

تعتبر صناعة السياحة من بين أهم الصناعات المساهمة في تنمية اقتصاد الدول في القطاع الخدمي، الزبائن واستقطابهم وتحفيز الطلب وبالتالي زيادة مداخيل هذه الصناعة. وسائل الإقامة السياحية المستخدمة من قبل الزبائن نظرا للتطور الذي عرفته منذ ظهورها والذي لا يزال مستمرا بفعل تنافسية هذا القطاع، كيفية تطويره باعتباره أحد أهم القطاعات في مجال السياحة ذات الآثار الاقتصادية والاجتماعية الإيجابية، والذي يستدعي دراسة عوامل تحقيق التميز المستمر لدى مؤسسات الضيافة والفندقة، المنافسة في هذا المجال على الصعيدين العالمي و الوطني. فتقديم الأفضل هو المفتاح الأساسي الذي تصل من خلاله هذه المؤسسات إلى تحقيق التقدم والتميز عن منافسيها للوصول إلى أعلى الدرجات من رضا العملاء، فرضا العميل أصبح من دون شك هاجس كل مؤسسة مقدمة للمنتجات من سلع وخدمات بما فيها المؤسسة الفندقية.