

بحث بعنوان

أساسيات مهنة إستقبال العملاء

فاطمة فالح محمد المرزوق

آذنة

الديوان

الملخص

تتحدث الباحثة عن أساسيات وظيفة الإستقبال حيث يستقبل موظف الاستقبال زوار المؤسسة أو المنشأة التي يعمل فيها فور قدومهم ويحييهم بابتسامة ثم يجيب أسئلتهم ويبلغ زملائه الموظفين أو مديري المنشأة بحضور الزوار وما يحتاجونه ، يعمل موظف الاستقبال في أماكن مختلفة تشمل الفنادق والمؤسسات الحكومية والشركات والمستشفيات، وتكون رواتب موظف الاستقبال في الشركات والفنادق والمستشفيات جيدة مقارنة بغيرها من الوظائف؛ كما تتوفر فيها خيارات العمل الجزئي والعمل بالساعة.

Abstract

The researcher talks about the basics of the reception job, where the receptionist receives the visitors of the institution or facility in which he works as soon as they arrive and greets them with a smile, then answers their questions and informs fellow employees or facility managers of the presence of visitors and what they need. The receptionist works in different places including hotels, government institutions, companies and hospitals, and salaries are The receptionist in companies, hotels and hospitals is good compared to other jobs; Part-time and hourly work options are also available.

موظف الاستقبال يعتبر هو الواجهة المقابل لأي شركة يعمل بها فهو من يهتم بكل تفاصيل العملاء والزوار ويرحب بهم ويجب على الاتصالات الهاتفية ويستقبل المشكلات التي يقابلها ا لعملاء ويحاول مساعدتهم ليس ذلك فقط بل أنه يقوم بمساعدة جميع الموظفين بالشركة وتقديم بعض الحلول التي تفيد في حل بعض ما يقابلونه من مشكلات كما أنها وظيفة تعتمد في المركز الأول على سرعة البديهة واللباقة في الحديث وحسن الاستماع. (بن عيشي, ع., عمار, بن واضح & الهاشمي 2018)

لا يمكن الاستغناء عن موظف الاستقبال في أي من الشركات والمؤسسات مهما كان حجمها سواء مؤسسة أو شركة كبيرة أو صغيرة وفي شتى المجالات العملية ونجدها أيضًا في الفنادق وبذلك فإنه يطرأ عليها بعض التغيرات فهي وظيفة في ظاهرها تحمل نفس المهام لكنها تختلف باختلاف الشركة وما تقدمه من خدمات للعملاء، موظف الاستقبال له أهمية كبيرة في المؤسسات بشكل عام على اختلاف أنواعها، ولكن لا بد من معرفة مهارات موظف الاستقبال الأساسية من قبله ومن قبل من يعينه كي يؤدي تلك المهمة بالطريقة المثلى، وفيما يلي نستعرض معكم أهم مهارات موظف الاستقبال للوصول إلى أفضل أداء بها ونعرف كل ما يتعلق بهذه الوظيفة. (خليفة, عفاف بخيت, & احمد إبراهيم أبوسن 2013)

مشكلة البحث

إن الإقبال على وظيفة الإستقبال أصبح ذا أهمية كبيرة وأصبحت هي ذات طابع مهم ولها مكانتها في المؤسسات فهي واجهة الشركة ومن يعمل بها يكون هو مركز الاهتمام من العملاء حيث أنه يعكس مدى مكانة المؤسسة ، فهو أول من يتحدث معه العميل ويأخذ منه الانطباع الأول عن الشركة فإذا كان لا يمكنه

<https://jasps.com>

التحدث بأسلوب لبق وعلى دراية بأداب الحديث وحسن الاستماع كان ذلك مؤشر رفض للعميل وقد يجعله يلغي فكرته عن التعامل مع المؤسسة.

أهداف البحث

الهدف الرئيسي لهذا البحث هو بيان أساسيات وظيفة استقبال العملاء وينبثق من ذلك عدة أهداف ومنها :

توضيح مفهوم الإستقبال

وظائف موظف الإستقبال

اسئلة البحث

ما المقصود بمهنة الإستقبال؟

ما هي أهمية موظف الاستقبال؟

ما هي وظائف موظف الاستقبال؟

ما هي مهارات موظف الإستقبال؟

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في ان وظيفة الاستقبال لها دور كبير في نجاح عمل المؤسسات المختلفة ، ولذلك لأنها تعتمد كلياً على التعامل مع العملاء واستقبالهم وبالتالي يجب أن يكون لدى موظف الاستقبال عدة مهارات حتى تخوله أن يكون في هذه الوظيفة .

الدراسات السابقة

دراسة (بن عيشي, ع.ع, عمار, بن واضح & الهاشمي. (2018)) بعنوان دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية ، يُعد النشاط الفندقي من أهم الأنشطة الاقتصادية المتطورة في جميع أنحاء العالم، ويتوقف نجاح المنشآت الفندقية على نجاح إدارتها ومدى تفهمها لطبيعة التنظيم الإداري، وكذلك كفاءة المورد البشري. إن تدريب الموارد البشرية عامل من عوامل تحقيق جودة الخدمات الفندقية وتحقيق ميزة تنافسية بهذا القطاع، وقد رأى الباحثان أنه من الضروري إلقاء نظرة على عملية التدريب وأهميته في رفع كفاءة الموارد البشرية العاملة بالفنادق والأثر الذي يتركه ذلك في تحسين مستوى الخدمات الفندقية. كما يعد موضوع جودة الخدمة الفندقية من الموضوعات التي نالت اهتمام الباحثين في مجال التسويق والسياحة، وخاصة الذين يبحثون عن إشباع حاجات ورغبات واحتياجات زبائنهم، فقد أدركت المنظمات الخدمية ومنها الفنادق أن تقديم خدمة بجودة مرتفعة يُعد أكثر الأساليب فعالية لضمان تفوق المنظمة الخدمية على منافسيها، حيث تستطيع المنظمة الخدمية أن تضمن لنفسها مركزاً تنافسياً متميزاً بين المنظمات المنافسة من خلال تقديم خدمة بجودة تتوافق مع متطلبات الزبائن.

تهدف الدراسة إلى معرفة دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية، وهي دراسة ميدانية للفنادق التالية: فندق الزيبان، فندق نسيب، فندق حمام الصالحين بولاية بسكرة، فندق القلعة بولاية المسيلة. ومن أجل تحقيق ذلك قام الباحثان باختيار عينة عشوائية مكونة من (مدير فندق، ورئيس قسم، ورئيس فرع، ورئيس مجموعة) بلغ عددهم 70 رئيساً من الأفراد العاملين في الفنادق، وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ارتباط بين تدريب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية. وأن هناك

<https://jasps.com>

دور لتدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية. كما أوصت الدراسة على الاستمرارية في التدريب الموارد البشرية حيث إنها تؤثر بوضوح في تحسين جودة الخدمات الفندقية في الجزائر.

دراسة (الشنهابي, و. ز. ا., & وائل زكريا الصاوي. (2022)) بعنوان تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة ، هدفت هذه الدراسة: إلى وضع نموذج للشبكات العصبية الاصطناعية في تقدير حجم الطلب على خدمات الرعاية الصحية بمستشفيات جامعة المنصورة بصفة خاصة، والمستشفيات الجامعية والحكومية بصفة عامة، وكذلك في تقدير حجم الطلب على الخدمات المتفرعة من هذه الخدمات بما فيها خدمات الاستقبال بهذه المستشفيات.

وإستخدمت الدراسة الأدوات التالية: 1- استخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع هذه البيانات التي تتطلبها طبيعة فروض هذه الدراسة، وذلك لتجميع البيانات من مفردات عينة البحث بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة 2- كما استخدم الباحث عدة أساليب إحصائية في تحليل البيانات وهي) المتوسط الحسابي- السلاسل الزمنية إتجاه عام - الانحدار المتعدد المتدرج - معامل الإتفاق لكندل- اختبار ت) 3- استخدام الباحث برنامج الحزم الإحصائية SPSS18،

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: 1- عدم استخدام نموذج المتوسط الحسابي، واستخدام نموذج الشبكات العصبية الاصطناعية في عملية التنبؤ في مستشفيات جامعة المنصورة 2- تعميم عمليات التنبؤ على كل خدمات الرعاية الصحية بمستشفيات جامعة المنصورة بصفة خاصة، والمستشفيات الجامعية والحكومية بصفة عامة، حيث تعتبر هذه الدراسة دليل وإرشاد إلى كيفية إجراء هذه التنبؤات 3- استخدام

<https://jasps.com>

خبراء متخصصون في إعداد التنبؤات الخاصة بأعداد المرضى المترددين على خدمات الرعاية الصحية بمستشفيات جامعة المنصورة بصفة خاصة، والمستشفيات الجامعية والحكومية بصفة عامة، حيث يستوعبون الفكر والمفهوم المتعلق باستخدام الأساليب الإحصائية المتقدمة في ذلك.

دراسة (الغامدي، عبد الله بن درويش، & مشرف. (2006)) بعنوان تقويم أداء موظفي الاستقبال في المستشفيات العسكرية ، تتمثل أهمية الدراسة في إعطاء صورة واضحة عن مستوى كفاءة أداء موظفي الاستقبال في المستشفى العسكري بمدينة الرياض والخرج من وجهة نظر المسؤولين عنهم، وعن مستوى رضا المراجعين عن فاعلية أداء موظفي الاستقبال في المستشفى العسكري بمدينة الرياض والخرج، وعن الاختلافات (الفروقات) في مستوى رضا المراجعين عن فاعلية أداء موظفي الاستقبال في المستشفى العسكري بمدينة الرياض والخرج باختلاف المستشفى والإدارات التي يعمل الموظفون بها، وعن أهم العوامل المتعلقة بالمناخ التنظيمي السائد في مكاتب الاستقبال بالمستشفى العسكري بمدينة الرياض والخرج والتي تؤثر على مستوى أداء الموظفين في هذه المكاتب.

دراسة (خليفة، عفاف بخيت، & احمد إبراهيم أبوسن. (2013)) بعنوان أثر جودة علاقات العملاء في تحسين عائد المبيعات ، تناول الباحث موضوع اثر جودة علاقات العملاء في تحسين عائد المبيعات ؛دراسة حالة شركة دايهاتسو موتور (س) ؛ وتكمن مشكلة هذا البحث في تجاهل المنشآت لمفهوم علاقات العملاء كمفهوم مؤثر علي عائد المبيعات بالمنشأة ؛ويهدف البحث الى تسليط الضوء علي العملاء وعلاقاتهم بالمنشأة . كما يهدف إلي لفت انتباه المنشآت الصناعية والخدمية وجهات الاختصاص بأهمية الدور المتعاظم الذي تلعبه علاقات العملاء داخل المنشأة كدور أساسي ومكمل للإدارات الأخرى . يفترض البحث

<https://jasps.com>

ان جودة اداء علاقات العملاء والتميز في خدمة العملاء واستخدام أساليب قياس رضا العملاء واستفتاء آرائهم تؤدي رضا العملاء والحفاظ عليهم ومن ثم زيادة عائدات على المبيعات اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإغراض هذا البحث ؛وكانت مصادر المعلومات الرئيسية لجمع المعلومات متمثلة في الأشخاص الذين لديهم معلومات من خلال ممارساتهم وتجاربهم وخبرتهم الطويلة في هذا المجال وقد استخدم الباحث للحصول على هذه المعلومات وسيلتي الاستبانة والمقابلة الشخصية و.الملاحظة ؛ بالإضافة الى المصادر ثانوية تتمثل الكتب والدوريات والسجلات وأوراق العمل والدراسات الخاصة بمفاهيم علاقات العملاء . وقد واجهت الباحث صعوبات جمة تتعلق بشح مصادر المعلومات بالإضافة الى احجام البعض عن الافصاح عن المعلومات بدعوى السرية او ان هذا الامر يحتاج الى تصديق من جهات عليا . الفصل الاول من هذه الدراسة كان عبارة عن المقدمة ويشمل خطة البحث والدراسات السابقة ؛ الفصل الثاني الذي ركز فيه الباحث عن مفهوم رضا العملاء وارتباطه بنجاح المنشأة ؛ ويشمل تعريف العملاء وأنواعهم وكيفية التعامل معهم ؛لوصول لرضا العملاء الذين هم محور نجاح المنشأة وذلك بالاهتمام بهم والمحافظة على الحاليين منهم وكيفية استقطاب العملاء والسيطرة على الغاضبين منهم للوصول لرضا العملاء 0 اما الفصل الثالث فقد شمل ادبيات البحث فيما يتعلق بمفهوم العملاء وتعريفهم من حيث النشأة ؛التعريف ؛الأهداف والأهمية وعلاقات علاقات العملاء بمفاهيم اخرى تتمثل في الجودة والعلاقات العامة وارتباطها بتحسين فرص البيع ثم المشاكل والمعوقات اما الفصل الرابع فقد شمل دراسة الحالة ؛من حيث وصف لشركة دايهاتسو موتور(س) ؛حيث تم وصف شامل لأنشطة الشركة ثم عرض وتحليل بيانات الاستبانة التي تم جمعها بغرض قياس رضا العملاء ، عبر معايير تتمثل في جودة الخدمة والتميز التي تؤدي الى رضاؤهم ؛ ومن ثم تنعكس عائدات من المبيعات ؛ وقد توصل الباحث لعدد من النتائج واهم هذه النتائج التي توصل اليها الباحث ؛ان الشركة تطبق

<https://jasps.com>

نظاما يهتم بعلاقات العملاء 0-د- و يرتبط بالرضا عن جودة والتميز ويهدف الى استقطاب عملاء جدد والحفاظ على الحاليين منهم ، هو مقياس لمدى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة لتحقيق و تجاوز توقعات العملاء . و تتلخص اهم التوصيات ؛ في ان الباحث يوصى بالاهتمام بأنظمة لعلاقات العملاء ؛ وذلك بتعزيز الاستماع لصوت العملاء عبر قنوات اتصال دائم لفهم توقعاتهم واهتماماتهم وشرح طبيعة خدمات المنشأة ؛و شكرهم على اختيارهم للمنشأة . و كما يوصى الباحث بمقترح لرضا العملاء يثمن من علاقات العملاء ويجعلها ميزة تنافسية كمفهوم جديد ورؤية متجددة يعزز من مفهوم الاهتمام بالعملاء عبر عملية الاصغاء الى صوت العملاء ومن ثم مقابلة توقعات العملاء وتجاوزها وذلك بالتميز فى الخدمة والمنتج وصولاً الى رضا العملاء

ما هي وظيفة الإستقبال

موظف استقبال هو شخص محترف في إدارة مكتب الاستقبال سواء في الشركات أو المؤسسات أو الفنادق وغيرها، ويعد واجهة المكان ونقطة الاتصال الأولى للعملاء، كما يقوم بالعديد من المهام الإدارية المتنوعة ويجب أن يمتلك الموظف مجموعة كبيرة من المهارات الشخصية التي تمكنه من التعامل مع العملاء بشكل لائق وتكوين لديهم صورة ممتازة عن الشركة، فإذا كنت ترغب في العمل بتلك المهنة ، يُمكن تصنيف طبيعة عمل موظف الاستقبال المكتبية ضمن الأعمال الإدارية حيث تكمن المهام الرئيسية لموظف الاستقبال في القيام بجميع الوظائف الأساسية التي تتمثل في استقبال الزبائن، والقيام بالحجوزات، ومهام أمين الصندوق، بالإضافة إلى المهام الإدارية الأساسية مثل الرد على المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني واستفسارات العملاء، والمزيد من المهام المكتبية الأخرى. (خليفة، عفاف بخيت, & احمد إبراهيم أبوسن 2013)

أهمية موظف الإستقبال

إن الإستقبال هو النقطة الأولى للاتصال بين الزائر و المنشأة. ويؤثر الإنطباع الذى يأخذه الزائر عن موظف الإستقبال على الإنطباع الذى يكونه عن المنشأة ككل سلبا أو إيجابا. لذلك من الضرورى أن تؤثت منطقة الإستقبال و تزين بأسلوب جذاب. (بن عيشي, ع., عمار, بن واضح & الهاشمي 2018)

يتلقى الزائر إنطباع فى صالح المنشأة إذا كان المكان نظيف و مرتب و رائحته لطيفه. ويصبح الإنطباع عكس ذلك إذا كان المكان قذر وفى حاله فوضى و رائحته كريهه. ويحدث ذلك لأن الزائر يربط بين حال المكان وبين طريقه تفكير أصحاب المكان و العاملين فيه. (خليفة, عفاف بخيت, & احمد إبراهيم أبوسن 2013)

مهارات موظف الاستقبال

بعض المهارات التي تجعل موظف الاستقبال ناجحًا: (الغامدي، عبد الله بن درويش, & مشرف 2006)

المهارات التنظيمية

الحرص على بقاء الأوراق والمستندات الخاصة بالعملاء والمسؤولين والموظفين بالشركة مرتبة ومنظمة حتى يسهل الحصول عليها دون التعطل للبحث عليها.

تسجيل المعلومات بشكل منفصل سواء بتسجيلها على الكمبيوتر أو في مجلدات ورقية وتمييز كل منها باستخدام أوراق الملاحظات اللاصقة.

<https://jasps.com>

تنظيم المهام والأمر الواجب القيام بها دون انتظار من يخبره بما يجب القيام به أو المراقبة للتأكد من القيام بالعمل كما يلزم.

تسجيل بيانات العملاء المتصلين هاتفياً وأرقام هواتفهم وأرقام الموظفين بالشركة وكل من يتم التعامل معه من موردين وبائعين وغيرهم لسهولة الاتصال بهم عند الحاجة لذلك.

المهارات العملية والتقنية

تنمية مهارة التواصل مع العملاء والموظفين.

القدرة على استخدام الهواتف وخطوط الاتصال المتعددة والتحكم بها.

إتقان وتنمية مهارات استخدام الحاسب الآلي وزيادة القدرة على التعامل معه بشكل أسرع واستخدام وقت أقل للحصول على المعلومات المطلوبة.

زيادة القدرة على استخدام البرامج على الحاسب الآلي والأجهزة من طابعة وماكينة تصوير الورق والمساحة الضوئية ومعرفة كيفية حل أي مشكلة من الممكن أن تحدث لهذه الأجهزة.

تقديم الحلول التي تتناسب مع المشكلات التي تقابلها الشركة.

مهارات عامة على موظف الاستقبال اكتسابها

أن يستطيع اكتساب ثقة العاملين بالشركة والعملاء.

تقديم المساعدة دون الحاجة لانتظار طلب المساعدة.

تنفيذ المهام المطلوبة على أكمل وجه يرفع من مكانته بين الموظفين والعملاء.

حسن الاستماع للعملاء في الهاتف أو عند زيارة الشركة تزيد من قدرته على تنفيذ العمل على أكمل وجه.

المقدرة على حل المشكلات بشكل سريع ينمي مكانة موظف الاستقبال حيث تزيد قدرته على تحديد المشكلة

وتوصيل العميل لمن يمكنه حل المشكلة.

تسجيل الملاحظات حول كل شيء له علاقة بالعمل وتسجيل بيانات العملاء هو أهم الطرق لتذكر كل

التفاصيل الخاصة بالعملاء وجعلها في متناول اليد حتى يمكن اللجوء إليها بشكل سريع لتذكر ما يحتاج إليه.

التعامل مع العملاء المزعجين بشكل إيجابي ومحاولة تمالك النفس وأن يكون رد الفعل هادئاً مهما كان

العميل منفعل ومراعاة التعامل مع العملاء متشددى الرأي بكل حزم دون الانكسار والشعور بالخطأ.

تنمية المهارات اللغوية وتعلم اللغات الأجنبية حتى يسهل عليه التعامل مع كافة العملاء من جميع الجنسيات.

الاهتمام بارتداء الزي الرسمي فهو واجهة الشركة واهتمامه بمظهره الخارجي يعكس مدى اهتمامه بوظيفته

وبما يقوم به من عمل ويدل على اهتمامه بعمله.

الحرص على عدم ترك العملاء ينتظرون لوقت طويل على الهاتف أو في مكتب الاستقبال والاهتمام بإخبار

الموظف المسؤول عن قدومهم ومرافقتهم حتى الوصول لمكتب الموظف المسؤول.

مهام ومسؤوليات موظف الاستقبال (الشنهابي, و. ز. ا., & وائل زكريا الصاوي 2022)

استقبال العملاء بطريقة لائقة والترحيب بهم والحديث معهم باحترافية وتوجيههم.

إخبار المدير أو المسؤول عن قدوم العملاء.

استقبال المكالمات الهاتفية وتحويل المكالمات للمسؤول وقراءة رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالشركة والرد عليها.

الإجابة على أسئلة واستفسارات العملاء سواء في الهاتف أو أثناء زيارتهم للشركة عن طبيعة عمل الشركة وما تقدمه من خدمات أو منتجات وفي حالة إمكانية تحويل العميل لأحد المسؤولين يجب عليه القيام بذلك.

توجيه الزوار إلى وجهتهم داخل الشركة ومرافقتهم.

تقديم المساعدة لكل من المساعد الإداري والسكرتارية والقيام بجميع أعمال الطباعة التي تحتاج إليها الشركة.

القيام بكل المهام سواء الإدارية أو المكتبية المطلوبة منه.

تحديد المواعيد مع العملاء وتسجيلها للمدير أو المسؤول عن مقابلة العميل مع مراعاة ألا تتداخل المواعيد مع بعضها البعض.

الاحتفاظ بسجلات الزوار والتحقق من هويتهم تسجيل بياناتهم.

القيام بتسجيل وإدخال البيانات.

الحفاظ على مكتب الاستقبال أنيقاً والاهتمام بترتيبه كي يكون لائقاً باستقبال العملاء.

تنظيم المواعيد وفق جداول زمنية محددة وترتيبها بما يتفق مع الأولوية لكل موعد.

كتابة التقارير وإعدادها ورفعها للمسؤولين.

الإشراف على تنفيذ جدول المواعيد كما تم إعداده حتى لا يحدث أي خطأ.

التدرج الوظيفي لموظف الاستقبال

يعمل موظفين الاستقبال في الشركات والمؤسسات والفنادق وغيرها ويعتبر ممثل للشركة التي يعمل بها، ويمكن للموظف التدرج في وظيفته بناء على مهاراته وخبراته الوظيفية بحيث يمكنه الترقى بالعمل ليصبح مشرف استقبال يقوم بالرقابة على الموظفين وتوجيههم أو العمل في مجال خدمة العملاء. لذلك فإن موظف استقبال له أهمية كبيرة جدا في أي مؤسسة، فهو يعد بمثابة واجهة الشركة، وبالتالي يجب أن يتمتع بمظهر لائق وأن يكون لديه مهارة عالية في استقبال العملاء ومساعدتهم على تكوين انطباع جيد عن المؤسسة. وبالتالي تبحث الشركات عن المرشحين الذين يمتلكون الإمكانيات والصفات الشخصية التي تؤهلهم لتمثيل الشركة أمام العملاء والقدرة على التعامل معهم بشكل لائق وتقديم الدعم الإداري للمؤسسة للحفاظ على سير العمل بها. (بن عيشي, ع.ع, عمار, بن واضح & الهاشمي 2018)

منهجية البحث

اتبعت الباحثة المنهج الاستقرائي التحليلي لرصد أساسيات وظيفة الإستقبال في المؤسسات والشركات

نتائج البحث

استنتجت الباحثة من خلال الدراسات السابقة وهذا البحث أن وظيفة استقبال العملاء ذات أهمية كبيرة جدا فهي تعد واجهة الشركة أو المؤسسة ويجب الإهتمام بمهارات الموظفين المتقدمين لهذه الوظيفة .

التوصيات

بناء على نتائج البحث يتم عمل التوصيات التالية :

تدريب موظفين الإستقبال في المؤسسات والشركات على كيفية التعامل مع العملاء بشكل جيد

قيام موظفي الإستقبال بمهامهم على أكمل وجه لتحقيق نجاح المؤسسة أو الشركة

العمل على تطوير مهنة الإستقبال من خلال مواكبة التكنولوجيا المستمرة .

المراجع

- بن عيشي, ع., عمار, بن واضح & الهاشمي. (2018). دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية: دراسة ميدانية. *المجلة العربية للإدارة*, 38(2), 191-210.
- الشهابي, و. ز. ا., & وائل زكريا الصاوي. (2022). تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة. *مجلة راية الدولية للعلوم التجارية*, 1(3), 1-21.
- الغامدي, عبد الله بن درويش, & مشرف. (2006). *تقويم أداء موظفي الاستقبال في المستشفيات العسكرية*. (Doctoral dissertation).
- بوسعدة عمر. (2010). *الجمهورية الجزائرية والقنوات الفضائية الفرنسية: الإستقبال و المشاهدة و دورهما في تحقيق الإشباع* (Doctoral dissertation, جامعة الجزائر 3. كلية العلوم السياسية و الإعلام).
- الخميسي, د. ر., & دلال رشيد. (2019). *المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في المنشآت السعودية الخاصة*. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة و الإعلان*, 2019(17), 563-598.
- خليفة, عفاف بخيت, & احمد إبراهيم أبوسن. (2013). *أثر جودة علاقات العملاء في تحسين عائد المبيعات* (Doctoral dissertation, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).