



تقييم جودة الخدمات الفندقية في المدن الشبابية

سامح جمال سعد^٢

أحمد حسن متولي^١

١ قسم الدراسات الفندقية- كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة
٢ قسم الدراسات الفندقية - كلية السياحة والفنادق- جامعة حلوان

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم جودة الخدمات الفندقية بالمدن الشبابية التابعة للمجلس القومي للشباب بجمهورية مصر العربية. ولتحقيق هذا الهدف قام الباحثان بتطبيق الدراسة علي عينة من تلك المدن بلغ عددها خمس (شرم الشيخ - الأقصر - الأسكندرية - دمياط - بورسعيد) حيث تم تصميم استمارة استقصاء وزعت علي عينة عشوائية من رواد المدن الشبابية قيد الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلي أن هناك تدني في مستوى جودة الخدمات الفندقية (الأغذية والمشروبات - الأقامة - الترفيه) المقدمة في بعض المدن الشبابية خاصة تلك الواقعة بمحافظات بور سعيد، دمياط والأسكندرية.

©2016 World Research Organization, All rights reserved

Key Words: service quality – youth towns – youth hostels.

Citation: Metwaly H. A. and Saad G. S., (2016) Assessing the Quality of Hotel Services in Youth Towns., No.23 -2 (10) 184 – 202.



الهدف من الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلي تقييم جودة الخدمات الفندقية (الإقامة، الأغذية والمشروبات، الترفيه) المقدمة في عينة من المدن الشبابية وذلك من خلال التعرف علي آراء ووجهات نظر مرتادي تلك المدن في مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة داخلها وتحديد نقاط القوة والضعف داخل تلك المؤسسات بهدف تعزيز مواطن القوة وعلاج او تفادي مواطن الضعف للارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة لمرتاديهي .

الدراسة النظرية

(١) مفهوم جودة الخدمات

تعد الجودة أهم وأفضل المقاييس للحكم علي المنظمات بصورة عامة والمنظمات الفندقية بصورة خاصة، وبما أن الجودة سلاح تنافسي بين المنظمات وكذلك أداة للحصول علي أكبر حصة سوقية وكسب رضا المستهلك، فقد تعددت وجهات نظر الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم الجودة للسلع والخدمات فجودة الخدمة من وجهة نظر الباحث (1996) Lovelock هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم. أما الطائي (٢٠٠٠) فقد عرفها علي أنها "الصفات والمميزات المتكاملة لمنتج أو خدمة محددة تكون لها قدرة علي إشباع الرغبات والحاجات الظاهرة والضمنية".

بينما وصفها عقيلي (٢٠٠١) بأنها عبارة عن إنتاج سلعة أو خدمة بمستوي عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها علي الإيفاء باحتياجات الزبائن ورغباتهم بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم.

أما المنظمة الدولية للقياس (ISO) فتتنظر إلي الجودة علي أنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً (العزاوي، ٢٠٠٢).

بينما يري كلاً من الدراكة وشبلي (٢٠٠٢) أن جودة الخدمة تعني تلك الجودة التي تشتمل علي البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع العملاء.

(٢) أبعاد تقييم جودة الخدمة

حتى تقدم مؤسسات الخدمات، خدمة تتلائم مع توقعات العملاء وتلبي حاجاتهم لأبد وأن تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمة، فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتوافق مع توقعاتهم لذلك فعلى المؤسسة أن تتعرف علي المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في الحكم علي جودة الخدمة المقدمة لهم، وتتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة ماييلي (Zeithmal et al.,1990، العمر، ٢٠٠٠، الصيرفي، ٢٠٠٣، والضمور، ٢٠٠٥)



١. الاعتمادية: يعد هذا المعيار من أهم الأبعاد التي لها الأولوية في قطاع الخدمات إذ أن الاعتمادية في المنظمة الفندقية تعد معياراً أساسياً للضيف في تقييم الجودة للخدمات المقدمة. فعندما يحجز الضيف غرفة في فندق بمواصفات محددة يتطلب من إدارة الفندق أن تجهز له الغرفة في الوقت المطلوب وتلبي كافة الخدمات التي اتفق عليها مع الإدارة دون حدوث أي خلل.
٢. الجوانب الملموسة: علي الرغم من أن المنظمات الفندقية تعتمد علي العنصر البشري بالدرجة الأولى في تقديم خدماتها إلا أنه ينبغي أن تكون الجوانب الملموسة ذات درجة عالية من التكنولوجيا يمكنها من تقديم الخدمات بشكل أفضل. فضلا عن وضع ديكورات وأثاث ومظهر لائق للعاملين يتناسب مع درجة الفندق.
٣. الاستجابة: يتطلب من مقدمي الخدمات الرغبة والاستعداد في خدمة الضيوف دون أي تردد أو غرور أو ملل علي تليبتها في الوقت المحدد مما يشعر العملاء بان المنظمة الفندقية مهتمة بهم وتعمل علي تقديم أفضل الخدمات لهم .
٤. الكفاءة والمؤهلات: يهتم هذا البعد بكفاءة ومؤهلات من يقدم الخدمة إلي الضيوف إذ إن كفاءة ومؤهلات مقدمي الخدمات تجعل تعاملهم مع الضيوف أكثر تفهما لاحتياجاتهم.
٥. المجاملة والملاطفة: يستطيع مقدم الخدمة في بعض الأحيان كسب رضا الضيف من خلال مجاملته أو ملاحظته بأسلوب مهذب ومحترم إذ ينبغي أن يتحلي مقدمو الخدمات في المنظمات الفندقية بالقدرة علي الحديث بأسلوب لطيف ومهذب مع الضيوف .
٦. المصداقية: تعد المصداقية مقياساً مهماً للتقييم فالمنظمات الفندقية يلزمها التحلي بهذا البعد مع ضيوفها إذ أن الضيف الذي يحجز غرفة في فندق ويأتي في الوقت المحدد ويجد الغرفة قد تم بيعها إلي شخص آخر أو لم تكن الغرفة جاهزة لاستقباله، أو يخرج الضيف من الفندق ويريد أن يسدد قوائم الحساب ويجد أن هناك تلاعب في المبلغ المقرر، هذا من شأنه يؤدي إلي ضعف في المصداقية. لذا يتطلب أن تكون المنظمة الفندقية علي صدق تام بمواعيدها وتعاملها مع ضيوفها.
٧. السلامة والأمانة: إن من أولويات عمل المنظمات الفندقية هو القدرة علي توفير السلامة والأمانة لضيوفها سواء الأمانة من الحرائق أو السرقات أو الاعتداءات أو الحوادث إذ ينبغي أن تتضمن المنظمة الفندقية توفير الأمانة للضيف وممتلكاته الموجودة في الفندق وأن عدم توفر الأمانة لهم قد يضعف نسبة الأشغال الفندقي حتى ولو توفرت أبعاد الجودة الأخرى .
٨. إمكانية الحصول علي الخدمات: إن الخدمات التي تقدمها المنظمة الفندقية يتطلب أن تكون من السهولة علي الضيف الحصول عليها في الوقت والمكان المناسبين وأن لا يكون هناك أي عقبات في الحصول علي هذه الخدمات وان تكون متاحة أمام الضيوف في كل وقت وعلي مدار الساعة .
٩. الاتصال: ينبغي من المنظمات الفندقية الاهتمام في تحقيق هذا البعد إذ أن أغلب الضيوف قد لا يكون لديهم المعرفة الكافية حول ما هو متوافر من خدمات لذا يتطلب توفير طرق وأساليب للتوضيح



وأن يتحلي مقدموا الخدمات بقدراتهم علي الإجابة لاستفسارات الضيوف وتوضيح ماهو متوفر من خدمات وما تمتاز بها من خصائص وسمات وبأسلوب واضح ومفهوم من قبل الضيوف .

١٠. فهم ومعرفة الضيف: ينبغي علي المنظمات الفندقية وبشكل مستمر العمل علي فهم ومعرفة احتياجات الضيف حتى تتمكن من تلبيتها بالشكل المطلوب إذ أن التعرف بشكل مستمر علي رغبات الضيوف وحاجاتهم يمكن المنظمات الفندقية من تقديم خدمة تتناسب مع متطلبات ضيوفها.

(٣) المدن الشبابية كأحدى مؤسسات الضيافة في جمهورية مصر العربية

تعتبر حركة بيوت الشباب إحدى الحركات الشبابية العالمية التي تساهم في إعداد الشباب من خلال إنشاء وتوفير بيوت وأماكن إقامة بأسعار مناسبة ينزل فيها الشباب أثناء أسفارهم يتوافر فيها المناخ الملائم والقادة والبرامج لتحقيق التعارف والتعاون بينهم وبين شباب الدول الأخرى ومد جسور الصداقة والثقة فيما بينهم وتشجيعهم على الترحال وإثارة اهتمامهم بدراسة البيئة وعمل البحوث العلمية وتدريبهم على الاعتماد على النفس والنظام والطاعة والمشاركة في الخدمة العامة والعمل مع الجماعة والبعد عن التطرف وعليه فلا يسمح داخل بيوت الشباب بالمجادلة في الامور السياسية أو العقائد الدينية كما لا يسمح بالتفرقة في المعاملة بسبب اختلاف الجنس أو الدين أو اللون أو المذهب السياسي.

بدأت فكرة حركة بيوت الشباب مع بداية القرن العشرين في ذهن معلم ألماني يدعى (ريتشارد شيرمان) من خلال إحساسه بوطأة التعليم في المدرسة التقليدية المترتبة على جلوس التلاميذ طوال اليوم في حجرات لا تتوافر فيها الشروط الصحية للإضاءة أو التهوية، مما دفعه للخروج مع تلاميذه إلى الهواء الطلق حيث الطبيعة المتسعة، ويقوم بتعليمهم خلال هذه الجولات دروس التاريخ الطبيعي والجغرافيا من الواقع بطريقة لا يستطيع أي كتاب مدرسي أن يحققها. ولما اتسعت دائرة الرحلات اتضحت الحاجة الى ضرورة تهيئة أماكن إقامة في مواقع الترحال وعلى مسافات متقاربة. وانشئ أول بيت دائم للشباب في قرية (التنا) عام ١٩٠٩م في المدرسة التي كان يعمل بها ريتشارد شيرمان وكانت في الأصل قلعة قديمة. وبدأت الحركة في الإنتشار في معظم أنحاء أوروبا ثم انتقلت منها إلى جميع أنحاء العالم وفي شهر أكتوبر عام ١٩٣٢م عقد أول مؤتمر دولي لجمعيات بيوت الشباب حيث أنشئ الاتحاد الدولي لجمعيات بيوت الشباب بمشاركة إحدى عشر جمعية والتي بلغت الآن أكثر من ٦٠ جمعية حول العالم <http://youth-hostels.blogspot.com/eg/#>

تعتبر المدن الشبابية وما تحتويه من خدمات ترفيهية ورياضية وثقافية مراكز للإشعاع الثقافي والحضارى في مصر وعليه فقد سعت وزارة الشباب والرياضة إلى إدراج المدن الشبابية الدولية ضمن جمعية بيوت الشباب الدولية وإتاحتها لكل شباب العالم للاستفادة من الخدمات التي تقدمها وتشجيع التبادل الشبابي وتعظيم الاستفادة من تلك المدن الدولية التي أقامها المجلس القومي للشباب في بعض محافظات الجمهورية وذلك بهدف زيادة أعداد بيوت الشباب المصرية المدرجة ضمن المنظمة الدولية لبيوت الشباب والتي لا تتجاوز ٦ بيوت فقط، وأيضاً لتحسين وضع مصر ضمن ترتيب بيوت الشباب في العالم خاصة أن مصر من المؤسسين لها <http://www.masress.com/october/126624>



ووفقاً للموقع الرسمي لوزارة الشباب والرياضة <http://youth.gov.eg> فإن إجمالي عدد المدن الشبابية بجمهورية مصر العربية بلغ تسع مدن موزعة علي انحاء الجمهورية بمحافظة الإسكندرية، دمياط، الأقصر، أسوان، بورسعيد، شرم الشيخ، العريش، الغردقة. وفيما يلي عرض موجز لبعض هذه المدن.

المدينة الشبابية بأبو قير بالإسكندرية

تقع المدينة في أول شارع البحر الميت (شكري القومطلي) أبو قير الإسكندرية حيث توفر المدينة الشبابية شاليهات رباعية مكيفة تتوسطها المساحات الخضراء. كما تضم المدينة مجموعة من الملاعب الرياضية وصالات الجيم وتنس الطاولة وتتوافر بها مكتبة تضم مجموعة كبيرة من الكتب العلمية بالإضافة لقاعات الحاسب الآلي المزودة بخدمة الانترنت كما تقدم المدينة خدمة قاعة المؤتمرات والمسرح والتي تتسع لعدد ١٢٧١ فرد ومزودة بأحدث أجهزة العرض والتقديم لتناسب كافة أنواع اللقاءات والمؤتمرات والحفلات، بالإضافة إلى عدداً من القاعات الصغرى لورش العمل.

المدينة الشبابية بالأقصر

تقع المدينة الشبابية بالأقصر على البر الشرقى لنهر النيل حيث صممت على طراز متميز يجمع بين أصالة العصور الفرعونية والفخامة المدنية المعاصرة، وهي تضم العديد من الخدمات والمزايا التي تحقق لنزلائها الراحة والرفاهية حيث توفر المدينة الإقامة في أجنحة وغرف ثنائية وثلاثية ورباعية كما تقدم المدينة الشبابية باقة من الخدمات والمزايا للنزلاء مثل صالات الجيم والصالات التي تتوسط المسطحات الخضراء وصالات البلياردو وتنس الطاولة كما وفر المدينة في مكتبها الإطلاع على العديد من الإصدارات في كافة العلوم والمعارف. بالإضافة إلي قاعة الحاسب الآلي المزودة بأجهزة عالية التقنية وتضم قاعة المؤتمرات والمسرح والتي تتسع لعدد ٥٠٠ فرد ومزودة بأحدث أجهزة العرض والتقديم لتناسب كافة أنواع اللقاءات والمؤتمرات.

المدينة الشبابية بشرم الشيخ

تقع المدينة الشبابية بشرم الشيخ بشارع الموقف متفرع من شارع السلام منطقة الرويسات وتحتوي المدينة علي ١٣٩ غرفة (ثنائية وثلاثية وسداسية) مزودة بتكييف وتلفزيون LCD وحمام داخلي الى جانب معمل الكمبيوتر والمكتبة وملاعب نجيل صناعي وحمام سباحة والنادي الصحي (جيم - سونا - مساج) وقاعة المؤتمرات الكبرى ومنطقة العاب الاطفال.

المدينة الشبابية براس البر (١)

تقع المدينة في شارع ١٠١ بجوار معسكر الإنتاج الحربي- دمياط وتحتوي المدينة علي مجموعة من الغرف والشاليهات الرباعية وبها قاعة للمؤتمرات تسع لعدد ٢٥٠ فرد بالإضافة إلي قاعات صغيرة لورش العمل كما تضم مكتبة وقاعة للحاسب الآلي بالإضافة لقاعة الالعاب الرياضية وملاعب كرة القدم.



المدينة الشبابية ببور سعيد

تقع المدينة في حي الزهور شارع ٢٣ يوليو بجوار محطة بنزين عثمان - بور سعيد وتحتوي علي مجموعة من الغرف والشاليهات الثنائية والرباعية وبها قاعة للمؤتمرات تسع لعدد ٣٠٠ فرد بالإضافة إلي قاعات صغيرة لورش العمل كما تضم مكتبة وقاعة للحاسب الالي بالإضافة لقاعة الالعاب الرياضية وملاعب كرة القدم.

تقييم جودة الخدمة الفندقية في مؤسسات الضيافة الخدمية

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع تقييم جودة الخدمات الفندقية داخل مؤسسات الضيافة سواء بالقطاع التجاري (الفنادق - المنتجعات السياحية - المطاعم.... الخ) أو الخدمي (دور الضيافة الجامعية - المعسكرات - المستشفيات - بيوت الشباب - المدن الجامعية..... الخ) إلا أننا سوف نركز علي إعطاء نبذة عن بعض الدراسات المطبقة علي مؤسسات الضيافة الخدمية نظراً لتقارب خصائص تلك المؤسسات مع المدن الشبابية موضوع الدراسة:

دراسة محمد (٢٠٠٣) بعنوان "تقييم خدمات الضيافة في بيوت الشباب" والتي هدفت إلى تقييم مستوي خدمات الضيافة التي تقدم في بيوت الشباب وذلك من خلال التعرف على آراء نزلاء بيوت الشباب في خدمات الضيافة المقدمة لهم وكذلك عرض لبعض خدمات الضيافة التي تقدم ببعض بيوت الشباب النموذجية بالخارج. وقد توصل الباحث من خلال الدراسة الميدانية إلى تدني مستوي جودة الخدمات المقدمة وحاجة بيوت الشباب إلى تطوير خدمات الضيافة المقدمة بها.

دراسة ابراهيم (٢٠٠٤) بعنوان "تطوير الخدمات الفندقية في دور الضيافة الجامعية" والتي هدفت إلى تطوير الخدمات الفندقية المقدمة في دور الضيافة الجامعية وذلك من خلال التعرف على آراء النزلاء حيث تم توزيع استمارات استبيان بلغ عددها ٥٦٠ استمارة، وإجراء المقابلات الشخصية مع مديري دور الضيافة الجامعية عينة الدراسة وهم (القاهرة - عين شمس - الإسكندرية - قناة السويس - أسيوط - طنطا - المنوفية) وقد توصل الباحث إلى حاجة دور الضيافة الجامعية إلى مزيد من الاهتمام والتطوير.

دراسة عبد الوهاب (٢٠٠٨) بعنوان "تقييم جودة المأكولات المقدمة في المعسكرات" وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة المأكولات المقدمة في المعسكرات من خلال التعرف على آراء رواد المعسكرات المختلفة في مستوى جودة الاغذية والمشروبات المقدمة والتي توصلت من خلالها الباحثة إلي تدني مستوى جودة الاغذية والمشروبات والحاجة الماسة إلي الاهتمام بجودة وسلامة الاغذية المقدمة.

دراسة متولي (٢٠١٤) بعنوان "Evaluation of the Quality of Hospitality Services in University Hospitals (Applied on Mansoura University Hospitals)"

والتي تناولت تقييم جودة خدمات الضيافة بالمستشفيات الجامعية بالتطبيق علي مستشفيات جامعة المنصورة حيث استخدم الباحث مقياس SERVQUAL للتعرف علي توقعات وآراء المرضى في مستوي جودة خدمات الضيافة المقدمة وقد توصل الباحث من خلالها إلي وجود فجوة في جميع متغيرات الدراسة - الملموسية (الجوانب المادية)، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد (الثقة) والتعاطف - بين الخدمة المدركة



Perceived service والخدمة المتوقعة Expected service فضلاً عن شعور غالبية أفراد عينة الدراسة (٥٧,٦%) بعدم الرضا عن مستوي جودة الخدمة المقدمة بشكل عام.

دراسة درويش (٢٠١٦) بعنوان "تقويم جودة خدمات الضيافة في النزول الكشفي" والتي هدفت إلي تقويم جودة خدمات الضيافة (الإقامة، الأعاشة، الترفيه) المقدمة في النزول الكشفي حيث طبقت الدراسة علي عينة من النزول الكشفي التابعة للجمعيات الكشفية بمصر والتي توصل الباحث من خلالها إلي التدني الملحوظ في مستوي جودة خدمات الضيافة المقدمة داخل النزول عينة الدراسة.

منهجية الدراسة

حيث أن البحث يهدف إلى تصميم الخدمات المقدمة في المدن الشبابية السياحية التابعة للمجلس القومي للشباب بجمهورية مصر العربية. فقد تم تصميم استمارة استقصاء وزعت علي عينة عشوائية من رواد المدن الشبابية قيد الدراسة بلغ عددها (٣٠٠) استمارة بواقع (٦٠) استمارة داخل كل مدينة كان من بينها (٢٧٤) استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة ٩١,٦% وذلك بهدف التعرف علي آرائهم وتوجهاتهم نحو مستوي جودة الخدمات الفندقية المقدمة (الأقامة - الأعاشة - الترفيه)، وذلك للوقوف علي جوانب القوة والعمل علي تعزيزها وكذلك تحديد مواطن الضعف والعمل علي معالجتها وتفايدها بهدف تطوير مستوي جودة الخدمة الفندقية المقدمة.

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من المدن الشبابية التابعة للمجلس القومي للشباب بلغ عددها خمس مدن شبابية من إجمالي (٩) مدن وفقاً للموقع الرسمي لوزارة الشباب والرياضة موزعة كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١) المدن الشبابية عينة الدراسة

العنوان	أسم المدينة الشبابية
ش الموقف متفرع من شارع السلام منطقة الرويسات - شرم الشيخ	المدينة الشبابية بشرم الشيخ
منطقة الطود بالأقصر	المدينة الشبابية بالأقصر
اول شارع البحر الميت (شكري القومئلي) ابي قير الإسكندرية	المدينة الشبابية بالإسكندرية
شارع ١٠١ بجوار معسكر الإنتاج الحربي- دمياط	المدينة الشبابية براس البر (١)
حي الزهور شارع ٢٣ يوليو بجوار محطة بنزين عثمان - بور سعيد	المدينة الشبابية ببور سعيد

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة الشباب والرياضة <http://youth.gov.eg> / (٢٠١٦)

وقد اشتملت الاستمارة علي بعض الأسئلة الخاصة بالخصائص الديموجرافية الخاصة برواد المدينة مثل (النوع - الفئة العمرية - المؤهل الدراسي) بالإضافة لبعض الأسئلة الخاصة بالغرض من الزيارة وعدد مرات الزيارة وأيضاً عن آرائهم وجهات نظرهم في الخدمات الفندقية المقدمة داخل المدينة الشبابية من حيث خدمات الإقامة، الأغذية والمشروبات، والخدمات الترفيه.

وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها:
(١) الخصائص الديموجرافية لمفردات عينة الدراسة

جدول (٣): توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغيرات النوع، العمر، المؤهل الدراسي

المتغير	التكرارات	%	
النوع	ذكر	٢٠٥	٧٤,٨
	أنثى	٦٩	٢٥,٢
العمر	أقل من ٢٥ عام	٢١٥	٧٨,٥
	من ٢٥ إلى ٤٥ عام	٣٢	١١,٧
	أكبر من ٤٥ عام	٢٧	٩,٨
المؤهل الدراسي	ثانوية عامة أو ما يعادلها	١١٣	٤١,٢
	مؤهل جامعي (بكالوريوس أو ليسانس)	١٥٧	٥٧,٣
	دراسات عليا (دبلوم – ماجستير – دكتوراه)	٤	١,٥

يتضح من النتائج الواردة بالجدول رقم (٣) أن غالبية أفراد عينة الدراسة (٧٤,٨%) كانت من الذكور بينما بلغت نسبة الإناث ٢٥,٢%. أما فيما يخص متوسطات أعمار أفراد عينة الدراسة فقد بلغت أعمار النسبة الأكبر منهم أقل من ٢٥ عام (٧٨,٥%) يليها من تراوحت أعمارهم بين ٢٥ إلى ٤٥ عام بنسبة ١١,٧% بينما جاء من هم أكبر من ٤٥ عام في المرتبة الأخيرة بنسبة ٩,٨%. وحيث أن النسبة الغالبية لمرتادى هذه البيوت هم من مرحلة الشباب صغار السن فإن ذلك يتلبد وتدعيم الخدمات والأنشطة التي تناسب هذه الفئة.

كما يتضح أيضاً أن غالبية أفراد عينة الدراسة (٥٧,٣%) حاصلون علي مؤهل جامعي بينما حملة الثانوية العامة أو ما يعادلها جاءوا في المرتبة الثانية بنسبة ٤١,٢% أما من هم حاصلون علي مؤهل دراسات عليا فكانت نسبتهم ١,٥%. يتضح من هذه النسب أن مرتادى هذه المدن على درجة ملحوظة من الثقافة فأكثر من نصفهم خاص على الدرجة الجامعية الأولى، أقل من النصف قليلا أنهر دراسته لمرحلة الثانوية العامة أو ما يعادلها، ولذا فإن هذا يتطلب الأهتمام بتلك الأنشطة الهادفة للثقافة وتدعيم المعلومات العامة لاسيما على المنطقة المحيطة لدى هؤلاء القادمين.

(٢) الغرض من الزيارة

جدول (٤): توزيع افراد عينة الدراسة وفق الغرض من الزيارة

الغرض من الزيارة	التكرارات	النسبة %
العمل	٢٥	٥,٨
الترفيه	١٢١	٢٩,٦
المشاركة بالانشطة الرياضية والمعسكرات	١٣٧	٦٤,٦

تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة (٦٤,٦%) تزور المدينة الشبابية بغرض المشاركة في الأنشطة الرياضية والمعسكرات يليها من يأتون بهدف الترفيهية بنسبة ٢٩,٦% أما من يأتي بهدف العمل فكانت نسبتهم ٥,٨%. وهذه النتائج تؤكد على تدعيم الأنشطة المختلفة من رياضة وترفيه لتناسب الشباب حيث أنهم يمثلون النسب الأكبر من العملاء.

(٣) عدد مرات الحضور إلى المدينة الشبابية

جدول (٥): عدد مرات الحضور إلى المدينة الشبابية

النسبة %	التكرارات	عدد مرات الحضور
١٨,٦	٥١	مرة واحدة
١٣,٩	٣٨	مرتين
١٥,٣	٤٢	ثلاث مرات
٥٢,٢	١٤٣	أكثر من ثلاث مرات

يوضح الجدول (٥) أن حوالي نصف أفراد عينة الدراسة يزورون المدينة الشبابية أكثر من ثلاث مرات وإن كان ذلك يدل على رضا هذه الفئة إلا أن هذا لا يعنى التباطؤ في تحسين الخدمات المقدمة وتدعيم وسائل الدعاية والأعلام لتشجيع الفئات الأخرى للقدوم إلى هذه المدن.

(٤) آراء أفراد عينة الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة بالمدن الشبابية

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على آراء ووجهات نظر رواد المدن الشبابية عينة الدراسة نحو جودة الخدمات الفندقية المقدمة بها، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة ٥ - موافق ٤ - محايد ٣ - غير موافق ٢ - غير موافق بشدة ١) للتعبير عن مستوى جودة الخدمة المقدمة. وقد تم حساب طول خلايا المقياس الخماسي المستخدم في محاور الدراسة على النحو التالي:

$$\text{حساب المدي} = (٥ - ١) / ٥ = ٠,٨٠$$

- من ١ إلى ١,٨٠ يمثل غير موافق بشدة.
- من ١,٨١ إلى ٢,٦٠ يمثل غير موافق.
- من ٢,٦١ إلى ٣,٤٠ يمثل محايد.
- من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠ يمثل موافق.
- من ٤,٢١ إلى ٥ يمثل موافق بشدة.

ويوضح الجدول التالي (رقم ٦) أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

أولاً: بالنسبة لخدمات الإقامة: يتضح أن غالبية آراء أفراد عينة الدراسة بكل من المدينة الشبابية بشرم الشيخ والمدينة الشبابية بالأقصر قد تراوحت ارائهم ما بين موافق وموافق بشدة علي جميع عناصر محور خدمات الإقامة حيث تراوحت متوسطات إجابات أفراد العينة في المدينة الشبابية بشرم الشيخ بين (٣,٦٥ - ٥,٠٠) أما في الأقصر فقد تراوحت بين (٣,٥٧ - ٥,٠٠) مما يشير إلي إهتمام إدارة كلتا المدينتين بتوفير خدمات إقامة جيدة لروادها.

أما بالنسبة لمتوسطات آراء وتوجهات رواد المدينة الشبابية بالاسكندرية فقد تراوحت بين غير موافق بشدة (عنصر واحد) وموافق بشدة (عنصر واحد) وموافق (عنصرين) وجاءت الغالبية العظمي محايدة (١٤ عنصر من إجمالي ١٨) علي جميع عناصر محور خدمة الإقامة حيث تراوحت متوسطات الاجابات بين (١,٠٠ - ٥,٠٠).

أما فيما يخص متوسطات آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة بكلاً من المدينة الشبابية براس البر (١) والمدينة الشبابية ببور سعيد فقد تراوحت متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة ما بين غير موافق بشدة ومحايد علي جميع عناصر محور خدمات الإقامة حيث حصلت المدينة الشبابية براس البر (١) علي متوسطات إجابات تراوحت بين (١,٠٠ - ٣,٤٠) بينما حصلت المدينة الشبابية ببور سعيد علي متوسطات إجابات تراوحت بين (١,٠٠ - ٣,٢٦) مما يشير إلي تدني مستوي جودة خدمات الإقامة داخل تلك المدن وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسات كلاً من محمد (٢٠٠٣) ودرويش (٢٠١٦) عند تقييمهم لجودة خدمات الضيافة ببيوت الشباب والنزل الكشفية داخل معسكرات جمهورية مصر العربية.

جدول (٦) متوسطات آراء رواد المدن الشبابية نحو جودة الخدمات الفندقية المقدمة***

بور سعيد	راس البر (١)	الأسكندرية	الأقصر	شرم الشيخ	المتغير
أولاً: خدمات الإقامة					
٢,٨٩	٢,٤٢	٣,٠٢	٣,٨٩	٣,٩٣	١. يتم استقبال النزلاء بترحيب وابتسامة
٣,٢٦	٣,١٤	٣,٣٢	٣,٧٦	٤,٠	٢. يتم إنهاء إجراءات التسكين بشكل سريع
٢,٤٥	٢,٩٨	٣,٢٢	٤,٠٢	٤,١٣	٣. يلتزم العاملون بقسم الاستقبال بالمظهر الجيد وقواعد النظافة الشخصية
٣,١٥	٣,٤٠	٣,٥٥	٣,٤٧	٣,٦٥	٤. العاملون بقسم الاستقبال علي وعي ودراية بالخدمات والتسهيلات المقدمة بالمدينة الشبابية
٢,٤٣	٢,١٠	٣,٢٠	٣,٥٢	٣,٦٥	٥. يتوافر بمنطقة الاستقبال أدلة وكتيبات عن الأماكن والمزارات السياحية داخل المدينة

يتبع

تابع جدول (٦)

بور سعيد	راس البر (١)	الأسكندرية	الأقصر	شرم الشيخ	المتغير
أولاً: خدمات الإقامة					
٣,٠٢	٣,١٠	٣,٥٦	٤,١١	٤,٢١	٦. في حالة طلب العميل لأي طلبات خاصة يتم تلبيتها علي الفور
٣,١٢	٢,٩٥	٣,٠٤	٤,١٥	٤,٠٥	٧. يتم التعامل مع شكاوي العملاء بشكل لأنق
٢,٦٥	٣,٠٠	٣,٠٦	٤,١٣	٤,٢٥	٨. يلتزم موظفي الاستقبال بالتعامل بود ولباقة في الحديث مع النزلاء
٢,٧٦	٢,٩٥	٣,٢٥	٣,٨٠	٤,٠١	٩. يتم انتهاء إجراءات المغادرة بشكل سريع
٢,٧٤	٢,٦٥	٣,٠٥	٣,٧٧	٣,٩٨	١٠. تتناسب مساحة الغرفة مع عدد الأسرة الموجودة بها
٣,٠٢	٣,١٠	٣,١٤	٤,١٢	٤,٣٠	١١. تتوافر بالغرفة كافة الاحتياجات التي يتطلبها العميل (دولاب - مكتب - خزانة... الخ)
٣,١٩	٣,٠١	٣,١٢	٤,٢٥	٤,٢٢	١٢. تتوافر بالغرفة الإضاءة والتهوية الجيدة

يتبع

تابع جدول (٦)

بور سعيد	راس البر (١)	الأسكندرية	الأقصر	شرم الشيخ	المتغير
أولاً: خدمات الإقامة					
٢,١٧	٢,١٢	٣,١١	٣,٥٧	٣,٨٨	١٣. تعمل الحمامات وأحواض الاستحمام بشكل جيد
٢,٠١	٢,١٣	٢,٧٦	٤,٠٢	٣,٩٩	١٤. الحمامات نظيفة ومزودة بكافة المستلزمات (ماء ساخن - صابون - شامبو... الخ)
٢,٤٩	٢,٥٥	٣,٠٤	٣,٥٩	٤,٠٥	١٥. يتم تغطية الأسرة والوسائد بأغطية نظيفة تحميها
٢,٥٥	٢,٤١	٣,٠٢	٣,٧٩	٣,٨٧	١٦. يتم الاعتناء بتنظيف الغرف بشكل يومي
١,٠٠	١,٠٠	١,٠٠	٥,٠٠	٥,٠٠	١٧. يتوافر بالمدينة غرف مجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة
١,٠٠	١,٠٠	٥,٠٠	٥,٠٠	٥,٠٠	١٨. يتوافر بالمدينة خدمات الغسيل والكي

يتبع

تابع جدول (٦)

بور سعيد	راس البر (١)	الأسكندرية	الأقصر	شرم الشيخ	المتغير
ثانياً: خدمات الأغذية والمشروبات					
٣,٤٤	٣,٤٢	٣,٥٤	٤,٥٥	٤,٥٢	١٩. تتناسب اسعار الوجبات مع كمية الطعام المقدم
٣,١٢	٣,٢٠	٣,٥٤	٤,٢١	٤,٠١	٢٠. كمية الطعام المقدمة كافية
٢,١٦	٢,٠١	٢,٩٦	٣,٧٨	٣,٥٥	٢١. تتميز الأغذية المقدمة بالنكهة والجودة العالية
٢,٤٧	٢,٩٥	٣,٤٢	٣,٧٩	٣,٨٦	٢٢. يتم عرض الأغذية والمشروبات بشكل جذاب
٢,١٩	٢,٤٣	٢,٥٤	٣,٨٧	٣,٩٦	٢٣. تتنوع الأغذية والمشروبات المقدمة داخل المدينة
٢,٤١	٢,٢٢	٣,٠٥	٣,٤٦	٣,٧٩	٢٤. يتم خدمة الأغذية علي درجات حرارة مناسبة (الأغذية الباردة تخدم باردة والساخنة تخدم ساخنة)
١,٦٩	١,٨٩	٣,١٠	٤,١٠	٤,٠٢	٢٥. تحتوي قوائم الطعام علي وجبات خاصة Special meals

يتبع

تابع جدول (٦)

بور سعيد	راس البر (١)	الأسكندرية	الأقصر	شرم الشيخ	المتغير
ثانياً: خدمات الأغذية والمشروبات					
٢,٦٨	٢,٩٥	٣,٥٧	٤,٠٢	٤,١٤	٢٦. صالة الطعام نظيفة وخالية من الحشرات والقوارض
٢,٥٨	٢,٦٥	٣,٩٥	٣,٩٩	٤,١١	٢٧. تتوافر داخل صالة الطعام الإضاءة والتهوية الكافية
٣,٠١	٢,٤٤	٣,٠٦	٤,٠١	٣,٨٨	٢٨. الموائد والكراسي متوفرة وفي حالة جيدة
٢,٩٩	٢,٥٦	٣,١٥	٤,٢١	٣,٩٨	٢٩. أدوات تناول الطعام متوفرة وبحالة جيدة
٢,٩١	٢,٩٦	٣,٤٧	٣,٩٦	٣,٧٩	٣٠. تتناسب مساحة المطعم مع عدد العملاء
٢,٥٢	٢,١٦	٣,٢٢	٤,٤٦	٤,١٣	٣١. يلتزم القائمون بالخدمة بقواعد النظافة الشخصية
٢,٣٥	٢,٤٥	٢,٩٩	٣,٦٥	٤,١٠	٣٢. يتم خدمة الخدمة من خلال عمالة مؤهلة ومدربة عملياً
٢,٤٣	٢,١٥	٣,٢١	٣,٩٥	٣,٦٩	٣٣. يتم التعامل مع شكاوي العملاء بشكل سريع

يتبع

تابع جدول (٦)

بور سعيد	راس البر (١)	الأسكندرية	الأقصر	شرم الشيخ	المتغير
ثالثاً: الخدمات والتسهيلات الترفيهية					
٢,٩٩	٣,٠٦	٣,٩٨	٤,٥٣	٤,٥٥	٣٤. تتوافر داخل المدينة قاعات نظيفة ومجهزة لعقد الندوات واللقاءات
٢,٩٩	٣,١٠	٣,٢٥	٤,٤١	٤,٥٢	٣٥. تتوافر داخل المدينة المساحات الكافية لممارسة الأنشطة الرياضية والترفيهية
٢,٤٣	٢,٥٩	٣,٢٤	٤,١٩	٤,٢٣	٣٦. يوجد مكتبة تحتوي علي مجموعة متنوعة من الكتب
٢,٤١	٢,١٢	٣,٤٤	٤,٠٦	٤,١٢	٣٧. خدمة الانترنت متوفرة وتعمل بشكل جيد
٣,١٤	٣,١٠	٣,٢٥	٤,٢٥	٤,٣٥	٣٨. يتوافر داخل المدينة مكان خاص لانتظار السيارات
٢,٤٥	٢,٨٧	٣,٢٥	٤,٥٥	٤,٢٦	٣٩. تتوافر داخل المدينة صالات الالعاب الرياضية (جيم وغيرها)



ثانياً: بالنسبة لخدمات الأغذية والمشروبات: يتضح لنا أن غالبية آراء أفراد عينة الدراسة بأكملها من المدينة الشبابية بشرم الشيخ والمدينة الشبابية بالأقصر قد تراوحت ارائهم ما بين موافق وموافق بشدة علي جميع عناصر محور خدمات الأغذية والمشروبات حيث تراوحت متوسطات إجابات أفراد العينة في المدينة الشبابية بشرم الشيخ بين (٣,٥٥ - ٥٢.٤) أما في الأقصر فقد تراوحت بين (٣,٤٦ - ٥٥.٤). أما بالنسبة لمتوسطات آراء رواد المدينة الشبابية بالاسكندرية فقد تراوحت بين غير موافق (عنصر واحد) وموافق (٦ عناصر) وجاءت الغالبية محايدة (٨ عناصر من إجمالي ١٥) علي جميع عناصر محور خدمة الأغذية والمشروبات حيث تراوحت متوسطات الاجابات بين (٢,٥٤ - ٩٥.٣). بالنسبة لمتوسطات آراء رواد المدينة الشبابية براس البر (١) فقد جاءت جميعها غير موافقة فيما عدا عنصر واحد (تناسب اسعار الوجبات المقدمة مع كمية الطعام المقدم) جاءت محايدة بمتوسط حسابي بلغ ٣,٤٢ أما بالنسبة للمدينة الشبابية ببور سعيد فقد تراوحت متوسطات إجابات أفراد العينة بها ما بين غير موافق بشدة (عنصر واحد) - تحتوي قوائم الطعام علي وجبات خاصة Special meals - ومحايد (عنصر واحد) وهو تتناسب اسعار الوجبات مع كمية الطعام المقدم بمتوسط حسابي ٣,٤٤ مما يشير إلي تدني مستوي جودة الأغذية والمشروبات المقدمة في بعض المدن الشبابية عينة الدراسة وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسات محمد (٢٠٠٣)، عبد الوهاب (٢٠٠٨) ودرويش (٢٠١٦).

ثالثاً: بالنسبة للخدمات والتسهيلات الترفيهية: يتضح لنا أن هناك تماثل في آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة في كلاً من المدن الشبابية بشرم الشيخ والأقصر حيث تراوحت إجابات أفراد العينة ما بين موافق وموافق بشدة علي جميع عناصر محور الخدمات والتسهيلات الترفيهية بمتوسطات حسابية تراوحت بين (٤,١٢ - ٥٥.٤) و (٤,٥٥ - ٤,٥٦) علي التوالي. بالمثل تماثلت آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة في كلا من المدن الشبابية براس البر (١) وبور سعيد حيث تراوحت إجابات أفراد العينة ما بين غير موافق ومحايد علي جميع عناصر محور الخدمات والتسهيلات الترفيهية بمتوسطات حسابية تراوحت بين (٢,١٢ - ٣,١٠) و (٢,٤١ - ٣,١٤) علي التوالي. أما بالنسبة للمدينة الشبابية بالاسكندرية فقد تراوحت غالبية آراء أفراد عينة الدراسة بين محايد (٤ عناصر) وموافق (عنصرين) بمتوسطات حسابية تراوحت بين (٣,٢٤ - ٣,٩٨).

ملخص نتائج الدراسة

بناءً علي نتائج الدراسة الميدانية يتضح لنا أن هناك تدني في مستوي جودة الخدمات الفندقية (الأغذية والمشروبات - الإقامة - الترفيه) المقدمة في بعض المدن الشبابية خاصة تلك المدن الواقعة بمحافظات بورسعيد، دمياط والأسكندرية.

التوصيات

- بناءً على نتائج الدراسة الميدانية تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات وهي كالتالي:
1. استحداث وحدة إدارية داخل المدن الشبابية تعني بشئون الجودة وقياس مستوي رضا الرواد عن جودة الخدمات المقدمة بشكل دوري.
 2. اعطاء مزيداً من الاهتمام من قبل إدارة المدن لمشاكل العملاء والعمل علي حلها وتذليل أية عقبات قد تواجههم في أسرع وقت ممكن.
 3. عمل رقابة دورية للتأكد من جودة وسلامة الأغذية والمشروبات المقدمة.
 4. رفع مستوي الوعي الصحي لدي العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات والتركيز علي أهمية النظافة الشخصية وذلك تفادياً لمخاطر التلوث الغذائي.
 5. عقد دورات تدريبية للعاملين بالمدينة الشبابية تهدف إلي الارتقاء بمستوي أدائهم وتنمية مهاراتهم السلوكية والعملية.
 6. اعطاء مزيداً من الاهتمام للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير كافة الخدمات والتسهيلات التي يحتاجون إليها (غرف مجهزة للمعاقين - مصاعد - ممرات... الخ).
 7. ضرورة الاهتمام بالتنوع في قوائم الطعام والوجبات المقدمة للعملاء بما يتلائم مع احتياجاتهم ورغباتهم.
 8. يجب أن تولي إدارة المدن الشبابية مزيداً من الاهتمام بخدمات الاشراف الداخلي وخاصة نظافة الغرف والحمامات والأماكن العامة.

المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

- إبراهيم، حاتم رضوان (٢٠٠٤)، تطوير الخدمات الفندقية في دور الضيافة الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس.
- الدراكة، مأمون سليمان وشلبي، طارق عبدالعزيز (٢٠٠٢)، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن.
- الصواف، محفوظ حمدون وعمر، علي (٢٠٠٠)، نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية. دراسة حالة داخل القرية السياحية في مدينة الموصل في العراق.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح (٢٠٠٣)، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن.
- الضمور، هاني حامد (٢٠٠٥)، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة ، عمان، الاردن.
- الطائي، حميد عبد النبي (٢٠٠٠)، إدارة الضيافة، الطبعة الأولى ، دار زهران ، عمان، الأردن.
- العزاوي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٢)، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، الطبعة الأولى ، دار وائل للطباعة، عمان، الأردن.
- درويش، صفوت عبد المنعم (٢٠١٦)، تقويم جودة خدمات الضيافة في النزل الكشفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة.



- عبدالوهاب، مروة جمال (٢٠٠٨)، تقييم جودة المأكولات المقدمة في المعسكرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان .
- عقيلي، عمر وصفى (٢٠٠١)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- محمد، خالد عبدالعزيز (٢٠٠٣)، تقييم خدمات الضيافة في بيوت الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان.

ثانياً: مراجع باللغة الإنجليزية

- Lovelock, C. (1996), Services Marketing, 3rd edition, Prentice Hall, UK
- Metowaly, A.H. (2014), Evaluation of the Quality of Hospitality Services in University Hospitals (Applied on Mansoura University Hospitals), Egyptian Journal of Tourism Studies, Vol. (13), No. (2).
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L., (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press, New York, USA.

ثالثاً: مواقع الانترنت

- جمعية بيوت الشباب المصرية (٢٠١٦)، بيوت الشباب في مصر ودورها في تحقيق التنمية المتكاملة لشخصية الشباب متاح علي <http://youth-hostels.blogspot.com/#> (دخول في يناير ٢٠١٦).
- المدن الشبابية مركز اشعاع ثقافي وحضاري متاح علي <http://www.masress.com/october/126624> (دخول في يناير ٢٠١٦).
- الموقع الرسمي لوزارة الشباب والرياضة <http://youth.gov.eg> (دخول في يناير ٢٠١٦).

Assessing the Quality of Hotel Services in Youth Towns

Abstract

The overall aim of the research is to assess the quality of hotel services in youth towns. To achieve this aim, a self- administered questionnaire was designed and distributed on a random sample of youth in five towns (Sharm El-Sheikh – Luxor – Portsaid – Alexandria – Dumyat). The questionnaire aimed to identify the perspectives of such customers regarding the quality of hotel services (i.g. accommodation services, food and beverage services and entertainment activities). The major findings revealed that the quality level of the hotel services in some these towns are low, particularly in Portsaid and Alexandria.