



حوضي من عدل ... إلى عمان البقاء
جامعة البلقاء التطبيقية



دور الريادة الاستراتيجية على جودة الخدمات في فنادق العاصمة الأردنية عمان

خالد منذر موسى لطفي و أ.د. مروان محمد عبد النصور

كلية الأعمال/ جامعة البلقاء التطبيقية

المخلص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور الريادة الاستراتيجية على جودة الخدمات في فنادق العاصمة الأردنية عمان، اعتمدت الدراسة المنهج (الكمي) عبر أسلوب الدراسات المسحية بإجراء تحليل وصفي لأهم خصائص العينة، ولتحقيق اهداف الدراسة بالإجابة على فرضياتها وأسئلتها تم تطوير استبانة متضمنة أسئلة تقيس متغيرات الدراسة وتوزيعها على العاملين في كافة المستويات الإدارية في فنادق العاصمة الأردنية البالغ عددها (146) فندقاً، بلغ عدد المستجيبين للاستبانة (328) شخص، تم تحليل بيانات الاستبانات واختبار فرضياتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) عبر اختبارات الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وباستخدام برنامج (AMOS) عبر اختبارات SME و CFA.

توصلت الدراسة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية بلغت (55%) للريادة الاستراتيجية بأبعادها (الابتكار، الابداع، المخاطرة، المبادرة) على جودة الخدمات عند مستوى الدلالة يساوي (0.05) في فنادق العاصمة عمان. أوصت الدراسة بضرورة إشراك العاملين في عملية صنع القرار، وتقديم نماذج سابقة لموظفين مبدعين، وأكدت على أهمية توفير مخصصات للبحث والتطوير والخطط الاستباقية لمجابهة المخاطر، كما حثت الدراسة على التعاون المشترك مع المنافسين بهدف التكامل.

الكلمات المفتاحية: فنادق، ريادة الإستراتيجية، جودة الخدمات، عمان

