هذا القطاع وتكرس فكر الجودة لدى القائمين عليه، كما تساهم هذه الدراسة في زيادة وعي الموظفين بأهمية التدريب الإلكتروني كونه وسيلة تحسن وتصلف مهاراتهم وقدراتهم، وتساعد على مواكبة مختلف التطورات بالقطاع الفندقية، ما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الفندقية التي يقدمونها.

### 4.1. أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة بصفة أساسية إلى:

- معرفة تأثير لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على جودة الخدمات الفندقية بمدينة

قسنطينة؛

- تحسيس مسؤولي الفنادق بأهمية التدريب الإلكتروني كأداة جوهرية لتحسين جودة الخدمات

الفندقية، وذلك من أجل تحقيق رضا الزبون وولاءه ورفع القدرات التنافسية؛

- العمل على زيادة وعي الإدارة الفندقية نحو أهمية وضع برامج تدريبية إلكترونية حديثة

لتحسين مستوى خدماتها.

### 5.1. منهجية الدراسة:

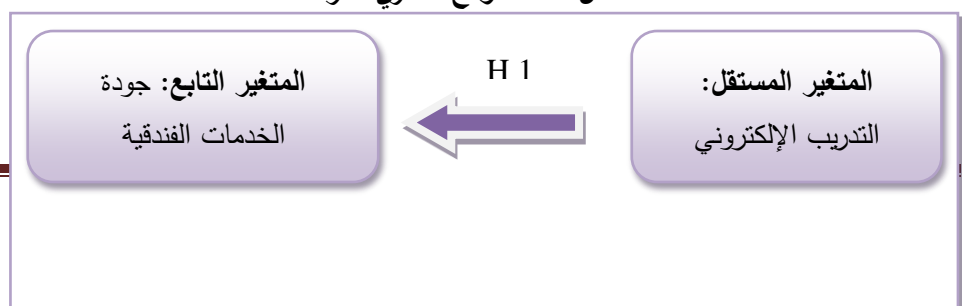
تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، فالمنهج الوصفي من أجل

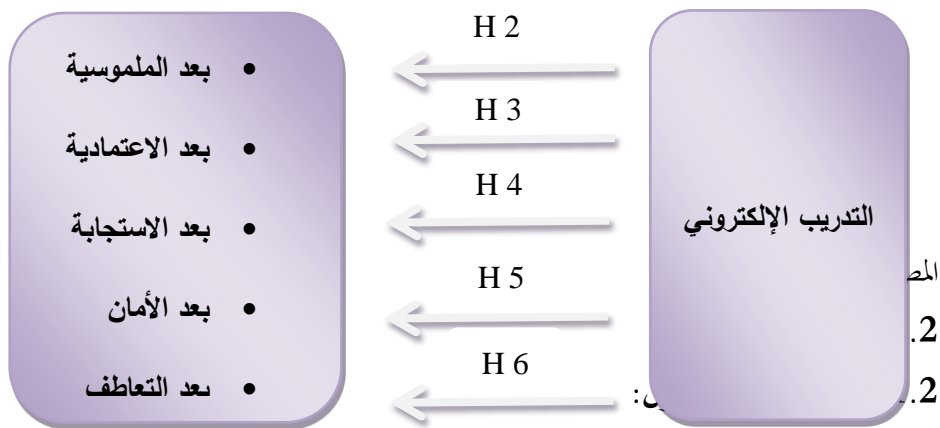
معرفة بعض المفاهيم الخاصة بالتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات الفندقية، أما التحليلي فقد تم

استعماله للتمكن من الوقوف على أهداف الدراسة واستخلاص النتائج.

### 6.1. نموذج الدراسة:

#### الشكل 1: النموذج النظري للدراسة





المصدر: من إعداد الباحثين

## 2. الإطار النظري

سنخصص الجزء النظري لإعطاء مفاهيم حول متغيرات الدراسة، من خلال عرض أهم الجوانب المتعلقة بالتدريب الإلكتروني وكذا جودة الخدمات الفندقية.

### 1.2 التدريب الإلكتروني:

تعتبر وظيفة التدريب من الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الفندقية على اعتبار أن المورد البشري هو المورد الحقيقي للمؤسسة الفندقية ومصدر التقدم والتطور، ويحتوي مفهوم التدريب الإلكتروني على مضامين مختلفة إلا أنها مهما اختلفت فهي تلتقي في مسار واحد وهو تأكيد الأهداف والغايات التي سعى التدريب الإلكتروني لتحقيقها.

#### 1.1.2. تعريف التدريب الإلكتروني:

عرف سميث التدريب بأنه "عملية مخططة لتعديل معرفة أو سلوك أو مهارة، من خلال تجربة التعلم لتحقيق الأداء الفعال في نشاط أو مجموعة أنشطة" (hadj aissa, hajran, & thabit, 2016, p. 4)، كما يعبر التدريب عن "الجهود الإدارية أو التنظيمية التي تزود الفرد العامل بالمعلومات والمعارف، التي تكسبه مهارات ومعارف وخبرات باتجاه زيادة كفاءة الفرد العامل، وتساعد في بلوغ الأهداف، كما أنه يرتبط بطبيعة الأعمال وينسجم مع سياسات مخطط المؤسسة" (Egan & Samasundaram, 2004, p. 854)، ويعرف التدريب الإلكتروني بأنه " بأنه نظام تدريب نشط Active Training غير تقليدي يعتمد على استخدام مواقع شبكة الإنترنت لتوصيل المعلومات للمتدرب والإفادة من العملية التدريبية بكافة جوانبها دون الانتقال إلى موقع التدريب ودون

وجود المدرب والمتدربين في نفس الحيز المكاني مع تحقيق التفاعل ثلاثي الأبعاد (المحتوى التدريبي الرقمي، المتدربين، المدرب) وإدارة العملية التدريبية بأسرع وقت وأقل تكلفة" (أحمد زارع و عبد المعطي، 2012، صفحة 286)، ويعرف أيضا بأنه "ذلك النوع من التدريب القائم على شبكة الانترنت وفيه تقوم المؤسسة التدريبية بتصميم موقع خاص بها ولمواد او برامج معينة لها، ويتدرب المتدرب فيه عن طريق الحاسب الآلي وفيه يتمكن من الحصول على التغذية الراجعة" (الزنبقي، 2011، صفحة 11).

من خلال ما سبق نعرف التدريب الإلكتروني عموما بأنه " نشاط منظم ومستمر ومبني على أسس علمية تستخدم فيه وسائط اتصال تقنية تحقق الاتصال المزدوج بين المدرب والمتدرب، كما يهدف إلى تزويد المتدربين بالمعارف والمهارات اللازمة لتنميتهم وصقل خبراتهم وتوجيه سلوكهم باتجاه تحقيق أهداف الفرد والمؤسسة الفندقية في آن واحد".

### 2.1.2. أهمية التدريب الإلكتروني:

تسعى المؤسسات بشكل عام إلى تحقيق بعض الأهداف في ظل انتهاج التدريب الإلكتروني وذلك لاعتباره عملية تهدف إلى تقديم المحتوى التدريبي من خلال آليات الاتصال الحديثة لتخطي المسافة الجغرافية بين المتدرب والمدرّب، ويمكن لإبراز أهميته في النقاط الآتية: (المصراطي و ضو، 2020، صفحة 11)

- بناء المعرفة الذاتية، بالإضافة إلى أن التدريب غير مرتبط بالوقت ولا المكان؛
- اكتساب مزيد من الثقة للمتدربين، ومساعدتهم على تعلم كيفية استخدام تقنية المعلومات والاتصال والشبكات المتاحة؛
- إعداد المتدربين للتكيف مع عصر الثقافة المعلوماتية، والتغلب على المشكلات التي تواجه المتدربين نتيجة استخدام التدريب التقليدي؛
- تصميم البرامج التدريبية والمناهج الخاصة به ومقرراته بطريقة رقمية، وبناء كوادر علمية متدربة قادرة على معرفة الاسس والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير منظومة التدريب.

### 3.1.2. مبادئ التدريب الإلكتروني:

أشارت العديد من الدراسات والأدبيات إلى عدد من المبادئ الأساسية التي يركز عليها التدريب الإلكتروني أهمها كالاتي: (العبيدي و العدوان، 2021، صفحة 21)

أ. مبدأ الفعالية: انتقال المعارف والمهارات المكتسبة في موقف التدريب إلى مواقف العمل الفعلية دون هدر أو فقد؛

ب. **شمبراً الشمولية:** اتصاف التدريب بالتنوع وشمولية وترابط الخبرات لتطوير الأفراد وتوسيع مداركهم ووعيهم لكل حديث وفي عالم ينشد الجودة والتميز؛

ج. **مبدأ الإتاحة:** فرص الالتحاق بالبرامج التدريبية متوافرة لجميع الفئات الاجتماعية والمهنية من غير أن تقف المعوقات البيئية أو الموضوعية حائلاً دون ذلك؛

د. **مبدأ الاعتمادية وتفريد التعليم:** بالسعي لمنح المتدربين حرية اختيار البرامج التدريبية المناسبة لأهدافهم ويركز على التعلم الفردي ليحقق النمو الذاتي المتكامل لرغبات وحاجات كل متدرب مبدأ الاستمرارية توفير "التعلم مدى الحياة" لكافة الأفراد دون قيود أو شروط؛

هـ. **مبدأ المرونة:** إعداد البرامج والدورات التدريبية ذات التخصصات والمناهج المتعددة المتميزة بالمرونة والتطور لمواكبة الحياة العصرية، وبكفاءة مدربيها وجودة تجهيزاتها وخدماتها؛  
و. **مبدأ المتابعة وضبط الجودة:** مراقبة الجودة النوعية بالإشراف المباشر للهيئات الأكاديمية على برامج التدريب الإلكتروني.

#### 4.1.2. مراحل التدريب الإلكتروني:

يمكن إجمال مراحل التدريب الإلكتروني في النقاط التالية: (العمران و العيسى، 2021،

صفحة 358)

أ. **تخطيط التدريب الإلكتروني:** والتي يتم فيها التنسيق مع خبراء التدريب من أجل وضع الخطة العامة للبرنامج وخطة اللقاءات وأساليب التقويم وجمع محتوى المادة التدريبية، وكذلك وضع استراتيجيات التدريب والإجراءات اللازمة لبدء البرامج التدريبية؛

ب. **تصميم التدريب الإلكتروني التفاعلي:** وفي هذه المرحلة يتم ترجمة الاستراتيجيات التي وضعت في المرحلة السابقة والبدء بتصميم المنهج التدريبي المراد تقديمه على شبكة الإنترنت فيما يتعلق بتجهيز محتوى البرنامج التدريبي وتقييم وتحكيم محتواه وتقسيم المحتوى إلى سلسلة من اللقاءات، ومن ثم تصميم موقع خاص للبرنامج التدريبي وتضمين الموقع أساليب التقييم للمتدربين والدعم الفني والتربوي وكذلك توفير أساليب التواصل المباشر وغير المباشر مع المتدربين، وتصميم الجلسات التدريبية وتحديد محتواها وأساليبها؛

ج. **تنظيم وتنفيذ التدريب الإلكتروني التفاعلي:** وفي هذه المرحلة البد من تحديد المدة الزمنية للتدريب ومدة كل لقاء، وتحديد مواعيد التدريب ومنهجيته وأماكن انعقاده، وكذلك توفير الدعم والمساندة لضمان استمرارية عمل النظام بدون أي مشكلات؛

د. **تقويم التدريب الإلكتروني:** ومن خلال عملية التقويم يمكن إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب ورسم استراتيجياته المستقبلية.

## 2.2. جودة الخدمات الفندقية:

يحظى موضوع الجودة الآن باهتمام متزايد في جميع المؤسسات الفندقية وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي على السواء، فبعد أن انتبهت المؤسسات الفندقية إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية فضلا عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة، والاتجاه نحو العولمة والاهتمام بالقضايا البيئية والتغير الحاصل في سلوك الزبون، والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته، ولن يتأتى هذا إلا باهتمام المؤسسات الفندقية بكفاءاتها البشرية عن طريق تدريبها وتميئتها وتحفيزها.

### 1.2.2 تعريف جودة الخدمات الفندقية:

قبل تعريف جودة الخدمات الفندقية وجب علينا التطرق لتعريف الجودة والخدمة بشكل عام، فقد عرفت الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة، الجودة على أنها "مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين" (رقاد، 2008، صفحة 14)، وعرفت الخدمة على أنها "النشاطات غير المحسوسة والتي تحقق منفعة للزبون، أو المستفيد وليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية". (أحمد، 2017، صفحة 287)

عرف ويليامز جودة الخدمة الفندقية بأنها "التفوق على توقعات العميل"، والمقصود هنا بها هو أن تتفوق المؤسسة الفندقية في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها النزيل اتجاه هذه الخدمات" (إبراهيم و تصور، 2016، صفحة 422)، كما تعرف جودة الخدمة الفندقية بأنها "مجموعة من الخواص والصفات التي تتصف بها الخدمة المقدمة بشكل جيد يلبي احتياجات وتوقعات الضيوف" (Kanyama, Nurittamont, & Siripipatthanakul, 2022, p. 3)، أيضا يمكن القول أنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهته الخدمة". (المحيوي، 2006، صفحة 90)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة الفندقية هي مؤشر يعكس مدى ملائمة الخدمة الفندقية بالفعل مع توقعات الضيف، وتكون غير ثابتة فهي تختلف من شخص لآخر.

### 2.2.2 أبعاد جودة الخدمات الفندقية:

يتم قياس جودة الخدمة بشكل عام من خلال عدة أبعاد تمتاز الخدمة وتمثل أهم متطلبات الزبائن فقد تناول العديد من الكتاب والباحثين في مجال إدارة الإنتاج والعمليات والجودة أبعاد جودة الخدمة بشكل عام وصنفوها إلى عدة تصنيفات، وتعتبر هذه الأبعاد الخمسة الأكثر شيوعا:

أ. **الملموسية:** على الرغم من أن المؤسسات الفندقية تعتمد على العنصر البشري بالدرجة الأولى في تقديم خدماتها، إلا أنه مع ذلك ينبغي أن تكون هنالك جوانب ملموسة ذات درجة عالية من التكنولوجيا يمكنها من تقديم الخدمات بشكل أفضل للضيوف، فضلا عن وضع ديكرات وأثاث ومظهر لائق للعاملين يتناسب مع درجة الفندق، إذ أن نظرة الضيوف إلى جمالية المؤسسة الفندقية تمكنهم من تقييم جودة خدماتها؛ (بن عيشي، 2013، صفحة 86)

ب. **الاعتمادية:** تعني مدى القيام بإنجاز الخدمة بالدقة والوقت المطلوب، وتقديمها بشكل صحيح منذ البداية، واعتماد مستفيد الخدمة وثقته من الحصول عليها بدرجة كفاءة عالية؛ (رمضاني و شارف، 2017، صفحة 438)

ج. **الاستجابة:** وتعني الرغبة في مساعدة الضيوف، وتوفير خدمة ضيافة فورية، ومنه تمثل مقدرة مقدمي الخدمات الفندقية على فهم حاجات ورغبات الضيوف، والاهتمام بإدارة الوقت في تقديم هذه الخدمات مكونا حرجا لجودة خدمة الضيافة من منظور الضيوف؛ (بعلي و بن جلول، 2022، صفحة 18)

د. **الأمان:** تتمثل في قدرة الإدارة والعاملين على خلق الثقة والأمان من أي تهديدات أو اعتداءات لدى الضيوف من خلال التهذيب وحسن المعاملة؛ (Kotler & Keller, 2015, p. ) (242)

هـ. **التعاطف:** نقصد به رعاية المستفيد من الخدمة والمعاملة المبنية على الاحترام والألفة والتهذيب، خاصة في اللحظات الأولى التي يبني عليها الضيف انطباعه من مقدمي الخدمات. (حمدوني، سعيد، و رديف، 2021، صفحة 420)

### 3.2.2 أثر التدريب الالكتروني على جودة الخدمة الفندقية:

بسبب عدم إمكانية فصل الخدمة الفندقية عن مقدمها، تتأثر جودة الخدمة الفندقية بمقدمها، ويعتبر مقدمو الخدمات الفندقية حلقة الوصل بين التنظيم الفندقي والضيوف، ويبني الضيف تقييمه للخدمة الفندقية والتنظيم على التداخلات مع مقدمي الخدمة، ومن غير المرجح أن ينتج الموظفون غير المدربين ضيوفا راضيين لذا تعد المهارات والقدرات التي يمتلكها مقدم الخدمة الفندقية من العناصر الأساسية الضامنة لجودة الخدمة من منظور الزبائن في قطاع الفنادق، ومنه يجب أن يكون مقدم الخدمة الفندقية على درجة عالية من المهارة، ويتمتع بأسلوب جيد في الاتصال، وبناء العلاقات المتميزة مع الزبائن، لأن ضعف مهارات مقدمي الخدمات وافتقارهم للرغبة في العمل، وتدني إحساسهم بالمسؤولية حياله، يعد من المشكلات الرئيسية التي تقود إلى تدني مستوى جودة الخدمة، ولتحقيق الكفاءة والفعالية في أداء وتقديم الخدمات الفندقية، يجب تدريب الإطارات القائمة



على الجهاز التسويقي بالمؤسسة الفندقية، وتنمية قدراتهم في التعامل مع الزبائن، وخلق روح الانسجام بينهم.

ونظرا للدور الكبير الذي تلعبه العمالة المدربة في نجاح العمل الفندقي، أصبحت العديد من الفنادق تنتهج برامج تدريبية إلكترونية لتعزيز وتفعيل جودة خدماتها، من خلال تقليل شكاوي الضيوف والحوادث والمشاكل، والتقليل من التكاليف، وخفض دوران العمالة عن طريق تكوين عمالة راضية وملتزمة. (عباسي، 2009، صفحة 58)

### 3. تحليل ومناقشة النتائج:

#### 1.3. الطريقة والأدوات:

##### 3.1.1 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين والضيوف في الفنادق محل الدراسة، ونظرا لصعوبة دراسة كل المؤسسات الفندقية، فقد انحصرت الدراسة الميدانية في عدد من الفنادق التي وافقت على التعاون وتمثلت في (05) فنادق من مدينة قسنطينة، وقد تم توزيع 100 استبيان على عينة عشوائية منها 50 استمارة موجهة للموظفين (مدير فندق، ورئيس قسم، ورئيس فرع، ورئيس مجموعة، موظفو القسم الأمامي)، و50 استمارة موجهة للضيوف في الفنادق المدروسة واستردادها جميعا دون وجود استمارات ملغاة أي بمعدل 100%.

##### 3.1.2 حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: فنادق مدينة قسنطينة (الخيام، الحسين، الرفيع، ابيبيس، نوفوتال).
- الحدود الزمنية: تم توزيع وجمع الاستمارات في الفترة الممتدة من 6 نوفمبر 2022 إلى 21 ديسمبر 2022.

##### 3.1.3 أداة قياس الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات اللازمة، وهذا لاعتباره الأداة الأكثر ملائمة وفعالية لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، ويغطي الاستبيان جزئين الأول خاص بتطبيق التدريب الإلكتروني من قبل فنادق مدينة قسنطينة يتضمن 12 عبارة، والثاني يشتمل على 16 عبارة مرتبطة بأبعاد جودة الخدمة الفندقية.

## 4.1.3 ثبات وصدق أداة الدراسة:

الجدول 1: معامل ثبات الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة ألفا كرومباخ

المتغيرات	ألفا	
التدريب الإلكتروني	0,935	
جودة الخدمة الفندقية	بعد الملموسية	0,688
	بعد الاعتمادية	0,682
	بعد الاستجابة	0,683
	بعد الأمان	0,821
	بعد التعاطف	0,698
إجمالي متغير جودة الخدمة الفندقية	0,642	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (1) أن معاملات ثبات أبعاد متغيرات الدراسة تراوحت ما بين (0,93) و (0,64)، وعليه فكل المعاملات أعلى من الحد الأدنى المقبول 60%، وهذا يدل على التأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يؤكد صحته وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

## 2.3. التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة:

الجدول 2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
التدريب الإلكتروني	3,6017	0,84604	موافق
جودة الخدمة الفندقية	بعد الملموسية	4,1867	0,55598 موافق
	بعد الاعتمادية	3,9133	0,92290 موافق
	بعد الاستجابة	4,1980	0,68730 موافق
	بعد الأمان	4,1560	0,61880 موافق
	بعد التعاطف	4,1533	0,61798 موافق
إجمالي متغير جودة الخدمات الفندقية	3,6800	0,61121	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول رقم (2) يتضح لنا أن هناك درجة موافقة عالية في إجابات المستجوبين حول عبارات المتغير المستقل والمتعلق بالتدريب الإلكتروني من خلال المدى (موافق)، وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المحور إذ بلغ (3,6017)، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0,84604) وهو بذلك أقل من الواحد مما يدل على أن هناك تجانس في إجابات أفراد العينة وعدم وجود تشتت فيها ما يعكس التقارب في وجهات نظر الموظفين المستجوبين حول ما جاء في هذا المحور.

كما تبين لنا أن اتجاهات وآراء المستجوبين قد كشفت عن وجود انعكاس إيجابي لتطبيق التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات الفندقية بفنادق مدينة قسنطينة، وهو ما يظهر من خلال أن أبعاد الدراسة للمتغير التابع التي جاءت كلها بصيغة الموافقة، فكما يتبين فإن المتوسطات الحسابية لقياس جودة الخدمات الفندقية وهو المتغير الرئيسي التابع وأبعاده التي مثلت المتغيرات المستقلة الفرعية وفقا لنموذج الدراسة قد أتت مرتفعة وهو ما يظهر من خلال القيم (4,1867، 4,1980، 4,1560، 4,1533، 3,9133) الموافقة للأبعاد (الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف، الاعتمادية) على الترتيب، كما أن الانحرافات لهذه المتغيرات لم تكن كبيرة ويظهر ذلك من خلال القيم (0,92290)، (0,68730)، (0,61880)، (0,61798)، (0,55598)، مما يدل على تقارب إجابات الضيوف المستجوبين حول أبعاد جودة الخدمة الفندقية.

### 3.3. اختبار فرضيات الدراسة:

- اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

الجدول 3: تحليل التباين الأحادي لنموذج تأثير التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات الفندقية

#### بفنادق مدينة قسنطينة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الانحدار	2,477	1	2,477	31,275	0,000
البواقي	3,801	48	0,079		
المجموع	6,278	49	-		
$R^2 = 0,395$		$R = 0,628$		$B = 0,628$	
$A = 0,226$					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

وفي ضوء هذه الفرضية جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير التابع جودة الخدمات الفندقية (Y)، والمتغير التفسيري التدريب الإلكتروني (X)، وكانت معادلة الانحدار كالتالي  $Y = \alpha + bx$ ، وفيما يأتي القيم لمعادلة الانحدار:

$$\text{جودة الخدمات الفندقية} = 0,226 + 0,628 (\text{التدريب الإلكتروني})$$

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن متغيرات الدراسة ترتبط فيما بينها بشكل دال معنوي، حيث بلغ معامل الارتباط بين التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات الفندقية (0,628)، كما بلغ معامل التفسير (0,395) وهو ما يعني أن أي ما نسبته (39,5%) من التغيرات في جودة الخدمات الفندقية ناتج عن التغير في التدريب الإلكتروني، كما تبين أن هناك تأثير معنوي للتدريب الإلكتروني على جودة الخدمات الفندقية، وتؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F البالغة قيمتها (F=31,275) بمستوى دلالة إحصائية (sig=0,000)، وبالتالي فإن الانحدار معنوي ونموذج الدراسة مقبول إحصائياً.

وعلى هذا الأساس نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على جودة الخدمات الفندقية بمدينة قسنطينة".

#### - اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

#### الجدول 4: نتائج تحليل الانحدار الخطي لتأثير التدريب الإلكتروني على بعد الملموسية

معامل التفسير R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	Sig	قيمة الجدولية F	قيمة المحسوبة F	B1	التدريب الإلكتروني بعد الملموسية
0,021	0,144	0,317	4,08	1,023	0,095	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه بلغت قيمة B1 (0,095) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار، وهذا يعني أن أي تغير في قيمة (x) التدريب الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (y) بعد الملموسية (0,095)، كما أن معامل الارتباط R بين المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) والمتغير التابع (الملموسية) يساوي (R=0,144)، مما يدل على وجود ارتباط شدته ضعيفة، يتضح أيضاً من قيمة معامل التفسير R<sup>2</sup> البالغة (0,021) أن نسبة ما يفسره التدريب الإلكتروني من التغيرات التي تطرأ على بعد الملموسية هي (2,1%)، كما بلغت قيمة F المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط (1,023) وهي أصغر من قيمة F الجدولية البالغة

(4,08) عند مستوى معنوية (0,05)، وبالنظر إلى مستوى معنوية اختبار F (sig=0,317) الأكبر من (sig=0,05)، نستنتج أنه هناك لا يوجد تأثير للمتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) على المتغير التابع (الملموسية)، بالتالي يتم رفض الفرضية التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الملموسية في فنادق قسنطينة، ما يدل على أنه لا علاقة للتدريب الإلكتروني الذي يتلقاه موظفو الفنادق بالجوانب الملموسة الخاصة بفنادق مدينة قسنطينة.

#### الجدول 5: نتائج تحليل الانحدار الخطي لتأثير التدريب الإلكتروني على بعد الاعتمادية

معامل التفسير R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	Sig	قيمة F الجدولية	قيمة F المحسوبة	B1	التدريب الإلكتروني بعد الاعتمادية
0,112	0,355	0,000	4,08	6,081	0,366	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه بلغت قيمة B1 (0,366) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار، وهذا يعني أن أي تغير في قيمة (x) التدريب الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (y) بعد الاعتمادية (0,366)، كما أن معامل الارتباط R بين المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) والمتغير التابع (الاعتمادية) يساوي (R=0,355)، مما يدل على وجود ارتباط شدته متوسطة، يتضح أيضا من قيمة معامل التفسير R<sup>2</sup> البالغة (0,112) أن نسبة ما يفسره التدريب الإلكتروني من التغيرات التي تطرأ على بعد الاعتمادية هي (11,2%)، كما بلغت قيمة F المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط (6,081) وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4,08) عند مستوى معنوية (0,05)، وبالنظر إلى مستوى معنوية اختبار F (sig=0,000) الأصغر من (sig=0,05)، نستنتج أنه هناك يوجد تأثير للمتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) على المتغير التابع (الاعتمادية)، بالتالي يتم قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الاعتمادية في فنادق قسنطينة، ما يدل على أن للتدريب الإلكتروني دورا في التزام الموظفين بتحقيق الوعود التي أعطتها الفنادق للضيوف ايجابيا، بالإضافة إلى اهتمامهم بحل مشاكلهم وتقديم الخدمات في الوقت المحدد الذي يحتاج فيه الضيف تلقي الخدمة الفندقية.

## الجدول 6: نتائج تحليل الانحدار الخطي لتأثير التدريب الإلكتروني على بعد الاستجابة

معامل التفسير R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	Sig	قيمة F الجدولية	قيمة F المحسوبة	B1	التدريب الإلكتروني بعد الاستجابة
0,127	0,357	0,000	4,08	6,996	0,290	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه بلغت قيمة B1 (0,290) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار، وهذا يعني أن أي تغيير في قيمة (x) التدريب الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في قيمة (y) بعد الاستجابة (0,290)، كما أن معامل الارتباط R بين المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) والمتغير التابع (الاستجابة) يساوي (R=0,357)، مما يدل على وجود ارتباط شدته متوسطة، يتضح أيضا من قيمة معامل التفسير R<sup>2</sup> البالغة (0,127) أن نسبة ما يفسره التدريب الإلكتروني من التغيرات التي تطرأ على بعد الاستجابة هي (12,7%)، كما بلغت قيمة F المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط (6,996) وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4,08) عند مستوى معنوية (0,05)، وبالنظر إلى مستوى معنوية اختبار F (sig=0,000) الأصغر من (sig=0,05)، نستنتج أنه هناك يوجد تأثير للمتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) على المتغير التابع (الاستجابة)، بالتالي يتم قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الاستجابة في فنادق قسنطينة، ما يدل على أن التدريب الإلكتروني ساهم في تقديم الخدمات الرغبة والاستعداد في خدمة الضيوف دون أي تردد أو غرور أو ملل، وظهر ذلك من خلال استجابتهم لمتطلبات وحاجات الضيوف وحاجاتهم والعمل على تلبيتها في الوقت المحدد، ما ساهم في جعل الضيوف يستشعرون بأن الفنادق مهتمة بهم وتعمل على تقديم أفضل الخدمات لهم.

## الجدول رقم 7: نتائج تحليل الانحدار الخطي لتأثير التدريب الإلكتروني على بعد الأمان

معامل التفسير R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	Sig	قيمة F الجدولية	قيمة F المحسوبة	B1	التدريب الإلكتروني بعد الاستجابة
0,108	0,329	0,000	4,08	5,820	0,306	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه بلغت قيمة B1 (0,306) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار، وهذا يعني أن أي تغير في قيمة (x) التدريب الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (y) بعد الأمان (0,306)، كما أن معامل الارتباط R بين المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) والمتغير التابع (الأمان) يساوي (R=0,329)، مما يدل على وجود ارتباط شدته متوسطة، يتضح أيضا من قيمة معامل التفسير  $R^2$  البالغة (0,108) أن نسبة ما يفسره التدريب الإلكتروني من التغيرات التي تطرأ على بعد الأمان هي (11,2%)، كما بلغت قيمة F المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط (5,820) وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4,08) عند مستوى معنوية (0,05)، وبالنظر إلى مستوى معنوية اختبار F (sig=0,000) الأصغر من (sig=0,05)، نستنتج أنه هناك يوجد تأثير للمتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) على المتغير التابع (الأمان)، بالتالي يتم قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الأمان في فنادق قسنطينة، ما يدل على أن التدريب الإلكتروني ساهم في اظهار الموظفين لضيوف الفنادق بأن توفير السلامة والأمان والراحة لهم من أولويات الفنادق.

الجدول 8: نتائج تحليل الانحدار الخطي لتأثير التدريب الإلكتروني على بعد التعاطف

معامل التفسير $R^2$	معامل الارتباط R	Sig	قيمة الجدولية F	قيمة المحسوبة F	B1	التدريب الإلكتروني بعد التعاطف
0,139	0,373	0,000	4,08	7,754	0,272	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه بلغت قيمة B1 (0,272) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار، وهذا يعني أن أي تغير في قيمة (x) التدريب الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (y) بعد التعاطف (0,272)، كما أن معامل الارتباط R بين المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) والمتغير التابع (التعاطف) يساوي (R=0,373)، مما يدل على وجود ارتباط شدته متوسطة، يتضح أيضا من قيمة معامل التفسير  $R^2$  البالغة (0,139) أن نسبة ما يفسره التدريب الإلكتروني من التغيرات التي تطرأ على بعد التعاطف هي (13,9%)، كما بلغت قيمة F المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط (7,754) وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4,08) عند مستوى معنوية (0,05)، وبالنظر إلى مستوى معنوية اختبار F (sig=0,000)

الأكبر من ( $\text{sig}=0,05$ )، نستنتج أنه هناك يوجد تأثير للمتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) على المتغير التابع (التعاطف)، بالتالي يتم قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد التعاطف في فنادق قسنطينة، ما يدل على أن التدريب الإلكتروني أكسب الموظفين أسلوباً يتسم باللباقة واللطف في التعامل مع الضيوف وتقديم الخدمة بعناية فائقة للضيف، وهذا ما أكسب الفنادق رضا ضيوفهم.

#### 4. خاتمة:

من خلال الدراسة تم التعرف على مدى تأثير التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات الفندقية المقدمة بعينة من فنادق مدينة قسنطينة، وفيما يلي أهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها:

#### 1.4. النتائج:

##### خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على جودة الخدمات الفندقية بمدينة قسنطينة.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الملموسية في فنادق قسنطينة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الاعتمادية في فنادق قسنطينة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد الاستجابة في فنادق قسنطينة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الفندقي للموظفين على بعد الأمان في فنادق قسنطينة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبرامج التدريب الإلكتروني للموظفين على بعد التعاطف في فنادق قسنطينة.
- يؤثر التدريب الإلكتروني للموظفين على مخرجات الفندق تأثيراً إيجابياً، حيث تهدف الكثير من البرامج التدريبية إلى تحسين جودة الخدمات الفندقية ومنه زيادة الأرباح والحصة السوقية.



- يرى الموظفون في المؤسسات الفندقية المدروسة أن مؤسساتهم تقوم باختيار مدربين أكفاء وذوي خبرة لتدريبهم، وأن أسلوب التدريب الإلكتروني المتبع يتناسب مع طبيعة الخدمات الفندقية التي يقدمونها.
- يرى ضيوف الفنادق المدروسة أن الموظفين على استعداد دائم لمساعدتهم، ويستجيبون لشكاويهم ويهتمون بالعمل على حلها بسرعة، كما لاحظوا أن الموظفين يتفهمون احتياجاتهم بشكل دقيق ويقدمون احتراما واهتماما شخصيا لكل ضيف.
- الاعتماد على الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة في التدريب الإلكتروني للموظفين في المؤسسات الفندقية يعتبر من المتطلبات الأساسية لتحسين جودة الخدمات الفندقية.

#### 2.4. الاقتراحات:

على ضوء ما سبق يمكننا تقديم التوصيات التالية:

- الاستمرارية في تقديم تدريب الإلكتروني للموظفين لتلقيهم فن التعامل مع الزبون قصد مواكبة التطورات السريعة في النشاط الفندقي والتفوق على المنافسين؛
- الاعتراف بأن التدريب الإلكتروني لا يقتصر على مستوى إداري معين دون الفئات الأخرى، وإنما يجب النظر إليه على أنه شامل لجميع المستويات الإدارية؛
- الاهتمام بتحسين جودة الخدمة الفندقية من خلال الإلمام بكل أبعادها التي تصادف الزبون؛
- ضرورة تفعيل نظام المكافآت للمساهمة على تشجيع الموظفين على تقديم الأداء الجيد، وربط العملية التدريبية بعوامل تحفيزية مادية ومعنوية لزيادة الاهتمام بالتدريب الإلكتروني.

#### 5. قائمة المراجع:

- Egan, T. m., & Samasundaram, U. V. (2004). Training and Development: An Examination of Definitions and Dependent Variables. (AHRD) (pp. 850–857). austin, texas: the Academy of Human Resource Development International Conference.
- hadj aissa, s. a., hajran, s. a., & thabit, h. (2016, 12 31). Evaluating the role of training strategy in enhancing the training effectiveness. Les cahiers du MECAS, 12(2), pp. 4–18.
- Kanyama, J., Nurittamont, W., & Siripipatthanakul, S. (2022). Hotel Service Quality and Its Effect on Customer Loyalty: The

Case of Ubon Ratchathani, Thailand. Journal of Management in Business, Healthcare, and Education (JMBHE), 1(9), pp. 1–20.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). Marketing Management (éd. 15e). FRANCE: Pearson France pour l'édition française.

- إبراهيم بن ،و.و. تصور ،ر. (2016). جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر النزلاء : دراسة حالة فندق أقاميا .مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 38(4)، ص ص 415-432.
- أحمد زارع ،أ. ز. ،و. عبد المعطي ،أ. ح. (2012). التدريب الإلكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية :دراسة تقييمية .المجلة الدولية للأبحاث التربوية،(31)، ص ص 285-323.
- أحمد د. ط. (2017). الإبداع المنظمي وتأثيره في جودة الخدمة الفندقية :دراسة استطلاعية في فندق بابل في مدينة بغداد .مجلة كلية بغداد الاقتصادية الجامعة، (51)، ص ص 277 - 312.
- الزنبقي، ح. س. (2011). التدريب الإلكتروني .عمان، الأردن :دار المسيرة للطباعة والنشر.
- العبيدي، ص. ن. ،و. العدواني، خ. م. (2021، 12 31). خارطة استراتيجية مقترحة لتفعيل التدريب الإلكتروني في الجامعات اليمنية الحكومية .مجلة التكامل في بحوث العلوم الاجتماعية والرياضية 5(2)، ص ص 15-40.
- العمران ،أ. ب. ،و. العيسى ،غ. ب. (2021). التدريب الإلكتروني(التدريب عن بعد): مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر المدربات والمتدربات .المجلة العربية للإدارة، 41 (2)، ص ص 355 - 374.
- المحياوي، ق. ن. (2006). إدارة الجودة في الخدمات. (ط 1). عمان، الأردن : دار الشروق للنشر والتوزيع.
- المصراطي، س. م. & ،ضو، ص. ع. (2020). التدريب الإلكتروني كمدخل لتطوير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي :دراسة نظرية .المؤتمر الدولي الأول الافتراضي بعنوان التحول الرقمي في عصر العولمة (الواقع، التحديات، الانعكاسات) .جامعة الزاوية، ليبيا.

- بعلي، ح &، بن جلول، خ. (2022). تقييم جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا زبائن بعض المؤسسات الفندقية بولاية عنابة\_الجزائر. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 23(1)، ص ص 13-34.
- بن عيشي، ع. (2013). أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق الجزائرية. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، 7(14)، ص ص 81-110.
- حمدوني، ر، سعيد، ع. د.، و. رديف، م. (2021). جودة الخدمات الفندقية وتحدي التغيير التنظيمي: مقارنة باستخدام SEM-PLS لعينة من فنادق مغنية. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، 17(26)، ص ص 415-430.
- رقاد، ص. (2008). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، باتنة، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، ص ص 1-108.
- رضاني، ل، و. شارف، ع. ا. (2017). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية أحمد بن عجيله الأغواط. مجلة الباحث، 17(17)، ص ص 433-443.
- عباسي، ب. (2009). دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمات الفندقية. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة وقله، الجزائر، ص ص 1-198.

6. ملاحق:

الاستبيان متوفر عبر الرابط الآتي:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSed7nsCtpF\\_1YbnKSo9Fo7SKWwx9s\\_irjmD5x1FJ1CFTT0uJg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSed7nsCtpF_1YbnKSo9Fo7SKWwx9s_irjmD5x1FJ1CFTT0uJg/viewform)