

## ● مقدمه

تمثل الجودة مطلب حيوي و هام في كافة قطاعات الأعمال، وذلك لتزايد حده المنافسة الدولية. وقد تم تطبيق مفاهيم الجودة في العديد من أنشطة وصناعات الخدمات، وكذلك تم تطبيقها في صناعة الخدمات السياحية حيث تمثل جودة الخدمات السياحية العمود الفقري لتطوير هذه الصناعة والعنصر الحاكم للبقاء في السوق المحلي و السوق العالمي خاصة في ظل المنافسة الشرسة بين المقاصد السياحية.

يكمن مفتاح النجاح الذي تسعى الفنادق لتحقيقه في تقديم الخدمات بالشكل الملائم لتلبية رغبات واحتياجات العملاء المتنوعه والمتزايدة باستمرار بل وتجاوز توقعاتهم وذلك للعمل على البقاء في السوق المحلي والعالمي علي حد سواء، ولمواجهه المنافسة في العمل و الوصول اعلي مستوي من الربحية.

وهذا ما تسعى اليه الدراسة و هو الوصول لمستوى رفيع من جودة الخدمات المقدمة للعملاء و العمل علي تلبية رغباتهم وتوقعاتهم لأكبر قدر ممكن وهذا الهدف الجوهر ي انبثق منه مجموعة من **الاهداف الفرعية وهي :-**

١. التعرف على العوامل المؤثر ةعلى مستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة في مطاعم الفنادق و دراستها.

٢ تقييم العوامل المؤثر ةعلى مستوى جودة الخدمات المقدمة.

٣. تحديد العلاقة بين رضاء و ولاء العملاء ومستوي جودة الخدمات المقدمة لهم مع تقديم بعض المقترحات التي تساهم في الوصول لاعلى مستوى من رضاء العملاء.

## ● موضوع الدراسة

بناء على أهداف الدراسة التي تم ذكرها مسبقاً، قام الباحث بصياغة موضوع الدراسة كالتالي " تقييم جودة خدمة الأغذية والمشروبات المقدمة فى مطاعم الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى".

## ● فروض الدراسة

**\*\*بناء على أهداف الدراسة تم وضع الفروض التالية :-**

١. جودة خدمة الاغذية و المشروبات المقدمة فى مطاعم الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى تلبي احتياجات العملاء و رغباتهم وتوقعاتهم.
٢. توجد علاقة قوية بين رضاء وولاء العملاء ومستوي الخدمات المقدمة لهم فى مطاعم الفنادق.

## ● منهجية الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي بحيث يتم الأجابة علي اسئلة الدراسة من خلال استطلاع اراء عينة من المجتمع للتعرف علي مدي تقييمها و تحليلها.

## ● مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من عملاء مطاعم الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى و عددها ٢٦ فندق، ونظرا لكبر حجم العملاء، فقد قام الباحث بأخذ عينة مقبولة احصائيا يبلغ عددها ٤٠٠ عميل من اجمالي عدد العملاء، و قد قسمت هذه العينة تبعا لنسبة تمثيل كل جنسية من جنسيات العملاء في المجتمع.

## • أداة جمع البيانات

تم جمع البيانات عن طريق الأستبيان، حيث ضم مجموعة من الأسئلة التي وجهت للعملاء ثم تم جمع البيانات وتحليلها عن طريق استخدام برنامج SPSS و ذلك للوصول لنتائج من الدراسة.

يتكون الأستبيان من ثلاثة أجزاء، فالأول منها يضم أربعة أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية، و الثاني يضم ثلاثة أسئلة تتعلق بقياس مدي رضاء العملاء و ولائهم، أما الجزء الثالث فيضم ٤١ سؤال موزعين علي ثلاثة جزئيات كالتالي، فالجزئية الأولى لتقييم العاملين و تضم ١٧ سؤال، و الثانية لتقييم يضم ثلاثة أسئلة جودة خدمة الأغذية والمشروبات المقدمة و تضم ١٠ أسئلة، والجزئية الثالثة لتقييم المطعم و الأماكنيات و التسهيلات المتاحة به و تضم ١٤ سؤال.

## • نتائج الدراسة

\*\* و قد أوصت الدراسة بالتالي:-

١. ضرورة الأرتقاء بمستوي النظافة الشخصية و العامة علي حدا سواء.
٢. الأهتمام بالاصناف المقدمة للعميل سواء من حيث الشكل ، المذاق أو طريقة التقديم.
٣. ضرورة العمل علي تحسين أداء العاملين للوصول لرضاء العملاء.
٤. تفويض السلطة للعاملين لسرعة حل المشاكل الخاصة بالعملاء فور حدوثها.
٥. أعداد برامج تدريبية مستمرة تركز علي تنمية أداء و مهارات العاملين.