



جامعة غرداية - الجزائر -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال السياحة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر مهني

تحت عنوان:

أثر جودة الخدمات الفندقية في تحسين السياحة الصحراوية

دراسة حالة (فندق البستان بالمنية)

تحت إشراف الأستاذة:

• د. عجيلة حنان

من إعداد الطالب:

• لبصير إسماعيل

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/11

أمام اللجنة المكونة من:

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن حكوم علي	استاذ محاضر أ	غرداية	رئيسا
عجيلة حنان	استاذ محاضر أ	غرداية	مشرفا ومقررا
شنيني عادل	استاذ محاضر ب	غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي 2025/2024



جامعة غرداية - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال السياحة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر مهني

تحت عنوان:

أثر جودة الخدمات الفندقية في تحسين السياحة الصحراوية

دراسة حالة (فندق البستان بالمنية)

تحت إشراف الأستاذة:

• د. عجيلة حنان

من إعداد الطالب:

• لبصير إسماعيل

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/11

أمام اللجنة المكونة من:

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن حكوم علي	استاذ محاضر أ	غرداية	رئيسا
عجيلة حنان	استاذ محاضر أ	غرداية	مشرفا ومقررا
شنيني عادل	استاذ محاضر ب	غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي 2025/2024

(بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ)

(قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا

يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ)

سورة الزمر "الآية 9"

(لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ)

سورة البلد "الآية 4"

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

شكر و عرفان

الحمد لله الذي علّم الإنسان ما لم يعلم، ووفّقني لإتمام هذه المذكرة بفضلله ومنّه وكرمه. أحمدّه سبحانه وتعالى حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، وأشكره على توفيقه وتسديده في كل خطوة. أما بعد أنه لمن دواعي الفخر والسرور أن أتقدم بخالص عبارات الشكر والامتنان إلى "كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، بجامعة غرداية"، ممثلة في أساتذتنا الكرام الذين لم يدخروا جهداً في تعليمنا وتكويننا وتأطيرنا طيلة مدة الدراسة، فجزاهم الله عنا كل خير.

كما أتوجّه بجزيل العرفان إلى أستاذتي المشرفة "الدكتورة الفاضلة عجيلة حنان"، لما قدمته من دعم متواصل، وتوجيهات قيّمة، وصبر كبير، كان لها الأثر البالغ في إنجاز هذه المذكرة، فلها مني كل التقدير والاحترام. ولا يفوتني أن أتقدّم بخالص الشكر إلى كافة عمال فندق البستان بالمنفعة، وعلى رأسهم "السيد بوعلام أكرمة"، مسير الفندق، على تعاونهم وحسن استقبائهم وتجاوبهم الإيجابي، الذي سهّل عليّ عملية جمع المعلومات الميدانية اللازمة لهذه الدراسة.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى "أعضاء لجنة المناقشة الموقّرين" على قبولهم مناقشة هذا العمل وتقييمه، وإلى كل موظفي إدارة الكلية على حسن الاستقبال والتوجيه طيلة مساري الجامعي.

راجيا من الله العليّ القدير أن يمنّ على الجميع بموفور الصحة والعافية، وأن يوفقنا وإياكم لما فيه خير.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى أثر جودة الخدمات المقدمة للسواح الوطنيين في تنشيط حركية السياحة الصحراوية على مستوى الولاية حيث تم اتخاذ فندق البستان بالمنية نموذجا لهذه الدراسة وذلك باستخدام

- المنهج الوصفي في الجزء النظري والمنهج التحليلي في الجزء التطبيقي ولتحقيق اهداف هذه الدراسة تم تصميم استبيان لجميع البيانات وقد تم توزيعه على عينة من السواح الوطنيين بفندق البستان حيث بلغ عددها 90 استبيان موزع و 64 صالحة للتحيين، تمت معالجتها عن طريق برنامج "SPSS".

ومن أهم النتائج المحققة في هذه الدراسة هي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف) على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات السياح في فندق البستان حول السياحة الصحراوية تُعزى إلى السمات الشخصية للسياح (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد مرات زيارة الصحراء)؛
- يوجد تأثير لأبعاد جودة الخدمات المقدمة لفندق البستان على تحسين السياحة الصحراوية من وجهة نظر عينة الدراسة؛
- لا يوجد فروق بين اجابات افراد عينة الدراسة حول ابعاد الخدمات المقدمة لفندق البستان وكذا متغيرات الجنس والعمر والمستوى الدراسي.

الكلمات المفتاحية

جودة الخدمات الفندقية، جودة الخدمات السياحية، السياحة الصحراوية.

Abstract

This study aims to determine the extent to which the quality of services provided to national tourists affects the revitalization of Saharan tourism at the level of the province, specifically by taking Bousten Hotel as a case study. The descriptive method was used for the theoretical part, and the analytical method for the practical part. In order to achieve the objectives of this study, a questionnaire was designed to collect all necessary data and was distributed to a sample of national tourists at Bousten Hotel. A total of 90 questionnaires were distributed, of which 64 subject to updating. The data was processed using the SPSS software.

The main findings of the study are:

- There is a statistically significant effect of the (reliability ,responsiveness ,tangibility, security ,empathy) dimension on improving Saharan tourism at Bousten Hotel in El Menia؛
- There are no statistically significant differences in tourists' responses at Bousten Hotel regarding Saharan tourism that can be attributed to their personal characteristics (gender, age, educational level, and number of desert visits)؛
- The dimensions of service quality at Bousten Hotel do have an impact on the improvement of Saharan tourism from the perspective of the study sample؛
- There are no significant differences in the responses of the sample regarding the service quality dimensions at Bousten Hotel in relation to the variables of gender, age, and educational level؛

Keywords: Hotel service quality, tourism service quality, Saharan tourism.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

I	شكر و عرفان
---	-------------

II	ملخص
----	------

V	قائمة المحتويات
---	-----------------

VIII	قائمة الجداول و الأشكال والملاحق
------	----------------------------------

أ	المقدمة
---	---------

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

7	تمهيد
8	المبحث الأول: جودة الخدمات الفندقية
8	المطلب الأول: السياحة الصحراوية
12	المطلب الثاني: المنتجعات السياحية (المؤسسات الفندقية)
15	المطلب الثالث: جودة الخدمات السياحية والفندقية في الجزائر
22	المبحث الثاني: دراسات وإبحاث سابقة
22	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
27	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
32	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية فندق البستان ولاية المنية

21	تمهيد
22	المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة
22	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
26	المطلب الثاني: الادوات الاحصائية المستخدمة
36	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج و اختبار الفرضيات
36	المطلب الأول: الخصائص الديمغرافية لعينات الدراسة

40	الفرع الأول: تحليل إجابات أفراد العينة لمحور جودة الخدمات في الفندق
45	الفرع الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة لمحور تحسين السياحة الصحراوية
47	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
60	خلاصة الفصل الثاني:
61	الخاتمة:

60	قائمة المراجع و المصادر
----	-------------------------

62	قائمة الملاحق
----	---------------

قائمة الجداول و الأشكال والملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	الجدول
27	الجدول رقم 1: أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
23	الجدول رقم 02: الاحصائية الخاصة بالاستبيان
26	الجدول رقم 03: متغيرات الدراسة
28	الجدول رقم 04: محاور الدراسة وعدد فقرات كل محور
28	الجدول رقم 05: مضمون عناصر المحاور
30	الجدول رقم 06: درجة اهمية الاستبيان
31	الجدول رقم 07: مقياس تحديد الاهمية النسبية
32	الجدول رقم 08: معامل الثبات الفاكرونباخ في توزيع الاستبيان.
34	الجدول رقم 09: يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان.
34	الجدول رقم 10: تقدير الاساتذة المحكمين لمقياس المتغير (جودة الخدمات السياحية)
36	الجدول رقم 11: تقدير الاساتذة المحكمين لمقياس المتغير (السياحة الصحراوية)
38	الجدول رقم 12: اختبار التوزيع الطبيعي
39	الجدول رقم 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
40	الجدول رقم 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.
41	الجدول رقم 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
42	الجدول رقم 16: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سؤال كم مرة زرت الصحراء
44	الجدول رقم 17: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات جودة الخدمات مع اتجاه إجابات العينة
53	الجدول رقم 18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور السياحة الصحراوية مع اتجاه إجابات العينة
58	الجدول رقم 19: تحليل الانحدار الخطي البسيط بعد الاعتمادية و السياحة الصحراوية
60	الجدول رقم 20: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الاستجابة والسياحة الصحراوية
63	الجدول رقم 21: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الملموسية و السياحة الصحراوية
65	الجدول رقم 22: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الامان و السياحة الصحراوية
68	الجدول رقم 23: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد التعاطف والسياحة الصحراوية
70	الجدول رقم 24: اختبار (KRUSKAL WALLIS TEST) لفحص المتغيرات (السن، المستوى التعليمي، كم مرة زرت الصحراء) على السياحة الصحراوية
72	الجدول رقم 25: نتائج اختبار (MANN_ WHITNEY U) لفحص الفروق بين متغير (الجنس) على السياحة الصحراوية

قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل
<u>34</u>	<u>شكل رقم 01 دائرة نسبية توضح تقسيم افراد العينة حسب متغير الجنس</u>
<u>35</u>	<u>شكل رقم 02 دائرة نسبية توضح تقسيم افراد العينة حسب متغير العمر</u>
<u>36</u>	<u>شكل رقم 03 دائرة نسبية توضح تقسيم افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي</u>
<u>37</u>	<u>شكل رقم 04 دائرة نسبية توضح تقسيم افراد العينة حسب متغير عدد مرات زيارة الصحراء</u>

قائمة الملاحق:

الصفحة	الملحق
<u>63</u>	<u>الملحق (1): الهيكل التنظيمي لفندق البستان بالمنبعة</u>
<u>64</u>	<u>الملحق (2): الاستبيان</u>
<u>68</u>	<u>الملحق (3): نتائج مخرجات SPSS لتساؤلات الفرعية (4,5) مع اختبار الفرضية الاولى</u>
<u>81</u>	<u>الملحق (4): استمارة تسهيل المهمة</u>

المقدمة

أ/ التوطئة

يعتبر النشاط السياحي على الصعيد الوطني والدولي من اهم الظواهر الاقتصادية والاجتماعية حيث يتميز بالتنوع السياحي وكذا تنوع وجهاته السياحية خاصة منها الدول المتقدمة، ولكن هذا التنوع في المنتج السياحي سمح بظهور اسواق سياحية جديدة ومميزه مثل السياحة الصحراوية في الجزائر والتي اصبحت تجذب السواح من كافة انحاء العالم.

حيث تعد السياحة الصحراوية من بين انواع السياحة التي تزخر بها الوجهة السياحية الجزائرية حيث تمثل قاطره الوجهة السياحية في الجزائر من حيث التنوع البيئي والطبيعي والثقافي وهذا خاصة في موسم السياحة الصحراوية حيث تقارب مساحتها حوالي 2 مليون كلم مربع , حيث تركز الدولة على تقديم كل التسهيلات لانعاش التنمية الاقتصادية والاجتماعية لسكانه هذه المناطق الصحراوية وذلك بسهيله الحصول على التأشيرة للأجانب وكذا دعم الاستثمار السياحي المتنوع كما اعتمدت الدولة على الرقمة وتكنولوجيات الحديثة في التسيير والتسويق للمنتجات السياحية.

لكن في السنوات الأخيرة وبفضل الجهود المبذولة للدولة تم انعاش تنشيط السياحة الصحراوية من خلال تسهيل إجراءات منح الاستثمار السياحي وفتح خطوط جوية داخلية وتنظيم تظاهرات والصالونات وطنية ودولية على مدار السنة متوجه بمنافسات وتشجيعات بالإضافة الى احياء الاعياد الخاصة بالسياحة والصناعة التقليدية حيث اصبحت السياحة الصحراوية من انشط انواع السياحة في الجزائر من حيث تدفق السياح و الحركة الاقتصادية على مواطني ولايات الجنوب حيث تزخر ولاية المنية بالعديد من عناصر الجذب السياحي الطبيعي والحضري وكذا التراث الثقافي و التاريخي الحافل بالعادات والتقاليد المحلية.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

كما حضي قطاع سياحه بفتح عده تخصصات في شعبه الفندقية والسياحة بمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي ومؤسسات التكوين المهني بالإضافة الى المدارس والمعاهد المتخصصة والتابعة لقطاع السياحة.

وهذا يسمح لنا بإسقاط هذه الدراسة على فندق البستان لولاية المنية لمعرفة أثر جوده الخدمات الفندقية في تحسين السياحة الصحراوية.

ب/ طرح الإشكالية

ان الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية تتسم بالخصوصية من حيث اليد العاملة المؤهلة ذات الكفاءة العالية و الاستقبال الجيد المباشر مع السواح من خلال هذا فان استمراريه نجاح هذه الخدمات المقدمة تؤثر في تحسين السياحة الصحراوية والاهتمام بها وترقيتها وذلك من خلال السياحة الداخلية التي تسمح للمواطنين والعائلات بالتنقل للتسليه والترفيه والاستجمام وفق عاداتنا وتقاليدنا المحلية وكذا السياحة الخارجية بالنسبة الرعاية الاجانب فان الدولة اخذت اصعب قرار فيما يخص تسهيل وتخفيف تأشيره التسوية والتي اصبحت تسلم للأجانب على مستوى المطار عند دخولهم التراب الوطني وهذا لأجل تشجيع السياحة الصحراوية والمحافظة على استمراريه الحركة الاقتصادية التي يعيشها ساكنه جنوبنا الجزائري. وعليه يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية في التساؤل التالي:

■ ما مدى تأثير جودة الخدمات المقدمة في فندق البستان بالمنية في تحسين واقع السياحة

الصحراوية وتنشيطها من وجهة نظر زبائن الفندق؟

ولمعالجة هذه الإشكالية الرئيسية يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات السياحية في تحسين السياحة الصحراوية في فندق

البستان المنية من وجهة نظر زبائن الفندق؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات السواح في فندق البستان حول السياحة

الصحراوية تعزى للسّمات الشخصية للسياح (مثل الجنس، السن، والمستوى التعليمي) من

وجهة نظر زبائن الفندق؟

ج/ فرضيات البحث

من خلال اشكالية الدراسة يمكن تقديم الفرضيات التالية:

■ الفرضية الرئيسية الاولى:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات السياحية في تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنيرة.

■ الفرضيات الفرعية:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنيرة.

هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنيرة.

هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنيرة.

هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الامان على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنيرة.

هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنيرة.

■ الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات السواح في فندق البستان، حول السياحة الصحراوية تعزى

للسّمات الشخصية للسياح (الجنس، السن، المستوى التعليمي).

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

د/ مبررات اختيار الموضوع

اخترنا تناول هذا الموضوع لعدة اعتبارات اهمها:

- ارتباط الموضوع بتخصصنا في قطاع السياحة والصناعة التقليدية؛
- اهتمامنا بكيفية ترقية وتطوير السياحة الصحراوية بالمنية؛
- اهتمام الدولة بالسياحة الصحراوية لما تخلقه من حركية اقتصادية لدعم ساكنة الجنوب الجزائري؛
- تحويل فندق البستان الى عنصر جذب سياحي يعمل على تحسين السياحة الصحراوية بالمنية.

ه/اهداف الدراسة

- الملائمة حول العلاقة بين جوده الخدمات الفندقية وتطوير السياحة الصحراوية؛
- التشجيع على الاستثمار السياحي من خلال التركيز على جوده الخدمات كأداة لجذب المزيد من السواح وتغطيه العجز المسجل في هياكل الايواء؛
- الاستفادة من هذه الدراسة كنموذج يمكن تطبيقه على المؤسسات الفندقية الاخرى بالولاية؛
- تحسين جاذبيه وجهه السياحة الصحراوية بالمنية وتعزيز تنافسها مع الولايات الجنوبية الأخرى.

و/أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيث طبيعة الموضوع، حيث تسعى الى دراسة تأثير جودة الخدمات المقدمة في فندق البستان بشكل كبير في تحسين السياحة الصحراوية بالمنية ومدى تأثيرها على رضا العملاء في تكرار التجربة وكذا توصية الاخرين عن زيارة فندق البستان.

ز/ حدود الدراسة

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

■ **الحدود الموضوعية:** تتناول هذه الدراسة متغيرين هما المتغير المستقل وهو جوده الخدمات الفندقية حيث تم تحديد ابعادها الخمسة الاعتمادية والملموسية والاستجابة والامان والتعاطف اما المتغير التابع فهو السياحة الصحراوية.

■ **الحدود المكانية:** الدراسة على فندق البستان الذي يقع وسط مدينه المنيعه وهو مصنف بثلاثة نجوم ويحتوي على 120 سرير وعملية تصنيفه جاريه كمعلم ثقافي.

■ **الحدود الزمانية:** تم اجراء هذا البحث من بداية شهر مارس الى غاية شهر ماي من الموسم الجامعي 2025 / 2024.

■ **الحدود البشرية:** تم توزيع الاستبيان على عينه عشوائية من السواح الوطنيين كفته مستهدفه للدراسة بفندق البستان بالمنيعه.

ح/منهج الدراسة:

يستخدم في هذا البحث المنهج الوصفي والتحليلي بشكل مهم وسيعتمد على المنهج الوصفي لوصف الواقع في فندق البستان لجوده! الخدمات المقدمة وكذا السياحة الصحراوية في المنيعه وهذا من خلال جمع البيانات المتعلقة بآراء العملاء والمنهج التحليلي سيعتمد لتحليل البيانات المجمعة بهدف تحديد العلاقة بين جوده الخدمات المقدمة في فندق البستان وتأثيرها على تحسين السياحة الصحراوية بالمنيعه.

ي/مرجعية الدراسة

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المراجع والأبحاث التي تناولت جودة الخدمات السياحية والفندقية، وأثرها على رضا العملاء وتطوير القطاع السياحي. وتشمل هذه المراجع دراسات نظرية وتطبيقية، بالإضافة إلى أبحاث حالة في السياحة الجزائرية. حيث تم استخدام هذه المراجع في البحث من حيث تناولها السياحة في الجزائر

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

بشكل عام، والسياحة الصحراوية بشكل خاص وجودة الخدمات السياحية والفندقية، ونماذج قياس الجودة، وأبعاد جودة الخدمة في الفنادق والمنتجعات، وأثرها على رضا النزلاء والطلب السياحي.

ك/صعوبات الدراسة

تتمثل هذه الصعوبات فيما يلي:

- نقص في الدراسات والابحاث التي تربط بين تأثير جوده الخدمات المقدمة الفندقية وتحسين السياحة الصحراوية؛

- امكانية وجود تحيز في املاء الاستبيان من بعض العملاء.

ل/هيكل الدراسة

تتكون هذه الدراسة من فصلين تسبقهما مقدمة تشمل أهم ما يتعلق الدراسة وتعقبهم خاتمه تتضمن اهم النتائج المتوصل اليها مع تقديم توصيات الدراسة وأفاقها.

▪ الفصل الاول: يتناول فيه الجانب النظري للدراسة والإطار العام لها وتنقسم الى مبحثين:

- المبحث الاول: يتناول تعريفات ومفاهيم خاصه بجوده الخدمات في المؤسسات الفندقية ودورها في ترقية وتطوير السياحة الصحراوية.

- المبحث الثاني: يتناول فيه الدراسات والأبحاث السابقة والتي لها علاقة بالموضوع مع مقارنه اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

▪ الفصل الثاني: يتناول دراسة ميدانية حول فندق البستان بالمنيعه وينقسم الى مبحثين:

- المبحث الاول يتعلق بالدراسة والطرق والادوات المستخدمة.

- أما المبحث الثاني فهو عرض ومناقشه النتائج.

الفصل الأول:
الجانب النظري
جودة الخدمات والسياحة
الصحراوية

تمهيد

تعتبر قيمة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الفندقية للعملاء، لها تأثير ودور ايجابي كبير في تحسين السياحة الصحراوية بأبعادها المختلفة، والمتمثلة في حسن الاستقبال وسرعه الاستجابة لتوفير متطلباتهم وتحقيق رغباتهم وتقديمها بأفضل الوسائل التي تشعر العميل بالتقدير والاحترام، وسنتطرق في هذا الفصل الى المباحث التالية:

- المبحث الاول: الإطار النظري (جودة الخدمات وتحسين منتجات السياحة الصحراوية)
- المبحث الثاني: الدراسات والابحاث السابقة

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

المبحث الأول: جودة الخدمات الفندقية

سنتطرق في هذا المبحث الإطار النظري لهذه الدراسة المطلب الأول عن السياحة الصحراوية و في الثاني عن المنتجعات السياحية و أخيرا جودة الخدمات السياحية و الفندقية.

المطلب الأول: السياحة الصحراوية

تعتبر السياحة الصحراوية انشط نوع من انواع السياحة في الجزائر من حيث الحركية الاقتصادية وتمارس في البيئة الصحراوية حيث تحتل مكانة كبيرة وطنيا وعالميا مما يجعلها شكل مقصود بامتياز من طرف السواح داخل وخارج الوطن .

السياحة الصحراوية هي كل اقامة سياحية في محيط صحراوي تقوم على استغلال مختلف القدرات الطبيعية والتاريخية والثقافية مرفقة بأنشطة مرتبطة بهذا المحيط من تسلية وترفيه واستكشاف. وتعتبر أداة هامة في تعزيز الهوية الوطنية والترويج للتراث الثقافي المحلي.¹

تتم السياحة الصحراوية في الجزائر على تنوع الجغرافي والثقافي والتاريخي ويحتوي الجنوب جزائري على 24 ولاية صحراوية . كما ينظم مهرجان محلي سنوي خاص بالقصر القديم بالمنية في موسم السياحة الصحراوية بشكل منتظم وفي مكان المحيط بالقصر القديم للترويج لصورة الجزائر الحقيقية دوليا وتعزيز مكانتها في السوق السياحية الدولية.

¹ القانون رقم 03-01 المؤرخ في 17 فيفري 2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد

11، الصادرة بتاريخ 19 فيفري 2003، المادة 03، ص. 05.

الفرع الأول: انواع السياحة بالجزائر

أولاً: السياحة الثقافية

هي كل نشاط استجمام يكون الدافع الرئيسي فيه هو البحث عن المعرفة والانفعالات من خلال اكتشاف تراث عمراني مثل المدن والقرى والمعالم التاريخية والحدائق والمباني الدينية او تراث روحي مثل الحفلات التقليدية والتقاليد الوطنية والمحلية.²

ثانياً: سياحة الاعمال والمؤتمرات

هي كل اقامة مؤقتة لأشخاص خارج منازلهم تتم اساسا خلال ايام الاسبوع لدوافع مهنية.³

ثالثاً: السياحة الحموية والمعالجة بمياه البحر

هي كل تنقل لأغراض علاجية طبيعية بواسطة مياه المنابع الحموية ذات المزايا الاستشفائية العالية او بواسطة مياه البحر ويستفيد منها زبائن يحتاجون الى العلاج في محيط مجهز بمنشآت علاجية او استجمامية وترفيهية.⁴

رابعاً: السياحة الحموية البحرية

هي كل اقامة سياحية على شاطئ البحر يتمتع فيها السياح على التسلية البحرية بأنشطة اخرى مرتبطة بالتنشيط في المحيط البحري.⁵

خامساً: السياحة الترفيهية والاستجمامية

هي كل نشاط استجمامي يمارسه السياح خلال اقامتهم بالمواقع السياحية او بالمؤسسات السياحية مثل حظائر التسلية والترفيه والمواقع الجبلية والمنشآت الثقافية والرياضية.⁶

²المرجع السابق، ص 02.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

الفرع الثاني: مميزات السياحة الصحراوية

تفرد السياحة الصحراوية بمميزات تؤهلها بان تجذب وتستقطب عدد كبير من السواح الوطنيين ومن انحاء العالم ومن بين هذه المميزات:

- تمتاز بطابع ثقافي غالبا ما يجذب الزوار هو ارث الثقافي بما فيه الفلكلور الصناعة التقليدية المواقع الأثرية والتاريخية وتبادل الثقافي مع السكان المستقرين او البدو فضلا عن الاحتكاك مع البيئة الصحراوية والتفاعل معها؛
- نمط المعيشة في البيئة الصحراوية هي تجربة فريدة مثل النوم في الهواء الطلق والواحات والاستمتاع بغروب الشمس والكثبان الرملية والبحيرات؛
- تمتاز بمناظر طبيعية متنوعة تتراوح بين الكثبان الرملية الجبال والواحات الخضراء المياه العذبة المستثمرات الفلاحية البحيرات المالحة وتعتبر هذه عوامل جذب سياحي للباحثين والمهتمين بجمال الطبيعة والمغامرات والاستكشاف والهدوء والراحة في الحياة اليومية؛
- تمتاز بسياسة المغامرات والحرية والتجوال كالمشي لمسافات طويلة او على الاقدام او على الحيوانات او على المركبات رباعية الدفع مع التخيم المؤقت للراحة او المبيت في اماكن الهواء الطلق والتيهان والحرية في نفس المكان وهذا عبر طرق الواحات والقصور والمناطق الرطبة؛
- تمتاز بارتباطها بمبادرات الاستدامة التي تهدف الى المحافظة على حماية الموارد الطبيعية والمتاحات الثقافية والتاريخية وهذا لضمان قدره تنافسيه وديمومة السياحة؛⁷

⁶المرجع السابق، ص 02.33
⁷القانون رقم 01-03 المؤرخ في 17 فيفري 2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 11، الصادرة بتاريخ 19 فيفري 2003، المادة 05، ص 06.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

- تمتاز بالهدوء والراحة بعيدا عن الحياة اليومية الصاخبة في المدن مما يسمح للسواح التأمل والاسترخاء والهدوء في احضان الطبيعة.

كما يمتد موسم السياحة الصحراوية بالجزائر من أكتوبر السنة الجارية الى نهاية شهر ابريل السنة المقبلة وذلك بسبب الظروف المناخية القاسية خلال فصل الصيف.

الفرع الثالث: دور السياحة الصحراوية على المستوى الوطني و المحلي

تعمل على خلق حركية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية على المستوى المحلي والوطني من خلال:⁸

- تساهم في فتح عده فرص متاحه للتشغيل في مجالات السياحة كالنقل والخدمات الفندقية والاطعام والارشاد السياحي والصناعة التقليدية؛
- تساهم في زيادة رقم اعمال المداخل المحققة من السواح على مستوى الولاية للبلديات والمؤسسات الفندقية والسياحية وكذا تحسين الإطار المعيشي للسكان والترفيه والاستجمام والتسليه للعائلات؛
- تساهم في تنميه المناطق الصحراوية وتعزيز الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية من خلال الزيارات الميدانية للمسارات السياحية؛
- استقطاب وجذب أكبر عدد ممكن من السواح الوطنيين والأجانب؛
- مرافقه رجال الاعمال والمستثمرين الحقيقيين لتذليل الصعوبات والانتهاه من بناء مشاريعهم السياحية بمواد خفيفة وصديقة للبيئة.⁹

⁸ عبد الله يوسف، "السياحة الصحراوية كرافد للتنمية الاقتصادية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد الجديد، مجلد 17، عدد 1، 2020، ص 92-108.

⁹ جامعة بسكرة. دور السياحة الصحراوية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية (أعمال الملتقى العلمي). بسكرة، الجزائر: جامعة بسكرة، 2012.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

المطلب الثاني: المنتجعات السياحية (المؤسسات الفندقية)

هي عبارة عن اماكن اقامة أي مؤسسات فندقية تجمع بين الاستمتاع بجمال الطبيعة الصحراوية والراحة والخدمات المقدمة والتعرف على ثقافة وتاريخ المنطقة الصحراوية كما يفضل ان تبنى بمواد طبيعية محلية صديقة البيئة تتناسب مع البيئة الصحراوية وبتصاميم تقليدية لخلق تجربة اصلية، كما تسعى المؤسسات الفندقية الى جذب أكبر عدد ممكن من العملاء.¹⁰

يعد عملا فندقيا كل استعمال بأجر لهيكل عمومي او خاص أعد في الاصل للإيواء وتقديم الخدمات المرتبطة به ويتكون من هيكل اساسي يستأجر عملاء يقيمون به مدة تبدأ من يوم إلى شهر (28يوم) ولكن لا يتخذونه مسكنا لهم يمكن تناول طعامهم عند الاقتضاء.¹¹

كما تعرف أيضا بأنها كل مؤسسة ذات طابع تجاري تستقبل زبائن مارين او مقيمين لا يتخذونه مسكنا لهم وتوفر لهم أساسا خدمات الإقامة مصحوبة بالخدمات المرتبطة بها.¹²

يمكن أن تزود المؤسسة الفندقية بالنظر الى نوعها ومكان وجودة مرافق تقدم خدمات الاطعام والتسليّة والتنزه والتنشيط والتداوي والرفاهية والراحة والرياضة والمؤتمرات مجمع البحري المارينا وميناء النزهة وجميع الأنشطة الاخرى المتعلقة بالسياحة.¹³

10 بن عبد الله أحمد، "المنتجعات السياحية ودورها في التنمية السياحية المستدامة في المناطق الصحراوية"، مجلة السياحة والتنمية، مجلد 14، عدد 3، 2020، ص 125-137.

11 القانون رقم 99-01 المؤرخ في 6 جانفي 1999، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 2، 13 جانفي 1999، المادة 14-51، ص ص 05-08.

12 المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 30 أبريل 2019، يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 33، 19 ماي 2019، المادة 09-34، ص ص 06-09.

¹³المرجع السابق.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

تسعى هذه المؤسسات الفندقية الى توفير بيئة مريحة ومناسبة وامنة للعملاء ولها دور كبير في صناعة السياحة وجذب السواح ورجال الاعمال.

الفرع الأول: أنواع المؤسسات الفندقية

توجد خمسة انواع من المؤسسات الفندقية في الجزائر تقدم خدمات مختلفة من الاقامة والاطعام والترفيه ويمكن ان يتناسب مع ميزانياتهم واغراضهم وتشمل:

أولاً: الفنادق

الفندق مؤسسه توفر للتأجير وحدات للإيواء في شكل غرف واجنحة عند الاقتضاء تقع في مبنى او في هيكلا اجنحة منفصلة. وترتب من نجمه الى خمسة نجوم.

ثانياً: المركبات السياحية او قري العطل

توفر للتأجير وحدات للإيواء منعزلة او مجمعة تواجد داخل فندق او عده فنادق او داخل مجموعات شقق او شاليهات او بنقالوهات. كما توفر مختلف الخدمات التجارية والاطعام والراحة والالعاب والرياضة والترفيه. وترتب من نجمه الى ثلاثة نجوم.

ثالثاً: شقق الفنادق او الاقامات الفندقية

مؤسسة توفر للتأجير وحدات للإيواء في شكل شقق منعزلة او مجمعة ومجهزة بمطبخ

كما يمكن ان يضمن خدمات الاطعام والترفيه. وترتب من نجمه الى ثلاثة نجوم.¹⁴

رابعاً: الموتيلاات او نزل الطريق

مؤسسة تقع بالقرب من محور طريق توفر للتأجير لزبائن مارين يتشكلون اساسا من مستعملي الطريق وحدات للإيواء في شكل غرف تقع في مبنى او في هياكل اجنحة منفصلة

¹⁴المرجع السابق. ص 06.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

كما يمكن ان يوفر خدمات الاطعام والتنشيط. وترتب من نجمه الى ثلاثة نجوم.¹⁵

خامسا: المخيمات السياحية

مؤسسة للإيواء تقع ضمن مساحة مهيأة ومغلقة ومحروسة توفر للتأجير شاليهات او بنقالوهات على شكل هياكل خفيفة او اماكن موجهة الاستقبال الاشخاص الذين يقصدون التخييم وتضم تجهيزات خفيفة ضرورية لإقامتهم. كما يمكن ان يوفر اماكن مجهزة بمعدات الايواء للتخييم ثابتة ومتنقلة وينبغي ان يشمل خدمات صحية واطعام جماعي وترتب من نجمه الى ثلاثة نجوم.¹⁶

كما نشير إلى وجود الايواء بصيغه الإقامة لدى الساكن، وهي كراء الجزء او كل السكن او الشقة للمبيت من طرف الافراد او العائلات بحيث يتمتع المقيمون بالراحة والامان داخله، كما يستخدم المرافق الموجودة بها، ويعتبر خيار مثالي للسياح الذين يرغبون في تجربه الحياة المحلية والتعرف على ثقافتها.¹⁷

الفرع الثاني: معايير تصنيف المؤسسات الفندقية واستغلالها

كما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 30 ابريل 2019 يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرها.

تم تعديل الشروط الواجب توافرها لاستغلال مؤسسة فندقية و تبسيط الاجراءات الإدارية لفائدة المواطنين وتعزيز اللامركزية من طرف وزارة السياحة والصناعة التقليدية بالتخفيف من الملفات الادارية وذلك للحصول على الوثائق التنظيمية الثلاثة رخصة الاستغلال وقرار التصنيف اعتماد المسير وهذا بتفويض مهام تسليمها من طرف السيد والي الولاية المختصة اقليميا بناء على قرار اللجنة الولائية وباقتراح من السيد مدير السياحة للولاية المعنية.

¹⁵المرجع السابق، ص 06.

¹⁶المرجع السابق، ص 06.

¹⁷القرار الوزاري المشترك رقم 01 / 2012 المؤرخ في 16 جوان 2012 الذي يحدد صيغة كيفية الإقامة لدى الساكن.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

ولممارسة مهنة الفندقية لابد من الحصول على رخصة الاستغلال مسبقا والتي تضمن استيفاء المعنيين للمعايير المطلوبة من حيث الكفاءة والنزاهة. كما يضع اجراءات للحصول قرار التصنيف بناء على المعايير الموضوعية المتعلقة بجودة المرافق وتجهيزاتها ونوعية الخدمات المقدمة وشروط اعتماد المسير. وهذا وفق برنامج النجوم المعمول به دوليا كما يضمن اقامة لائحة وامنة مع ضمان اليات للرقابة.

و تخضع هذه المؤسسات الفندقية لمعايير وقواعد محددة ومعمول بها في هذا النشاط، إضافة الى أن هناك عقوبات يمكن اتخاذها في حالة ارتكاب مخالفات، حيث أن هذه الخدمات والأنشطة السياحية يجب أن تستجيب لمقاييس النوعية والتصنيف والاستغلال المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما.¹⁸

المطلب الثالث: جودة الخدمات السياحية والفندقية في الجزائر

ان قطاع السياحة يعول عليه الكثير في انعاش التنمية المحلية كما يعمل على فتح مناصب شغل دائما ومؤقته ويذر دخلا انيا للبلدية وللمتعاملين في هذا المجال كما له الرغبة في الالتزام طوعا في انتهاج جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والاسفار والمطاعم والادلاء في السياحة والحرص على تلبية حاجات العملاء وارضائهم حيث يقوم القطاع بتقييم ذاتي لعمل المؤسسات الفندقية والمطاعم ووكالات السياحة والاسفار من خلال مفتشي القطاع ومقارنه ممارستهم للمعايير التنظيمية والتشريعية المعمول بها ولجعل تجربته السائح مميزة ومريحة يجب الالتزام بتحسين التدريب للوصول الى الاستجابة والملائمة رغبات واحتياجات العملاء.¹⁹

¹⁸المرجع السابق، ص 06.

¹⁹سمير بوشامة، "دور السياحة في تحقيق التنمية المحلية المستدامة في الجزائر: دراسة حالة ولاية تمنراست"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الوادي، العدد 10، 2018، ص. 77-95.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

الفرع الأول: تعريف الخدمات السياحية والفندقية

أولاً: تعريف الخدمات السياحية

هي مجموعة متكاملة من الأنشطة والتسهيلات المقدمة بهدف تلبية رغبات واحتياجات العملاء وتوفير الراحة والهدوء لهم اثناء رحلتهم السياحية وتتمثل هذه الخدمات في ما يلي الاستقبال وحجز التذاكر خدمات الإقامة النقل الجولات السياحية والارشاد السياحي الأنشطة الثقافية والرياضية المختلفة والترفيه خدمات مساعدة اخرى كل الخدمات التي ترافق العملاء من دخولهم التراب الوطني الى غاية مغادرتهم.²⁰

كما يعرف النشاط السياحي بانه كل خدمات تسويق اسفار او استعمال مشاة سياحية بمقابل سواء شمل ذلك الايواء او لم يشمل

ثانياً: تعريف الخدمات الفندقية

هي جزء لا يتجزأ من الخدمات السياحية وان المؤسسات الفندقية هي المؤسسات المستقبلية والتي تعتبر وجه واساس قطاع السياحة هي مجموعة متكاملة من الانشطة والتسهيلات التي تقدمها المؤسسات الفندقية من خلال موظفيها للعملاء لتلبية حاجياتهم وضمان راحتهم اثناء اقامتهم وتشمل هذه الخدمات الاستقبال والاقامة والاطعام والشرب النظافة الامن والأنشطة الترفيهية و ذلك بمقابل

ان الإقامة المريحة والخدمة الجيدة تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء ورغبتهم في العودة تعتبر الخدمات الفندقية مصدر للدخل وتفتح فرص متنوعة للتشغيل في الاقتصاد المحلي.²¹

²⁰ سامي الشامي، مبادئ السياحة والخدمات السياحية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2019، ص. 15-22.
²¹ عبد القادر، سمير. (2021). "تعريف الخدمات الفندقية ودورها في تحسين رضا الزبائن"، مجلة السياحة والخدمات، العدد 12، ص. 45-48.

الفرع الثاني: جودة الخدمات الفندقية

ان جودة الخدمات المقدمة تبرز انطباع ايجابي وتشجع العملاء على العودة مرة اخرى كما تعطي صورة جيدة عن المؤسسات الفندقية في أذهان العملاء وتلعب دور مهم في تجربة العميل ورضاه وبالتالي نجاح الفندق واستمراره. ترتفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء كلما تطابق وتلاءمت توقعاته مع تجربته الفعلية التي تتسم بالتميز والكفاءة.

هي القدرة على اشباع حاجات ورغبات العملاء ويتم قياسها من خلال اجابات عينة الدراسة انطلاقا من الابعاد والتي تعرف على انها معايير بين الطرفين وهي الملموسية والاعتمادية والاستجابة والامان والتعاطف.

ان جودة الخدمات المقدمة هي الرهان الاساسي الذي تتنافس من اجله المؤسسات الفندقية لكسب رضا العملاء وولائهم.²²

الفرع الثالث: محددات جودة الخدمات الفندقية

لم تعد المرافق الفاخرة اليوم وحدها كافية لجذب العملاء والاحتفاظ بهم بل اصبحت جودة الخدمة هي المعيار الاساسي للتميز وخلق تجربة اقامة مريحة كما تتأثر جودة الخدمات الفندقية بمجموعة متنوعة من المحددات التي تتفاعل مع بعضها لتعطي تجربة مريحة مميزة وشاملة وهي كالتالي:

أولا: الملموسية

ان تتوفر المؤسسة الفندقية على جوانب ملموسة ذات درجة عالية من التقنية تمكنها من تقديم الخدمات للعملاء بأفضل شكل وتشكل الملموسات كافة المستلزمات المادية المرافقة لتقديم الخدمة وتمثل في المظهر الخارجي للفندق طبيعة الاجهزة والمعدات التصميم الداخلي فندق مظهر الموظفين النظافة وصيانة المرافق.²³

²² سامي كرمي، "تأثير جودة الخدمات الفندقية على رضا النزلاء والولاء: دراسة تطبيقية في فنادق الجزائر العاصمة"، مجلة بحوث السياحة والخدمات الفندقية، العدد 8، 2019، ص. 55-70.

ثانيا: الاعتمادية

تعني قدرة المؤسسة الفندقية على تقديم الخدمة بشكل دقيق وموثوق بحيث تتوافق وتوقعات العملاء وعند طلب العملاء خدمة من ادارة الفندق لابد ان توفر له بكل المواصفات المطلوبة وهذا يعتبر معيار اساسي للعميل في جودة الخدمات التي يتلقاها

الالتزام بالمواعيد وتنفيذها والدقة في تقديم الخدمة والاعتماد على الموظفين للاحتفاظ على نفس مستوى الخدمة لكل العملاء.²⁴

ثالثا: الاستجابة

تشير الى استعداد المؤسسة الفندقية وموظفيها لتقديم الخدمة بسرعة وفعالية بحيث كلما كانت الاستجابة أسرع وأكثر فعالية زاد رضا العملاء وثقتهم في خدمة.

وكذا سرعة التعامل مع طلبات العملاء والمرونة في تلبية الاحتياجات الخاصة والاستعداد لحل المشكلات عند ظهورها توفر موظفين للإجابة عن الاستفسارات في كل وقت ورغبتهم في تقديم المساعدة للعملاء بشكل فوري ودون تأخير. أي ينبغي على المؤسسة الفندقية ان تمتلك المرونة الكافية للاستجابة لمختلف متطلبات العملاء.²⁵

رابعا: الامان

يعد الامان من الضروريات التي يحتاجها العميل لذا يتوجب على المؤسسة الفندقية العمل على توفير اجهزة السلامة والامن والاجراءات المرتبطة بها للحفاظ على العميل وممتلكاته من مختلف الحوادث التي يمكن ان يتعرض لها داخل الفندق السرقة الاعتداءات الامان والثقة يؤدي الى فقدان العملاء وعدم تكرار الزيارة.

²³ items pour mesurer les perceptions des consommateurs de la qualité du service », Journal of Retailing, vol. 64, no 1, 1988, p. 12-4

²⁴ رحمانى، ن. "قياس جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر الزبائن باستخدام نموذج SERVQUAL"، مجلة دراسات اقتصادية، 13(1)، 2020، ص. 22-38.

²⁵ القيسي، ناصر. (2018). "دور الاستجابة في تحسين جودة الخدمات السياحية: دراسة تطبيقية على الفنادق في مدينة دبي"، مجلة البحوث السياحية والاقتصادية، 12(3)، ص. 45-62.

خامسا: التعاطف

وتشمل الوقت والجهد المبذول من طرف مقدم الخدمة لفهم العميل واعطائه عناية شخصية من فهم وتحديد احتياجاته وتزويده بالرعاية والنصح والاستشارة ومحاولة كسب رضاه من خلال مجاملته وملاطفته بأسلوب مهذب ومحترم اي اهتمام ورعاية شخصية لكل عميل. وفهم احتياجات العميل الخاصة كالسرعة في اتمام اجراءات الدخول مع توفير مشروبات بالنسبة للعميل المتعب.²⁶

الفرع الرابع: حقوق وواجبات الفندقية والعميل

يحدد القانون الجزائري رقم 99-01 المؤرخ في ستة يناير 1999 القواعد المتعلقة بالفندقة التي تنظم النشاط الفندقية في الجزائر وتضمن تحسين نوعية الخدمات المقدمة من طرف الفندقية ويطبق هذا على كل المؤسسات الفندقية وعلى كل الهياكل المعدة للفندقة ويكون هذا بإبرام عقد اتفاق الفندقية على اساس يومي او اسبوعي او شهري.

ويحتوي على حقوق وواجبات الفندقية وكذا حقوق وواجبات العميل كما يحدد الالتزامات بين الطرفين. ونظرا لما تعرفه المؤسسات الفندقية على المستوى العالمي من تطورات في مختلف خدماتها والتي تتماشى مع احتياجات الزبائن السياحيين الحاليين.

تم ادراج معايير جديده تتعلق بتكنولوجيا الاعلام والاتصال وتسهيل ولوج الاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بالإضافة الى معايير الجودة والتسيير والنظافة والامن والبيئة وادراج مبداء دورية عملية تصنيف المؤسسات الفندقية كل خمس سنوات على غرار ما هو معتمد عالميا.²⁷

²⁶المرجع السابق، ص 12.

²⁷القانون رقم 99-01 المؤرخ في 6 جانفي 1999، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 2، 13 جانفي 1999، المادة 14-51، ص ص 05-08.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

الفرع الخامس: علامة جودة السياحة في الفنادق والاطعام في الجزائرية

يطمح مخطط جودة السياحة الجزائرية الى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة من خلال الانتهاج الطوعي للجودة الحريص على تلبية حاجات الزبائن وارضائهم وهذا طبقا للمعايير الدولية، ووفق نقاط واهداف معينه تسمح على انشاء علامة تجارية خاصة بالمؤسسة الفندقية وتمثل ضمان للزبائن والعلامة هي جودة السياحة الجزائرية.

ان مضمون دليل الجودة والمدرج في البوابة الرقمية لوزارة السياحة والصناعة التقليدية وذلك قصد الرقي بالخدمات المقدمة للسائح والمصطاف من جهة ومن جهة اخرى هناك مزايا تستفيد منها المؤسسات الفندقية بالإضافة الى تحديد الخطوات الواجب اتباعها بغية تحقيق الجودة المناسبة للخدمة والعمل على اخذ هذه العلامة.²⁸

الفرع السادس: تثمين الخدمات السياحية للفندقة والاطعام

تشجع الدولة على تكوين الموارد البشرية في مهن وأنشطة السياحة للفندقة والاطعام لترقية اليد العاملة المحلية والدفع بعجلة التنمية السياحية وهذا يكون عن طريق:

- الادماج المكثف لحرف السياحة والفندقة ضمن المنظومة الوطنية للتكوين والتعليم المهنيين
- انشاء مؤسسات تكوينية جديدة في مختلف الشعب السياحية والفندقية
- انشاء مؤسسات تكوينية في السياحة والفندقة من طرف الخواص.
- فتح شعب في الاقتصاد السياحي والفندقي على مستوى التعليم العالي.

²⁸وزارة السياحة، "دليل مخطط علامة الجودة للفندقة والاطعام والسياحة في الجزائر"، الموقع الرسمي لوزارة السياحة، <https://www.mta.gov.dz> (تاريخ الاطلاع: 20 فيفري 2025).

- احداث بكالوريا مهنية في السياحة والفندقة.²⁹

²⁹المرجع السابق، ص 02.

المبحث الثاني: دراسات وابحاث سابقة

سنحاول في هذا المبحث ابراز وتوضيح اهم الدراسات والابحاث السابقة التي لها علاقة بموضوع بحثنا هذا مع تحديد اوجه التشابه والاختلاف بينهما مع امكانيه ابراز القيمة المضافة لما توصل اليه بحثنا هذا.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

1. بوقاسي امال، أهمية جودة الخدمات السياحية في ترقية وتطوير الصناعة السياحية: دراسة حالة

الجزائر سنة 2023.

تهدف هذه الدراسة الى تحليل الواقع السياحي في الجزائر وتطوير برامج تكوينية لترقية للعاملين في القطاع السياحي، وتطبيق أنظمة تحفيزية لتقييم الأداء وربطه بمعايير الجودة ورضا السياح وهذا لجذب أكبر عدد ممكن من السواح. كما تهدف الدراسة لتبين دور الإدارة الجيدة في تحقيق جودة الخدمات السياحية ومعايير جودتها من اقامة واطعام وخدمات سياحية واسفار من خلال استراتيجيتها ونمط القيادة بها وثقافتها.

2. عادل كراغل وفريد كورتل، أثر التدريب على جودة الخدمة الفندقية: دراسة مجموعة من

الفنادق المصنفة بولاية سطيف سنة 2023.

تهدف هذه الدراسة وفقا لمجلة العلوم الانسانية الى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب على تحسين جودة الخدمة الفندقية مع الاستثمار في برامج التدريب للعاملين في الفنادق لتحسين جودة الخدمة المقدمة مع تحليل عام وتطبيق على السياحة الصحراوية ومنتجاتها وتعزيز ثقافة التدريب وتكثيف

الاهتمام بتصميم وتنفيذ وتقييم البرامج التدريبية لرفع جودة الخدمات المقدمة في الفنادق، كما تم اقتراح تعزيز ثقافة التدريب وتأمين أثرها على جودة الخدمات المقدمة.

3. سمير طاجين، إثر استخدام التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات السياحية دراسة حالة

مجموعة من الفنادق بمدينة بسكرة سنة 2023.

تهدف هذه الدراسة للمجلة العلوم الانسانية الى توضيح أثر تسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات السياحية حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي حيث تم تصميم وتوزيع استبيان على عينه الدراسة حيث كانت العلاقة بين المتغير المستقل التسويق الالكتروني والمتغير التابع جودة الخدمات السياحية بنسبة 50 بالمئة.

4. عمري سامي وعمري ريم، أثر اداره علاقات الزبائن على جودة الخدمات الفندقية دراسة حالة

عينة من الفنادق المصنفة لولايات الشرق سنة 2023.

وصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها ان هناك علاقة ارتباط وتأثير احصائية موجبة ومرتفعة بين ادارة علاقات الزبائن وجودة الخدمة الفندقية بالفنادق محل الدراسة والاستماع الى الزبون وفهم رغباته وحاجاته من اقامة واطعام وشراب يعمل على تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة في الفنادق وبالتالي العلاقة بين ادارة علاقات الزبائن وجودة الخدمات الفندقية هي علاقة طردية.

5. عيداوي محمد ومسياد بلال، جودة الخدمات السياحية وأثرها على الطلب السياحي: دراسة

ميدانية بمركب حمام الشلالة قالمه سنة 2023.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

تهدف هذه الدراسة الى تعزيز جودة الخدمات السياحية (الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان، الثقة) حيث طبقت بمستوى متوسط في المركب السياحي، وكل بعد من أبعاد التسويق الداخلي يؤثر في جودة الخدمات السياحية.

الدراسة تبرز كذلك العلاقة بين جودة الخدمات السياحية والطلب السياحي، وأهمية تحسين جودة الخدمات لجذب المزيد من السياح، كما اعتمدت هذه الدراسة على استبيان وهذا بمنهجية الوصف والتحليل.

6. قروج بوزيان ورماس مُحمد امين، أثر أبعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية في استقطاب الزبون (حالة عينة من الزبائن الفنادق السياحية لولاية سعيدة) سنة 2022.

تهدف هذه الدراسة الاقتصادية والادارية الى وجود أثر إيجابي لكل أبعاد تحسين جودة الخدمات السياحية والفندقية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على جذب العملاء لاستقطاب المزيد من الزبائن كما تهدف هذه الدراسة الى أهمية جودة الخدمات الفندقية في جذب العملاء وضرورة الاهتمام بأبعادها المختلفة، كما اعتمدت هذه الدراسة على منهجية الوصف والتحليل وان الخدمات المقدمة اقتصرت على الإقامة فقط.

7. بلقاسم تويزه، تقييم جودة الخدمات السياحية من وجهة نظر السياح بالجزائر: حالة الوجهة السياحية في جيجل سنة 2022.

تهدف هذه الدراسة الميدانية الى وجود علاقة ارتباط معنوية وإيجابية وتأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة السياحية لتعزيز وولاء السياح في الوجهات السياحية، وزيادة تكرار الزيارات كما تبرز

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

هذه الدراسة مدى أهمية جودة الخدمات السياحية في تحقيق ولاء السياح، وضرورة الاهتمام بها كعنصر أساسي في الترويج السياحي، اعتمدت هذه الدراسة على استبيان ومنهجي الوصف والتحليل.

8. ليلي غضبان، جودة الخدمات السياحية كمدخل لكسب ولاء العملاء سنة 2021.

تهدف هذه الدراسة النظرية والقانونية والاقتصادية على ان جودة الخدمات السياحية تعتبر مقياساً للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم وتقديم خدمات سياحية ذات جودة عالية، تتطابق مع توقعات العملاء أو تتفوق عليها، لكسب ولاء العملاء وزيادة رضاهم هذه الدراسة تؤكد على العلاقة بين جودة الخدمات السياحية وولاء العملاء، وأهمية تقديم خدمات متميزة لتحقيق رضا العملاء، يعتبر مفتاح نجاح اي مؤسسه فندقية.

9. مساوي مبارك ومليكي سمير بهاء الدين، الخدمات السياحية والفندقية وتأثيرها على سلوك

المستهلك: دراسة حالة مجموعة من الفنادق لولاية مستغانم سنة 2021.

هذه الدراسة لمجلة المالية والاسواق اوضحت ان عدم رضا الزبائن عن نوعية الخدمات المقدمة في الفنادق المدروسة لا تلبي توقعات المستهلكين وتحسين رضاهم.

و تبرز أيضا هذه الدراسة أهمية جودة الخدمات في التأثير على سلوك المستهلك، وضرورة الاهتمام بها لتحقيق رضا المستهلكين، كما تم توزيع استبيان على العينة موضوع الدراسة.

10. ايوب صكري، وليد فرجاني، وحاسين صكوشي: تقييم تأثير جودة الخدمات الفندقية على

رضا النزلاء: حالة عينة من الفنادق بولاية ميلة سنة 2019.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

تهدف هذه الدراسة الاقتصادية والقانونية الى تحسين جودة الخدمات الفندقية لتعزيز رضا النزلاء كما هذه الدراسة تؤكد على العلاقة بين جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء.

11. أيوب صكري، تأثير جودة الخدمات السياحية في الجزائر على قرار الشراء لدى المستهلك:

دراسة حالة الخدمات الفندقية في ولايات الوسط الجزائري سنة 2019.

تهدف هذه الدراسة الى ان هناك اتجاه إيجابي لنزلاء المؤسسات الفندقية نحو محددات تحسين جودة الخدمات المقدمة الفندقية مثل الملموسية والأمان والتعاطف في الجزائر، مع التركيز على الأبعاد المذكورة في النتائج لجذب المزيد من السياح.

هذه الدراسة تؤكد على العلاقة بين جودة الخدمات السياحية وقرار الشراء لدى المستهلك، وأهمية تلبية توقعات النزلاء، حيث اعتمدت على منهجية الوصف والتحليل كما اعتمدت على الاستبيان.

12. بوديسة محمد، تأثير جودة الخدمات الفندقية في السياحة: دراسة مقارنة الجزائر - تونس سنة

2015.

تهدف هذه الدراسة الى ابراز مدى أهمية جودة الخدمات الفندقية كعنصر جذب للسياح، وضرورة الاهتمام بها لتطوير القطاع السياحي.

السياحة تساهم في النمو الاقتصادي، ولكنها لم تحظ بالاهتمام الكافي في الجزائر رغم توفر الموارد السياحية المتنوعة والاستفادة من تجربة تونس في هذا المجال.

تبرز هذه الدراسة التطورات التي شهدتها الدول المجاورة في مجال الخدمات الفندقية كتونس في حين الخدمات التي في الجزائر من ضعف بالرغم من الامكانيات المتوفرة، وتعتمد الدراسة على منهجية التحليل والمقارنة، كما تعتمد على علامة جودة السياحة في الجزائر والجودة الشاملة.

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تم عرض عدة دراسات وابحاث متعلقة بمتغير الدراسة، حيث تشمل هذه الدراسة متغير واحد او عدة متغيرات مستقلة متمثلة في جودة الخدمات المقدمة ومتغيرات التابعة متمثلة في تحسين السياحة الصحراوية وهذا بفندق البستان كنموذج لهذه الدراسة حيث تمت الاستفادة من الجانب النظري والتطبيقي وكذا المنهج الوصفي والتحليل.

يوضح الجدول التالي اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة كالتالي:

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

الجدول رقم (1): أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	مجال المقارنة
غياب الاستبيان الدراسة تهتم بالسياحة في المناطق الشمالية بالجزائر العاصمة	دراسة حالة ومهتمة بجودة الخدمات السياحية.	دراسة بوقاسي امال
الاستبيان غير واضح ينتهج دراسة مقارنة ويهتم بالسياحة الجزائرية والتونسية	مهتمة بجودة الخدمات الفندقية	دراسة بوديسة محمد
تهتم الدراسة بالمناطق الشمالية لولايات الوسط الجزائري وفي عدة فنادق ومناطق جغرافية واسعة.	دراسة حالة حيث استخدم الدراسة الميدانية (استبيان) وهو مهتم بجودة الخدمات السياحية.	دراسة ايوب صكري
الدراسة اهتمت بمركب حمام الشلالة قلمة الجهة الشمالية الشرقية للجزائر، واهتمت بالطلب السياحي	دراسة ميدانية ومهتم بجودة الخدمات السياحية.	دراسة عيداوي محمد ومسياد بلال
نوعية الدراسة كمية، والدراسة مهتمة بالفنادق السياحية لولاية سعيدة (استقطاب الزبون)	دراسة اهتمت بجودة الخدمات السياحية والفندقية واستخدم الاستبيان بطرق علمية للإحصاء.	دراسة قروج بوزيان ورماس محمد امين

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

دراسة بلقاسم تويزه	دراسة اعتمدت على استبيان من عينة السواح واهتمت الدراسة بجودة الخدمات السياحية بالجزائر من وجهة نظر السياح	نوعية الدراسة تقييمية، الدراسة مهمة بالوجهة السياحية لولاية جيجل.
دراسة ليلي غضبان	دراسة اهتمت بجودة الخدمات السياحية	لا يوجد استبيان. منهجية الدراسة تحليلية ونظرية. الدراسة ركزت على مدى كسب ولاء العملاء.
دراسة مساوي مبارك ومليكي سمير بهاء الدين	دراسة حالة، الاستبيان وزع على نزلاء الفنادق حيث اهتم بالخدمات السياحية والفندقية.	الدراسة مهمة بمجموعة من الفنادق لولاية مستغانم. الدراسة مهمة على تأثير الخدمات على سلوك المستهلك
دراسة ايوب صكري وليد فرجاني وحاسين صكوشي	الدراسة اهتمت بجودة الخدمات الفندقية ومدى تأثيرها على رضا العلماء، والاستبيان وزع على نزلاء الفنادق	نوعيه الدراسة تقييمية، اهتمت بعينة من الفنادق بولاية ميلة.

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

دراسة عادل كراغل وفريد كورتل	دراسة اهتمت بجودة الخدمات الفندقية.	الدراسة اهتمت بتأثير التدريب على الخدمات الفندقية، نوعيه الدراسة كمية، اهتمت بعينة من الفنادق المصنفة بولاية سطيف.
دراسة سمير طاجين	الدراسة اهتمت بجودة الخدمات السياحية، اهتمت بالخدمات الفندقية الخاصة بالسياحة الصحراوية (بسكرة)، دراسة حالة لمجموعة من الفنادق، اعتماد على الاستبيان	نوعيه الدراسة كمية، حيث ان المتغير المستقل هو استخدام التسويق الالكتروني اما المتغير التابع فهو جودة الخدمات السياحية
دراسة عمري سامي وعمري ريم	الدراسة اهتمت بالسياحة الفندقية على مجموعة من الفنادق المصنفة لولايات الشرق وبنوعية دراسة حالة للفنادق ونفس منهجية العمل مع الاعتماد على الاستبيان.	حيث ان المتغير المستقل هو ادارة علاقة الزبائن والمتغير التابع هو جودة الخدمات الفندقية.

من إعداد الطالب

● أوجه التشابه المشتركة نذكر منها ما يلي:

- جميع الدراسات المرفقة تهتم بجودة الخدمات في السياحة والفندق؛
- تؤثر جودة الخدمات على رضا العملاء؛

الفصل الأول: الجانب النظري جودة الخدمات و السياحة الصحراوية

- الاهتمام بجودة الخدمات لتطوير السياحة.
- أوجه الاختلاف المشتركة نذكر منها ما يلي:
- ابعاد جودة الخدمات في البيئة الصحراوية قد تختلف عن ابعاد جودة الخدمات في مناطق الاخرى حسب العوامل المؤثرة؛
- يركز بحثنا على منطقة صحراوية معينة ويهتم بالسياحة الصحراوية بدلا من السياحة بشكل عام الساحلية او الفنادق في المناطق الحضرية دراستنا تتناول فندق واحد بدلا من فنادق متعددة ومناطق جغرافية واسعة.

خلاصة الفصل الاول:

كخلاصة لهذا الفصل الاول نستطيع القول بانه تعرفنا على المتغير المستقل والمتمثل في جودة الخدمات السياحية والفندقية بأبعادها الخمسة: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف والامان، بالإضافة الى المتغير التابع والمتمثل في تحسين السياحة الصحراوية وكذلك العلاقة بينهما كما تم التعريف بجودة الخدمات المقدمة من طرف فندق البستان كنموذج للمنتجعات السياحية على مستوى الولاية، وللتعرف أكثر تطرقنا في المبحث الثاني الى الدراسات والابحاث السابقة والتي لها علاقة بموضوع دراستنا

كما تعتبر جودة الخدمات المقدمة الفندقية والسياحية من اهم مؤشرات نجاح اي مؤسسه فندقية.

وستتطرق في الفصل الثاني الى اجراء الدراسة الميدانية من خلال استعمال الادوات الإحصائية والبيانات من اجل عرض المعلومات وبيانات مجتمع الدراسة لتحقيق من الفرضيات الرئيسية والفرعية والوصول الى نتائج وتوصيات تفيد فندق البستان بالمنية.

الفصل الثاني: دراسة حالة
أثر جودة الخدمات في
تحسين السياحة
الصحراوية بفندق
البستان ولاية المنية

تمهيد

تم تطرق في الفصل الاول الى الجانب تعريفات الخاصة بالدراسة وسنحاول في هذا الفصل الثاني اسقاط ما تم التوصل اليه نظريا ومطابقته على فندق البستان حيث يتناول هذا الفصل توضيح المنهجية التحليلية المستخدمة والتعريف بفندق البستان محل الدراسة والتعريف كذلك بمجتمع عينه الدراسة و استعراض وسائل الدراسة المستخدمة لمعالجة البيانات حيث تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

- المبحث الاول: تقديم إطار منهجية الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة

- الميدانية المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

المبحث الاول: تقديم الإطار المنهجي للطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث الطريقة المستخدمة في الدراسة والادوات التي تم اختيارها و جمعها وفقا لعينة

الدراسة.

المطلب الاول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث الى تقديم رؤية واضحة حول منهجية الدراسة و وصف مجتمع عينة الدراسة و

استخدام وتصميم محتوى الاستبيان المعول عليه في جمع البيانات والمعلومات لموضوع الدراسة مع الملاحظات

والتعريف بفندق البستان من اجل تحقيق الاهداف المنتظرة للدراسة والاجابة على اسئلة الدراسة والتحقق من

فرضياتها.

الفرع الأول: الاجراءات التطبيقية

أولاً: منهجية الدراسة

لوصف وضعية جودة الخدمات المقدمة في فندق البستان ومدى تأثيرها على تحسين السياحة الصحراوية

طبقنا منهجية الوصف والتحليل وهذا بناء على تصميم استبيان وتوزيعه يدويا على العملاء بفندق البستان

بالإضافة الى اجراء المقابلات مع موظفي الفندق وبعض العملاء. وجمع البيانات والمعلومات ودراستها باستخدام

برنامج SPSS والاستعانة ايضا ببرنامج Excel.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العملاء الذين زاروا فندق البستان بولاية المنية خلال فتره موسم السياحة

الصحراوية حيث تم اختيار هذه المؤسسة الفندقية على اعتبار انها أكبر مؤسسة مصنفة على مستوى الولاية وقد

تم توزيع 90 استبيان مباشرة باليد مع الشرح لهم وكانت عينة المجتمع مختارة عشوائيا وتم استرجاع 64 استبيان

صالح للمعالجة الاحصائية وهو ما يمثل نسبة 71.11%.

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

الجدول رقم (02): الاحصائية الخاصة بالاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة	العدد	
%100	90	عدد الاستثمارات الموزعة
%28,88	26	عدد الاستثمارات الملغاة (لم يتم استرجاعها)
71,11	64	عدد الاستثمارات الصالحة

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان.

ثالثا: لمحة عن محل الدراسة:

■ تعريف فندق البستان:

هي مؤسسة تسيير فندقية ذات الطابع الاقتصادي تقدم خدمات الايواء والاطعام للزبائن المحليين والأجانب وخدمات اخرى كالمسبح ومساحات التنزه كما تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تابعة لمجمع فندقية سياحة وحمامات معدنية لسلسلة الأوراسي وهي شركة ذات أسهم برأس مال 1 500,000,000 دينار جزائري وتحت وصاية وزارة السياحة والصناعة التقليدية وهي تقدم الخدمات الفندقية والسياحية للعملاء الوطنيين والأجانب حيث تم بنائه في سنة 1971 بطريقه تقليدية صحراوية وبأشكال متنوعة حيث يقع فندق البستان بالمنية وسط المدينة بشارع قاسمي ابراهيم بجانب مقر الولاية ويبعد عن مطار المنية ب 1 كلم كما يبعد عن مقر الكنيسة ومقبرة الاب فوكو حوالي 5 كلم ويبعد عن القصر القديم بحوالي 1 كلم حيث انضم فندق البستان بالمنية في سنة 2013/2010 أجريت عليه ترميمات وأعيد فتحه في سنة 2016.

كما يعتبر قبله ووجهه للسياح الوطنيين والأجانب على مستوى المنطقة.

البطاقة التقنية:

- اسم المؤسسة: فندق البستان المنية.
 - عنوان المؤسسة: شارع قاسمي ابراهيم المنية.
 - رقم الهاتف للحجز والاستعلامات: Tel: 044 44 11 33
 - البريد الالكتروني: hotelboustene@gmail.com
 - موقع الويب: <https://elaurassi.dz>
 - تاريخ بداية النشاط: 1971.
 - التصنيف: مصنف بثلاثة نجوم.
 - الهيكل التنظيمي: انظر الملحق ص.
 - المساحة الإجمالية: 11, 16,013 متر مربع.
 - نوعيه البناء: صلب الاسمنت المسلح.
- هياكل المؤسسة: يتكون من ادارة، قاعة استقبال، مطعم، مطبخ، صالة، كافيتيريا، مقهى، حظيرة السيارات، مسبح، مساحة للتنزه.
- عدد الغرف: يحتوي على 60 غرفة منها 44 غرفة مزدوجة و16 غرفة فردية.
- عدد الأسرة: 120 سرير.
- تسعيرة الغرفة الفردية: 8700 دينار جزائري.
- تسعيرة الغرفة المزدوج: 9850 دينار جزائري.

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

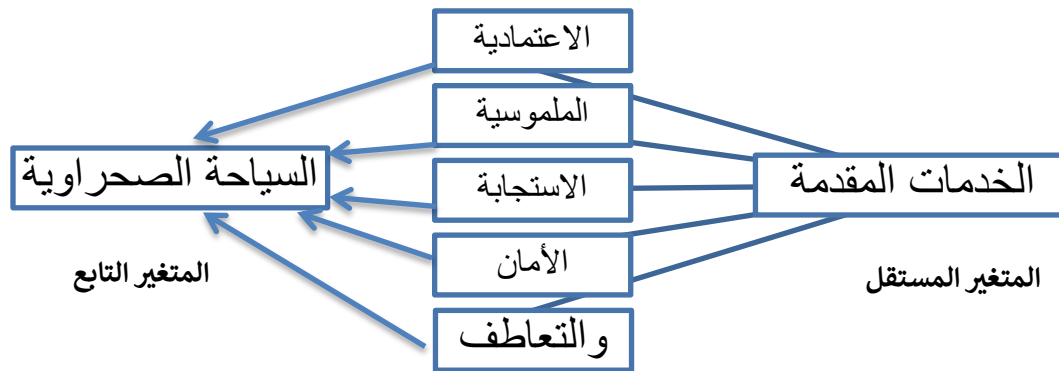
متوسط سعر الوجبة الواحدة: من 3500 الى 4000 دينار جزائري.

وسائل الامن: يحتوي على كاميرات مراقبة ومستشعر كاشف الحرائق واشارات مخارج النجدة.

متغيرات الدراسة:

اهتمت هذه الدراسة بمتغيرين وهما المتغير المستقل والمتغير التابع وذلك وفق الجدول التالي:

نموذج الدراسة:



الجدول رقم (03): متغيرات الدراسة

المتغيرات	الاسم
المستقل	جودة الخدمات السياحية
التابع	السياحة الصحراوية

المصدر: من إعداد الطالب

الفرع الأول: ادوات جمع البيانات

تمت وفق الخطوات التالية:

الاستبيان: بعد تسلمنا طلب تسهيل المهمة من طرف مسؤول قسم علوم

التسيير لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة غرداية ولتحقيق الاهداف المرجوة للدراسة تم اعداد و تصميم استبيان كأداة فعالة لجمع البيانات وقياس تصورات العملاء حول جودة الخدمات الفندقية و السياحية و أبعادها وتوزيعه على عملاء فندق البستان يدويا على السواح الوطنيين يتضمن اسئلة مختلفة حول الابعاد الخمسة لجودة الخدمات المقدمة ومدى تأثيرها في تحسين السياحة الصحراوية بالولاية مع قياس ردود العملاء وذلك باستخدام مقياس ليكرث لقياس درجة الموافقة وذلك مع الشرح لهم حيث تم عرض الاستبيان بعد تصميمه مباشرة على الاستاذة المشرفة من اجل تقييم مدى ملائمتها لجميع البيانات وتعديله الاولي حسب توجيهاتها كما تم توزيعه على مجموعة من الاساتذة المتخصصين للتحكيم وابداء الملاحظات حيث انطلقنا في توزيع الاستبيان في شكله النهائي على مجتمع العينة للإجابة عليه وفقا لتوصيات الأستاذة المشرفة و بالموازاة تم حثهم على الإجابة بناءا على رسالة وجهت لهم بها كل الشروحات والشكر وهذا لأجل توضيح العلاقة الطردية بين المتغير مستقل جودة الخدمات المقدمة والمتغير التابع تحسين السياحة الصحراوية و اختبار الفرضيات حيث ينقسم الاستبيان ما يلي :

▪ الجزء الاول: البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، كم مرة زرت الصحراء)

▪ الجزء الثاني: يتضمن المحاور التالية:

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيعه

الجدول رقم 04: محاور الدراسة وعدد فقرات كل محور

الرقم	المحور	عدد الفقرات
01	جودة الخدمات السياحية	20
02	السياحة الصحراوية	7
	المجموع	27

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان. 04

الجدول رقم 05: مضمون عناصر المحاور

الرقم	عناصر المحاور	رقم الفقرات
01	الاعتمادية	04_01
02	الاستجابة	08_05
03	الملموسية	12_09
04	الامان	16_13
05	التعاطف	20_17
06	جودة الخدمات السياحية	20_01
07	السياحة الصحراوية	27_20

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان.

الفرع الثاني: الاساليب الاحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج تطبيقات الرزم الاحصائية "SPSS20" كأداة قوية في تحقيق الاهداف وتحليل البيانات

الكمية والوصفية كما يساعد في تحليل العلاقة بين المتغيرات ولتسهيل الوصول الى النتائج المنتظرة بأساليب الجداول

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنبعا

والنسب المئوية حيث تم ادخال البيانات من الاستبيانات في هذا البرنامج الاحصائي حيث تمت الاستعانة بالأساليب الاحصائية التالية:

- **المتوسط الحسابي:** من اجل قياس الإجابة على اسئلة افراد عينة الدراسة و حساب القيمة المتوسطة لها ولوصف خصائص العينة على عبارات الاستبيان.
- **الانحراف المعياري:** هو مقياس يظهر مدى تشتت المطلق للقيم ومدى اختلافها مع المتوسط الحسابي إذا كانت القيم متساوية فان المتوسط الحسابي يساوي نفس القيمة والانحراف المعياري يساوي الصفر.
- **التكرارات:** يستخدم لمعرفة تكرار فئات متغير ما.
- **النسب المئوية:** لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.
- **معامل الثبات Cronbach Alpha:** هو مقياس احصائي تتراوح قيمه درجه ثباته من 0 الى 1 و يستخدم لتحديد مدى اتساق النتائج في الاستبيان.
- **معامل الارتباط:** يقيس قوة واتجاه بالعلاقة بين متغيرات الدراسة وتتراوح قيمته بين -1 و 1 اي عند 1 علاقة طردية --1 علاقة عكسية 0 لا توجد علاقة اي تحديد العلاقة بين المتغيرات.
- **تبار F لتحليل التباين الاحادي:** يستخدم لقياس اختبار متوسطات المجموعات المختلفة متساوية ام لا.
- **اختبار توزيع الطبيعي:** تم استخدام اختبار كولموجروف سميرونوف (Kolmejevov – Smirno) يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات والمعلومات تتبع التوزيع الطبيعي او لا .
- **اختبار مان-ويتني Mann-Witney U test:** لاختبار الفروق الفردية بين متوسطات مجموعتين مستقلتين.
- **اختبار كروكسال واليس Kruskal-Wallis H test:** لاختبار الفروق الفردية بين متوسطات ثلاث مجموعات فأكثر.

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

- استخدام برامج الجداول الالكترونية: Excel في تحليل ومعالجة البيانات التي تكون في شكل جداول لترجمتها الى رسومات بيانية واعمددة ودوائر لتسهيل عملية الملاحظة والتحليل للنتائج و تفسيرها.

الجدول رقم 06: درجة اهمية الاستبيان

درجة المقياس	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
النقاط	1	2	3	4	5
الدرجة	1,8_01	2,6_1,8	3,4_2,6	4.2_3,4	5_4,2

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

الجدول رقم 07: مقياس تحديد الاهمية النسبية

الاهمية	منخفض	متوسط	مرتفع
الدرجة	2,33_1	3,66_2,33	5_3,66

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي كونه في أي فئة يكون يتم ذلك من خلال إيجاد:

$$\text{المدى أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة} = 5 - 1 = 4$$

ثم يقسم المدى على عدد الفئات $4/3 = 1,33$ ثم يضاف 1,33 إلى الحد الأدنى فتصبح كالتالي:

$$(2,33 - 1) \text{ منخفض.}$$

$$(3,66 - 2,33) \text{ متوسط.}$$

$$(5 - 3,66) \text{ مرتفع.}$$

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

أولاً: ثبات الاستبيان

وهو الاتساق في نتائج الأداة ويقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد استخدام نفس الأداة مرة ثانية التحليل نفس المستوى.

و من أجل التحقق من ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي: (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha) للتأكد من عدم حصول أداة القياس على بيانات خاطئة إذا أعيدت الدراسة نفسها و باستخدام نفس الأداة وباستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول:

الجدول رقم 08: معامل الثبات الفاكرونباخ في توزيع الاستبيان.

المتغيرات _ الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات الفاكرونباخ
الاعتمادية	04	0,917
الاستجابة	04	0,889
الملموسية	04	0,786
الامان	04	0,919
التعاطف	04	0,938
جودة الخدمات السياحية	20	0,964
السياحة الصحراوية	07	0,929
معامل الثبات الكلي	27	0,959

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات ال spss

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

يتبين من الجدول أن معامل الاتساق الداخلي الكلي لجميع العبارات المتغيرين بلغت (جودة الخدمات السياحية 0.964 - السياحة الصحراوية 0.929) تعتبر مرتفعة، ويشير على أنه كلما كان معامل الانسان الداخلي (ألفا كرونباخ) أكبر من (60%) كلما دل هذا على وجود الاتساق الداخلي. ويوضح الجدول أن معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ (0.959) وهو معامل ثبات جد مرتفع، وهذا يؤكد جليا على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ممتازة من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

صدق الاتساق

■ صدق الاتساق الداخلي

كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل الارتباط سبيرمان بين محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة وذلك بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS والجدول التالية توضح ذلك.

■ صدق ومقياس متغيري الدراسة: (جودة الخدمات السياحية، السياحة الصحراوية)

صدق الإنسان الداخلي لأبعاد جودة الخدمات السياحية، السياحة الصحراوية، حيث يوضح العلاقة الترابطية بين كل فقرة بأبعادها ولقد تم الاعتماد على معامل الارتباط سبيرمان لتوضيح هذا الإنساق حيث تمحورت النتائج كما هو مبين في الجدول الآتي:

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيعه

الجدول رقم 09: يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان.

الارتباط	محاور الاستبيان	
0,791	معامل الارتباط سبيرمان	جودة الخدمات السياحية
0,000	الدلالة المعنوية	
0,791	معامل الارتباط سبيرمان	السياحة الصحراوية
0,000	الدلالة المعنوية	

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق 2، الجدول رقم 7).

يبني الجدول رقم معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

والذي يبني أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة

أقل من 0,05 وأن معاملات الارتباط لكل محور كانت قوية وقرينة من الواحد (1).

ثانيا: تحكيم الاستبيان

الجدول رقم 10: تقدير الاساتذة المحكمين لمقياس المتغير (جودة الخدمات السياحية)

الفقرة	العبارات المتعلقة بالمتغير جودة الخدمات السياحية	يقيس	لا يقيس
بعد الاعتمادية			
01	يقدم الفندق الخدمات المتفق عليها في الوقت المحدد.	+	
02	يقوم الفندق بتلبية طلبات العملاء بشكل صحيح من المرة الأولى.	+	
03	يلتزم الفندق بالمواعيد المعلن عنها (الاطعام السباحة.. الخ)	+	
04	يمكن الاعتماد على الفندق في حل المشكلات التي تواجه العملاء بسرعة وفعالية	+	
بعد الاستجابة			
05	يلبي الفندق طلبات العملاء بسرعة و بالشكل المطلوب.	+	

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيع

06	+	الرد على شكاوى العملاء بشكل جدي و مرضي للجميع
07	+	يقدم الفندق خدمات اضافية لتلبية احتياجات العملاء.
08	+	يسهر الفندق على مساعدة العملاء وتقديم الدعم لهم.
بعد الملموسية		
09	+	يزخر الفندق بتصميم داخلي وخارجي يعكس البيئة الصحراوية
10	+	تتوفر في الفندق مرافق وخدمات ذات جودة عالية
11	+	تجد الفندق نظيف ومرتب.
12	+	يتوفر بالفندق وسائل و أثاث راحة متنوع
بعد الامان		
13	+	تشعر بالأمن والأمان داخل الفندق
14	+	يقوم الفندق بإجراءات أمنية احترازية لحماية العملاء وممتلكاتهم.
15	+	"يتعامل الفندق مع بيانات العملاء الشخصية بكل سرية.
16	+	"يوفر الفندق أنظمة المراقبة وكذا خدمات الطوارئ والاسعافات الأولية.
بعد التعاطف		
17	+	"يستقبل العاملون السواح باهتمام و تقدير
18	+	يسهر العاملون على فهم احتياجات السواح وتلبيتها.
19	+	يتعامل العاملون مع السواح بتعاطف و ود
20	+	يقدم الفندق خدمات فردية لتلبية طلبات بعض السواح

- التعليق على الجدول: تبين لنا من خلال الجدول، أن جميع العبارات المتعلقة

بالمحور الأول (أبعاد جودة الخدمات السياحية) تقيس ما وضعت لقياسه، حيث انها تتمتع بدرجة ممتازة من القياس و يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

الجدول رقم 11: تقدير الاساتذة المحكمين لمقياس المتغير (السياحة الصحراوية)

الفقرة	العبارات المتعلقة بالمتغير السياحة الصحراوية	يقيس	لا يقيس
01	تجربتك في الفندق زادت من اهتمامك بالسياحة الصحراوية.	+	
02	مستعد لدفع مبالغ اضافية مقابل خدمات سياحية صحراوية عالية الجودة	+	
03	ساعدتك هذه التجربة في التعرف على العادات وتقاليده والتراث الصحراوي	+	
04	تحسنت الصورة الذهنية لديكم عن السياحة الصحراوية بعد هذه التجربة	+	
05	فضلت التجارب السياحية التي ركزت على الأنشطة البدنية ركوب الجمال و السيارات الرباعية الدفع.. الخ	+	
06	فضلت التجارب السياحية التي ركزت على الأنشطة الثقافية (زيارة المتاحف والمعالم الأثرية والتعرف على الحرف	+	
07	توصية الآخرين بزيارة الصحراء و الاقامة في هذا الفندق.	+	

- التعليق على الجدول: تبين لنا من خلال الجدول، أن جميع العبارات المتعلقة

بالمحور الأول (السياحة الصحراوية) تقيس ما وضعت لقياسه، حيث انها تتمتع بدرجة ممتازة من القياس و يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

ثالثا: توزيع البيانات

تم اجراء اختبار كولمنجروف-سميرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ام لا و سنفترض ما يلي :

الفرضية الصفرية: H_0 البيانات تتبع توزيع طبيعي.

الفرضية البديلة: H_1 البيانات لا تتبع توزيع طبيعي.

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنبعا

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم 12: اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	Klomogrouv-Smirnov	مستوى الدلالة	النتيجة
جودة الخدمات السياحية	0,16	0,000	لا يتبع توزيع طبيعي
السياحة الصحراوية	0,186	0,000	لا يتبع توزيع طبيعي

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق 2، الجدول رقم 6)

يتبين من الجدول أن متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل المحورين اقل من (0,05) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية، و بناء عليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على ان البيانات تتبع توزيع طبيعي، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على ان البيانات لا تتبع توزيع طبيعي، و عليه يتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية في اختبار الفرضيات.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج و اختبار الفرضيات

سنعرض في هذا المبحث مختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم الوصول إليها من خلال جمع وتحليل البيانات ومناقشتها للوصول إلى نفي أو إثبات فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: الخصائص الديمغرافية لعينات الدراسة

أ- الجنس:

شكل رقم دائرة نسبية توضح تقسيم افراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

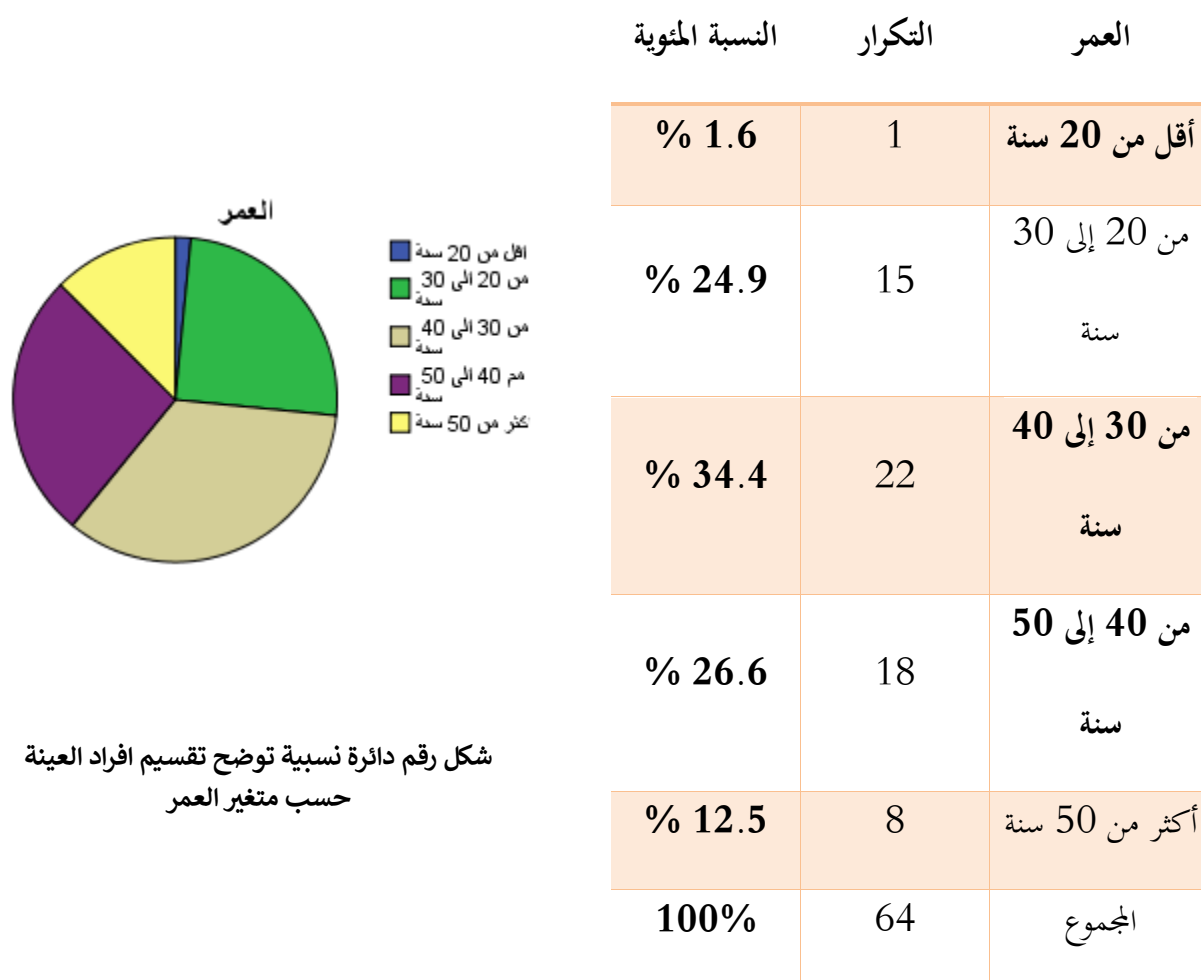


الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	52	81.25 %
أنثى	12	18.75 %
المجموع	64	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (13) يتضح لنا ان عدد الذكور في العينة بلغ نسبة 81.25% ب 52 فرد، فيما بلغ عدد الاناث 12 فردا، بنسبة 18.75%، حيث تعتبر فئة الذكور هي الاكثر تفضيلا لهواية السياحة الصحراوية على الاناث.

الجدول رقم 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

تشير نتائج توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية إلى أن غالبية الزوار ينتمون إلى الفئة المتوسطة في السن، حيث تمثل الفئة من 30 إلى 40 سنة نسبة 34.4%، تليها الفئة من 40 إلى 50 سنة بنسبة 26.6%. هذا يعني أن حوالي 61% من السياح الذين شملتهم الدراسة تتراوح أعمارهم بين 30 و 50 سنة. وتُعد هذه الفئة من أكثر الفئات الاجتماعية نشاطاً من الناحية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تمتلك القدرة على الإنفاق والتخطيط للسفر. من جهة أخرى، كانت مشاركة الفئة الأقل من 20 سنة ضئيلة جداً (1.6%)، مما

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

يعكس ربما ضعف اهتمام الشباب الصغار بهذا النوع من السياحة، أو محدودية قدرتهم على اتخاذ قرار السفر بمفردهم. كما أن مشاركة الفئة التي تفوق 50 سنة (12.5%) تبين أن السياحة الصحراوية تجذب أيضاً فئة من كبار السن، ربما بسبب ارتباطهم بالهدوء، الثقافة، والحين للتراث

ج- المستوى التعليمي:

الجدول رقم 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



شكل رقم دائرة نسبية توضح تقسيم افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	مستوى التعليم
12.50 %	8	ثانوي اقل من
51.60 %	33	جامعي
18.80 %	12	دراسات عليا
17.20 %	11	شهادات اخرى
100 %	64	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يعكس المستوى التعليمي للعينة ميلاً واضحاً نحو الفئة المتعلمة، حيث أن أكثر من نصف أفراد العينة (51.6%) حاصلون على شهادات جامعية، و18.8% منهم حاصلون على دراسات عليا. هذا التوزيع يكشف أن السياحة الصحراوية، في هذه الدراسة، تلقي اهتماماً خاصاً من قبل الفئة المتعلمة التي غالباً ما تكون أكثر وعياً بالثقافة البيئية والتراثية للمنطقة الصحراوية. كما أن هذا المستوى من التعليم قد يساهم في رفع توقعاتهم تجاه جودة الخدمات السياحية، ويجعلهم أكثر انتقاداً أو تقييماً لتجربتهم. في المقابل، بلغت نسبة من لم يتجاوزوا

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

المستوى الثانوي 12.5% فقط، مما يعزز فرضية أن السياحة الصحراوية لا تزال نخبوية في بعض الجوانب، وتحتاج إلى استراتيجيات لجذب شرائح تعليمية أوسع.

د- كم مرة زرت الصحراء:

الجدول رقم 16: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سؤال كم مرة زرت الصحراء



سنوات الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
مرة واحدة	13	20.30 %
من 2 إلى 3 مرات	10	15.60 %
أكثر من 3 مرات	41	64.10 %
المجموع	64	100 %

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

تُظهر نتائج الدراسة أن 64.1% من أفراد العينة سبق لهم زيارة الصحراء أكثر من ثلاث مرات، ما يدل على وجود علاقة مستمرة ومتكررة بين هؤلاء السياح والمجال الصحراوي. هذا التكرار يعكس مستوى عالٍ من الرضا، أو ربما شغفاً خاصاً بهذا النوع من السياحة. كما أن نسبة من زاروا الصحراء مرة واحدة فقط لا تتجاوز 20.3%، بينما بلغت نسبة من زاروها من مرتين إلى ثلاث 15.6%، ما يعني أن هناك غالبية مطلقة لديها تجربة سياحية متكررة. هذا المعطى يحمل دلالة على قوة الجذب السياحي الصحراوي، ونجاح المؤسسات الفندقية (مثل فندق البستان موضوع الدراسة) في استبقاء الزوار وتحفيزهم على التكرار.

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد عينة محوري الدراسة.

وذلك من خلال الإجابة على التساؤل الفرعي المتعلق بجودة الخدمات السياحية كما يلي:

■ ما مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة في فندق البستان المنية؟

للإجابة على هذا التساؤل، تم تحليل عبارات المقياس الخاصة بمحاور:

الفرع الأول: تحليل إجابات أفراد العينة لمحور جودة الخدمات في الفندق

جودة الخدمات السياحية (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف) من خلال حساب المتوسط الحسابي لتحديد اتجاهات إجابات العينة، والانحراف المعياري لكل عبارة لمعرفة درجة تشتت الإجابات عن المتوسط، مع تحديد المتوسط الكلي لكل محور من محاور جودة الخدمات.

الجدول رقم 17: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور جودة الخدمات مع اتجاه إجابات العينة

العبارات	المقياس	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
يقدم الفندق الخدمات المتفق عليها في الوقت المحدد.	التكرار	1	3	9	38	13	92,3	0,82	موافق
	النسبة	1,6%	4,7%	14,1%	59,4%	20,3%			
يقوم الفندق بتلبية طلبات العملاء بشكل صحيح من المرة الأولى.	التكرار	7	0	4	37	16	96,3	0,87	موافق
	النسبة	10,9%	0%	6,3%	57,8%	25			
يلتزم الفندق بالمواعيد المعلن عنها (الاطعام السباحة الخ)	التكرار	2	2	9	33	18	3,98	0,91	موافق
	النسبة	3,1%	3,1%	14,1%	51,6%	28,1%			
يمكن الاعتماد على	التكرار	1	2	7	39	15	4,01	0,78	موافق

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيع

			23,4%	60,9%	10,9%	3,1%	1,6%	النسبة	الفندق في حل المشكلات التي تواجه العملاء بسرعة وفعالية.
مرتفع	0,76	3,97	الاعتمادية نتيجة بعد						
موافق	0,77	4,03	16	38	6	4	0	التكرار	يلبي الفندق طلبات العملاء بسرعة و بالشكل المطلوب.
			25%	59,4%	9,4%	6,3%	0%	النسبة	
موافق	1,07	3,87	19	29	8	5	3	التكرار	الرد على شكاوى العملاء بشكل جدي و مرضي للجميع
			29,7%	45,3%	12, 5%	7,8%	4,7%	النسبة	
موافق	1,05	3,76	16	28	11	7	2	التكرار	يقدم الفندق خدمات اضافية لتلبية احتياجات العملاء.
			25%	43,8%	17,2%	10,9%	3,1%	النسبة	
موافق	0,91	3,98	18	33	9	2	2	التكرار	يسهر الفندق على مساعدة العملاء وتقديم الدعم لهم.
			28,1%	51, 6%	14,1%	3,1%	3,1%	النسبة	
مرتفع	0,84	3,91	الاستجابة نتيجة بعد						
موافق	0,92	4,06	21	33	4	5	1	التكرار	يزخر الفندق بتصميم داخلي وخارجي يعكس البيئة الصحراوية
			32,8%	51,6%	6,3%	7,8%	1,6%	النسبة	
موافق	1,13	3,64	13	32	5	11	3	التكرار	تتوفر في الفندق مرافق وخدمات ذات جودة عالية
			20,3%	50%	7,8%	17,2	4,7%	النسبة	
موافق	0,94	3,92	18	29	10	6	1	التكرار	تجد الفندق نظيف ومرتب.
			28,1%	45,3%	15,6%	9,4%	1,6%	النسبة	
موافق	0,97	3,89	18	29	10	6	1	التكرار	يتوفر بالفندق وسائل و أثاث راحة متنوع
			28,1%	45,3%	15,6%	9,4%	1,6%	النسبة	

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيع

مرتفع	0,77	3,87	نتيجة بعد الملموسية						
موافق تماما	0,61	4,31	24	37	2	1	0	التكرار	تشعر بالأمن والأمان
			37,5%	57,8%	3,1%	1,6%	0%	النسبة	داخل الفندق
موافق تماما	0,73	4,25	23	37	2	1	1	التكرار	يقوم الفندق بإجراءات
			35,9%	57,8%	3,1%	1,6%	1,6%	النسبة	أمنية احترازية لحماية العملاء وممتلكاتهم.
موافق	0,87	4,06	18	38	4	2	2	التكرار	"يتعامل الفندق مع
			28,1%	59,4%	6,3%	3,1%	3,1%	النسبة	بيانات العملاء الشخصية بكل سرية.
موافق	0,87	4,06	18	38	4	2	2	التكرار	"يوفر الفندق أنظمة
			28,1%	59,4%	6,3%	3,1%	3,1%	النسبة	المراقبة وكذا خدمات الطوارئ والاسعافات الأولية.
مرتفع	0,69	4,17	نتيجة بعد الامان						
موافق	0,88	4,14	21	37	3	0	3	التكرار	"يستقبل العاملون السواح
			32,8%	57,8%	4,7%	0%	4,7%	النسبة	باهتمام و تقدير
موافق	0,84	4,09	19	37	5	1	2	التكرار	يسهر العاملون على فهم
			37%	57,8%	7,8%	1,6%	3,1%	النسبة	احتياجات السواح وتلبيتها.
موافق	0,88	4,12	20	38	3	0	3	التكرار	يتعامل العاملون مع
			31,3%	59,4%	4,7%	0%	4,7%	النسبة	السواح بتعاطف و ود
موافق	0,89	4,01	19	32	10	1	2	التكرار	يقدم الفندق خدمات
			29,7%	50%	15,6%	1,6%	3,1%	النسبة	فردية لتلبية طلبات بعض السواح
مرتفع	0,80	4,09	نتيجة بعد التعاطف						
مرتفع	0,69	4,00	جودة الخدمات السياحية						

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج spss

بعد الاعتمادية:

نلاحظ من خلال الجدول أن عبارات بعد الاعتمادية جاءت باتجاه "موافق" بمتوسط حسابي 3,97 وانحراف معياري 0,76، حيث تراوح المتوسط الحسابي لهذا البعد بين 3,76 و 4,01. وقد سجلت عبارة "يمكن الاعتماد على الفندق في حل المشكلات التي تواجه العملاء بسرعة وفعالية" أعلى متوسط حسابي بـ 4,01 وانحراف معياري 0,78، ما يدل على ثقة النزلاء في استجابة الفندق الفعالة. بينما كان أدنى متوسط حسابي للعبارة "يقدم الفندق خدمات إضافية لتلبية احتياجات العملاء" بـ 3,76 وانحراف معياري 1,05.

تشير هذه النتائج إجمالاً إلى أن بعد الاعتمادية سائد بدرجة مرتفعة في الفندق من وجهة نظر الزبائن.

بعد الاستجابة:

أظهرت النتائج أن عبارات بعد الاستجابة جاءت باتجاه "موافق" بمتوسط حسابي 3,91 وانحراف معياري 0,84، وتراوح المتوسطات بين 3,76 و 4,03. سجلت عبارة "يلبي الفندق طلبات العملاء بسرعة وبالشكل المطلوب" أعلى متوسط حسابي بـ 4,03 وانحراف معياري 0,77، في حين جاءت عبارة "يقدم الفندق خدمات إضافية لتلبية احتياجات العملاء" كأدنى متوسط بـ 3,76. ويدل ذلك على أن بعد الاستجابة أيضاً سائد بشكل مرتفع في الفندق، مما يعكس سرعة وفعالية الموظفين في تلبية احتياجات النزلاء.

بعد الملموسية:

جاء هذا البعد باتجاه "موافق" بمتوسط حسابي 3,87 وانحراف معياري 0,77، وتراوح متوسط فقراته بين 3,64 و4,06.

وكانت أعلى عبارة هي "يزخر الفندق بتصميم داخلي وخارجي يعكس البيئة الصحراوية" بمتوسط 4,06، وأدنى عبارة "تتوفر في الفندق مرافق وخدمات ذات جودة عالية" بمتوسط 3,64 وانحراف 1,13. تشير هذه المعطيات إلى أن الزبائن راضون عن الجانب الجمالي والمادي للفندق، ما يدل على تميز بعد الملموسية بدرجة مرتفعة.

بعد الأمان:

أظهرت النتائج أن بعد الأمان جاء باتجاه "موافق تمامًا" بمتوسط حسابي 4,17 وانحراف معياري 0,69، وهو الأعلى بين الأبعاد الخمسة. سجلت عبارة "تشعر بالأمن والأمان داخل الفندق" أعلى متوسط بـ 4,31 وانحراف 0,61، تليها "يقوم الفندق بإجراءات أمنية احترازية لحماية العملاء وممتلكاتهم" بـ 4,25. كل العبارات جاءت ضمن مستوى "موافق تمامًا" أو "موافق"، مما يعكس شعورًا قويًا بالأمن والثقة من طرف الزبائن، وبالتالي فإن هذا البعد سائد بشكل مرتفع جدًا.

بعد التعاطف:

جاء هذا البعد باتجاه "موافق" بمتوسط حسابي 4,09 وانحراف معياري 0,80، وقد تراوح متوسط العبارات بين 4,01 و4,14.

سجلت عبارة "يتعامل العاملون مع السواح بتعاطف وود" أعلى متوسط بـ 4,12، بينما كانت العبارة "يقدم الفندق خدمات فردية لتلبية طلبات بعض السواح" أدناها بـ 4,01.

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

تعكس هذه النتائج أن العاملين يتمتعون بروح إنسانية عالية وتفهم لاحتياجات النزلاء، ما يجعل بعد التعاطف سائداً بدرجة مرتفعة في المؤسسة السياحية.

■ النتيجة العامة لجودة الخدمات السياحية:

جاءت نتيجة البعد الكلي لجودة الخدمات السياحية بمتوسط حسابي 4,00 وانحراف معياري 0,69، وهو ما يدل على أن مستوى جودة الخدمات السياحية في الفندق مرتفع من وجهة نظر الزبائن.

الفرع الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة لمحور تحسين السياحة الصحراوية

وذلك من خلال الإجابة على التساؤل الفرعي المتعلق بتجربة الزبائن مع السياحة الصحراوية كما يلي:

ما مستوى ممارسة السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية؟

للإجابة على هذا التساؤل، تم تحليل عبارات المقياس الخاصة بمحور السياحة الصحراوية باستخدام المتوسط الحسابي لتحديد اتجاهات إجابات العينة، والانحراف المعياري لكل عبارة لمعرفة درجة تشتت الإجابات، مع تحديد المتوسط الكلي لمحور السياحة الصحراوية.

الجدول رقم 18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور السياحة الصحراوية مع اتجاه

إجابات العينة

العبارات	المقياس	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الانحراف المعياري	النتيجة
تجربتك في الفندق زادت من اهتمامك بالسياحة الصحراوية.	التكرار	1	3	9	38	13	0,89	موافق
	النسبة	1,6 %	4,7%	14,1%	59,4%	20,3%		
مستعد لدفع مبالغ إضافية مقابل خدمات سياحية صحراوية عالية الجودة	التكرار	7	0	4	37	16	1,22	موافق
	النسبة	10,9 %	0%	6,3%	57,8%	25		

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيع

موافق	0,94	3,92	18	33	9	2	2	التكرار	ساعدتك هذه التجربة في التعرف على العادات و تقاليد والتراث الصحراوي
			28,1%	51,6%	14,1%	3,1%	3,1%	النسبة	
موافق	1,00	3,89	15	39	7	2	1	التكرار	تحسنت الصورة الذهنية لديكم عن السياحة الصحراوية بعد هذه التجربة.
			23,4%	60,9%	10,9%	3,1%	1,6%	النسبة	
موافق	0,91	3,84	16	38	6	4	0	التكرار	فضلت التجارب السياحية التي ركزت على الأنشطة البدنية ركوب الجمال و السيارات الرباعية الدفع.. الخ.
			25%	59,4%	9,4%	6,3%	0%	النسبة	
موافق	0,87	3,85	19	29	8	5	3	التكرار	فضلت التجارب السياحية التي ركزت على الأنشطة الثقافية (زيارة المتاحف و المعالم الأثرية والتعرف على الحرف
			29,7%	45,3%	12, 5%	7,8%	4,7%	النسبة	
موافق	1,00	4,06	16	28	11	7	2	التكرار	توصية الآخرين بزيارة الصحراء و الاقامة في هذا الفندق.
			25%	43,8%	17,2%	10,9%	3,1%	النسبة	
مرتفع	0,82	3,87	السياحة الصحراوية						

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

- تحليل العبارات:

نلاحظ من خلال الجدول أن جميع العبارات جاءت باتجاه "موافق"، بمتوسطات حسابية تراوحت بين

3,65 و 4,06، مما يعكس تقييماً إيجابياً من طرف الزبائن لتجربتهم السياحية الصحراوية.

سجلت العبارة "توصية الآخرين بزيارة الصحراء والإقامة في هذا الفندق" أعلى متوسط حسابي قدره

4,06 وانحراف معياري 1,00، وهو ما يدل على رضا الزبائن واستعدادهم للتوصية بهذه التجربة.

تليها العبارتان:

"تجربتك في الفندق زادت من اهتمامك بالسياحة الصحراوية" بمتوسط 3,92 وانحراف 0,89.

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

"ساعدتك هذه التجربة في التعرف على العادات وتقاليد والتراث الصحراوي" بمتوسط 3,92 وانحراف 0,94.

أما أدنى متوسط حسابي، فكان للعبارة "مستعد لدفع مبالغ إضافية مقابل خدمات سياحية صحراوية عالية الجودة" بمتوسط 3,65 وانحراف معياري 1,22، رغم أنه بقي ضمن خانة "موافق"، لكنه يشير إلى تفاوت في مدى استعداد الزبائن لتحمل تكلفة إضافية.

كذلك حصلت الأنشطة الثقافية (زيارة المتاحف، التعرف على الحرف...) على متوسط 3,85، بينما الأنشطة البدنية (ركوب الجمال والسيارات...) حققت متوسط 3,84، مما يدل على تقارب في الاهتمام بكلا النوعين من التجارب.

■ المتوسط العام لمحور السياحة الصحراوية:

المتوسط الحسابي: 3,87 و الانحراف المعياري: 0,82 و النتيجة جاءت مرتفعة.

تشير هذه النتائج إلى مستوى مرتفع لممارسة السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية، سواء من حيث الأنشطة أو الأثر المعرفي والثقافي أو الرغبة في التوصية بها للآخرين.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

بغية إثبات أو نفي الفرضيات المتعلقة بالدراسة، ارتأينا ومن أجل تبسيط الدراسة تجزئة الفرضيات الى فرضيات فرعية، واختبارها، باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية حيث نحاول ابراز دور جودة الخدمات السياحية في السياحة الصحراوية.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسة الأولى التي مفادها

✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات السياحية في تحسين السياحة الصحراوية في فندق

البستان المنية؟

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيعه

حيث تنبثق منها خمس فرضيات فرعية ترتبط كل واحدة منها بجودة الخدمات السياحية (بعد الاعتمادية

بعد الاستجابة، بعد الملموسية، بعد الامان، بعد التعاطف) السائدة في فندق البستان المنيعه.

اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى:

✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان

المنيعه

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على تحسين السياحة الصحراوية في

فندق البستان المنيعه

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق

البستان المنيعه

الجدول رقم 19: تحليل الانحدار الخطي البسيط بعد الاعتمادية و السياحة الصحراوية

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	إختبار t	القيمة الإحتمالية sig	التفسير
الأولى	A	0,868	2,177	0,033	معنوي
	A1	0,758	7,69	0,000	معنوي
	معامل الارتباط R	0,699			
	معامل التحديد R^2	0,488			
	إختبار (F)	59,134			
	مستوى الدلالة	0,000			النموذج معنوي

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق 3، الجدول رقم 1)

وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول ما يلي:

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

- تشير قيمة المعامل الثابت (A) إلى أن متوسط السياحة الصحراوية في حال كانت درجة بُعد الاعتمادية تساوي صفر هو (0.868).

- تبلغ قيمة معامل الانحدار (A1) لبُعد الاعتمادية (0.758)، ما يعني أن كل زيادة بوحدة واحدة في بُعد الاعتمادية تؤدي إلى تحسن في السياحة الصحراوية بمقدار 0.758.

- نتائج اختبار (t) تُظهر دلالة إحصائية لكل من A و 1A حيث بلغت قيمة (sig) على التوالي (0.033) و (0.000)، وهما أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على معنوية التأثير.

- تدل قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0.699) على وجود ارتباط قوي نسبياً بين بُعد الاعتمادية وتحسين السياحة الصحراوية.

- أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.488)، وهو ما يعني أن بُعد الاعتمادية يفسر 48.8% من التباين في مستوى السياحة الصحراوية.

- كذلك، أظهرت نتائج اختبار (F) قيمة عالية (59.134) بمستوى دلالة (0.000)، ما يؤكد معنوية النموذج ككل. و ان بعد الاعتمادية يؤثر على السياحة الصحراوية

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية، وتقبل الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على:

✓ " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان

المنية"

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على تحسين السياحة الصحراوية في

فندق البستان المنية

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على تحسين السياحة الصحراوية في فندق

البستان المنية

الجدول رقم 20: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الاستجابة والسياحة الصحراوية

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار t	القيمة الاحتمالية sig	التفسير
الخطي البسيط	A	1,20	3,382	0,001	معنوي
	A1	0,682	7,640	0,000	معنوي
	معامل الارتباط R	0,696			
	معامل التحديد R^2	0,485			
	إختبار (F)	58,364			
	مستوى الدلالة	0,000			النموذج معنوي

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق 3، الجدول رقم 2)

وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول ما يلي:

• تشير قيمة المعامل الثابت (A) إلى أن متوسط السياحة الصحراوية عندما تكون قيمة بُعد الاستجابة

صفر هو (1.200)، أي أن هناك مستوى أساسي للسياحة الصحراوية دون تدخل بُعد

الاستجابة.

• أما معامل الانحدار ($A1$) لبعد الاستجابة فقد بلغ (0.682)، مما يعني أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في بُعد الاستجابة تؤدي إلى تحسن في السياحة الصحراوية بمقدار 0.682.

• نتائج اختبار (t) أظهرت دلالة إحصائية لكل من A و $1A$ حيث بلغت قيمة (sig) على التوالي (0.001) و (0.000)، وكلاهما أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يؤكد وجود تأثير معنوي.

• تدل قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (0.696) على وجود ارتباط قوي نسبياً بين بُعد الاستجابة وتحسين السياحة الصحراوية.

• أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.485)، ما يشير إلى أن بُعد الاستجابة يفسر 48.5% من التباين في مستوى السياحة الصحراوية، وهي نسبة معتبرة.

• وبلغت قيمة اختبار (F) (58.364) مع دلالة إحصائية ($sig = 0.000$)، مما يدل على أن النموذج ككل معنوي ويوجد إثر لبعد الاستجابة على السياحة الصحراوية

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية، وتقبل الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

التي تنص على:

✓ " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان

المنية"

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق

البستان المنية

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيعه

الفرضية البديلة **H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق

البستان المنيعه

الجدول رقم 21: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الملموسية و السياحة الصحراوية

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار t	القيمة الاحتمالية sig	التفسير
الثالثة	A	1,251	3,054	0,003	معنوي
	A1	0,678	6,546	0,000	معنوي
	معامل الارتباط R	0,639			
	معامل التحديد R*	0,409			
	إختبار (F)	42,852			
	مستوى الدلالة	000,0			النموذج معنوي

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق 3، الجدول رقم 3)

وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول ما يلي:

• توضح قيمة المعامل الثابت (A) أن متوسط السياحة الصحراوية في حال غياب بُعد الملموسية (أي

عندما يساوي صفر) هو (1.251)، ما يشير إلى وجود مستوى أساسي للسياحة الصحراوية دون

تأثير هذا البُعد.

- بلغت قيمة معامل الانحدار ((0.678) (A1)، ما يدل على أن كل زيادة بوحدة واحدة في بُعد الملموسية تؤدي إلى تحسن في السياحة الصحراوية بمقدار 0.678.
- اختبار (t) أظهر دلالة إحصائية عند كلا المعاملين (A و A1)، حيث بلغت قيمة (sig) (0.003) و (0.000) على التوالي، وهما أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي.

- تدل قيمة معامل الارتباط R^2 (0.639) على وجود علاقة قوية نسبياً بين بُعد الملموسية وتحسين السياحة الصحراوية.
- أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.409)، مما يعني أن بُعد الملموسية يفسر حوالي 40.9% من التباين في السياحة الصحراوية.

- وبلغت قيمة اختبار ((42.852) (F بمستوى دلالة (0.000)، مما يؤكد أن النموذج ككل معنوي ويوجد إثر لبعد الملموسية على السياحة الصحراوية

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية"، وتقبل الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية"

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

التي تنص على:

✓ " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الامان على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان

المنية"

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيعه

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة لبعء الامان على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان

المنيعه

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الامان على تحسين السياحة الصحراوية في فندق

البستان المنيعه

الجدول رقم 22: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعء الامان و السياحة الصحراوية

الفرضية	معلومات النموذج	معاملات الانحدار	إختبار t	القيمة الإحتمالية sig	التفسير
ب.3	A	0,586	1,24	0,218	غير معنوي
	A1	0,789	7,085	0,000	معنوي
	معامل الارتباط R	0,669			
	معامل التحديد R^2	0,447			
	إختبار (F)	50,192			
	مستوى الدلالة	0,000	النموذج معنوي		

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق 3، الجدول رقم 4)

وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول ما يلي:

أن متوسط السياحة الصحراوية كوحدة واحدة هو ($A=0,586$) عندما يكون بعء الأمان يساوي صفراً، إلا أن

هذه القيمة غير معنوية إحصائياً لأن القيمة الاحتمالية (0,218) لاختبار (t) أكبر من (0.05).

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

• ويعني أن الزيادة في بعد الأمان بوحدة واحدة تؤدي إلى ارتفاع في السياحة الصحراوية بنسبة معيارية قدرها $(A1=0,789)$ ،

• يوجد تأثير لبعد الأمان على السياحة الصحراوية، لكون القيمة الاحتمالية لاختبار (t) بالنسبة للمتغير المستقل أقل من 0.05.

• وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين هي (0,669)، مما يدل على وجود ارتباط لا بأس به بين بُعد الأمان وتحسين السياحة الصحراوية.

• فسر بُعد الأمان ما نسبته 44.7% من التباين في مستوى السياحة الصحراوية، بالاعتماد على قيمة معامل التحديد (R^2).

• بلغت قيمة اختبار ((50,192) F بمستوى دلالة (0,000) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على معنوية النموذج وأن بُعد الأمان يؤثر إيجاباً في السياحة الصحراوية.

وعليه، نرفض الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان على السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية، وتقبل الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان على السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

التي تنص على:

✓ " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان

المنية"

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على تحسين السياحة الصحراوية في فندق

البستان المنية

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيع

الفرضية البديلة **H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على تحسين السياحة الصحراوية في فندق

البستان المنيع

الجدول رقم 23: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعء التعاطف والسياحة الصحراوية

الفرضية	معلومات النموذج	معاملات الانحدار	إختبار t	القيمة الاحتمالية sig	التفسير
الخامسة	A	0,446	1,443	0,154	غير معنوي
	A1	0,839	11,321	0,000	معنوي
	معامل الارتباط R	0,821			
	معامل التحديد R*	0,674			
	إختبار (F)	128,169			
	مستوى الدلالة	0,000	النموذج معنوي		

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق 3، الجدول رقم 5)

وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول ما يلي:

- أن متوسط السياحة الصحراوية كوحدة واحدة هو ($A=0,446$) عندما يكون بعء التعاطف يساوي صفراً، إلا أن هذه القيمة غير معنوية إحصائياً لأن القيمة الاحتمالية ($0,154$) لاختبار (t) أكبر من (0.05).
- ويعني أن الزيادة في بعء التعاطف بوحدة واحدة تؤدي إلى ارتفاع في السياحة الصحراوية بنسبة معيارية قدرها ($A1=0,839$)، وهي قيمة معنوية لأن $0.05 < 0,000 = \text{sig}$.

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

• يوجد تأثير لُبعد التعاطف على السياحة الصحراوية، لكون القيمة الاحتمالية لاختبار (t) بالنسبة للمتغير المستقل أقل من 0.05.

• وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين هي (0,821)، مما يدل على وجود ارتباط قوي بين بُعد التعاطف وتحسين السياحة الصحراوية.

• فسر بُعد التعاطف ما نسبته 67.4% من التباين في مستوى السياحة الصحراوية، بالاعتماد على قيمة معامل التحديد (R^2).

• بلغت قيمة اختبار ((128,169) F) بمستوى دلالة (0,000) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على معنوية النموذج وأن بُعد التعاطف يؤثر إيجاباً في السياحة الصحراوية.

وعليه، نرفض الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية، وتُقبل الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد التعاطف على السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات السياح في فندق البستان، حول السياحة الصحراوية تعزى للسمات الشخصية للسياح (الجنس، السن، المستوى التعليمي، كم مرة زرت الصحراء)

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات السياح في فندق البستان حول السياحة الصحراوية تُعزى إلى السمات الشخصية للسياح (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد مرات زيارة الصحراء).

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

الفرضية البديلة 1 (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات السياح في فندق البستان حول السياحة الصحراوية تُعزى إلى السمات الشخصية للسياح (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد مرات زيارة الصحراء).

الجدول رقم 24: اختبار (*kruskal wallis test*) لفحص المتغيرات (السن، المستوى التعليمي، كم مرة زرت الصحراء) على السياحة الصحراوية

اسم المتغير	قيمة كروكسال واليس	مستوى الدلالة sig
العمر	4,213	0,378
المستوى التعليمي	6,261	0,100
كم مرة زرت الصحراء	1,947	0,163

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق 4، الجدول رقم 2)

بالنسبة لمتغير العمر، بلغت قيمة اختبار كروسكال واليس (H) حوالي (4.213) عند مستوى دلالة (Sig) يساوي (0.378)، وهو أعلى بكثير من المستوى المعتمد للدلالة الإحصائية (0.05). وعليه، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الموظفين تُعزى إلى الفئات العمرية المختلفة للسياح، مما يشير إلى أن العمر لا يشكل عاملاً مؤثراً في تقييمهم للسياحة الصحراوية.

أما فيما يتعلق بـ المستوى التعليمي، فقد كانت قيمة (H) تساوي (6.261)، ومستوى الدلالة (0.100). ورغم أن هذه القيمة أقل من باقي المتغيرات وتشير إلى اقترابها من الدلالة الإحصائية، إلا أنها لا تزال أعلى من 0.05، وبالتالي فإن الفروق في استجابات الموظفين باختلاف المستويات التعليمية للسياح ليست ذات دلالة

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنيعه

إحصائية. إلا أن هذه النتيجة قد توحى بوجود اتجاه نحو الدلالة، مما يستحق الدراسة بعمق أكبر في أبحاث لاحقة.

وفيما يخص متغير عدد مرات زيارة الصحراء، فقد كانت قيمة اختبار (H) تساوي (1.947)، مع مستوى دلالة قدره (0.163)، وهو أيضًا أعلى من 0.05. وبهذا يمكن القول إن تكرار زيارة السائح للصحراء لا يحدث فرقًا جوهريًا في تصورات الموظفين أو مواقفهم من السياحة الصحراوية.

بناءً على ما سبق، نقبل الفرضية الصفريّة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات السياح في فندق البستان حول السياحة الصحراوية تُعزى إلى السمات الشخصية للسياح (العمر، المستوى التعليمي، وعدد مرات زيارة الصحراء). و نرفض الفرضية البديلة الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات السياح في فندق البستان حول السياحة الصحراوية تُعزى إلى السمات الشخصية للسياح (العمر، المستوى التعليمي، وعدد مرات زيارة الصحراء).

✓ أما عن متغير الجنس فيتم اختباره كما يلي:

الجدول رقم 25: نتائج اختبار (*Mann-whitney u*) لفحص الفروق بين متغير (الجنس) على

السياحة الصحراوية

اسم المتغير	قيمة Z	مستوى الدلالة	التفسير
الجنس	0,530	0,596	غير معنوي

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق 4، الجدول رقم 1)

يتضح من الجدول السابق أن قيمة Z المحسوبة قد بلغت (0.530) عند مستوى دلالة إحصائية (0.596)، وحسب قاعدة القرار، وبما أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، فإننا بذلك نقبل الفرضية الصفريّة

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية بفندق البستان ولاية المنية

H0 التي تشير إلى أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في فندق البستان حول السياحة الصحراوية تُعزى إلى جنس السائح"،

ونرفض الفرضية البديلة H1 التي تنص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في فندق البستان حول السياحة الصحراوية تُعزى إلى جنس السائح".

خلاصة الفصل الثاني:

بعد جمع الاستبيانات الصالحة والتي بلغ عددها 64 استبيان من مجتمع عينه الدراسة والذين زاروا فندق البستان بالمنية، حيث قمنا بإدخال الاستبيانات وتحليلها ومعالجتها بواسطة برنامج الإحصائي Spss20 حيث كانت نتيجة الاجابات على الاشكاليات المطروحة في هذه الدراسة الميدانية بأثبتات خمسة فرضيات ونفي واحد منها وهذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيانات.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد هدفت هذه الدراسة الى تقييم تأثير جودة خدمات السياحة الصحراوية حيث كانت الدراسة على بيانات عينة من مجتمع العملاء الذين زاروا فندق البستان بالمنية تبين ان جودة الخدمات تلعب دور فعال في رضا العملاء مما يزيد في استقطاب اكبر عدد ممكن من السواح , وبعد تحليل واثراء متغيرات الدراسة نظريا بالتطرق الى المتغير المستقل : 'الخدمات المقدمة' و المتغير التابع : 'تحسين السياحة الصحراوية' , وتطبيقا باستعمال ادوات منهجية تمثلت في الاستبيان, وبعد جمع البيانات ومعالجتها بواسطة برنامج SpssN20 واختبار صحة الفرضيات توصلنا الى ان هناك مستوى مرتفع لممارسة جودة الخدمات السياحية وكذا ممارسة السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية ومن اهم النتائج:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الامان على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على تحسين السياحة الصحراوية في فندق البستان المنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات السياح في فندق البستان حول السياحة الصحراوية تُعزى إلى السمات الشخصية للسياح (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد مرات زيارة الصحراء)

.التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة ارتأينا تقديم مجموعة وهي كالتالي:

- استغلال قدرات العاملين الذين يتمتعون بكفاءات ومهارات أخرى عند الحاجة .
 - اعداد برنامج تكويني لتطوير العاملين في تحسين الخدمات المقدمة .
 - الاعتماد على ابعاد جوده الخدمات في عمليات التوظيف كمعايير للتقييم .
 - اعادة النظر في اعداد وتحيين الهيكل التنظيمي للفندق من حيث المصالح والعمال لمواكبة جودة الخدمات .
 - امكانية توسعة الفندق من حيث طاقة الاستيعاب مع النظر في تخفيض اسعار الايواء .
 - ضرورة خلق تنافسية بين المؤسسات الفندقية من حيث تخفيض في الاسعار.
 - ضرورة دمج فندق البستان في علامة الجودة للفندقة والاطعام في الجزائر.
 - ضرورة المشاركة في النشاطات السياحية على مستوى فندق البستان كالأنشطة الثقافية المحلية والمأكولات التقليدية .
- افاق الدراسة :
- اجراء دراسة لتأثير التكنولوجيا في جودة الخدمات السياحة الصحراوية. اجراء دراسة لإيجاد الحلول الممكنة لتحسين جودة الخدمات في السياحة الصحراوية. اجراء دراسة لدور الترويج في جودة الخدمات المقدمة في السياحة الصحراوية.

قائمة المراجع و المصادر

المراجع

الكتب

1. سامي الشامي، مبادئ السياحة والخدمات السياحية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2019، ص. 15-22.

المجلات

1. عبد الله يوسف، "السياحة الصحراوية كرافد للتنمية الاقتصادية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد الجديد، مجلد 17، عدد 1، 2020، ص 92-108.
2. بن عبد الله أحمد، "المنتجعات السياحية ودورها في التنمية السياحية المستدامة في المناطق الصحراوية"، مجلة السياحة والتنمية، مجلد 14، عدد 3، 2020، ص 125-137.
3. علي عيسى، "أثر جودة الخدمات السياحية في رضا السائح"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 3، 2020.
4. عبد القادر سمير، تعريف الخدمات الفندقية ودورها في تحسين رضا الزبائن، مجلة السياحة والخدمات، العدد 12، 2021، ص 45-48.
5. سمير بوشامة، "دور السياحة في تحقيق التنمية المحلية المستدامة في الجزائر: دراسة حالة ولاية تمنراست"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الوادي، العدد 10، 2018، ص. 77-95.
6. عبد القادر سمير، "تعريف الخدمات الفندقية ودورها في تحسين رضا الزبائن"، مجلة السياحة والخدمات، العدد 12، 2021، ص. 45-48.
7. سامي كرمي، "تأثير جودة الخدمات الفندقية على رضا النزلاء والولاء: دراسة تطبيقية في فنادق الجزائر العاصمة"، مجلة بحوث السياحة والخدمات الفندقية، العدد 8، 2019، ص. 55-70.
8. رحمان، ن. "قياس جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر الزبائن باستخدام نموذج SERVQUAL"، مجلة دراسات اقتصادية، 13(1)، 2020، ص. 22-38.
9. القيسي، ناصر، "دور الاستجابة في تحسين جودة الخدمات السياحية: دراسة تطبيقية على الفنادق في مدينة دبي"، مجلة البحوث السياحية والاقتصادية، 12(3)، 2018، ص 45-62.

القوانين

1. القانون رقم 03-01 المؤرخ في 17 فيفري 2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 11، الصادرة بتاريخ 19 فيفري 2003، ص. 05، المادة 03.
2. القانون رقم 03-01 المؤرخ في 17 فيفري 2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 11، الصادرة بتاريخ 19 فيفري 2003، ص. 06، المادة 05.
3. القانون رقم 99-01 المؤرخ في 6 جانفي 1999، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 2، 13 جانفي 1999، المادة 14-51، ص ص 05-08.

المراسيم

1. المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 30 أبريل 2019، يعرّف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 33، 19 ماي 2019، المادة 09-34، ص ص 06-09.
2. القرار الوزاري المشترك رقم 01 / 2012 المؤرخ في 16 جوان 2012 الذي يحدد صيغة كيفية الإقامة لدى الساكن.

الملتقيات

1. جامعة بسكرة. دور السياحة الصحراوية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية (أعمال الملتقى العلمي). بسكرة، الجزائر: جامعة بسكرة، 2012.

مواقع الكترونية

1. وزارة السياحة، "دليل مخطط علامة الجودة للفندقة والإطعام والسياحة في الجزائر"، الموقع الرسمي لوزارة السياحة، <https://www.mta.gov.dz> (تاريخ الاطلاع: 20 فيفري 2025).

المصادر الاجنبية

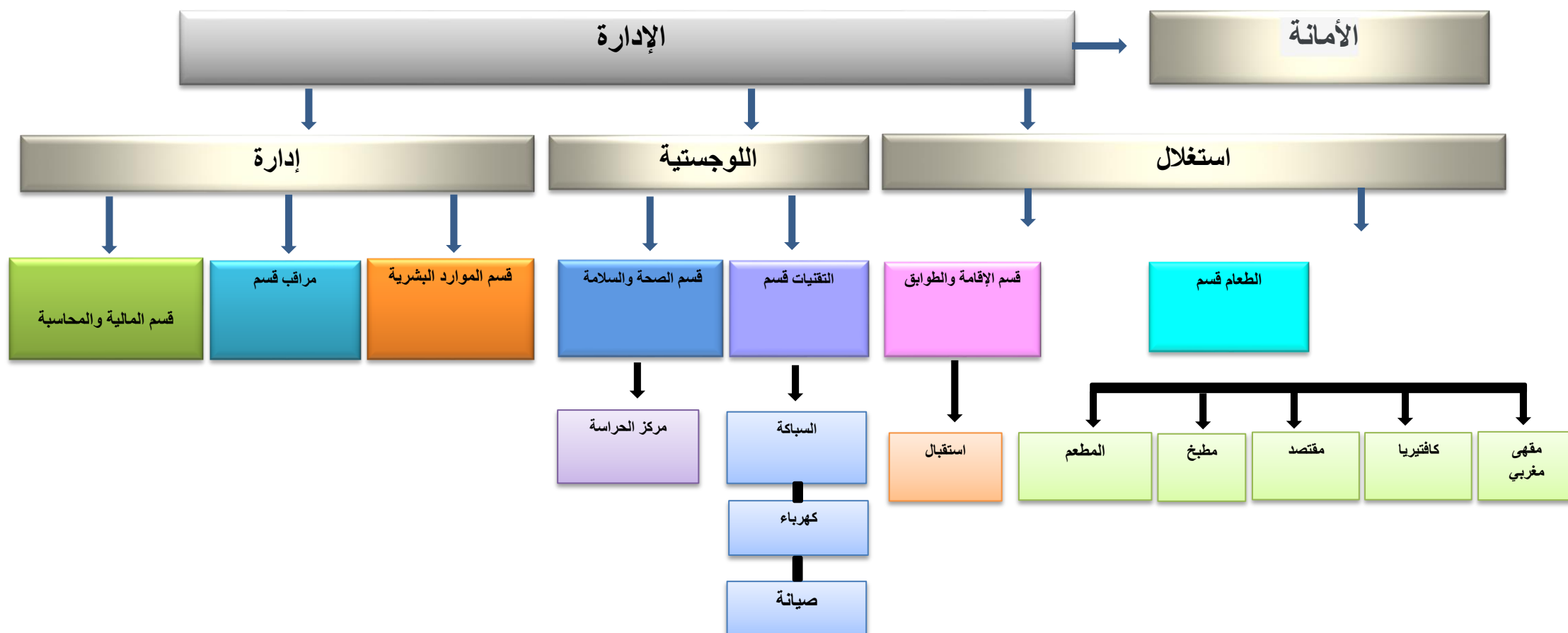
1. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

+الملحق (1): الهيكل التنظيمي لفندق البستان بالمنجعة

الهيكل التنظيمي لفندق البستان



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



تخصص ادارة أعمال سياحية

جودة الخدمات السياحية و تأثيرها على السياحة الصحراوية

- نشكركم جزيل الشكر على وقتكم الثمين ومساهمتم القيمة في هذا الاستبيان.
- تهدف نتائج هذا الاستبيان إلى تحسين جودة الخدمات السياحية وتطوير السياحة الصحراوية بما يتناسب مع احتياجات الزوار.
- يرجى الإجابة بدقة من خلال وضع علامة (X) في الخيار المناسب بناءً على تجربتكم الشخصية.
- فضلاً، تأكدوا من الإجابة على جميع الأسئلة بشكل دقيق للحصول على نتائج ذات مصداقية.

إشراف الأستاذة:

د. عجيبة حنان

إعداد الطالب:

لبصير اسماعيل

السنة الجامعية: 2025/2024

التاريخ:

رقم الاستبيان:

القسم الأول

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 20 سنة ☐ 20 - 30 سنة ☐ 30 - 40 سنة

☐ 40 - 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

☐ أقل من ثانوي ☐ جامعي ☐ شهادات أخرى

☐ دراسات عليا

4. كم مرة زرت الصحراء:

☐ مرة واحدة ☐ 2 الى 3 مرات ☐ أكثر من ثلاث مرات ☐

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الثاني: جودة الخدمات السياحية

الرقم	الفقرة	درجة القياس				
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تمام
أولا: الاعتمادية						
01	يقدم الفندق الخدمات المتفق عليها في الوقت المحدد.					
02	يقوم الفندق بتلبية طلبات العملاء بشكل صحيح من المرة الأولى.					
03	يلتزم الفندق بالمواعيد المعلن عنها) الاطعام السباحة.. الخ) .					
04	يمكن الاعتماد على الفندق في حل المشكلات التي تواجه العملاء بسرعة وفعالية.					
ثانيا: الاستجابة						
05	يلبي الفندق طلبات العملاء بسرعة و بالشكل المطلوب.					

					الرد على شكاوى العملاء كان بشكل جدي و مرضي للجميع.	06
--	--	--	--	--	---	----

					يقدم الفندق خدمات اضافية لتلبية احتياجات العملاء.	07
					يسهر الفندق على مساعدة العملاء و تقديم الدعم لهم.	08
ثالثا: الملموسية						
					يزخر الفندق بتصميم داخلي و خارجي يعكس البيئة الصحراوية.	09
					تتوفر في الفندق مرافق و خدمات ذات جودة عالية.	10
					تجد الفندق نظيف و مرتب.	11
					يتوفر بالفندق وسائل و أثاث راحة متنوع.	12
رابعا: الأمان						
					تشعر بالأمن و الأمان داخل الفندق.	13
					يقوم الفندق بإجراءات أمنية احترازية لحماية العملاء و ممتلكاتهم.	14
					يتعامل الفندق مع بيانات العملاء الشخصية بكل سرية.	15
					يوفر الفندق أنظمة المراقبة و كذا خدمات الطوارئ و الاسعافات الأولية.	16

خامسا: التعاطف

17	يستقبل العاملون السواح باهتمام و تقدير.				
18	يسهر العاملون على فهم احتياجات السواح و تلبيتها.				
19	يتعامل العاملون مع السواح بتعاطف و ود.				
20	يقدم الفندق خدمات فردية لتلبية طلبات بعض السواح.				

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الثاني: السياحة الصحراوية

المحور الثالث: السياحة الصحراوية

21	تجربتك في الفندق زادت من اهتمامك بالسياحة الصحراوية.				
22	مستعد لدفع مبالغ اضافية مقابل خدمات سياحية صحراوية عالية الجودة.				
23	ساعدتك هذه التجربة في التعرف على العادات و تقاليد و التراث الصحراوي.				

					24	تحسنت الصورة الذهنية لديكم عن السياحة الصحراوية بعد هذه التجربة.
					25	فضلت التجارب السياحية التي ركزت على الأنشطة البدنية ركوب الجمال و السيارات الرباعية الدفع. الخ
					26	فضلت التجارب السياحية التي ركزت على الأنشطة الثقافية زيارة المتاحف و المعالم الأثرية و التعرف على الحرف
					27	توصية الآخرين بزيارة الصحراء و الاقامة في هذا الفندق.

نشكركم على حسن تعاونكم معنا.

الملحق (3): نتائج مخرجات *spss* لتساؤلات الفرعية (4،5) مع اختبار الفرضية الاولى

الجدول (1): الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	52	81.3	81.3	81.3
أنثى	12	18.8	18.8	100.0
Total	64	100.0	100.0	

الجدول (2): العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اقل من 20 سنة	1	1.6	1.6	1.6
من 20 الى 30 سنة	16	25.0	25.0	26.6
من 30 الى 40 سنة	22	34.4	34.4	60.9
من 40 الى 50 سنة	17	26.6	26.6	87.5
أكثر من 50 سنة	8	12.5	12.5	100.0
Total	64	100.0	100.0	

الجدول (3): المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اقل من ثانوي	8	12.5	12.5	12.5
جامعي	33	51.6	51.6	64.1
دراسات عليا	12	18.8	18.8	82.8

شهادات اخرى	11	17.2	17.2	100.0
Total	64	100.0	100.0	

الجدول (4): كم مرة زرت الصحراء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مرة واحدة	13	20.3	20.3	20.3
Valid من 2 الى 3 مرات	10	15.6	15.6	35.9
أكثر من 3 مرات	41	64.1	64.1	100.0
Total	64	100.0	100.0	

الجدول (5): معامل ألفا كرومباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	31

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

7	.929
---	------

الجدول (6): اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المتغير التابع	.186	64	.000	.869	64	.000
المتغير المستقل	.160	64	.000	.896	64	.000

a. Lilliefors Significance Correction

الجدول (7): نتائج الصدق البنائي للاستبيان

Correlations

		المتغير المستقل	المتغير التابع
Spearman's rho	Correlation	1.000	.791**
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	64	64
المتغير المستقل	Correlation	.791**	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	64	64
		المتغير التابع	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات لمؤور جودة الخدمات السياحية

Statistics

	الاعتمادية	يمكن الاعتماد على	يلتزم الفندق بالمواعيد	يقوم الفندق بتلبية	يقدم الفندق
		المشكلات التي تواجه العملاء بسرعة وفعالية.	المعلن عنها الاطعام (الخبز).	بشكل صحيح من المرة الأولى.	الخدمات المتفق عليها في الوقت المحدد.
Valid N	64	64	64	64	64
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.9727	4.0156	3.9844	3.9688	3.9219
Std. Deviation	.76131	.78664	.91707	.87230	.82240

Statistics

	الاستجابة	يسهر الفندق على	يقدم الفندق خدمات	الرد على شكاوى	يلي الفندق طلبات
		مساعدة العملاء و تقديم الدعم لهم.	اضافية لتلبية احتياجات العملاء.	العملاء كان بشكل جدي و مرضي للجميع	العملاء بسرعة و بالشكل المطلوب.
Valid N	64	64	64	64	64
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.9141	3.9844	3.7656	3.8750	4.0313
Std. Deviation	.84306	.91707	1.05020	1.07644	.77600

Statistics

	الملموسية	يتوفر بالفندق وسائل و أثاث راحة متنوع	تجد الفندق نظيف و مرتب.	تتوفر في الفندق مرافق و خدمات ذات جودة عالية	يزخر الفندق بتصميم داخلي و خارجي يعكس البيئة الصحراوية
Valid	64	64	64	64	64
N					
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.8789	3.8906	3.9219	3.6406	4.0625
Std. Deviation	.77918	.97780	.94792	1.13203	.92367

Statistics

	الامان	"يوفر الفندق أنظمة المراقبة وكذا خدمات الطوارئ والاسعافات الأولية.	يتعامل الفندق مع بيانات العملاء الشخصية بكل سرية.	يقوم الفندق بإجراءات أمنية احترازية الحماية العملاء وممتلكاتهم.	تشعر بالأمن والأمان داخل الفندق	
Valid N	64	64	64	64	64	
Missing	0	0	0	0	0	
Mean	4.1719	4.0625	4.0625	4.2500	4.3125	
Std. Deviation	.69988	.87060	.87060	.73463	.61399	

Statistics

	التعاطف	يقدم الفندق خدمات فردية لتلبية طلبات بعض السواح	يتعامل العاملون مع السواح بتعاطف و ود	يسهر العاملون على فهم احتياجات السواح وتلبيتها.	"يستقبل العاملون السواح باهتمام و تقدير	
Valid N	64	64	64	64	64	
Missing	0	0	0	0	0	
Mean	4.0938	4.0156	4.1250	4.0938	4.1406	
Std. Deviation	.80856	.89960	.88192	.84925	.88850	

الجدول (9-): المتوسطات الحسابية والانحرافات لمحور جودة الخدمات السياحية

Statistics

المتغير المستقل

Valid	64
N	
Missing	0
Mean	4.0063
Std. Deviation	.69371

الملحق (3): نتائج مخرجات spss لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات الفرعية

الجدول (1): الانحدار الخطي لبعء الاعتدالية على السياحة الصحراوية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.488	.480	.59572

a. Predictors: (Constant), الاعتدالية

Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	20.986	1	20.986	59.134	.000 ^b
1 Residual	22.003	62	.355		
Total	42.989	63			

a. Dependent Variable: المتغير التابع

b. Predictors: (Constant), الاعتدالية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.868	.399		2.177	.033
1 الاعتمادية	.758	.099	.699	7.690	.000

a. Dependent Variable: المتغير التابع

الجدول (2): الانحدار الخطي لبعده الاستجابة على السياحة الصحراوية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 ^a	.485	.477	.59762

a. Predictors: (Constant),

Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20.845	1	20.845	58.364	.000 ^b
Residual	22.144	62	.357		
Total	42.989	63			

a. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant),

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.209	.357		3.382	.001

الاستجابة	.682	.089	.696	7.640	.000
-----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: المتغير التابع

الجدول (3): الانحدار الخطي لبعث الملموسية على السياحة الصحراوية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.409	.399	.64030

a. Predictors: (Constant), الملموسية

Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.569	1	17.569	42.852	.000 ^b
Residual	25.419	62	.410		
Total	42.989	63			

a. المتغير التابع. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant), الملموسية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.251	.409		3.054	.003

الموسمية	.678	.104	.639	6.546	.000
----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: المتغير التابع

الجدول (4): الانحدار الخطي لبعء الامان على السياحة الصحراوية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 ^a	.447	.438	.61901

a. Predictors: (Constant), الامان

Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19.232	1	19.232	50.192	.000 ^b
Residual	23.757	62	.383		
Total	42.989	63			

a. المتغير التابع. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant), الامان

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.586	.471		1.244	.218

	الامان	.789	.111	.669	7.085	.000
--	--------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: المتغير التابع

الجدول (5): الانحدار الخطي لبعء التعاطف على السياحة الصحراوية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 ^a	.674	.669	.47545

a. Predictors: (Constant), التعاطف

Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	28.973	1	28.973	128.169	.000 ^b
1 Residual	14.015	62	.226		
Total	42.989	63			

a. المتغير التابع. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant), التعاطف

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.446	.309		1.443	.154

التعاطف	.839	.074	.821	11.321	.000
---------	------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: المتغير التابع

الملحق (4): نتائج مخرجات spss لاختبار الفرضية الثانية

الجدول (1) نتائج اختبار Mann Whitney

Test Statistics

	المتغير التابع
Mann-Whitney U	281.500
Wilcoxon W	359.500
Z	-.530
Asymp. Sig. (2-tailed)	.596

a. Grouping Variable: الجنس

الجدول (2): نتائج اختبار Kruskal Wallis Test .

Test Statistics

	المتغير التابع
Chi-Square	4.213
df	4
Asymp. Sig.	.378

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

العمر

Test Statistics

	المتغير التابع
Chi-Square	1.947
df	1
Asymp. Sig.	.163

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

كم مرة زرت الصحراء

Test Statistics

	المتغير التابع
Chi-Square	6.261
df	3
Asymp. Sig.	.100

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

المستوى التعليمي

الملحق (4): استمارة تسهيل المهمة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Université de Ghardaïa
Faculté des Sciences Economiques ,
Commerciales et Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
الرقم: 17/ ق. ع. ت / 2025

غرداية في: 09 مارس 2025

إلى السيد: مسير فندق البستان المنيرة

الموضوع: طلب تسهيل مهمة

المرجع: المرسوم التنفيذي رقم 13-306 المؤرخ في 31 غشت سنة 2013، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 14-85 المؤرخ في 20 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 20 فبراير سنة 2014.
في إطار تعزيز التعاون و التبادل ما بين الجامعة و المحيط الاقتصادي و الاجتماعي، و بهدف ضمان إجراء بحوث أكاديمية ذات جودة، يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم بطلب تسهيل إجراء تريض ميداني لصالح الطالب :

1- لبصير إسماعيل المستوى: ثانية ماستر التخصص: إدارة أعمال سياحية

لمذكرة نيل شهادة الماستر تحت عنوان:

اثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية * المنتجعات السياحية نموذجا *
تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام.

رئيس القسم

الموافقة المبدئية للمؤسسة المستقبلة

في 09/03/2025

ب. الكرم



المدير
ب. الكرم



I شكر و عرفان

II ملخص

III Abstract

V قائمة المحتويات

VIII قائمة الجداول و الأشكال والملاحق

IX قائمة الجداول:

ل المقدمة

الفصل الأول: الجانب النظري أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية

7 تمهيد

8 المبحث الأول: جودة الخدمات الصحراوية

8 المطلب الأول: السياحة الصحراوية

9 الفرع الأول: أنواع السياحة بالجزائر

9 أولاً: السياحة الثقافية

9 ثانياً: سياحة الاعمال والمؤتمرات

9 ثالثاً: السياحة الحموية والمعالجة بمياه البحر

9 رابعاً: السياحة الحموية البحرية

9 خامساً: السياحة الترفيهية والاستجمامية

10 الفرع الثاني: مميزات السياحة الصحراوية

11 الفرع الثالث: دور السياحة الصحراوية على المستوى الوطني و المحلي

12 المطلب الثاني: المنتجعات السياحية (المؤسسات الفندقية)

13 الفرع الأول: أنواع المؤسسات الفندقية

13 أولاً: الفنادق

13 ثانياً: المركبات السياحية او قري العطل

13 ثالثاً: شقق الفنادق او الاقامات الفندقية

13	رابعاً: الموتيالات او نزل الطريق
14	خامساً: المخيمات السياحية
14	الفرع الثاني: معايير تصنيف المؤسسات الفندقية واستغلالها
15	المطلب الثالث: جودة الخدمات السياحية والفندقية في الجزائر
16	الفرع الأول: تعريف الخدمات السياحية والفندقية
16	أولاً: تعريف الخدمات السياحية
16	ثانياً: تعريف الخدمات الفندقية
17	الفرع الثاني: جودة الخدمات الفندقية
17	الفرع الثالث: محددات جودة الخدمات الفندقية
17	أولاً: الملموسية
18	ثانياً: الاعتمادية
18	ثالثاً: الاستجابة
18	رابعاً: الامان
19	خامساً: التعاطف
19	الفرع الرابع: حقوق وواجبات الفندقي والعميل
20	الفرع الخامس: علامة جودة السياحة في الفندقية والاطعام في الجزائرية
20	الفرع السادس: تامين الخدمات السياحية للفندقية والاطعام
22	المبحث الثاني: دراسات وابحاث سابقة
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة
27	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
32	خلاصة الفصل الاول:

الفصل الثاني: دراسة حالة أثر جودة الخدمات في تحسين السياحة الصحراوية فندق البستان ولاية المنية

21	تمهيد
22	المبحث الاول: تقديم الإطار المنهجي للطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة
22	المطلب الاول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
22	الفرع الأول: الاجراءات التطبيقية
22	أولاً: منهجية الدراسة
22	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:
23	ثالثاً: لمحة عن محل الدراسة:

26	المطلب الثاني: الادوات الاحصائية المستخدمة.....
26	الفرع الأول: ادوات جمع البيانات
26	الاستبيان:
27	الفرع الثاني: الاساليب الاحصائية المستخدمة
30	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
30	اولا: ثبات الاستبيان
31	صدق الاتساق
32	ثانيا: تحكيم الاستبيان
34	ثالثا: توزيع البيانات
36	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج و اختبار الفرضيات
36	المطلب الأول: الخصائص الديمغرافية لعينات الدراسة.....
36	أ- الجنس:
37	ب- السن:
38	ج- المستوى التعليمي:
39	د- كم مرة زرت الصحراء:
40	المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد عينة لمحوري الدراسة.
40	الفرع الأول: تحليل إجابات أفراد العينة لمحور جودة الخدمات في الفندق.....
43	بعد الاعتمادية:
43	بعد الاستجابة:
44	بعد الملموسية:
44	بعد الأمان:
44	بعد التعاطف:
45	الفرع الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة لمحور تحسين السياحة الصحراوية.....
47	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.....
47	الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسة الأولى التي مفادها
48	اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى:
49	اختبار الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على:
51	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:
53	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:
55	اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

57 الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها

60 خلاصة الفصل الثاني:

61 الخاتمة:

60 قائمة المراجع والمصادر

62 قائمة الملاحق
