

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة المستنصرية

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم السياحة وإدارة الفنادق

التفكير السياحي وثقافة جودة الخدمة وأثرهما في سعادة الضيف

(دراسة تطبيقية على الأقسام التشغيلية في فنادق القطاع المختلط في بغداد)

أطروحة مقدمة

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

من قبل الطالب

محمد عبد زيد عبد عون السعدي

بإشراف

الأستاذ / إلهام خضير عباس

٢٠١٥ م

بغداد

١٤٣٦ هـ

المستخلص

يعد التفكير السياحي وثقافة جودة الخدمة من الموضوعات الحديثة جداً في قطاع السياحة ولهما دور كبير في سعادة الضيف ، لهذا فقد تفاعلت ثلاثة متغيرات لتشكيل الإطار الفلسفي والفكري لهذه الدراسة وهي (التفكير السياحي وثقافة جودة الخدمة وسعادة الضيف). إذ إن السياحة من الصناعات الواعدة وكثيفة العمالة والتي من خلالها يتم التعامل مع مختلف أنواع الضيوف وكل منهم يتطلب طريقة مناسبة للتعامل معه، وتقديم كافة الخدمات له من أجل تلبية كافة متطلباته وإرضاء رغباته المتعددة ولتحقيق سعادته، فينبغي على العاملون في الأقسام التشغيلية أن يكونوا على علم ودراية بكيفية التعامل مع شتى أنواع الضيوف، فضلاً عن الإلمام بثقافتهم، وعاداتهم، وتقاليدهم وذلك لتأثيرها في سلوكهم، ومتطلباتهم اليومية بالفندق، فضلاً عن تأثيرها في حالاتهم النفسية داخل الفندق وفي مدى تحقق سعادتهم داخل الفندق. حيث إن هذا يستوجب المعرفة بأهمية التفكير السياحي، ومضامينه، وانماطه والخبرة في مجال جودة الخدمة الفندقية، وآلية العمل بثقافة الجودة، والتمسك بها بوصفها أساس نجاح المنظمة الفندقية ، وفي ضوء ماتقدم إنطلقت عدة تساؤلات لتمثل مشكلة الدراسة ، والهدف من الإجابة عنها بناء فلسفة فكرية منهجية للعاملين في الأقسام التشغيلية لكون هذه الدراسة تعد الأولى في العراق على حد إطلاع الباحث، وعلى مستوى البلدان العربية، ولأهميتها العلمية وندرته ، ولتحديد مستوى متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لمعالجة وتحليل البيانات وذلك من خلال استخدام البرامج الإحصائية الجاهزة (spss)، والتي تضمنت (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف لمعرفة مدى تجانس إجابات عينة الدراسة نحو المتغيرات، والأهمية النسبية لبيان مستوى المتغيرات ، ومعامل ارتباط الرتب (spearman) لقياس طبيعة علاقات الارتباط بين المتغيرات ، ومعامل الإنحدار الخطي البسيط ومعامل الإنحدار المتعدد لقياس علاقات التأثير بين المتغيرات ، وكذلك تم استخدام المقياس (step-wise) لبيان أي المتغيرات الأكثر تأثيراً، وقد تم اعتماد الاستبانة كأداة للقياس ومن قبل (١٠٠) فرد من العاملون في الأقسام التشغيلية وهم من (المديرين ومسؤولي الأنشطة فقط) في أقسام (التدبير الفندقي، الأطلعمة والمشروبات ، المكتب الأمامي)، ومن أربعة فنادق من الدرجة الممتازة - قطاع مختلط في بغداد ، وللدراسة أهمية علمية قيمة كبيرة جاءت من خلال تطبيق المفاهيم النظرية بالميدان العملي ثم دراسة وتحليل مخرجاته وتفسير تأثيرها في عمل الفندق وتحديد ما لها من انعكاسات إيجابية على مستقبل بقاء المنظمة الفندقية إذا ما سارت على هذه الخطى وانتهجتها في سياق عملها اليومي ، وفي ضوء ماتقدم فقد توصلت الدراسة الى جملة من الاستنتاجات أهمها التفكير بوجه عام يمثل قمة الإبداع أو السمات الشخصية العليا التي يمتلكها الإنسان . وخرجت بمجموعة من التوصيات المهمة والضرورية لإدارات الأقسام التشغيلية في فنادق عينة الدراسة كان أبرزها، يستلزم نجاح المنظمات الفندقية استثمار تفكيرها وبشكل جاد من أجل الإرتقاء بالواقع المهني للخدمات الفندقية المقدمة ، إذ إن هذا له تأثير في النجاح والبقاء في سوق العمل .