تطبيق نظام تصنيف منشأت الإقامة السياحية الحديث "New Norms - N.N" في فنادق الإسكندرية (الإيجابيات والمعوقات)

طارق عبد الفتاح الشريعي
استاذ مساعد ادارة الفنادق
المعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار
أبو قير الاسكندرية

نجلاء حرب سيد احمد
مدرس بقسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق
جامعة الاسكندرية

ملخص الدراسة

تناولت الدراسة نظام تصنيف منشآت الإقامة السياحية الحديث "New Norms – N.N" الذي تبنته وزارة السياحة المصرية منذ عام 2006 بالتعاون مع منظمة السياحة العالمية والذي يتضمن مجموعة جديدة من المعايير التي تتفق مع الاتجاه العالمي نحو الاهتمام بجودة الخدمات. وقد أستهدفت الدراسة التعريف بالنظام الحديث لتصنيف منشآت الإقامة السياحية **"N.N"** في مصر وصياغة نموذج توضيحي لمختلف العناصر التي تتألف منها معايير التصنيف، وإستطلاع إتجاه منشآت الإقامة السياحية في محافظة الإسكندرية نحو تطبيق هذا النظام ، بغرض الوقوف على التأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيقه ومعوقات تطبيقه، وصولاً إلى تقديم مجموعة من التوصيات ذات الصلة بالتطبيق السليم للنظام. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإستناد إلى المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تصميم إستمارة إستقصاء تم توجيهها إلى مديري عينة من منشآت الإقامة السياحية من مستوى الخمسة والأربع والثلاثة نجوم الموجودة في محافظة الإسكندرية. وقد أوضحت النتائج إدراك المستجيبين لأهمية نظام التصنيف الحديث والتأثيرات الإيجابية المرتبطة بتطبيقه على كل من جودة الفندق ووضعه التنافسي وعلى جودة الخدمات المقدمة بالفندق وعلى دعم البنية الأساسية والتجهيزات والموارد المادية والبشرية بالفندق . وبوجه عام يرى أغلب المستجيبين أن نظام التصنيف الحديث متكاملاً وشفافاً وغير عادل ومعقد. وفيما يتعلق بتأخر منشآت الإقامة في تطبيق النظام حتى الآن فإن أهم معوقات التطبيق تمثلت في عدم توافر البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء التعديلات، وظروف البيئة السياسية السائدة والتي لا تحفز على إجراء التعديلات، وعدم توافر الدعم الحكومي. وأنتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات للتغلب على تلك المعوقات وتسهيل تطبيق النظام الحديث لرفع مستوى خدمات الإقامة السياحية في الإسكندرية بصفة خاصة وتحسين الوضع التنافسي لمصر على المستوى العالمي بصفة عامة.

الكلمات الدالة: منشآت الإقامة السياحية، نظام التصنيف **"N.N"**، جودة الخدمات الفندقية.

.....

مقدمة

تشهد صناعة الفنادق في مصر نمواً ملحوظاً، حيث إتجهت العديد من سلاسل الفنادق العالمية إلى إعلان نيتها في التوسع في مصر، ومن المتوقع أن تصل الطاقة الفندقية إلى ٤٠٠ ألف غرفة خلال السنوات الأربعة القادمة، وهو ما يقرب من ضعف الطاقة الفندقية الحالية.[١]

وفي ظل النمو المطرد لحركة السياحة العالمية، وتزايد حدة المنافسة بين المقاصد السياحية المختلفة لجذب أعداد متزايدة من السائحين، تبنت العديد من الدول خططاً متنوعة لرفع مستوى الخدمات السياحية المقدمة بها، سعياً لإرضاء السائحين، ومن هنا ظهرت على الساحة أهمية تصنيف الفنادق، كمعيار للمقارنة بين مستويات الفنادق في المقاصد السياحية على مستوى العالم.[٢] وقامت منظمة السياحة العالمية بتبني مبادرة للدعوة إلى تطبيق نظام دولي لتصنيف الفنادق يحقق الفائدة لكل من السائحين، ومنظمي الرحلات السياحية، للحصول على المعلومات حول مستويات الخدمات الفندقية قبل الوصول للمقصد أو تنظيم الرحلات.[٣]

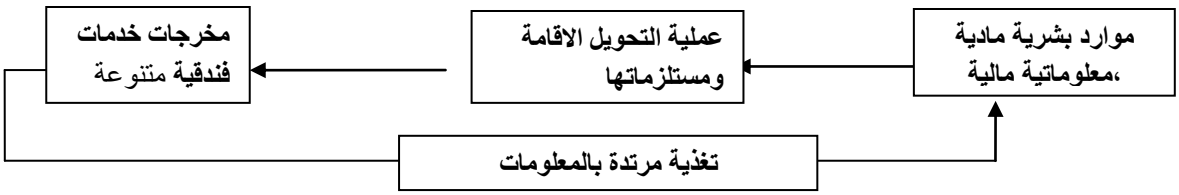
وكانت مصر من الدول الرائدة التي تبنت مشروع إعادة تصنيف منشآت الإقامة السياحية في منطقة الشرق الأوسط، وذلك بالتعاون مع كل من منظمة السياحة العالمية، والإتحاد الدولي للفنادق والمطاعم، بهدف رفع مستويات الخدمات المقدمة للسائحين، والتوافق مع المعايير العالمية لتصنيف منشآت الإقامة السياحية.[٤] ومنذ عام ٢٠٠٦ عكفت وزارة السياحة على إعداد المواصفات الجديدة لتصنيف منشآت الإقامة السياحية وفقا لمعايير التصنيف العالمية مع التأكيد على مراعاة المكون الثقافي المصري وفقاً توجيهات منظمة السياحة العالمية. وفي أغسطس من عام ٢٠١٠ صدر القرار الوزاري رقم ٥٣٥ بشأن مواصفات ومعايير التصنيف الحديثة لمنشآت الإقامة السياحية.[٥] وتم عقد العديد من ورش العمل لتعريف المنشآت المصرية بالنظام الحديث ومكوناته وأسس التصنيف التي سوف يعتمد عليها وآليات تطبيقه، إلا أن التطبيق الفعلي للتصنيف لم يدخل حيز التنفيذ حتى الآن. وعلى الرغم من تأجيل تطبيق نظام تصنيف منشآت الإقامة الحديث NNعلى فترات زمنية متباينة، وذلك لمنح المنشآت المهلة المناسبة لإجراء التعديلات المطلوبة، إلا أن منشآت الإقامة السياحية لم تتخذ خطوات جادة في هذا الصدد. لذلك وإيماناً منا بأهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث NN لرفع مستوى منشآت الإقامة السياحية في مصر بصفة عامة وفي محافظة الإسكندرية بصفة خاصة لدعم الوضع التنافسي للمنتج السياحي بها تم إختيار موضوع الدراسة. وتستهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نظام تصنيف منشآت الإقامة السياحية الحديث في مصرNN ومكوناته وآليات تطبيقه وصياغة نموذج توضيحي للهيكل الأساسي للعناصر التي تتألف منها معايير التصنيف ، بالإضافة إلى التعرف على موقف منشآت الإقامة السياحية في محافظة الإسكندرية من نظام تصنيف الفنادق الحديث NN من حيث أهميته وتحديد معوقات تطبيقه حتى الآن وصولاً لتقديم مجموعة من التوصيات لتلافي هذه المعوقات بما يؤدي إلى تطوير منشآت الإقامة السياحية في محافظةالإسكندرية.

أولاً: الإطار النظري

مفهوم الفندق وتصنيف الفنادق وأهميته:

تتعدد التعريفات التي تناولت تحديد مكونات منشآت الإقامة السياحية والفنادق بوجه عام من بينها تعريف (Webster) عرف الفندق على أنه 'مبنى او مؤسسة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والخدمة'. [٦] ووفقا للقانون البريطاني فإن الفندق هو 'مكان يتلقى فيه المسافر خدمات المأوى والطعام مقابل سعر محدد'. [٧]

أما الصيرفي (٢٠٠٦) فيعرف الفندق بوصفه نظاماً إدارياً مصمماً للعمل من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف يتكون من مجموعة من العناصر كما هي موضحة في شكل رقم ١ [٨٠]



شكل رقم (١) الفندق كنظام إداري
الصيرفي (٢٠٠٧)

ومن خلال هذه التعريف الأخير يمكننا تحديد المكونين الأساسيين للفندق وهما الموارد المادية والبشرية والمالية والمعلوماتية من ناحية ومخرجات الخدمات الفندقية المتنوعة مع وجود علاقة بينهما تربطها التغذية المرتدة بالمعلومات.

ويعرف كالان (١٩٩٤) تصنيف الفنادق بأنه 'تجميع لأنواع مختلفة من أماكن الإقامة، مع التمييز بينها وفقا لمعيار المرافق المادية' وحيث أن منشآت الإقامة تعرض طائفة واسعة من المرافق، فعادة ما يتم تصنيفها من واحد إلى خمسة فئات وحيث توجد مجموعة ثانية من منشآت الإقامة مثل: بيوت الضيافة، والتي تقدم مجموعة محدودة من المرافق، فإنها عادة ما تصنف في نطاق فئتين أو ثلاث فئات. [٩] كما يفرق كالان (١٩٩٥) بين تصنيف الدرجات "Grading" وتصنيف الفنادق "Classification"، فحيث يشير إلى أنه على الرغم من أن تصنيف الدرجات يستخدم كمصطلح عام للإشارة إلى تصنيف الفنادق، إلا أنها تعني -على نطاق أكثر قبولاً- درجات الجودة، وبشكل أكثر تحديدا تصنيف جودة المرافق التي تم فيما سبق إدخالها في نطاق التصنيف. [١٠] ووفقاً لذلك يكون لدينا محوران اساسيان لتصنيف الفنادق، أولهما: التصنيف المادي وينصب على المعيار الذاتي لمدى توافر المرافق، وثانيهما: درجات الجودة، لتصنيف الجانب الموضوعي إستنادا لدرجة جودة المرافق المتوافرة.

وفي دراسة مشتركة بين منظمة السياحة العالمية (World Tourism Organization UNWTO) والمنظمة الدولية للفنادق والمطاعم (International Hotels and Resturants Association IHRA) تم تعريف تصنيف منشآت الإقامةعلى أنه " نظام واسع الإنتشار، يتم من خلاله تقسيم منشآت الإقامة ذات النوع الواحد -مثل: الفنادق والموتيلات والنزل- لمستويات، أو فئات، أو درجات، وفقا لخصائصها الفيزيائية ومستوى الخدمات المشتركة" ، ويتم إنشاء نظام التصنيف على مستوى الحكومات، أوعلى مستوى الصناعة، اوعلى مستوي القطاع الخاص. [١١]

ويؤكد هذا التعريف أيضاً على وجود محورين للتصنيف وهما الخصائص الفيزيائية ومستوى الخدمات بالمنشأة بما يغطي المكونين الأساسيين للفنادق.

ويهدف نظام تصنيف الفنادق بوجه عام لتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- إعلام السائحين بالخدمات المتوقع توافرها في المنشأة، وهو أمر بالغ الأهمية في ظل بعد المقصد السياحي عن مقر إقامة السائح، بما لا يمكنه من العودة لمقصده في حالة عدم توافر الخدمات المستهدفة، وبالتالي يكون تصنيف المنشأة بمثابة مؤشرات ومعلومات للسائح عن التسهيلات والخدمات المتوافرة، قبل وإثناء وبعد سفره للمقصد السياحي. [١٢]
- يمكن للوسطاء ومنظمي الرحلات السياحية ووكالات السفر توفير قائمة موحدة لمستويات الفنادق تستخدم كمرجعية عند تنظيم رحلاتهم، وعند التفاوض مع سلاسل الفنادق، أو عند تجميع رحلات خاصة واختيار الفنادق لعملائهم. ومما هو جدير بالذكر أن هناك بعض وكالات السفر مثل كل من "First Choice"، و"Thomson Holidays"، و"Airtours"، و"Thomas Cook" تقوم بوضع تصنيفها الخاص عندما يتعلق الأمر بحجز الفنادق والذي قد يختلف عن التصنيف الفعلي للفنادق. [١٣]
- أنه يشكل أداة للترويج للفنادق التي يمكن أن تستخدم النجوم لتعرض تميزها في تقديم الخدمات السياحية، وكذلك للمقاصد السياحية التي تسعي للإرتقاء بمستوى الخدمات السياحية الوطنية بها. [١٤]
- كما يمكن إستخدامه كمعيار للجودة، في ظل صناعة تتميز بالتنوع الشديد في أماكن الإقامة، وتدار- في الغالب- من خلال مؤسسات فردية، هادفة لتعظيم أرباحها، وتضم أعداداً محدودة من العمالة. [١٥]
- يستخدم نظام التصنيف -في بعض الدول- كمرجعية لإقرار سياسات مالية، مثل: تحديد الأسعارالمنح والإعفاءات الضريبية، ففي فرنسا -على سبيل المثال- يستخدم كأساس لحساب الضرائب، وفي مصر يستخدم كأساس لتحديد الأسعار. [١٦،١٧]

وبوجه عام، يوجد مدخلان أساسيان لتصنيف الفنادق على المستوى العالمي، أولهما المدخل الرسمي الحكومي، والثاني المدخل غير الحكومي. [١٨،١٩،٢٠] فبينما تستخدم بعض الدول نظاماً عاماً موحداً لتصنيف الفنادق بها ملزماً بتشريعات وقوانين من خلال هيئات حكومية كما في اليونان وأسبانيا والدنمارك وبلجيكا ومالطا وهولندا والبرتغال والمجر، تستند دول أخرى على معايير محددة من خلال منظمات صناعة الفنادق بها كما في ألمانيا وأستراليا وسويسرا ويعد النظام السويسري أول نظام غير حكومي للتصنيف، حيث تم إقرار هذا النظام في عام ١٩٧٩. [٢١]

وتشير الدراسات إلى أنه لا يوجد نظاماً دولياً موحداً لتصنيف الفنادق حتى الآن، بينما توجد أنظمة إقليمية موحدة، مثل: النظام الأوروبي، الذي تقوده منظمة الفنادق والمطاعم والمقاهي في أوروبا "Hotels, Restaurants, Cafés Association in Europe"، ونظام جنوب شرق آسيا، والذي يدخل تحت مظلة منظمة دول جنوب شرق أسيا "Association of Southeast Asian Nations"، وكذلك النظام الذي تتبناه المؤسسة الإقتصادية لدول غرب افريقيا"Economic Community Of West African States" . [٢٢] ويري بعض الباحثين أن إيجاد نظاماً دولياً موحداً لتصنيف الفنادق لابد أن يقوم على مبادرات خاصة ، كما في حالة مبادرة مشروع تصنيف الفنادق الدولي "World Hotel Rating Project"، وهو المشروع الذي تم إقراره في عام ٢٠٠٩، والذي تقوده أحدى المؤسسات في بلجيكا، ويهدف إلى تحديد معايير دولية للتصنيف على ضوء نظام التصنيف الدولي بالنجوم، بما يعود بالنفع على كل من المسافرين والفنادق والمتخصصين في صناعة السياحة. ويركز هذا المشروع في جوانبه على جودة الخدمات الفندقية، بالإضافة إلى مبادئ السياحة المستدامة، وحماية الثروات الطبيعية والحضارية. [٢٣]

وفي عام ٢٠٠٤ قامت منظمة السياحة العالمية (UNWTO) بعمل دراسة مسحية مشتركة مع الإتحاد الدولي للفنادق والمطاعم (IHRA) أستهدفت وضع تقريرعن مختلف خطط وبرامج تصنيف الفنادق المستخدمة في أنحاء العالم، وإعداد مقارنات وصفية وكمية يمكن إستخدامها من أجل توجيه الحكومات وصناعة الفنادق لاتخاذ إجراءات تطويرية في هذا المجال والحد من تعدد المعايير وتنوع أنظمة التصنيف بين الدول بما يضمن تحقيق المنافع لكل من العملاء، ومنظمي الرحلات السياحية. ولقد أوضحت الدراسة أنه يوجد أكثرمن مائة برنامج لتصنيف الفنادق حول العالم، ما بين نظم حكومية رسمية ونظم غير حكومية. وفي حين تعد برامج تصنيف الفنادق إجبارية في بعض الدول للترخيص وممارسة النشاط، فإن هناك دولاً أخرى لاتشترط أي من برامج التصنيف لمنح الترخيص. وتعتمد غالبية هذه البرامج على نظام النجوم، حيث العدد الأكبر من النجوم يعبر عن مستوى اعلى من الرفاهية، ويتدرج من نجمة واحدة حتى خمسة نجوم. [٢٤]

وعلى الرغم من أن أقصى عدد لنجوم التصنيف المعترف به هو خمسة نجوم، إلا أن بعض الفنادق تصنف نفسها لمستوى الستة والسبع نجوم - وذلك لأغراض تسويقية ولفرض أسعار أعلى- ومنها فندق برج العرب في دبي، وفندق جالريا "Town House Galleria" في ميلانو بإيطاليا، الذي يعتمد في سياسته التسويقية على أنه أول فندق سبع نجوم في العالم، على الرغم من أن نظام التصنيف الإيطالي لا يتضمن أي مستويات للنجوم. [٢٥،٢٦]كما يوجد أنظمة أخرى تعتمد على معايير أخرى، مثل: نظام الماسات الخمسة الذي تستخدمه جمعية السيارات الأمريكية "American Automobile Association" لتصنيف مستويات الفنادق والمطاعم في أمريكا الشمالية، أوتصنيف الحروف بين A وF تنازلياً، أوبمنتهى البساطة التصنيف بين مرضي وغيرمرضي والذي يستخدم في الموتيلات الفنادق المحدودة. أما بالنسبة للفنادق التي تستخدم تصنيف ديلوكس/فاخرة "Deluxe/Luxury" وفنادق الدرجة الأولى/ فخمة "First Class/Superior"، وفنادق الدرجة السياحية "Tourist Class/Standard" الدرجة الإقتصادية "Budget Class/Economy" فإنها عادة ما تشيرإلى نوع الفندق وليس مستواه . [٢٧]

ووفقا لدراسة منظمة السياحة العالمية (UNWTO) والإتحاد الدولي للفنادق والمطاعم (IHRA) تعتمد نظم التصنيف على معايير محددة للبنية الأساسية ومكوناتها، وعادة ما تكون معايير التصنيف غير الحكومية أو المرتبطة بالمؤسسات الخاصة أكثر إستجابة لتغير إحتياجات العملاء، بينما تعكس النظم الحكومية معاييراً روتينية جامدة نادراً ما تخضع لإعادة الفحص والتجديد، [٢٨] وهو كما أكدت الدراسة ما يعكس خللاً واضحاً في أنظمة التصنيف القائمة، إذ أن معايير التصنيف الأكثر كفاءة يجب أن تعكس معاييرا أكثر موضوعية و توافقا مع متطلبات كل من العملاء وأصحاب الفنادق، [٢٩] كما أن متطلبات العملاء يجب أن تسبق متطلبات أصحاب الفنادق عندما يتعلق الأمر بتصنيف الفنادق. [٣٠] وفي النهاية أوضحت الدراسة أن الجدل لا يزال مستمراً في صناعة الفنادق نفسها، حول ما إذا كان التصنيف الحكومي ضرورياً أم غير ضروري، وذلك إستناداً إلى دراسة رابطة الفنادق الدانمركية، ودراسة رابطة الفنادق الإسرائيلية، والتي عرض كل منها أسبابه لتأييد أو رفض وجود نظام تصنيف حكومي. كما أوضحت الدراسة أن هناك رغبة حالية وتحركات فعلية في العديد من مناطق العالم (الدول الإسكندنافية وجنوب شرق آسيا والشرق الأوسط وبعض دول أوروبا) لوضع نظام إقليمي متفق عليه. ولقد انتهت الدراسة بتوصية تلك الدول بإنشاء نظام تصنيف وطني أو إقليمي موحد، مع مراعاة الفوارق الثقافية بين الدول وبعضها، ومع مراعاة أن إستدامة السياحة تعني تنوعها وليس توحدها. [٣١]

نظام تصنيف الفنادق في مصر

تعد مصر من أوائل الدول التي حرصت على أن تضع نظاماً حكومياً لتصنيف الفنادق بها، حيث يعود نظام التصنيف المعمول به في مصر إلى عام ١٩٨٢ تحت إشراف ورقابة وزارة السياحة وبالتعاون مع غرفة صناعة الفنادق، والخبراء من الجهة الحكومية ، وكان يطبق على الفنادق والبواخر العائمة، بينما لا يطبق على منشآت الإقامة الأخرى (مثل الموتيلات والفنادق الصغيرة والشقق الفندقية)، وأستند نظام التصنيف المصري إلى النجوم من نجمة واحدة إلى خمسة نجوم وفقاً لمعيار مادي وهو توافر مرافق وتسهيلات البنية الأساسية. وكما أنه نظاماً إلزامياً للحصول على الترخيص حتى يصنف الفندق كمنشأة سياحية، ويعد شرطاً أساسيا لعضوية غرف وإتحادات الفنادق في مصر،كما أنه يخضع للمراجعة الدورية من خلال زيارات معلنة رسمياً في مواعيد ثابتة من السلطات المركزية والمحلية، وتتولى جهات الرقابة في وزارة السياحة تحديد تكلفة ومهلة التعديل للتوافق مع مستوى التصنيف، ويستخدم هذا النظام في المقام الأول لتحديد الأسعار وفقا لمستوى الفندق. [٣٢]

ولقد واجه هذا النظام -خلال السنوات الماضية- العديد من الإنتقادات بإعتباره نظاماً غير متوافق مع تطور صناعة الفنادق في مصر، إذ أنه يركز على جانب واحد فقط للتصنيف، وهو توافر عناصر البنية الأساسية، بالإضافة إلى أنه نظاماً غير موضوعي، حيث يستند على الرأي الشخصي للقائم بالتفتيش، بالإضافة إلى أنه يستند لمعايير غير موضوعية للتسعير، مما أفرز مشكلة كبيرة تتمثل في التفاوت في الأسعار بين الفنادق ذات الفئة

الواحدة من النجوم، وهو ما أوجد نوعاً من عدم الثقة في عروض الفنادق المصرية، وأثار تساؤلات منظمي الرحلات الأجانب عن مبررات التفاوت في الأسعار لنفس الغرف الفندقية.[٣٣] الأمر الذي دفع وزارة السياحة في مصر منذ عام ٢٠٠٦ لتبني نظاماً جديداً أكثر إتساقاً مع المعايير الدولية لتصنيف منشآت الإقامة -مع الأخذ في الإعتبار توصيات منظمة السياحة العالمية والإتحاد الدولي للفنادق والمطاعم- بتبني نظام تصنيف وطني يراعي الاختلافات الثقافية للدول وصلتها بالخدمات والمرافق والأسواق والغرض من السفر.[٣٤] وبنهاية عام ٢٠٠٩، قررت وزارة السياحة- بالتعاون مع منظمة السياحة العالمية وغرفة الفنادق المصرية- تنفيذ مشروع تصنيف الفنادق الجديد، والذي أطلق عليه المعايير الجديدة "New Norm NN"، وفي أغسطس من عام ٢٠١٠ صدر القرار الوزارى رقم ٥٣٥، ليعلن عن بداية العمل بالتصنيف الجديد.

مكونات وقواعد نظام التصنيف الحديث لمنشآت الإقامة السياحية NN

يهدف نظام التصنيف الجديد إلى التوافق مع الاتجاه العالمي نحو الاهتمام بجودة الخدمة، حيث يعتمد النظام الجديد على مجموعة من المعايير في إطار عنصرين رئيسيين لتصنيف الفنادق وهما عنصر البنية الأساسية والتجهيزات، وعنصرجودة الخدمة الفندقية. ويتم تقييم مستويات جودة الخدمة باستخدام أسلوب العميل الخفي"Mystery Shopper"، وهي الممارسة المعترف بها دولياً، حيث يقوم المراقبون بزيارات غير معلنة إلى الفنادق. ويدار هذا النظام من قبل إحدى الشركات العالمية تحت إشراف رابطة الفنادق المصرية ووزارة السياحة.[٣٥] ولا يقتصر النظام الجديد على تصنيف المنشأة بنظام النجوم، كما هو معمول به في النظام القديم، وإنما يتم إضافة حرفي "NN" بالإنجليزية إلي المنشأة التي تطبق معايير التصنيف الجديدة، مما يضيف قوة لها في المنافسة المحلية، ويدعم التسويق لها عالمياً.[٣٦]

ويتضمن نظام التصنيف الجديد معاييراً خاصة بالفنادق الثابتة، وأخرى خاصة بالفنادق التراثية (الأثرية)، وثالثة خاصة بالمعسكرات، ورابعة خاصة بالفنادق العائمة، وخامسة خاصة بالمنتجعات. كما يتضمن أنواعاً جديدة من منشآت الأقامة، مثل: فنادق النخبة - والتي تسمى أيضا بوتيك أو الفندق الأنيق- وهي الفنادق الصغيرة التي تقل طاقتها الإستيعابية عن ٥٠ غرفة، والتي تمثل أهمية كبيرة في العديد من المقاصد السياحية وخاصة في دول أوروبا فعلى سبيل المثال تمثل هذه الفنادق نحو ٤٠% من طاقتها الفندقية الاجمالية في فرنسا و يزورها ما يقرب من ٦٠ مليون سائح سنوياً.[٣٧] وعلى ذلك يكون نظاماً أكثر شمولية وتغطية لجميع منشآت الإقامة السياحية في مصر.

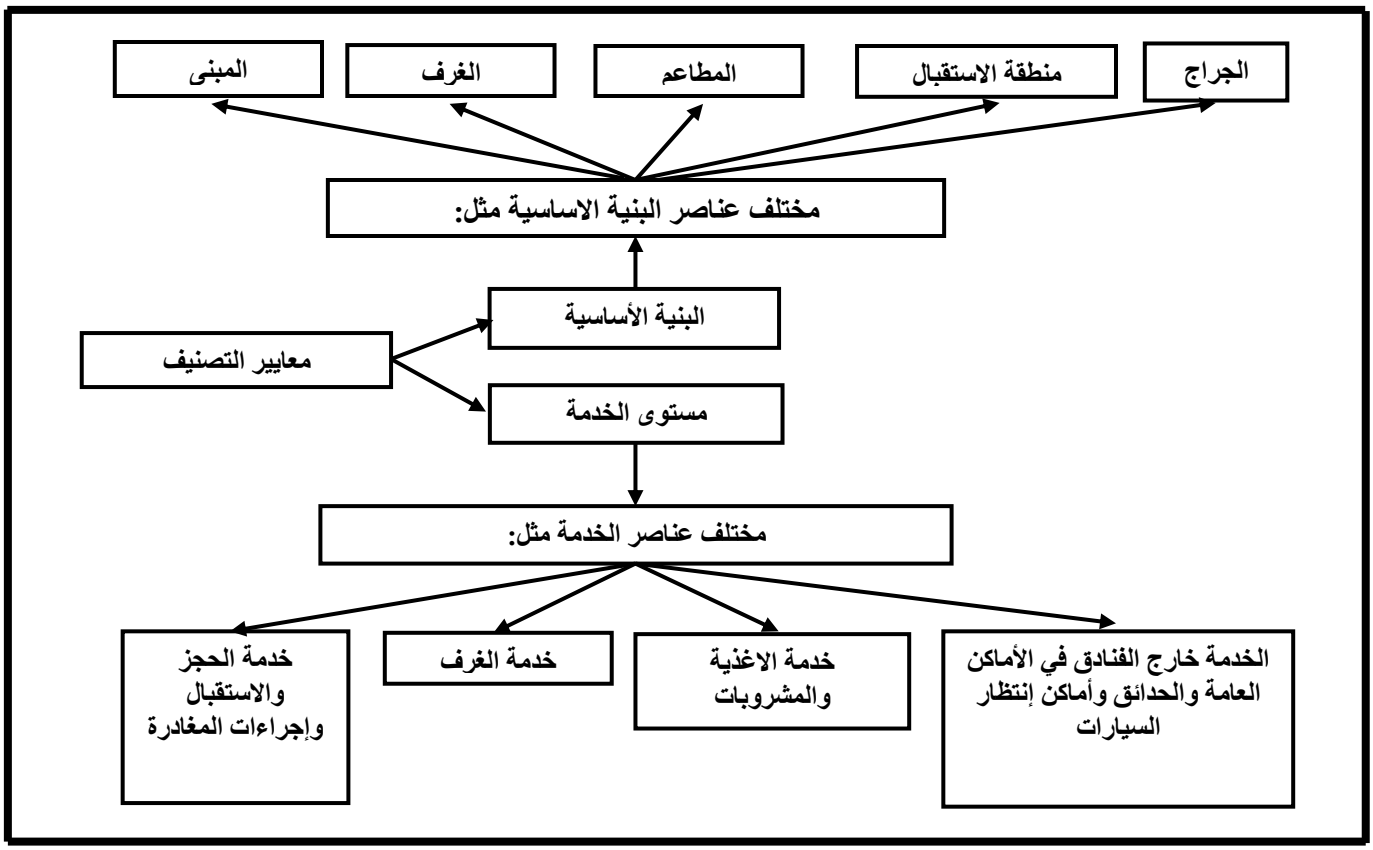
وبوجه عام يغطي التصنيف جانبين، يتناول الجانب الأول تصنيف البنية الأساسية والمعدات للفندق نفسه، ويفحص التصنيف عناصراً أساسية محددة (مثل المبنى نفسه والغرف والمطاعم ومنطقة الاستقبال وغيرها)، وداخل كل من هذه العناصرالرئيسية، يتم أيضا فحص العديد من العناصرالثانوية.[٣٨]، أما الجانب الثاني فينصب على تصنيف مستوى الخدمة (بما يشمل جودة خدمة الحجز والاستقبال وخدمة الغرف والمطاعم والخدمة خارج الفنادق والأماكن العامة والحدائق وأماكن إنتظار السيارات وإجراءات المغادرة). وبالنظر إلى الفنادق الثابتة تم تحديد ٢٤ عنصراً أساسياً للتصنيف، تحتوى على مجموعة من العناصر الفرعية وفقاً لمستوى الفندق متدرجة بين فئة الخمسة نجوم حتى نجمة واحدة، وتحديد نقاط للتصنيف لكل عنصر من العناصر الفرعية، ومن بين هذه العناصر توجد مجموعة من العناصر الإلزامية للمنشأة والتي قد تختلف على إختلاف مستوى المنشأة. وفيما يتعلق بعناصر البنية الأساسية الملزمة لجميع المستويات -على سبيل المثال- تبرز أهمية وجود البهو الفندقي الذي يتسم بجودة التهوية، ووجود مكتب استقبال يعمل لمدة ٢٤ ساعة، وتخصيص مدخل رئيسي للنزلاء، وآخر للعاملين. أما وجود الجراج -على سبيل المثال- فهو ملزم فقط للفنادق التي تتراوح فئات تصنيفها بين ثلاثة وخمسة نجوم. أما بالنسبة للخدمات، فمنها ما هو ملزم، مثل توافر الخدمة الطبية والإسعافات الأولية على مدار اليوم، وتوفير دورات مياه منفصلة وصحية بعلامات واضحة، وتوفير قائمة بالأسعار تشمل الخدمة والضريبة، وتوفيرالخدمات الطبية للعاملين، أما غرف ودورات مياه وخدمات ذوي الإحتياجات الخاصة فتعد من الأمور الإلزامية لفنادق فئة الأربع والخمسة نجوم.

وفيما يتعلق بآلية التنفيذ، يتم منح المنشأة درجة التصنيف فى حال استيفاءها جميع (١٠٠%) البنود الإلزامية وإستيفاء٨٠% من درجات الجانبين المتعلقين بالبنية الأساسية والخدمات (غير الإلزامية). أما فى حال عدم تحقيق المنشأة لنسبة ٨٠% من هذه البنود واتضح للجنة الفحص جدية المنشأة فى إجراء أعمال التطوير بما يواكب المواصفات الجديدة فيتم منح المنشأة مهلة لاتتعدى ستة أشهر، وبعد انتهاء تلك المهلة يتم إعادة تصنيف المنشأة على وضعها الراهن. وفي حالة صدور قرار للمنشأة بالغلق الإدارى فلا يتم المرور عليها إلا بعد إزالة أسباب الغلق ويتم إلغاء الدرجة المخصصة للمنشأة سواء فيما يتعلق بنقاط التصنيف أو بالبنود الإلزامية. وبالنسبة للمنشآت التى لم تقم بإجراء أية تعديلات لتطبيق نظام التصنيف الجديد يحق للجنة تصنيفها على وضعها الراهن طبقا للمواصفات الجديدة بغض النظرعن الدرجة المقيمة عليها وإذا كان هناك مرفقاً غير موجود تلغى جميع النقاط والبنود المخصصة للمرفق ومكوناته سابقاً. وفى حال وجود مجموعة فنادق بمستويات مختلفة وتحمل رخصة واحدة يكون التصنيف العام وفقاً لأقل فندق فى المستوى أو يتم فصل رخص الفنادق وفقا لكل درجة. وإذا كانت المنشأة تقع في منطقة نائية لا يغلب عليها الطابع السكنى يطلب منها توفير خدمات الإقامة للعاملين بغض النظرعن طبيعة المنشأة.[٣٩]

ومن الناحية النظرية وإستناداً لما سبق فإن نظام التصنيف الحديث NN وفقاً لمكوناته وآليات تطبيقه يضمن تحقيق العديد من التأثيرات الإيجابية على قطاع الإقامة في مصر فمن ناحية نجد أنه يتوافق مع المعايير الدولية والإتجاهات الحديثة والمفهوم العلمي لتصنيف الفنادق والذي ينصب على جانبي توافر عناصر البنية الأساسية ومستوى الخدمات المقدمة لملاقاة متطلبات العملاء في المقام الأول ومواجهة المنافسة العالمية. كما أنه يعد نظاماً شاملا إلى حد كبير حيث يغطي جميع أنماط منشآت الإقامة السياحية، بالإضافة إلى أنه يعتمد على معايير موضوعية محددة ويستند لجهات تصنيف خارجية بما لايترك مجالاً للتحيز والتقييم الشخصي والذي قد يتأثر بالحالة المزاجية للمفتش فضلاً عن أنه يؤدي إلى القضاء على ظاهرة تخفيض الأسعاركوسيلة أساسية للمنافسة بين المنشآت الفندقية حيث يحول المنافسة لجانب جودة الخدمة، كما أن آليات تطبيقه تفرض على المنشآت ضرورة التطوير للحصول على درجة التصنيف وإلا يتم تغيير درجة التصنيف بما ينعكس سلبياً على سياسات تسعيرها وتسويقها محلياً وعالمياً .

ومن ناحية أخرى فإن النظام يبدو معقداً بعض الشيء ويمكن أن يواجه تطبيقه بعص الصعوبات والتي يمكن تحديد اهمها فيما يلي:

- صعوبة إجراء تغييرات على بعض عناصر البنية الأساسية في الفنادق القائمة قبل تطبيق النظام الجديد، مثل مساحة الغرف أو مساحة البهو، وقد تم بالفعل تلافي هذه الصعوبة في نطاق القرار الوزاري حيث نص البند السادس من القرار الوزاري على إلغاء كافة البنود الواردة بدليل المواصفات الفندقية الجديدة والخاصة بالمساحات بالنسبة للمنشآت التى تم تصنيفها طبقاً للمواصفات القديمة والحاصلة على موافقات قبل ١٠ أكتوبر ٢٠٠٦.
- إن تطبيق هذا النظام على الفنادق الحالية يتطلب إنفاقاً إستثمارياً إضافياً وإطاراً زمنياً للإستجابة للإشتراطات الجديدة التي يجب على الفنادق القائمة إعادة إدخالها وإلا يتم تخفيض درجاتها الفندقية مما يحمل أعباءاً مالية عالية على هذه المنشآت يؤثر على قدراتها لإجراء التعديلات المطلوبة في ظل ما يتعرض له النشاط السياحي في مصر من كساد وتراجع في أسعارالمنشآت الفندقية، وهو ما تسبب بالفعل في التأجيل المتتالي لتطبيق النظام إلى مايو ٢٠١٣، ليتم تطبيقه على ١٢ مرحلة تنتهي في عام ٢٠١٦، حتى يتم تطبيق جميع المعايير على كافة الفنادق.[٤٠،٤١]
وإستناداً لما سبق ومعايير التصنيف الحديث"New Norm" الموجودة في القرار الوزاري (٥٣٥) والصادر في أغسطس من عام ٢٠١٠ يمكننا صياغة نموذج توضيحي للهيكل الأساسي لمختلف العناصر التي تتالف منها معايير التصنيف، وهو ما يتضح من خلال الشكل رقم (٢)



شكل رقم (٢) الهيكل الأساسي للعناصر التي تتالف منها معايير التصنيف الحديث للفنادق في مصر (الشريعي وحرب ٢٠١٤)

ومن خلال هذا الشكل يتضح أن نظام تصنيف منشآت الإقامة الحديث NN يستند إلى معيارين أساسيين في عملية التصنيف وهو معيار توافر عناصر البنية الأساسية بالمنشأة ومعيار مستوى الخدمة المقدمة وهو بذلك يتماشي مع تعريفات مكونات الفندق وتصنيف الفنادق ومع الإتجاهات العالمية في التصنيف التي تركز على تضمين مستوى جودة الخدمة ورضاء العميل كمعيار أساسي ويتلافي عيوب النظام السابق الذي كان يقتصر التصنيف على مكون واحد فقط للفندق ومحور واحد فقط للتصنيف وهوتوافر عناصر البنية الأساسية. وتحت كل معيارتوجد مجموعة من العناصر الأساسية للتقييم، فعلى سبيل المثال يتضمن معيار البنية الأساسية عناصراً مثل الجراج ومنطقة الإستقبال والمطاعم والغرف والمبني بينما يتضمن معيار مستوى الخدمة عناصراً مختلفة مثل الخدمة خارج الفندق في الأماكن العامة والحدائق وأماكن إنتظار السيارات وخدمة الاغذية والمشروبات وخدمة الغرف و خدمة الحجز والإستقبال وإجراءات المغادرة.

ثانياً: الدراسة الميدانية

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى إستطلاع موقف منشآت الإقامة السياحية في محافظة الإسكندرية من نظام تصنيف الفنادق الحديث NN من حيث التأثيرات الإيجابية المتوقعة من تطبيقه وتقييم منشآت الإقامة السياحية لنظام التصنيف الحديث NN وتحديد معوقات تطبيقه حتى الآن بما يؤدي في النهاية لإقتراح مجموعة من التوصيات لتلافي هذه المعوقات بما يعود بالنفع على قطاع الإقامة السياحية في محافظة الإسكندرية وفي مصر بالتبعية.

محددات الدراسة

تتناول الدراسة منشآت الإقامة السياحية في محافظة الإسكندرية من فئة الثلاثة والأربع والخمسة نجوم والتي تتوافر لها إمكانيات ودوافع تطبيق النظام الحديث NN بدرجة أكبر للبقاء في إطار المنافسة وذلك خلال الفترة من يناير ٢٠١٤ حتى أكتوبر ٢٠١٤.

تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ماهي أهمية نظام التصنيف الحديث NN والتأثيرات الإيجابية المتوقعة له من وجهة نظر مديري منشآت الإقامة السياحية في الإسكندرية؟
- ما هو تقييم مديري منشآت الإقامة السياحية في الإسكندرية لنظام التصنيف الحديث NN؟
- ماهي معوقات تطبيق نظام التصنيف الحديث NN في منشآت الإقامة السياحية في الإسكندرية ؟

منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة لجأت إلى إتباع المنهج الوصفي التحليلي، والإستناد إلى أسلوب المقابلة الشخصية المخططة للتعرف على إتجاهات مقدمي خدمات الإقامة السياحية فى الإسكندرية فيما يتعلق بتطبيق نظام التصنيف الحديث NN، حيث تم تصميم إستمارة إستبيان يتم إستيفاء بياناتها من خلال المقابلة الشخصية مع عينة من مديري الفنادق في محافظة الإسكندرية، وقد تضمنت الإستمارة ثلاثة أسئلة أساسية بحيث يتعلق أولها بإستطلاع أهمية نظام التصنيف الحديث NN والتأثيرات الإيجابية المتوقعة له من وجهة نظر مديري منشآت الإقامة السياحية في الإسكندرية من خلال ثلاثة متغيرات أساسية مستمدة من الإطار النظري ومن المعايير المحددة بنظام التصنيف وفقا للقرار الوزاري رقم ٥٣٥ لسنة ٢٠١٠ وهي جودة الفندق ووضعه التنافسي، وجودة الخدمة المقدمة، وعناصرالبنية الأساسية والتجهيزات والامكانيات المادية والبشرية، ويتناول السؤال الثاني تقييم مديري منشآت الإقامة السياحية في الإسكندرية لنظام التصنيف الحديث NN، أما السؤال الثالث فيتناول معوقات تطبيق نظام التصنيف الحديث NN في منشآت الإقامة السياحية في الإسكندرية، شملت عينة الدراسة الفنادق الموجودة بمحافظة الإسكندرية من مستوى الثلاثة والأربع والخمسة نجوم. ولقد قدر حجم العينة بـ ٢٤ فندقاً، منها ٧ فنادق من فئة الخمسة نجوم من إجمالى ٨ فنادق، بنسبة قدرها ٨٨%، وخمس فنادق من إجمالى ست فنادق من فئة الأربع نجوم بنسبة قدرها ٨٤% من إجمالى المجتمع، و١٢ فندقاً من واقع ١٣ من فئة الثلاثة نجوم بنسبة ٩٢% كما هو موضح في جدول رقم (1).

جدول (١) عينة البحث وفقاً لمستوى المنشأة

مستوى المنشأة	عدد مفردات العينة	إجمالي مفردات المجتمع	النسبة من إجمالي المجتمع	النسبة من إجمالي العينة
٣ نجوم	١٢	١٣	%٩٢	%٥٠
٤ نجوم	٥	٦	%٨٤	%٢١
٥ نجوم	٧	٨	%٨٨	%٢٩
إجمالي	٢٤	٢٧	%٨٩	%١٠٠

ولقد تم إجراء التحليل الإحصائي إستناداً إلى عدة أساليب إحصائية مختلفة، أولها حساب الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لقياس الأهمية النسبية وترتيب العناصرفي كل محور، تحليل معامل ارتباط لتحديد مدى الإرتباط بين المحاور الفرعية لأهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث وفقا لإجابات مديري الفنادق، تحليل التباين احادي الإتجاه ANOVAلتحديد مدى وجود فروق في إجابات المبحوثين تعود إلى إختلاف مستوى الفندق، اختبار المربعات الصغرى LSD لتحديد مصدر االفروق في الإجابات، وأخيراً تحليل التبويب المزدوج Cross Tabulation لتحديد إتجاه الفروق في إجابات المبحوثين.

وتم التحقق من ثبات الإستمارة وفقاً لإختبار ألفا كرونباخ الإحصائي "Cronbach's Alpha"، حيث جاءت قيمة ألفا مقبولة إحصائياً (٩٠.٦%)

نتائج الدراسة

أ- أهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث NN في محافظة الإسكندرية والتأثيرات الإيجابية المتوقعة له

تناول محورأهمية نظام التصنيف والتأثيرات المتوقعة لتطبيقه على ثلاثة محاور فرعية التأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيق النظام على جودة الفندق والوضع التنافسي له، والتأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيق النظام على جودة الخدمات بالفندق وأخيراً التأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيقه على عناصر البنية الأساسية والتجهيزات والامكانيات المادية والبشرية. وتم سؤال المديرين عن تحديد مدى موافقتهم على الأهمية والتأثيرات المحددة بإستخدام مقياس ليكرت الخماسي يتراوح بين (أوافق بشدة وأرفض بشدة).

- أهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث والتأثيرات الإيجابية المتوقعة له على جودة الفندق والوضع التنافسي له

فيما يتعلق بأهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث للفنادق على جودة الفندق والوضع التنافسي له، جاءت استجابات المسئولين من مديري الفنادق كما هي موضحة من خلال البيانات الواردة بجدول رقم (٢)

جدول (٢) التأثيرات الإيجابية لتطبيق نظام التصنيف الحديث NN على جودة الفندق

تطبيق نظام التصنيف الحديث سوف يؤدي إلى	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
١- رفع مستوى جودة الفندق	4.3750	.4945
٢- توفير معايير أكثر سهولة للمقارنة بين المنشأت الفندقيه من جانب العملاء.	4.1767	.81650
٣- زيادة القدرة التنافسية للفندق ودعم العلامة التجارية	4.1667	.63702
٤- ضمان تقديم خدمة قيمة للعملاء	4.2500	1.07339
٥- تدعيم التنميه المستدامة في صناعة الفنادق	4.1083	.75060
٦- تحفيز مديري الفنادق للإلتزام و التطوير المستمر لمستوى جودة الخدمة.	4.2083	.41485

وتوضح البيانات الواردة بالجدول رقم (2) موافقة أغلبية مديري الفنادق في الإسكندرية على جميع المتغيرات لأهمية نظام التصنيف الحديث NN ومن حيث ترتيب المتغيرات جاء المتغير الأول رفع مستوى جودة الفندق في الترتيب الأول (4.3750)، يليه المتغير الرابع ضمان تقديم خدمة قيمة للعملاء في المرتبة الثانية (4.2500)، ثم المتغير السادس تحفيز مديري الفنادق للإلتزام والتطوير المستمر لمستوى جودة الخدمة (4.2083).

- أهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث والتأثيرات الإيجابية المتوقعة له على جودة الخدمات المقدمة بالفندق

وفيما يخص أهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث وتأثيراته الإيجابية المتوقعة بالنسبة لجودة الخدمات المقدمة بالفندق من وجهة نظرمديري الفنادق بالإسكندرية، جاءت الاستجابات كما هو موضح من خلال البيانات الواردة بجدول رقم (3).

جدول (3) التأثيرات الإيجابية لتطبيق نظام التصنيف الحديث NN على جودة الخدمات المقدمة

تطبيق نظام التصنيف الحديث سوف يؤدي إلى	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
١- توفير االمعايير الخاصة بجودة التسهيلات الفندقية والمنطقة المحيطة بالمنشأة	4.3333	.48154
٢- زيادة قيمة السلع والخدمات المقدمة	4.4583	.50898
٣- زيادة التزام الموظفين بجودة الخدمه	4.2500	.60792
٤- زيادة مستويات اسعار السلع والخدمات المقدمة	4.3333	.70196
٥- رفع مستويات الخدمات المقدمة في منطقة الجراج	4.2500	.44233
٦- رفع مستويات الخدمات المقدمة في منافذ بيع الأغذية والمشروبات	4.2083	.58823
٧- رفع مستويات الخدمات المقدمة في الإستقبال والأماكن العامة بالفندق (موظف الاستقبال /الصراف /حامل الحقائب /مضيفي المطعم... إلخ).	3.6250	.64690
٨- رفع مستويات الخدمات المقدمة في الغرف	4.2083	.58823
٩- رفع مستويات الخدمات في مناطق الأنشطة والترويح	4.0000	.78019
١٠- رفع مستويات الخدمات المقدمة للعاملين بالفندق	4.1250	.61237
١١- زيادة مستويات الخدمات المقدمة لذوي الإحتياجات الخاصة	4.1667	.48154
١٢-زيادة مستوى الخدمات الطبية والعلاجية بالفندق.	4.2917	.46431
١٣- زيادة مستوى رضاء العملاء	3.7500	.60792
١٤- المساعده في زيادة نمو أنشطة الفندق	3.7500	.67566

يتضح من البيانات الواردة بجدول رقم (3) موافقة غالبية مديري الفنادق في الإسكندرية على جميع التأثيرات الإيجابية لنظام التقييم الحديث NN على مستوى جودة الخدمات المقدمة بالمنشأة، كما أوضحت البيانات أن زيادة قيمة السلع والخدمات المقدمة تتصدر أعلى مستويات الأهمية من وجهة نظر المستجيبين (4.4583)، يليه المتغيرين الأول توفير االمعايير الخاصة بجودة التسهيلات الفندقية والمنطقة المحيطة بالمنشأة والرابع زيادة مستويات اسعار السلع والخدمات المقدمة بنسب متساوية (4.3333)

أهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث والتأثيرات الإيجابية المتوقعة له على عناصر البنية الأساسية والتجهيزات والامكانيات المادية والبشرية

وفيما يتعلق بالبنية الأساسية والتجهيزات والامكانيات المادية والبشرية والذي تضمن ثمانية عشر متغيراً، فجاءت استجابات المسئولين من مديري الفنادق، كما هو موضح من خلال البيانات الواردة بجدول رقم (4).

جدول (4) التأثيرات الإيجابية لتطبيق نظام التصنيف الحديث NN على عناصر البنية الأساسية والتجهيزات والامكانيات المادية والبشرية

في حال تطبيق نظام التصنيف الحديث سيؤدي ذلك إلى دعم جودة ما يلي	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
١- الموقع	3.7917	.58823
٢- المبنى	3.9167	.77553
٣- مدخل الفندق والمنطقه المحيطة	3.8333	.76139
٤- المناطق العامة بالفندق (مثل أماكن انتظار السيارات /البهو الرئيسي)	3.9167	.58359
٥- عناصر المنتج الفندقي المقدم (غرف النزلاء /المطاعم /مراكز رجال الاعمال /مراكز المؤتمرات /التسهيلات الترفيهيه والعامه، ...إلخ)	4.5000	.65938
٦- نظام الامان	4.0417	.62409
٧- التسهيلات الخاصة بالعاملين	3.9583	.69025
٨- إستخدام المعدات والتكنولوجيا الحديثه	4.1667	.70196
٩- جودة زي الموظفين	4.0000	.88465
١٠- كفاءة العاملين(اسلوب الموظفين في الخدمة /تدريب الموظفين /إتقان الموظفين للغات أجنبية / شخصية الموظفين... إلخ)	4.2917	.62409
١١- التسهيلات الخاصة بذوي الإحتياجات الخاصة	4.3333	.56466
١٢- التسهيلات الطبية بالفندق	4.1667	.70196
١٣- التسهيلات المتاحة بغرف النزلاء	4.2083	.77903
١٤- كفاءة القائمين على الإدارة	4.1250	.67967
١٥- المظهر الجمالي وديكور الفندق	4.0417	.62409
١٦- الأغذية والمشروبات (الخامات المستخدمة /جودة المنتج /جودة الخدمة /صحة الأغذية ....إلخ)	4.2917	.55003
١٧- نظام الصرف الصحي بالفندق	4.0417	.69025
١٨- الحصول على شهادات وجوائز (جوائز من مسابقات محليه أو دولية)	4.2500	.67566

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (4) موافقة غالبية مديري الفنادق في الإسكندرية على غالبية التأثيرات الإيجابية لنظام التقييم الحديث NNفي دعم البنية الأساسية والتجهيزات والامكانيات المادية والبشرية، ومن خلال الجدول يتضح أن أعلى الاستجابات تتمثل في المتغير الخامس والخاص بتحسين عناصر المنتج الفندقي المقدم (غرف النزلاء/ المطاعم/ مراكز رجال الاعمال/ مراكز المؤتمرات/ التسهيلات الترفيهيه والصحيه والعامه... إلخ (4.5000)، بينما أحتل متغير جودة التسهيلات الخاصة بذوي الإحتياجات الخاصة المرتبة الثانية (4.3333) وأحتل كل من متغير كفاءة العاملين بالمنشأة الفندقية ومتغير الأغذية والمشروبات (الخامات المستخدمة /جودة المنتج /جودة الخدمة /صحة الأغذية.... إلخ) المرتبة الثالثة بنسبة موافقة متساوية (4.2917)

ولقد تم ترتيب المحاورالثلاثة للتأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيق نظام التصنيف الحديث NN بناءاً على أعلى وسط حسابي، وهو ما يتضح من خلال البيانات الواردة بجدول رقم (5)

جدول (5) الأهمية النسبية لمحاور التأثيرات الإيجابية لتطبيق نظام التصنيف الحديث NN

محاور التأثيرات الإيجابية	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية
جودة الفندق والوضع التنافسي له	4.1597	0.50236	الأول
جودة الخدمات الفندقية	3.9732	0.38656	الثانى
البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية	3.8180	0.39171	الثالث

ووفقاً للبيانات الواردة بالجدول فإن التأثيرات الإيجابية المتوقعة على جودة الفندق والوضع التنافسي له تأتي في المرتبة الأولى من حيث الأهمية (4.1597)، يليها جودة الخدمات الفندقية (3.9732)، ثم التأثيرات الإيجابية على عناصر البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية (3.8180)

ووفقاً للنتائج السابقة فإن أغلبية مديري منشآت الإقامة السياحية في محافظة الإسكندرية يوافقون على أهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث NN ووجود العديد من التأثيرات الإيجابية المرتبطة به أهمها رفع مستوى جودة الفندق وتحسين الوضع التنافسي له وهو ما يتوافق مع أسباب تبني الهيئات المختصة لنظام التصنيف الحديث كما أوضح الإطار النظري للدراسة، فضلاً عن أنه يؤدي إلى إستبعاد أن يكون عدم إدراك أهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث NN أوعدم إقتناع مديري المنشآت الفندقية في الإسكندرية بوجود تأثيرات إيجابية لتطبيق النظام من المعوقات الأساسية لتطبيق نظام التصنيف في منشآت الإقامة السياحية بالإسكندرية .

ولتحديد العلاقة بين محاور التأثيرات الإيجابية الثلاثة لتطبيق نظام التصنيف الحديث NN تم إستخدام تحليل معامل الإرتباط لسبيرمان وجاءت النتائج كما في جدول رقم (٦)

جدول (6)معامل الإرتباط بين محاور التأثيرات الإيجابية لنظام التصنيف الحديث NN

محاور الأهمية	أهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث على جودة الفندق	جودة الخدمات الفندقية	البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية
أهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث على جودة الفندق	1	0.903	0.872
جودة الخدمات الفندقية	0.903	1	0.854
البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية	0.872	0.854	1

يتضح من الجدول السابق والذي يمثل معاملات الارتباط بين كل محاور الأهمية وجود علاقة إرتباط طردية قوية بين هذه المحاور وكان أكبر معامل إرتباط بين جودة الفندق ككل وجودة الخدمات الفندقية به (0.903) مما يؤكد على أهمية التعديل الجديد في نظام التصنيف NN الحديث وهو ما أكده الإطار النظري بإضافة محور جودة الخدمات لعملية التصنيف ويوكد صدق المحتوى العام لهذا الاستبيان.

ولتحديد مدي وجود فروق في إجابات المديرين وفقاً لمستوى المنشأة فيما يتعلق بمحاور التأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيق النظام تم الإستناد إلى تحليل التباين أحادي الإتجاه Anova وجاءت النتائج كما في جدول رقم (٧)

جدول (٧) تحليل التباين أحادي الإتجاه Anova لمحاور التأثيرات الإيجابية المتوقعة وفقاً لمستوى الفندق

		مجموع المربعات	درجات	متوسط	إحصائية (ف)	المعنوية
جودة الفندق والوضع التنافسي	بين المجموعات	.260	2	.130	1.634	.219
	داخل المجموعات	1.674	21	.080		
	المجموع	1.934	23			
جودة الخدمات الفندقية	بين المجموعات	.024	2	.012	.501	.613
	داخل المجموعات	.499	21	.024		
	المجموع	.523	23			
البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية	بين المجموعات	.066	2	.033	.777	.003
	داخل المجموعات	.893	21	.043		
	المجموع	.959	23			

ووفقاً للبيانات الواردة بالجدول يتضح وجود فروق في إجابات المديرين ذات دلالة إحصائية (.003) في إطار محورالبنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية. ولتحديد مصدر هذه الفروق تم إستخدام أسلوب المقارنات المتعددة LSD ويوضح جدول رقم (٨) نتائج التحليل.

جدول (٨) تحليل المقارنات المتعددة LSD لمحور البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية المتوقعة وفقاً لمستوى الفندق

			الوسط الحسابي (I-J)	الإنحراف المعياري	المعنوية	٩٥% مستوى	
	(I) مستوى نجوم المنشآت السياحية	*(J) مستوى نجوم المنشآت السياحية*				*الحد الأدنى*	*الحد الأقصى*
البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية	3نجوم	4نجوم	.03889	.10975	.027	-.1893-	.2671
		5نجوم	-.09921-	.09806	.023	-.3031-	.1047
	٤ نجوم	3نجوم	-.03889-	.10975	.027	-.2671-	.1893
		5نجوم	-.13810-	.12072	.266	-.3892-	.1130
	٥ نجوم	3نجوم	.09921	.09806	.023	-.1047-	.3031
		4نجوم	.13810	.12072	.266	-.1130-	.3892

ووفقاً للبيانات الواردة بالجدول يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مديري الفنادق من مستوى الثلاثة نجوم في إطار محور التأثيرات الإيجابية المتوقعة على البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية .

ولتحديد إتجاه الفروق تم إستخدام تحليل التبويب المزدوج Cross Tabulation وجاءت النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (٩)

جدول (٩) تحليل التبويب المزدوج Cross tabulation لمحور البنية الأساسية والإمكانيات المادية والبشرية مستوى ٣ نجوم

	مستوى الإستجابة	مستوى نجوم المنشآت السياحية			الإجمالي
		فندق 5 نجوم	فندق 4 نجوم	فندق 3 نجوم	
البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية	أوافق بشدة	.0%	8.3%	.0%	8.3%
	أوافق	.0%	8.3%	.0%	8.3%
	محايد	20.8%	8.3%	33.3%	62.5%
	أرفض	.0%	.0%	4.2%	4.2%
	ارفض بشدة	8.3%	4.2%	4.2%	16.7%
	الإجمالي	29.2%	20.8%	50.0%	100.0%

ومن خلال البيانات الموضحة بالجدولة يتضح أن الفوارق في إجابات مديري الفنادق في الإسكندرية من مستوى الثلاثة نجوم في إطار محور التأثيرات الإيجابية المتوقعة على البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية تتجه نحو المحايد (62.5%) الأمر الذي يمكن تبريره إما من خلال نقص البيانات والمعلومات المتوفرة للفنادق من هذا المستوى أو عدم التأكد من وجود تأثيرات إيجابية ملموسة على جانب البنية الأساسية والموارد المادية والبشرية لتطبيق النظام.

ب-تقييم منشآت الإقامة السياحية في محافظة الإسكندرية لنظام التصنيف الحديث NN

وفيما يتعلق بتقييم مديري الفنادق بالإسكندرية لنظام تقييم الفنادق الحديث NN تم تحديد أربعة معايير أساسية للتقييم مستمدة من الإطار النظري للدراسة وهي يعد نظام التقييم متكاملاً وشفافاً وغير عادل ومعقداً وجاءت النتائج كما في جدول رقم (10)

جدول (١٠) تقييم منشآت الإقامة لنظام التصنيف الحديث NN

يعد نظام التصنيف الحديث NN	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
- متكاملاً	4.3750	.49454
- شفافاً	4.1667	.63702
- غيرعادل	4.1767	.81650
- معقداً	4.2917	.62409

ومن خلال البيانات الواردة بهذا الجدول يتضح أن أغلب مفردات عينة الدراسة من مديري الفنادق في الإسكندرية يرون أن نظام التقييم متكاملاً وشفافاً وغيرعادل ومعقد في الوقت ذاته، وجاء في المقدمة أن نظام التقييم متكاملاً (4.3750)، ومعقداً (4.2917)، ثم غيرعادل (4.1767)، وأخيراً شفافاً (4.1667) وهو ما يتفق مع الإطار النظري حيث أن نظام التصنيف الجديد يغطي المكونين الأساسيين للفندق وهما البنية الأساسية والالإمكانيات المادية والبشرية من ناحية وجودة الخدمات من ناحية ثانية وهو الأمر الذي يجعل منه نظاماً متكاملاً ونظراً لتعدد عناصره وإختلافها بين ملزم وغير ملزم يمكن أن يكون معقداً في الوقت ذاته، كما أن الإستناد إلى أسلوب المسوق الخفي في تقييم مستوى الخدمات يجعل منه نظاماً شفافاً، وأخيراً فكون نظام التقييم غيرعادل و من وجهة نظر مديري الفنادق هو أمراً منطقياً حيث يتطلب إنفاقاً إستثمارياً إضافياً وإطاراً زمنياً للإستجابة للإشتراطات الجديدة التي يجب على الفنادق القائمة إعادة إدخالها وإلا يتم تخفيض درجاتها الفندقية مما يحملهم بأعباء مالية عالية.

ولتحديد مدى وجود فروق في إجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بتقييم نظام تصنيف الفنادق الحديث وفقا لمستوى الفندق تم إعداد تحليل التباين أحادي الإتجاه وجاءت النتائج كما في جدول رقم (١١)

ووفقاً للبيانات الواردة بالجدول نجد أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المديرين في إطار المعيارين الثالث نظام التقييم غير عادل، والرابع نظام التقييم معقداً. ولتحديد مصدر الفروق في إجابات مديري الفنادق تم إستخدام أسلوب المقارنات المتعددة LSD وجاءت البيانات كما في جدول رقم (١٢)

جدول (١١) تحليل التباين أحادي الإتجاه لمعايير تقييم نظام تصنيف الفنادق الحديثNN

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إحصائية (ف)	المعنوية
متكاملاً	بين المجموعات	.377	2	.189	.462	.636
	داخل المجموعات	8.581	21	.409		
	المجموع	8.958	23			
شفافاً	بين المجموعات	.461	2	.230	.937	.408
	داخل المجموعات	5.164	21	.246		
	المجموع	5.625	23			
غير عادل	بين المجموعات	.819	2	.410	.593	.000
	داخل المجموعات	14.514	21	.691		
	المجموع	15.333	23			
معقداً	بين المجموعات	.702	2	.351	.854	.000
	داخل المجموعات	8.631	21	.411		
	المجموع	9.333	23			

جدول (١٢) تحليل المقارنات المتعددة LSD لمعايير تقييم نظام تصنيف الفنادق الحديث NN

(I) مستوى نجوم المنشآت السياحية		(J) مستوى نجوم المنشآت السياحية	الوسط الحسابي (I-J)	الإنحراف المعياري	المعنوية	٩٥% مستوى الثقة	
						الحد الأدنى	الحد الأقصى
نظام التصنيف غير عادل	3نجوم	4نجوم	-.20000-	.44252	.006	-1.1203-	.7203
		5نجوم	-.42857-	.39539	.001	-1.2508-	.3937
	٤ نجوم	3نجوم	.20000	.44252	.006	-.7203-	1.1203
		5نجوم	-.22857-	.48679	.644	-1.2409-	.7838
	٥ نجوم	3نجوم	.42857	.39539	.001	-.3937-	1.2508
		4نجوم	.22857	.48679	.644	-.7838-	1.2409
نظام التصنيف معقداً	٣ نجوم	4نجوم	.08333	.34125	.009	-.6263-	.7930
		5نجوم	-.34524-	.30490	.000	-.9793-	.2888
	٤ نجوم	3نجوم	-.08333-	.34125	.009	-.7930-	.6263
		5نجوم	-.42857-	.37538	.266	-1.2092-	.3521
	٥ نجوم	3نجوم	.34524	.30490	.000	-.2888-	.9793
		4نجوم	.42857	.37538	.266	-.3521-	١.٢٠٩٢

ومن خلال البيانات الواردة بالجدول يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مديري الفنادق من مشتوى الثلاثة نجوم في إطار معياري نظام التصنيف غير عادل و نظام التصنيف معقداً.

وقد تم إستخدام تحليل التبويب المزدوج Cross tabulation لتحديد إتجاه الفروق في إطار كل معيار من المعيارين السابقين محور الفروق وجاءت النتائج كما في جدول رقم (13) وجدول رقم (14)

جدول **13: تحليل** التبويب المزدوج **Cross tabulation لمعيارنظام التصنيف غير عادل**

مستوى الإستجابة			مستوى نجوم المنشآت السياحية			الإجمالي
			فندق 5 نجوم	فندق 4 نجوم	فندق 3 نجوم	
يعد نظام التصنيف غير عادل	أرفض بشدة	العدد	0	0	1	1
		% من الإجمالي	0%	0%	4.2%	4.2%
	أوافق	العدد	4	4	8	16
		% من الإجمالي	16.7%	16.7%	33.3%	66.7%
	أوافق بشدة	العدد	3	1	3	7
		% من الإجمالي	12.5%	4.2%	12.5%	29.2%
	الإجمالي	العدد	7	5	12	24
		% من الإجمالي	29.2%	20. 9%	50.0%	100.0%

وفقاً للبيانات الواردة في الجدول يتضح أن الفروق في إجابات مديري الفنادق من فئة الثلاثة نجوم فيما يتعلق بأن نظام التصنيف غيرعادل تميل ناحية أوافق بنسبة موافقة إجمالية على المعيار تبلغ (٦٦.٧%)، وهو ما يمكن أن يكون مبرراً من ناحية إرتفاع التكاليف المرتبطة بإجراء التعديلات المطلوبة وفقاً لنظام التصنيف الحديث NN بما يمثل عبئاً أكبر على الفنادق من مستوى الثلاثة نجوم مقارنة بمستوى الأربع والخمسة نجوم ويكون سبباً في تقييمها للنظام كنظام غير عادل حيث يضع مصلحة العملاء في المقام الأول مقارنة بمصلحة المنشأة والتكاليف التي تتحملها.

جدول (14)تحليل التبويب المزدوج Cross Tabulation لمعيار نظام التصنيف معقداً

مستوى			مستوى نجوم المنشآت السياحية			الإجمالي
			فندق 5 نجوم	فندق 4 نجوم	فندق 3 نجوم	
يعد نظام التصنيف معقداً	محايد	العدد	0	1	2	3
		% من الإجمالي	.0%	4.2%	8.3%	12.5%
	أوافق	العدد	4	3	7	14
		% من الإجمالي	16.7%	12.5%	29.2%	58.3%
	أوافق بشدة	العدد	3	1	3	7
		% من الإجمالي	12.5%	4.2%	12.5%	29.2%
	الإجمالي	العدد	7	5	12	24
		% من الإجمالي	29.2%	20.9%	50.0%	100.0%

أما فيما يتعلق بكون نظام التصنيف معقداً فوفقاً للبيانات الواردة في الجدول يتضح أن الإختلاف يميل ناحية أوافق بنسبة موافقة إجمالية بلغت (58.3%) على المعيار وتبدو هذه النتيجة منطقية نظراً لإنخفاض مستوى المنشآت مقارنة بمستويات الأربع والخمسة نجوم والتي قد تتميز بتوافر المعلومات وكفاءة الإدارة نسبياً والتي تنعكس على مستوى فهم النظام بمكوناته الأساسية والفرعية الملزمة وغير الملزمة وآليات تطبيقه.

ج- معوقات تطبيق نظام التصنيف الحديث في منشآت الإقامة بالإسكندرية

وأخيرا فيما يتعلق بمعوقات تطبيق نظام التصنيف الحديث NN في محافظة الإسكندرية جاء ترتيب هذه المعوقات وفقاً لأراء مديري المنشآت كما في جدول رقم (15)

وإستناداً إلى البيانات الواردة بالجدول رقم (١٥) يتضح أنه وفقاً لترتيب المعوقات التي تعوق تطبيق نظام التصنيف الحديث في فنادق الإسكندرية جاء في المرتبة الأولى عدم توافر البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء التعديلات (4.2917)، وجاء في المرتبة الثانية ظروف البيئة السياسية السائدة والتي لا تحفز على إجراء التعديلات وصعوبة إجراء التعديلات المطلوبة بنسبة موافقة متساوية (4.2083) ، بينما جاء تعارض التعديلات المطلوبة مع أهداف المنشأة وإتجاهاتها في مرتبة متأخرة (3.6250). وتتوافق النتائج مع نتيجة المحور الأول من الإستبيان، حيث يعكس إقتناع إدارة الفنادق بأهمية نظام التصنيف الحديث NN وقبولها للتأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيقه، بالإضافة إلى أن نقص البيانات والمعلومات يقف حائلاً أمام عملية إتخاذ القرار ويبرر الإجابات المحايدة لمديري الفنادق على بعض محاور التأثيرات الإيجابية والذي ظهر بوضوح في إطار إجابات مديري الفنادق من فئة الثلاثة نجوم على محور البنية الأساسية.

جدول (١٥) معوقات تطبيق نظام التصنيف الحديث NN في منشآت الإقامة بالإسكندرية

معوقات تطبيق نظام التصنيف الحديث	الوسط الحسابى	الإنحراف المعيارى
١- إرتفاع تكلفة إجراء التعديلات المطلوبة	3.7083	.75060
٢- صعوبة إجراء التعديلات المطلوبة	4.2083	.58823
٣- تعارض التعديلات المطلوبة مع أهداف المنشأة وإتجاهاتها	3.6250	.64690
٤- تعديل التصنيف لا يقدم منافع جوهرية للمنشأة	3.7500	1.07339
٥- عدم توافر الدعم الحكومى	4.1250	.61237
٦- ظروف البيئة السياسية السائدة لا تحفز لإجراء التعديلات	4.2083	.41485
٧- عدم توافر البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء التعديلات	4.2917	.46431
٨- عدم توافر المدخلات اللازمة لإجراء التعديلات	٤.١٦٦٧	.٤٨١٥٤

والإمكانات والموارد المادية والبشرية بما يؤكد صدق الإستبيان ، كما أنها تتوافق مع الواقع حيث أن ظروف البيئة السياسية السائدة تمثل تحدياً كبيراً لقطاع السياحة بالكامل وتؤثر سلبياً على عمليات تشغيل الفنادق وربحيتها ومن ثم تمثل أحد أهم عوائق تطبيق النظام في محافظة الإسكندرية وتتطلب ضرورة تدخل الجهات المسئولة لدعم قدرة منشآت الإقامة السياحية في الإسكندرية لتطوير مستوياتها لمواكبة المستويات العالمية. .

ولتحديد الإختلاف بين إجابات مديري الفنادق في الإسكندرية فيما يتعلق بمعوقات تطبيق نظام التصنيف الحديثNN وفقا لمستوى الفندق تم إستخدام تحليل التباين أحادي الإتجاه وجاءت النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (١٦)

جدول (١٦) تحليل التباين أحادي الإتجاه Annova لمعوقات تطبيق نظام تصنيف الفنادق الحديث NN في الإسكندرية

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إحصائية (ف)	المعنوية
إرتفاع تكلفة إجراء التعديلات	بين المجموعات	3.355	2	1.677	1.522	.241
	داخل المجموعات	23.145	21	1.102		
	المجموع	26.500	23			
صعوبة إجراء التعديلات المطلوبة	بين المجموعات	1.863	2	.932	1.763	.196
	داخل المجموعات	11.095	21	.528		
	المجموع	12.958	23			
تعارض التعديلات مع أهداف المنشأة	بين المجموعات	.235	2	.117	.661	.527
	داخل المجموعات	3.724	21	.177		
	المجموع	3.958	23			
تعديل التصنيف لا يقدم منافع جوهرية	بين المجموعات	.777	2	.389	1.952	.167
	داخل المجموعات	4.181	21	.199		
	المجموع	4.958	23			
عدم توافر الدعم الحكومي	بين المجموعات	.730	2	.365	.971	.395
	داخل المجموعات	7.895	21	.376		
	المجموع	8.625	23			
ظروف البيئة السياسية السائدة	بين المجموعات	.188	2	.094	.384	.686
	داخل المجموعات	5.145	21	.245		
	المجموع	5.333	23			
عدم توافر البيانات والمعلومات	بين المجموعات	.235	2	.117	.319	.730
	داخل المجموعات	7.724	21	.368		
	المجموع	7.958	23			
عدم توافر المدخلات اللازمة	بين المجموعات	.194	2	.097	.216	.807
	داخل المجموعات	9.431	21	.449		
	المجموع	9.625	23			

ووفقاً للبيانات الواردة في الجدول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مديري الفنادق وفقاً لإختلاف مستوى الفندق مما يعني إتفاق معوقات التطبيق في فنادق الإسكندرية محل الدراسة بإختلاف مستوى الفندق من ثلاثة وأربع وخمسة نجوم.

الخلاصة

دللت النتائج على إدراك مديري الفنادق في الإسكندرية لأهمية تطبيق نظام التصنيف الحديث NN والتأثيرات الإيجابية المتوقعة من تطبيقه سواء على جودة الفندق وتحسين الوضع التنافسي له أو جودة الخدمات المقدمة به بالإضافة إلى عناصر البنية الأساسية والتجهيزات والإمكانات المادية والبشرية، وجاء في مقدمتها وفقاً لأراء المديرين التأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيقه على جودة الفندق وتحسين الوضع التنافسي له، كما ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مديري المنشآت من مستوى الثلاثة نجوم في إطار التأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيق النظام على البنية الأساسية والموارد المادية والبشرية نحو إتجاه المحايد الأمر الذي أمكن تبريره من خلال نقص البيانات والمعلومات المتوفرة للفنادق من هذا المستوى أو عدم تأكدهم من وجود تأثيرات إيجابية ملموسة على جانب البنية الأساسية والموارد المادية والبشرية لتطبيق النظام وقد أكدت بالفعل نتائج الدراسة في إطار محور معوقات تطبيق نظام التصنيف الحديث في الإسكندرية أن المعوقات المرتبطة بنقص البيانات والمعلومات تأتي في المركز الأول من حيث الأهمية .

ووفقاً لغالبية مفردات عينة الدراسة فإن نظام التصنيف الحديث يعد نظاماً متكاملاً وشفافاً إلاَّ أنه في ذات الوقت معقداً وغيرعادل وهو ما يتفق مع الإطار النظري حيث أن نظام التصنيف الجديد يغطي المكونين الأساسيين للفندق وهما البنية الأساسية والموارد المادية والبشرية من ناحية وجودة الخدمات من ناحية ثانية بجميع عناصرهما الفرعية، وهو الأمر الذي يجعل منه نظاماً متكاملاً ومعقداً في الوقت ذاته، كما أن الإستناد إلى أسلوب المسوق الخفي في تقييم مستوى الخدمات يجعل منه نظاماً شفافاً، وأخيراً فكون نظام التقييم غير عادل من وجهة نظر مديري الفنادق أمراً منطقياً حيث يتطلب إنفاقاً إستثمارياً إضافياً وإطاراً زمنياً للإستجابة للإشتراطات الجديدة التي يجب على الفنادق القائمة إعادة إدخالها وإلا يتم تخفيض درجاتها الفندقية مما يحملها أعباءاً مالية عالية.

وفيما يتعلق بتأخر منشآت الإقامة السياحية في الإسكندرية في تطبيق النظام حتى الآن، أوضحت النتائج أن أهم معوقات التطبيق تتمثل في عدم توافر البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء التعديلات، وظروف البيئة السياسية السائدة والتي لا تحفز على إجراء التعديلات، وعدم توافر الدعم الحكومي، وإرتفاع تكلفة إجراء التعديلات المطلوبة بينما جاء تعارض التعديلات المطلوبة مع أهداف المنشأة وإتجاهاتها وأن التصنيف لا يقدم منافع جوهرية في المراكز الأخيرة وفقاً لمديري المنشآت. وتؤكد هذه النتائج نتائج المحور الأول من الإستبيان حول إقتناع مديري الفنادق بأهمية نظام التصنيف الحديث NN وقبولهم للتأثيرات الإيجابية المتوقعة لتطبيقه وأن نقص المعلومات يمثل عائقاً أساسيا في عملية إتخاذ القرار. كما تؤكد على أهمية مراعاة الظروف السياسية السائدة التي تؤثر سلبياً على عمليات الفنادق وقدرتها علي تطبيق التعديلات بما تحمله من تكاليف عالية في إطارعملية إتخاذ القرار من أجل تفعيل تطبيق النظام، وكذلك ضرورة توفير الدعم الحكومي بآلياته المختلفة.

التوصيات

تساهم نتائج الدراسة بدرجة كبيرة في فهم أهمية نظام تصنيف المنشآت السياحية الحديث NN، والتأثيرات الإيجابية المتوقعة من تطبيق النظام، بالإضافة إلى معرفة أهم معوقات تطبيق النظام في فنادق الإسكندرية. وإستناداً لنتائج الدراسة نوصي بما يلي:

- يتعين أن تبذل الجهات المسئولة مجهودات أكبر في التعريف بنظام التصنيف الحديث، من خلال ورش عمل متتالية في العديد من محافظات الجمهورية من بينها محافظة الإسكندرية على إختلاف مستويات الفنادق، كما يجب أن تحدد أُطراً واضحة لعملية التطبيق، بحيث يتم في شكل مرحلي، مع البدء بالمعايير المرتبطة بالمتغيرات الأكثر أهمية، والتي أوضحتها الدراسة.

- يتعين توفير جهة مسئولة عن متابعة التقدم في عملية التطوير للتوافق مع نظام التصنيف الحديث NN، مع مراعاة الحالات الخاصة التي تواجه صعوبة في تطبيق بعض الشروط والتعديلات المطلوبة وتقديم الدعم الفني والمشورة لها.

- يجب أن يتم إزالة معوقات توفيرالتمويل اللازم لتطبيق نظام التصنيف الحديث NN التي تواجه منشآت الإقامة السياحية في ظل ظروف النشاط السياحي الحالية ونقترح أن يتم ذلك من خلال التعاون مع جهات التمويل لتقديم قروض ميسرة للمنشآت السياحية بآجال طويلة لتمويل عمليات التطوير، بالإضافة إلى تقديم الإعفاءات الجمركية لمستلزمات عملية التطوير المستوردة من الخارج.

- يتعين تقديم المحفزات الكافية للتطبيق مثل الإعفاءات الضريبية المؤقتة، وتعديل سياسات التسعير للفنادق لتشمل أنظمة تسعير مميزة للفنادق التي تحمل تصنيف NN، وذلك لجلب مجموعة من المنافع ذات الإرتباط المباشر بعملية تعديل التصنيف ليصبح نظاما عادلاً لمنشآت الإقامة السياحية بالإسكندرية.

- كما يجب أن يكون هناك دوراً إيجابيا لمؤسسات التعليم السياحي بمحافظة الإسكندرية في توجيه انشطتها البحثية في هذا المجال بالإضافة إلى ضرورة الربط بين البرامج الدراسية وإحتياجات سوق العمل الجديدة وفقاً لمعيارالموارد البشرية الذي يتضمنه نظام التصنيف الحديث NN وذلك وفقا لمتطلبات إندماج المؤسسات الأكاديمية المتخصصة في تطوير صناعة السياحة على كافة المستويات.

وقد واجهت الدراسة صعوبات فيما يتعلق بمرحلة تكوين الخلفية النظرية، نظراً لعدم وفرة الدراسات الحديثة التي تناولت نظام التصنيف الحديث محل الدراسة، وهو ما دفع إلى الإعتماد على العديد من مواقع الإنترنت العلمية الحديثة محلياً وعالمياً. وبصفة عامة، يمكن القول أن نتائج الدراسة تمثل نواة لأبحاث مستقبلية أكثر تحليلاً لأهمية وجدوى كل تعديل مطلوب على حدى، ومدى تأثيره على تصنيف المنشأة، لتحديد أولويات التعديلات بما يساهم في تيسير تطبيق التعديلات ونظام تصنيف الفنادق الحديث NN، بما يؤدي في النهاية لرفع مستوى المنتج السياحي المصري، ودعم الوضع التنافسي لمصر كمقصد سياحي، في ظل المنافسة الضارية الحالية بين المقاصد السياحية المختلفة في سوق السياحة العالمي.

المراجع

1- Research and Markets, (2013). Egypt Tourism Industry by 2013. Available at: ***http://www.researchandmarkets.com/reports/1198390/***. (Accessed on15 /10/2014)

2- UNWTO- World Tourism Organization and IH&RA- International Hotel and Restaurant Association, (2004). The Joint UNWTO and IH&RA Study on Hotel Classification. Available at: (***http://www.rea.ru/hotel/TourMaterials/UNWTO/UNWTOihra_hcstudy.pdf***) (Accessed on15 /10/2014)

3- Ibid

4- UNWTO- World Tourism Organization, (2013). Report of the Secretary General, Part I: Programme of work, (b) Implementation of the general programme of work for 2012–2013. Available at: (***http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/a20_05_i_b_implementation_pow_for_2012-2013_annex_en_1.pdf***). (Accessed on15 /10/2014)

٥- غرفة المنشآت الفندقية المصرية، القرار الوزاري رقم ٥٣٥ لسنة ٢٠١٠، متاح على الرابط التالي: (***http://egyptianhotels.org.eg/ar/uploads/pdf/decree.2010.535.pdf***)، تم زيارته في ٢٠١٤/١٠/17.

٦- القرنبي ،احمد محمد ،المعجم السياحي الشامل ،القاهرة ،٢٠٠٠ ،ص٧٩

٧- طه ،طارق ،ادارة الفنادق مدخل معاصر ،الاسكندرية ،منشاة المعارف ،٢٠٠٠،ص٢

٨- الصيرفي ،محمد ،تخطيط وتنظيم الفنادق ،الاسكندرية ،دار الفكر ،٢٠٠٧ ،ص16

9- Callan, R. J. (1994). "Statutory Hotel Registration and Grading: A Review". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6(3), 11-17.

10- Callan, R. J. (1995). "Hotel Classification and Grading Schemes: a Paradigm of Utilization and User Characteristics". International Journal of Hospitality Management, 14(3/4), 271-83.

11- UNWTO- World Tourism Organization and IH&RA- International Hotel and Restaurant Association (2004), *Op.cit*.

12- Fernandez, M. C. L. and Bedia, A. M. S. (2004). "Is the Hotel Classification System a Good Indicator of Hotel quality? An application in Spain*". Tourism Management*, 1(25), 771-75.

13- Pierret, F. (2011). About Hotel Classification Systems, the 49th International Hotel and Restaurant Association Congress (IH&RA), Kathmandu (NEPAL), 28-30 November. Available at: (***http://tourismforum.blogspirit.com/media/00/01/3572729933.pdf***). (Accessed on 26 /10/2014)

14- Ibid

15- Vine, P. (1981). "Hotel Classification; Art or Science?" *International Journal of Tourism Management*, 2(1), 18–29.

16- Pierret, F. (2011), Op.cit.

17- UNWTO- World Tourism Organization and IH&RA- International Hotel and Restaurant Association, *Op.cit*.

18- Brook, B. (1989) "How good are hotel rating systems?", ASTA *Agency Management*, July/August. Available at: (***http://www.socalasta.us/***). (Accessed on 24 /10/2014)

19- Qing, L. Z. and Liu, J. C. (1993). "Assessment of the hotel rating system in China". *Tourism Management*, 14(6), 440-452.

20- UNWTO- World Tourism Organization and IH&RA- International Hotel and Restaurant Association (2004), *Op.cit*.

21- Brook, B. (1989) "How good are hotel rating systems?" *ASTA Agency Management*, July/August. Available at: (***http://www.socalasta.us/***). (Accessed on10 /10/2014)

22- Pierret, F. (2011), Op.cit.

23- WHR- World Hotel Rating Agency, (2010). Available at: (***www.worldhotelrating.com/guidelines.php***). (Accessed on 22 /10/2014).

24- UNWTO- World Tourism Organization and IH&RA- International Hotel and Restaurant Association (2004), Op.cit.

25- The Richest, (2013). The Seven Star Hotels of the World, Available online at: (***http://www.therichest.com/expensive-lifestyle/entertainment/the-seven-star-hotels-of-the-world***). Last retrieved at: 15 of October, 2014.

26- Grossman, D. (2004). Confusion Is the Star of Hotel Rating Systems. USA today. Available at: (***http://www.usatoday.com/travel/columnist/grossman/2004-03-05-grossman_x.htm***). (Accessed on27 /9/2014).

27- UNWTO- World Tourism Organization and IH&RA- International Hotel and Restaurant Association (2004), Op.cit.

28- Ibid

29- Callan, R. J. (1992). "Jersey's Hotel Grading Scheme: An Idiosyncratic Approach". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 4(3), 30-36.

30- Callan, R. J. (1989). "Small Country Hotels and Hotel Award Schemes as a Measurement of Service Quality". *The Service Industries Journal*, 9(2), 223-46.

31- UNWTO- World Tourism Organization and IH&RA- International Hotel and Restaurant Association (2004), Op.cit.

32- Ibid

33- Jimmy, D. (2013). A New Hotel Ranking System for Egypt, Tour Egypt. Available online at: (h***ttp://www.touregypt.net/featurestories/hotelranking.htm***). (Accessed on19 /9/2014)
34- Ibid

٣٥- غرفة المنشآت الفندقية المصرية، ***مرجع سابق***.
٣٦- ***المرجع السابق***.

37- Jimmy, D. (2013), Op.cit.

٣٨- غرفة المنشآت الفندقية المصرية، **مرجع سابق**.
٣٩- **المرجع السابق**.

40- UNWTO- World Tourism Organization (2013), Op.cit.
41- Farouq, Dalia (2013), *Hôtellerie: La classification NN fait grogner*, Al-ahram Hebdo, 16 au 22 janvier 2013- Numéro 95. Available at: (***http://hebdo.ahram.org.eg/NewsContent/957/32/97/1372/H%C3%B4tellerie-La-classification-NN-fait-grogner.aspx***). (Accessed on27 /10/2014)

Application of the Modern Classification System "New Norm – NN" on the Tourist Accommodation Facilities in Alexandria (Pros and Constrains).

Tarek Abd El-Fattah El-Sherie.
Ass. Prof. Hotel Studies Department.
High Institute of Tourism, Hotels and Restoration, Abu Kir, Alexandria.

Nagla Harb Saied Ahmed
Lecturer in tourism Studies Department.
Faculty of Tourism and Hotels, Alexandria University.

ABSTRACT

The study addressed the new classification system for tourist accommodation facilities "New Norms" (NN) adopted by the Egyptian Ministry of Tourism since 2006 in collaboration with the World Tourism Organization, which includes a new set of standards that are consistent with the global trend towards raising the quality of services. The study aimed at defining the system for classifying tourist accommodation facilities (NN) in Egypt, and identifying the attitude of the tourist accommodation facilities in Alexandria towards the implementation of this new system, in order to stand on its pros and the constraints for the application of the new system in Alexandria, up to provide a range of recommendations related to the proper application of the new system. To achieve the objectives of the study a questionnaire was designed and forwarded to five, four and three-stars tourist accommodation facilities managers in Alexandria. Results indicated that the respondents recognize the importance of the new classification system and the positive effects related to its application for the hotel in general and its competitive position, the quality of services provided by the hotel and the quality of infrastructure, equipment and human resources to support the hotel. In general, the majority of respondents see the classification system integrated, transparent while unfair and complicated. Regarding the delay in the application of the system so far, results showed that the most important obstacles are the lack of data and information needed to make adjustments, the prevailing political conditions, and the lack of government support. The study concluded with a set of recommendations to overcome those obstacles and facilitate the application of the new system to raise the level of the quality of tourist accommodation services in Alexandria and improve the competitive position of Egypt on the international level.

Key words: Tourist accommodation facilities, the modern classification system N.N, quality of hotel services.

…….