

أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين بفندق باب البحر بمدينة طرابلس

محمد رمضان عون

قسم الإدارة السياحية - كلية الآثار والسياحة / جامعة الجفارة - ليبيا

علي خليفة الشيباني

قسم إدارة الأعمال - كلية الموارد البشرية / جامعة صبراتة - ليبيا

إبراهيم مسعود المحمودي - قسم إدارة الأعمال - كلية الموارد البشرية / جامعة صبراتة - ليبيا

**The Impact of the Work Environment on the Quality of Hotel Services from the Perspective of
Employees at Bab Al-Bahr Hotel in Tripoli**

Mohammed Ramadan Aoun

Department of Tourism Management - Faculty of Archaeology and Tourism / Al-Jafara University - Libya

Ali Khalifa Al-Shaibani

Department of Business Administration - Faculty of Human Resources, Zliten / Sabratha University - Libya

Ibrahim Masoud Al-Mahmoudi

Department of Business Administration - Faculty of Human Resources, Zliten / Sabratha University - Libya

Ali.alshabni@sabu.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2026/6/29 تاريخ المراجعة 2026/7/20 تاريخ القبول: 2026/7/28 تاريخ النشر: 2026/8/18

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين بفندق باب البحر بمدينة طرابلس. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة بلغت (50) عاملاً. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية.

وأظهرت النتائج أن مستوى بيئة العمل جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي بلغ (4.06)، كما جاء مستوى جودة الخدمات الفندقية مرتفعاً بمتوسط حسابي يقارب (4.14). وبينت النتائج أن النظافة والتنظيم ووسائل السلامة والمظهر المهني للعاملين كانت من أعلى الفقرات تقييماً، في حين جاءت الحوافز والتقدير وتحقيق رضا النزلاء في المراتب الأخيرة رغم حصولها على درجات مرتفعة. وأوصت الدراسة بتطوير نظام الحوافز، وتعزيز التدريب، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، والاستمرار في تحسين جودة الخدمات الفندقية.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل، جودة الخدمات الفندقية، الفنادق، الموارد البشرية، فندق باب البحر، طرابلس.

Abstract:

This study aimed to examine the impact of the work environment on the quality of hotel services from the perspective of employees at Bab Al-Bahr Hotel in Tripoli. The descriptive-analytical approach was adopted, and a questionnaire was used as the main data collection tool. A simple random sample of **50 employees** participated in the study. Data were analyzed using **SPSS** through descriptive statistical techniques including frequencies, percentages, means, and standard deviations.

The findings indicated that the work environment achieved a **high level** with an overall mean of **4.06**, while the quality of hotel services also recorded a **high level** with an overall

mean of approximately **4.14**. The highest-rated aspects included workplace cleanliness, organization, occupational safety, and employees' professional appearance. In contrast, incentives, employee recognition, and continuous efforts to enhance guest satisfaction received comparatively lower ratings despite remaining at a high level. The study recommends improving incentive systems, expanding employee training programs, involving employees in decision-making, and continuously enhancing hotel service quality.

Keywords: Work Environment, Hotel Service Quality, Hotels, Human Resources, Bab Al-Bahr Hotel, Tripoli.

مقدمة:

يشهد قطاع الضيافة والفندقة تطورًا متسارعًا في ظل تنامي المنافسة بين المنشآت الفندقية، وارتفاع توقعات العملاء بشأن مستوى الخدمات المقدمة، الأمر الذي جعل جودة الخدمات الفندقية أحد أهم المؤشرات التي تقاس بها كفاءة الأداء المؤسسي والقدرة على تحقيق الميزة التنافسية. ولم يُعد نجاح المنشآت الفندقية يعتمد على الإمكانيات المادية أو الموقع الجغرافي فحسب، بل أصبح يرتبط بدرجة كبيرة بقدرتها على إدارة مواردها البشرية وتوفير بيئة عمل محفزة تساعد العاملين على تقديم خدمات ذات جودة عالية، كونهم العنصر الأكثر تأثيرًا في تجربة النزيل وانطباعه عن الفندق.

وتُعد بيئة العمل من المفاهيم الإدارية التي حظيت باهتمام متزايد في الأدبيات الحديثة، لما لها من دور في تشكيل سلوك العاملين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي وتعزيز دافعيتهم نحو الأداء المتميز. وتشمل بيئة العمل مختلف العوامل المادية والتنظيمية التي تحيط بالعامل داخل المنظمة، مثل ظروف العمل، والقيادة الإدارية، ونظم الحوافز، والعلاقات الإنسانية، وفرص التدريب والتطوير، ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار. وتؤكد الدراسات الإدارية أن تحسين هذه الجوانب يسهم في رفع كفاءة الأداء، وتقليل معدلات دوران العمل، وتعزيز الالتزام التنظيمي، بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الخدمية، وعلى رأسها الفنادق.

ويُعد القطاع الفندقي من أكثر القطاعات اعتمادًا على العنصر البشري، حيث تنسم الخدمات الفندقية بأنها خدمات غير ملموسة، ويُنتج معظمها ويُستهلك في الوقت نفسه، الأمر الذي يجعل العاملين يمثلون الواجهة الحقيقية للفندق، ويؤثر أدائهم بصورة مباشرة في إدراك النزلاء لجودة الخدمة. لذلك فإن توفير بيئة عمل مناسبة لا يقتصر أثره على تحسين ظروف العاملين، وإنما يمتد ليؤثر في مستوى جودة الخدمات، ورضا العملاء، وتعزيز الصورة الذهنية للفندق، وزيادة قدرته على المنافسة والاستمرار في السوق.

ورغم تزايد الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الفندقية، فإن معظمها ركز على تقييم الجودة من منظور النزلاء، في حين لا تزال الدراسات التي تناولت أثر بيئة العمل في جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين، ولا سيما في البيئة الليبية، محدودة نسبيًا. وتبرز أهمية هذه الزاوية البحثية في أن العاملين هم الأكثر قدرة على تقييم واقع بيئة العمل الداخلية، وتشخيص العوامل التي تعزز أو تعيق تقديم خدمات فندقية ذات جودة مرتفعة، وهو ما يجعل نتائج هذه الدراسات أكثر فائدة للإدارة في تطوير سياساتها المتعلقة بالموارد البشرية وتحسين الأداء المؤسسي.

وانطلاقًا من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين بفندق باب البحر بمدينة طرابلس، من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد بيئة العمل وجودة الخدمات الفندقية، وصولًا إلى تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تسهم في دعم متخذي القرار بإدارة الفندق، وتعزيز الممارسات الإدارية التي ترفع من جودة الخدمات وتحقق مستويات أعلى من رضا العملاء والتميز المؤسسي.

مشكلة البحث

تواجه المنشآت الفندقية في الوقت الحاضر تحديات متزايدة تتمثل في ارتفاع توقعات العملاء، واشتداد المنافسة، والحاجة إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تضمن رضا النزلاء واستمرار قدرتها التنافسية. ويُعد العنصر البشري الركيزة الأساسية في تحقيق هذه الجودة، إذ يعتمد نجاح الفندق بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين ومستوى أدائهم، وهو ما يتأثر بطبيعة بيئة العمل السائدة داخل الفندق.

ورغم إدراك عديد المؤسسات الفندقية لأهمية تحسين جودة الخدمات، إلا أن الاهتمام ببيئة العمل بوصفها أحد العوامل المؤثرة في جودة الأداء لا يزال محدودًا في بعض الفنادق الليبية، الأمر الذي قد ينعكس سلبيًا على مستوى الخدمات

المقدمة. كما أن الدراسات التي تناولت العلاقة بين بيئة العمل وجودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين في البيئة الليبية ما زالت قليلة، وهو ما يبرز الحاجة إلى دراسة هذه العلاقة بصورة علمية.

وتتمثل مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين بفندق باب البحر بمدينة طرابلس؟ ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى توافر أبعاد بيئة العمل في فندق باب البحر بمدينة طرابلس؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين بالفندق؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية بفندق باب البحر؟
4. أي أبعاد بيئة العمل أكثر تأثيراً في جودة الخدمات الفندقية؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى توافر بيئة العمل في فندق باب البحر بمدينة طرابلس.
2. قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين.
3. بيان أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية.
4. تحديد أبعاد بيئة العمل الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات الفندقية.
5. الكشف عن الفروق في آراء العاملين حول بيئة العمل وجودة الخدمات وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية.
6. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير بيئة العمل والارتقاء بجودة الخدمات الفندقية.

أهمية البحث:

أولاً: الأهمية العلمية

1. يثري هذا البحث الأدبيات العربية والليبية المتعلقة بموضوع بيئة العمل وجودة الخدمات الفندقية.
2. يسלט الضوء على العلاقة بين بيئة العمل وجودة الخدمات في القطاع الفندقي، وهو من الموضوعات التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية في ليبيا.
3. يوفر إطاراً علمياً يمكن للباحثين الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية في قطاع الضيافة والسياحة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. يزود إدارة فندق باب البحر بنتائج علمية تساعد في تحسين بيئة العمل بما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة.
2. يسهم في مساعدة متخذي القرار على تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير داخل بيئة العمل.
3. يدعم جهود الفنادق الليبية في تعزيز رضا العاملين ورفع مستوى الأداء المؤسسي.
4. يساعد في وضع سياسات وبرامج إدارية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات وتحقيق رضا النزلاء وتعزيز القدرة التنافسية للفنادق.

أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار موضوع أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية للأسباب الآتية:

1. أهمية قطاع الفنادق كونه أحد القطاعات الخدمية الداعمة للاقتصاد الوطني .

2. الأهمية الكبيرة التي تمثلها بيئة العمل في تحسين أداء العاملين ورفع كفاءة الخدمات الفندقية .
3. محدودية الدراسات الليبية التي تناولت أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين .
4. رغبة الباحث في تقديم نتائج علمية يمكن أن تساعد إدارة فندق باب البحر في تطوير بيئة العمل وتحسين جودة الخدمات .
5. مواكبة الاتجاهات الحديثة التي تؤكد أن جودة الخدمات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة بيئة العمل داخل المؤسسات .

نموذج البحث (المتغيرات):

اعتمدت الدراسة على متغيرين رئيسيين هما:

المتغير المستقل: بيئة العمل، ويقاس من خلال مجموعة من الأبعاد تشمل:

- بيئة العمل المادية .
- البيئة التنظيمية .
- العلاقات والاتصال .
- التدريب والتطوير .
- الحوافز والتقدير .

المتغير التابع : جودة الخدمات الفندقية، وتقاس وفق أبعاد نموذج SERVQUAL ، وهي:

- الملموسية .
- الاعتمادية .
- الاستجابة .
- الأمان .
- التعاطف .

نموذج البحث

بيئة العمل (المتغير المستقل)



جودة الخدمات الفندقية (المتغير التابع)

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين بفندق باب البحر بمدينة طرابلس.

الفرضيات الفرعية

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية في جودة الخدمات الفندقية .
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة التنظيمية في جودة الخدمات الفندقية .
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات والاتصال في جودة الخدمات الفندقية .
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير في جودة الخدمات الفندقية .
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز والتقدير في جودة الخدمات الفندقية.

مصطلحات البحث:

أولاً: بيئة العمل

تُعرف بيئة العمل بأنها مجموعة الظروف والعوامل المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية التي تحيط بالعامل داخل المنظمة، وتشمل بيئة العمل المادية، ونمط القيادة، والعلاقات الإنسانية، ونظم الحوافز، والتدريب، والأمان الوظيفي، وكل ما من شأنه أن يؤثر في أداء العاملين ورضاهم الوظيفي وإنتاجيتهم. وتُعد بيئة العمل أحد أهم المقومات التي تعتمد عليها المنظمات المعاصرة في تحسين الأداء المؤسسي ورفع جودة الخدمات المقدمة، إذ إن توفير بيئة عمل مناسبة يسهم في تعزيز دافعية العاملين ورفع مستوى التزامهم التنظيمي. (نصر والمقدولي، 2021).

التعريف الإجرائي: يقصد ببيئة العمل في هذا البحث مجموعة الظروف المادية والتنظيمية والاجتماعية والإدارية السائدة في فندق باب البحر بمدينة طرابلس، والتي تؤثر في أداء العاملين ومستوى تقديمهم للخدمات الفندقية.

ثانياً: جودة الخدمات الفندقية

تُعرف جودة الخدمات الفندقية بأنها قدرة الفندق على تقديم خدمات تلبي احتياجات النزلاء وتحقق توقعاتهم أو تتجاوزها، من خلال توفير خدمات تتسم بالكفاءة والاعتمادية وسرعة الاستجابة والأمان والاهتمام بالعملاء، بما يؤدي إلى تحقيق رضا النزلاء وتعزيز قدرتهم على تكرار التعامل مع الفندق. وتُعد جودة الخدمات من أهم معايير تقييم الأداء الفندقي في ظل المنافسة المتزايدة بين المنشآت الفندقية. (بن سعد، 2023).

التعريف الإجرائي: يقصد بجودة الخدمات الفندقية في هذا البحث مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق باب البحر بمدينة طرابلس كما يدركها العاملون، ويتم قياسها من خلال أبعاد جودة الخدمة الواردة في أداة الدراسة.

ثالثاً: العاملون

يقصد بالعاملين جميع الأفراد الذين يشغلون وظائف مختلفة داخل الفندق، سواء كانت إدارية أو إشرافية أو تنفيذية أو خدمية، ويشاركون بصورة مباشرة أو غير مباشرة في تقديم الخدمات الفندقية للنزلاء، ويعدون العنصر الأساسي في نجاح العمليات الفندقية وتحقيق جودة الخدمة، حيث يعتمد مستوى الأداء الفندقي بدرجة كبيرة على كفاءتهم وخبراتهم ومدى توافر بيئة عمل مناسبة تساعدهم على أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية. (عمار نصر والمقدولي، 2021).

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بفندق باب البحر بمدينة طرابلس، بمختلف مستوياتهم الوظيفية والإدارية، كونهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم واقع بيئة العمل ومستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة داخل الفندق. وقد تم اختيار العاملين لأنهم يمثلون المصدر الرئيس للبيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

عينة البحث

نظراً لطبيعة الدراسة وإمكانية الوصول إلى أفراد المجتمع، اعتمد الباحث على عينة عشوائية بسيطة من العاملين بفندق باب البحر، وبلغ حجم العينة (50) عاملاً من مختلف الإدارات والأقسام بالفندق، وذلك بما يحقق تمثيلاً مناسباً لمجتمع الدراسة، ويمكن من الوصول إلى نتائج تعكس واقع بيئة العمل وأثرها في جودة الخدمات الفندقية.

أداة البحث

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وتم إعدادها بالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيري البحث، وتكونت من قسمين: الأول يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، والثاني اشتمل على فقرات تقيس أبعاد بيئة العمل وجودة الخدمات الفندقية باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، بما يسمح بتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية

جرى تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وذلك من خلال توظيف الإحصاء الوصفي، ممثلاً في التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والكشف عن أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى

أندير، جمال محمد (2025) ، بعنوان " :دراسة جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا النزلاء: دراسة إحصائية على فندقي هارون والتوفيق في ليبيا"، منشورة في مجلة العلوم الشاملة، المجلد (9)، العدد (35)، الصفحات.(331-361) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفندقية وأثرها في تحقيق رضا النزلاء في فندقي هارون والتوفيق بمدينة طرابلس، وذلك في ظل التحديات التي تواجه قطاع الضيافة في ليبيا. واعتمد الباحث على نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات من خلال خمسة أبعاد هي: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة بلغت (300) نزيل، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، مع توظيف معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد جودة الخدمات الفندقية ورضا النزلاء، كما تبين أن بعدي الملموسية والتعاطف كانا الأكثر تأثيراً في تحقيق رضا النزلاء، في حين كان تأثير بعدي الأمان والاستجابة متوسطاً، بينما جاء بعد الاعتمادية بأقل تأثير نسبي، مع بقائه ذا دلالة إحصائية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البيئة المادية للفنادق، وتعزيز ثقافة الاهتمام بالنزلاء، وتحسين سرعة الاستجابة، ورفع مستوى الأمان، واعتماد نموذج SERVQUAL كأداة دورية لتقييم جودة الخدمات، وربط نتائج تقييم الجودة بنظام الحوافز والتدريب المستمر للعاملين.

الدراسة الثانية

نصر، فرج علي عمار، والمقدولي، البهلول ناصر (2021) ، بعنوان " :إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية: دراسة حالة على فنادق شركة الضمان للاستثمارات بمدينة طرابلس - ليبيا"، منشورة في المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد (4)، العدد (1)، الصفحات.(1-25)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في تطوير مستوى الخدمات الفندقية، من خلال دراسة تطبيقية على فندقي الواحات وباب البحر التابعين لشركة الضمان للاستثمارات بمدينة طرابلس. وانطلقت الدراسة من مشكلة تمثلت في ضعف تفعيل دور إدارة الموارد البشرية داخل الفنادق محل الدراسة، وما يترتب على ذلك من تدني مستوى الخدمات المقدمة. واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، واستخدما الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة 66 موظفًا من مختلف المستويات الوظيفية، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS والاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاختبار فرضيات الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية وتطوير الخدمات الفندقية، كما بينت أن الاهتمام بتخطيط الموارد البشرية وتدريبها يسهم بصورة مباشرة في رفع مستوى الخدمات المقدمة. وأظهرت النتائج كذلك وجود قصور في بعض وظائف إدارة الموارد البشرية، مثل التخطيط العلمي للاحتياجات الوظيفية، والاختيار والتعيين، والتدريب المستمر للعاملين، الأمر الذي انعكس على مستوى الخدمات الفندقية. كما

أوصت الدراسة بضرورة منح إدارة الموارد البشرية صلاحيات أكبر، وتوفير الكفاءات المتخصصة، وإشراكها في إعداد الاستراتيجية العامة للفنادق، مع الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير المستمر للعاملين لتحسين جودة الخدمات الفندقية.

الدراسة الثالثة

ابن سعد، مختار عطية(2023) ، بعنوان " قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها"، منشورة في مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية، المجلد (13)، العدد (2)، الصفحات (16-28).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر النزلاء، وتقييم مدى قدرة هذه الفنادق على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع نزلاء الفنادق العاملة بمدينة الخمس خلال شهر يوليو 2022 والبالغ عددهم (488) نزلياً، واختيرت عينة بلغ حجمها (200) نزلياً، بينما بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (159) استبانة بنسبة استجابة بلغت 73.3% كما جرى تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق محل الدراسة جاء مرتفعاً جداً من وجهة نظر النزلاء، مما يعكس اهتمام إدارات الفنادق بتقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين. كما أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير الخدمات الفندقية وتحسينها بما يتوافق مع احتياجات النزلاء، والتنسيق مع وزارة السياحة لتوفير الإمكانيات اللازمة لدعم القطاع الفندقي، والعمل على تطوير المرافق والخدمات بما يساهم في رفع مستوى جودة الخدمات وتعزيز رضا النزلاء.

الدراسة الرابعة

بعلي، حمزة، وبن جلول، خالد(2022) ، بعنوان " تقييم جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا زبائن بعض المؤسسات الفندقية بولاية عنابة - الجزائر"، منشورة في مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة (1)، المجلد (23)، العدد (1)، الصفحات.(13-34)

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في عدد من المؤسسات الفندقية بولاية عنابة بالجزائر، والكشف عن أثرها في رضا الزبائن، إضافة إلى التعرف على الفروق في آراء أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (210) استبانات على زبائن أكبر ستة فنادق بولاية عنابة، واسترد الباحثان (181) استبانة صالحة للتحليل، ثم جرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في الفنادق محل الدراسة جاء مرتفعاً من وجهة نظر الزبائن، كما أثبتت وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الفندقية ورضا الزبائن. وبينت النتائج كذلك عدم وجود فروق جوهرية في تقييم جودة الخدمات تُعزى لمعظم المتغيرات الديموغرافية. وأوصت الدراسة بضرورة التعرف المستمر إلى احتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية، وتطوير الموارد البشرية من خلال التدريب والتأهيل، بما يضمن المحافظة على جودة الخدمات وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسات الفندقية.

التعقيب الشامل على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن موضوع جودة الخدمات الفندقية حظي باهتمام متزايد في الأدبيات العربية، حيث ركزت معظم الدراسات على قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة في الفنادق وتحليل أثرها في رضا النزلاء أو الزبائن، كما تناولت بعض الدراسات دور إدارة الموارد البشرية والتدريب في تطوير مستوى الخدمات الفندقية

وتحسين الأداء المؤسسي. وأظهرت نتائج هذه الدراسات وجود علاقة إيجابية بين تطوير الموارد البشرية، وتحسين جودة الخدمات، وارتفاع مستويات رضا العملاء، وهو ما يؤكد أهمية العنصر البشري في نجاح المؤسسات الفندقية. كما تبين أن غالبية الدراسات اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، مع توظيف برنامج SPSS في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وهو ما يتوافق مع المنهجية التي ستعتمدها الدراسة الحالية. إلا أن هذه الدراسات اختلفت في مجتمعاتها البحثية؛ فبعضها استهدف النزلاء لقياس رضاهم عن جودة الخدمات، في حين ركزت دراسات أخرى على العاملين أو إدارات الفنادق لتقييم دور الموارد البشرية أو التدريب في تطوير الخدمات.

وعلى الرغم من القيمة العلمية لهذه الدراسات، فإنها كشفت عن وجود فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت أثر بيئة العمل بأبعادها المختلفة (المادية والتنظيمية والاجتماعية) في جودة الخدمات الفندقية داخل الفنادق الليبية، ولا سيما من وجهة نظر العاملين. فقد انصب اهتمام معظم الدراسات على جودة الخدمات وعلاقتها برضا العملاء، أو على التدريب وإدارة الموارد البشرية، دون التركيز بصورة مباشرة على بيئة العمل باعتبارها متغيراً مستقلاً مؤثراً في جودة الخدمات الفندقية.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تسعى إلى تحليل أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين بفندق باب البحر بمدينة طرابلس، وهو ما يمنحها أهمية علمية وتطبيقية، إذ تركز على البيئة الداخلية للفندق والعوامل المؤثرة في أداء العاملين، بما يسهم في تقديم رؤية أكثر شمولاً حول تحسين جودة الخدمات الفندقية، ودعم متخذي القرار في تطوير بيئة العمل والارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء.

المبحث الأول: الإطار النظري لبيئة العمل وجودة الخدمات الفندقية

تعد بيئة العمل من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام كبير في الفكر الإداري، نظراً لما تمثله من عنصر أساسي في تحقيق الكفاءة التنظيمية ورفع مستوى الأداء داخل المؤسسات. ويشير مفهوم بيئة العمل إلى مجموعة الظروف والعوامل المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية التي تحيط بالعامل أثناء أدائه لمهامه الوظيفية، وتشمل مكان العمل، والتجهيزات، ونظم الاتصال، والعلاقات الإنسانية، والحوافز، والقيادة الإدارية، والأمان الوظيفي، وغيرها من العوامل التي تؤثر بصورة مباشرة في سلوك العاملين ومستوى إنتاجيتهم ورضاهم الوظيفي. ويؤكد الباحثون أن توفير بيئة عمل مناسبة يسهم في زيادة الالتزام التنظيمي، وخفض معدلات الغياب ودوران العمل، وتعزيز الإبداع والابتكار داخل المنظمة. (خنفر والسراي، 2011).

وتتجلى أهمية بيئة العمل في كونها أحد العوامل الرئيسية التي تساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، إذ تؤثر في الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين، وتسهم في رفع مستويات الدافعية والانتماء والرضا الوظيفي، مما ينعكس بصورة إيجابية على جودة الأداء والإنتاجية. كما أن بيئة العمل الإيجابية تساعد على بناء علاقات عمل قائمة على التعاون والثقة والاحترام المتبادل، الأمر الذي ينعكس على استقرار المؤسسة وتحقيق ميزتها التنافسية، خاصة في المؤسسات الخدمية التي يعتمد نجاحها على العنصر البشري. (نصر والمقدولي، 2021).

وتتكون بيئة العمل من مجموعة عناصر مترابطة، أبرزها البيئة المادية التي تشمل المباني والتجهيزات والإضاءة والتهوية ووسائل السلامة، والبيئة التنظيمية التي تتضمن الهيكل التنظيمي، ونمط القيادة، والسياسات الإدارية، ووضوح الاختصاصات، بالإضافة إلى البيئة الاجتماعية التي تتمثل في العلاقات بين العاملين والعمل الجماعي والاتصال الفعال، فضلاً عن الحوافز والتدريب وفرص التطوير المهني. ويؤدي التكامل بين هذه العناصر إلى خلق بيئة عمل داعمة تسهم في رفع كفاءة العاملين وتحسين مستوى الخدمات المقدمة. (نصر والمقدولي، 2021).

ويُعد القطاع الفندقي من أكثر القطاعات التي تعتمد على العنصر البشري في تقديم خدماتها، لذلك فإن جودة الخدمات الفندقية ترتبط بدرجة كبيرة بقدرة العاملين على أداء مهامهم بكفاءة، وهو ما يتأثر بطبيعة بيئة العمل السائدة داخل الفندق. فكلما كانت بيئة العمل أكثر ملاءمة من حيث التنظيم، والتدريب، والحوافز، والعلاقات الإنسانية، انعكس ذلك إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للنزلاء، وأسهم في رفع مستوى رضاهم وتعزيز الصورة الذهنية للفندق. (أندير، 2025).

وتُعرف جودة الخدمات الفندقية بأنها قدرة الفندق على تقديم خدمات تلبي احتياجات النزلاء وتوقعاتهم أو تتجاوزها، من خلال توفير خدمات تتسم بالكفاءة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والاهتمام بالنزلاء. وتُعد الجودة معياراً أساسياً لتقييم أداء الفنادق، إذ أصبحت المؤسسات الفندقية تتنافس على تقديم خدمات متميزة تحقق رضا العملاء وتعزز ولائهم، وهو ما يسهم في تحسين الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية في سوق الضيافة. (بن سعد، 2023).

وتُقاس جودة الخدمات الفندقية عادةً من خلال مجموعة من الأبعاد، أبرزها الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع العملاء، وهي الأبعاد التي يقوم عليها نموذج SERVQUAL المستخدم على نطاق واسع في تقييم جودة الخدمات. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الاهتمام بهذه الأبعاد يؤدي إلى رفع مستوى رضا النزلاء وتحسين سمعة الفندق وزيادة قدرته على الاحتفاظ بعملائه وجذب عملاء جدد. (أندير، 2025؛ بن سعد، 2023).

وتبرز العلاقة بين بيئة العمل وجودة الخدمات الفندقية من خلال تأثير بيئة العمل في سلوك العاملين وأدائهم، حيث تؤدي بيئة العمل المحفزة إلى زيادة الرضا الوظيفي، وتعزيز الانتماء للمؤسسة، ورفع مستوى الالتزام بأداء المهام وفق معايير الجودة المطلوبة. وفي المقابل، فإن ضعف بيئة العمل يؤدي إلى انخفاض الدافعية والإنتاجية، ويؤثر سلباً في مستوى الخدمات المقدمة للنزلاء. لذلك أصبح الاهتمام ببيئة العمل أحد أهم المداخل الحديثة لتطوير جودة الخدمات الفندقية وتحقيق التميز المؤسسي في قطاع الضيافة. (نصر والمقدولي، 2021؛ أندير، 2025).

المبحث الثاني: جودة الخدمات الفندقية

تُعد جودة الخدمات الفندقية من أهم المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين والمتخصصين في مجال إدارة الفنادق والسياحة، لما لها من دور أساسي في تحقيق رضا النزلاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الفندقية. ويقصد بها قدرة الفندق على تقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم أو تتجاوزها، من خلال توفير خدمات تتسم بالكفاءة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والاهتمام الشخصي بالنزيل، بما يسهم في تكوين صورة ذهنية إيجابية عن الفندق وزيادة ولاء العملاء. (بجاوي، 2022).

وتتبع أهمية جودة الخدمات الفندقية من كونها تمثل العامل الرئيس في نجاح المؤسسات الفندقية واستمرارها، إذ إن النزيل لا يقيم الفندق بناءً على المرافق والتجهيزات فقط، وإنما من خلال التجربة الكاملة التي يعيشها أثناء الإقامة، والتي تشمل أسلوب التعامل، وسرعة تقديم الخدمة، والنظافة، ومستوى الراحة، والأمان، والاستجابة لاحتياجاته. لذلك أصبحت الجودة معياراً أساسياً في الحكم على أداء الفنادق وتحقيق رضا العملاء وكسب ولائهم في ظل المنافسة المتزايدة في قطاع الضيافة. (أندير، 2025).

وتتميز الخدمات الفندقية بمجموعة من الخصائص التي تجعل إدارتها أكثر تعقيداً مقارنة بالسلع المادية، فهي خدمات غير ملموسة لا يمكن الحكم عليها قبل الحصول عليها، كما أنها تُنتج وتُستهلك في الوقت نفسه، ويصعب تخزينها أو الاحتفاظ بها، إضافة إلى اعتمادها بدرجة كبيرة على العنصر البشري في تقديمها، مما يجعل مستوى الجودة يتأثر باختلاف أداء العاملين وقدراتهم وخبراتهم، فضلاً عن اختلاف توقعات النزلاء واحتياجاتهم. (حدادة وفكيح، 2023).

ولقياس جودة الخدمات الفندقية اعتمدت العديد من الدراسات نموذج SERVQUAL الذي يُعد من أكثر النماذج استخدامًا في هذا المجال، حيث يقوم على خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. ويقس هذا النموذج الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه للخدمة الفعلية، ويُستخدم على نطاق واسع في تقييم الأداء الفندقي وتحديد جوانب القوة والضعف في الخدمات المقدمة. (أندير، 2025).

ويُقصد بالملموسية جميع العناصر المادية المرتبطة بالخدمة الفندقية، مثل المباني، والتجهيزات، والأثاث، والمظهر العام للعاملين، والنظافة، والتقنيات المستخدمة في تقديم الخدمة، إذ تُعد هذه العناصر أول ما يلاحظه النزيل، وتسهم في تكوين انطباعه الأول عن الفندق. أما الاعتمادية فتشير إلى قدرة الفندق على تقديم الخدمة بصورة صحيحة وفي الوقت المحدد والوفاء بالوعود المقدمة للعملاء، في حين تعني الاستجابة استعداد العاملين لتقديم الخدمة بسرعة ومعالجة شكاوى النزلاء بكفاءة. (كامل، 2018).

ويتمثل بعد الأمان في قدرة الفندق على توفير الثقة والاطمئنان للنزيل من خلال كفاءة العاملين، والمحافظة على خصوصية العملاء وسلامتهم، بينما يشير التعاطف إلى الاهتمام الشخصي بالنزيل، وفهم احتياجاته، والتعامل معه باحترام وتقدير، وتقديم خدمات تتناسب مع ظروفه وتوقعاته. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن هذه الأبعاد تؤثر بصورة مباشرة في رضا العملاء وولائهم، وأن أي قصور في أحدها ينعكس سلبيًا على تقييم جودة الخدمات الفندقية. (كامل، 2018؛ أندير، 2025).

وتؤثر مجموعة من العوامل في جودة الخدمات الفندقية، من أهمها كفاءة الموارد البشرية، ومستوى التدريب، وبيئة العمل، والقيادة الإدارية، وتوافر الإمكانيات المادية، واستخدام التقنيات الحديثة، إضافة إلى وجود نظام فعال للرقابة والتقييم المستمر. وقد أكدت الدراسات أن تحسين هذه العوامل يسهم في رفع مستوى الأداء الفندقي، وتحقيق رضا النزلاء، وزيادة القدرة التنافسية للفنادق في الأسواق المحلية والدولية. (غضاب، 2023؛ نصر والمقدولي، 2021).

المبحث الثالث: الجانب العملي للدراسة

يُعد الجانب العملي من أهم أجزاء البحث العلمي، إذ يمثل التطبيق الميداني للإطار النظري الذي تم عرضه في المباحث السابقة، ويهدف إلى التحقق من طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها بالاعتماد على بيانات واقعية يتم جمعها من مجتمع الدراسة. ويسهم هذا الجانب في تحويل المفاهيم والنظريات إلى نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تفسير الظاهرة محل الدراسة، والوصول إلى استنتاجات علمية تدعم عملية اتخاذ القرار وتقديم التوصيات المناسبة.

ويتناول هذا المبحث الدراسة الميدانية التي أجريت على العاملين بفندق باب البحر بمدينة طرابلس، بهدف التعرف على أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظرهم، وذلك من خلال عرض منهجية الدراسة، ومجتمعها وعينيتها، وأداة جمع البيانات، وقياس صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، ثم عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج والتوصيات التي تسهم في تحسين بيئة العمل والارتقاء بجودة الخدمات الفندقية.

أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية(%)
ذكر	32	64.0
أنثى	18	36.0
المجموع	50	100.0

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة من الذكور، حيث بلغ عددهم (32) بنسبة (64.0%)، في حين بلغ عدد الإناث (18) بنسبة (36.0%). ويعكس ذلك ارتفاع نسبة الذكور العاملين في الفندق محل الدراسة مقارنة بالإناث.

جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية(%)
أقل من 30 سنة	15	30.0
30-39 سنة	20	40.0
40-49 سنة	10	20.0
50 سنة فأكثر	5	10.0
المجموع	50	100.0

تشير النتائج إلى أن الفئة العمرية (30-39 سنة) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (40.0%)، تلتها الفئة الأقل من (30 سنة) بنسبة (30.0%)، وهو ما يدل على أن غالبية العاملين ينتمون إلى الفئات العمرية الأكثر نشاطاً في سوق العمل.

جدول (3) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية(%)
ثانوي فأقل	9	18.0
دبلوم	15	30.0
بكالوريوس	21	42.0
دراسات عليا	5	10.0
المجموع	50	100.0

يتبين أن حملة درجة البكالوريوس يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة بواقع (42.0%)، يليهم حملة الدبلوم بنسبة (30.0%)، مما يشير إلى أن الفندق يعتمد بدرجة كبيرة على كوادرات ذات مؤهلات جامعية.

جدول (4) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية(%)
أقل من 5 سنوات	14	28.0
5-10 سنوات	18	36.0
11-15 سنة	11	22.0
أكثر من 15 سنة	7	14.0
المجموع	50	100.0

يوضح الجدول أن أعلى نسبة كانت لفئة الخبرة من (5-10 سنوات) بنسبة (36.0%)، وهو ما يدل على أن أغلب العاملين يمتلكون خبرة عملية جيدة تؤهلهم لأداء مهامهم بكفاءة.

جدول (5) توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية(%)
إداري	10	20.0
إشرافي	8	16.0
موظف استقبال	12	24.0
خدمات	16	32.0
أخرى	4	8.0
المجموع	50	100.0

تظهر النتائج أن العاملين في قسم الخدمات يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة (32.0%)، يليهم موظفو الاستقبال بنسبة (24.0%)، ثم الإداريون بنسبة (20.0%)، وهو توزيع يتوافق مع طبيعة العمل الفندقي الذي يعتمد بصورة كبيرة على الوظائف التشغيلية والخدمية.

المحور الأول: بيئة العمل

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور بيئة العمل

م	الفقرة	الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	تتوافر في الفندق تجهيزات مناسبة لإنجاز العمل.	3	مرتفعة جدًا	0.71	4.28
2	الإضاءة والتهوية داخل مكان العمل مناسبة.	6	مرتفعة	0.78	4.14
3	تتوافر وسائل السلامة المهنية داخل الفندق.	2	مرتفعة جدًا	0.63	4.36
4	بيئة العمل تتسم بالنظافة والتنظيم.	1	مرتفعة جدًا	0.60	4.42
5	الأدوات والمعدات تساعد على أداء العمل بكفاءة.	5	مرتفعة	0.74	4.18
6	اللوائح والتعليمات داخل الفندق واضحة.	8	مرتفعة	0.81	4.08
7	يتم توزيع المهام بعدالة بين العاملين.	11	مرتفعة	0.86	3.94
8	الإدارة تشجع العمل بروح الفريق.	7	مرتفعة	0.77	4.10
9	يوجد تواصل فعال بين الإدارة والعاملين.	9	مرتفعة	0.84	4.05
10	يتم إشراك العاملين في بعض القرارات.	13	مرتفعة	0.92	3.82
11	أحصل على حوافز تتناسب مع جهودي.	14	مرتفعة	0.95	3.76
12	يوفر الفندق برامج تدريبية بصورة مستمرة.	10	مرتفعة	0.88	3.98
13	يسهم التدريب في تحسين أدائي الوظيفي.	4	مرتفعة جدًا	0.69	4.24
14	يتم تقييم الأداء بطريقة عادلة.	12	مرتفعة	0.91	3.88
15	أشعر بالتقدير عند إنجاز العمل بصورة متميزة.	15	مرتفعة	0.97	3.72

يتضح من نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي العام لمحور بيئة العمل بلغ (4.06) بانحراف معياري (0.80)، وهو ما يشير إلى أن مستوى توافر بيئة العمل في فندق باب البحر جاء مرتفعاً من وجهة نظر أفراد العينة، مما يعكس وجود بيئة عمل مناسبة تساعد العاملين على أداء مهامهم بكفاءة.

كما أظهرت النتائج أن الفقرة "بيئة العمل تتسم بالنظافة والتنظيم" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.42)، تلتها فقرة "تتوافر وسائل السلامة المهنية داخل الفندق" بمتوسط (4.36)، ثم فقرة "تتوافر في الفندق تجهيزات مناسبة لإنجاز العمل" بمتوسط (4.28)، وهو ما يدل على اهتمام إدارة الفندق بالجوانب المادية وتهيئة بيئة عمل مناسبة للعاملين.

في المقابل، جاءت فقرة "أشعر بالتقدير عند إنجاز العمل بصورة متميزة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، تلتها فقرة "أحصل على حوافز تتناسب مع جهودي" بمتوسط (3.76)، مما يشير إلى أن نظام الحوافز والتقدير يحتاج إلى مزيد من التطوير مقارنة ببقية أبعاد بيئة العمل.

وبوجه عام، تشير النتائج إلى أن العاملين لديهم اتجاهات إيجابية نحو بيئة العمل داخل الفندق، وهو ما يُتوقع أن ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات الفندقية المقدمة للزلاء، وهو ما يتفق مع الأدبيات التي تؤكد أهمية بيئة العمل في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات.

تحليل المحور الثاني: جودة الخدمات الفندقية

م	الفقرة	الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	يتميز الفندق بمظهر عام جيد.	2	مرتفعة جداً	0.68	4.32
2	المعدات والتجهيزات حديثة ومناسبة.	6	مرتفعة	0.75	4.18
3	يظهر العاملون بمظهر لائق.	1	مرتفعة جداً	0.64	4.36
4	يتم تقديم الخدمة بصورة صحيحة من أول مرة.	7	مرتفعة	0.77	4.14
5	يلتزم الفندق بتنفيذ وعوده للزلاء.	4	مرتفعة جداً	0.72	4.22
6	يتم إنجاز الخدمات في الوقت المحدد.	5	مرتفعة جداً	0.74	4.20
7	يستجيب العاملون بسرعة لطلبات الزلاء.	8	مرتفعة	0.76	4.16
8	يتم التعامل مع شكاوى الزلاء بسرعة.	10	مرتفعة	0.81	4.08
9	ييدي العاملون استعداداً دائماً للمساعدة.	3	مرتفعة جداً	0.70	4.24
10	يشعر النزلاء بالأمان أثناء التعامل مع الفندق.	9	مرتفعة	0.79	4.10
11	يملك العاملون المعرفة الكافية للإجابة عن استفسارات الزلاء.	12	مرتفعة	0.83	4.04
12	يتم الحفاظ على خصوصية الزلاء.	11	مرتفعة	0.82	4.06
13	يحرص العاملون على الاهتمام بالزلاء.	13	مرتفعة	0.85	4.02
14	يراعي العاملون احتياجات كل نزلي.	14	مرتفعة	0.88	3.98
15	يسعى الفندق إلى تحقيق رضا الزلاء بصورة مستمرة.	15	مرتفعة	0.91	3.94

تشير نتائج الجدول إلى أن مستوى جودة الخدمات الفندقية جاء مرتفعاً بصورة عامة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.94-4.36)، وهو ما يعكس إدراك أفراد العينة لتوافر مستوى جيد من جودة الخدمات المقدمة في الفندق.

وجاءت الفقرة "يظهر العاملون بمظهر لائق" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.36) وانحراف معياري (0.64) وبدرجة موافقة مرتفعة جداً، مما يدل على اهتمام الفندق بالمظهر المهني للعاملين وانعكاس ذلك على الصورة الإيجابية لدى النزلاء.

في المقابل، جاءت الفقرة "يسعى الفندق إلى تحقيق رضا النزلاء بصورة مستمرة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وانحراف معياري (0.91)، ورغم ذلك فقد حصلت على درجة موافقة مرتفعة، مما يشير إلى وجود رضا جيد لدى أفراد العينة مع إمكانية تعزيز الجهود المبذولة لتحقيق رضا النزلاء بصورة أكبر.

وبصفة عامة، تؤكد النتائج أن الفنادق محل الدراسة تحظى بتقييم إيجابي في مختلف أبعاد جودة الخدمات، ولا سيما فيما يتعلق بالمظهر العام للعاملين، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، الأمر الذي يعكس اهتمام إدارات الفنادق بتحسين جودة الخدمات بما يسهم في تعزيز رضا النزلاء ورفع مستوى الأداء الفندقي.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها ما يأتي:

1. أظهرت النتائج أن مستوى بيئة العمل في فندق باب البحر بمدينة طرابلس جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.06)، مما يدل على توافر بيئة عمل مناسبة من وجهة نظر العاملين .
2. تبين أن أكثر جوانب بيئة العمل توافراً تمثلت في النظافة والتنظيم، وتوفير وسائل السلامة المهنية، وتوافر التجهيزات المناسبة، وهي عوامل تسهم في تحسين أداء العاملين .
3. أظهرت النتائج أن أقل فقرات بيئة العمل تقييماً كانت التقدير والحوافز وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، مما يشير إلى الحاجة لتطوير هذه الجوانب .
4. بينت الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الفندقية جاء مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط العام للمحور حوالي (4.14)، وهو ما يعكس رضا العاملين عن مستوى الخدمات المقدمة .
5. احتلت فقرة "يظهر العاملون بمظهر لائق" المرتبة الأولى بين فقرات جودة الخدمات الفندقية، مما يدل على اهتمام الفندق بالمظهر المهني للعاملين .
6. جاءت فقرة "يسعى الفندق إلى تحقيق رضا النزلاء بصورة مستمرة" في المرتبة الأخيرة، رغم حصولها على درجة موافقة مرتفعة، الأمر الذي يشير إلى إمكانية تطوير آليات قياس رضا النزلاء وتحسينها .
7. تؤكد النتائج وجود مستوى مرتفع لكل من بيئة العمل وجودة الخدمات الفندقية، مما يدعم وجود علاقة إيجابية بينهما، حيث يسهم تحسين بيئة العمل في الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للنزلاء .

توصيات الدراسة

في ضوء النتائج السابقة، توصي الدراسة بما يأتي:

1. المحافظة على مستوى النظافة والتنظيم داخل الفندق وتطويره باستمرار .
2. الاستمرار في تحديث المعدات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمات الفندقية .
3. تطوير نظام الحوافز والمكافآت وربطه بمستوى الأداء والتميز الوظيفي .
4. زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل .
5. الاهتمام بتنفيذ برامج تدريبية دورية لتنمية مهارات العاملين الفنية والسلوكية .

6. تعزيز قنوات الاتصال بين الإدارة والعاملين بما يساهم في تحسين بيئة العمل .
7. إجراء استطلاعات دورية لقياس رضا النزلاء والاستفادة من نتائجها في تطوير الخدمات .
8. تعزيز ثقافة الجودة داخل الفندق من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة .
9. إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر متغيرات أخرى مثل القيادة الإدارية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في جودة الخدمات الفندقية .

الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل في جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين بفندق باب البحر بمدينة طرابلس، وذلك من خلال دراسة أبعاد بيئة العمل ومستوى جودة الخدمات الفندقية. وقد بينت النتائج أن بيئة العمل داخل الفندق تتمتع بمستوى مرتفع، كما أن جودة الخدمات الفندقية جاءت بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد العينة، الأمر الذي يعكس اهتمام إدارة الفندق بتوفير ظروف عمل مناسبة تساهم في تحسين الأداء. كما أظهرت الدراسة أن الاهتمام بالجوانب المادية والتنظيمية والتدريبية داخل بيئة العمل ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات المقدمة للنزلاء، في حين أن بعض الجوانب المتعلقة بالحوافز والتقدير ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار لا تزال بحاجة إلى مزيد من الاهتمام والتطوير. وتؤكد الدراسة أن الاستثمار في تحسين بيئة العمل يعد من أهم العوامل التي تساعد الفنادق على رفع مستوى جودة خدماتها، وتعزيز رضا النزلاء، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في قطاع الضيافة.

قائمة المراجع

- أندير، جمال محمد. (2025). دراسة جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا النزلاء: دراسة إحصائية على فندقي هارون والتوفيق في ليبيا. مجلة العلوم الشاملة، 9(35)، 361-331.
- ابن سعد، مختار عطية. (2023). قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق العاملة بمدينة الخمس من وجهة نظر نزلائها. مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية، 13(2)، 28-16.
- بعلي، حمزة، وبن جلول، خالد. (2022). تقييم جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا زبائن بعض المؤسسات الفندقية بولاية عنابة. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 23(1)، 34-13.
- نصر، فرج علي عمار، والمقدولي، البهلول ناصر. (2021). إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية. المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، 4(1)، 25-1.
- خنفر، محمد، والسرابي، محمد. (2011). إدارة الموارد البشرية. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- كامل، محمد. (2018). إدارة الفنادق وجودة الخدمات الفندقية. دار اليازوري العلمية.
- غضاب، محمد. (2023). إدارة الجودة في المؤسسات السياحية والفندقية. دار صفاء للنشر.
- Alnnale, T. (2026). From Reactive to Proactive Governance: A Hybrid LSTM-Gradient Boosting Architecture for Real-Time Anomaly Signal Detection in Multi-Store Retail Supply Chain Decision Systems. *Al-Farooq Journal of Sciences*, 2(1), 987-1005.
- Alnnale, T. (2026). The Role of Entrepreneurship in Driving Operational and Economic Efficiency in Small and Medium Enterprises (SMEs): An Analytical Framework. *Shihab Journal of Humanities*, 2(2), 44-52.