

واقع تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية للفنادق في مصر.

الملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في قطاع الفنادق المصرية وتتمثل هذه المفاهيم في التركيز على (إرضاء العميل، تلبية احتياجات العاملين، تحسين عمليات الخدمة، وتعزيز الميزة التنافسية)، كما تهدف أيضا إلى تحديد أثر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمة المقدمه كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية للفنادق.

وقد تم استخدام المنهج الكيفي الكمي من خلال اجراء مقابلات شخصية مقننة مع مديري بعض أقسام الفنادق (الاعذية والمشروبات، الموارد البشرية، ادارة الغرف) وتمت مراجعة السجلات والوثائق الخاصة بفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى و وقد تم تصميم قائمة فحص لتقييم مدي نضج إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، بعد ذلك تم توزيع قائمة الفحص علي فنادق القاهرة الكبرى وعددها ٣٣ فندق وكانت نسبة الاستجابة ٥٢% بعدد ١٧ فندقاً من فئة الخمس نجوم تم اختيارهم كعينة عشوائية بسيطة، وخلصت الدراسة إلى أن هناك تفاوت واضح لدى الفنادق لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة بها، وقد طبقت هذه المفاهيم بدرجات ومستويات ايجابية متفاوتة، فقد كان أعلى مستوى تطبيق هو التركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة وذلك من خلال استمرارية التحسين والقدرة على الاتصال الفعال والقدرة على قياس جودة أداء تقديم الخدمة، يليه الاهتمام بالتركيز على العميل، ثم التركيز على تحسين جودة عمليات الخدمة، بعد ذلك التركيز على تلبية احتياجات العاملين من خلال مشاركتهم وتدريبهم وتحفيزهم. وأظهرت النتائج أن الإدارة العليا لديها سياسة للجودة وتسعى الى نشرها بين العاملين، كما أنها تحدد حاجات ورغبات العملاء، الا أنها لا تقوم بتوثيق هذه المفاهيم، وأن إدارة الفندق تهتم بتطوير أبعاد جودة الخدمة.

كلمات دالة: إدارة الجودة الشاملة، الميزة التنافسية، أبعاد جودة الخدمة الفندقية، رضاء العملاء.

The actual practices of TQM concepts as an approach to achieve a competitive advantage for Egyptian hotels.

Abstract

The Total Quality Management is considered as one of the most important modern administrative pattern through which the enterprises aim to develop the ways of work, improve the performance and satisfy the needs of customers according to the required specifications with less effort and cost.

This study aimed to recognize the actual practices of TQM concepts as an approach to achieve a competitive advantage for Egyptian hotels, to investigate to what extent Egyptian hotels are aware of the importance of Total quality management implementation. TQM principles include the customer satisfaction, top management commitment and support, employee's involvement and empowerment.

To answer the questions of the study, the researcher used the qualitative quantitative approach, the records and documents of five-star hotels in Greater Cairo were reviewed to design a checklist to assess the maturity of the actual practices of TQM concepts. The society of the study combined of the 33 hotels in the Greater Cairo. The response rate was 52% (17 five-star hotels) that were selected as a simple random sample. The study recommended the continuous support and commitment of top management in implementing TQM principles; beside they should encourage employee participation through team works and should be impeded in their culture.

Key Words: Total Quality Management, Competitive Advantage, Service Quality, Customer Satisfaction.