

تمهيد

يسعى فندق "EDEN" إلى إثبات وجوده في العصر الحالي وذلك من خلال تقديم أفضل ما يستطيع من خدمات بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات الضيوف وهو ما يمكن اعتباره المفتاح الأساسي الذي يدخل به فندق "EDEN" إلى بيئة الأعمال التي تتسم بسرعة التغيير والمنافسة الكبيرة مع بقية الفنادق الأخرى. فلقد أصبح لزاما عليه البحث بشتى الوسائل والإستراتيجيات عن التمييز في الأداء للوصول إلى مستويات متقدمة من رضا الضيوف وتقديم أفضل الخدمات واتخاذ القرار في الوقت المناسبة وذلك باعتماد على أساليب اتخاذ القرار وخاصة النماذج الرياضية المساعدة في حل المشكلات والوصول إلى أهداف المؤسسة، وسنتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: تقديم فندق " EDEN " سيدي بلعباس،

المبحث الثاني: اتخاذ القرارات في فندق " EDEN " ،

المبحث الثالث: تقييم استخدام أساليب اتخاذ القرار في فندق " EDEN " سيدي بلعباس.

المبحث الأول : تقديم فندق " EDEN " سيدي بلعباس

يمارس فندق " EDEN " كغيره من الفنادق ما يعرف بالاتصال الشخصي بالعميل في كل أقسامه من اجل تقديم خدمات ترضي الضيوف بالشكل والأداء المطلوبين ، حيث تتعدد أشكال الاتصال داخل الفندق وهو ما سنوضحه في هذا المبحث الذي قسمناه إلى ثلاثة مطالب رئيسية حيث تناولنا في المطلب الأول تقديم عام لفندق " EDEN " ، والمطلب الثاني تناولنا المقابلة الشخصية في الفندق ، وأخير في المطلب الثالث تناولنا الاجتماعات والندوات داخل فندق " EDEN " .

المطلب الأول:الفندقة في سيدي بلعباس

تحتوي مدينة سدي بلعباس على مقومات سياحية وهيكل سياحية هامة على رأسها الفنادق لاستقبال الزوار من بينها فندق " ميتروبول " 3 نجوم ويعد تحفة معمارية رائعة وذلك لقدم فترة بنائه وهندسته الفريدة إضافة إلى الفنادق الجديدة منها فندق " بني تالة " 4 نجوم حديث النشأة ومركب سياحي يتم بناؤه مؤخرا ببحيرة سدي محمد بن علي الساحرة التي تقع شمال المدينة والتي تشكل قطبا سياحيا هاما لسكان بلعباس وأيضا فندق " EDEN " ذات 4 نجوم وهو حديث النشأة ثم افتتحه في 01-11-2012 وهو جزء من سلسلة الفنادق الخاصة الجزائرية " EDEN " . يقع على بعد 5 دقائق من الطريق السيار شرق-غرب.

علامة الفندق :



عنوان الفندق : حي مسكن 173 مقام الشهيد، رقم 01، سيدي بلعباس، الجزائر.

الهاتف: + 213 4877 1010

الفاكس: + 213 4877 1111

المطلب الثاني : قطاعات الفندق

- قطاع الغرف :

يحتوي فندق " EDEN " على 150 غرفة موزعة كما يلي :

أ- غرفة ذات الحجم الكبير :

مجهزة الفراش وأنيقة، تحتوي على تلفزيونات LCD، و WIFI مجانا مع خدمة الإنترنت عالية السرعة، وتكييف هواء يمكن التحكم فيه، وهاتف للاتصال المباشر مع البريد الصوتي، وميني بار وخزنة الإلكترونيات. ويحتوي على غرفتين كبيرتين من هذا النوع ذات الحجم الكبير.

ب- غرفة ذات الحجم الصغير :

مجهزة الفراش وأنيقة، تحتوي على تلفزيونات LCD، و WIFI مجانا مع خدمة الإنترنت عالية السرعة، وتكييف هواء يمكن التحكم فيه، وهاتف للاتصال المباشر مع البريد الصوتي، خزنة الإلكترونيات وهي تصلح لشخصين أو لشخص واحد. ويحتوي الفندق على 64 غرفة من هذا النوع.

ج- غرفة النادي:

مع تصميم جديد والحداثة، قاعة نادي له طابع تجميع معدات العمل المريحة. مجهزة الفراش وأنيقة، تحتوي على تلفزيونات LCD، و WIFI مجانا مع خدمة الإنترنت عالية السرعة، وتكييف هواء يمكن التحكم فيه، وهاتف للاتصال المباشر مع البريد الصوتي. يحتوي الفندق على 66 غرفة من هذا النوع.

د- غرفة ذات جناح كبير :

مجهزة الفراش وأنيقة، تحتوي على تلفزيونات LCD، و WIFI مجانا مع خدمة الإنترنت عالية السرعة، وتكييف هواء يمكن التحكم فيه، وهاتف للاتصال المباشر مع البريد الصوتي. وقد تحتوي على أسرة مكونة من 4 أفراد. ويحتوي على 20 غرفة من نوع ذات الجناح الكبير.

جميع الغرف مكيفة ولها شاشة مسطحة مع قنوات فضائية. ومصفف شعر في كل غرفة . وتطل بعض الغرف على الحديقة أو المدينة ومنطقة جلوس وبعضها يطل على مقام الشهيد للمدينة وتمتاز بأنها عازلة للصوت الخارجي للمدينة.

- قطاع المطاعم أو الأغذية :

يحتوي فندق " EDEN " على مطعم كما يلي :

- مطعم تسالة (Restaurant LE TESSALA) : تسالة مع المطبخ الغني والمتنوع في مأكولات البحر الأبيض المتوسط، إضافة إلى المأكولات والمشروبات الجزائرية و يحتوي على (140 مقعدا) ،

- إضافة إلى الكافتيريا والبار وقسم الحفلات .

- قطاع الموارد البشرية:

ويتمثل هذا القطاع في قسم شؤون العاملين في الفندق وقسم التدريب .حيث تهتم إدارة الموارد البشرية في فندق

" EDEN " بما يلي :

- تحفيز العاملين على الاتقاء بمستواهم المهني ومستوى مظهرهم الشخصي ،

- تنمية الشعور الايجابي لدى العاملين نحو ضيوف الفندق بإبداء الرغبة الصادقة في خدمتهم ،ونحو زملائهم من

العمال بالتعاون معهم وهما العاملان الضروريان اللذان يعتمد عليهما فندق " EDEN " لحسن أداء العمل مما يحفظ للفندق سمعته،

- إشباع الاحتياجات الشخصية للعاملين والموظفين قصد تشجيع انتمائهم وولائهم للفندق ،

- الاهتمام بحسن مظهر وهندام الموظفين والعمال وخاصة الزي والملابس لكل موظف حسب الدور الذي يقوم به

فزي الحارس يختلف عن زي مستقبل الضيوف في المكتب الأمامي .

- مركز للياقة البدنية:

مع قاعة للرياضة وغرفة تدليك، صالون تجميل، حمام سباحة خارجي، والاستلقاء تحت أشعة الشمس، تسمح لك

الاسترخاء تماما.

- قاعة الاجتماعات والفعاليات:

تحتوي قاعة الاجتماعات على 600 شخص، و قاعة الولائم الكبيرة، ومرافق الاجتماعات، وقاعات دراسية... . و

فريق من المهنيين المرافقين قبل وأثناء وبعد الحدث الخاص بالضيوف .

المطلب الثالث : الأنشطة الخارجية لفندق " EDEN " .

وتتكون الأنشطة الخارجية من:

- ترأس التسمش ،
- مسابح ومرافق العناية بالصحة .
- موقف السيارات :
- يتوفر فندق " EDEN " على موقفين مجانيين الموقف الباطني أسفل الأرض والموقف العلوي بجانب الفندق و خاص للسيارات في الفندق إضافة إلى عمال التوجيه القيادي من اجل التنظيم الحسن دخول وخروج السيارات .
- الانترنت:
- مجاناً تتوفر خدمة WIFI (الإنترنت اللاسلكي)، في جميع أنحاء الفندق مجاناً.
- خدمات التنظيف:
- خدمة التنظيف اليومية،
- خدمة كي الملابس،
- التنظيف الجاف للملابس،
- مرافق غسيل الملابس.

المبحث الثاني: اتخاذ القرارات في فندق " EDEN "

عملية اتخاذ القرارات احد الواجبات الهامة في النشاط الإداري لفندق " EDEN " سيدي بلعباس ، حيث تنشأ الحاجة إلى اتخاذ القرار في الكثير من المواقف المختلفة التنظيمية حيث يعتبر القرار هو اختيار من بين بدائل وفق معايير محدده استجابة لموقف معين ، وهو مطلوب للأجل الطويل والقصير وكلما تعددت المتغيرات وتزايدت سرعتها زادت خطورة صنع القرار.وعليه سنتطرق في المطلب الأول إلى مسؤولية اتخاذ القرارات في فندق " EDEN " سيدي بلعباس ، وفي المطلب الثاني أنواع القرارات في فندق " EDEN " وحالات صنعه وأخيرا في المطلب الثالث استخدام النماذج في عمليات اتخاذ القرارات في فندق " EDEN "

المطلب الأول : مسؤولية اتخاذ القرارات في فندق " EDEN " سيدي بلعباس

تنقسم مسؤوليات اتخاذ القرارات في فندق " EDEN " إلى :

أولا - القرار الفردي:

يعتمد فندق " EDEN " على اتخاذ القرارات الفردية من السلطة العليا في الفندق وهو المدير وذلك عندما يكون القرار من السهل الوصول إليه وعندما تكون معرفة أفراد الإدارة في فندق " EDEN " محدودة جداً بخصوص الموضوع المعين أو في حاله المسائل ذات الطبيعة العاجلة حيث تعتبر القرارات التي تتخذ في الأزمات الاختبار الحقيقي لقياس كفاءة المدير وقدرته ولكن مع التقدم العلمي جعل القرارات تعتمد كلياً وجزئياً علي الحقيقة العلمية والتي يقررها الفني أفضل من غيره وذلك لعدم تزود الإدارة بالمعرفة العلمية اللازمة لوزن العوامل الفنية.

ثانياً - القرار الجماعي:

يتمثل القرار الجماعي في فندق " EDEN " عن طريق المشاركة في صنع القرار بان يدعو مدير الفندق رؤوسيه ليشاركوا بمعلوماتهم وخبراتهم وأرائهم في تشخيص موقف يدعو للأهمية ثم تحديد البدائل وتقييمها وحتى اختيار البديل الأنسب وتقديم مقترحاتهم علي مدار الخطوات اتخاذ القرار وتختلف درجات المشاركة التي تتاح للمرؤوسين بحسب نمط القيادة الذي يمارسه المدير .

- وفيما يلي نوضح أنماط المشاركة في اتخاذ القرار في فندق " EDEN " سيدي بلعباس :

النمط الأول: ينفرد مدير فندق " EDEN " في بعض الأحيان بصنع القرار كلياً ويكتفي بإعلام المرؤوسين به لتنفيذه فهو لا يتيح لهم أي فرصة للمشاركة وقد يلجأ إلى إجبار رؤوسيه على قبول القرار بما لديه من السلطة،

النمط الثاني : وفيه يعرض مدير فندق " EDEN " قراره على المرؤوسين ويقوم بشرح وجهه نظره ويعطى فرصة للاستفسار وسماع وجهات النظر بشكل يمكنهم من الوقوف على مضمون القرار الذي أخذه المدير،

النمط الثالث : وفيه يضع مدير فندق " EDEN " قراراً مبدئياً قابلاً للتعديل ثم يدعو رؤوسيه للمناقشة وبعد سماع الآراء والمقترحات فإنه يتخذ بنفسه القرار،

النمط الرابع : يتم تحويل صنع القرار إلى كل أفراد إدارة فندق " EDEN " بحرية كاملة في تحديد المشكلة واختيار البدائل وتقرير الحل المناسب.

المطلب الثاني: أنواع القرارات في فندق " EDEN " وحالات صنعه .

أولا - أنواع القرارات في فندق " EDEN ":

وهي بدورها تنقسم إلى:

- قرارات تتعلق بالإنتاج وخدمات الفندق :

القرارات التي تتعلق بإنتاج الخدمات داخل فندق " EDEN " تتمثل في القرارات التي تحل مشاكل حجم إنتاج الخدمات وطرق تقديمها ، وحجم الفندق والتصميم الداخلي له وإجراءات الشراء وكمية المخزون وطرق دفع الأجور وغيرها .

- قرارات تتعلق بالمبيعات :

القرارات التي تتعلق بالمبيعات داخل فندق " EDEN " تمثل في القرارات التي تحل مشاكل تسويقية كتحديد أسعار الخدمات والإعلانات والعلامة التجارية لفندق " EDEN " .

- قرارات تتعلق بالتمويل:

القرارات التي تتعلق بالتمويل داخل فندق " EDEN " تتمثل في قرارات الهيكل المالي وشروط الائتمان ومقدار رأس المال العامل وطرق الحصول علي الأموال الجديدة وتوزيع الأرباح وخطط إعادة التمويل والاندماج والتصفية والإجراءات المحاسبية وغيرها .

- قرارات تتعلق بالأفراد :

القرارات التي تتعلق بالأفراد داخل فندق " EDEN " تتمثل في قرارات تتعلق بالموظفين كالحصول علي القوة العاملة وأساليب الاختيار والتدريب وتحليل العمل واستخدام نظام الاقتراحات ومعالجة التأخير والغياب وأسس دفع الرواتب وطرق الترقية وترويج وسائل الأمان .

ثانيا - حالات صنع القرار في فندق " EDEN " سيدي بلعباس :

1- في حاله التأكد: عندما يعرف ويعلم مدير الفندق تماماً الظروف المحيطة بموضوع القرار والبدائل الممكنة أثارها المتوقعة وهذه الحالة نادراً ما تقع في الواقع الإداري للعمل للفندق .
ثانياً- في حاله عدم التأكد: وهي أكثر الحالات شيوعاً في عملية صنع القرار في فندق " EDEN " وهذه طبيعة الأمور ما، راقب النتائج ستظهر مستقبلاً فكل بديل يكون له أكثر من نتيجة محتمله ويتطلب الأمر استخدام معايير للمفاضلة بين البدائل مثل:

- **معيار التشاؤم:** وتستخدم إدارة فندق " EDEN " قاعدتين وهما :

- قاعدة اعلي الأدبي: بتحديد ادني مستويات العائد لكل بديل من البدائل المتاحة ثم اختيار البديل الذي ينهي ادني أقصى العوائد الدنيا ،

- قاعدة ادني الأدبي: سيستخدمها فندق " EDEN " في حالة تشاوم كامل فيحدد ادني عائد من كل بديل واختيار ادني بديل الذي يحقق له ادني العوائد الدنيا التي تقدمها البدائل .

- **معيار التفاؤل:** وتستخدم إدارة فندق " EDEN " قاعدتين وهما :

- قاعدة ادني الأدبي: حالة من التفاؤل الجزئي فيحدد أقصى عائد يمكن أن يتاح من كل هذه البدائل .

- قاعدة اعلي الأعلى: حالة التفاؤل التام فيحدد اعلي مستويات العائد المتوقعة من كل بديل ثم اختيار البديل .

كما تستخدم إدارة الفندق معيار مشترك بين التفاؤل والتشاؤم ويمكن تقسيم التفاؤل والتشاؤم على واحد صحيح ويتحدد قدر هذا العامل على أساس قدر البيانات المتاحة ونمط شخصية صانع القرار في فندق " EDEN " والمتمثل في مدير الفندق واتجاه سلوكياته ودرجة المخاطرة القائمة المحيطة بموقف القرار فيمكن المفاضلة بين البدائل المتاحة.

2 - في حالة المخاطرة :

لا يكون مدير فندق " EDEN " متأكدا من الاحتمالات المترتبة وهناك قدر من المخاطرة تقدر بأي عائد أو نتيجة لكل بديل وتحسب المنفعة المتوقعة لكل بديل كما يلي : العائد المتوقع من البديل \times احتمال تحقق العائد .
دور النماذج في عمليه صنع القرار يتم الاستعانة بالنموذج كأداة مساعدة علي تصوير هذه المتغيرات وحسن التعامل معها .

المطلب الثالث : استخدام النماذج في عمليات اتخاذ القرارات في فندق " EDEN "

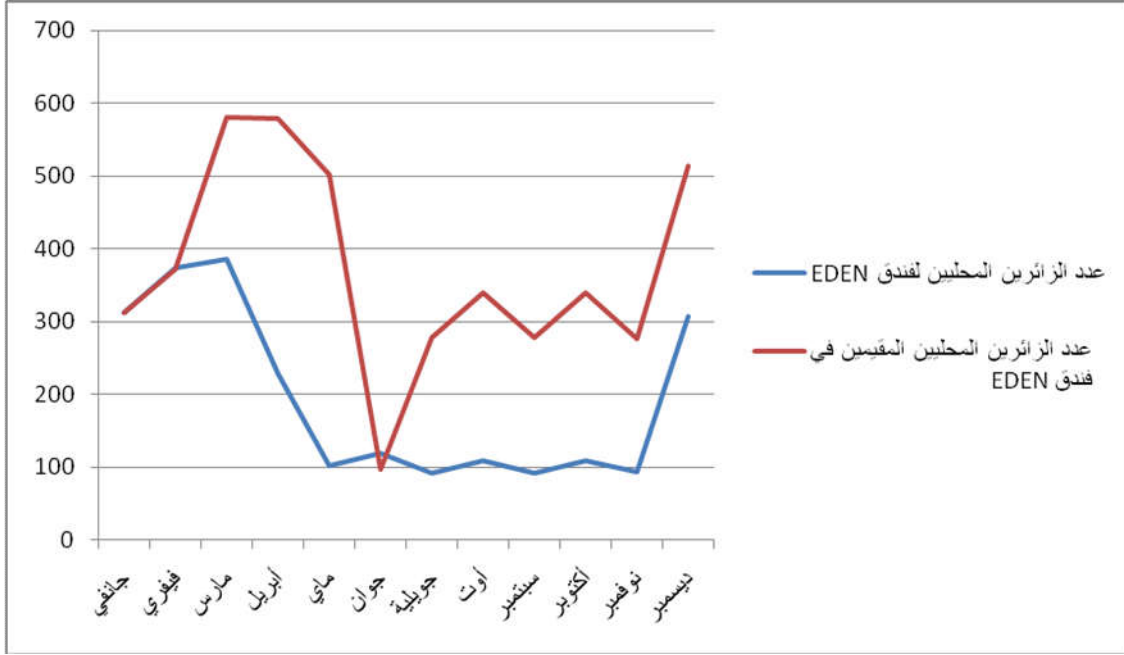
- تستخدم إدارة فندق " EDEN " مجموعة من النماذج الكمية في عمليات اتخاذ القرارات وهي موضحة كما يلي :
- 1- النموذج المادي: وهنا تستخدم إدارة فندق " EDEN " النماذج المادية فمثلا في عملية بعض المنشآت أو المباني التابعة للفندق كبناء الكافتيريا الجديدة تم الاعتماد على نماذج المباني الحديثة التي يستخدمها المهندسون .
 - 2- النموذج الرمزي: وهنا تستخدم إدارة الفندق نماذج تخطيطية ورياضية ووصفية
 - النموذج التخطيطي : يعبر بشكل مرسوم أو مصور عن انسياب عمليات مراحل مهمة معينة مثل خريطة عمليات توضح تتابع عمليات لازمة في تقديم الخدمات داخل الفندق،
 - النموذج الرياضي: تستخدم إدارة فندق " EDEN " النموذج الرياضي كتمثيل البيانات رياضياً وقد يتكون من معادلة واحدة أو عدة معادلات ويتميز بدقه التعبير عن المتغيرات المؤثرة في الموقف،
 - النموذج الوصفي : تستخدم إدارة فندق " EDEN " النموذج الوصفي الذي يصف كيفية تشغيل نظام ما داخل الفندق مثل إدخال بيانات ومعلومات تتعلق بمدخلات ومخرجات الفندق داخل الحاسوب الآلي كإدخال الجداول الإحصائية المتعلقة بعدد زوار ومقيمي الفندق، كما هو موضح في الجدول الموالي :

الجدول رقم (2-3) يبين عدد الزائرين المحليين والمقيمين في فندق " EDEN " سيدي بلعباس

الشهر	عدد الزائرين المحليين لفندق " EDEN " سيدي بلعباس	عدد الزائرين المحليين المقيمين في فندق " EDEN " سيدي بلعباس
جانفي	312	312
فيفري	373	373
مارس	385	581
ابريل	229	580
ماي	103	502
جوان	119	97
جويلية	92	279
أوت	109	339
سبتمبر	92	279
أكتوبر	109	339
نوفمبر	93	277
ديسمبر	306	515

المصدر : من إعداد الطالب صاحب البحث اعتمادا على إحصائيات من إدارة فندق " EDEN "

الشكل رقم (3-12) : منحني بياني يبين عدد الزائرين المحليين والمقيمين في فندق " EDEN " سيدي بلعباس



المصدر: من إعداد الطالب صاحب البحث اعتمادا على إحصائيات من إدارة فندق " EDEN "

التفسير:

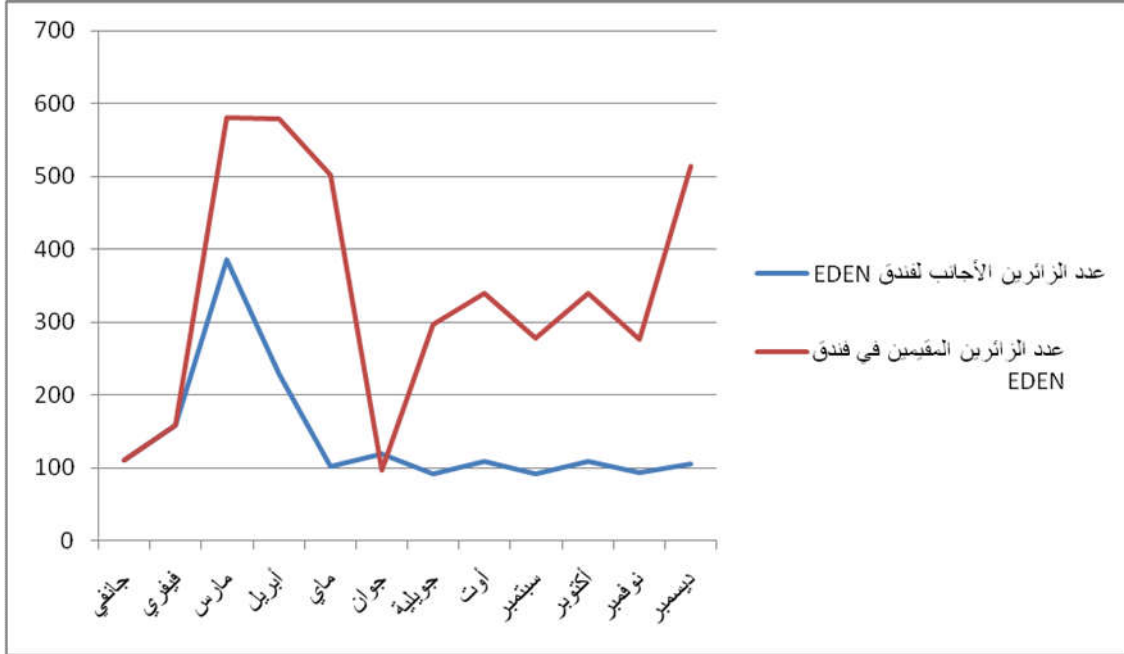
من خلال الجدول أعلاه يظهر أن عدد الزائرين المحليين والمقيمين في فندق " EDEN " يختلف من شهر إلى آخر حيث كانت أعلى نسبة زائرين بفندق " EDEN " في شهر مارس قدرت ب 385 زائر، وأعلى نسبة من الزائرين المحليين المقيمين في الفندق في شهر مارس 581 زائر، وأدنى نسبة زائرين المحليين كانت في شهر جويلية وسبتمبر ونوفمبر بنسبة 92 زائر محلي، وأدنى نسبة زائرين المحليين المقيمين كانت في شهر جوان بنسبة 97 زائر.

الجدول رقم (3-3): يبين عدد الزائرين الأجانب والمقيمين في فندق " إيدن " سيدي بلعباس

الشهر	عدد الزائرين الأجانب لفندق " EDEN " سيدي بلعباس	عدد الزائرين الأجانب المقيمين في فندق " EDEN " سيدي بلعباس
جانفي	111	111
فيفري	158	158
مارس	385	581
ابريل	229	580
ماي	103	502
جوان	119	97
جويلية	92	297
أوت	109	339
سبتمبر	92	279
أكتوبر	109	339
نوفمبر	93	277
ديسمبر	306	515

المصدر : من إعداد الطالب صاحب البحث اعتمادا على إحصائيات من إدارة فندق " EDEN "

الشكل رقم (3-13) : منحني بياني يبين عدد الزائرين الأجانب والمقيمين في فندق " EDEN " سيدي بلعباس



المصدر: من إعداد الطالب صاحب البحث اعتمادا على إحصائيات من إدارة فندق " EDEN "

التفسير:

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن عدد الزائرين الأجانب والمقيمين في فندق " EDEN " يختلف من شهر إلى آخر حيث كانت أعلى نسبة زائرين بفندق " EDEN " في شهر مارس قدرت ب 385 زائر، وأعلى نسبة من الزائرين الأجانب المقيمين في الفندق في شهر مارس 581 زائر، وأدنى نسبة زائرين الأجانب كانت في شهر جويلية وسبتمبر ونوفمبر بنسبة 92 زائر محلي، وأدنى نسبة زائرين الأجانب المقيمين كانت في شهر جوان بنسبة 97 زائر.

المبحث الثالث : تقييم استخدام أساليب اتخاذ القرار في فندق " EDEN " سيدي بلعباس

قبل الانتقال إلى الدراسة الأخيرة ، الدراسة الاستقصائية لمسيري الفندق وبعد انتهائنا من التربص الذي دام 15 يوما من 2017/01/15 إلى 2017/01/29 ، حيث قمنا بتقديم استمارة استبيان تحتوي على إحدى عشر سؤال إلى مدير فندق " EDEN " لمعرفة مدى تطبيق الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات المختلفة داخل المؤسسة والمتمثلة في قرارات إنتاج الخدمات ، وقرارات المبيعات ، وقرارات التمويل ، وقرارات الأفراد، وحل المشاكل الإدارية المختلفة.

يرجى وضع علامة (X) أمام الاختيار المناسب:

أولا: أسئلة عامة

- 1-الجنس: ذكر () أنثى ()
- 2-العمر: اقل من 20 سنة () من 20-29 سنة () من 30-39 سنة () من 40-49 سنة ()
- 3-الحالة الاجتماعية: متزوج () أعزب ()
- 4-المستوى التعليمي: ثانوي أو اقل () مهني () جامعي () دراسات عليا ()
- 5-مستوى الدخل: اقل من 18000 دج () من 18000 دج الى 25000 دج () اكثر من 25000 دج ()
- 6- هل أنت من الموظفين القدامى لفندق EDEN؟ نعم () لا ()

ثانيا: الجدول رقم (3-4) الاستمارة أسئلة الموجهة إلى مدير فندق " EDEN " سيدي بلعباس

ضع علامة (×) أمام الذي يناسب رأيك :

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية	X				
02	اتخاذ القرارات وحل المشكلات متكاملان ومتداخلان كما أن كلا منهما يستخدم بديلا للأخر		X			
03	تضطر لاتخاذ قرار سريع لحل مشكله طارئة			X		
04	اللجوء إلى الزملاء الموظفين هو الحل الأمثل في اتخاذ بعض القرارات الإدارية			X		
05	الظروف المحيطة بالزبون لها دور في اتخاذ القرار		X			
06	تعتمدون على مبدأ المخاطرة في اتخاذ القرارات				X	
07	تعتمد إدارة الفندق على طرق الإحصاء الوصفي في جمع البيانات الإحصائية المناسبة في اتخاذ القرارات	X				
08	تستخدم إدارة فندق " EDEN " أسلوب المسح والاستقصاء في جمع البيانات					X
09	يساعد مبدأ التنبؤ إدارة الفندق في اتخاذ القرارات		X			

			X	تطبق إدارة الفندق أسلوب النماذج الرياضية في حل المشاكل و اتخاذ القرارات هو الحل الأمثل	10
			X	يعتمد فندق " EDEN " على نظام التحليل المالية لمعرفة مردود يته ووضعه المالي	11

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

• منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى تحديد ظاهرة وموضوع الدراسة، كما تم الاعتماد ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.20) من اجل معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية للعيينة المدروسة، كما تم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية المتمثلة في:

- اختبار Cronbach's Alpha لمعرفة تبات فقرات استمارة الاستبيان.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: تم استخدامه لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات.

• متغيرات الدراسة:

من اجل تحقيق أهداف الدراسة وتوضيح أبعادها، فقد تم تصميم متغيرات الدراسة

طرق جمع البيانات:

تعتمد نتائج الدراسة على المنهج المستخدم والأدوات المستخدمة لجمع البيانات، وقد تم الاستعانة بمجموعة من الطرق للحصول على البيانات العلمية والموضوعية.

1. الاستبيان: قصد توضيح دور الأساليب الكمية في اتخاذ القرار داخل المؤسسة تم إعداد استبيان وتطويره بشكل يساعد على جمع البيانات.
 2. المقابلة: استخدمت المقابلة تدعيماً للاستمارة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.
 3. الوثائق والسجلات: لقد تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالوكالة تعريفها، موقعها، والبيانات الخاصة بهيكلها التنظيمي.
- تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في الفندق، وتم اختيار هذه العينة بصفة عشوائية وشملت 31 فرد .

- أداة الدراسة:

قصد تسهيل الدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ويمكن توضيح محتوياته من خلال المحاور التالية:

– المحور الأول: الهدف منه التعرف على المعلومات الشخصية لأفراد العينة ويتضمن أسئلة حول الجنس، العمر المستوى الدراسي، الحالة الاجتماعية، مستوى الدخل، الأقدمية.

– المحور الثاني: يتضمن أسئلة حول الأساليب اتخاذ القرار ودور النموذج الرياضي و التنبؤ.

- مقاييس الاستمارة:

قصد تحويل إجابات الدراسة إلى بيانات كمية تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لكونه أكثر تعبيراً وتنوعاً وباعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة، وتتمثل درجاته كما يلي:

- الدرجة الأولى: موافق تماماً.
- الدرجة الثانية: موافق.
- الدرجة الثالثة: محايد.
- الدرجة الرابعة: غير موافق.
- الدرجة الخامسة: غير موافق تماماً.

وقد تم تحديد مستوى الأهمية بالنسبة للمتوسطات الحسابية التي سوف تصل إليها الدراسة لتفسير البيانات كما يلي:

طول الفئة=(أعلى طول فئة - أدنى طول فئة في المقياس الخماسي)/عدد الفئات= $0.8=5/(5-1)$ وعلى هذا الأساس سيتم توضيح طول الخلايا على النحو التالي:

الجدول رقم(3-5): طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي

الفئة الأولى	من 1 إلى اقل من 1.80	غير موافق بشدة	منخفض جدا
الفئة الثانية	من 1.80 الى اقل من 2.60	غير موافق	منخفض
الفئة الثالثة	من 2.60 الى اقل من 3.40	محايد	متوسط
الفئة الرابعة	من 3.40 الى اقل من 4.20	موافق	مرتفع
الفئة الخامسة	من 4.20 الى اقل من 5	موافق بشدة	مرتفعا جدا

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS

• صدق وثبات أداة الدراسة:

تم قياس صدق الاستبيان من خلال ما يلي:

أولا:الصدق الظاهري

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات،وقد تم التحقق من ذلك عن طريق عرضها على عدد من المحكمين من أساتذة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عين تموشنت، وذلك من اجل وضع ملاحظات يرونها مناسبة سواء من حيث تعديل المحتوى أو تغييره أو حذفه.

ثانيا: صدق المحتوى

ويقصد به صدق أو صحة أداة الدراسة، وهنا يتم التأكد من أن مضمون فقرات الدراسة شامل ومضمون، وقد تم التأكد من ذلك من خلال حساب الاتساق الداخلي، وكذا حساب معامل الثبات.

1- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاختبار:

لقد تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي من خلال دراسة الارتباط لكل محور من محاور الدراسة، وذلك بإيجاد معامل الارتباط وقد استخدمنا معامل الارتباط سبيرمان والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول (3-6): معامل الارتباط لكل فقرات من فقرات أسئلة الاستبيان

رقم العبارة	معامل الارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية Sig
01	1.000*	0.000
02	-0.073	0.702
03	-0.050	0.795
04	0.473**	0.008
05	-0.062	0.745
06	-0.043	0.856
07	0.557**	0.001
08	-0.050	0.795
09	-0.073	0.702
10	-0.062	0.745
11	-0.034	0.856

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

*الارتباط دال عند 0.05

*الارتباط دال عند 0.01

التفسير :

يظهر الجدول وجود علاقة ارتباط بين معظم فقرات الاستبيان ، مما يشير إلى وجود مصداقية لأداة البحث، أي أن حل معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 وبالتالي فهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، وهذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لمحور أبعاد الأساليب الكمية.

1. ثبات أداة الدراسة:

كما تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ ويمكن توضيحها من خلال ما يلي:

الجدول رقم (3-7): اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحور	11
معامل الثبات	0.626

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على تحليل نتائج SPSS-20

التفسير :

يتضح من الجدول أن ألفا كرونباخ الكلي أي لكل الأسئلة قد بلغ 0.626 أي نسبة 62.6 % و هي تفوق 60 % و هي قيمة مقبولة لمعامل الثبات و بهذا نؤكد على مصداقية أداة القياس.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل نتائج الدراسة التي قمنا بتحليلها ببرنامج SPSS .

أولا: الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة.

سيتم عرض وتحليل نتائج الجزء الأول من الاستبيان، وهذا لتوضيح الخصائص الديمغرافية والمتمثلة في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، طبيعة العمل، الدخل وكذلك الاهتمام بالسياح.

الجدول رقم (3-8): الخصائص الشخصية والوظيفية لموظفين فندق

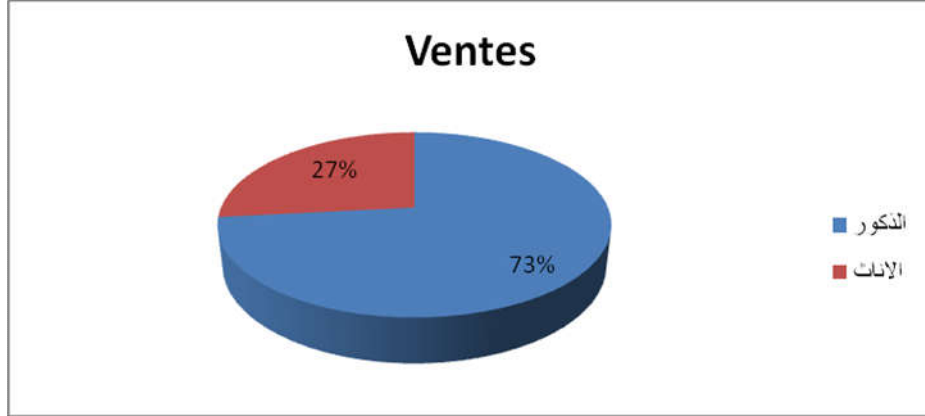
النسبة %	التكرار	الخصائص الشخصية والوظيفية		
73.33	22	ذكر	الجنس	1
26.67	08	انثى		
100	30	المجموع		
13.33	04	اقل من 20 سنة	العمر	2
30	09	من 20 الى 29 سنة		
23.33	07	من 30 الى 39 سنة		
33.33	10	من 40 الى 49 سنة		
100	30	المجموع		
63.33	19	متزوج	الحالة الاجتماعية	3
36.67	11	اعزب		
100	30	المجموع		
13.33	04	اقل من 15000 دج	مستوى الدخل	4
13.33	04	من 15000 الى 25000 دج		
73.33	22	اكثر من 25000 دج		

100	30	المجموع		
16.67	05	ثانوي او أقل	المستوى المهني	5
26.67	08	مهني		
40	12	جامعي		
16.67	05	دراسات عليا		
100	30	المجموع		
50	15	نعم	من قدامى الموظفين	6
50	15	لا		
100	30	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSSV.20

1- الجنس

الشكل رقم(3-14): توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس



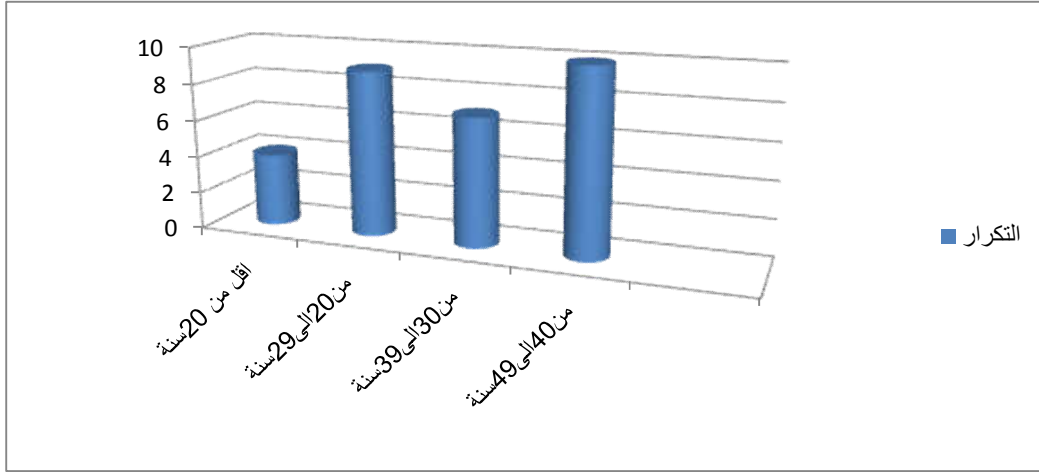
المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على معطيات الاستبيان

التفسير:

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن ما نسبته 73 من عينة الذكور بينما الباقي 27 من عينة الإناث، هذه النسبة متباعدة تدل على أن موظفين الفندق أغلبهم ذكور و هذا راجع إلى عدم تحرر الإناث بصفة كاملة في مجتمع محافظ.

2- العمر

الشكل رقم(3-15): توزيع أفراد الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على معطيات الاستبيان

التفسير :

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن الفئة العمرية الغالبة لأفراد العينة تتراوح بين 40 إلى 49 سنة بنسبة 35، بعدها الفئة العمرية التي تتراوح بين 20 إلى 29 سنة بنسبة 30 تليها الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة 20، وتنخفض هذه النسبة عند الفئة العمرية أقل من 20 بنسبة 15، ونلاحظ أن أغلب موظفين من فئة الكبيرة.

3- الحالة الاجتماعية

الشكل رقم(3-16):توزيع أفراد الدراسة حسب الحالة الاجتماعية



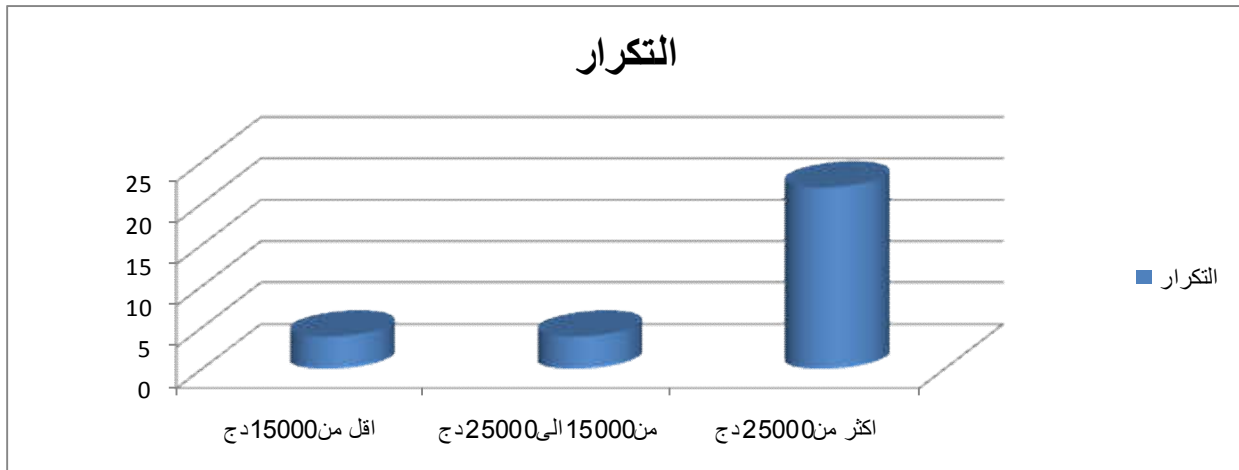
المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS V.20

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول وكذا الدائرة النسبية أن ما نسبته 63 تشمل فئة المتزوجين، بينما الباقي 37 يشمل فئة العزاب، هذا ما يعني أن اغلب موظفي الفندق من فئة المتزوجة.

4- مستوى الدخل

الشكل رقم(3-17):توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل



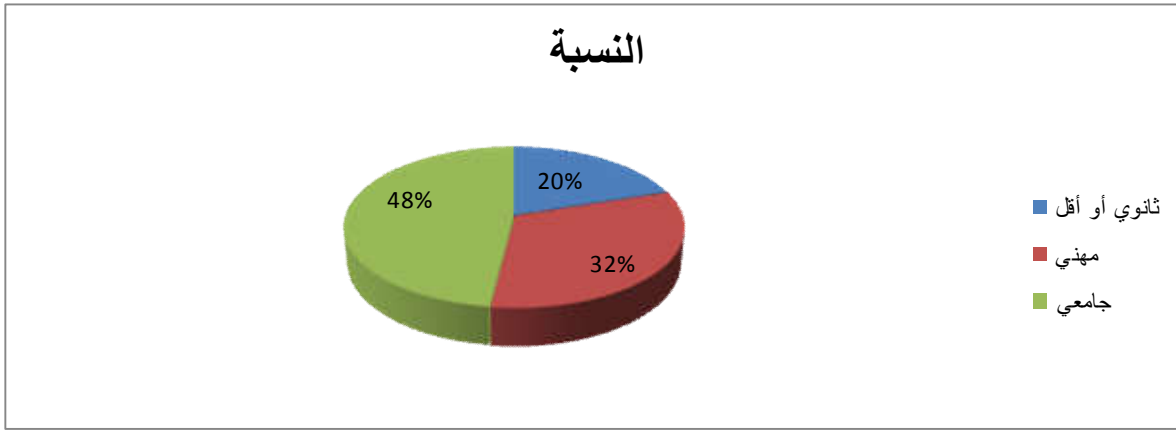
المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS V.20

التفسير :

يتضح من الشكل أعلاه أن أكبر نسبة من عينة الدراسة تمس فئة أكثر من 25000 دج تليها فئة أقل من 15000 دج، أما باقي العينة يتراوح دخلها ما بين 15000 دج الى 25000 دج، فالملاحظ أن أعلى نسبة تتراوح بين الفئة أعلى دخلا وكذلك الفئة اقل دخلا، هذا ما يدل على أن معظم موظفين يبلغ مستوى الدخل لديهم أكثر من 25000 دج.

5- المستوى التعليمي

الشكل رقم (3-18): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



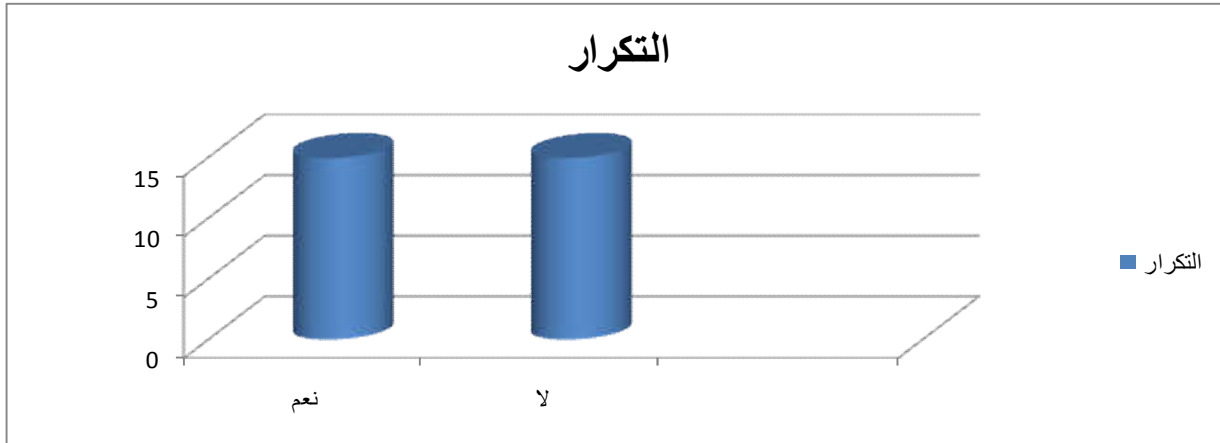
المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS V.20

التفسير :

يتضح من الشكل أعلاه أن النسبة الأعلى في مستوى التعليمي هي المستوى الجامعي بنسبة 48 ، تليها نسبة مستوى المهني ب 32، ثم مستوى الثانوي فأقل ب 20 هذا ما يعني أن غلب أفراد المؤسسة لهم مستوى تعليمي.

6- حسب الأقدمية

الشكل رقم (3- 19): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS V.20

التفسير:

نلاحظ من الشكل أعلاه إن أعلى نسبتين متقاربتان بين أقدمية الموظفين والموظفين الجدد .

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل إجابات مجتمع الدراسة نحو المتغيرات المتمثلة في الاستمارة، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية SPSS .

جدول رقم (3-9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الاستبيان

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية					
											التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
											%	%	%	%	%
01	0	0	0	1	29	30	0.33	0.183							
	0	0	0	3.3	96.7	100									
02	0	0	0	4	26	30	0.63	0.346							
	0	0	0	13.3	86.7	100									
03	0	0	0	2	28	30	0.46	0.254							
	0	0	0	6.7	93.3	100									
04	0	0	0	4	26	30	0.63	0.346							
	0	0	0	13.3	86.7	100									
05	0	0	0	3	27	30	0.56	0.305							
	0	0	0	10	90	100									
06	0	0	0	1	29	30	0.33	0.183							
	0	0	0	3.3	96.7	100									

		0.305	0.56	30	27	3	0	0	0	07
				100	90	10	0	0	0	
		0.571	0.104	30	29	1	0	0	0	08
				100	96.7	3.3	0	0	0	
		0.346	0.63	30	26	4	0	0	0	09
				100	86.7	13.3	0	0	0	
		0.305	0.56	30	27	3	0	0	0	10
				100	90	10	0	0	0	
		0.183	0.33	30	29	1	0	0	0	11
				100	96.7	3.3	0	0	0	
مرتفع				مجموع فقرات						

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS V.20

تحليل النتائج:

يتضح من خلال الجدول السابق أن أفراد مجتمع الدراسة تتجه نحو الموافقة بنسب جيدة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول 0.46 (الدرجة الكلية)، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحراف المعياري لكافة فقرات المحور الأول 0.30 ، مما يعني أن موظفي الفندق لديهم دور في المؤسسة، و يمكن توضيح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المجال الأول من خلال:

-العبارة رقم 01: " تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.33 و انحراف معياري قيمته 0.183 و احتلت العبارة المرتبة الرابعة بدرجة قبول مرتفع ، و هي نسبة جيدة مما يدل على أن الموظفين لهم دور في اتخاذ القرار.

-العبارة رقم 02: " اتخاذ القرارات وحل المشكلات متكاملان ومتداخلان كما أن كلا منهما يستخدم بديلا للأخر " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.63 و انحراف معياري 0.346 احتلت العبارة المرتبة الأولى بدرجة قبول مرتفع جدا.

-العبارة رقم 03: " تضطر لاتخاذ قرار سريع لحل مشكله طارئة " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.46 و انحراف معياري قيمته 0.254 و احتلت العبارة المرتبة الثالثة بدرجة قبول مرتفع جدا.

-العبارة رقم 04: " اللجوء إلى الزملاء الموظفين هو الحل الأمثل في اتخاذ بعض القرارات الإدارية " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.63 و انحراف معياري قيمته 0.346 و احتلت العبارة المرتبة الأولى بدرجة قبول مرتفع جدا.

-العبارة رقم 05: " الظروف المحيطة بالزبون لها دور في اتخاذ القرار " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.56 و انحراف معياري قيمته 0.305 احتلت العبارة المرتبة الثانية بدرجة قبول مرتفع جدا.

-العبارة رقم 06: " تعتمدون على مبدأ المخاطرة في اتخاذ القرارات " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0,33 و انحراف معياري قيمته 0.183 احتلت العبارة المرتبة الرابعة بدرجة قبول مرتفع.

-العبارة رقم 07: " تعتمد إدارة الفندق على طرق الإحصاء الوصفي في جمع البيانات الإحصائية المناسبة في اتخاذ القرارات " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.56 و انحراف معياري قيمته 0.305 احتلت العبارة المرتبة الثانية بدرجة قبول مرتفع جدا.

-العبارة رقم 08: " تستخدم إدارة فندق " EDEN " أسلوب المسح والاستقصاء في جمع البيانات " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.104 و انحراف معياري قيمته 0.571 و احتلت العبارة المرتبة الخامسة بدرجة قبول مرتفع .

- العبارة رقم 09: " يساعد مبدأ التنبؤ إدارة الفندق في اتخاذ القرارات " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.63 و انحراف معياري قيمته 0.346 و احتلت العبارة المرتبة الأولى بدرجة قبول مرتفع جدا، مما يدل على أن التنبؤ يساهم في التوقعات واكتشاف الأخطاء و الثغرات.

- العبارة رقم 10: " تطبق إدارة الفندق أسلوب النماذج الرياضية في حل المشاكل و اتخاذ القرارات هو الحل الأمثل " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.56 و انحراف معياري قيمته 0.305 احتلت العبارة المرتبة الثانية بدرجة قبول مرتفع جدا، مما يدل على أن للنماذج الرياضية دور في اتخاذ القرار في المؤسسة الفندقية.

- العبارة رقم 11: " يعتمد فندق " EDEN " على نظام التحليل المالية لمعرفة مردود يته ووضعه المالي " حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 0.33 و انحراف معياري قيمته 0.183 و احتلت العبارة المرتبة الرابعة بدرجة قبول مرتفع .

المطلب الثالث: فرضيات الدراسة

عمل الطالب على اختبار الفرضيات الفرعية و الرئيسة، و ذلك لمعرفة مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة حيث تم استخدام معامل الارتباط و تحليل التباين و اختبار الانحدار البسيط، لتبيان العلاقة الأساليب الكمية في اتخاذ القرار في المؤسسة الفندقية وكانت المعادلة من الشكل التالي:

$$Y = a_0 + a_1 X + \mu$$

حيث:

Y: المتغير التابع (أسلوب النماذج الرياضية)

a₁، a₀ : معاملات الانحدار

X : المتغير المستقل (اتخاذ القرار)

μ: الخطأ العشوائي

- أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

H0: تطبق إدارة الفندق أسلوب النماذج الرياضية في حل المشاكل و اتخاذ القرار.

H1: لا تطبق إدارة الفندق أسلوب النماذج الرياضية في حل المشاكل و اتخاذ القرار.

وذلك عند مستوى معنوية 5 %.

جدول رقم (3-10): تحليل معامل الارتباط أسلوب النماذج الرياضية في حل المشاكل و اتخاذ القرار

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,202 ^a	,041	-,030	,310

a. Valeurs prédites (constantes)

بديلا للآخر, تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS V.20

التفسير:

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين أسلوب النماذج الرياضية و اتخاذ القرار في الفندق

EDEN هو 0.202، و بالتالي هناك علاقة ايجابية بين المتغيرين، أما بالنسبة لمعامل التحديد فد بلغت قيمته ب

0.041 أي بنسبة 4.1 %.

جدول رقم (3-11): تحليل التباين الأحادي للتأكد من صلاحية النموذج

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,639	1	,639	11,506	,001 ^b
1 Résidu	5,443	98	,056		
Total	6,082	99			

a. Variable dépendante : المحور 2

b. Valeurs prédites : (constantes), المحور 1

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS V.20

التفسير:

من خلال نتائج جدول تحليل يلاحظ أن قيمة F الحسابية قدرت ب 11.506 بمستوى دلالة قدر ب 0.001 و

هذا الأخير أكبر من مستوى المعنوية 0.05 و هذا يعني أن النموذج معنوي.

جدول رقم (3-12): تحليل الانحدار الخطي البسيط للنموذج الرياضي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	2,311	,566		4,084	,000
1 المحور	,416	,123	,324	3,392	,001

a. Variable dépendante : 2 المحور

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS V.20

التفسير :

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة الحسائية قد بلغت 3.392 و هي أصغر من الجدولة و المقدرة ب 1.96، أما قيمة مستوى الدلالة فقد بلغت 0.001 و هي أصغر من مستوى المعنوية 0.05، و عليه نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة أي أن نماذج الرياضية تؤثر على عملية اتخاذ القرار عند مستوى معنوية 5 %، و هذا التأثير بلغ 0.416 أي أنه كلما بلغت قيمة المتغير المستقل (اتخاذ القرار) بوحدة واحدة يقابله تغير في المتغير التابع (أسلوب النماذج الرياضية) ب 0.416، و المعادلة التالية تبين العلاقة بينهما:

$$Y = a_0 + a_1 X + \mu$$

$$Y = 4.470 + 0.170 X$$

حيث X تمثل اتخاذ القرار

نستنتج من خلال هذه الفرضية أن إدارة الفندق تطبق أسلوب النماذج الرياضية في حل مشاكل واتخاذ القرار التي بلغت قيمتها 41.6 %، و عليه الفندق يعتمد على أسلوب النماذج الرياضية بصفة كلية.

خلاصة:

في هذا الفصل تم عرض النتائج الميدانية المتعلقة بتقييم أساليب اتخاذ القرارات الإدارية المستخدمة في إدارة فندق " EDEN " ومدى تحقيقها لأهداف المؤسسة الفندقية والتميز في الخدمة، حيث تمت الدراسة بإتباع أسلوب المقابلة الشخصية وأسلوب الاستبيان في المؤسسة الفندقية " EDEN " من خلال دراستنا هذه لمسنا تطور التكنولوجي على مستوى فندق " EDEN " وذلك باعتبار الفنادق مؤسسات سياحية فعالة ولها تأثير كبير على درجة تقدم الدول في مجال السياحة، فهي منظمة الأكثر ارتباطا بالسياح وكل هذا راجع إلى انتهاج السياسات والأساليب الكمية المختلفة في إدارة هذه المؤسسة الفندقية لتحقيق الأهداف المسطرة والتميز في الخدمة.