

# تقييم إستراتيجيات إنعاش الخدمة بعد فشلها وأثرها على جودة الخدمة المقدمة: منظور إداري لسلاسل مطاعم الخدمة السريعة المحلية

## الملخص العربي

تعد طرق إعادة إنجاح الخدمة هامة جدا لمؤسسات الضيافة. إعادة إنجاح الخدمة تتم وفق ثلاث استراتيجيات هامة تتمحور الأولى حول العميل والثانية حول العمليات المختلفة لإنتاج الخدمة والثالثة حول العاملين. يهدف هذا البحث لإلقاء الضوء وتحليل هذه الاستراتيجيات الثلاثة لبيان مدى أهميتها لمطاعم الخدمة السريعة والعملاء مستهلكي هذه الخدمات. تبلورت فروض الدراسة في تحليل الفروق المعنوية بين متوسطات الموافقة لمقدمي الخدمة والعملاء فيما يخص هذه الاستراتيجيات. تم استخدام الاستبيان المغلق لجمع بيانات الدراسة. بلغت نسبة المشاركة الإيجابية (معدل الاستجابة) من مقدمي الخدمة ٨٢.٥% (١٢٣) استبيان. وبلغت نسبة المشاركة من العملاء ٦٨.٤% (١٧١) استبيان. توصلت الدراسة لوجود فروق بين مجموعتي الباحثين حول بعض المتغيرات واتفاقهم حول مجموعة أخرى من العناصر داخل الدراسة. اتفق الجميع على أهمية إعادة تصحيح الخدمة بعد الإخفاق وأنها تحقق مجموعة من الفوائد الهامة للطرفين. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات للدراسات المستقبلية.

**الكلمات الدالة/ المفتاحية:** صناعة الضيافة والفنادق، عملية إنجاح الخدمة، الجودة، مطاعم الخدمة السريعة