

سلوكيات فن الاتيكيت وثقافة الخدمة المتميزة واثرها في شخصية مستهلك الخدمة
الفندقية
(دراسة ميدانية في فنادق محافظة بغداد)

أطروحة تقدمت بها
إبتهال خاجيك تكلان

الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية
وهي جزء من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة
في علوم السياحة وإدارة الفنادق

ياشرف
الأستاذ الدكتور
خليل إبراهيم أحمد المشهداني

بغداد

م ٢٠١٥

هـ ١٤٣٦

المستخلص

تفاعلت ثلاثة متغيرات لتشكيل الاطار الفكري والفلسفي لهذه الدراسة، وهي (سلوكيات فن الاتيكيت وثقافة الخدمة المتميزة و شخصية مستهلك الخدمة)، وقد انطلقت الدراسة من مشكلة معبر عنها بعدد من المحاور الفكرية والتطبيقية، استهدف من الاجابة عنها استجلاء الفلسفة النظرية والدلالات الفكرية لهذه المتغيرات، كونها من الموضوعات الحديثة على المكتبة العلمية العربية عامة، والمكتبة العلمية العراقية خاصة، ومن ثم اختبار علاقات الارتباط والتأثير وامكانية تنفيذها .

اذ ركزت الدراسة على مقدمي الخدمة في الاقسام التشغيلية (قسم المكتب الامامي ، وقسم الاطعمة والاشربة) العاملة في المؤسسات الفندقية الممتازة اي ذات خمس نجوم التي تعنى بتقديم الخدمات الفندقية لمستهلكيها لكونها في الخطوط الامامية وعلى اتصال وعلاقة مباشر بهم والسبب في اختيار هذه العينة يعود الى الدور البارز والمهم الذي تقوم به تلك الاقسام في تطبيق سلوكيات فن الاتيكيت من خلال ماقد يتوفر لها من ثقافة الخدمة المتميزة والتي يتجلى اثرها على شخصية مستهلك الخدمة الفندقية مما يؤدي الى استقطاب اعداد اكبر من مستهلكي الخدمة لتلك المؤسسات .

وقد اختيرت عينة الدراسة القصدية من المؤسسات الفندقية الممتازة في محافظة بغداد من الدرجة الممتازة والمتمثلة ب (الرشيد،كرستال عشتار شيراتون ، ميليا المنصور ، فلسطين مرديان ، بغداد). وقد تم توزيع استمارة الاستبانة على عينة للدراسة البالغة (١٢٠) من مقدمي الخدمة العاملين في تلك المؤسسات .

وتكمن اهمية الدراسة في أنها ستخرج بتأصيل فكري فلسفي لطبيعة متغيرات الدراسة، مستندة الى جهد تطبيقي. ولتحقيق اهداف الدراسة واحتواء مشكلتها، صيغت على اساسها مجموعة من الفرضيات ، قبلت جميعها واختيرت بمجموعة من الادوات والاساليب الاحصائية ، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة. وخرجت الدراسة باستنتاجات وتوصيات فكرية نظرية واخرى تطبيقية شخست حقيقة وواقع سلوكيات فن الاتيكيت وثقافة الخدمة المتميزة في المؤسسات الفندقية المبحوثة وانعكاسها على شخصية مستهلك الخدمة الفندقية .