

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

اعداد الطالبة: سلام خليل

إشراف : د.منذر الناصر (مشرف رئيسي) * د.رنا داؤد (مشرف مساعد)

الملخص

هدف هذا البحث للتعرف على دور إدارة المكاتب الأمامية بأبعادها المختلفة (المعاملة اللطيفة ، كفاءة العاملين في المكتب الامامي و البيئة المادية للمكتب) في تحسين الإيرادات في افندق جوناذا في مدينة طرطوس الساحلية ، تطرق البحث لموضوع مهم وهو إدارة المكاتب الامامية كأحد أهم الاقسام التشغيلية في الفندق كونه على اتصال مباشر مع العميل ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة ، حيث تم إعداد استبيان و توزيعه على أفراد العينة المتمثلة بالعملاء الذين يرتادون فندق جوناذا في مدينة طرطوس خلال فترة شهر آذار و لغاية شهر حزيران 2024 ، حيث تم توزيع 80 استبانة و تم استرداد 60 استبانة قابلة للتحليل الاحصائي اي بنسبة استرداد 25% و ذلك بسبب بعض الصعوبات التي تعرضت لها الباحثة مثل عدم تعاون الموظفين في قسم المكتب الامامي مع الباحثة لتوزيع الاستبانة ، و انزعاج بعض العملاء و عدم التجاوب مع الباحثة لتعبئة الاستبانة ، و تم اعتماد برنامج التحليل الاحصائي SPSS V24 ، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة قوية جدا ذات دلالة احصائية بين إدارة المكاتب الامامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا ، حيث بلغ معامل الارتباط $R=0.924$ ، كما قدمت الباحثة مجموعة من

* د.منذر الناصر : استاذ في الاقتصاد السكاني - كلية السياحة - جامعة البعث-حمص - سورية .

المقترحات منها : تطوير استراتيجيات تستفيد من نقاط القوة للمكتب الامامي يمكن ان يؤدي الى تحسين الإيرادات و تحسين تجارب العملاء ، مثلا يمكن تطوير استراتيجيات المبيعات و التسويق و التي تشمل على تقديم ترقية مجانية للعملاء أو خصومات على الخدمات الفندقية المقدمة ، خصومات على الحجوزات.

الكلمات المفتاحية : إدارة المكاتب الامامية ، المعاملة اللطيفة ، الكفاءة، إدارة الإيرادات ، تحسين الإيرادات.

The role of front office management in improving revenues in hotels (a case study on the Jonada Hotel in Tartous)

Prepared by: Salam Khalil.*

* Salam Khalil : Master's student at the Faculty of Tourism (Hotel Management) – Al-Baath University – Homs – Syria.

Supervision: Dr.Munzer Al-Naseer* & Dr. Rana Daoud.*

ABSTRACT

This study aimed to know the role of front office management with its various dimension (courteous treatment , efficiency, physical environment) in improving revenues at the Jonada Hotel in Tartous. Front office management is considered one of the most important topic as it is one of the most important operational departments in the hotel as it is in direct contact with the clients .. The researcher relied on the descriptive analytical approach . The questionnaire was distributed to clients, 80 questionnaires were distributed and 60 questionnaires were retrieved for statistical analysis, i.e. a 25% recovery, due to some difficulties, such as the lack of cooperation of employees in the front office department with the researcher to distribute the questionnaire,. The data collected was analyzed by SPSSV24 program .The most important results were : there is a strong, statistically significant relationship between front-office management and improving revenues at the Jonada Hotel, the correlation was $R = 0.924$. The study recommended developing strategies that take advantage of the strengths of the front office can lead to improved revenues and improved client experiences. For

* Dr. Muntzer Al-Nasser: Professor of Population Economics – Faculty of Tourism – Al-Baath University – Homs – Syria.

* D. Rana Daoud: Doctor of Hotel Management – Faculty of Tourism – University of Tartous – Tartous – Syria.

example, sales and marketing strategies can be developed, which include offering clients free upgrades or discounts on hotel services provided, and discounts on reservations.

Keywords: front office management, courteous treatment, efficiency, revenue management, revenue improvement

مقدمة

يعتبر قسم المكاتب الأمامية من أهم الأقسام في الفندق و المركز العصبي له كونه نقطة اتصال العميل بشكل مباشر مع الموظفين في المكتب حيث يقوم الافراد العاملين فيه بالترحيب بالعملاء ، يحملون أمتعتهم و يساعدونهم في اجراءات التسجيل الخاصة بهم ، و يرى بعض الباحثين إن اغلب الفنادق تصرف أموال كثيرة على تنظيم هذا القسم و الاهتمام بالبيئة المادية للمكتب و بتدريب العاملين فيه على فن التعامل و الاتيكيت مع العملاء.¹

هذا و يعد المكتب الأمامي من أهم الاقسام التشغيلية الرئيسية و المدرة للأيرادات في الفندق ، حيث أن ثلثي الإيرادات التي يجنيها الفندق من خلال بيع غرف للعملاء و زيادة نسبة الإشغال ، و ذلك يتضمن تقديم خدمات قيمة للضيوف خلال دورة الضيف التي تبدأ من مرحلة ما قبل قبل وصول الضيف ، ومرحلة الوصول و مرحلة الاشغال حتى مرحلة المغادرة ، إذ يتولى موظفو المكاتب الأمامية مسؤولية ضمان حصول الضيوف على خدمة عملاء ممتازة و تلبية احتياجاتهم بسرعة و كفاءة ، و من الوظائف الأساسية للمكتب

¹ James , Bardi A. (Hotel Front Office Management) , carrer Ltd , London , 1990 , P :183 .

الامامي : إجراء عمليات حجز للعملاء ، خدمة العملاء ، و الهاتف ، و تسجيل الوصول له ، و المغادرة ، دفع الفواتير ، و تخصيص الغرف ، و الاستعلام.²

في هذا البحث سنوضح أهمية المكاتب الامامية ، و المهارات التي يجب ان تتوفر في العاملين بالمكتب الامامي وما هي التجهيزات اللازمة لضمان سير العمل في المكتب ، و كيف يمكن للمكتب الامامي تحسين اليرادات الفندقية.

مشكلة البحث

من خلال الدراسات و الابحاث السابقة التي قامت الباحثة بالاطلاع عليها تبين إن صناعة الفنادق تعد العصب الاساسي الذي تستند عليه السياحة و إن نجاح الفندق يضمن نجاح النشاط السياحي لأي بلد لما يترتب على ذلك من فوائد و مزايا اقتصادية مثل زيادة دور السياحة في الدخل القومي و خلق فرص عمل و زيادة القطع الاجنبي و ذلك لما يحققه الفندق من إيرادات ضخمة عن طريق الاقسام التشغيلية التي يتضمنها و من ضمنها قسم المكاتب الامامية الذي يلعب دورا مهما في خلق إيرادات للفندق من خلال زيادة نسبة اشغال الغرف في الفنادق ، من خلال الدراسات الميدانية التي قامت بها الباحثة الى فندق جوناذا في مدينة طرطوس الساحلية تبين إن الفندق يعتمد بشكل كبير على الخدمات المقدمة كمصدر لتحقيق الإيرادات دون الاهتمام بالعاملين في قسم المكاتب الامامية و التركيز على انهم جزء مهم من عملية تحسين الإيرادات لما لهم دور كبير في جذب العملاء من خلال المعاملة اللطيفة و سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء مما يؤدي الى رفع نسبة الاشغال في الفندق ، بناء على تلك المشكلة يظهر لدينا التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس؟

² أ.جمعة ، زاهر، 2022-2023م ، تقنية استقبال فندقي -المكاتب الأمامية في الفنادق ، المعهد التقاني للعلوم السياحية و الفندقية في ريف دمشق ، و وزارة السياحة ، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، دمشق ، سورية، ص2

يتفرع عنها التساؤلات الفرعية التالية:

ما هو دور المعاملة اللطيفة التي يتمتع بها موظفي المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات
في فندق جوناذا في مدينة طرطوس ؟

ما هو دور كفاءة موظفي المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة
طرطوس؟

ما هو دور البيئة المادية للمكتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة
طرطوس؟

أهمية البحث: تأتي أهمية البحث من خلال:

الأهمية العلمية

1- يتناول هذا البحث موضوع مهم و هو " المكاتب الأمامية " كقسم من أهم الاقسام
في الفندق باعتباره أحد الاقسام التشغيلية المدرة للإيرادات في الفندق حيث يتضمن
تقديم خدمات قيمة للعملاء من لحظة الدخول الى لحظة المغادرة ، بالمختصر
هو القسم الأول و الأخير الذي يتعامل معه العميل .

2- تسليط الضوء على مفهوم "تحسين الإيرادات" و هو الموضوع الذي تدور حوله
مشكلة البحث ، و هو من المواضيع الهامة التي يجب دراستها لان الغرض من
وجود اي منشأة فندقية هو تحقيق أعلى ربح ممكن من خلال اتباع عدة
استراتيجيات سيتم دراستها في هذا البحث .

3- الاثراء النظري لموضوع "المكاتب الامامية" و موضوع "تحسين الإيرادات " باعتباره
من المواضيع القليلة التناول في الأبحاث العلمية.

الأهمية العملية

دراسة واقع إنجاز المكاتب الامامية لأعمالها في فندق جوناذا في مدينة طرطوس
ذو تصنيف أربعة نجوم، و دراسة مدى قدرتها على تحسين الإيرادات من خلال
رفع نسبة الاشغال في الغرف في فندق العينة المدروسة .

أهداف البحث

- يهدف البحث الحالي الى دراسة دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس، و يتحقق هذا الهدف من خلال :
- 1- دراسة أثر المعاملة اللطيفة لدى موظفي المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس.
 - 2- دراسة أثر كفاءة موظفي المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس.
 - 3- دراسة أثر البيئة المادية للمكتب الأمامي في تحسين إيرادات الفندق في فندق جوناذا في مدينة طرطوس.

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية للبحث: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المكاتب الامامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس يتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية :

- H1 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعاملة اللطيفة لدى موظفي المكتب الأمامي و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس .
- H2 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة موظفي المكتب الأمامي و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس .
- H3 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية للمكتب الأمامي و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس .

حدود البحث

تتمثل حدود البحث:

1- الحدود الزمانية : تم انجاز البحث في الفترة الممتدة من شهر آذار 2024 م
و لغاية شهر حزيران 2024م.

2- الحدود المكانية : تمثلت بفندق جوناذا ذو تصنيف أربع نجوم في مدينة
طرطوس .

مصطلحات البحث و التعاريف الإجرائية

مصطلحات البحث

المكتب الامامي في الفندق : قسم من أقسام الفندق المسؤول الأول عن تسجيل دخول و
خروج العملاء و إنشاء و معالجة الحجوزات و حسابات الضيوف و الرد على الهواتف و
الحفاظ على المراسلات مع العملاء و تنسيق الخدمات الفندقية لهم و نشر الرسوم بدقة
على سجلات العميل و تحصيل المدفوعات و غيرها الكثير من المهام.³

الكفاءة: هي مجموعة من المعارف العلمية و العملية و المهارات التي تتميز بها الموارد
البشرية و التي تمنحها القدرة على الاستجابة لمتطلبات الوظائف ، و بالتالي تحقيق أهداف
المنشأة الفندقية المتمثلة بتحقيق الربح.⁴

البيئة المادية : هي الظروف المناخية السائدة في مكان العمل ، كالتهوئة و الإضاءة و
النظافة و مساحة العمل و الضجيج و عدد ساعات العمل و فترات الراحة ، كما تشمل
البيئة المادية التصميم الداخلي للمكتب الامامي و الديكور و المعدات و التجهيزات و غيرها
من الاشياء التي يمكن للموظف لمسها و لها تأثير على سير العمل.⁵

³ Bardi, J. A. 2003. Hotel Front Office Management. 3rd ed. New Jersey, USA: John
Wiley & Sons, Inc

⁴ حمير، حمود ، 2018، تنمية الكفاءات و دورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة ، رسالة دكتوراه ، كلية
العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة سطيف، الجزائر، ص162.

⁵ الحجاج ، محمد مصطفى و آخرون ، 2022، البيئة المادية و أثرها على أداء الموظفين ، دراسة ميدانية على
مصرف الجمهورية فرع الزهراء ووكالة فرجي -ليبيا، مجلة دراسات الانسان و المجتمع ، العدد 20 ، ص 6.

المعاملة اللطيفة : هي فن التعامل الجيد من قبل العامل في المكاتب الامامية مع العملاء بكل تهذيب و رحابة صدر .⁶

الايرادات : هي الزيادة في الاصول (التدفق النقدي الداخل) أو الزيادة في الأرصدة القابلة للتحويل و الناتجة عن تنفيذ عمليات المشروع التي تحدد و تقاس وفق مبادئ المحاسبة المقبولة عموماً.⁷

تحسين الايرادات : هي استراتيجية تسمح للفندق بزيادة ايراداته الى الحد الاقصى عن طريق بيع الغرف بأسعار تتناسب مستوى الطلب الحالي و المتوقع و استعداد العملاء و قدرتهم على الدفع .⁸

التعاريف الإجرائية

المكتب الامامي في الفندق : من الاقسام المهمة في الفندق يعتبر نقطة الاتصال الاولى للعاملين مع العملاء من خلال تسجيل الدخول لهم ، تسجيل المغادرة ، استقبال العملاء و الترحيب بهم و متابعة شكاوهم ، يعد عصب الفندق كونه المسؤول عن خلق انطباعات ايجابية لدى العملاء عن الفندق.

المعاملة اللطيفة: فن استقبال العملاء من قبل العاملين في المكتب الامامي بكل لطف و لباقة و التفهم الجيد للعميل و حل مشاكله بكل هدوء.

⁶ Yuchao Shao. (The Effect Of Front Desk Employees' Characteristics On The First Impression Of customers And Customers' Satisfaction). A Thesis presented to the Faculty of the Graduate School. University of Missouri.

⁷ نور، أحمد (2000) ، المحاسبة المالية ، المبادئ و المفاهيم و الاجراءات المحاسبية و المعايير الدولية و العربية و المصرية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ص181.

⁸ Al-Shakhsheer ,Firas j, & others , Improving Hotel Revenue through the Implementation of a Comprehensive Dynamic Pricing Strategy: A Conceptual Framework and Empirical Investigation of Jordanian Hotel , Business Management Dynamics Vol.7, No.06, Dec 2017, pp.19–33.

البيئة المادية : كل شيء محسوس يمكن على العامل ان يلمسه كالمعدات و الاثاث و التجهيزات المكتبية و غيرها من الاشياء اللازمة لسير العمل في المكتب الامامي.

الكفاءة: هي أداء العامل في المكتب الامامي للاعمال بالطريقة الصحيحة و بسرعة عالية بما يمتلكه من مهارات و سلوكيات تؤهله للقيام بتلك الاعمال .

الإيرادات : هي المبالغ الاجمالية للأموال التي تكسبها المنشأة الفندقية من بيع الغرف و الخدمات الفندقية المقدمة.

تحسين الإيرادات: مجموعة من الاستراتيجيات التي تتعلق بعمليات البيع و التسويق و بناء علاقات قوية مع العملاء مما يؤدي الى زيادة الطلب على الخدمات الفندقية المقدمة و رفع نسبة اشغال الغرف مما يحقق مستوى اعلى من الربح .

الدراسات السابقة

دراسات عربية

1- دراسة للمحمد منير البردقاني، 2017، بعنوان دور جودة الخدمات الفندقية في

تحسين الإيرادات في فنادق 4-5 نجوم في مدينة دمشق⁹

أهداف الدراسة : هدفت الى معرفة دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات في فنادق مدينة دمشق و ذلك من خلال تحديد طبيعة جودة الخدمات الفندقية و أدواتها و تحديد الإيرادات الفندقية و تحديد العلاقة بين جودة الخدمة الفندقية و تحسين الإيرادات.

أهمية الدراسة : تأتي أهمية الدراسة من خلال الاستفادة من هذه الدراسة في عدة مجالات : إدارة الإيرادات الفندقية و إدارة جودة الخدمات الفندقية و الإدارة المالية في الفنادق.

⁹ البردقاني، محمد منير ، دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات في فنادق 4-5 نجوم في مدينة دمشق ، مجلة جامعة البعث للعلوم الانسانية ، مج 39، ع74، ص45-73.

نتائج الدراسة : توصلت الدراسة الى إن لجودة الخدمة الفندقية دورا هاما في تحسين الايرادات الفندقية حيث تسهم جودة الخدمة الفندقية في تحسين مستوى الإيرادات للخدمات و رفع نسبة الاشغال .

مقترحات الدراسة: استخدام ابعاد جودة الخدمة الفندقية مما يوفر امكانات مادية تساعد المنشأة الفندقية على تقديم نفس المستوى من الجودة و استخدام موارد بشرية مؤهلة ذات خبرة عالية مما ينعكس ايجابا على نوعية الخدمات المقدمة و رفع نسبة الاشغال .

الفرق بين دراسة الباحثة الحالية (دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جونايدا في مدينة طرطوس) و الدراسة سابقة الذكر هو :

انه في الدراسة الحالية تبحث الباحثة في دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين إيرادات الفندق، أما الدراسة السابقة فقد بحثت في دور جودة الخدمات الفندقية و دراسة أبعادها في تحسين إيرادات الفندق ، و الاستفادة من هذه الدراسات هي كيفية قياس المتغير التابع .

2- دراسة للدكتورة رنا إبراهيم داود ، 2021، بعنوان : دور موظفي المكاتب الأمامية في تحقيق رضا العملاء (دراسة ميدانية في فنادق 4 نجوم في مدينة طرطوس)، كلية السياحة -جامعة طرطوس .¹⁰

اهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة الى دراسة دور موظفي المكاتب الامامية في تحقيق رضا العميل في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

¹⁰ د.داود، رنا، دور موظفي المكاتب لأمامية في تحقيق رضا العملاء (دراسة ميدانية في فنادق 4 نجوم في مدينة طرطوس) ، مجلة جامعة البعث ، مجلد 43، العدد 26، 2021 م ، كلية السياحة -جامعة طرطوس ، ص45- ص84.

نتائج الدراسة : عدم وجود علاقة و تأثير للمظهر الخارجي لموظفي المكاتب الأمامية و الاستجابة و سرعة تقديم الخدمات على رضا العملاء ، و وجود تأثير للطف و حسن الاستقبال على رضا العملاء.

أهمية الدراسة : تناوله لموضوع "المكاتب الامامية في الفنادق" الذي يعد من الاقسام الهامة في الفندق ، و تسليط الضوء على مفهوم "رضا العملاء" و هو الموضوع الذي تدور حوله مشكلة البحث .

مقترحات الدراسة : السعي من قبل إدارات الفنادق لاختيار عمال المكاتب الأمامية من ذوي حسن الخلق و اللطافة في التعامل مع العملاء و ممن تتوفر لديهم خبرة العمل الفندقي ، و ذلك لان العمال في المكتب الامامي على تماس مباشر و دائم مع العملاء .

الفرق بين دراسة الباحثة الحالية (دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس) و الدراسة سابقة الذكر التي تناولت المتغير المستقل (موظفي المكاتب الامامية) للدكتورة رنا داؤود: هو إن الباحثة في الدراسة الحالية تدرس دور قسم إدارة المكاتب الامامية بما يتضمنه من تجهيزات مادية و طريقة تعامل الموظف مع العميل و دراسة كفاءة العامل و دور ذلك في تحسين الإيرادات ، بينما تناولت الدراسة السابقة موظفي المكاتب الامامية من خلال المظهر الخارجي و السرعة في تقديم الخدمات و اللطف و حسن الاستقبال و دور ذلك في تحقيق رضا العميل و ليس تحسين الإيرادات .

دراسات اجنبية

1. Nguyen Hanh Huyen My ,2019, Optimizing The Role Of Hotel Front Office Staff In Modern–Day Revenue Management.¹¹

¹¹ Hanh Huyen My, Nguyen, Optimizing The Role Of Hotel Front Office Staff In Modern–Day Revenue Management, Saimaa University of Applied Sciences ,Faculty of

دراسة بعنوان تحسين دور موظفي المكاتب الأمامية بالفنادق في إدارة الإيرادات في العصر الحديث .

أهداف الدراسة : الغرض من هذه الدراسة هو دراسة إمكانيات تحسين دور موظفي المكاتب الأمامية في استراتيجية إدارة إيرادات الفندق.

أهمية الدراسة : قلة الدراسات و الابحاث لتي تدور حول الموضوع نفسه ، مما تطلب من الباحث باعتماد مسارات بحثية مختلفة في إدارة الإيرادات و عمليات المكاتب الأمامية .

نتائج الدراسة : وجود فجوات كبيرة بين التأثيرات المتوقعة و التأثيرات الفعلية التي يمكن ان يمارسها موظفو مكتب الاستقبال على النتيجة النهائية للفندق بالتالي هناك حاجة أساسية لتغيير العقلية.

مقترحات الدراسة: يجب أن يكون موظفي إدارة المكاتب الأمامية مجهزين بما يكفي من البيانات و الأدوات اللازمة لبذل جهود مستتيرة لإدارة المخاطر ، و يجب ان يظلوا على إطلاع دائم بهيكل الاسعار الخاص بالفندق .

الفرق بين الدراسة الحالية (دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس) و الدراسة سابقة الذكر هو :

أجريت الدراسة الحالية في فنادق مدينة طرطوس في سورية ، بينما أجريت الدراسة السابقة في فنادق قيتنام ،كما اعتمد الباحث على المنهج التجريبي من خلال اجراء مقابلات شبه منظمة مع العاملين في المكاتب الامامية في الفندق و ذلك لقياس الممارسات العملية للعاملين و مراجعة أدائهم في حال وجود أي قصور، اما في الدراسة الحالية فقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي .

2. Rana Saif Farhan,2020 , "The Effect Of Front Desk Employees Characteristics On Customer Satisfaction :

An Empirical Evidence From Norwegian And Pakistani Respondents " .¹²

دراسة بعنوان " تأثير خصائص موظفي المكاتب الأمامية على رضا العملاء : دليل تجريبي
من المشاركين النرويجيين و الباكستانيين . "

أهداف الدراسة : التحقق من تأثير خصائص موظفي المكاتب الأمامية على رضا العملاء ،
كما تهدف الدراسة الى معرفة ما إذا كان مستوى رضا العملاء عن موقف الخدمة لموظفي
مكتب الاستقبال يختلف بشكل كبير بين العملاء النرويجيين و الباكستانيين .

أهمية الدراسة: تسليط الضوء على ضرورة تحديد خصائص موظفي مكتب الاستقبال
التي يمكن تلبية احتياجات العملاء بشكل افضل .

نتائج الدراسة : و جود ثلاث خصائص و هي الود و التعاطف و الخدمة الحماسية لها
تأثير ايجابي كبير على رضا العملاء ، بينما أظهر حل المشكلات تأثير غير معنوي على
رضا العملاء ، كما لم يتم العثور على اختلاف كبير بين مستوى الرضا بين النرويجيين و
الباكستانيين .

مقترحات الدراسة : استخدام نتائج الدراسة من قبل مدراء الموارد البشرية خلال مراحل
التوظيف و التدريب للموظفين ، للتأكد من انه يجب على الموظفين امتلاك خصائص تتمثل
بالود و التعاطف و الخدمة الحماسية اثناء خدمة العملاء .

**الفرق بين الدراسة الحالية (دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في
فندق جوناذا في مدينة طرطوس) و الدراسة سابقة الذكر هو :**

¹² Farhan, Rana, , "The Effect Of Front Desk Employees Characteristics On Customer Satisfaction : An Empirical Evidence From Norwegian And Pakistani Respondents, master's thesis, faculty of social sciences, Norwegian school of hotel management, 2020.

إن الباحثة في الدراسة الحالية درست خصائص المكاتب الامامية من خلال (المعاملة اللطيفة للعاملين في المكتب ، كفاءة العاملين في المكتب ، و البيئة المادية للمكتب الامامي) و دور هذه الخصائص في تحسين الایرادات ، اما الباحثة في الدراسة السابقة فقد ركزت على خصائص التي يتمتع بها موظف المكتب الامامي مثل (الود و التعاطف و الخدمة الحماسية و حل المشكلات) و لم تركز على البيئة المادية للمكتب ، و دور تلك الخصائص في رضا العملاء و ليس في تحسين الایرادات.

الإطار النظري:

أولاً : إدارة المكاتب الأمامية

مفهوم المكاتب الامامية

تعتبر المكاتب الامامية العصب الأساسي و المركزي لجميع أنشطة الفندق، حيث إن الهدف من بناء الفندق هو إقامة الضيوف و خدمتهم ، بالإضافة الى خدمة الضيوف الذين يتردون عليه ، ¹³ حيث يستخدم هذا المصطلح " المكاتب الامامية " في الفنادق في جميع أنحاء العالم و يشير الى الموظفين الذين يعملون مباشرة مع الضيوف و غالبا ما يكون نقطة الاتصال الأولى للقادمين .¹⁴

تعريف قسم المكاتب الامامية في الفنادق :

¹³ البيئة التنظيمية للفندق و القائمين على إدارتها ، مفهوم المكاتب الامامية ، موقع الكتروني تم وضعه من قبل الباحثة ، <https://uomustansiriyah.edu.iq>، تاريخ الدخول 2024/6/5.

¹⁴ Nguyen Hanh Huyen My. **Optimizing the Role of Hotel Front Office Staff in Modern-Day Revenue Management.** Saimaa University of Applied Sciences Faculty of Tourism and Hospitality, Imatra Degree Programme in Hotel, Restaurant and Tourism Management 2019

تعريف (1): هو عبارة عن مجموع المكاتب الأمامية و الخلفية لمواجهة الفندق حيث يقدم الإشراف و المساعدة للضيوف.¹⁵

تعريف (2) : هو أحد أقسام الفندق يوجد داخل قسم الغرف يتألف من منطقتين : المنطقة الأولى هي :قسم الاستقبال وهو نقطة الاتصال الأولى و الاخيرة غالبا مع ضيف الفندق ، غالبا يطلق على مكتب الاستقبال " المحور أو مركز القيادة" لقسم الغرف لانه يتم توجيه الكثير من المعلومات عبره ، كما انه نقطة اتصال منطقية لنشر المعلومات للضيوف و موظفي الفندق ، أما المنطقة الثانية : هي الخدمات الموحدة و يشار اليها احيانا باسم خدمات الضيوف و تشمل على : حامل الجرس ، PBX ،خدمة صف السيارات / المرآب ، البواب .¹⁶

تعريف (3) : أحد أقسام الفندق و المكان الذي يتفاعل معه العملاء بشكل مباشر عند وصولهم الى الفندق لأول مرة ، حيث يتولى موظفي هذا القسم جميع التعاملات بين الفندق و ضيوفه من استقبال الضيوف ، معالجة طلباتهم ، تسجيل المغادرة لهم ، كما يظهر الانطباع الأول عن الفندق في اذهان العملاء .¹⁷

بناء على تلك التعاريف توصلت الباحثة الى تعريف لقسم المكاتب الأمامية ، وهو :

¹⁵ موسوعة التعليم و التدريب السياحي و الفندقي ، "المكتب الأمامي" موقع الكتروني تم وضعه من قبل الباحثة ، <https://www.facebook.com> ، تاريخ الدخول 2024/6/15م.

¹⁶ Ismail, Ahmed, **Front Office Operations and Management** , COPYRIGHT © 2002 by Delmar, a division of Thomson Learning, Inc. Thomson Learning™ is a trademark used herein under license pp: (119).

¹⁷ Tutorial Point , **Front Office Management** , © Copyright 2022 by Tutorials Point (I) Pvt. Ltd.2022, from: www.tutorialspoint.com

مجموعة من المكاتب الموجودة في مقدمة الفندق و هو الجزء المرئي للضيف حيث يضم مجموعة من المكاتب : مكتب الاستقبال ، مكتب الحجوزات ، مكتب الاستعلامات ، قسم البواب ، قسم صف السيارات ، قسم الهاتف ، مسؤول عن إجراء الحجوزات ، الترحيب بالضيوف ، تسجيل الدخول لهم ، تقديم معلومات للضيف اثناء اقامته ، تسجيل الخروج لهم ، بالتالي يقع على عاتقهم تشكيل صورة ذهنية للفندق في أذهان العملاء.

المواصفات التي يجب ان تتوفر في مكتب الاستقبال :

فيما يلي مجموعة من المواصفات التي يجب أن تتوفر في مكتب الاستقبال (المكتب الامامي):¹⁸

1. يجب أن يتوضع قسم الاستقبال بشكل مباشر بالقرب من مدخل الفندق في مكان يطلق عليه اللوبي أو ردهة الفندق ، و في حال المساحة الكبيرة لقسم الاستقبال فيجب أن يكون تصميم و ديكور قسم الاستقبال يرشد العميل اليه تلقائيا ، بحيث لا يضطر العميل للسؤال عن قسم الاستقبال .
2. الكاونتر الخاص بقسم الاستقبال يجب أن يكون جميلا و نظيفا و خاليا من المعدات غير اللازمة ومريحا للتعامل مع الموظفين و مجهز بكل المعدات اللازمة و اللوحات الارشادية .
3. يجب ان يتمتع موظفي قسم الاستقبال بمظهر خارجي جذاب ، كما يجب ان يتمتعوا بمهارات الاتصال باللغة الانكليزية ، مهارات التواصل و اللباقة و الادبيات العامة ، و يجب ان يقدموا الخدمات للعملاء واقفا دون اسناد الايدي على الكاونتر او التأفف أو جعل العميل ينتظر طويلا .

المعدات المادية لقسم المكاتب الامامية في الفنادق:

¹⁸د. داوود ، رنا ، مرجع سبق ذكره ، ص61.

فيما يلي بعض التجهيزات المادية لقسم المكتب الامامي و اللازمة لسير العمل في
المكتب:¹⁹

1. مكتب المعلومات : يتم وضعه في مكتب الاستقبال ، مهمته تتبع النزلاء المختلفين في الفندق ، يتضمن المعلومات التالية : اسم الضيف ، رقم ونوع الغرفة المشغولة ، المغادرة و تعليمات الفواتير .
2. رف البريد و الرسائل: او ما يعرف بصندوق الرسائل يستخدم لتخزين مختلف رسائل البريد و الرسائل الواردة للضيف .
3. رف المفاتيح : يوجد أسفل منضدة مكتب الاستقبال ، يحتوي على مجموعة من الفتحات المستخدمة لحفظ المفاتيح الخاصة بغرف النزلاء.
4. آلة النشر: تستخدم لترحيل الرسوم المختلفة في حسابات الضيف ، كما تستخدم لحساب مجاميع حسابات الضيوف و الادارات و المعاملات ، توجد لوحة مفاتيح في أجهزة إرسال الحسابات تمكن أمين الصندوق من إدخال رقم الغرفة و نوع المعاملة.
5. تسجيل النقدية : يتم استخدامه لتسجيل مبيعات متنوعة من المتفرقات في مكتب لاستقبال مثل الطوابع و الصحف و الحلويات .
6. أجهزة الايقاظ: يستخدم لتذكير الضيوف بإيقاظ الضيف في الوقت المطلوب ، أشهر جهاز هو James Remindo Timer ، يتم تسجيل مكالمات الاستيقاظ في صحيفة الاستيقاظ مع معلومات عن الوقت ورقم الغرفة واسم الضيف .
7. آلة كاتبة : تستخدم لإعداد مستندات المكتب الأمامي مثل ، بطاقة تسجيل الضيف ، خطاب تأكيد حجز المجموعة .

¹⁹ Kumar, Prince, Front Office Equipments :Hotel Entrance, lobby & Front Office , 2023, from : <https://hmhub.in/front-office-equipments/> date:2024/6/17

8. جهاز الفاكس: جهاز الفاكس الآلي من زيروكس ، تعمل من خلال خطوط الهاتف لاستلام و إرسال الوثائق الرسمية.
9. نظام محاسبة المكالمات: هو نظام هاتف محوسب بالكامل يسمح بالفواتير الصحيحة للمكالمات الصادرة للضيف ، و يعرف باسم APBX المعروف باسم التبادل التلقائي الخاص بين الفروع.
10. أجهزة الكمبيوتر: يتم استخدامه لغرض الحجز ، التسجيل، المحاسبة، التدقيق.

المهارات الواجب توافرها في العاملين بالمكتب الامامي :

فيما يلي بعض المهارات التي يجب ان يتمتع بها العامل في قسم المكتب الامامي:²⁰

1. التأقلم مع مختلف الجنسيات ، وما يتبع ذلك من اختلاف العادات و الطباع و بالتالي اختلاف الاساليب المتلى للتعامل لإسعاد الضيوف.
2. القدرة على السيطرة و ضبط النفس في المواقف الحرجة أو عند التعرض لضغط معين.
3. المجاملة (مهارة فن إرضاء الناس): هي استعمال الكلمات الرقيقة ، المهذبة و اختيار الالفاظ و العبارات المناسبة في الوقت المناسب .
4. مهارة فن الانصات : الانصات هو درجة متقدمة من الاستماع و يعني القدرة على فهم ما وراء الكلمات ووضع المرء نفسه في موقف الطرف الآخر .

²⁰عطوب ، أمينة و عزون، منيرة ، " دور وظيفة الاستقبال في تحسين صورة الخدمة الفندقية -" دراسة حالة فندق دار العز (جيجل)، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص: تسويق فندقي و سياحي، الجزائر ، 2019، ص45-ص47

5. مهارة الاتصال بالآخرين : عدم الدخول في جدال مع السائح لأن الجدل لا ينتهي
إنما النقاش يعد طريقة أفضل و أجدى لأنها تتضمن تبادل معلومات بشكل مفيد
لكل من الطرفين .
6. جذب انتباه الضيف: من خلال المصادقية و قدرة موظف الاستقبال على الاقناع
و الحديث بشكل واضح و دقيق .
7. مهارات بيع و تسويق تعد من المهارات الاساسية التي يجي ان يتمتع بها العامل
في المكتب الامامي لما لها دور في زيادة ايرادات الفندق باعتبار ان المكتب
الامامي احد اهم الاقسام المدرة للأرباح.
8. اللغة : إجادة لغة أجنبية أو أكثر و ذلك للتفاهم مع الضيوف الاجانب و الرد على
استفساراتهم .

ثانيا : إدارة الإيرادات

مفهوم إدارة الإيرادات

تعد من أهم الاقسام الرئيسية في المنشآت الخدمية المعاصرة لما لها دور رئيسي في عملية
تنظيم و ضبط و توجيه الإيرادات في القطاعات الخدمية خلال فترات زمنية مختلفة و
ظروف اقتصادية و سياسية و امنية متقلبة ، و تأتي أهمية هذه الادارة من خلال التنبؤ
بحجم الطلب على الخدمات المختلفة و ذلك باستخدام ادوات تعتمد عليها في تقدير حجم
الطلب و تنمية هذا الطلب لتحقيق الاهداف التي تسعى اليها المنشأة ، بدأت إدارة الإيرادات
عملها في قطاع خدمة الطيران و الرحلات الجوية في الولايات المتحدة الامريكية و أخذت
فيما بعد بالعمل في القطاع الفندقي ، و نتيجة للطلب المتقلب على الغرف و الخدمات
الفندقية أدى ذلك الى التركيز على عمل إدارة الإيرادات في عملية توجيه الإيرادات.²¹

تعريف إدارة الإيرادات في مجال الفنادق :

²¹ البردقاني ، محمد منير ، مرجع سبق ذكره ، ص52

تعرف إدارة الإيرادات الفندقية بأنها عبارة عن مجموعة من الوسائل العلمية المستخدمة في مساعدة الفنادق على تحسين قدرتها بتوليد الرباح على عدة سنوات متتالية²² ، و تعرف بأنها العملية التي تركز على تحقيق الحد الأقصى للأرباح باستخدام قاعدة بيانات تقوم على تحليل المبيعات و سلوك العملاء بحيث تساعد على وضع اسعار مرنة تناسب الطلب المتغير في ظروف مختلفة²³.

دور المكاتب الأمامية في الفنادق في تحسين الإيرادات الفندقية

يجب على موظف المكاتب الامامي ان يمتلك مهارة البيع و أن يكون ملما باستراتيجيات المبيعات و التسويق للمكتب الامامي لما لها دور في زيادة الطلب عبي الخدمات الفندقية و رفع نسبة اشغال الغرف بالتالي تحسين الإيرادات للفندق ، و من هذه الاستراتيجيات :²⁴
تدريب طاقم العمل في المكتب الأمامي : بسبب التطورات المستمرة في تقنيات المبيعات و التسويق ، يجب تدريب طاقم المكاتب الامامية باستمرار للاطلاع على احدث الاتجاهات في مجال التسويق يمكن ان يشمل التدريب (معرفة المنتج /مهارات خدمة العملاء/تقنيات البيع).

استراتيجيات البيع و البيع المتبادل : تتمثل إحدى استراتيجيات البيع الفعالة في تقديم ترقية مجانية للعملاء عند تسجيل الوصول ، مثلا إذا قام العميل بحجز غرفة عادية فيمكن لموظفي المكتب الامامي تقديم ترقية مجانية الى غرفة أو جناح ديلوكس ، يمكن ان تزيد هذه الاستراتيجية من احتمالية قبول العميل للعرض و يمكن أن تؤدي الى زيادة إيرادات الغرف في الفندق ، و يمكن ان تشمل استراتيجيات البيع المتبادل تقديم خصومات للعميل

²² Soheil Yousef Sibdari. (2005). Essays in Revenue Management and Dynamic Pricing, Case Study,

Virginia Polytechnic Institute and State University, P21

²³ Elaine M Balkoulis. (2007). Exploiting Revenue Management in SPAS, Op. cit, P7

²⁴ المبيعات و التسويق : زيادة الإيرادات من المكتب الأمامي ، 2024، تم الدخول اليه عبر الرابط

<https://fastercapital.com/arabpreneur/> تاريخ الدخول 2024/6/17

مثلا خصومات على حجوزات الغرف و حجوزات المطاعم و خصومات على بعض الخدمات المقدمة (SPA) مما يؤدي الى زيادة إيرادات الفندق و تحسين تجارب العملاء.

استراتيجية إدارة السمعة : يلعب موظفو المكاتب الامامية دور هام بإدارة سمعة الفندق من خلال تشجيع العملاء على ترك تعليقات ايجابية و الرد الفوري على تعليقات السلبية .

برامج الولاء: تعد استراتيجية تسويقية فعالة للاحتفاظ بالعملاء الحاليين و جذب عملاء جدد ، يمكن ان يمنح موظفي المكتب الامامي من خلال برنامج الولاء بعض تامازيا الحصرية مثل ليالي مجانية في الغرف، ترقية الغرف، وجبة إفطار مجانية و خصومات حصرية .

التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي : تعد وسائل التواصل الاجتماعي أداة تسويقية قوية حيث يمكن لموظفي المكاتب الامامية الترويج للفندق باستخدام قنوات وسائل التواصل الاجتماعي (Facebook, Twitter) و ذلك للتعرف على أحدث العروض الترويجية المقدمة .

منهج الدراسة و أدواتها

تم الاعتماد على المنهج لوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة في مجال موضوع البحث ، و فيما يتعلق بالدراسة الميدانية اعتمدت فيها الباحثة على تصميم استبانة تتضمن الاسئلة التي تتناسب مع مشكلة البحث و أهدافه و تم توزيعه على العملاء للوقوف على آرائهم حول إدارة المكاتب الأمامية و دورها في تحسين إيرادات المنشأة محل الدراسة .

مجتمع و عينة الدراسة

قامت الباحثة بدراستها الميدانية على فندق جوناذا الاربع نجوم في مدينة طرطوس ، حيث أن أفراد المجتمع تمثلت بعملاء هذا الفندق الذين تم الوصول اليهم خلال الفترة الممتدة من شهر آذار حتى شهر حزيران 2024م ، حيث تم توزيع 80 استبانة و تم استرداد 60

استيابة قابلة للتحليل الاحصائي اي بنسبة استرداد 25% و ذلك بسبب بعض الصعوبات مثل عدم تعاون الموظفين في قسم المكتب الامامي مع الباحثة لتوزيع الاستبانة ، و انزعاج بعض العملاء و عدم التجاوب مع الباحثة لتعبئة الاستبانة .

صدق و ثبات الاستبيان

الصدق هو أن يقيس الاستبيان ما وضع من أجله .

أما **الثبات** هو مدى اتساق نتائج الاختبار في حال تكرار العينة أكثر من مرة مع تماثل الظروف المحيطة .

و للتأكد من صدق عبارات الاستبيان ، قامت الباحثة بقياس كل من الصدق الظاهري (صدق المحتوى) و صدق الاتساق الداخلي .

صدق المحتوى : لقياس الصدق الظاهري قامت الباحثة بعرض الاستبيان بصورته الأولية و المصمم بعد الاطلاع على الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في جامعة البعث و جامعة طرطوس ، لإبداء ملاحظاتهم على عباراته و سلامة صياغتها اللغوية و مدى شمولها على العوامل المؤثرة في قياس " دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا طرطوس " و بناءً على ملاحظات السادة المحكمين وتوصياتهم قامت الباحثة بالتعديل المناسب بما يتضمنه من اضافة بعض عبارات الاستبيان وإعادة صياغة بعضها و حذف بعضها الآخر بحيث أصبح الاستبيان بشكله النهائي مكون من (24) عبارة وزعت على العينة الاستطلاعية.

صدق الاتساق الداخلي: لقياس صلاحية عبارات الاستبيان و مدى امكانية

الاعتماد عليه في قياس دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا طرطوس ، قامت الباحثة بتطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من (20) مفردة من عملاء الفندق ذو تصنيف أربعة نجوم في مدينة طرطوس. و حساب الارتباطات الثنائية (بمعامل الارتباط بيرسون)

و المعنوية المقابلة لها
بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. و كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (1) الاتساق الداخلي لعبارات محور المعاملة اللطيفة

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة
1	يحسن موظفو المكاتب الأمامية التصرف بسرعة و بلباقة عند حدوث خطأ أو تأخر في تقديم الخدمة.	0.793**	دال
2	يستقبل موظفو المكاتب الأمامية العملاء بكل لباقة وابتسامة.	0.849**	دال
3	يتعامل موظفي المكاتب الأمامية مع العملاء بلطافة.	0.941**	دال
4	يحترم موظفو المكاتب الأمامية خصوصية العملاء.	0.898**	دال
5	يتعامل موظفو المكاتب الأمامية مع جميع العملاء بنفس الطريقة دون تحيز.	0.898**	دال

المصدر من مخرجات برنامج Spss. V24

** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

من الجدول رقم (1) نجد:

إن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور المعاملة اللطيفة والدرجة الكلية للمحور ككل تراوحت بين (0.793 – 0.941)، حيث تدل قيم الدلالة المرافقة

لها

على ارتباط مقبول ودال إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ مما يؤكد صدق عبارات المحور واتساقها وصلاحياتها لقياس مدى المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية

في فندق جوناذا محل الدراسة.

الجدول رقم (2) الاتساق الداخلي لعبارات محور الكفاءة

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	الدلالة
6	يؤدي موظفو المكاتب الأمامية مهامهم على أكمل وجه بكفاءة و فاعلية .	0.720**	دال
7	يمتلك موظفو المكتب الأمامية مهارات التواصل ومهارات حل المشاكل.	0.858**	دال
8	يتمتع موظف المكاتب الأمامية بالقدرة على توقع احتياجات العميل و تلبيتها في الوقت المناسب.	0.707**	دال
9	يؤدي موظفو المكاتب الأمامية عمليات الحجز بسهولة وسرعة و دون تأخير .	0.717**	دال

المصدر من مخرجات برنامج Spss. V24

** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

من الجدول رقم (2) نجد:

إن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور الكفاءة والدرجة الكلية للمحور ككل تراوحت بين (0.707 - 0.858)، حيث تدل قيم الدلالة المرافقة لها على ارتباط مقبول

ودال إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ مما يؤكد صدق عبارات المحور واتساقها وصلاحياتها لقياس مدى الكفاءة في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا محل الدراسة.

الجدول رقم (3) الاتساق الداخلي لعبارات محور البيئة المادية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة
10	المدخل الرئيسي للفندق جميل و جذاب.	0.739**	دال
11	أثاث المكتب الأمامي عصري و مريح.	0.548**	دال
12	ديكور الاستقبال في الفندق يتلاءم مع درجة تصنيفه .	0.703**	دال
13	يتميز موقف السيارات في الفندق باتساعه و تنظيمه.	0.863**	دال
14	يراعي تصميم الفندق مزايا التدفئة والتبريد والرطوبة والضجيج.	0.819**	دال
15	غرف الفندق مصممة بشكل مريح الحركة و تضم أثاثا جميلا.	0.536**	دال

المصدر من مخرجات برنامج Spss. V24

** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

من الجدول رقم (3) نجد:

إن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور البيئة المادية والدرجة الكلية للمحور ككل تراوحت بين (0.536 - 0.863)، حيث تدل قيم الدلالة المرافقة لها على

مقبول

ارتباط

ودال إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ مما يؤكد صدق عبارات المحور واتساقها وصلاحيته لقياس مدى البيئة المادية في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا محل الدراسة.

الجدول رقم (4) الاتساق الداخلي لعبارات المحور التابع (تحسين الإيرادات)

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	الدلالة
16	تدعم إدارة الفندق تشيكل فرق مبيعات و تسويق ضمن المكتب الامامي.	0.614**	دال
17	يتبنى العاملون في المكتب الامامي استراتيجيات تسويقية فعالة لجذب عملاء محتملين .	0.655**	دال
18	تدعم الادارة عملية تدريب موظفي المكاتب الأمامية على العروض الترويجية و الباقات و العروض الجديدة.	0.617**	دال
19	يتم التعاون مع قسم المكتب الامامي لتطوير حملات تسويقية مستهدفة .	0.634**	دال
20	يقدم موظفو المكاتب الامامية خصومات للعملاء على حجوزات الغرف و المطاعم .	0.502**	دال
21	تقدم الإدارة حوافز لموظفي المكاتب الامامية لزيادة الإيرادات مثل مكافآت و عمولات على عمليات البيع.	0.619**	دال
22	تستخدم إدارة المكاتب الامامية التكنولوجيا لقياس مدى فعالية الجهود التسويقية المتبعة.	0.764**	دال

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

23	تشجع الإدارة موظفي المكاتب الامامية على تقديم ترقيات للعملاء .	0.674**	دال
24	يركز العاملون في المكتب الامامي على بناء علاقات قوية مع العملاء.	0.548**	دال

المصدر من مخرجات برنامج Spss. V24

** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

من جدول رقم (4)

نلاحظ إن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور تحسين الإيرادات والدرجة الكلية للمحور ككل تراوحت بين (0.502 - 0.764)، حيث تدل قيم الدلالة المرافقة لها على ارتباط مقبول ودال إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ مما يؤكد صدق عبارات المحور واتساقها وصلاحيته لقياس مدى الميزة التنافسية في المنشآت الفندقية محل الدراسة.

ثبات الاستبانة

الجدول (5) نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

المتغير	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المتغير المستقل :إدارة المكاتب الأمامية	المعاملة اللطيفة	5	0.908	0.953
	الكفاءة	4	0.875	0.935
	البيئة المادية	6	0.740	0.860
المتغير التابع: تحسين إيرادات الفندق		9	0.746	0.864

0.971	0.942	24	الاستبيان ككل
-------	-------	----	---------------

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

يظهر من الجدول (5):

- نجد أن جميع قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ للمحاور كل على حدة وللاستبيان ككل كانت مقبولة و تراوحت بين (0.740 – 0.942) . و تراوحت قيم معامل الصدق (الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة والاستبيان ككل تراوحت بين (0.860 – 0.971) و هو مستوى مقبول و مرتفع و مناسب. مما يدل على تحقق الثبات والصدق في محاور الاستبيان وعلى مصداقية البيانات وصلاحيتها لقياس دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا ، بحيث لا داعي لحذف أي عبارة.

الجدول (6) الإحصاءات الوصفية لعبارات محور المعاملة اللطيفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
1	يحسن موظفو المكاتب الأمامية التصرف بسرعة و بلباقة عند حدوث خطأ أو تأخر في تقديم الخدمة.	3.92	0.437	78.4	11.15	5
2	يستقبل موظفو المكاتب الأمامية	3.99	0.460	79.8	11.53	2

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

					العملاء بكل لباقة وابتسام.	
1	12.74	80.2	0.511	4.01	يتعامل موظفي المكاتب الأمامية مع العملاء بلطافة.	3
3	11.72	79.2	0.464	3.96	يحترم موظفو المكاتب الأمامية خصوصية العملاء.	4
4	10.87	77.8	0.423	3.89	يتعامل موظفو المكاتب الأمامية مع جميع العملاء بنفس الطريقة دون تحيز.	5
				3.95	كامل المحور	

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (6) نجد:

- تحتل العبارة رقم (8) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.01 و بأهمية نسبية 80.2 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون أن موظفو المكاتب الأمامية يتعاملون معهم بلطافة. في حين تحتل العبارة رقم (6) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.92 وبأهمية نسبية 78.4 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون أن موظفو المكاتب الأمامية يحسنون التصرف بسرعة و بلباقة عند حدوث خطأ أو تأخر في تقديم الخدمة.

- بملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع عبارات المحور يتبين أن أدنى قيمة لمعامل الاختلاف $CV=10.87$ في حين كانت أعلى قيمة له $CV=12.74$ مما يدل على وجود تجانس مقبول في إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى توفر المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات محور المعاملة اللطيفة بلغ 3.95 و كان الوزن النسبي الإجمالي 79% (بدرجة عالية) و هذا يعني أن أفراد العينة محل الدراسة يوافقون على مضمونها و يرون أن موظفو المكاتب الأمامية يحسنون التصرف بسرعة و لباقة معهم بدءً من استقبالهم و حسن التعامل بما في ذلك احترام خصوصيتهم وصولاً إلى تعاملهم بنفس الطريقة مع جميع العملاء دون أي تحيز أو تمييز.

الجدول (7) الإحصاءات الوصفية لعبارات محور الكفاءة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
6	يؤدي موظفو المكاتب الأمامية مهامهم على أكمل وجه بكفاءة و فاعلية .	3.71	0.572	74.2	15.42	2
7	يمتلك موظفو المكتب الأمامية مهارات التواصل ومهارات حل المشاكل.	3.65	0.653	73	17.89	3

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

4	16.19	66.6	0.539	3.33	يتمتع موظف المكاتب الأمامية بالقدرة على توقع احتياجات العميل و تلبيةها في الوقت المناسب.	8
1	16.53	76	0.628	3.80	يؤدي موظفو المكاتب الأمامية عمليات الحجز بسهولة وسرعة و دون تأخير.	9
				3.62	كامل المحور	

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (7) نجد:

- تحتل العبارة رقم (14) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.80 و بأهمية نسبية 76 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون أن موظفو المكاتب الأمامية يؤدون عمليات الحجز بسهولة وسرعة و دون تأخير. في حين تحتل العبارة رقم (13) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.33 وبأهمية نسبية 66.6% (بدرجة متوسطة) والتي تدل على أن أفراد عينة الدراسة كانوا محايدين فيما يتعلق بتمتع موظفو المكاتب الأمامية بالقدرة على توقع احتياجاتهم و تلبيةها في الوقت المناسب.

- بملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع عبارات المحور يتبين أن أدنى قيمة لمعامل الاختلاف CV=15.42 في حين كانت أعلى قيمة له CV=17.89 مما يدل على وجود

تجانس مقبول في إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى توفر الكفاءة في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات محور الكفاءة بلغ 3.62 و كان الوزن النسبي الإجمالي 72.4% (بدرجة عالية) و هذا يعني أن أفراد العينة محل الدراسة يوافقون على مضمونها و يرون أن موظفو المكاتب الأمامية يؤدون مهامهم على أكمل وجه، و يمتلكون مهارات التواصل و حل المشاكل بما في ذلك توقع احتياجات العميل وتلبيتها في الوقت المناسب بسهولة و سرعة دون أي تأخير.

الجدول (8) الإحصاءات الوصفية لعبارات محور البيئة المادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
10	المدخل الرئيسي للفندق جميل و جذاب.	3.71	0.478	74.2	12.88	2
11	أثاث المكتب الأمامي عصري و مريح.	3.61	0.573	72.2	15.87	3
12	ديكور الاستقبال في الفندق يتلاءم مع درجة تصنيفه .	3.39	0.488	67.8	14.40	5
13	يتميز موقف السيارات في الفندق باتساعه وتنظيمه.	3.74	0.475	74.8	12.70	1

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

14	يراعي تصميم الفندق مزايا التدفئة والتبريد والرطوبة والضجيج.	3.41	0.541	68.2	15.87	4
15	غرف الفندق مصممة بشكل مريح الحركة وتضم أثاثاً جميلاً.	3.33	0.490	66.6	14.71	6
كامل المحور		3.53				

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (8) نجد:

- تحتل العبارة رقم (18) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.74 و بأهمية نسبية 74.8 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون أن موقف السيارات في الفندق يتميز باتساعه وتنظيمه. في حين تحتل العبارة رقم (20) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.33 وبأهمية نسبية 66.6% (بدرجة متوسطة) والتي تدل على أن أفراد عينة الدراسة كانوا محايدين فيما يتعلق بأن غرف الفندق مصممة بشكل مريح الحركة وتضم أثاثاً جميلاً.

- بملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع عبارات المحور يتبين أن أدنى قيمة لمعامل الاختلاف CV=12.70 في حين كانت أعلى قيمة له CV=15.87 مما يدل على وجود تجانس مقبول في إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى توفر البيئة المادية في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات محور البيئة المادية بلغ 3.53 و كان الوزن النسبي الإجمالي 70.6% (بدرجة عالية) و هذا يعني أن أفراد العينة محل الدراسة يوافقون على مضمونها و يرون أن الفندق يمتلك مدخل جميل و جذاب وغيره من الأثاث العصري المريح في المكاتب الأمامية. كما يرون أن الفندق يراعي مزايا التدفئة والتبريد و الرطوبة و توفير موقف مناسب و منظم للسيارات.

الجدول (9) الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور التابع

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
16	تدعم إدارة الفندق تشيكل فرق مبيعات و تسويق ضمن المكتب الامامي.	3.96	0.569	79.2	14.37	6
17	يتبنى العاملون في المكتب الامامي استراتيجيات تسويقية فعالة لجذب عملاء محتملين .	4.19	0.672	83.8	16.04	1
18	تدعم الادارة عملية تدريب موظفي المكاتب الأمامية على العروض الترويجية و الباقات	3.70	0.512	74	13.84	8

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة
طرطوس)

					و العروض الجديدة.	
3	14.42	81.4	0.587	4.07	يتم التعاون مع قسم المكتب الامامي لتطوير حملات تسويقية مستهدفة .	19
5	15.86	80.6	0.639	4.03	يقدم موظفو المكاتب الامامية خصومات للعملاء على حجوزات الغرف و المطاعم.	20
4	13.68	81	0.554	4.05	تقدم الإدارة حوافز لموظفي المكاتب الامامية لزيادة الإيرادات مثل مكافآت و عمولات على عمليات البيع.	21
2	15.08	82.6	0.623	4.13	تستخدم إدارة المكاتب الامامية التكنولوجيا لقياس مدى فعالية الجهود التسويقية المتبعة.	22
9	13.25	73.2	0.485	3.66	تشجع الإدارة موظفي المكاتب	23

					الامامية على تقديم ترقيات للعملاء .	
7	14.20	74.2	0.527	3.71	يركز العاملون في المكتب الامامي على بناء علاقات قوية مع العملاء.	24
				3.94	كامل المحور	

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (9) نجد:

- تحتل العبارة رقم (17) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.19 و بأهمية نسبية 83.8 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون إن العاملون في المكتب الامامي يسعون لتطبيق استراتيجيات تسويقية فعالة لجذب عملاء محتملين . في حين تحتل العبارة رقم (23) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.66 وبأهمية نسبية 73.2% (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها

أن الإدارة تشجع موظفي المكاتب الامامية على تقديم ترقيات للعملاء .

- بملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع عبارات المحور يتبين أن أدنى قيمة لمعامل الاختلاف CV=13.25 في حين كانت أعلى قيمة له CV=16.04 مما يدل على وجود تجانس مقبول في إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى تحسين الإيرادات في فندق العينة المدروسة .

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات محور تحسين الإيرادات

بلغ 3.94 و كان الوزن النسبي الإجمالي 78.8% (بدرجة عالية) و هذا يعني أن أفراد العينة محل الدراسة يوافقون على مضمونها و يرون أن المكتب الامامي في فندق العينة المدروسة يشارك في عملية تحسين ايرادات الفندق و ذلك باتباع جملة من الاستراتيجيات التسويقية الفعالة ، تقديم عروض ترويجية ، و خصومات على الغرف و بعض الخدمات المقدمة بالاضافة الى استخدام التكنولوجيا في تحليل السلوك الاستهلاكي للعميل و قياس مدى فعالية الجهود التسويقية .

اختبار الفرضيات

الفرضية الفرعية الأولى

الجدول رقم (10) معامل الارتباط و التحديد لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية

الفرعية الأولى

Mod el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.832	0.693	0.691	0.18422

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (10) نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل الاول (المعاملة اللطيفة) والمتغير التابع (تحسين الإيرادات) بلغت $R = 0.832$ و التي تدل على علاقة ارتباطيه قوية بينهما. حيث أن (83.2%) من التغيرات في تحسين الإيرادات تعزى للتغيرات في المعاملة اللطيفة.

الجدول رقم (11) اختبار معنوية نموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.453	1	15.453	455.330	0.000
	Residual	6.856	202	0.034		
	Total	22.309	203			

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (11) نجد أن قيمة F لمعنوية نموذج الانحدار بلغت (455.330) بمستوى دلالة $Sig = 0.000 < 0.05$ مما يدل على صلاحية النموذج و قدرته التفسيرية للعلاقة بين المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

الجدول رقم (12) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.170	0.131		8.950	0.000

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

0.00	21.33	0.832	0.033	0.70	المعاملة
0	8			2	اللطيفة

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (12) نجد:

- أن الزيادة بقيمة وحدة واحدة في المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية سيقابله زيادة في الإيرادات بمقدار (0.702) و التي تدل على أثر طردي قوي للمعاملة اللطيفة للمكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا محل الدراسة بمستوى دلالة $\text{Sig} < 0.05$.

و بالتالي يمكننا القول:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية وتحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

الفرضية الفرعية الثانية

الجدول رقم (13) معامل الارتباط و التحديد لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.876	0.767	0.766	0.16027

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (13) نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل الثاني (الكفاءة) والمتغير التابع (تحسين الإيرادات) بلغت $R = 0.876$ و التي تدل على علاقة ارتباطيه قوية بينهما. حيث أن (87.6%) من التغيرات في تحسين الإيرادات تعزى للتغيرات في كفاءة المكاتب الأمامية، و النسبة الباقية (12.4%) تعود لمتغيرات أخرى غير مدروسة.

الجدول رقم (14) اختبار معنوية نموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.120	1	17.120	666.492	0.000
	Residual	5.189	202	0.026		
	Total	22.309	203			

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (14) نجد أن قيمة F لمعنوية نموذج الانحدار بلغت (666.492) بمستوى دلالة $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$ مما يدل على صلاحية النموذج و قدرته التفسيرية للعلاقة بين الكفاءة في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

الجدول رقم (15) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.888	0.080		23.464	0.000
	الكفاءة	0.568	0.022	0.876	25.817	0.000

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (15) نجد:

- أن الزيادة بقيمة وحدة واحدة في الكفاءة في المكاتب الأمامية سيقابله زيادة في تحسين الإيرادات بمقدار (0.568) و التي تدل على أثر طردي قوي لكفاءة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا. بمستوى دلالة $Sig < 0.05$.

بالتالي يمكننا القول:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

لفرضية الفرعية الثالثة

الجدول رقم (16) معامل الارتباط و التحديد لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Mod el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.776	0.602	0.600	0.20970

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (16) نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل الثالث (البيئة المادية) والمتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) بلغت $R = 0.776$ و التي تدل على علاقة ارتباطيه قوية بينهما. حيث أن (77.6%) من التغيرات في تحسين الإيرادات ،تعزى للتغيرات في البيئة المادية في المكاتب الأمامية ، و النسبة الباقية (22.4%) تعود لمتغيرات أخرى غير مدروسة.

الجدول رقم (17) اختبار معنوية نموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.425	1	13.425	305.292	0.000
	Residual	8.883	202	0.044		
	Total	22.309	203			

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (17) نجد أن قيمة F لمعنوية نموذج الانحدار بلغت (305.292) بمستوى دلالة $Sig = 0.000 < 0.05$ مما يدل على صلاحية النموذج و قدرته التفسيرية للعلاقة بين البيئة المادية في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا..

الجدول رقم (18) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.247	0.155		8.044	0.000

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

	البيئة المادية	0.76 4	0.044	0.776	17.47 3	0.00 0
--	----------------	-----------	-------	-------	------------	-----------

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (18) نجد:

- أن الزيادة بقيمة وحدة واحدة في البيئة المادية في المكاتب الأمامية سيقابله زيادة في الإيرادات بمقدار (0.568) و التي تدل على أثر طردي قوي للبيئة المادية في المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا بمستوى دلالة $.Sig < 0.05$

و بالتالي يمكننا القول:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا .

الجدول رقم (19) معامل الارتباط المشترك و التحديد المشترك لنموذج الانحدار المتعدد

لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.924	0.853	0.850	0.12841

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (19) نجد:

- إن معامل الارتباط المشترك بين أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة (كمتغيرات مستقلة) و تحسين إيرادات الفندق (كمتغير تابع) يبلغ $R=0.924$ و تدل على علاقة قوية جدا

بينهم،

حيث أن (92.4%) من التغيرات في تحسين الإيرادات تعزى للتغيرات في أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة (المعاملة اللطيفة - الكفاءة - البيئة المادية)، و النسبة الباقية (14.7%) تعود لمتغيرات أخرى غير مدروسة.

الجدول رقم (20) اختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.027	4	4.757	288.460	0.000
	Residual	3.282	199	0.016		
	Total	22.309	203			

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (20) نجد:

أن قيمة F لمعنوية نموذج الانحدار المتعدد بلغت (288.460) بمستوى دلالة $Sig = 0.000 < 0.05$ مما يدل على صلاحية النموذج و قدرته التفسيرية للعلاقة بين أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

الجدول رقم (21) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.950	0.120		7.919	0.000
	المعاملة اللطيفة	0.331	0.034	0.393	9.636	0.000
	الكفاءة	0.267	0.038	0.412	6.997	0.000
	البيئة المادية	0.111	0.049	0.113	2.269	0.024

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (21) نجد معنوية تأثير كل من:

- متغير المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية بقوة تأثيرية بلغت 0.331 وبمستوى دلالة $Sig < 0.05$ و التي تدل على اثر طردي للمعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

- متغير كفاءة المكاتب الأمامية بقوة تأثيرية بلغت 0.267 وبمستوى دلالة $Sig < 0.05$ والتي تدل على اثر طردي لكفاءة المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا..

- متغير البيئة المادية في المكاتب الأمامية بقوة تأثيرية بلغت 0.111 وبمستوى دلالة $Sig < 0.05$ و التي تدل على اثر طردي للبيئة المادية في المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا.

بالتالي يمكننا القول:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المكاتب الأمامية و تحسين الايرادات في فندق جوناذا.

النتائج و المقترحات

النتائج

من خلال ما سبق توصلت الباحثة الى جملة من النتائج ، يمكن عرضها كما يلي :

- 1- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة المكاتب الامامية و تحسين الايرادات في فندق جوناذا .
- 2- يوجد اثر طردي للمعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا، بقوة تأثيرية بلغت 0.331 .
- 3- يوجد اثر طردي لكفاءة المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا.، بقوة تأثيرية بلغت 0.267.
- 4- يوجد اثر طردي للبيئة المادية في المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا، بقوة تأثيرية بلغت 0.111.
- 5- معامل الارتباط المشترك بين أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة (كمتغيرات مستقلة) و تحسين ايرادات الفندق (كمتغير تابع) يبلغ $R=0.924$ و تدل على علاقة قوية جدا بينهم.

- 6- (92.4%) من التغيرات في تحسين الإيرادات تعزى للتغيرات في أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة (المعاملة اللطيفة - الكفاءة - البيئة المادية)، و النسبة الباقية (14.7%) تعود لمتغيرات أخرى غير مدروسة.
- 7- أن العاملون في المكتب الامامي للفندق المدروس يحسنون التصرف بسرعة و لباقة مع العملاء دون أي تحيز أو تمييز.
- 8- يمتلك الفندق مدخل جميل و جذاب وغيره من الأثاث العصري المريح في المكاتب الأمامية. كما يراعي الفندق مزايا التدفئة والتبريد و الرطوبة و توفير موقف مناسب و منظم للسيارات.
- 9- يمتلك موظفو المكتب الامامي مهارات التواصل و حل المشاكل بما في ذلك توقع احتياجات العميل وتلبيتها في الوقت المناسب بسهولة و سرعة .

المقترحات

- بناء على النتائج التي تم التوصل اليها ، قدمت الباحثة مجموعة من المقترحات لضمان تحسين إيرادات الفندق بمشاركة موظفي المكاتب الامامي و ذلك من خلال ما يلي :
- 1- التركيز على البيئة المادية للمكتب الامامي في فندق العينة المدروسة و ذلك من خلال استخدام احدث الاجهزة و التقنيات و التطبيقات المستخدمة في صناعة الضيافة مثل نظام إدارة الممتلكات و نظام إدارة الإيرادات الذي يساعد الفندق على تحسين قرارات التسعير .
 - 2- بناء علاقات قوية مع العملاء و ذلك من خلال استخدام المكتب الامامي لنظام إدارة العلاقات مع العملاء ، حيث يقوم هذا النظام بتخزين المعلومات المتعلقة بالعملاء و تفضيلاتهم و سجل الشراء.
 - 3- تطوير استراتيجيات تستفيد من نقاط القوة للمكتب الامامي يمكن ان يؤدي الى تحسين الإيرادات و تحسين تجارب العملاء ، مثلا يمكن تطوير استراتيجيات المبيعات و التسويق و التي تشمل على تقديم ترقية مجانية للعملاء أو خصومات على الخدمات الفندقية المقدمة ، خصومات على الحجوزات.

- 4- توفير برامج تدريب مستمرة لطاقم العمل في المكتب الامامي ليبقى على اطلاع دائم و مستمر بالعروض الترويجية و تطوير حملات تسويقية مستهدفة تروج لمرافق و خدمات الفندق (كاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي و تشجيع العملاء على ترك تعليقات ايجابية حول إقامتهم في الفندق).
- 5- تقديم حوافز للعاملين في المكتب الامامي لزيادة الايرادات في الفندق (مكافآت او عمولات على البيع).

صعوبات البحث

نلاحظ مما سبق ، إن الباحثة قد تعرضت لبعض الصعوبات عند إجرائها لهذه الدراسة تمثلت بما يلي :

- 1- قلة المراجع و الدراسات الحديثة المتعلقة بمشكلة البحث و هو "تحسين الايرادات".
- 2- قلة المراجع و الدراسات الحديثة المتعلقة بموضوع "إدارة المكاتب الأمامية".
- 3- انزعاج بعض العملاء و عدم تجاوبهم و تعاونهم مع الباحثة في الاجابة عن اسئلة الاستبيان .

المراجع

المراجع العربية

- 1- أمينة عطوب و عزون، منيرة ،" دور وظيفة الاستقبال في تحسين صورة الخدمة الفندقية "- دراسة حالة فندق دار العز (جيجل)، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص: تسويق فندقي و سياحي، الجزائر ، 2019، ص45-ص47.

2- أحمد نور (2000) ، المحاسبة المالية ، المبادئ و المفاهيم و الاجراءات
المحاسبية و المعايير الدولية و العربية و المصرية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية
، ص181.

3- حمود حمير، 2018، تنمية الكفاءات و دورها في تحسين أداء الموارد البشرية
بالمنظمة ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم
التجارية ، جامعة سطيف، الجزائر، ص162.

4- د. رنا داود دور موظفي المكاتب لأمامية في تحقيق رضا العملاء (دراسة ميدانية
في فنادق 4 نجوم في مدينة طرطوس) ، مجلة جامعة البعث ، مجلد 43، العدد 26،
2021 م ، كلية السياحة -جامعة طرطوس ، ص45-ص84.

5- أ. زاهر جمعة ، 2022-2023م ، تقنية استقبال فندقي -المكاتب الأمامية في
الفنادق ، المعهد التقاني للعلوم السياحية و الفندقية في ريف دمشق ، و زارة
السياحة ، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، دمشق ، سورية، ص2.

6- محمد منير البردقاني ، دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات في فنادق
4-5 نجوم في مدينة دمشق ، مجلة جامعة البعث للعلوم الانسانية ، مج 39،
ع74، ص45-73.

7- محمد مصطفى الحجاج و آخرون ، 2022، البيئة المادية و أثرها على أداء
الموظفين ، دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع الزهراء ووكالة فرجي -
ليبيا، مجلة دراسات الانسان و المجتمع ، العدد 20 ، ص 6.

المراجع الأجنبية

- 1- Ahmed Ismail , Front Office Operations and Management ,
COPYRIGHT © 2002 by Delmar, a division of Thomson
Learning, Inc. Thomson Learning™ is a trademark used
herein under license pp: (119).

- 2- Bardi A James ,. (Hotel Front Office Management) , carrer Ltd , London , 1990 P :183 .
- 3- .Elaine M Balkoulis (2007). Exploiting Revenue Management in SPAS, Op. cit, P7.
- 4- Firas j Al-Shakhsheer, & others , Improving Hotel Revenue through the Implementation of a Comprehensive Dynamic Pricing Strategy: A Conceptual Framework and Empirical Investigation of Jordanian Hotel , Business Management Dynamics Vol.7, No.06, Dec 2017, pp.19-33.
- 5- Nguyen Hanh Huyen My,2019, Optimizing The Role Of Hotel Front Office Staff In Modern-Day Revenue Management, Saimaa University of Applied Sciences ,Faculty of Tourism and Hospitality, Imatra Degree Programme in Hotel, Restaurant and Tourism Management, thesis ,2019.
- 6- Rana Farhan, , , "The Effect Of Front Desk Employees Characteristics On Customer Satisfaction : An Empirical Evidence From Norwegian And Pakistani Respondents, master's thesis, faculty of social sciences, Norwegian school of hotel management, 2020.
- 7- Shao Yuchao. (The Effect Of Front Desk Employees' Characteristics On The First Impression Of Customers And Customers' Satisfaction). A Thesis presented to the Faculty of the Graduate School.University of Missouri.

- 8- Soheil Yousef Sibdari. (2005). Essays in Revenue Management and Dynamic Pricing, Case Study, Virginia Polytechnic Institute and State University, P21.

مراجع الكترونية

- 1- .<https://uomustansiriyah.edu.iq>
- 2- .<https://www.facebook.com>
- 3- <https://fastercapital.com/arabpreneur/>
- 4- : www.tutorialspoint.com
- 5- <https://hmhub.in/front-office-equipments/>