الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جـــامعة سطيـــف 1 فرحـات عبـاس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
القسم: علوم التسيير

مـــــــــــــذكـــــــــــــرة
مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة المـاستر

في علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

الموضوع:

دور القيادة الادارية في تحسين جودة الخدمة الفندقية
دراسة حالة فندق الوردة الذهبية –سطيف-

إعداد الطالب (ة):
شايب ياسمينة ملاك الرحمن
عبدلي فاطمة الزهراء

تحت إشراف:
د. شاوي صباح

تاريخ المناقشة:
29/06/2026

لجنة المناقشة		
الصفة	**الأساتذة**	**الرتبة العلمية**
رئيس	غجاتي أحلام	أستاذ محاضر قسم ب
مشرف	شاوي صباح	أستاذ محاضر قسم ب
مناقش	بوحرود فتيحة	أستاذ التعليم العالي

السنة الجامعية:2025-2026

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة الإدارية في تحسين جودة الخدمة الفندقية من خلال دراسة حالة فندق الوردة الذهبية-سطيف-، وتمحورت الدراسة حول قياس أثر أبعاد القيادة الإدارية المتمثلة في نمط القيادة، فرق العمل، والتحفيز، على جودة الخدمة الفندقية بأبعادها المختلفة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 45 موظفا بفندق الوردة الذهبية، كما تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة.

خلصت الدراسة في مجملها إلى وجود مستوى تقييم مرتفع لواقع ممارسات القيادة الإدارية ومستوى جودة الخدمة الفندقية داخل فندق الوردة الذهبية-سطيف-، كما أثبتت النتائج الإحصائية وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الإدارية في تحسين جودة الخدمة الفندقية، مما يؤكد الدور المحوري والفعال الذي تلعبه الممارسات القيادية، ولا سيما بعد فرق العمل كونه البعد الأكثر تأثيرا حيث حاز على أعلى تقييم ضمن أبعاد القيادة الإدارية ويليه بعد نمط القيادة المتبع، ثم بعد التحفيز بتقييم أقل نسبيا، كركيزة أساسية للارتقاء بمستوى الأداء الخدمي ونيل رضا النزلاء وتنافسية المنشأة الفندقية.

الكلمات المفتاحية :

القيادة الإدارية؛ جودة الخدمة الفندقية؛ نمط القيادة؛ فرق العمل؛ التحفيز؛ فندق الوردة الذهبية.

Abstract:

This study aimed to identify the role of administrative leadership in improving hotel service quality through a case study of the Golden Rose Hotel in Sétif. The study focused on measuring the impact of the dimensions of administrative leadership, namely leadership style, teamwork, and motivation, on hotel service quality and its various dimensions. The descriptive-analytical approach was adopted, and a questionnaire was used as the primary tool for data collection from a sample of 45 employees at the Golden Rose Hotel. The collected data

were analyzed using a set of appropriate statistical methods to test the study hypotheses.

The study concluded that there was a high level of evaluation of both administrative leadership practices and hotel service quality within the Golden Rose Hotel in Sétif. The statistical results also confirmed the existence of a statistically significant effect of administrative leadership on improving hotel service quality, highlighting the pivotal and effective role of leadership practices. Teamwork emerged as the most influential dimension, receiving the highest evaluation among the dimensions of administrative leadership, followed by leadership style, while motivation received a relatively lower evaluation. These findings emphasize the importance of administrative leadership as a fundamental pillar for enhancing service performance, achieving guest satisfaction, and strengthening the competitiveness of hotel establishments.

Keywords :

Administrative Leadership; Hotel Service Quality; Leadership Style; Teamwork; Motivation; Golden Rose Hotel.

Résumé :

Cette étude visait à identifier le rôle du leadership administratif dans l'amélioration de la qualité du service hôtelier, à travers une étude de cas de l'hôtel Golden Rose – Sétif. L'étude s'est concentrée sur la mesure de l'impact des dimensions du leadership administratif — à savoir le style de leadership, le travail d'équipe et la motivation — sur les différentes dimensions de la qualité du service hôtelier. L'approche descriptive-analytique a été adoptée, et un questionnaire a été utilisé comme principal outil de collecte de données auprès d'un échantillon de 45 employés de l'hôtel Golden Rose. Les données ont été analysées

à l'aide d'un ensemble de méthodes statistiques appropriées pour tester les hypothèses de l'étude.

L'étude a conclu, dans l'ensemble, à un niveau d'évaluation élevé concernant à la fois la réalité des pratiques de leadership administratif et le niveau de qualité du service hôtelier au sein de l'hôtel Golden Rose – Sétif. Les résultats statistiques ont également confirmé l'existence d'un effet statistiquement significatif du leadership administratif sur l'amélioration de la qualité du service hôtelier, ce qui confirme le rôle central et efficace joué par les pratiques de leadership — notamment la dimension du travail d'équipe, qui s'est avérée la plus influente, ayant obtenu la meilleure évaluation parmi les dimensions du leadership administratif, suivie de la dimension du style de leadership, puis de la dimension de la motivation avec une évaluation relativement plus faible — en tant que pilier fondamental pour l'amélioration de la performance du service, la satisfaction des clients et la compétitivité de l'établissement hôtelier.

Mots-clés :

Leadership administratif ; Qualité du service hôtelier ; Style de leadership ; Travail d'équipe ; Motivation ; Hôtel Golden Rose.