



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تقييم مدى توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)

إعداد

د. محسن عبد الحسين الصخني

دكتوراه الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (١٥) – الجزء الاول - يونيو ٢٠٢٤

تقييم مدى توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كريلاء المقدسة مع المواصفة الدولية
لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)

الملخص

تعد الخدمة الفندقية أساس العمل الفندقية وجوهر تنافسته، وتسعى الفنادق بمختلف درجاتها إلى زيادة الحصة السوقية وجذب العملاء الجدد، وإرضاء العملاء الحاليين، وتطلب ذلك الاخذ بنظم الادارة الحديثة وتكييف الاوضاع مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)، ومن هذا المنطق هدفت الدراسة في المقام الاول إلى استكشاف مدى توافق الخدمات المقدمة في فنادق مدينة كربلاء المقدسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو ١٨٥١٣، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التطبيقي المسحي، واستخدمت الاستبيان لجمع بيانات الدراسة من خلال عينة عشوائية من العاملين في فنادق الدرجة الممتازة والاولى بمدينة كربلاء المقدسة بلغ عددها (٧٧) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين اراء العاملين في الفنادق حول توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)، ووجود تاثير ذو دلالة احصائية لتطبيق معايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513) على تحسين الخدمات الفندقية في

فنادق مدينة كربلاء المقدسة، وأوصت الدراسة بتطبيق نظم الإدارة الفندقية الحديثة خاصة المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)، وتطبيق معايير الاستدامة البيئية، والاعتماد بمعايير التحسين المستمر والتدريب المستدام في الفنادق.

الكلمات الدالة: المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة – الـ ١٨٥١٣ - كربلاء المقدسة.

Evaluating the extent of compatibility of hotel services in hotels in the Karbala Holy City with the International Standard for Tourism Services Management (ISO 18513)

Abstract

Hotel service is the basis of hotel work and the essence of its competition. Hotels of all levels seek to expand market share, attract more new customers, and retain existing customers. This requires adopting modern management systems and adapting conditions to the international standard for tourism services management (ISO 18513). Based on this logic, the study aimed primarily to explore the extent to which the services provided in hotels in the holy city of Karbala comply with the international standard for tourism services management, ISO 18513. The study relied on the descriptive analytical approach and the applied survey approach, and used a questionnaire to collect study data from a random sample of workers in The number of excellent and first class hotels in the holy city of Karbala reached (77). The study found that there are statistically significant differences between the opinions of the study sample about the compatibility of hotel services in hotels in the holy city of Karbala with

the International Standard for Tourism Services Management (ISO 18513), and the presence of a statistically significant effect of applying the standards of the International Specification for Tourism Services Management (ISO 18513) on Improving hotel services in hotels in the holy city of Karbala. The study recommended applying modern hotel management systems, especially the International Standard for Tourism Services Management (ISO 18513), applying environmental sustainability standards, and adopting standards for continuous improvement and sustainable training in hotels.

Key words: International Standard for Tourism Services Management - ISO 18513 - Holy Karbala.

المقدمة:

تعد الخدمات الفندقية جوهر التنافسية في صناعة الفنادق التي يتحدد أدائها وفقا لمستوى الخدمات المقدمة لعملائها (علي، ٢٠١٦)، نظرا لان الخدمة الفندقية تدور في الاساس حول العميل فهو الهدف والغاية، ومن رغباته تبدأ الخدمة الفندقية واليها تنتهي (خلوط وشنشونة، ٢٠١٩)، بالاعتماد على تقديم مستوى لائق من الخدمات تلبي متطلبات العملاء، وتحقق رضاهم، ويتطلب ذلك توفير مجموعة من الخدمات الفندقية الأساسية والمضاعفة، والتميزة بمستوى عال من الجودة؛ التي تميز التجربة الفندقية قبل وأثناء وبعد الإقامة (حمزة، ٢٠٢٢)، وبالتالي اصحبت الفنادق تسعى جاهدة إلى اثبات وجودها وتميزها في خدماتها بما يتوافق مع التغييرات المتسارعة في احتياجات واذواق العملاء، واشتداد حدة التنافسية في السوق، وذلك عن طريق استحداث الطرق والأساليب الجديدة التي تحقق بها التميز والمنافسة وتحسين مستوى الاداء وصولا إلى تحقيق اعلى مستويات الرضا لدى عملائها (صكري وعيشاوي، ٢٠١٧).

ومن أهم المداخل التي تؤهل الفنادق لتحقيق تقدما ملموسا في مستوى الخدمات الفندقية التي تقدمها للعملاء هو محاولة الوصول

إلى درجة عالية من التطابق والتوافق مع المعايير القياسية الدولية لخدمات السياحة (ISO 18513) التي تمثل احد أبرز المسارات الاستراتيجية التي تمثل المنظومة الشاملة بما تقدمه من قيمة متميزة لجودة الخدمة الفندقية، بما يحقق للعملاء المكاسب الوظيفية والمنافع الاجتماعية والاحتياجات العاطفية، وتحقق للفندق المكاسب الربحية (عبدالله وآخرون، ٢٠١٧).

١ - مشكلة الدراسة:

تتجسد مشكلة الدراسة في ظل ما تعاني منه معظم الفنادق العراقية من اتباعها نظم الإدارة التقليدية البعيدة عن تطبيق الاساليب الادارية الحديثة؛ مما يتطلب احداث تغييرات جوهرية وجذرية في واقعها التنظيمي (العزاوي واسماعيل، ٢٠١٧)، ويفرض ذلك على الفنادق ايجاد البدائل الادارية التي تتميز بجودة الخدمات الفندقية، وتلبي الاحتياجات والرغبات المتجددة للعملاء، وتستجيب للمتطلبات المعاصرة في النظم الادارية التنظيمية لتحسين مستوى الخدمات الفندقية وتعزيز تنافسيتها (حمدوني وآخرون، ٢٠٢١).

ومن هذا المنطلق تتجسد مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الآتي:

ما مدى توافق خدمات الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو ١٨٥١٣؟

٢ - فرضيات الدراسة:

١/٢ الفرضية الأولى:

"توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين في الفنادق حول توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة مع المواصفة الدولية لإدارة الخدمات السياحية (ISO 18513).

٢/٢ الفرضية الثانية:

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير المواصفة الدولية لإدارة الخدمات السياحية (ISO 18513) على تحسين الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة.

٣ - أهداف الدراسة:

١/٣ استعراض مفهوم الخدمات الفندقية وتحديد أهم خصائصها وعناصرها.

٢/٣ التعرف على مبادئ المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو ١٨٥١٣.

٣/٣ تحديد معايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو
١٨٥١٣.

٤/٣ تقييم مدى توافق الخدمات المقدمة في فنادق مدينة كربلاء
المقدسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو
١٨٥١٣.

٤ - حدود الدراسة:

١/٤ الحدود المنهجية: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي
التحليلي، وكذلك المنهج التطبيقي المسحي من خلال الاعتماد على
الاستبانة كأداة أساسية لتجميع البيانات التطبيقية للدراسة.

٢/٤ الحدود المكانية: يقتصر الجانب التطبيقي للبحث على
الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة بالعراق.

٣/٤ الحدود الزمنية: تم تصميم الاستبيان الإلكتروني وتوزيع
عن طريق نماذج جوجل على الانترنت في الفترة من
٢٠٢٣/٩/١ إلى ٢٠٢٣/١١/١٥ م

٤/٤ الحدود البشرية: اعتمد البحث على استطلاع آراء عينة
عشوائية من العاملين في فنادق مدينة كربلاء المقدسة من
الدرجتين الممتازة والاولى وبلغ حجمها (٧٧) مفردة.

- الإطار النظري:

١ - الخدمات الفندقية:

يتناول هذا العنصر تعريف الخدمات الفندقية وخصائصها وعناصرها، كما يلي:

١/١ تعريف الخدمات الفندقية:

تُعرف الخدمة بأنها العمل غير الملموس الذي يقدمه طرف إلى طرف آخر (Kotler and Keller, 2012)، وهى محصلة النتائج الناجمة عن مختلف الأنشطة المرتبطة بالعلاقة بين المورد والعميل (International Standard ISO 9001, 2015)، ويقصد بالخدمات الفندقية الأنشطة الخدمية غير المادية التي تقدمها الفنادق بشكل منفصل، ومصمم لاشباع رغبات واحتياجات العملاء وتأمين الراحة والتسهيلات في شراء الخدمات خلال مدة الإقامة الفندقية (خضرة، ٢٠١٣)، وهى مجموعة العمليات والأنشطة والتسهيلات التي تؤمن للعملاء الراحة وتحقيق رغباتهم واحتياجاتهم عند شراء المنتجات والخدمات الفندقية خلال فترة إقامتهم في الفندق (شنة واسماعيل، ٢٠٢٠)، كما تشير إلى المنفعة التي يدركها العميل، والقائمة بحد ذاتها، أو المتصلة

بالاشياء المادية، وقد تكون هذه المنفعة قابلة للتبادل، ولكنها في الغالب غير ملموسة (دولي، ٢٠٢٠)، وتشكل الخدمات الفندقية احد القطاعات الانتاجية والموارد الاقتصادية الفاعلة في تطوير وتنمية المقومات السياحية، ودعم موارد المقاصد السياحية وزيادة قدرتها على الجذب السياحي (النجم، ٢٠١٨).

٢/١ خصائص الخدمات الفندقية:

تشمل اهم خصائص الخدمات الفندقية ما يلي:

١/٢/١ عدم الملموسية: تقدم الفنادق الخدمات المعنوية غير الملموسة، وهى التى لا يمكن ان يدركها العميل بحواسه الخمسة، بها بل انه يختار الفندق وفقا للسمعة، أو الشهرة، أو التجربة الشخصية اكثر منه على اساس الجوانب المادية الملموسة (مطر، ٢٠١٤).

٢/٢/١ سرعة التلاشي: وتعنى ان الخدمة الفندقية غير قابلة للتخزين، أو تاجيل الاستفادة من وقت الاخر، حيث لا يمكن للفندق تخزين الغرف غير المشغولة أو استبدال استعمالها من عميل إلى اخر، أو استخدامها في ليلة لاحقة، وبالتالي فان الخدمات الفندقية قصيرة العمر (مطر، ٢٠١٤).

٣/٢/١ التلازم: وتعني عدم قابلية الخدمات الفندقية للانتقال المكاني أو الزماني، حيث يتوجب على العملاء الانتقال إلى أماكن الفنادق حيثما توجد، فلا يمكن أن يتم إنتاج الخدمات الفندقية في مكان ما، ويستهلكها العميل في مكان آخر، لذلك تتسم الخدمات الفندقية بأنه يتم إنتاجها وكذلك استهلاكها في نفس المكان والزمان، وبشكل مباشر (الغنيمة، ٢٠١٥).

٤/٢/١ عدم التجانس: وتعني أن الخدمات الفندقية متغيرة الخصائص، نظراً لتعدد الأشخاص الذين يقدمون الخدمة في الفنادق من وقت لآخر، مما يؤدي إلى تباين جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تأثير مستوى الخدمات بشخصية وسيكولوجية العاملين، واختلاف طبيعة الخدمات الفندقية من فندق إلى آخر ومن منطقة إلى أخرى (الغنيمة، ٢٠١٦).

٥/٢/١ الموسمية: يتسم النشاط الفندقي بالموسمية بشكل حاد، سواء كانت الموسمية الفصلية حيث يزيد نشاطها خلال فصول اعتدال المناخ أو الأعياد والمناسبات، أو الموسمية الأسبوعية حيث يزيد حجم المبيعات الفندقية خلال عطل نهاية الأسبوع، أو الموسمية اليومية التي تتركز في فترة الظهيرة من اليوم، وبعد

السادسة مساء ذروة الاشغال بالنسبة للمطاعم الفندقية وقاعات الاحتفالات (خضرة، ٢٠١٣).

٦/٢/١ الانسنة: وتعني انسانية الخدمات الفندقية، بمعنى اعتمادها بشكل اساسي على العنصر البشري الذي يقدم مختلف الخدمات للعملاء بطرق شتى يتم فيها التواصل المباشر بين العاملين والعملاء ويعتمد نجاح هذا العنصر على سرعة الاستجابة وجودة الخدمة ولباقة العاملين ومعايير الكياسة واللفظ وحسن المعاملة (الغنيمات، ٢٠١٦).

٣/١ عناصر الخدمات الفندقية:

تتضمن الخدمات الفندقية العناصر التالية:

١/٣/١ الخدمات الفندقية الجوهرية: تشمل الوظائف الأساسية التي تقدمها الفنادق وهي خدمات الايواء والسكن الفندقي بمختلف درجاتها، وهي الخدمات التي يشتريها العميل بغرض الحصول على الإقامة المؤقتة والراحة والنوم (دولي، ٢٠٢٠)، بالإضافة إلى تقديم خدمات الاطعمة والمشروبات التي تعد ركنا اساسيا في صناعة الضيافة وتقدم نموذجا تنافسيا في تطوير الخدمات الفندقية (كاظم ومحسن، ٢٠٢٢).

٢/٣/١ الخدمات الفندقية التسهيلية: تتضمن الخدمات التي يتم تقديمها إلى العملاء لمساعدتهم في الانتفاع بالخدمات الجوهريّة، مثل تسهيل خدمات الحجز الفندقي عبر الانترنت، والدفع الالكتروني، وخدمات النقل السياحي مثل الليموزين، وخدمات المكاتب الامامية، واستقبال العملاء وتوديعهم (العزى والطائي، ٢٠١٣).

٣/٣/١ الخدمات الفندقية المساندة: تتمثل في الخدمات غير الاعتيادية التي تقدم قيمة مضافة للخدمات الجوهريّة والتسهيلية وتساعد في تحقيق الميزة التنافسية في السوق الفندقي، وتشمل الغرف التي يتم تخصيصها للمدخنين وغير المدخنين، وخدمات الحصول على تأشيرات السفر، والخدمات الصحية والعلاجية ومراكز اللياقة، مما يؤدي إلى إطالة فترة الإقامة الفندقية (الغنيّات، ٢٠١٥).

٤/٣/١ الخدمات الفندقية الاضافية: تتضمن سهولة الوصول إلى الفندق، وعناصر البيئة الفندقية، ومستوى التفاعل المتبادل بين الفندق متمثلاً في الادارة الفندقية والعاملين وبين العملاء، بالإضافة إلى مستوى التعاون بين العملاء وبين مقدمي الخدمات

الفندقية من جهة وبين العملاء وانفسهم من جهة اخرى (شنة واسماعيل، ٢٠٢٠).

٢ - المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو ١٨٥١٣

يتضمن هذا العنصر تعريف المواصفة الدولية الايزو، وتحديد مبادئ المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة الأيزو ١٨٥١٣، والتعرف على معاييرها.

١/٢ تعريف المواصفة الدولية الايزو ١٨٥١٣:

ترجع كلمة الايزو ISO إلى الكلمة اللاتينية القديمة ISOS وتعني يعادل أو يساوي EQUAL ومنها اشتقت الكلمة ISOMETRIE وتعني قياس، وادي التطور الفكري من التساوي نحو القياس إلى اختيار كلمة الايزو ISO كاسم للمنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس International Organisation for Standardisation (سلامة وآخرون، ٢٠٢١)، وقد بدأت المناقشات الدولية لمعالجة مشاكل التقييس الدولي في قطاع الخدمات في الصين عام ١٩٩٥م، كما قدمت منظمة التجارة العالمية عدة مبادرات حول التقييس الدولي في قطاع السياحة في عام ١٩٩٨م، وفي عام ٢٠٠١م بدأت منظمة السياحة العالمية في وضع معايير لتصنيف شركات ومنظمات الخدمات السياحية،

ونتيجة لهذه الجهود نشرت منظمة ISO بالتعاون مع اللجنة الأوروبية للمعايير (CEN) الاصدار الاول من المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513) في عام ٢٠٠٣م (International Standard ISO 18513, 2003).

وعلى الرغم من أن نظام إدارة خدمات السياحة ISO 18513 يعتمد في الاساس على مبادئ ISO 9001 ، إلا أنه يوجد العديد من المبادئ المختلفة التي تم ادراجها لمراعاة احتياجات ومتطلبات القطاع السياحي والفندقي، حيث تركز مبادئ نظام إدارة خدمات السياحة ISO 18513 على: نهج العملية، وفريق العمل، والتحسين المستمر، والتركيز على العملاء، وسلاسل الامداد والعلاقات بالموردين، كما تتضمن معايير التقييس لنظام إدارة خدمات السياحة ISO 18513: التدبير المنزلي ومكتب الاستقبال، والتعليم، والأمن، ومقاييس الجهد والكهرباء، والصحة، والأداء وتقييم المنتج، وتكتسب الفنادق من خلال الالتزام بمبادئ نظام إدارة خدمات السياحة ISO 18513 وتطبيق معاييرها ميزة تنافسية كبيرة، تحقق لها وضعية متميزة في أسواق السياحة المحلية والدولية، مما يحسن من صورتها ومكانتها ويزيد من دخلها وإنتاجيتها (Gulf Standard ISO 18513, 2016).

٢/٢ مبادئ المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو ١٨٥١٣:

ترتبط جودة الخدمات الفندقية بمدى تطابقها مع المواصفات التي تلبي رغبات العملاء وفقا للخصائص الكلية للمنتج الفندقي (علي، ٢٠١٦)، والتي تعني وفقا للمواصفة القياسية ISO-2000-9001 الخصائص والسمات المميزة للمنتج أو المنظمة بما يتوافق مع الاحتياجات المعلنة، أو المتوقعة، وذلك في ظل معايير التناسق والالتقان والامتثال والاستجابة والرضا (Evans et al, 2012)، وفي سياق ذلك حددت المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو ١٨٥١٣ المبادئ التالية:

١/٢/٢ النظم والممارسات العملية: تختلف الممارسات العملية باختلاف طبيعة عمل المنظمات غير انها تعني عامة النظام العام للاجراءات والممارسات التنظيمية وغير التنظيمية التي تتبعها ادارة المنظمة، بما يتضمن نمط الادارة وهيكلها التنظيمي والقيم المشتركة ومهارات المعرفة (العزاوي واسماعيل، ٢٠١٧)، وهى تعبر عن المفهوم الفلسفي الذي يشير إلى الحالة المرغوبة مستقبلا، والتي تسعى المنظمة إلى تحقيقها (Masoud, 2018)، كما تشير إلى النظام الديناميكي الذي يتضمن التحولات النوعية

والكمية في مختلف اعمال المنظمة، وذلك خلال فترة زمنية محددة (Murad, 2002).

٢/٢/٢ فريق العمل: يتوقف نجاح الفنادق على الموارد البشرية العاملة به، والتي تتمتع بالخبرة التي شكل أصلاً من اهم الاصول التي تمتلكها الفنادق، ومقياسا مهما من مقاييس نجاحها (النجار وشعيب، ٢٠٢٠)، حيث يشعر الفرد باهميته في المنظمة الفندقية من خلال ما يقوم بتأديته من اعمال ومهام، وما يمتلكه من صلاحيات ومسؤوليات تحفزه على تحسين الاداء، وانجاز الاعمال وفق اعلى مستويات الجودة (صكري وعيشاوي، ٢٠١٧)، ويطلب تحقيق التوافق بين العاملين في الفندق ونظام الادارة واهدافها اندماج كافة العاملين في المنظمة الفندقية وصولاً إلى الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، ويعد بناء فريق العمل اداة قوية في اندماج العاملين من خلال البعد عن الفردية والمشاركة في اتخاذ القرارات (ابوحمدة واخرون، ٢٠٠٦)، وتتوقف كفاءة العاملين على امتلاك الموارد البشرية مختلف المهارات والخبرات والمعارف، ومدى كفاءتها في احداث التغييرات التنظيمية؛ التي تساعد المنظمة في الوصول إلى اهدافها وفقاً لاستراتيجيتها الشاملة (العزاوي واسماعيل، ٢٠١٧).

٣/٢/٢ التحسين المستمر: يتضمن التحسين الفندقي المستمر عمليات الأنشطة التي ينتج عنها تحسين الخدمة المقدمة للعملاء، وتنقسم هذه الأنشطة إلى أنشطة قبل أداء الخدمة، وأنشطة عند أداء الخدمة، وأنشطة بعد أداء الخدمة (بن عيشي وبن واضح، ٢٠١٨)، وتتمثل مصادر التحسين المستمر في البحث والتطوير، وافكار العاملين، والمعلومات عن العملاء، والتميز والتنافسية (سليمان، ٢٠١٩)، ويتطلب التحسين المستمر للاداء الفندقي الاستجابة السريعة للتغيرات البيئية، فضلا عن تكييف الاجراءات والعمليات التشغيلية والانتاجية معها، ورصد المشكلات التي ترافق الاداء وتجاوزها بكفاءة وفاعلية (زغدار، ٢٠١٢)، وذلك من خلال ثلاث مداخل اساسية هي مدخل تحسين الاداء الفعلي من خلال تدعيم مواطن القوة وتجنب مواطن الضعف، ومدخل تحسين الوظيفية عن طريق تمكين العاملين وتشكيل فرق العمل، ومدخل تحسين الموظف من خلال التعليم والتدريب المستمر والارتقاء بمستوى المهارات والخبرات الفردية والجماعية (الصخني وآخرون، ٢٠٢٢).

٤/٢/٢ التركيز على العملاء: اصبحت عملية التركيز على العملاء في بؤرة اهتمام الفنادق ومحط انظارها، سعياً إلى تعزيز

ال جذب السياحي بمختلف الطرق وشتى الوسائل الممكنة (بظاظو والعمامرة، ٢٠١٠)، اذ تعد الفنادق نقطة الوصل والاتصال والاستقرار للسائحين خارج محل اقامتهم ونافذتهم على المناطق السياحية (كاظم ومحسن، ٢٠٢٢)، ويمكن الوصول إلى ذلك عن طريق تحقيق رضا العملاء عن الخدمات الفندقية وشعورهم بالراحة والامن والسعادة خلال فترة الاقامة من خلال المقارنة بين الاداء الفعلي من العاملين والمتوقع من العملاء، حيث أن تفوق الاداء المتوقع على الفعلي يعني رضا العميل (عبدالله، ٢٠١٦)، ويتاثر رضا العملاء بمجموعة من العوامل تشمل جودة الخدمات والاسعار، والعوامل الشخصية للعملاء والسلوكيات الشرائية وتغير الازواق (ابوجلل واخرون، ٢٠١٣)، ويتطلب تحقيق هذا المبدأ الاخذ بقواعد حماية العملاء من خلال ضمان الحد الادني لمتطلبات الخدمات السياحية وتوعية العملاء واستخدام وسائل الاتصالات التسويقية، وتطبيق قواعد مدونات السلوك السياحي والتعامل المباشر مع شكاوى العملاء (القاضي، ٢٠٠٤).

٥/٢/٢ سلاسل الامداد والعلاقات بالموردين: يؤدي الموردون دور الوسيط في بيع وتسويق الخدمات الفندقية من خلال طرق

التوزيع المختلفة غير المباشر، ومنها الوكالات السياحية، وشركات الطيران، وشركات النقل السياحي البري والبحري، والمرشدين السياحيين، بالإضافة إلى منظمي المؤتمرات التجارية والمعارض الدولية (خضرة، ٢٠١٣)، وعلى متعهدي التوريدات وموردي السلع والخدمات اتباع نظم الحماية المأمونة للعمل، إلى جانب الالتزام بمبادئ الوقاية من انتشار الاوبئة في ظل انتشار فيروس كورونا مؤخرا (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠).

٣/٢ معايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو ١٨٥١٣:

ان مطابقة مستوى الخدمات الفندقية لتوقعات العملاء تمر عبر سلسلة من الاجراءات التي تتضمن تحديد خصائص الخدمة، وكيفية قياسها، ومعايير قياسها، وتشخيص الاخطاء وتصحيحها، والتحسين المستمر للعمليات (Slack and Robert, 2010)، وفي هذا الاطار حددت المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة أيزو ١٨٥١٣ المعايير التالية لقياس خصائص الخدمات الفندقية:

١/٣/٢ التدبير الفندقي والاستقبال: يرتبط هذا المعيار بمكاتب الاستقبال الامامية التي تستقبل العملاء فور دخولهم إلى الفندق بالمقابلة اللطيفة والابتسامة الودودة والترحاب والتعبير عن

الاحترام والرغبة الذاتية في الاستجابة لمتطلبات العملاء، والتفاني في تقديم الخدمة الفندقية (الغنيمة، ٢٠١٥)، كما يشمل التدبير الفندقي ترتيب الغرف الفندقية وتنظيفها، وتهيئة صالات الاستقبال والمطاعم، وتزويد الفندق بالأدوات والمعدات والتجهيزات اللازمة (علوان، ٢٠٠٩)، فضلا عن توفير خدمات اعداد الاطعمة والمشروبات وتقديمها للعملاء بشكل عام، أو تقديم الاطعمة حسب رغبة كل عميل، كما ترتبط بمستوى جودة الاغذية والمشروبات واسعارها، وكفاءة وخبرة العاملين في تقديمها، مع امكانية اقامة الحفلات وتجهيز الوجبات حسب الطلب (دولي، ٢٠٢٠).

٢/٣/٢ التعليم: يعد العاملون في قطاع الفنادق بمثابة سفراء لبلدانهم امام السائحين، لذلك يمثل اتقان اللغات الاجنبية مطلبا اساسيا للعمل الفندقي، كونه من المهارات اللغوية الاساسية خاصة في المكاتب الامامية حتى يتمكن العاملون من التفاهم والتواصل مع العملاء باللغة التي يفهمونها والاستجابة لمطالبهم ومساعدتهم في الاستمتاع بالاقامة الفندقية (Satghare et al., 2014)، كما يهدف معيار التعليم إلى اكساب العاملين في المستويات الادارية المختلفة في الفنادق الكثير من المعارف والمهارات والخبرات

التي تحسن من ادائهم وتطور سلوكياتهم بما يتفق مع المتطلبات الوظيفية في الوقت الحالي، وفي المستقبل، حسب معايير الاستدامة التي تتضمن التعلم والتدريب والتنمية المتواصلة (النجار وشعيب، ٢٠٢٠)، ويتم ذلك من خلال التدريب الفندقي الذي يمثل نشاطا مخططا ومنظما ومستمرًا يهدف إلى رفع قدرات العاملين وتعديل سلوكياتهم واتجاهاتهم بما يحسن الاداء ويحقق جودة العمل الفندقي (بظاظو، ٢٠١١).

٣/٣/٢ الامن والسلامة: ويعني قدرة الادارة والعاملين في الفنادق على توفير الامن والسلامة للعملاء من الاعتداءات والحوادث والحرائق أو فقدان المتعلقات الشخصية والممتلكات (خلوط وشنشونة، ٢٠١٩)، وإيجاد جو من الثقة والامان للعملاء من اي مخاطر محتملة قد تعكر صفو الإقامة الفندقية (حمدوني واخرون، ٢٠٢١)، كما تعني مقدرة مقدمي الخدمة الفندقية على تقديم الخدمات إلى العملاء بعناية فائقة، ودون التسبب في اي ضرر مادي أو معني لمتلقي الخدمة (حمزة، ٢٠٢٢)، بالإضافة إلى توفير الامن للعاملين، وامن الانظمة الادارية والمالية للفندق، واحكام الرقابة على المعاملات الادارية والمالية (سليمان، ٢٠١٩).

٢/٣/٤ الجهد والمقاييس الكهربائية: يقصد بهذا المعيار ادارة استهلاك الطاقة في الفنادق، وتتضح من خلال طرق استخدام الطاقة في الفنادق، وتشمل استخدام جميع وسائل التكنولوجيا من اجل الحفاظ على الطاقة، لاسيما نظم ادارة الطاقة الالية، واستخدام انواع مختلفة من الطاقة النظيفة، وعناصر الاضاءة الطبيعية، واستخدام اجهزة تكنولوجيا الطاقة الخضراء في اعمال المطبخ (عبدالشافي، ٢٠٢٢).

٢/٣/٥ الصحة العامة: يشمل معيار الصحة العامة مستوى النظافة في الفندق، والتي يتم توجيهها بالدرجة الاولى إلى الغرف وكافة محتوياتها، والاجنحة الملحقة بها، وتمتد إلى نظافة الصالات والمطاعم والحمامات، وخدمات الغسيل والكي (عبدالله واخرون، ٢٠١٧)، فضلا عن جودة الاغذية والمشروبات المقدمة، وجودة الهواء والمياه، واستدامة الاداء في المطبخ، كما لا تقتصر معايير الصحة والسلامة للاغذية والمشروبات على اعداد الوجبات الفندقية فقط، بل تشمل جميع مراحل ادارة الاغذية والمشروبات وكافة اجراءاتها (القاضي، ٢٠٠٤)، وفي ظل التدابير الاحترازية لجائحة كورونا يجب العناية بنظافة اليدين وتجنب لمس العينين والأنف والفم؛ والنظافة التنفسية الجيدة،

والحرص على ارتداء الكمادات الطبية في حالة الاتصال المجتمعي، وتعذر الحفاظ على التباعد الجسدي (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠).

٢/٣/٦ الاداء وتقييم المنتجات والخدمات: يعرف الاداء وفقا للمنظمة العالمية للتقييس الايزو ٩٠٠٠ بأنه الكفاءة والفعالية، والكفاءة هي العلاقة بين النتيجة المتحصل عليها والموارد المستخدمة، اما الفعالية فهي مدى بلوغ النتائج (عبدالله وعبدالقادر، ٢٠٢٠)، وينطوي معيار الاداء الفندقي على مجموعة من العوامل المتكاملة التي تتضمن اولا العاملين وما يمتلكونه من المعارف والقدرات والمهارات والقيم والاتجاهات، وثانيا الوظائف بما تتضمنه من المتطلبات والواجبات والتحديات، وما تمنحه من الفرص والحوافز والترقيات، وثالثا البيئة التنظيمية بما تشمله من المناخ التنظيمي والانظمة الادارية والهيكل التنظيمي بحيث تتكامل هذه العناصر مع بعضها البعض لتشكل في مجموعها الاداء الفندقي (الحسانت، ٢٠١١)، وتتضمن معايير الاداء الفندقي اربعة محددات هي الجودة التي تشكل المقياس الفعلي لنجاح الفنادق على ارضاء العملاء بشكل مستمر مقابل التوقعات، والكمية وهي حجم العمل المنجز مقابل حجم الطلبات، والوقت

وهو سرعة تقديم الخدمات مقابل معدل الاستجابة، والاجراءات، وهى البيان التوقعي للاجراءات الاساسية الواجب إتباعها من اجل تنفيذ المهام مقابل تحقيق الاهداف (الصخني واخرون، ٢٠٢٢).

- الإطار التطبيقي:

تضمن الاطار التطبيقي منهجية الدراسة الميدانية، ومقياس الاستجابات، واختبار الصدق والثبات لاستمارة الاستبيان، ووصف عينة الدراسة وتحديد حجمها، والاحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، واجراء اختبارات صحة الفرضيات.

١ - منهجية الدراسة الميدانية:

١/١ تصميم استمارة الاستبيان:

صممت الاستبانة على هيئة أسئلة موضوعية، ترتبط بمدى تطبيق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة لمعايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)، وقد تكونت استمارة الاستبيان من (٢٧) سؤالاً تم تقسيمها إلى ستة محاور، وشمل المحور الاول التدبير الفندقي والاستقبال، والمحور الثاني التعليم، والمحور الثالث الامن والسلامة،

والمحور الرابع الجهد والمقاييس الكهربائية، والمحور الخامس الصحة، والسادس تقييم الاداء.

٢/١ مقياس الاستجابات لاستمارة الاستبيان:

استخدم في تحديد الإستجابات على الاستبانة مقياس ليكرت الخامس، الذي يصنف الدرجات كما يلي: جدول (١):

جدول (١) مقياس ليكرت للإستجابات في الاستبانة

التصنيف	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥
المدى	من ١.٠ إلى ١.٨	أكثر من ١.٨ إلى ٢.٦	أكثر من ٢.٦ إلى ٣.٤	أكثر من ٣.٤ إلى ٤.٢	أكثر من ٤.٢ إلى ٥.٠

٣/١ اختبار ثبات وصدق الاستبيان:

استخدم معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha في اختبار ثبات المقياس لاستمارة الاستبيان من اجل التحقق من ثبات المقياس المستخدم، وذلك عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS, V.24).

جدول (٢) معامل الثبات والصدق لمحاور الاستبانة

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ	معامل الصدق
الاول	التدبير الفندقي والاستقبال	٥	٠.٧٢٢	٠.٨٤٩
الثاني	التعليم	٤	٠.٦٥٠	٠.٨٠٦
الثالث	الامن والسلامة	٤	٠.٧٦٦	٠.٨٧٥
الرابع	الجهد والمقاييس الكهربائية	٤	٠.٦٢٦	٠.٧٩١
الخامس	الصحة	٥	٠.٦٣٤	٠.٧٩٦
السادس	تقييم الاداء	٥	٠.٦٧٤	٠.٨٢٠
جملة الاستبيان		٢٧	٠.٦٨٧	٠.٨٢٣

معامل الصدق = الجذر التربيعي لمعامل الفا كرونباخ

يشير الجدول (٢) إلى ان معامل الفا كرونباخ لاستمارة الاستبيان التي تكونت من ٣٠ سؤالاً بلغ ٠.٦٨٧، مما يشير إلى ارتفاع درجة ثبات الاستبانة.

تم استخدام الجذر التربيعي لمعامل الفا كرونباخ لقياس صدق الاستبانة، فقد بلغ معامل الصدق ٠.٨٢٣، مما يشير إلى وجود درجة عالية من الصدق لاستمارة الاستبيان.

٤/١ وصف المنظمات المبحوثة وتحديد حجم عينة الدراسة:

شهد القطاع الفندقي في كربلاء المقدسة نمواً سنوياً في أعداد الفنادق بعد عام ٢٠٠٣م، إذ بلغ مجموع الفنادق ومجمعات الايواء السياحي ٦٠٢ منشأة في عام ٢٠٢١م منها فندقاً واحداً من الدرجة الممتازة و ٩ فنادق من الدرجة الاولى، والبقية ما بين الدرجة الثالثة إلى الخامسة (الجهاز المركزي للإحصاء، ٢٠٢٣، ص ١١)، وتم اتباع طريقة العينة العشوائية من اجل تحديد حجم العينة من العاملين في الفنادق من الدرجة الممتازة والاولى بلغ حجمها (٧٧ مفردة)، وتم توزيع الاستبيان الالكتروني من خلال نماذج جوجل.

٢ - الاحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

١/٢ المحور الاول: معيار التدبير الفندقي والاستقبال:

جدول (٣) الاحصاء الوصفي لاراء العاملين في الفنادق حول معيار التدبير الفندقي والاستقبال

العبارة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتم استقبال العملاء بكل	٢	٧	٦	٤١	٢١	٣.٩٣	٠.٩٧
	٢.٦	٩.١	٧.٨	٥٣.٢	٢٧.٣		
	%						

الود والترحاب والاحترام							
يعرب العاملون عن اخلاصهم في التفاني في تقديم الخدمة للعملاء	التكرار	٤	٤	١٢	٣٤	٢٣	٣.٨٨
		٥.٢	٥.٢	١٥.٦	٤٤.٢	٢٩.٩	١.٠٦
يتشارك العاملون كفريق عمل في تقديم افضل الخدمات الفندقية للعملاء	التكرار	٥	٥	١١	٣٥	٢١	٣.٨٠
		٦.٥	٦.٥	١٤.٣	٤٥.٥	٢٧.٣	١.١١
يوجد نظام دوري محكم لترتيب الغرف في غير اوقات الاشغال	التكرار	٤	٦	١١	٣٨	١٨	٣.٧٧
		٥.٢	٧.٨	١٤.٣	٤٩.٤	٢٣.٤	١.٠٥
يقدم	التكرار	٦	٢	١٥	٣٠	٢٤	٣.٨٣
							١.١٤

تقييم مدى توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كريات المقدسة مع المواصفة الدولية
لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)

العاملون الاطعمة والمشروبات التي تناسب اذواق العلاء	%	٧.٨	٢.٦	١٩.٥	٣٩.٠	٣١.٢		
--	---	-----	-----	------	------	------	--	--

تبين من الجدول (٣) اراء عينة الدراسة حول دور معيار التدبير الفندقي والاستقبال في الفنادق حيث تبين ان معظم العاملين يرون انه يتم استقبال العملاء بكل الود والترحاب والاحترام بمتوسط حسابي ٣.٩٣، كما يعرب العاملون عن اخلاصهم في التفاني في تقديم الخدمة للعملاء بمتوسط حسابي ٣.٨٨، وتشارك العاملون كفريق عمل في تقديم افضل الخدمات الفندقية للعملاء بمتوسط حسابي ٣.٨٠، كما يرون انه يوجد نظام دوري محكم لترتيب الغرف في غير اوقات الاشغال بمتوسط حسابي ٣.٧٧، كما يقدم العاملون الاطعمة والمشروبات التي تناسب اذواق العملاء بمتوسط حسابي ٣.٨٣، ويتفق ذلك مع دراسة (دولي، ٢٠٢٠) التي أشارت إلى أن التدبير الفندقي يعد من الخدمات الفندقية الجوهرية، التي تحرص الفنادق على مطابقتها للمعايير الدولية، كما يتفق مع دراسة (الغنيمات، ٢٠١٥) في أن مكاتب الاستقبال

الامامية تعد واجهة الفندق التي يجب أن تحظى باهتمام الإدارة
لسرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.

٢/٢ المحور الثاني: معيار التعليم:

جدول (٤) الاحصاء الوصفي لآراء العاملين في الفنادق حول
معيار التعليم

العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يحرص الفندق على تعيين العاملين من ذوي مؤهلات التخصص الفندقي	٣	٧	٩	٣٥	٢٣	٣.٨٨	١.٠٦
%	٣.٩	٩.١	١١.٧	٤٥.٥	٢٩.٩		
يحدد العاملون اللغات الاجنبية التي يتحدث	٣	٣	١١	٣٧	٢٣	٣.٩٦	٠.٩٧
%	٣.٩	٣.٩	١٤.٣	٤٨.١	٢٩.٩		

**تقييم مدى توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كريات المقدسة مع المواصفة الدولية
لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)**

بها العملاء							
يمتلك العاملون المعارف والخبرات والمهارات اللائقة للعمل الفندقي	التكرار	٤	٦	١٤	٣٢	٢١	١.٠٩
		٥.٢	٧.٨	١٨.٢	٤١.٦	٢٧.٣	
يوفر الفندق التدريب المستمر العلمي والعملي لتطوير قدرات العاملين	التكرار	٢	٤	٧	٤٥	١٩	٠.٨٨
		٢.٦	٥.٢	٩.١	٥٨.٤	٢٤.٧	

يتضح من الجدول (٤) اراء عينة الدراسة حول دور معيار التعليم في الفنادق حيث تبين ان معظم العاملين يرون حرص الفندق على تعيين العاملين من ذوي مؤهلات التخصص الفندقي بمتوسط حسابي ٣.٨٨، وانه يجيد العاملون اللغات الاجنبية التي يتحدث بها العملاء بمتوسط حسابي ٣.٩٦، كما يمتلك العاملون

المعارف والخبرات والمهارات اللائقة للعمل الفندقي بمتوسط حسابي ٣.٧٧، كما يوفر الفندق التدريب المستمر العلمي والعملية لتطوير قدرات العاملين بمتوسط حسابي ٣.٩٧، ويتفق ذلك مع دراسة (النجار وشعيب، ٢٠٢٠) في أن الموارد البشرية تعد من أهم الأصول التي تمتلكها الفنادق، كما تتفق مع دراسة (Satghare et al., 2014) في ضرورة أن يمتلك العاملون في الفندق المهارات اللغوية اللازمة للتعامل مع العملاء من مختلف الجنسيات.

٣/٢ المحور الثالث: معيار الامن والسلامة:

جدول (٥) الاحصاء الوصفي لآراء العاملين في الفنادق حول معيار الامن والسلامة

العبارة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يوجد نظام امني لحماية العاملين من اصابات العمل	٢	٥	١٦	٣٢	٢٢	٣.٨٧	٠.٩٩
	٢.٦	٦.٥	٢٠.٨	٤١.٦	٢٨.٦		
	%						

**تقييم مدى توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كريات المقدسة مع المواصفة الدولية
لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)**

								ويوفر لهم التامين الصحي
		٢٠	٣٥	١٤	٧	١	التكرار	يوفر الفندق الخدمات الامنية المناسبة لحفاظ على سلامة العملاء
٠.٩٥	٣.٨٥	٢٦.٠	٤٥.٥	١٨.٢	٩.١	١.٣	%	
		٢٥	٣٧	١٢	١	٢	التكرار	يوجد بالفندق نظام فعال لمكافحة الحرائق
٠.٨٧	٤.٠٦	٣٢.٥	٤٨.١	١٥.٦	١.٣	٢.٦	%	
		٢٦	٣٥	٩	٤	٣	التكرار	يستخدم الفندق الانظمة الحديثة لحماية امن بيانات
١.٠١	٤.٠٠	٣٣.٨	٤٥.٥	١١.٧	٥.٢	٣.٩	%	

								العاملين والعملاء
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------

يتضح من الجدول (٥) اراء عينة الدراسة حول دور معيار الامن والسلامة في الفنادق حيث تبين ان معظم العاملين يرون انه يوجد نظام امني لحماية العاملين من اصابات العمل ويوفر لهم التأمين الصحي بمتوسط حسابي ٣.٨٧، كما يوفر الفندق الخدمات الامنية المناسبة للحفاظ على سلامة العملاء بمتوسط حسابي ٣.٨٥، ويوجد بالفندق نظام فعال لمكافحة الحرائق بمتوسط حسابي ٤.٠٦، كما يستخدم الفندق الانظمة الحديثة لحماية امن بيانات العاملين والعملاء بمتوسط حسابي ٤.٠٠، ويتفق ذلك مع دراسة (حمدوني واخرون، ٢٠٢١) في معيار توفير الامان للعملاء داخل الفندق من المخاطر المحتملة خلال مدة الاقامة، كما تتفق مع دراسة (Bovsh, L., et.al., 2023) في استخدام أنظمة الأمن الحديثة لحماية البيانات في الفنادق من الاختراق الامني السيبراني.

٤/٢ المحور الرابع: معيار الجهد والمقاييس الكهربائية:

جدول (٦) الاحصاء الوصفي لآراء العاملين في الفنادق حول معيار الجهد والمقاييس الكهربائية

**تقييم مدى توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة مع المواصفة الدولية
لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)**

العبارة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يعتمد الفندق على الإضاءة الطبيعية نهاريًا ونظم التهوية الطبيعية الجيدة	التكرار	٧	٧	١٣	٢٨	٢٢	١.٢٤
	%	٩.١	٩.١	١٦.٩	٣٦.٤	٢٨.٦	
يستخدم الفندق نظم الإضاءة الذكية التي تعمل بمستشعرات الحركة لتوفير الطاقة	التكرار	٣	١	١٧	٣٤	٢٢	٠.٩٥
	%	٣.٩	١.٣	٢٢.١	٤٤.٢	٢٨.٦	
يوجد نظام تدفئة إلكتروني يعمل بمستشعرات الحرارة	التكرار	٥	٤	٩	٣٢	٢٧	١.١٢
	%	٦.٥	٥.٢	١١.٧	٤١.٦	٣٥.١	

الحد من اھدار الطاقة							
يستخدم المطبخ بالفندق الاجهزة الحديثة التي تقلل من استهلاك الطاقة	التكرار	٣	٣	١٣	٣٧	٢١	
%	٣.٩	٣.٩	١٦.٩	٤٨.١	٢٧.٣	٣.٩٠	٠.٩٧

يتضح من الجدول (٦) اراء عينة الدراسة حول دور معيار الجهد والمقاييس الكهربائية في الفنادق حيث تبين ان معظم العاملين يرون اعتماد الفندق على الاضاءة الطبيعية نهارا ونظم التهوية الطبيعية الجيدة بمتوسط حسابي ٣.٦٦، كما يستخدم الفندق نظم الانارة الذكية التي تعمل بمستشعرات الحركة لتوفير الطاقة بمتوسط حسابي ٣.٩٢، ويوجد نظام تدفئة الكتروني يعمل بمستشعرات الحرارة للحد من اھدار الطاقة بمتوسط حسابي ٣.٩٣، كما يستخدم المطبخ بالفندق الاجهزة الحديثة التي تقلل من استهلاك الطاقة بمتوسط حسابي ٠.٣.٩٠، ويتفق ذلك مع دراسة (عبدالشافي، ٢٠٢٢) في معيار استخدام وسائل التكنولوجيا

الحديثة من أجل الحفاظ على الطاقة في الفندق، لاسيما استخدام تكنولوجيا الطاقة الخضراء.

٥/٢ المحور الخامس: معيار الصحة:

جدول (٧) الاحصاء الوصفي لآراء العاملين في الفنادق حول معيار الصحة

العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يوفر الفندق خدمات الرعاية الصحية الطارئة للعاملين والعملاء	٤	٣	١١	٣٨	٢١	٣.٨٩	١.٠٢
يحرص العاملون على نظافة الغرف والممرات وصالات الطعام	٠	٥	١٣	٣٥	٢٤	٣.٩٤	١.٠٣
يوجد نظام رقابة صحية على اعمال المطبخ	٣	٩	١٢	٣١	٢٢	٣.٧٧	١.١٠

وتجهيز الوجبات والمشروبات							
يطبق الفندق	التكرار	٢	٧	١٥	٢٩	٢٤	
نظم الجودة							
لقسم الاغذية							
والمشروبات	%	٢.٦	٩.١	١٩.٥	٣٧.٧	٣١.٢	١.٠٤
مثل نظام							
الهاسب							
يلتزم العاملون	التكرار	٨	٦	٦	٤٤	١٣	
بالاجراءات							
الاحترافية							
لمنع انتشار	%	١٠.٤	٧.٨	٧.٨	٥٧.١	١٦.٩	١.١٧
الابوة مثل							
كورونا							

يتضح من الجدول (٧) اراء عينة الدراسة حول دور معيار الصحة في الفنادق حيث تبين ان معظم العاملين يرون ان الفندق يوفر خدمات الرعاية الصحية الطارئة للعاملين والعملاء بمتوسط حسابي ٣.٨٩، كما يحرص العاملون على نظافة الغرف والممرات وصلات الطعام بمتوسط حسابي ٣.٩٤، ويوجد نظام رقابة صحية على اعمال المطبخ وتجهيز الوجبات والمشروبات بمتوسط حسابي ٣.٧٧، كما يطبق الفندق نظم الجودة لقسم الاغذية والمشروبات مثل نظام الهاسب بمتوسط حسابي ٣.٨٥، و يلتزم العاملون بالاجراءات الاحترافية لمنع انتشار الوبئة مثل

كورونا بمتوسط حسابي ٣.٦٢، ويتفق ذلك مع دراسة (حمزة، ٢٠٢٢) في ضرورة العناية الفائقة بالخدمات الصحية المقدمة للعملاء.

٦/٢ المحور السادس: معيار تقييم الاداء:

جدول (٨) الاحصاء الوصفي لآراء العاملين في الفنادق حول معيار تقييم الاداء

العبارة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
توجد مقاييس كمية وكيفية لتقييم اداء العاملين بالفندق	٣	٤	١٣	٣٨	١٩	٣.٨٥	٠.٩٨
يحرص الفندق على تطابق الخدمة المقدمة من	٤	٣	١١	٣٨	٢١	٣.٨٩	١.٠٢
	%	٣.٩	٥.٢	١٦.٩	٤٩.٤	٢٤.٧	
	%	٥.٢	٣.٩	١٤.٣	٤٩.٤	٢٧.٣	

العاملين مع الخدمة المتوقعة من العملاء							
يوجد توافق بين جودة الخدمات الفندقية المقدمة ومستوى الاسعار التنافسية	التكرار	٦	٤	١٨	٢٩	٢٠	١.١٥
		٧.٨	٥.٢	٢٣.٤	٣٧.٧	٢٦.٠	
يبدل العاملون أقصى جهد لتحقيق رضا العملاء	التكرار	٣	١	١٧	٣٤	٢٢	٠.٩٥
		٣.٩	١.٣	٢٢.١	٤٤.٢	٢٨.٦	
يلتزم الفندق بالاستجابة السريعة	التكرار	٣	٨	١٠	٣٩	١٧	١.٠٣
		٣.٩	١٠.٤	١٣.٠	٥٠.٦	٢٢.١	
							٣.٦٨
							٣.٩٢
							٣.٧٦

لشكاوى								
العملاء								

يتضح من الجدول (٨) اراء عينة الدراسة حول دور معيار تقييم الاداء في الفنادق حيث تبين ان معظم العاملين يرون انه توجد مقاييس كمية وكيفية لتقييم اداء العاملين بالفندق بمتوسط حسابي ٣.٨٥، كما يحرص الفندق على تطابق الخدمة المقدمة من العاملين مع الخدمة المتوقعة من العملاء بمتوسط حسابي ٣.٨٩، ويوجد توافق بين مستوى الجودة للخدمات الفندقية، ومستوى الاسعار التنافسية، بمتوسط حسابي ٣.٦٨، كما يبذل العاملون اقصى جهد لتحقيق رضا العملاء بمتوسط حسابي ٣.٩٢، ويلتزم الفندق بحل مشاكل وشكاوى العملاء بالسرعة المطلوبة بمتوسط حسابي ٣.٧٦، ويتفق ذلك مع دراسة (الصخني وآخرون، ٢٠٢٢) في معيار تحسين الاداء الفعلي من خلال تدعيم مواطن القوة وتجنب مواطن الضعف، وتحسين الوظيفية عن طريق تمكين العاملين وتشكيل فرق العمل، وتحسين الموظف من خلال التعليم والتدريب.

٣ - اختبار صحة الفرضيات:

١/٣ اختبار صحة الفرضية الأولى:

تم استخدام اختبار (t test) لعينة واحدة عند مستوى معنوية (٠.٠٥) من اجل اختبار صحة الفرضية الاولى للدراسة باستخدام برنامج SPSS, V.24 .

جدول (٩) نتائج الاختبار (t test) لصحة الفرضية الاولى

الاحتمال الدلالة p	٩٥ % فترة الثقة لفرق بين الوسطين		اختبار t	الخطأ المعياري للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط
	الحد الاعلى	الحد الادنى				
٠.٠٠٠٠	٤.٠٦	٣.٦٢	٢٥.٢٤	٠.٠٢٢	٠.٧٨	٣.٨٧

يوضح الجدول (٩) ان قيمة الدلالة الاحصائية p اقل من مستوى معنوية (٠.٠٥) وبالتالي فانه ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة انه توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين اراء العاملين في الفنادق حول توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513).

٢/٣ اختبار صحة الفرضية الثانية:

تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد عند مستوى معنوية (٠.٠٥) من اجل اختبار صحة الفرضية الثانية باستخدام برنامج SPSS, 24

جدول (١٠) نموذج الانحدار المتعدد لتأثير تطبيق معايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513) على تحسين الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (الخدمات الفندقية)	١.٥٠٤	٠.١٣٨	١٠.٨٩٩	٠.٠٠٠	٠.٠٥
١ - التدبير الفندقي والاستقبال	٠.٦٥١	٠.٠٢٤	٢٦.٦٥٥	٠.٠٠٠	٠.٠٥
٢-التعليم	٠.٦٠٤	٠.٠٢٦	٢٢.٩٥٣	٠.٠٠٠	٠.٠٥
٣-الامن	٠.٨٩١	٠.٠٣٠	٢٩.٤٦٤	٠.٠٠٠	٠.٠٥

					والسلامة
٠.٠٠٥	٠.٠٠٠٠	٢٧.١١٥	٠.٠٣٣	٠.٩٠٣	٤-الجهد والمقاييس الكهربائية
٠.٠٠٥	٠.٠٠٠٠	٣٠.١٠٤	٠.٠٣٣	٠.٩٩١	٥-الصحة
٠.٠٠٥	٠.٠٠٠٠	١٩.٣٨٨	٠.٠٥٦	١.٠٨٤	٦-تقييم الاداء
٠.٨٣٣	R	قيمة الارتباط بين المتغيرات			
٠.٦٩٤	R ²	معامل التحديد			
٠.٦٩٤	Adj.R ²	معامل التحديد المعدل			
٨٦٨,٠٩	F	قيمة اختبار (ف)			
٠.٠٠٠٠	P-Value	قيمة الدلالة لاختبار (ف)			

يوضح الجدول (١٠) وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق معايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513) وتحسين الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة، حيث ان معامل الارتباط قد بلغ (R) (٠.٨٣٣)؛ في حين جاءت القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار (R²) بقيمة (٠.٦٩٤)؛ مما يدل على أن ٦٩.٤% من التغيرات الحاصلة في الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة يفسرها تطبيق معايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513)، ومن ناحية أخرى جاءت

قيمة (F) في نموذج الانحدار بقيمة ٨٦٨.٠٩ وكانت عند مستوى دلالة إحصائية (sig= 0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٥)، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513) على تحسين الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة، وبالتالي فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة، بأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513) على تحسين الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة.

الخاتمة:

النتائج:

- اوضحت نتائج تقييم المعيار الاول (التدبير الفندقي والاستقبال) ارتفاع الاستجابات لعينة الدراسة إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي ما بين (٣.٧٧) و(٣.٩٣)، مما يدل على وقوع الاستجابات في المدى موافق الذي يتروح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويشير ذلك إلى وجود درجة عالية من تطابق خدمات

التدبير الفندقية والاستقبال في فنادق عينة الدراسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513).

- اوضحت نتائج تقييم المعيار الثاني (التعليم) ارتفاع الاستجابات لعينة الدراسة إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي ما بين (٣.٧٧) و(٣.٩٧)، مما يدل على وقوع الاستجابات في المدى موافق الذي يتروح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويشير ذلك إلى وجود درجة عالية من تطابق خدمات التعليم في فنادق عينة الدراسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513).

- اوضحت نتائج تقييم المعيار الثالث (الامن والسلامة) ارتفاع الاستجابات لعينة الدراسة إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي ما بين (٣.٨٥) و(٤.٠٦)، مما يدل على وقوع الاستجابات في المدى موافق الذي يتروح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويشير ذلك

إلى وجود درجة عالية من تطابق خدمات الامن والسلامة في
فنادق عينة الدراسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات
السياحة (ISO 18513).

- اوضحت نتائج تقييم المعيار الرابع (الجهد والمقاييس
الكهربائية) ارتفاع الاستجابات لعينة الدراسة إذ بلغت قيمة
المتوسط الحسابي ما بين (٣.٦٦) و(٣.٩٣)، مما يدل على
وقوع الاستجابات في المدى موافق الذي يتروح بين (٣.٤٠-
٤.٢٠)، ويشير ذلك إلى وجود درجة عالية من تطابق خدمات
الجهد والمقاييس الكهربائية في فنادق عينة الدراسة مع
المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513).

- اوضحت نتائج تقييم المعيار الخامس (الصحة) ارتفاع
الاستجابات لعينة الدراسة إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي ما

بين (٣.٧٧) و(٣.٩٤)، مما يدل على وقوع الاستجابات في المدى موافق الذي يتروح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويشير ذلك إلى ارتفاع درجة التطابق للخدمات الصحية في فنادق بعينة الدراسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513).

- اوضحت نتائج تقييم المعيار السادس (تقييم الاداء) ارتفاع الاستجابات لعينة الدراسة إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي ما بين (٣.٦٨) و(٣.٩٢)، مما يدل على وقوع الاستجابات في المدى موافق الذي يتروح بين (٣.٤٠-٤.٢٠)، ويشير ذلك إلى وجود درجة عالية من تطابق خدمات تقييم الاداء في فنادق عينة الدراسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513).

- اشارت نتائج الاختبار لصحة الفرضية الاولى للبحث إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين اراء العاملين في الفنادق حول توافق الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة مع المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513).

- اوضحت نتائج الاختبار لصحة الفرضية الثانية للبحث إلى وجود تاثير ذو دلالة احصائية لتطبيق معايير المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513) على تحسين الخدمات الفندقية في فنادق مدينة كربلاء المقدسة.

التوصيات:

- تطبيق قواعد الادارة الفندقية الحديثة القائمة على القيادة الخادمة والابتكار وتطبيق معايير الجودة الشاملة ومواصفات

التقييس الدولية، وبصفة خاصة المواصفة الدولية لإدارة خدمات السياحة (ISO 18513).

- الاعتماد بشكل متزايد على الكفاءات من الموارد البشرية الفندقية المؤهلة والمتخصصة في العمل الفندقي.

- تطبيق معايير الاستدامة البيئية في استخدام موارد الطاقة النظيفة وإعادة تدوير المخلفات والتقليل من استهلاك المياه، والحد من الفاقد في المطبخ.

- تمكين العاملين في اتخاذ القرارات الادارية ووضع الخطة الاستراتيجية باعتبارهم الاكثر تواصلا مع العملاء والاكثر دراية بمشكلات العملاء واحتياجاتهم ورغباتهم.

- تشجيع العاملين على الابداع في تقديم الخدمات الفندقية للعملاء
مما ينعكس على الوصول إلى الميزة التنافسية المطلوبة
وزيادة حجم الحصة السوقية للفندق.
- تطبيق نظم تقييم الاداء الاداري الكمية والكيفية لتحسين
مستوى جودة الخدمة الفندقية، وتحقيق الاهداف الاستراتيجية
للفندق التي تتسجم مع اهداف العاملين والعملاء والمجتمع.
- الاخذ بمعايير التحسين المستمر والتدريب المستدام للارتقاء
بمستوى الخدمات الفندقية المقدمة وتقليل الفجوة بين الخدمة
المقدمة من العاملين والخدمة المدركة من العملاء.

قائمة المراجع:

أولا - المراجع العربية:

- أبو جليل، وآخرون (٢٠١٣): سلوك المستهلك واتخاذ

القرارات الشرائية مدخل متكامل، دار الحامد للنشر والتوزيع،

عمان.

- أبو حمد، رضا صاحب، وآخرون (٢٠٠٦): تطبيق عناصر

الجودة الشاملة في القطاع الفندقي دراسة ميدانية في شركة

فندق بابل، مجلة مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة،

المجلد ١، العدد ٥.

- الجهاز المركزي للإحصاء (٢٠٢٣): مسح الفنادق ومجمعات

الايواء السياحي لسنة ٢٠٢١م، وزارة التخطيط، بغداد.

- الحسنات، احمد عبدالمطلب (٢٠١١): اثر الانماط القيادية للمدراء على الاداء في الفنادق الاردنية دراسة على فنادق الخمس واربع نجوم، رسالة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان.
- الصخني، محسن عبدالحسين مهدي، وآخرون (٢٠٢٢): الحوكمة الفندقية، سلسلة اصدارات جلوبال السياحية، دار ميثابوك للطباعة والنشر، القاهرة.
- العزاوي، بشرى هاشم محمد، واسماعيل، ايسر حسن (٢٠١٧): دور ابعاد نموذج ماكنزي في جودة الخدمة دراسة استطلاعية لاراء عينة من مديري المصارف العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، العدد ٩٩.

- العنزي، عادل عبدالله، والطائي، حميد عبدالنبي (٢٠١٣):
التسويق في ادارة الضيافة والسياحة، دار اليازوري العلمية
للنشر والتوزيع، عمان.
- الغنيمات، ابراهيم محمد ابراهيم (٢٠١٥): اثر تطبيق جودة
الخدمات الفندقية فى الاسبقيات التنافسية من وجهة نظر
الزبائن دراسة تطبيقية على فنادق فئة الخمس والاربع نجوم
في اقليم البتراء، رسالة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة
الشرق الاوسط، عمان.
- الغنيمات، عبدالله جاد الله عبدالله (٢٠١٦): تسويق الخدمات
الفندقية في فلسطين الواقع والمأمول، رسالة ماجستير، كلية
الدراسات العليا، جامعة الخليل.

- القاضي، سعد عبدالرحمن (٢٠٠٤): الرؤية المستقبلية لنظم ضمان الجودة في السياحة في المملكة العربية السعودية، ملتقى الجودة الاول بمنطقة عسير، ابها.
- النجار، أحمد كرم شعيب، محمد محمود (٢٠٢٠): استراتيجيات ادارة الموارد البشرية في فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ ودورها في تحسين جودة الخدمات، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة السادات، المجلد ٤، العدد ٢.
- النجم، احمد عبدالكريم كاظم (٢٠١٨): تقويم كفاءة خدمات السياحة الدينية في مدينتي النجف والكوفة، رسالة ماجستير، كلية الاداب، جامعة الكوفة.
- بظاظو، ابراهيم خليل، والعمامرة احمد (٢٠١٠): تقييم واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الفنادق دراسة ميدانية على

عينة من فنادق فئة الخمس نجوم في الاردن، مجلة العلوم
الانسانية، العدد ٤٥.

- بظاظو، ابراهيم خليل (٢٠١١): اثر التدريب في تحسين جودة
الخدمات الفندقية في فنادق الخمس نجوم فى الاردن دراسة
تطبيقية على سلسلة فنادق الماريوت فى الاردن، المجلة
العربية للعلوم الاقتصادية والادارية.

- بن عيشي، عمار، بن واضح، الهاشمي (٢٠١٨): دور تدريب
الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية
دراسة ميدانية، المجلة العربية للادارة، المنظمة العربية للتنمية
الادارية، المجلد ٣٨، العدد ٢.

- حمدوني، رشيد، وآخرون (٢٠٢١): جودة الخدمات الفندقية
وتحدى التغيير التنظيمي مقارنة باستخدام SEM-PLS لعينة

من فنادق مدينة مغنية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،
المجلد ١٧، العدد ٢٦.

- حمزة، ختام دخن (٢٠٢٢): انعكاس ابعاد جودة الخدمات
الفندقية على التزام الزبون دراسة استطلاعية في فنادق
الدرجة الممتازة في مدينة بغداد، المجلة العراقية للبحوث
الانسانية والاجتماعية والعلمية، العدد ٤.

- خضرة، سوزانا غازي (٢٠١٣): جودة الخدمات الفندقية
واثرها في الجذب السياحي دراسة ميدانية في سورية، رسالة
ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.

- خلوط، جهاد، وشنشونة، محمد (٢٠١٩): اثر تكنولوجيا
المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية دراسة

عينة من السياح في فندق سيدي يحيى بسكرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد ١٢، العدد ٢.

- دولي، سعاد (٢٠٢٠): الاهتمام بالخدمات السياحية كاحد دعائم النهوض بالقطاع السياحي لولاية بشار الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد ١٣، العدد ١.

- زغدار، احمد (٢٠١٢): ادارة الجودة الشاملة فى الخدمة الفندقية واثرها فى تحقيق رضا ضيوف الفنادق فئة خمسة نجوم بالجزائر العاصمة، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد ٢٥.

- سلامة، رفيق وليم لطيف، وآخرون (٢٠٢١): تبني مواصفة الجودة ايزو ٩٠٠١ في المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية

بالاسكندرية منظور اعضاء هيئة التدريس، مجلة كلية السياحة
والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد ٥، العدد ٢.

- سلمان، تهاني كرم الله (٢٠١٩): جودة الخدمات الفندقية
ودورها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة فنادق الدرجة
الممتازة فندق كورنثيا وكورال ولاية الخرطوم ٢٠١٥-
٢٠١٧م، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث
العلمي، جامعة شندي.

- شنة، جمال، اسماعيل، عيسى (٢٠٢٠): جودة الخدمة الفندقية
كمدخل لتحقيق رضا العميل دراسة حالة فندق تيسمسيات،
مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة،
المجلد ٦، العدد ١.

- صكري، ايوب، عيشاوي، احمد (٢٠١٧): اثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية دراسة ميدانية لعينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد ٣، العدد ٢.

- عبدالشافى، اشرف على عبدالهادى (٢٠٢٢): التكنولوجيا الخضراء مدخل التنافسية في الصناعة الفندقية، سلسلة اصدارات جلوبال السياحية، دار ميتابوك للطباعة والنشر، القاهرة.

- عبدالله، انيس احمد (٢٠١٦): ادارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان.

- عبدالله، انيس احمد، وآخرون (٢٠١٧): تحسين اداء جودة الخدمة الفندقية وفق معايير مجلس السياحة البريطاني، مجلة جامعة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد ٣٩.
- عبدالله، هوان، عبدالقادر، شاعة (٢٠٢٠): تقييم الاداء الفندقي باستخدام مؤشرات قياس الاداء دراسة حالة فندق قصر المنصور مستغانم، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد ١٠، العدد ٤.
- علوان، عبد الرضا (٢٠٠٩): اثر تنويع وتطوير الخدمات الفندقية على الايرادات في الصناعة الفندقية في العراق، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد ٧٥.
- على، امل عبد محمد (٢٠١٦): تاثير الخصائص الريادية في جودة الخدمة الفندقية بحث ميداني في فنادق محافظة بابل،

مجلة جامعة بابل للعلوم المصرفية والتطبيقية، المجلد ٢٤،
العدد ٨.

- كاظم، رائد جواد، محسن، كاظم شامخ (٢٠٢٢): تأثير
عناصر المزيج الترويجي السياحي لتطوير الخدمات السياحية
في مدينة الكوفة، المجلة الافريقية للدراسات المتقدمة في
العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد ١، العدد ٣.

- مطر، ادهم وهيب (٢٠١٤): التسويق الفندقى مبيع وترويج
الخدمات السياحية والفندقية الحديثة، دار مؤسسة رسلان
للطباعة والنشر، عمان.

- منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠): ادارة جائحة كوفيد ١٩ في
الفنادق وسائر منشآت القطاع الفندقى ارشادات مبدئية، جنيف.

ثانيا - المراجع الاجنبية:

- Bovsh, L., et.al. (2023): Digital security of the hotel brand, Hotel and Tourism Management, Vol.11, No.1.
- Evans, J. et al., (2012): Operation Management OM, South Western, Cengage Learning, USA
- Gulf Standard ISO 18513 (2016): Tourism services - Hotels and other types of tourism accommodation - Terminology, First edition, GCC Standardization Organization.
- International Standard ISO 18513 (2003): Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation Terminology, First edition, Switzerland.
- International Standard ISO 9001 (2015): Quality Management Systems, 4th Ed, Switzerland.

- Kotler, P. and Keller, K., (2012): Marketing Management, 14th edition. Pearson – Hall, New Jersey.
- Masoud, B.M. (2018): The role of tourism in promoting Sustainable Development Goals, according to reports of the Tourism Organization, Global reference to the situation of Algeria, Global Journal of Economics and Business, Vo1.4, No.3.
- Murad, S.A. (2002): Human Development Report.
- Slack, S.C. and Robert, J. (2010): Operation Management, Prentice Hall, Inc.
- Satghare, H.R., Ragde, S. And Rao, P.V. (2014): Importance Of Foreign Language Skills in Tourism Industry of Aurangabad, Tourism Studies, Vol.1, No.1.