



كلية التجارة

قسم الإحصاء والرياضة والتأمين

## " نموذج إحصائي مقترح لقياس أثر عناصر جودة الخدمة الفندقية علي الربحية "

رسالة مقدمة

للحصول علي درجة الماجستير في الإحصاء التطبيقي

إعداد

مني محمد أبو الحجاج أحمد

إشراف

أ.د / محمود علي أبو النصر

أستاذ الإحصاء التطبيقي

كلية تجارة – جامعه عين شمس

د / مدحت محمد عبد العال

أستاذ مساعد الإحصاء التطبيقي

كلية تجارة – جامعه عين شمس

٢٠١٠



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا  
عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ  
صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

آية البقرة (٣٢)



كلية التجارة

قسم الإحصاء والرياضة والتأمين

## رسالة ماجستير

أسم الباحثة: منى محمد أبو الحجاج أحمد  
عنوان الرسالة: "نموذج إحصائي مقترح لقياس أثر عناصر جودة الخدمة الفندقية علي الربحية"  
الدرجة العلمية: ماجستير في الإحصاء التطبيقي.

### لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

- ١- الأستاذ الدكتور / محمود أبو النصر  
مشرفاً ورئيساً  
أستاذ الإحصاء - كلية التجارة - جامعة عين شمس
- ٢- الأستاذ الدكتور / مصطفى جلال مصطفى  
عضو  
أستاذ الإحصاء - كلية التجارة - جامعة عين شمس
- ٣- الأستاذ الدكتور / محمد الدسوقي حبيب  
عضو  
أستاذ الإحصاء - كلية التجارة - جامعة الأزهر
- ٤- الدكتور / مدحت محمد عبد العال  
مشرفاً بالأشتراك  
أستاذ الإحصاء المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس

---

### الدراسات العليا

م	/	/	أجيزت الرسالة بتاريخ	ختم الإجازة
			موافقة مجلس الجامعة	موافقة مجلس الكلية
م	/	/		م

## إهداء

إلى روح والدى العزيز له منى كل الحب والتقدير...

إلى أمى الغالية من أفديها بروحى...

إلى أخوتى الأعزاء من أحبهم كثيراً...

إليكم أهدى هذا الجهد

محبة... ووفاء... وعرفان



## شكر وتقدير

أحمد الله سبحانه وتعالى العلى القدير الذى منحنى العون لإنجاز هذه الرسالة على الصورة التى هى عليها.

وأقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ محمود أبو النصر أستاذ الإحصاء بالكلية لتفضل سيادته بالإشراف على هذه الرسالة ورئاسة لجنة الحكم والمناقشة عليها فليسيادة جزيل الشكر والتقدير.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ مصطفى جلال مصطفى أستاذ الإحصاء بالكلية والذى تفضل مشكوراً بالموافقة على المشاركة فى لجنة الحكم والمناقشة على الرسالة.

كما يسعدنى أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ محمد الدسوقي حبيب أستاذ الإحصاء بكلية التجارة جامعة الأزهر لتفضل سيادته بالمشاركة فى مناقشة هذه الرسالة والحكم عليها.

وأقدم بخالص الأعزاز والتقدير الى الدكتور/ مدحت عبد العال أستاذ الإحصاء المساعد بالكلية الذى هيا لى الفرصة لتسجيل الرسالة تحت إشراف سيادته ولما قدمه من توجيهات حول الخطة التى أفادتني فى تحسين مستوى الرسالة وخاصة فيما يتعلق ببرامج الحاسب الآلى للدراسة الإحصائية فى الرسالة والذى لن توفية حققة كل كلمات الشكر والتقدير.

ولا أستطيع أن أنسى فضل زملائي فى الشركة المصرية العامة للسياحة والفنادق "البحوث" وأقدم لهم كل الشكر والتقدير لمساندتهم وتقديم العون والمساعدة لإنجاز هذه الرسالة.

إلى كل هؤلاء السادة العلماء الأفاضل وإلى زملائي بالعمل وإلى كل من تفضل بتقديم العون العلمى والمعنوى مع التشجيع الدائم، أقدم خالص الشكر والتقدير،،،

**الباحثة**

## مستخلص

منى محمد أبو الحجاج أحمد - نموذج إحصائي مقترح لقياس أثر  
عناصر جودة الخدمة الفندقية على الربحية - ماجستير فى الإحصاء  
التطبيقي - جامعة عين شمس- كلية التجارة - قسم الإحصاء  
والرياضة والتأمين - ٢٠١٠.

تهدف الرسالة إلى دراسة وتحليل عناصر جودة الخدمة الفندقية وتحديد  
الوزن النسبي لكل من هذه العناصر في تأثيرها علي الجودة الكلية  
للفندق للوصول إلى أهم المتغيرات الأكثر تأثيراً على ربح الفندق.

- تحتوي الرسالة على خمسة أبواب وهي: الأطار العام للبحث -
- أسلوب التحليل العاملي - أسلوب الانحدار التكييفي متعدد الحدود -
- أسلوب الانحدار المتعدد - النتائج والتوصيات.

## قائمة المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
١	الباب الأول: الأطار العام للبحث.	٢٦-١
١-١	مقدمة.	٢
٢-١	مشكلة البحث.	٣
٣-١	هدف البحث.	٤
٤-١	أهمية البحث.	٥
٥-١	مجتمع البحث.	١٣
٦-١	متغيرات البحث.	١٥
٧-١	الأسلوب الإحصائي المستخدم.	١٩
٨-١	الدراسات السابقة.	١٩
٢	الباب الثاني: أسلوب التحليل العاملي.	٤٥-٢٧
١-٢	مفهوم التحليل العاملي.	٢٨
٢-٢	سمات التحليل العاملي.	٣٠
٣-٢	أنواع التحليل العاملي.	٣٠
٤-٢	المفاهيم المستخدمة أثناء إجراء التحليل العاملي.	٣٠
٥-٢	مراحل إجراء التحليل العاملي.	٣٢
٦-٢	نتائج التحليل العاملي.	٣٦
٣	الباب الثالث: أسلوب الانحدار التكيفي متعدد الحدود.	٦٧-٤٦
١-٣	مفهوم الانحدار التكيفي متعدد الحدود.	٤٧
٢-٣	نموذج الانحدار التكيفي متعدد الحدود.	٤٧
٣-٣	طرق اختيار أفضل نموذج.	٤٨
٤-٣	الاختلاف بين الانحدار التكيفي والانحدار الخطي.	٥٠
٥-٣	سمات نموذج الانحدار التكيفي متعدد الحدود.	٥١

## قائمة المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
٦-٣	تقييم تقديرات النموذج.	٥١
٧-٣	نتائج تقدير النموذج.	٥٢
٨-٣	مقارنة بين الانحدار التكييفي والتحليل العاملي.	٦٣
٤	الباب الرابع: أسلوب الانحدار الخطي المتعدد.	٨٣-٦٨
١-٤	مفهوم الانحدار الخطي المتعدد.	٦٩
٢-٤	نموذج الانحدار الخطي المتعدد.	٦٩
٣-٤	فرضيات النموذج.	٧١
٤-٤	طرق تقدير معلمات النموذج.	٧٢
٥-٤	تقييم تقديرات النموذج.	٧٤
٦-٤	نتائج نموذج الانحدار.	٧٧
٥	الباب الخامس: النتائج والتوصيات.	٨٤ - ٨٩
١-٥	النتائج.	٨٥
٢-٥	التوصيات.	٨٧
٦	المراجع	٩٠ - ٩٥
١-٦	أولاً: المراجع العربية.	٩١
٢-٦	ثانياً: المراجع الأجنبية.	٩٤
٧	الملاحق	٩٦ - ١١٦
١-٧	ملحق (١) قائمة الاستقصاء.	٩٧
٢-٧	ملحق (٢) مخرجات الحاسب الآلي.	١٠٤
٨	الملخص	١١٧ - ١٢٣
١-٨	ملخص باللغة العربية.	١١٨
٢-٨	ملخص باللغة الإنجليزية.	١٢١



## قائمة الجداول

م	عنوان الجدول	الصفحة
١	الوزن النسبي لأجابات استمارة الاستقصاء.	١٣
٢	التوزيع النسبي لعينة النزلاء حسب الفنادق المبحوثة.	١٥
٣	المتغيرات التابعة والمستقلة لقائمة الاستقصاء.	١٦
٤	المتغيرات التابعة والمستقلة للسلسلة الزمنية.	١٨
٥	مصفوفة الارتباط لمتغيرات الغرف.	٣٧
٦	مصفوفة الارتباط لمتغيرات الأغذية والمشروبات.	٣٨
٧	مصفوفة الارتباط لمتغيرات الترفيه.	٣٨
٨	مصفوفة الارتباط لمتغيرات التسهيلات المادية.	٣٩
٩	مصفوفة الارتباط لمتغيرات المهارات الفنية والسلوكية.	٤٠
١٠	معاملات الشيوخ للمتغيرات.	٤١
١١	التباين الكلي للمتغيرات.	٤٢
١٢	مصفوفة المكونات.	٤٣
١٣	معامل ارتباط سيرمان بين الجودة الكلية والعوامل المستخرجة	٤٥
١٤	أختلاف طريقة الاختيار الأمامي عن الخلفي.	٥٠
١٥	الأختلاف بين الانحدار الخطي والانحدار التكيفي متعدد الحدود.	٥٠
١٦	نموذج الجودة الكلية.	٥٢
١٧	أهمية المتغيرات المستقلة في تأثيرها على المتغير التابع.	٥٤
١٨	نماذج الجودة الخمسة.	٥٥
١٩	مقارنة بين نماذج الجودة الخمسة.	٥٦
٢٠	أهم المتغيرات تأثيراً في الجودة الكلية.	٦٢
٢١	مقارنة بين الانحدار التكيفي متعدد الحدود والتحليل العاملي.	٦٣
٢٢	قيم المعاملات لكل نموذج من النماذج.	٧٨
٢٣	نتائج اختبارات الجوهرية للنماذج المقترحة.	٨١

## الباب الأول الأطار العام للبحث

١-١	مقدمة
٢-١	مشكلة البحث
٣-١	هدف البحث
٤-١	أهمية البحث
٥-١	مجتمع البحث
٦-١	متغيرات البحث
٧-١	الأسلوب الإحصائي المستخدم
٨-١	الدراسات السابقة

## الباب الأول

### الأطار العام للبحث

#### ١-١ مقدمة:

تعتبر السياحة مورداً أساسياً من موارد الدولة التي تعتمد عليها في زيادة الدخل القومي ومصدراً رئيسياً لجلب وزيادة حصيلة الدولة من العملات الأجنبية المختلفة ومظهراً هاماً من مظاهر تقدم أى دولة وتميزها عن غيرها من الدول حيث تلعب السياحة دوراً كبيراً في قضايا التنمية المختلفة.

والسياحة تعتمد بشكل أساسي على الخدمات التي تقوم بها الفنادق فكلما كانت هناك صناعة فندقية جيدة ومتنوعة تغطي الرغبات المختلفة للسائح أو المقيم في أى دولة كلما عاد ذلك بالنفع على السياحة بشكل عام وصناعة الفنادق بشكل خاص.

إن السياحة تعتمد اعتماداً كبيراً على الفنادق التي يجد السائح فيها مكاناً مريحاً وكلما كان هذا المكان مهيناً تهيئة صحيحة كلما كان مشجعاً للسائح على إطالة فترة إقامة والعكس صحيح وكلما كانت هذه الفنادق على المستوى اللائق ومتبعة للأساليب الإدارية العلمية الحديثة فإن ذلك سوف يعود بالخير الكثير عليها.

ونظراً للتحديات التي تواجه صناعة السياحة والفنادق حالياً وظهور التكتلات الاقتصادية والاتجاه نحو العولمة وزيادة حدة المنافسة الأمر الذي يقتضى من الدول أن تهتم بموضوع الجودة من خلال تطوير مؤسساتها وشركاتها والأرتقاء بأدائها العام وتحسين إستخدام مواردها الاقتصادية لكي تلعب الدور المرجو منها في ظل المتغيرات العالمية الجديدة ومن ثم فقد إحتلت قضية الجودة أهمية خاصة في الآونة الأخيرة سواء كان ذلك على الصعيد العالمى أو على الصعيد المحلى فلا مفر من تحقيق التميز في مجال الجودة الإنتاجية والخدمية.

ويجب النظر إلى الجودة علي إنها حالة إرضاء العملاء والعاملين معاً وهي السبيل المؤكد لرفع الإنتاجية وزيادة الدخل في المنشآت السياحية بوجه عام، لذلك يتطلب الأمر جهوداً مستمرة للبحث عن الإقتراحات التي تسهم في تطوير وتحسين جودة الخدمة وإرضاء العميل في صناعة الضيافة وذلك لتعزيز القدرة التنافسية بشكل مستمر.

## ٢-١ مشكلة البحث:

أدت حدة المنافسة بين الفنادق في العقدين الماضيين إلى ظهور حاحه ماسه لدراسة أثر عناصر جودة الخدمة الفندقية المقدمة للنزلاء علي الموقف التنافسي للفنادق ومن ثم ربحيتها حيث أصبحت الجودة سلاح إستراتيجي في الصراع الدائر حول نيل حصص السوق والنهوض بالربحية.

فتواجه المنظمات في العصر الحديث بضغوط وتحديات تتمثل في الزيادة المستمرة للقوي الداخلية والخارجية المؤثرة علي إستقرارها وربحيتها فالحاجة إلى تحسين الربحية والإنتاجية والجودة كلها أمور تتطلب تغيرات ديناميكية في جميع نواحي المنظمة لضمان البقاء الإقتصادي لها، حيث تشهد الساحة العالمية تحديات دولية أوجدتها التكتلات الإقتصادية وإتفاقية التجارة الدولية (الجات) والإنتلاق نحو العالمية والألتزام بحرية التجارة والتشدد علي مطابقة المنتجات والخدمات للمواصفات القياسية الدولية لأسواق أوروبا الموحدة وأسواق الولايات المتحدة الأمريكية مما سيؤثر علي العالم أجمع حيث أصبح النظام العالمي يتميز بحركته السريعة التي تتتابع فيها التغيرات بمعدلات فائقة السرعة وتحتاج من الحكومات والمنظمات إتخاذ الترتيبات اللازمة لمواجهة هذه التحديات ومن ثم تدعيم قدراتها التنافسية.

إن جودة المنتجات والخدمات تمثل أحد الدعائم الأساسية في الإنتاج وتأدية الخدمات بصفة عامة بالإضافة إلى وضوح أهمية الجودة ودورها الفعال في تحقيق

موقف تنافسي متميز في السوق فلا تستطيع منظمات الأعمال نتيجة للمتغيرات البيئية التي تعمل في ظلها الاستمرار في السوق دون تبني إستراتيجية فعالة تجاه جودة منتجاتها وخدماتها، من أجل ذلك يستلزم الأمر أن تكون الجودة هي المطلب الأساسي للمنظمات وهذا يشمل تحقيق جودة إدارة المنظمة ككل حيث لم تعد الجودة في الإقتصاد المعاصر تعني إنتاج ساعة أو تقديم خدمة أفضل بدرجة كبيرة من نظيراتها المتاحة وإنما تعني رضا المستفيدين عن السلعة أو الخدمة.

أن المشكلة الأساسية التي تواجه منظمات الخدمات هي عدم أتباع الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الجودة ومعرفة تأثيرها علي زيادة الربحية والأرتقاء بمستوي جودة الخدمة حيث يعتمد نجاح الفندق في تحقيق أهدافه علي مدى قدرته علي كسب نزلاء جدد والمحافظة علي النزلاء الحاليين خاصة في ظل ظروف المنافسة القائمة الأمر الذي يحتم علي الفنادق قياس جودة أداء خدماتها، وحيث أن المدخل السليم لتحقيق رضا العملاء هو التحديد الدقيق للعملاء وإحتياجاتهم ورغباتهم المختلفة حتى تصل تلك الفنادق إلى المستوي الذي ترقى فيه جودة الخدمة لديها لتقابل توقعات وإحتياجات العملاء.

### ٣-١ هدف البحث:

١. دراسة وتحليل عناصر جودة الخدمة الفندقية وتحديد الوزن النسبي لكل من هذه العناصر في تأثيرها علي الجودة الكلية للفندق للوصول إلى أهم المتغيرات الأكثر تأثيراً على ربح الفندق.
٢. بناء نموذج إحصائي لتقدير جودة الفندق ودراسة تأثير بعض المتغيرات علي ربحية الفندق بإستخدام التحليلات الإحصائية المناسبة وتقديم عدد من التوصيات التي تؤدي إلى رفع مستوي الجودة وبالتالي زيادة الربحية وتحسين الوضع التنافسي للفندق.

٣. دعم القطاع الفندقى فى مصر ببببب ودراسات تطبيقية ترفع من جودة الخدمة الفندقية للنزلاء مما ينشط الطلب فى القطاع الفندقى والذى بدوره ينشط جميع القطاعات المغذية للصناعة الفندقية مما يدعم الدخل القومى.

#### ١-٤ أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث فى إنه يتناول موضوعاً يشغل الكيان الأقتصادى سواء على الصعيد العالمى أوعلى الصعيد المحلى وهو ما يتعلق بقضية الجودة حيث أصبحت مشكلة تطوير وتحسين جودة الإنتاج والخدمات منذ بداية هذا العقد تحظى بإهتمام ملحوظ ومكثف فى غالبية دول العالم إستناداً إلى إن تطوير وتحسين الجودة يمثل أهم عنصر من عناصر الإستثمار وبدخول مصر فى مجالات الصناعات التنافسية دخلت دائرة التحديات التى لابد من مواجهتها حتى تكون قادرة على الإنطلاق نحو العالمية لذلك فإن هدف زيادة الإنتاجية وتحسين الجودة أصبح بمثابة الركيزة الأساسية فى مواجهة تحديات المنافسة.

فقد شهد عقد التسعينات من القرن العشرين مجموعة من المتغيرات الدولية التى إنعكست أثارها على حركة السياحة العالمية ومن ثم على معدلات النمو السياحى فى دول العالم النامى، وتعتبر مصر من الدول التى أولت أهتماماً كبيراً بنشاط السياحة والفندقة حيث تتجه الدولة بكافة أجهزتها وهيئاتها نحو تنمية هذا القطاع الحيوى بإعتباره أحد المصادر الهامة للحصول على العملات الأجنبية اللازمة لتنفيذ خطط التنمية الأقتصادية والأجتماعية بها.

وتتضح أهمية الدراسة فى النقاط التالية:

١. أهمية جودة الخدمة فى تحقيق الفنادق لأهدافها بالكيفية المطلوبة يتطلب التعرف وبصفة مستمرة على إحتياجات ورغبات العملاء.

٢. لقطاع السياحة دوراً إيجابياً مباشراً في زيادة العمالة في الدولة ولا يقتصر ذلك علي خلق فرص مباشرة للتوظيف في القطاع السياحي وحده بل يتناول أيضاً خلق فرص عمل غير مباشرة في قطاعات متعددة.

تم تطبيق الدراسة على الفنادق التابعة للشركة المصرية العامة للسياحة والفنادق (إيجوث) والتي تعتبر كبرى شركات السياحة والفنادق في مصر فقد تأسست في عام ١٩٧٦ ويبلغ رأس مالها المصرح به تسعمائة مليون جنيه مصري ورأس مالها المصدر والمدفوع سبعمائة وستة مليون جنيه وجميع أسهمها مملوكة للدولة من خلال الشركة القابضة للسياحة والسينما وتمتلك الشركة العديد من الفنادق الشهيرة ذات السمعة العالمية المنتشرة في ربوع مصر في الأقصر وأسوان والقاهرة والجيزة والإسكندرية والبحر الأحمر بعدد ١٥ فندقاً وفندقين عائمين بطاقة فندقية ٣٦٠٠ غرفة تقريباً، من هذه الفنادق ١٠ فنادق تديرها ٧ شركات إدارة عالمية شهيرة فـشركة أكور الفرنسية تدير ٣ فنادق هي (سوفيتيل سيسيل بالأسكندرية - سوفيتيل ونتربالاس بالأقصر - سوفيتيل كترأكت أسوان)، وفي القاهرة تتولى شركة ماريوت العالمية إدارة فندق ماريوت، وتتولى شركة أوبروى إدارة فندق مينهاوس، وشركة موفنيك تدير منتجع أسوان، كما تتولى شركة ميريديان إدارة منتجع دهب في جنوب سيناء، وشركة هلمان تدير فندق فلسطين بالأسكندرية، وشركة سويس ان تدير فندق العريش بشمال سيناء وفندق الأقصر.

تحرص إدارة الشركة على تدعيم تلك الفنادق بكل ما لديها من طاقات وإمكانات بهدف تحقيق الجودة للمنتج السياحي وتمكيناً لها من المنافسة وإجتذاب السائحين بالإضافة إلى إعداد هذه الفنادق للحصول على شهادة الأيزو وهذا يتحقق من خلال التحسين المستمر للجودة حيث أن البقاء سيكون للأجود دائماً سواء في جانب منظمات السياحة أو في جانب العنصر البشري أو الخدمات الفندقية في ظل المنافسة الشرسة والتحديات والتغيرات المؤثرة في مجال السياحة والفنادق.