

متطلبات إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تحقيقها في المنظمات الفندقية

دراسة استطلاعية مقارنة لأراء عينة من مدراء وضيوف
فنادق الدرجة الممتازة والأولى في بغداد

رسالة مقدمة الى
مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية وهي جزء
من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم السياحة وإدارة
الفنادق

من قبل
محمد فاضل عباس حسين النعيمي

بإشراف
الأستاذ المساعد الدكتور
علي جاسم محمد العبيدي

بغداد

م ٢٠٠٥

١٤٢٦هـ

المستخلص

(ب)

تعد متطلبات إدارة الجودة الشاملة بمثابة المناخ الملائم لتطبيق مدخل اداري معاصر يمكن المنظمات الفندقية من مواجهة المتطلبات المعاصرة للسوق.

وعالية فقد حدد هدف الدراسة لمعرفة مدى إمكانية تحقيق تلك المتطلبات في عينة من فنادق الدرجة الممتازة والاولى وبيان الفروق فيما بينها ، ولقياس ذلك تم الاعتماد في جمع البيانات على تصميم استبانتين احدهما مكملة للآخرى، الاولى وزعت على المدراء وشملت (٦٠) مدير ما بين مدير مفوض ومدير قسم في اربعة فنادق ، والثانية للضيوف وبلغت (١٢٣) استبانة شملت ضيوف تلك الفنادق ، ولتحليل البيانات استخدم عدد من الاساليب الاحصائية ابرزها الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية لوصف مستوى متطلبات ادارة الجودة الشاملة ومقياس التحليل العاملي لاستخلاص ابرز المتطلبات المؤثرة واختباري (Kruskal- Wallis)، و (Mann-Whitney) لاختبار الفروق بين فنادق عينة الدراسة واختبار (X^2) مربع كاي لتحديد العلاقة بين السمات الشخصية ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة ، وقد اظهرت النتائج تحقيق اغلب فرضيات الفروق من وجهة نظر المدراء، اما من وجهة نظر الضيوف فلم تتحقق اغلبها، وكذلك فرضيات العلاقة بين السمات الشخصية مع متطلبات ادارة الجودة الشاملة فان اغلب السمات الشخصية للمدراء لم تحقق علاقة مع هذه المتطلبات في

المقابل فان السمات الشخصية للضيوف قد حققت علاقة لها مع تلك المتطلبات ، وقد توصلت الدراسة الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات.

قائمة الم (ت) ٤

الصفحة	الموضوع
أ - ب	شكر وأمتنان
ت	المستخلص
ث ، ح	قائمة الجداول
خ	قائمة الاشكال
د	قائمة الملاحق
2-1	المقدمة
42-3	الفصل الاول : ادارة الجودة الشاملة - إطار نظري
2٢-٣	المبحث الاول : الجودة والجودة الشاملة
42-23	المبحث الثاني : ادارة الجودة الشاملة

67-43	الفصل الثاني : منهجية الدراسة و دراسات سابقة
57-43	المبحث الاول : منهجية الدراسة
67-58	المبحث الثاني : دراسات سابقة
133-68	الفصل الثالث : عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات
105-68	المبحث الاول : عرض نتائج تحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة
115-106	المبحث الثاني : تحليل درجة تأثير متطلبات ادارة الجودة الشاملة
128-116	المبحث الثالث : المقارنة بين الفنادق حول مستوى تحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة.
133-129	المبحث الرابع : العلاقة بين السمات الشخصية ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة.
139-134	الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات
136-134	المبحث الاول : الاستنتاجات
139-137	المبحث الثاني : التوصيات
147-140	المصادر
	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
9	مفاهيم ادارة الجودة الشاملة	١
16	أهم أفكار العلماء والاساتذة	٢
28	متطلبات ادارة الجودة الشاملة	٣
42	علاقة ادارة الجودة الشاملة والايزو	٤
48-47	السمات الشخصية لعينة مدرء الفنادق	٥
49	السمات الشخصية لعينة ضيوف الفنادق	٦
51	مكونات الاستبانتين	٧
68	اجمالي تحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة لفنادق العينة بشكل عام حسب وجهتي نظر الإدارة والضيوف	٨
70	مستوى تحقيق (التركيز على الزبون) وفقاً لاجابات عينة المدرء بشكل عام (N = 60)	٩
72	مستوى تحقيق (التركيز على الزبون) وفقاً لاجابات عينة الضيوف بشكل عام (N = 123)	١٠
73	مستوى تحقيق (التزام ودعم الادارة العليا) وفقاً لاجابات عينة المدرء بشكل عام (N = 60)	١١
74	مستوى تحقيق (التزام ودعم الادارة العليا) وفقاً لاجابات عينة الضيوف بشكل عام (N = 123)	١٢
76	مستوى تحقيق (التركيز على الموارد البشرية) وفقاً لاجابات عينة	١٣

	المدراء بشكل عام (N = 60)	
78	مستوى تحقيق (التركيز على الموارد البشرية) وفقاً لاجابات عينة الضيوف بشكل عام (N = 123)	١٤
79	مستوى تحقيق (التحسين والتطوير المستمر) وفقاً لاجابات عينة المدراء بشكل عام (N = 60)	١٥
80	مستوى تحقيق (التحسين والتطوير المستمر) وفقاً لاجابات عينة الضيوف بشكل عام (N = 123)	١٦

(ث)

81	مستوى تحقيق (المعلومات والتغذية العكسية) وفقاً لاجابات عينة المدراء بشكل عام (N = 60)	١٧
82	مستوى تحقيق (المعلومات والتغذية العكسية) وفقاً لاجابات عينة الضيوف بشكل عام (N = 123)	١٨
85	مستوى تحقيق (متطلبات ادارة الجودة الشاملة) في فندق فلسطين حسب وجهتي نظر الادارة والضيوف	١٩
91	مستوى تحقيق (متطلبات ادارة الجودة الشاملة) في فندق المنصور حسب وجهتي نظر الادارة والضيوف	٢٠
97	مستوى تحقيق (متطلبات ادارة الجودة الشاملة) في فندق بابل	٢١

	حسب وجهتي نظر الادارة والضيوف	
103	مستوى تحقيق (متطلبات ادارة الجودة الشاملة) في فندق السدير حسب وجهتي نظر الادارة والضيوف	٢٢
117	اختبار (Mann - Whitney) للفرق بين كل فندقين في مستوى تحقيق (التركيز على الزبون) حسب وجهة نظر الادارة. (N = 15 لكل فندق).	٢٣
118	اختبار (Mann-Whitney) للفرق بين كل فندقين في مستوى تحقيق (رضا الزبون الخارجي) حسب وجهة نظر الضيوف () N فلسطين = ٣٨ ، N المنصور = ٢٩ ، N بابل = ٢٨ ، N السدير = ٢٨).	٢٤
120	اختبار (Mann-Whitney) للفرق بين كل فندقين في مستوى تحقيق (التزام ودعم الادارة العليا) حسب وجهة نظر الادارة (N = ١٥ لكل فندق).	٢٥
122	اختبار (Mann-Whitney) للفرق بين كل فندقين في مستوى تحقيق (التركيز على الموارد البشرية) حسب وجهة نظر الادارة (N = ١٥ لكل فندق).	٢٦
123	اختبار (Kruskal-Wallis) للفروق بين فنادق عينة الدراسة في مستوى تحقيق (متطلبات ادارة الجودة الشاملة) حسب وجهة نظر الادارة (N = 60) ووج (ج) (N = 123).	٢٧

124	اختبار (Mann - Whitney) للفرق بين كل فندقين في مستوى تحقيق (التحسين والتطوير المستمر) حسب وجهة نظر الادارة (N = ١٥ لكل فندق).	٢٨
126	اختبار (Mann-Whitney) للفرق بين كل فندقين في مستوى تحقيق (المعلومات والتغذية العكسية) حسب وجهة نظر الادارة (N = ١٥ لكل فندق).	٢٩
127	اختبار (Mann - Whitney) للفرق بين كل فندقين في مستوى تحقيق (المعلومات والتغذية العكسية) حسب وجهة نظر الضيوف (N فلسطين = ٣٨ ، المنصور = ٢٩ ، بابل = ٢٨ ، N السدير = ٢٨).	٣٠
128	اختبار (Mann - Whitney) للفرق بين كل فندقين في مستوى تحقيق (أجمالي متطلبات إدارة الجودة الشاملة) حسب وجهة نظر الادارة (N = ١٥ لكل فندق).	٣١
131	قيم مربع كاي (X^2) المحسوبة لاختبار العلاقة بين السمات الشخصية للمدراء وامكانية تحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة (N = ٦٠).	٣٢
133	قيم مربع كاي (X^2) المحسوبة لاختبار العلاقة بين السمات الشخصية للضيوف وامكانية تحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة (N = ١٢٣).	٣٣

(c)

(c)

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
١٠	سلسلة المجهزين - الزبائن	١
١١	تفاصيل مفهوم ادارة الجودة الشاملة	٢
١٥	رواد الجودة الشاملة	٣
٢٠	تقييم الزبون لجودة الخدمة	٤
٢٥	انموذج لادارة الفنادق	٥
٣٠	مثلث التميز في الجودة	٦

قائـمـة (خ) اسـرحق

العنوان	رقم الملحق
استمارة الاستبانة	١
أسماء السادة الخبراء الذين حكموا الاستبانتين	٢
أسماء السادة المسؤولين الذين تمت مقابلتهم	٣
نتائج التحليل العاملي	٤

(د)

المقدمة

يعد القطاع السياحي والفندقي أحد أهم قطاعات الاقتصاد الوطني للبلد كونه يمثل رافداً مهماً من روافده بما يحتويه من أنشطة وفعاليات وصناعات أبرزها صناعة الفنادق التي تعد بمثابة الشريان الحيوي لهذا القطاع وأحد أهم متطلبات الحضارة المعاصرة لأي بلد.

ولغرض مواكبة منظمات هذه الصناعة للتطورات والممارسات المعاصرة في الإدارة تطلب الأمر توفير متطلبات أساسية تعد أساس متين لجودة شاملة لجميع الأنظمة الفرعية للمنظمة بغية تمكينها من مواكبة التطور ومواجهة التحديات التي تواجهها في السوق ووصولها إلى النجاح والتميز ، إذ تبرز مشكلة الدراسة بمحدودية معرفة ادارات الفنادق بالجودة إذ ينصب اهتمامها فقط في تقديم الخدمة النهائية الخالية من العيوب الى الضيف دون ان يكون لديها معرفة حقيقية حول المدخل الاداري المعاصر المتمثل بادارة الجودة الشاملة ، ولدراسة هذا الموضوع اهمية بالغة للمنظمات الفندقية كي تدرك مدى قدرتها وأمكانيتها في الوصول الى تحقيق اهم متطلبات ادارة الجودة الشاملة ، من هنا جاء هدف الدراسة ليكشف واقع تلك المنظمات الفندقية في تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومعرفة الفروق فيما بينها تحقيق في مستوى تحقيقها لتلك المتطلبات ، وذلك من خلال منهج المسح الميداني المقارن لآراء عينة من مدراء وضيوف فنادق الدرجة الممتازة والاولى في بغداد وقد تم الاعتماد في جمع تلك الآراء بأستخدام أستبانيتين.

لذلك تضمنت الدراسة أربعة فصول ، تناول الفصل الأول أهم طروحات و آراء الكتاب والباحثين حول إدارة الجودة الشاملة وذلك في مبحثين الأول تضمن الجودة والجودة الشاملة، والثاني اهتم بموضوع إدارة الجودة الشاملة و تضمن المتطلبات التي اعتمدت بوصفها متغيرات للدراسة الميدانية ، أما الفصل الثاني فقد تطرق إلى منهجية الدراسة و دراسات سابقة من خلال مبحثين ، الأول قد تضمن منهجية الدراسة وإجراءاتها في الجانب الميداني ، أما المبحث الثاني عرض بعض الدراسات السابقة وتحديد افادة الدراسة الحالية من تلك الدراسات ، وتخصص الفصل الثالث

لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات وذلك في اربعة مباحث ،
الأول عرض مستوى تحقيق كل متطلب رئيسٍ وفرعي من متطلبات إدارة الجودة
الشاملة وذلك على مستويين المستوى العام لكل فنادق عينة الدراسة، والمستوى
الفرعي لكل فندق من الفنادق ، أما المبحث الثاني فقد تضمن تحليل درجة تأثير
متطلبات إدارة الجودة الشاملة للتوصل إلى ابرز المتطلبات تأثيراً ، أما المبحث الثالث
فقد تناول المقارنة بين فنادق عينة الدراسة لتحديد الفروق المعنوية بين تلك الفنادق
في مستوى تحقيقها لتلك المتطلبات ، في حين اظهر المبحث الرابع العلاقة بين
السمات الشخصية للمدراء والضيوف مع إمكانية تحقيق المتطلبات ، و أخيراً تناول
الفصل الرابع الاستنتاجات والتوصيات وذلك من خلال مبحثين، الأول للاستنتاجات
النظرية والميدانية، والثاني للتوصيات.

