



كلية التجارة
قسم الإحصاء والرياضيات والتأمين

"نموذج إحصائي مقترن لقياس أثر عناصر جودة الخدمة الفندقية على الربحية"

رسالة مقدمة

للحصول على درجة الماجستير في الإحصاء التطبيقي

إعداد

مني محمد أبو الحجاج أحمد

إشراف

أ.د / محمود علي أبو النصر

أستاذ الإحصاء التطبيقي

كلية تجارة - جامعة عين شمس

د / مدحت محمد عبد العال

أستاذ مساعد الإحصاء التطبيقي

كلية تجارة - جامعة عين شمس





كلية التجارة

قسم الإحصاء والرياضيات والتأمين

رسالة ماجستير

أسم الباحثة: منى محمد أبو الحجاج أحمد

عنوان الرسالة: "نموذج إحصائي مقترن لقياس أثر عناصر جودة الخدمة الفندقية علي الرخيصة"

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 بالاشتراك

أستاذ الإحصاء المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ / / م ختم الإجازة

موافقة مجلس الكلية / / م موافقة مجلس الكلية

م / / م

إهداء

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

إلى أمى الغالية من أفاديها بروحى...

إلى أخوتى الأعزاء من أحبهم كثيراً...

إليكم أهدى هذا الجهد

محبة... ووفاء... وعرفان



شكر وتقدير

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

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

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

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

وأتقدم بخالص الأعزاز والتقدير إلى الدكتور / مدحت عبد العال أستاذ الإحصاء المساعد بالكلية الذى هياً لي الفرصة لتسجيل الرسالة تحت إشراف سيادته ولما قدمه من توجيهات حول الخطة التى أفادتني في تحسين مستوى الرسالة وخاصة فيما يتعلق ببرامج الحاسوب الآلى للدراسة الإحصائية في الرسالة والذى لن توفيق حقة كل كلمات الشكر والتقدير.

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

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

الباحثة

مستخلص

مني محمد أبو الحجاج أحمد - نموذج إحصائى مقترن لقياس أثر عناصر جودة الخدمة الفندقية على الربحية - ماجستير في الإحصاء التطبيقي - جامعة عين شمس- كلية التجارة - قسم الإحصاء والرياضية والتأمين - ٢٠١٠.

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

تحتوي الرسالة على خمسة أبواب وهي: الأطار العام للبحث – أسلوب التحليل العاملى – أسلوب الانحدار التكيفى متعدد الحدود – أسلوب الانحدار المتعدد – النتائج والتوصيات.

قائمة المحتويات

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

قائمة المحتويات

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

قائمة الجداول

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

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

١-١ مقدمة:

تعتبر السياحة مورداً أساسياً من موارد الدولة التي تعتمد عليها في زيادة الدخل القومي ومصدراً رئيسياً لجلب زيادة حصيلة الدولة من العملات الأجنبية المختلفة ومظهراً هاماً من مظاهر تقدم أي 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 ومتعددة تغطي الرغبات المختلفة للسائح أو المقيم في أي دولة كلما عاد ذلك بالنفع على السياحة بشكل عام وصناعة الفنادق بشكل خاص.

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

ونظراً للتحديات التي تواجه صناعة السياحة والفنادق حالياً وظهور التكتلات الاقتصادية والإتحاد نحو العولمة وزيادة حدة المنافسة الأمر الذي يقتضي من الدول أن تهتم بموضوع الجودة من خلال تطوير مؤسساتها وشركتها والأرتقاء بآدائها العام وتحسين استخدام 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 العالمي أو على الصعيد المحلي فلا مفر من تحقيق التميز في مجال الجودة الإنتاجية والخدمية.

ويجب النظر إلى الجودة على إنما حالة إرضاء العملاء والعاملين معاً وهي السبيل المؤكّد لرفع الإنتاجية وزيادة الدخل في المنشآت السياحية بوجه عام، لذلك يتطلّب 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 العقود الماضيين إلى ظهور حاجه ماسه لدراسة أثر عناصر جودة الخدمة الفندقيّة المقدمة للنزلاء على الموقف التنافسي للفنادق ومن ثم ربحيتها حيث أصبحت الجودة سلاح إستراتيجي في الصراع الدائر حول نيل حصص السوق والنهوض بالربحية.

فواجهت المنظمات في العصر الحديث بضغوط وتحديات تتمثل في الزيادة المستمرة للقوى الداخلية والخارجية المؤثرة على إستقرارها وربحيتها فالحاجة إلى تحسين الربحية والإنتاجية والجودة كلها أمور تتطلّب تغييرات ديناميكية في جميع نواحي المنظمة لضمان البقاء الاقتصادي لها، حيث تشهد الساحة العالمية تحديات دولية أوجدها التكتلات الاقتصادية وإتفاقية التجارة الدوليّة (الجات) والإطلاق نحو العالمية والألتزام بحرية التجارة والتشدد على مطابقة المنتجات والخدمات للمواصفات القياسية الدوليّة لأسوق أوربا الموحدة وأسوق الولايات المتحدة الأمريكية مما سيؤثر على العالم أجمع حيث أصبح النظام العالمي يتميز بحركته السريعة التي تتتابع فيها التغييرات بمعدلات فائقة السرعة وتحتاج من الحكومات والمنظمات إتخاذ الترتيبات الازمة 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 الأستمرار 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 الاقتصاد 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 على زيادة الربحية والأرتقاء بمستوى جودة الخدمة حيث يعتمد نجاح الفندق في تحقيق أهدافه على مدى قدرته على كسب نزلاء جدد والمحافظة على النزلاء الحاليين خاصة في ظل ظروف المنافسة القائمة الأمر الذي يحتم على الفنادق قياس جودة أداء خدماتها، وحيث أن المدخل السليم لتحقيق رضا العملاء هو التحديد الدقيق للعملاء وإحتياجاتهم ورغباتهم المختلفة حتى تصل تلك الفنادق إلى المستوى 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 على الجودة الكلية للفندق للوصول إلى أهم المتغيرات الأكثر تأثيراً على ربح الفندق.
٢. بناء نموذج إحصائي لتقدير جودة الفندق ودراسة تأثير بعض المتغيرات على ربحية الفندق بإستخدام التحليلات الإحصائية المناسبة وتقديم عدد من التوصيات التي تؤدي إلى رفع مستوى الجودة وبالتالي زيادة الربحية وتحسين الوضع التنافسي للفندق.

٣. دعم القطاع الفندقي في مصر ببحوث ودراسات تطبيقية ترفع من جودة الخدمة الفندقية للنزلاء مما ينشط الطلب في القطاع الفندقي والذي بدوره ينشط جميع القطاعات المغذية للصناعة الفندقية مما يدعم الدخل القومي.

٤-١ أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في إنه يتناول موضوعاً يشغل الكيان الاقتصادي سواء علي الصعيد العالمي أو علي الصعيد المحلي وهو ما يتعلق بقضية الجودة حيث أصبحت مشكلة تطوير وتحسين جودة الإنتاج والخدمات منذ بداية هذا العقد تحظى بإهتمام ملحوظ ومكثف في غالبية دول العالم إستناداً إلى إن تطوير وتحسين الجودة يمثل أهم عنصر من عناصر الاستثمار ويدخل مصر في مجالات الصناعات التنافسية دخلت دائرة التحديات التي لا بد من مواجهتها حتى تكون قادرة علي الإنطلاق نحو العالمية لذلك فإن هدف زيادة الإنتاجية وتحسين الجودة أصبح بمثابة الركيزة الأساسية في مواجهة تحديات المنافسة.

فقد شهد عقد التسعينات من القرن العشرين مجموعة من المتغيرات الدولية التي إنعكست أثارها علي حركة السياحة العالمية ومن ثم علي معدلات النمو السياحي في دول العالم النامي، وتعتبر مصر من الدول التي أولت اهتماماً كبيراً بنشاط السياحة والفندقة حيث تتوجه الدولة بكافة أجهزتها وهيئاتها نحو تنمية هذا القطاع الحيوي باعتباره أحد المصادر الهامة للحصول علي العملات الأجنبية الالزمة لتنفيذ خطط التنمية الاقتصادية والأجتماعية بها.

وتوضح أهمية الدراسة في النقاط التالية:

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

٢. لقطاع السياحة دوراً إيجابياً مباشراً في زيادة العمالة في الدولة ولا يقتصر ذلك على 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 الم المصر به تسعمائة مليون جنيه مصرى ورأس مالها المصدر والمدفوع سبعمائة وستة مليون جنيه وجميع أسهمها مملوكة للدولة من خلال الشركة القابضة للسياحة والسينما ومتلك 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 ٣٦٠ غرفة تقريباً، من هذه الفنادق ١٠ فنادق تديرها ٧ شركات إدارة عالمية شهيرة فشركة أكور الفرنسية تدير ٣ فنادق هي (سوفيتيل سيسيل بالإسكندرية - سوفيتيل ونتربالاس بالأقصر - سوفيتيل كتراكت أسوان)، وفي القاهرة تتولى شركة ماريوت العالمية إدارة فندق ماريوت، وتتولى شركة أوبروى إدارة فندق ميناهاوس، وشركة موفنبيك تدير منتجع أسوان، كما تتولى شركة ميريديان إدارة منتجع دهب في جنوب سيناء، وشركة هلنان تدير فندق فلسطين بالإسكندرية، وشركة سويس ان تدير فندق العريش بشمال سيناء وفندق الأقصر.

تحرص إدارة الشركة على تدعيم تلك الفنادق بكل ما لديها من طاقات وإمكانات بجذب تحقيق الجودة للمنتج السياحي وتعكيناً 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.