



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تطبيق إدارة الجودة المتكاملة وأثره على الحركة السياحية الوافدة إلى منطقة شرم الشيخ

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

د/ شيماء أبو خنجر محمد عبد الله
المدرس بقسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة
أ.د/ صبري عبد السميع حسين
الأستاذ بقسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق - جامعة حلوان

أسماء على إبراهيم شجاع
باحثة بدرجة الدكتوراه
كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة
أ.د/ وليد سيد أمين عبد الله
الأستاذ بقسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة
عدد (٣) - يونيو ٢٠١٨

تطبيق إدارة الجودة المتكاملة وأثره على الحركة السياحية الوافدة إلى منطقة شرم الشيخ

إعداد

أسماء علي إبراهيم شجاع د/ شيما أبوخنجر محمد عبد الله أ.د/ وليد سيد أمين أ.د/ صبري عبد السميع حسين

المخلص

يهدف البحث إلى معرفة تأثير تطبيق إدارة الجودة المتكاملة على الحركة السياحية المتكاملة في شرم الشيخ ويتناول البحث مفهوم إدارة الجودة المتكاملة ومبادئها وأهدافها ومدى توافق التنمية السياحية في شرم الشيخ مع تطبيق إدارة الجودة المتكاملة ومبادئها ومع إدارة الجودة المتكاملة ويتضمن أيضا عرض للمقومات السياحية في شرم الشيخ وأهم المشاكل التي تواجه السياحة هناك، وقد شملت الدراسة توزيع عدد (٢٥٠) استمارة استقصاء على السائحين المصريين والعرب وعدد (٢٠٠) استمارة على السائحين الأجانب، وعدد (٥٠) استمارة على مسؤولي الجودة في الفنادق السياحية وتبنت الدراسة فرضين تم اختبارهما من خلال تحليل إجابات أفراد العينة وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في شرم الشيخ وزيادة أعداد السائحين الوافدين إليها.

Applying the integrated quality management and Its Impacts on the movement of incoming tourism to of sharm el sheikh.

Abstract

The research aims to find out the impact of applying the integrated quality management system on the tourist movement in Sharm el-Sheikh. The research deals with the concept of quality management principles as well as its objectives also measuring its reflection on the tourist development in Sharm El Sheikh. also includes the presentation of tourist fundamentals in Sharm el-Sheikh and the most important problems facing the tourism there,

The research aims to find out the impact of applying the integrated quality management system on the tourist movement in Sharm el-Sheikh. The research deals with the concept of quality management principles as well as its objectives, also measuring its impacts reflected on of the tourist development in Sharm El Sheikh. The research will also evaluate its consequences on the tourist demand and the obstacles that might face such project.

The study includes the distribution of a number of (250) survey forms for the Egyptian and Arab tourists. As well as a number of (200)forms for foreign tourists, and a number Also (50)form conducted for the quality officials among the most famous hotels in the area. The study claims two hypotheses that were tested through analyzing the survey forums; the study reached the conclusion that there is a link between the application of integrated quality management in Sharm el-Sheikh and Enhancement of demand in the destination

مشكلة الدراسة:

تواجه المقاصد السياحية جملة من التحديات الهامة التي تفرض على الإدارة مراجعة وضعها التنافسي حتى تكون قادرة على تحقيق هدفها الاقتصادي الأول والمتمثل بالبقاء والنمو في بيئة الأعمال السياحية وهذه التحديات داخلية وخارجية باعتبار أن بيئة السياحة المحلية مرتبطة بالسياحة العالمية وهذه التحديات تحتم على المقاصد السياحية انتهاج الأسلوب العلمي الواعي لاسيما وأن الإدارة العلمية المعاصرة أسهمت بشكل كبير في تطوير بنية المقاصد السياحية وتعتبر إدارة الجودة المتكاملة من أكثر الجوانب الإدارية الهادفة لمواجهة هذه التحديات والتي من أهدافها الأساسية وضع وتنفيذ استراتيجية التنمية المستدامة فهي تضع نهج إدارة المقصد السياحي عن طريق عمليات مستمرة وديناميكية لتحسين رضا السائحين وتنمية البيئة والمجتمعات المحلية وذلك من خلال تكامل كل عناصر المقصد السياحي ومن خلال ذلك يمكن تطبيق مفهوم إدارة الجودة المتكاملة على منطقة شرم الشيخ باعتبارها من أهم المقاصد السياحية في مصر وبما تتمتع به من مقومات سياحية عديدة لأنها تعد من أحدث وأشهر مناطق الاستجمام والاسترخاء في العالم.

ومن هنا يمكن تحديد المشكلة محل الدراسة في:

- عدم وضوح مفاهيم إدارة الجودة ومتطلبات قيامها للقائمين على السياحة في شرم الشيخ.
- عدم إلمام القائمين على السياحة بأسس ومبادئ إدارة الجودة المتكاملة وكيفية تطبيقها على شرم الشيخ كمقصد سياحي.
- عدم وضوح واستقرار المفاهيم والأساليب المعنية بكيفية التعامل مع المقومات السياحية في شرم الشيخ.
- عدم توافر الخدمات والتسهيلات الداعمة لتطبيق إدارة الجودة المتكاملة في شرم الشيخ.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في:

- ١ - يعد إجراء البحوث والدراسات العلمية الخاصة المتعلقة بالجودة أمراً هاماً جداً خاصة في المراحل الأولى من مراحل تطوير ونشر ثقافة الجودة، مع الوضع في الاعتبار أن الوطن العربي يفتقر إلى المعلومات المطلوبة لتحديد مدى عمق المشكلات المتعلقة بمجال الجودة والأساليب الموجودة لتحسينها.
- ٢ - ترجع أهمية هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة المتكاملة كاتجاه حديث وعلاقتها بالسياحة.
- ٣ - التعرف على أهم المشكلات التي تواجه المنتج السياحي الموجود في شرم الشيخ ومحاولة حلها من خلال تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة المتكاملة.
- ٤ - هناك قصور في تحليل عادات وأنماط السائحين في ظل غياب المعلومات عن كل الوسائل التي تحقق رضا السائحين.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- ١- التعرف على علم إدارة الجودة ومكوناته وتطبيقاته وتطور مفاهيم الجودة.
- ٢- دراسة علم إدارة الجودة المتكاملة مفهومه ومبادئه وأساسه وكيفية تطبيقه على منطقة شرم الشيخ كمقصد سياحي.
- ٣- دراسة المقومات السياحية في منطقة شرم الشيخ وكيفية استغلالها الاستغلال الأمثل .
- ٤- الوقوف على الواقع الإداري لمقصد شرم الشيخ والكشف عن الأسباب التي تحول دون زيادة الأعداد الوافدة إليه.
- ٥- تحسين القدرة التنافسية للمقصد السياحي (شرم الشيخ) على المستويين الإقليمي والمحلي.

٦- تناول بعض المعوقات الرئيسية التي تواجه علم إدارة الجودة المتكاملة من خلال دراسة وتحليل المشكلات التي يعاني منها المقصد السياحي عند التطبيق.

فرضيات الدراسة:

يقوم البحث على الفروض الآتية:

الفرض الأول: يؤدي تطبيق إدارة الجودة المتكاملة إلى زيادة الحركة السياحية الوافدة إلى مدينة شرم الشيخ.

الفرض الثاني: تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق منطقة شرم الشيخ يؤدي إلى رفع كفاءة تقديم الخدمات السياحية

منهجية الدراسة:

تصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، وقد تم إتباع منهجية تقليدية

تعتمد على كلا الأسلوبين المكتبي والميداني :

١ - الدراسة المكتبية :

يعتمد هذا الجزء من الدراسة على التغطية الشاملة للأسس النظرية لموضوعات إدارة الجودة بشكل عام وإدارة الجودة المتكاملة كما يتضمن عرض لأهم المقومات السياحية في منطقة الدراسة من خلال المراجع والدوريات والتقارير ومواقع الإنترنت العربية والأجنبية، إضافة إلى الأبحاث والدراسات السابقة.

٢- المدخل الميداني ويشمل شقين هما: الدراسة الميدانية وتشتمل على :

أ) استقصاء ميداني عن طريق توزيع عدد (٢٥٠) استمارة استقصاء على السائحين المصريين والعرب وعدد (٢٠٠) استمارة على السائحين الأجانب، وعدد (٥٠) استمارة على مسئولي الجودة في الفنادق السياحية عينة من السائحين العرب والأجانب الوافدين إلى منطقة شرم الشيخ وذلك بهدف التعرف على خصائص ومتطلبات هؤلاء السائحين ومعرفة المعوقات التي يواجهونها خلال فترة الزيارة.

ب) مقابلات شخصية تم إجراؤها مع مسئولي الجودة في فنادق شرم الشيخ بهدف التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في فنادق شرم الشيخ وبالتالي مدى استعداد هذه الفنادق لتبني هذا المفهوم.

ج) مقابلة شخصية مع رئيس المجلس المحلي بشرم الشيخ بهدف معرفة مدى مشاركة المجتمع المحلي في إدارة شرم الشيخ كمقصد سياحي .

وقد تم تطبيق الدراسة الميدانية على ثلاثة مجتمعات مختلفة هما:

١- السائحون المصريين والعرب.

٢- السائحون الأجانب

٣- مسئولي الجودة في الفنادق السياحية.

بالنسبة للمجتمعين الأول والثاني وهما مجتمعات كبيرة لا يمكن حصرها ، لذلك سيتم تطبيق الدراسة على عينة حكمية من تلك المجتمعات لصعوبة إجراء مسح شامل ، أما بالنسبة للمجتمع الثالث فقد تم تطبيق الدراسة عليه من خلال المقابلة الشخصية لمسئولي الجودة في بعض فنادق شرم الشيخ .

وفى ضوء اعتبارات الوقت والتكلفة فقد تم توزيع عدد (٢٥٠) استمارة على السائحون المصريين والعرب ، وعدد (٢٠٠) استمارة على السائحون الأجانب ، وعدد (٥٠) استمارة على مسئولي الجودة في الفنادق السياحية.

د) محددات الدراسة:

محددات مكانية:

تمت الدراسة في منطقة شرم الشيخ إلى جانب بعض الزيارات للمحميات الطبيعية والمنشآت السياحية وبعض المعنيين بالسياحة في المنطقة.

محددات زمنية:

تم تحليل الدراسة الميدانية عن طريق توزيع استمارات الاستقصاء وذلك خلال الفترة من مايو ٢٠١٧ إلى يونيو ٢٠١٧ للسائحون العرب والأجانب، وخلال شهر يوليو ٢٠١٧ لمسئولي الجودة في الفنادق السياحية

أولاً: الدراسة النظرية:

١- مفهوم الجودة:

تعريف الجودة كما يراها رواد هذا المفهوم :

الجودة كمصطلح (Quality) كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي معناها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه وهي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان (المؤسسة، المورد، العميل، وغيره).^٥

ولتحديد مفهوم الجودة لابد من استعراض تعاريف روادها الأوائل وكذا ما أورده

أهم الباحثين والمهتمين بموضوعها:

- فقد عرفها "Joseph Juran" بأنها "هي الملائمة للغرض والاستعمال"، أي أن السلع والخدمات يجب أن تلبى احتياجات مستخدميها.^٦
 - عرف "Kaura Ishikawa" الجودة بأنها: "تلك العملية التي يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة وجودة المعلومات، والتشغيل، وجودة القسم والنظام وجودة المورد البشري وجودة الأهداف وغيرها."^٧
 - عرف "Joseph Jablonski" الجودة بأنها: "تتمثل في تلك الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما".^٨
 - عرف "Edward Deming" الجودة بأنها "تتوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل".^٩
 - وتعرف المعايير البريطانية الجودة بأنها "مجمل مظاهر وخصائص السلعة أو الخدمة التي تؤثر في قدرتنا على إشباع رغبة محدودة أو مفترضة".^{١٠}
- ونستنتج من هذه التعاريف بأن (الجودة) تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو

الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة.

فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة.

وحيث أننا قد وصلنا لهذا الاستنتاج فإنه يمكن الجمع بين هذه التعاريف ووضع تعريف شامل للجودة على أنها (تلبية حاجيات وتوقعات العميل المعقول).

وتجدر الإشارة إلى أنه من الصعوبة بمكان تقديم تعريف دقيق للجودة حيث أن

كل شخص له مفهومه الخاص للجودة:

٢ - علاقة علم الجودة بالخدمات

١/٢ : جودة الخدمة:

تحظى الخدمات باهتمام خاص من قبل الدارسين والممارسين (مقدمي الخدمة)، فقطاع الخدمات في أي منظمة أصبح يمثل واحد من أهم القطاعات المساهمة في تحقيق الناتج القومي، إضافة إلى ذلك يعد التمييز في تقديم الخدمة ومستوى جودتها عاملا رئيسيا للتمييز والمنافسة بين المنظمات.

فالخدمة الجيدة لا تأتي مصادفة، حيث أن يخطط لها وتدار إدارة جيدة بداية من تصميم الخدمة إلى تقديمها، ومن ثم الاحتفاظ بمستوى عالي من الكفاءة إلى ضمانات جودة الخدمات، وربما كان هناك وجود إستراتيجية للخدمة حتى يمكن تحقيق تقدم في الأسواق المستهدفة.

٢/٢ : مفهوم جودة الخدمة:

أخذت قضية الجودة في مجال الخدمات اهتمام بين المنظمات الخدمية باعتبارها مفتاح المنافسة لكل المنظمات التي تقدم خدمة العملاء، وأن تحدى الجودة الذي يواجه قطاع الخدمات الآن يتمثل في تزايد توقعات العملاء للجودة، والاهتمام بتقديم خدمة تتصف بدرجة عالية من الجودة يعتبر من أهم الاستراتيجيات التي تستخدمها إدارة المنظمات الناجحة للارتقاء بمستوى الخدمة.

هناك اهتمام من قبل الباحثين في مجال الخدمات بمفهوم الجودة وظهرت

العديد من التعريفات منها:

يرى كروسبي: **crosby**

أن جودة الخدمة هي مطابقة لمواصفات العميل.^{١١}

قد عرف داي: **Day** جودة الخدمات بأنها:

كيفية وضع تصور لمقابلة احتياجات العملاء وطلباتهم وكيف يمكن مطابقة

الخدمة المقدمة الى العملاء على توقعاتهم لهذه الخدمة.^{١٢}

قد عرف كرونين وتاييلور **cronine and taylor**:

جودة الخدمات بأنها يتم تحديدها لكل عميل على حدة من خلال مقارنة

توقعاته بشأن الجودة المتوقعة مع الجودة الفعلية للخدمة التي حصل عليها.^{١٣}

كما يرى ديزني: **Disney**

أن العميل المشبع والراضي يعتبر وسيله رئيسية لا غنى عنها في خلق ميزة

تنافسيه في بيئة الأعمال، ولذا يجب أن ينصب اهتمام المنشأة على تحقيق رضا وولاء

العميل من خلال اشباع احتياجاته.^{١٤}

يضيف كاي وديسون: **kay & Dyson**

أن جودة الخدمة تتعلق فقط بالقيمة التي يحصل عليها العميل مقابل السعر،

ولكى تتعلق بالاستخدام الأمثل للموارد من قبل المؤسسة الخدمية للوفاء باحتياجات

كافة العملاء.^{١٥}

تري الدارسة أن جودة الخدمة هي تقديم الخدمة للعملاء حتى تشبع

احتياجاتهم ورغباتهم في مستوى الخدمة المقدمة، حيث أن رضا العملاء عن الخدمة

يعنى تطابق توقعات العملاء، أو تفوق توقعاته لمستوى الخدمة المقدمة، وذلك يرجع

الى تحديد أبعاد جودة الخدمة.

٣ - جوده الخدمات السياحية:

١/٣ : الخدمات السياحية:

هي الخدمات التي تقدم بشكل أساسي للسائحين الوافدين للدولة لتلبية احتياجاتهم ومطالبهم المختلفة داخل دول الزيارة.

يمكن استعراض عدد من أهداف الخدمات والتي تتمثل فيما يلي:

• رفع مستوى راحة العميل.

• تعزيز صورة مقدم الخدمة:

يبني عدد الخدمات المقدمة وجودتها صورة مقدم الخدمة. مثال ذلك ، تقدم فنادق الطرق السريعة غير المزخرفة خدمات محدودة لكي تقلل إجمالي التكاليف، أما فنادق الخدمات الكاملة فتوفر من ناحية أخرى كل خدمة يمكن تخيلها تقريباً لعملائها، ورغم أن السعر الذي يدفعه العميل يمكن أن يتغير فيمكن أن يقع الفرق الأكبر في الصورة المدركة لكل من هاتين الحالتين.

• ضمان أمن العميل:

تقوي الخدمات المتعددة الإحساس بالأمن، وتتسبب خدمات الحماية مثل الإضاءة الكافية، عاملو الأمن، تسهيلات الطوارئ الطبية، ونظم إطفاء الحرائق المثبتة في أسقف الغرف، والمخارج المحدد عليها علامات واضحة في تعزيز الثقة.

• بناء التنافسية:

تتوقع الغالبية العظمى من العملاء أن يوفر مقدم خدمة السياحة، والضيافة ووقت الفراغ، كأعضاء في صناعة الخدمة مجموعة من خدمات خط الأساس . إلا أن مقدمي الخدمة الذين يوسعون خدماتهم بشكل أكبر من التوقعات تكون لهم فرصة أفضل كثيراً في إرضاء عملائهم. فمع الأفكار المبدعة، والفهم القوي لاحتياجات عملائهم ورغباتهم يطور مقدم الخدمة استراتيجيات موسعة ومبدعة.

• طلب العميل :

بتوفير الخدمات المحددة يمكن أن تنتج الأعمال طلباً عبر أسواق مستهدفة معينة. وكان مسافرو الأعمال والعائلات التي تسافر لقضاء العطلات، والذين يسافرون لحضور المؤتمرات والاجتماعات واللقاءات من ضمن معظم المجموعات المستهدفة دائماً. تحتاج كل مجموعة إلى سلسلة من الخدمات حسب الطلب التي يمكن ترويجها كحزمة خاصة لكي تجذب طلباً أكبر للعملاء، يستخدم رجال الأعمال المسافرون جواً ويتوقعون المتع المنزلية بما في ذلك خدمات تلفاز الكابل الأساسي، وتسليم الصحف الإخبارية والقهوة، وخدمات الغرف، وتسهيلات اللياقة البدنية، وغسيل الملابس والتنظيف الجاف لها.^{١٦}

٢/٣ : معايير الجودة في السياحة :

إن العوامل الأساسية المحددة للجودة في السياحة تشير إلى ضرورة وجود معايير مشتركة ونهائية تكون حيوية للعميل دون النظر لفئة أو نوع المنتج أو المؤسسة أو الخدمة. ومن شأن هذه المعايير أن تؤمن الحد الأدنى من الحماية للعميل بحيث يكون مستحياً تحقيق الجودة إلا في ظلها وتشمل هذه المعايير ما يلي :

• الأمن والسلامة:

يجب ألا يشكل المنتج السياحي أو الخدمة السياحية خطراً على الحياة أو يتسبب بضرر على الصحة أو على أي من الأمور الضرورية لسلامة العميل، وذلك في جميع الأنشطة السياحية حيث إن معايير الأمن والسلامة تحدد عادة بموجب أنظمة وقوانين (مثل قوانين الحماية من الحريق) وتلك يجب عدها معايير للجودة بحد ذاتها.

• الصحة العامة:

يجب على جميع أماكن إيواء الطعام والشراب أن تحافظ على النظافة والسلامة، ويجب ألا يقتصر تطبيق معايير سلامة الأغذية (التي غالباً ما تحدد أيضاً بموجب أنظمة وقوانين) على المؤسسات السياحية الكبيرة بل يجب أن يشمل جميع أنواع

مواقع بيع الأغذية من محلات بيع الأغذية الصغيرة في الشوارع إلى المطاعم ذات المستويات العالية حتى الخدمات المقدمة في الطائرات.

• سهولة الوصول:

وتعني إزالة جميع الحواجز الطبيعية والاتصالية والخدمية دون تحيز، وإتاحة استخدام تلك المنتجات والخدمات من قبل الجميع، بغض النظر عن اختلافاتهم الطبيعية أو المكتسبة، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة.

• الشفافية:

الشفافية عنصر أساسي لتوفير المشروعية لتوقعات العميل وحماية حقوقه وهي مرتبطة بتوفير المعلومات الصحيحة حول مواصفات المنتج، وما يشتمل عليه وكلفته الإجمالية، وما يغطيه السعر وتوصيل تلك المعلومات بشكل فعال للعميل.

• الأصالة:

تعبر الأصالة عن حضارة أو تراث معين تجعل أي منتج سياحي يختلف ويمتاز عن بقية المنتجات المماثلة له في أماكن أخرى مع ضرورة أن تستجيب الأصالة لتطلعات العميل، إذ إن المنتج يتناقص وينتهي عند فقدانه لأصالته وروابطه مع بيئته المحلية. فالخدمة ذات الأصالة النابعة من تقاليد الموطن نفسه تختلف فيما لو تم نقلها إلى موقع آخر، وذلك فإن بإمكانها أن تخلق أصالة ذات جودة خاصة بها.

• التجانس:

التوافق والانسجام مع المحيط الطبيعي والإنساني يحافظ على السياحة المستدامة، وهذا يستلزم إدارة فعالة للمؤثرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية بغية تأسيس مؤشرات لجودة المنتجات السياحية، لذا فإن تحقيق الجودة السياحية أن تعمل وحدات النشاط على تحقيق الأهداف العامة للسياحة.^{١٧}

4- مفهوم إدارة الجودة المتكاملة :

ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة في نظرية إدارة الأعمال في ١٩٨٠م فهو وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة من خلال تحسين تجربة العميل من المنتج أو الخدمة المقدمة

له، بينما مفهوم إدارة الجودة المتكاملة (IQM) يتبع هذا النهج ولكن على نطاق أوسع وأكثر مرونة ويعترف بأن المنظمة لديها مجموعة من الأهداف وأنه ينبغي التعامل معها بطريقة متكاملة.

أنظمة إدارة الجودة الشاملة تتميز باهتمامها بمزودي الخدمات السياحية (منظمي الرحلات السياحية ووكلاء السفر والفنادق والمطاعم..... وغيرها)، ولكن مبدأ الاستدامة في المقصد السياحي لا يتوقف فقط على الخدمات السياحية ولكن عناصر أخرى على سبيل المثال: (الضيافة، والأمن والسلامة، والمرافق، المرور... وغيرها). وهذه العناصر لها تأثير كبير على نظرة السائح للمقصد ومدى رضاه وبالتالي تكرار الزيارة وتوصياته للسائحين المحتملين وهذا يبرز الحاجة إلى التخطيط الاستراتيجي والمتكامل للمقاصد السياحية إلى جانب الاستخدام الأمثل لأدوات وتقنيات محدد لمعالجة إدارة الجودة المتكاملة (بما في ذلك مراقبة الجودة) في المقصد.

ويمكن ملاحظة رضا السائح من خلال خمس مراحل للجودة (كيف يتوقعها، كيف ينظر إليها، كيف يريد الجودة المنصوص عليها في نظام العمل)، ولكن هناك اختلاف بين كل مرحلة من هذه المراحل وهو ما يسبب الفجوة والهدف هو القضاء على الفرق لمعادلة الفجوة قدر الإمكان للحصول على الجودة التي ترضى جميع الأطراف المعنية ومصالحها لأنها السبيل الوحيد لتحقيق التميز في العمل داخل المقصد السياحي، عندما يتعلق الأمر بالتميز في العمل، ونموذج التنمية السياحية المستدامة بما تشمل الاستدامة البيئية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية^{١٨}

انتشر مفهوم التنمية المستدامة على نطاق واسع على الصعيد الدولي فهو يحافظ على التوازن بين احتياجات السائح والبيئة والمجتمع المضيف، لذلك يجب أن يتبنى مفهوم إدارة الجودة المتكاملة هذا الاتجاه ويتخذ كل الإجراءات التي تعالج كل هذه الاحتياجات.^{١٩}

وظهر مفهوم إدارة الجودة المتكاملة كرد فعل على الضغوط التنافسية على كل من العرض والطلب وأيضا نظرا للطبيعة المعقدة لإدارة الجودة الشاملة في المقاصد

السياحية حيث أنه يشمل خطة شاملة مدعومة من قبل قائد قادر على التنسيق بين جميع الشركاء في المقصد وصولاً لمشروع الإستراتيجية والسياسة التي تتطلب الإدارة المتكاملة من (الموارد البشرية، الموارد الطبيعية، جودة الحياة، التراث الثقافي... الخ).

تعرف المفوضية الأوروبية إدارة الجودة المتكاملة :

بأنها جهد منظم لتحسين الجودة الداخلية والخارجية للمقصد لزيادة النمو الاقتصادي على المدى القصير، والتنمية المحلية على المدى الطويل.^{٢٠}
والتعريف العامل لإدارة الجودة المتكاملة (IQM) :

هي نهج إدارة المقصد السياحي التي تركز على العملية المستمرة لإرضاء السائح، وتهدف إلى تحسين الاقتصاد المحلي، والبيئة، جودة حياة المجتمع المحلي.^{٢١}
٥- أهداف إدارة الجودة المتكاملة :

- إدارة الجودة المتكاملة لا ينبغي النظر إليها على أنها الطريق الوحيد للنجاح في المقصد السياحي ولكنها يجب أن تقود إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:
- ١ - زيادة الوعي المحلي ودعم السياحة عموماً في المقصد.
 - ٢ - تحسين التنسيق بين المؤسسات في مجال السياحة وزيادة دعم التسويق للمقصد.
 - ٣ - تحسين صورته المقصد الحقيقية وليست القائمة على أساس التوقعات الزائفة.
 - ٤ - زيادة الترويج للمنتجات السياحية البيئية.
 - ٥ - ارتفاع مستوى رضا العملاء.
 - ٦ - مراقبة وإدارة الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للسياحة والقدرة على التكيف معها.
 - ٧ - زيادة الدخل والعمالة من خلال السياحة.^{٢٢}
 - ٨ - مراقبة إدارة التأثيرات على البيئة المحلية.

ومن هنا يمكن استنتاج أن إدارة الجودة المتكاملة تركز على العناصر الآتية :

- التركيز على السائحين وتحسين جودة كل ما يقدم لهم بحيث يكرروا زيارتهم أو يوصوا سائحين محتملين بالزيارة.

- إشراك السكان المحليين في إدارة المقصد .
- إن إدارة الجودة المتكاملة تعود بمردود ايجابي على أنشطة العاملين في السياحة والسائحين والسكان المحليين والبيئة.
- إستراتيجية إدارة الجودة المتكاملة يجب أن تركز على تلبية احتياجات السائحين كهدف رئيسي لها .

ثانياً: الدراسة الميدانية

١- منهجية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، والتي تستهدف تقرير خصائص مشكلة معينة، ودراسة الظروف المحيطة بها، حيث تميل الدراسات الوصفية إلى تعزيز خصائص ظاهرة معينة أو موقف ما .

كما تعتمد تلك الدراسات على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، مما يتيح إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها .

٢- اختيار عينة الدراسة:

مجتمع وعينة الدراسة.

تم تطبيق الدراسة الميدانية على ثلاثة مجتمعات مختلفة هما:

٤- السائحين المصريين والعرب.

٥- السائحين الأجانب

٦- مسئولو الجودة في الفنادق السياحية.

بالنسبة للمجتمعين الأول والثاني وهما مجتمعات كبيرة لا يمكن حصرها ، لذلك سيتم تطبيق الدراسة على عينة حكمية من تلك المجتمعات لصعوبة إجراء مسح شامل .

أما بالنسبة للمجتمع الثالث فقد تم تطبيق الدراسة عليه من خلال المقابلة

الشخصية لمسئولي الجودة في بعض فنادق شرم الشيخ .

وفى ضوء اعتبارات الوقت والتكلفة فقد تم توزيع عدد (٢٥٠) استمارة على السائحين المصريين والعرب ، وعدد (٢٠٠) استمارة على السائحين الأجانب ، وعدد (٥٠) استمارة على مسئولي الجودة في الفنادق السياحية ، وذلك خلال الفترة من مايو ٢٠١٧ إلى يونيو ٢٠١٧ للسائحين العرب والأجانب ، وخلال شهر يوليو ٢٠١٧ لمسئولي الجودة في الفنادق السياحية ، ويوضح الجدول التالي عدد الاستثمارات التي تم توزيعها وعدد الردود وعدد الاستثمارات الصحيحة.

جدول رقم (١) عدد الاستثمارات الموزعة ونسب الردود

الاستثمارات الصحيحة		الاستثمارات الواردة		الاستثمارات الموزعة		بيان
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%٨٥	٢١٢	%٨٨	٢٢١	%١٠٠	٢٥٠	السائحين المصريين والعرب
%٧٤	١٤٧	%٨١	١٦١	%١٠٠	٢٠٠	السائحين الأجانب
%٧٦	٣٨	%٨٢	٤١	%١٠٠	٥٠	مسئولي الجودة في الفنادق
%٨٠	٣٩٧	%٨٥	٤٢٣	%١٠٠	٥٠٠	الاجمالي

يتضح من بيانات الجدول السابق أنه قد تم توزيع عدد (٢٥٠) استمارة على السائحين المصريين والعرب تم استلام عدد (٢٢١) استمارة منها وتم استبعاد عدد (٩) استثمارات عند تفريغ البيانات لعدم اكتمال استيفائها وبلغ عدد الاستثمارات الصحيحة (٢١٢) بنسبة قدرها %٨٥ ، وأنه قد تم توزيع عدد (٢٠٠) استمارة على السائحين الأجانب تم استلام عدد (١٦١) استمارة منها وتم استبعاد عدد (١٤) استمارة عند تفريغ البيانات لعدم اكتمال استيفائها وبلغ عدد الاستثمارات الصحيحة عدد (١٤٧) بنسبة قدرها %٧٤ ، وأنه قد تم توزيع عدد (٥٠) استمارة على مسئولي الجودة بالفنادق تم استلام عدد (٤١) استمارة منها وتم استبعاد عدد (٣) استثمارات عند تفريغ البيانات لعدم اكتمال استيفائها وبلغ عدد الاستثمارات الصحيحة (٣٨) استمارة بنسبة قدرها %٧٦، أن معدل الردود الصحيحة بلغ حوالي %٨٠ في المتوسط، وهي

معدلات جيدة في مجلها، بحيث يمكن الاعتماد على النتائج التي تم الحصول عليها في اختبار فروض الدراسة واستخلاص النتائج.

٣- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تتمثل الأساليب الإحصائية التي اعتمدت عليها الباحثة في تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة فيما يلي :

- معامل ارتباط الفا Alpha Correlation لقياس درجة اتساق المقاييس المبنية على إجابات مفردات العينة.
- الإحصائيات الوصفية مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الترتيب، والأهمية النسبية، وذلك لتحديد سمات وخصائص عينة الدراسة .
- اختبار مان ويتنى Mann-Whitney U Test للتعرف على ما إذا كان هناك فروق معنوية بين إجابات كل من السائحين العرب والسائحين الأجانب على أسئلة الاستقصاء .
- حساب التكرارات والنسب المئوية لدراسة آراء المستقصى منهم حول بعض الأسئلة التي لها أكثر من اختيار، وللوقوف على أهم تلك الاختبارات بعد مراجعة وتصنيف استمارات الاستقصاء الواردة فقد تم ترميز الأسئلة ، وإدخال الإجابات على الحاسب الآلى باستخدام برنامج التحليل الاحصائي The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Version 20 ، حيث تم استخراج جداول التكرارات والمقاييس الإحصائية التي تتلاءم مع طبيعة بيانات الدراسة

اختبارات الفروض.

الفرض الأول : يؤدي تطبيق إدارة الجودة المتكاملة إلى زيادة الحركة السياحية الوافده إلى شرم الشيخ

تم توجيه سؤال إلى مسئولى الجودة بالفنادق للوقوف على مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة المتكاملة بفنادق شرم الشيخ على الحركة السياحية، وطلب الإجابة عليها بنعم أو لا، وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢) تأثير تطبيق إدارة الجودة المتكاملة على الحركة السياحية

النسبة	التكرار	الأجابة	السؤال
٠%	٠	نعم	هل سيؤدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى زيادة عدد السائحين
١٠٠%	٢٨	لا	
٧٩%	٣٠	نعم	هل توجد مشكلات فى الفندق تؤثر على مستوى جودة الخدمات
٢١%	٨	لا	

ويتضح من تلك النتائج أن نسبة ١٠٠% من مسئولى الجودة فى فنادق شرم الشيخ يرون أن تطبيق إدارة الجودة المتكاملة لا يؤثر على الحركة السياحية الوافدة إلى مدينة شرم الشيخ.

ويأتى ذلك متسقاً مع الفرض السابق حيث أنه لا يتم تطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق شرم الشيخ ، وبالتالي لا يمكن الحكم على مدى تأثير تطبيقها على الحركة السياحية ، ويرى ٧٩% من مسئولى الجودة بالفنادق أن هناك مشكلات فى الفنادق تؤثر على مستوى الجودة الموجودة بها .

كما تم تحديد مجموعة من الأسباب التي من الممكن أن تكون السبب وراء عدم زيادة عدد السائحين فى حالة تطبيق إدارة الجودة المتكاملة ، وطلب الإجابة عليها على مقياس ليكرت الخماسي ، وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٣) أسباب عدم زيادة أعداد السائحين عند تطبيق إدارة الجودة المتكاملة

الانحراف المعياري	النسبة	المتوسط	الأسباب
٠,٧٢٤	٥٤,٨%	٢,٧٤	لم تؤخذ فى الاعتبار
٠,٩١٥	٥٩,٤%	٢,٩٧	غير معروف فوائدها
٠,٩٦٣	٧٧,٤%	٣,٨٧	وجود قيود اقتصادية
١,١٩٧	٦٣,٢%	٣,١٦	ضيق الوقت

٠,٩٥١	%٥٠,٦	٢,٥٣	عدم وجود موظفين من ذوي الخبرة
٠,٩٢٧	%٥٤,٢	٢,٧١	نقص المعلومات
٠,٩٢٧	%٥٤,٢	٢,٧١	أخرى

وفى ضوء النتائج الواردة فى الجدول رقم (٣) نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٢.٥٣ - ٣.٨٧) لأراء مسئولى الجودة بالفنادق ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح أو قريب منها وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب فى إجابات مفردات العينة. ونستنتج من ذلك أن مسئولى الجودة بفنادق شرم الشيخ يرون أن هناك مجموعة من الأسباب وراء عدم زيادة عدد السائحين عند تطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق شرم الشيخ بنسبة تتراوح بين (٥٠,٦% - ٧٧,٤%) ، وهو ما يعنى أنه يجب التغلب على تلك الأسباب لكى يؤدى تطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق شرم الشيخ إلى زيادة عدد السائحين.

وفى ضوء تلك النتائج يتم رفض الفرض الأول ، حيث أن تطبيق إدارة الجودة المتكاملة لم يؤثر على الحركة السياحية إلى مدينة شرم الشيخ ولم يؤدى إلى زيادة عدد السائحين وذلك للعديد من الأسباب السابق ذكرها.

الفرض الثانى: تطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق منطقة شرم الشيخ يؤدى الى رفع كفاءة تقديم الخدمات السياحية

تم توجيه مجموعة من الأسئلة لكل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب لقياس مدى توافر الخدمات والتسهيلات المتاحة فى الفندق للإجابة عليها باستخدام مقياس ليكرت الخماسى ، وكانت النتائج كما يلى:

جدول رقم (٤) مستوى الخدمات والتسهيلات المتاحة بالفندق

العينة ككل			السائحين الأجانب			السائحين المصريين والعرب			المتغيرات
الانحراف المعياري	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	المتوسط الحسابي	
٠,٧١٥	٧٣,٤ %	٣,٦٧	٠,٦١٧	٦٦,٢ %	٣,٣١	٠,٦٧٠	٧٨,٤ %	٣,٩٢	مراقب الفندق في حالة جيدة
٠,٧١٣	٧٣,٤ %	٣,٦٧	٠,٦١٩	٦٦,٤ %	٣,٣٢	٠,٦٧٥	٧٨,٢ %	٣,٩١	يحتوى الفندق على الأجهزة الحديثة
٠,٧٠٩	٧٤,٢ %	٣,٧١	٠,٥٨٧	٦٦,٦ %	٣,٣٣	٠,٦٦٣	٧٩,٦ %	٣,٩٨	مظهر موظفي الفندق لائق
٠,٦٨٤	٪٦٧	٣,٣٥	٠,٦٦٠	٪٦٧	٣,٣٥	٠,٧٠٢	٦٦,٨ %	٣,٣٤	عندما يعد الفندق بفعل شيء في وقت معين ، فإنه يفعل ذلك؟
٠,٧١٣	٦٦,٨ %	٣,٣٤	٠,٧٠٧	٦٧,٨ %	٣,٣٩	٠,٧١٨	٪٦٦	٣,٣٠	يقدم الفندق الخدمة الصحيحة من أول مرة
٠,٦٩١	٦٦,٨ %	٣,٣٤	٠,٦٦٣	٦٧,٤ %	٣,٣٧	٠,٧١١	٦٦,٦ %	٣,٣٣	يهتم الفندق بحل مشكلات العملاء
٠,٦٨٧	٦٦,٦ %	٣,٣٣	٠,٦٥٠	٪٦٧	٣,٣٥	٠,٧١٢	٦٦,٢ %	٣,٣١	يلتزم الفندق بتقديم خدمة خالية من الأخطاء

٠,٦٧٩	%٦٦	٣,٣٠	٠,٥٩٧	٦٥,٨ %	٣,٢٩	٠,٧٣٢	٦٦,٢ %	٣,٣١	يخبرك موظفي الفندق بوقت محدد لتنفيذ الخدمة
٠,٦٩٣	٦٥,٦ %	٣,٢٨	٠,٦٢ ٨	٦٥,٦ %	٣,٢٨	٠,٧٣٥	٦٥,٤ %	٣,٢٧	يقدم موظفي الفندق الخدمة بشكل سريع
٠,٦٤٠	٦٦,٢ %	٣,٣١	٠,٦١٩	٦٥,٨ %	٣,٢٩	٠,٦٥٥	٦٦,٦ %	٣,٣٣	موظفي الفندق على استعداد دائم لمساعدتك عند حدوث أى مشكلة
٠,٦٥٦	٦٦,٤ %	٣,٣٢	٠,٦٤٨	٦٦,٢ %	٣,٣١	٠,٦٦ ٣	٦٦,٦ %	٣,٣٣	تشعر بالأمان والرضا عند التعامل مع الفندق
٠,٦٦ ٨	٦٦,٤ %	٣,٣٢	٠,٦٣٤	٦٥,٤ %	٣,٢٧	٠,٦٩٠	%٦٧	٣,٣٥	سلوك موظفي الفندق يقوى الثقة لدى العلاء
٠,٦٦١	٦٦,٨ %	٣,٣٤	٠,٦٠١	٦٤,٨ %	٣,٢٤	٠,٦٩٢	٦٨,٢ %	٣,٤١	موظفي الفندق لديهم المعلومات الكافية للرد على استفساراتكم
٠,٦٨٥	٦٦,٤ %	٣,٣٢	٠,٦٥ ٧	٦٥,٤ %	٣,٢٧	٠,٧٠٣	%٦٧	٣,٣٥	يمنحك الفندق

									الاهتمام بشكل شخصي
									يركز موظفي الفندق على مصالح العملاء إلى جانب مصلحة الفندق
٠,٦٧ ٦	٦٦,٤ %	٣,٣٢	٠,٥٩٤	٦٤,٤ %	٣,٢٢	٠,٧٢٢	٦٧,٦ %	٣,٢٨	

وبتحليل نتائج الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٢٧ - ٣,٩٨)
لآراء السائحين المصريين العرب ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من
الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ،
وبالتالى وجود اتساق وتقارب فى إجابات مفردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين المصريين والعرب عن الخدمات والتسهيلات
المقدمة فى فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٥,٤% - ٧٩,٦%) ، حيث احتل مستوى
السرعة فى تقديم الخدمة من قبل موظفى الفندق أقل نسبة رضا ، واحتل مظهر
موظفى الفندق اللائق أعلى نسبة رضا .

كما أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٢٢ - ٣,٣٩) لآراء السائحين الأجانب ، كما
أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود
تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب فى إجابات مفردات
العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا السائحين الأجانب عن الخدمات والتسهيلات المقدمة فى
فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٤,٤% - ٦٧,٨%) ، حيث احتل مدى تركيز موظفى
الفندق على مصالح العملاء إلى جانب مصلحة الفندق أقل نسبة رضا ، واحتل مدى
تقديم الفندق الخدمة الصحيحة من أول مرة أعلى نسبة رضا .

كما أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٢٨ - ٣,٧١) لآراء كل من السائحين العرب
والسائحين الأجانب معاً ، كما أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقل من الواحد

الصحيح وهو ما يعنى عدم وجود تشتت كبير بين قيم تلك المتغيرات ، وبالتالي وجود اتساق وتقارب فى إجابات مضردات العينة.

ويعنى ذلك أن نسبة رضا كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب عن الخدمات والتسهيلات المقدمة فى فنادق شرم الشيخ يتراوح بين (٦٥,٦% - ٧٤,٢%) ، حيث احتل مستوى السرعة فى تقديم الخدمة من قبل موظفى الفندق أقل نسبة رضا ، واحتل مظهر موظفى الفندق اللائق أعلى نسبة رضا .

وتظهر تلك النتائج أن مستوى الخدمات والتسهيلات المقدمة للسائحين بفنادق شرم الشيخ لن تتجاوز نسبة الرضا عنها نسبة ٨٠% بالنسبة للسائحين المصريين والعرب ، ولم تتجاوز نسبة الرضا ٦٨% بالنسبة للسائحين الأجانب ، وبلغت فى المتوسط لكل مضردات العينة ٧٥% ، مما يدل على عدم توافر الخدمات والتسهيلات المقدمة للسائحين فى فنادق مدينة شرم الشيخ بشكل كامل .

وقد جاءت نتائج اختبار مان ويتنى لقياس الفروق بين متوسطى كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب كما يلى :

جدول رقم (٥) اختبار مان ويتنى لمتغيرات مستوى الخدمات والتسهيلات المقدمة

مستوى المعنوية	مقياس مان ويتنى	المتغير
٠,٠٠٠	٧٩٩٨,٥	مرافق الفندق فى حالة جيدة
٠,٠٠٠	٨٣٠٩,٥	يحتوى الفندق على الأجهزة الحديثة
٠,٠٠٠	٧٥٤١,٥	مظهر موظفى الفندق لائق
٠,٩٨٦	١٥٥٦٧,٥	عندما يعد الفندق بفعل شئ فى وقت معين ، فإنه يفعل ذلك؟
٠,٤٠٣	١٤٨٥٢	يقدم الفندق الخدمة الصحيحة من أول مرة
٠,٦٨٣	١٥٢٢٧,٥	يهتم الفندق بحل مشكلات العملاء
٠,٨٠٤	١٥٣٦٦,٥	يلتزم الفندق بتقديم خدمة خالية من الأخطاء

٠,٤٥٩	١٤٩٤٤,٥	يخبرك موظفي الفندق بوقت محدد لتنفيذ الخدمة
٠,٧٩٢	١٥٣٥٥,٥	يقدم موظفي الفندق الخدمة بشكل سريع
٠,٢٥٩	١٤٦٤٠	موظفي الفندق على استعداد دائم لمساعدتك عند حدوث أى مشكلة
٠,٤١٢	١٤٨٩٩,٥	تشعر بالأمان والرضا عند التعامل مع الفندق
٠,١٣٥	١٤٣٣٨,٥	سلوك موظفي الفندق يقوى الثقة لدى العملاء
٠,٠١٥	١٣٥١٩,٥	موظفي الفندق لديهم المعلومات الكافية للرد على استفساراتكم
٠,٢٣٥	١٤٥٨٤	يمنحك الفندق الاهتمام بشكل شخصي
٠,٠٢٤	١٣٦٩٣,٥	يركز موظفي الفندق على مصالح العملاء إلى جانب مصلحة الفندق

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق معنوية بين رأى كل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب حول مستوى الخدمات والتسهيلات المتاحة للسائحين فى فنادق مدينة شرم الشيخ عند مستوى معنوية أقل.

من ٥% فيما عدا الخدمات والتسهيلات التالية:

- مرافق الفندق فى حالة جيدة.
- يحتوى الفندق على الأجهزة الحديثة.
- مظهر الفندق لائق.
- موظفي الفندق لديهم المعلومات الكافية للرد على استفساراتكم.
- يركز موظفي الفندق على مصالح العملاء إلى جانب مصلحة الفندق

ويرجع ذلك إلى وجود اختلاف في المستوى المقبول لتلك الخدمات ودرجة رضا السائحين عنها لكل من السائحين المصريين والعرب والسائحين الأجانب ، وعلى الرغم من أنها فروق جوهريّة إلا أن هناك تقارب كبير بين نسبة الموافقة على مستوى الخدمات والتسهيلات المقدمة .

وفى ضوء تلك النتائج يتم رفض الفرض الثاني ، حيث لا تتوافر الخدمات والتسهيلات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق شرم الشيخ مما لا يؤدي الى رفع كفاءة الخدمات السياحية .
نتائج تحليل استثمارات الاستقصاء:

- أن الخدمات والتسهيلات المتاحة في فنادق شرم الشيخ لا تتوافر بالشكل الكامل الذى يساعد على تطبيق إدارة الجودة المتكاملة.
- أن الخدمات والأماكن العامة بفنادق ومدينة شرم الشيخ لا تتميز بمستوى عال من الجودة سواء من حيث مستوى جودة خدمة الغرف أو جودة الأغذية والمشروبات ، وجودة الأماكن العامة فى الفندق .
- أن وسائل الاتصال عن المقاصد السياحية بمدينة شرم الشيخ تتوافر بشكل جيد ، كما أن العوامل البيئية بشرم الشيخ تتميز بقدر عال من الجودة.
- أن المتطلبات والأسس اللازمة لتطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق شرم الشيخ لا تتوافر بشكل كامل .
- توجد مجموعة من المبادئ يجب الاعتماد عليها عند الرغبة في تطبيق إدارة الجودة المتكاملة فى فنادق شرم الشيخ لكي تتحقق الفوائد المرجوه من تطبيقها .
- أن تطبيق إدارة الجودة المتكاملة سوف يحقق مجموعة متنوعة من المزايا لفنادق شرم الشيخ .
- عدم وجود فنادق حتى الآن فى شرم الشيخ تطبيق إدارة الجودة المتكاملة ، وذلك لعدم توافر المتطلبات والأسس ووجود مجموعة من المشكلات التى تعيق ذلك .
- أن تطبيق إدارة الجودة المتكاملة قد لا يؤدي إلى زيادة الحركة السياحية الوافدة إلى مدينة شرم الشيخ نظراً للعديد من الأسباب التى يجب التغلب عليها لكي يؤدي تطبيق إدارة الجودة المتكاملة إلى زيادة الحركة السياحية الوافدة إلى مدينة شرم الشيخ .

نتائج المقابلة الشخصية والزيارات الميدانية:

في الزيارة الميدانية التي قمت بها للعديد من المنتجعات السياحية والفنادق والمحميات الطبيعية والمقابلة الشخصية مع رئيس المجلس المحلي بالمدينة، قد توصلت من هذه الزيارات إلى العديد من النتائج والتي توضح هل يوجد توافق بين التنمية السياحية في شرم الشيخ والجودة المتكاملة؟ وهي كالآتي:

أولاً: المحميات الطبيعية:

برغم روعة وجمال كل من محميتي رأس محمد ونبق والتي تم زيارتهما ولكن أصابني الإحباط الشديد عند زيارتهما فمحمية رأس محمد التي تبلغ مساحتها ٤٦٠ كم^٢ ويبلغ طول ساحلها حوالي ٥٦ كم^٢ شاهدت روعة المكان وجمال السواحل البحرية الخلابة والتي يصعب تواجدها في أماكن أخرى من العالم إلا أن عدم الاهتمام اللائق بهذه المحمية وعدم وجود الرقابة الكافية وعدم وجود اللافتات اللازمة لإرشاد السائحين وعدم توعية الزوار بأهمية المكان وبالتعليمات اللازمة للغوص والسباحة في الأماكن المتخصصة لذلك، كل ذلك يؤدي إلى وجود نوع من العشوائية في زيارة هذه المحمية، وكذلك يؤدي إلى الإضرار بأشجار المانجروف والشعب المرجانية وزيادة الحمل البيئي على بعض الأماكن الساحلية بالمحمية، وكذلك المشاركة المجتمعية بين المحمية والسكان المحليين ضعيفة جداً إذ أن عدد البدو المتواجدين بالمحمية صغير جداً ويقوم بعرض بعض المنتجات البدوية وكذلك يقدم بعض الأطعمة للسائحين مثل الأسماك وهي أنشطة قليلة جداً ويحتاج الأمر إلى المزيد من المشاركة بين المحمية والسكان المحليين.

ورغم أن زيارة السائحين لمحمية رأس محمد تستمر لمدة طويلة (٥ - ٦) ساعات على الأقل إلا أن وسائل الإقامة لهم غير كافية وغير لائقة، مما يمثل عبئاً كبيراً وعدم رضاء السائحين يفسد عليهم متعتهم بهذا المكان الساحر لذلك لابد من الاهتمام بهذه المحمية وتطويرها وزيادة الخدمات السياحية بها، كذلك لابد من زيادة عدد العاملين في هذه المنطقة من مراقبين ومرشدين وأمن لتطبيق النظام والحفاظ على الثروات الطبيعية في المحمية وكذلك الحفاظ على الطاقة الاستيعابية للغوص في

المناطق المسموح بها وبالتالي تلبية احتياجات السائحين مما يؤدي إلى تحقيق التوافق بين التنمية السياحية وإدارة الجودة المتكاملة وبالتالي يسهل تطبيقها.

محمية نبق:

لا تقل سحرا وجمالا عن محمية رأس محمد وكما تم ذكر مقوماتها المتعددة (راجع الفصل الثاني) إلا عند زيارتها لوحظ أنه بالرغم من وجود أنشطة اقتصادية في المحمية إلا أنها في حاجة كبيرة لوجود أنشطة اقتصادية أكبر بكثير وأنشطة ترفيهية للسائحين، أما من ناحية المشاركة المحلية فنجد أن المشاركة المحلية في محمية نبق أكبر بكثير من المشاركة المحلية في محمية رأس محمد حيث يدير السكان المحليين (البدو) الكافيتريات في المحمية، بالإضافة إلى نشاط الصيد.

ويمكن القول أن هذه المحميات تتمتع بمقومات سياحية كثيرة يمكن خلالها تطبيق إدارة الجودة المتكاملة وهذا يتطلب وجود استراتيجية لإدارة الجودة في هذه المحميات للاستفادة منها بقدر الإمكان.

ثانياً: المنشآت السياحية:

طبقا للدراسة الميدانية على العديد من الفنادق والمنتجعات السياحية في منطقة خليج نعمة ومنطقة نبق اتضح الاتي:

١- تتكون أغلب المنشآت السياحية في شرم الشيخ من قرى سياحية أو فنادق سياحية، أو خمس نجوم، أما الفنادق السياحية ذات الثلاث نجوم والنجمتين فعددها قليل (راجع الفصل الثاني).

٢- زيادة التدهور البيئي في المناطق البحرية والبرية والنباتية نتيجة زيادة الحمل البيئي (caring capacity) مما أدى إلى تدهور الشعب المرجانية.

٣- عدم وجود وعى بيئي للعديد من مشغلي اليخوت والقوارب في الشواطئ المختلفة مما أدى إلى تدمير العديد من الشعب المرجانية نتيجة الرسو الخاطئ بالقرب من الشعب.

- ٤- يؤدي عدم الوعي البيئي للعديد من السائحين إلى تدمير الحياة البحرية نتيجة لإلقاء الأوراق أو اللعب البلاستيكية داخل البحر.
- ٥- لا يوجد خطة لمشاركة الفنادق أو المنتجعات السياحية مع المجتمع المحلي وتقتصر هذه المشاركة على تنظيم رحلات السفاري حيث لا توجد عمالة من البدو داخل هذه المنشآت السياحية.
- ٦- عدم مشاركة المنشآت السياحية في الترويج للمنتجات المحلية أو إنشاء سوق أو معارض دائمة للمصنوعات البدوية.
- ٧- عدم تخصيص أي جزء من أرباح هذه المنشآت السياحية للمجتمع المحلي ومشروعات حماية البيئة.
- ٨- معظم الفنادق السياحية في شرم الشيخ لم تحقق التكامل مع البيئة المحلية سواء باستخدام مواد البناء أو النباتات المحلية.
- ٩- لا يوجد برامج لتوعية النزلاء لترشيد الطاقة.
- ١٠- لا يوجد خطة لإدارة المخلفات في معظم المنشآت السياحية

النتائج العامة والتوصيات:

أولاً: النتائج:

- إن تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في شرم الشيخ لا يزال أقل من مستوى مناسب والسبب في ذلك أن مستوى الآثار البيئية السلبية للسياحة لا تزال مرتفعة.
- هناك قصور في استخدام موارد السياحة في شرم الشيخ ولتحسين هذا الوضع يجب أن يكون هناك تعاون بين كافة قطاعات السياحة في شرم الشيخ في تصميم نظم الجودة.
- أي تصميم وتنفيذ لاستراتيجية الجودة في شرم الشيخ ينبغي أن يكون مستندا إلى الحاجة إلى وضع نهج جودة يتناسب مع الموارد السياحية في شرم الشيخ كمقصد سياحي بيئي.

- نهج إدارة الجودة المتكاملة (IQM) يتعين التسليم بأنه عنصر أساسي في استراتيجية الإجراءات الرامية إلى تحسين القدرة التنافسية لشرم الشيخ.
- تدعم إدارة الجودة المتكاملة التنوع الطبيعي والثقافي والتراث الإنساني، وتحديث البنية الأساسية والمرافق السياحية من خلال الابتكار والمنتجات الجديدة والأشكال البديلة للسياحة.
- جودة السياحة لا يمكن أن تتحقق بدون رضا العاملين في مجال السياحة وذلك من خلال الاهتمام بحوافز العاملين.
- من الضروري أن تكون جميع أشكال السياحة التي تعتمد على الموارد الطبيعية أو من صنع الإنسان داخل نظام ادارى متكامل لتحسين جودة الخدمة.
- من أجل تحسين القدرة التنافسية لمقصد شرم الشيخ ينبغي النظر إلى تنمية السياحة المستدامة بوصفها شكلا من أشكال التخطيط والإدارة حيث تراعى الجوانب الأيكولوجية والسياحية والمالية والأخذ في الاعتبار إرضاء المجتمع المحلي.
- هناك عدد من العقبات التي تعترض سبيل تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في شرم الشيخ وهي الظروف الاقتصادية للدولة وبالتالي ظروف العمل وصعوبات الحفاظ على التراث البيئي والثقافي وهذه القيود قد تشكل مشاكل كثيرة على المدى الطويل وعلى استدامة السياحة كمحرك للتنمية الاقتصادية.
- إن تحقيق مستوى الجودة المطلوب وضمان استمراره يتوقف على عمليات التحسين والتطوير المستمر التي تقوم بها كل مؤسسة في المقصد على المستوى الداخلي بتكليف الأنظمة الإدارية وتطوير إجراءات العمل وتدريب الموارد البشرية وعلى المستوى الخارجي عن طريق البحث عن التميز في العلاقات مع العملاء.
- أوضحت الدراسة أن هناك قصور في استخدام موارد السياحة في شرم الشيخ وذلك لعدم وجود تعاون مشترك بين المنشآت السياحية والمستثمرين والسكان المحليين والجهات الحكومية المعنية بالسياحة .

- ان تحقيق استراتيجيات النجاح في تنفيذ نهج ادارة الجودة المتكاملة في المناطق البيئية مثل شرم الشيخ يتوقف على احترام مبادئ معينة وخاصة: ادماج الجودة على جميع المجالات بما في ذلك البيئة وادارة تأثيرات البيئة والمجتمع المحلي والترابط بين السياحة وغيرها من الأنشطة المحلية، والتعاون والالتزام بين الشركاء لوضع رؤية طويلة الاجل واخيرا وليس آخر هو تحقيق تغذية مرتدة مستمرة.
- أكدت الدراسة على أهمية التمويل لتنفيذ مشروع ادارة الجودة المتكاملة وعلى ضرورة وضع استراتيجية خاصة بالتمويل تضمن استمرارية المشروع بمساعدة الجهات الحكومية المعنية بالسياحة .
- أوضحت الدراسة ان تطبيق ادارة الجودة المتكاملة يتطلب وضع سيناريو يقوم على هيكله جميع جوانب الجودة في المقصد السياحي ويضمن التنافس على المدى الطويل.
- خلصت هذه الدراسة أن ادارة الجودة المتكاملة هي نهج إدارة المقصد السياحي التي تركز على العملية المستمرة لإرضاء السائح، وتهدف إلى تحسين الاقتصاد المحلي، والبيئة، جودة حياة المجتمع المحلي.
- بينت الدراسة أن أهم أهداف ادارة الجودة المتكاملة هي اشراك المجتمع المحلي في ادارة المقصد ومراقبة وإدارة الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للسياحة والقدرة على التكيف معها.
- أوضحت الدراسة أن نهج ادارة الجودة المتكاملة يعتمد على ١٥ مبدأ أساسين في تطبيق هذا النهج وهما(التكامل -التميز - الاستدامة - واقعية السوق - توجيه المستهلك - الأصالة - الشمولية -الانتباه الى التفاصيل - العقلانية - الشراكة والقيادة - الوقت -الالتزام - الرقابة - الترابط - الاتصال الدقيق) وعند تكامل كل هذه المبادئ مع بعضها سوف يتحقق أقصى درجة استدامة للمقصد .

- يزداد الطلب المستمر على المناطق البيئية مثل شرم الشيخ ولكن مازال التغيير طفيف في الطلب الموسمي مما يتسبب في كثير من التحديات التي تواجه ادارة المقصد البيئي.
- ان العامل الأساسي لتعزيز القدرة التنافسية للسياحة البيئية في شرم الشيخ هو تلبية احتياجات السائحين وتنمية السياحة المستدامة وتقديم جودة منتج وخدمة تفي بمتطلبات السائحين وتوقعاتهم وبناء على ذلك فان محور استراتيجية تطبيق ادارة الجودة المتكاملة هو فهم احتياجات السائحين.
- ان ادارة الجودة المتكاملة ليست مبادرة لمرة واحدة فقط ولكن هي نهج للمدى الطويل، الامر الذي يتطلب الالتزام بالتقييم والرصد المستمر للجودة .

ثانياً: التوصيات:

- العمل عن كثب مع منظمة سياحة المقصد (DMO) والمشاركة مع المجلس المحلى بشرم الشيخ، وشركات السياحة والمحافظة وعمل مبادرات مشتركة لتحسين الجودة.
- المشاركة في مخططات تقييم معايير الجودة ذات الصلة بالجودة بما في ذلك المخططات الوطنية أو الإقليمية المناسبة المتعلقة بالسياحة.
- النظر باستمرار في طرق تحسين جودة المرافق والخدمات.
- الاهتمام بتفعيل دور الادارة البيئية فى الفنادق عن طريق الرقابة المستمره والمنظمة من قبل مسئولى الادارة البيئية للحد من التدهور البيئى.
- ضرورة انعكاس الطابع الخاص بالمقصد حيثما كان ممكنا في التصميم واستخدام المنتجات المحلية ومشاركة المجتمع المحلى في إدارة المقصد.
- احترام البيئة والحفاظ عليها والسعي للحد من النفايات واستخدام الطاقة الغير متجددة.

- ضرورة تبني مفهوم الممارسات البيئية داخل المنشآت السياحية والفندقية لما له من دور فعال في الحفاظ على الموارد الطبيعية وتحسين الصورة الذهنية للمنشأة لدى العملاء.
- ضمان أن جميع الموظفين في المنشآت السياحية يحصلون على التدريب المناسب للمشاركة في تقديم جودة المقصد.
- تشجيع السياحة البيئية وإقامة فنادق بيئية للحفاظ على البيئة.
- وضع خطة لمشاركة الفنادق السياحية مع المجتمع المحلي وتخصيص جزء من أرباحها للمجتمع المحلي ومشروعات حماية البيئة.
- وضع خطة متوازنة لاستخدام السائحين للموارد المتنوعة في شرم الشيخ على نحو يضمن التنمية السياحية المستدامة في هذه المنطقة وبالتالي سهولة تطبيق الجودة المتكاملة.
- ضرورة تكوين فريق عمل ملتزم من المجتمع المحلي للمشاركة في تحسين الجودة ويكون هذا الالتزام على المدى الطويل.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- حمود خضير كاظم، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة، عمان، ٢٠٠٠، ص٤٢.
- ٢- خالد بن سعد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد، الرياض، ١٩٩٧، ص٦٥.
- ٣- مأمون الدراركة، "إدارة الجودة الشاملة" دار صفاء للنشر، عمان، ٢٠٠١، ص١٩.
- ٤- محفوظ أحمد جودة، "إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤، ص٣٢.
- ٥- يوسف الطائي، حميد عبد النبي: "قياس مدى إدراك مديري التسويق والمبيعات لخصائص وسمات الخدمات السياحية والفندقية في الأردن"، دراسة حالة ميدانية، عمان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن، ٢٠٠١، ص٤٣.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1-Camdera., A., "Integrated Quality Management of Tourist Destinations in Protected Areas", University of Transilvania, Basov, Romania, Faculty of economics and public administration, vol 10, special number, 2010,p99.
- 2-Charles, W.(2014). **Service quality and customer satisfaction in hotels in Nairobi**, Kenya A research project submitted in partial fulfillment of the requirements of master of business administration (MBA), School of business, University of Nairobi,p20
- 3-Cronin, T.,: "**Measuring Service Quality: examination and Extension**", Journal of Marketing, Vol.56, No.3, 1998,pp55-68.
- 4-Crosby, Philip B.: "**Quality is free, the art of machine quality creation**" is dated of Garuen David A., "What does products quality really means, soon Management Review" 1984,pp25,34.
- 5-Day, J.: "**Acost model for parameter design**", International journal of quality& reliability management" Vol.10, No.5, 1999,pp50-53.

- 6-Ekinci, Y. (2008). **Service Quality and Hospitality Organizations**. In: R. Wood and B. Brotherton (eds.), *Handbook of Hospitality Management*. London: Sage, pp. 316-330
- 7-Getz, D. **Event tourism; Definition, evolution and research, Tourism Management**, university of Calgary ,Alberba, Canada Vol. 29,2008,p75.
- 8-Enterprise Directorate-General Tourism Unit; **Towards quality rural tourism Integrated Quality Management (IQM) of rural tourist destinations**, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1999 ISBN 92-828-7554-7 European Communities, 1999.
- 9-European Commission, Eurostat, "**Community Methodology on Tourism Statistics**", 1998, and Commission Decision No. 1999/34/EC related to tourism statistics, December 1998.
- 10-Vincent, A, M and Larry, M. (2000). "**Quality management in a changing organizational environment**": looking for new conversation tools. George Morris Centre. ISBN1894425022, 9781894425025,p10.
- 11-Vujic, V., "**Implementation of Integral System of Quality Management in Tourism**", *International Journal for Quality Research*, Vol. 1, No. 4, 2007, p.p. 323-328

^١ باحثة بدرجة الدكتوراه كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ المدرس بقسم الدراسات السياحية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٣ الأستاذ بقسم الدراسات السياحية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٤ الأستاذ بقسم الدراسات السياحية كلية السياحة والفنادق - جامعة حلوان

^٥ محفوظ أحمد جودة، "إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤، ص ٣٢.

^٦ مأمون الدراركة، "إدارة الجودة الشاملة" دار صفاء للنشر، عمان، ٢٠٠١، ص ١٩.

(3) Vincent, A, M and Larry, M. (2000). *Quality management in a - changing organizational environment: looking for new conversation tools.* George Morris Centre. ISBN1894425022, 9781894425025, p10.

^٨ حمود خضير كاظم، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة، عمان، ٢٠٠٠، ص ٤٢.

^٩ حمود خضير، مرجع سبق ذكره، ص ٤٣.

^{١٠} خالد بن سعد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد، الرياض، ١٩٩٧، ص ٦٥.

^{١١} Crosby, Philip B.: "Quality is free. the art of machine quality creation" is dated of Garuen David A., "What does products quality really mean, soon Management Review" 1984, p.p.25-34.

^{١٢} Day, J.: "Acost model for parameter design", International journal of quality& reliability management" Vol.10, No.5, 1999, p.p.50-53.

^{١٣} Cronin, T.: "Measuring Service Quality: examination and Extension", Journal of Marketing, Vol.56, No.3, 1998, p.p.55-68.

(1)Charles, W.(2014). *Service quality and customer satisfaction in hotels in Nairobi, Kenya A research project submitted in partial fulfillment of the requirements of master of business administration (MBA), School of business, University of Nairobi,p20.*

(2)Ekinci, Y. (2008).*Service Quality and Hospitality Organizations.* In: R. - Wood and B. Brotherton (eds.), *Han-dbook of Hospitality Management.* London:Sage, p. 316.

^٦ يوسف الطائي، حميد عبد النبي: "قياس مدى إدراك مديري التسويق والمبيعات لخصائص وسمات الخدمات السياحية والفندقية في الأردن"، دراسة حالة ميدانية، عمان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن، ٢٠٠١، ص.٤٣.

١ Getz, D. **Event tourism; Definition, evolution and research, Tourism Management**, university of Calgary ,Alberba,Canada Vol. 29,2008,p75.

¹⁸ Vujic,V., "**Implementation of Integral System of Quality Management in Tourism**", International Journal for Quality Research, Vol. 1, No. 4, 2007, p.p. 323-328.

¹⁹ Denman, R., "**Integrated quality management of tourist destination**", issues and experiences, International Conference Sustainable Tourism, Environment and Employment, Council of Europe Publishing, 2000, p. 77-84

²⁰ Camdera.,A.,"**Integrated Quality Management of Tourist Destinations in Protected Areas**".,University of Ttansilvania,Basov,Romania, Faculty of economics and puplic administration,vol 10,special number,2010,p99.

1) European Commission, Eurostat, "**Community Methodology on Tourism Statistics**", 1998, and Commission Decision No. 1999/34/EC related to tourism statistics, December 1998.

2) Enterprise Directorate-General Tourism Unit; **Towards quality rural tourism Integrated Quality Management (IQM) of rural tourist destinations** ,Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1999 ISBN 92-828-7554-7 European Communities, 1999.