تنبع أهمية هذه الدراسة من خالل أهمية القطاع الفندقي والذي يعتبر العمود الفقري لصناعة السياحة، أصبحت موردا اقتصاديا هاما لكبرى الدول في العالم، الضروري تسليط الضوء على جودة الخدمات الفندقية والتي أضحت مطلبا مهما لجميع النزالء والسياح في ظل املنافسة الشديدة التي تتطلب التجديد و االبتكار وإدخال التكنولوجيا الحديثة في الخدمات الفندقية والسياحية بوجه عام لضمان