

بحث رقم (7)

إستخدام Mixed methods research لنمذجة قياس الأداء الفندقى فى مصر: دراسة حالة لإحدى سلاسل الفنادق

الملخص

يهدف هذا البحث إلى إقتراح نموذج (مودل) ديناميكى لقياس وعمل مقارنات مرجعية للأداء الفندقى فى قسم الأغذية والمشروبات. هذا النموذج يتضمن ثلاثة مراحل متتابع؛ أولاً، تحديد مقاييس الأداء المستخدمة فى الفنادق ؛ يتبعه حساب الأداء بإستخدام تطبيق LINGO و تحليل البيانات التطويقي Data Envelopment Analysis؛ ثم مقارنة مؤشرات الأداء مع المنافسين . تتمثل منهجية هذا البحث الكيفى المعتمد على دراسة الحالة وإسخدام طرق جمع بيانات مختلطة مثل (20 مقابلة متعمقة، مناقشات جماعية، تحليل أرشيفى (وثائقى)، و الملاحظة المباشرة).تم إستخدام بيانات مالية (2007-2016) لعمل حسابات الأداء والمقارنات المرجعية. أظهرت نتائج المقابلات العديد من طرق ووسائل قياس الأداء مثل (الإختيار الموجه، قوائم ترتيب الوظيفة، طريقة 360 درجة، وسيلة مسلسل النتائج، مقاييس نماذج السلوك BARS)، فى حين انه لم يستدل على تطبيق كروت الأداء المتوازن. أكدت النتائج الكمية الخاصة بترتيب DEA وحسابات الأداء كل عام أمثلة لأى عام كانت أعلى قيمة للأداء وفى أى فندق كان أو قسم. يسهم النموذج والمودل المقترح فى إمكانية عمل مقارنة لأداء فنادق مختلفه وتقديم بعض القرارات المتعلقة بالتحسين لإدارة الفنادق.

الكلمات الدالة: الطرق المختلطة؛ تحليل DEA؛ BARS؛ الأداء الفندقى، المقارنة المرجعية؛ مصر