

Final Project 1

Code: MGM 496 – PMG496

Prepared BY: Dana Bandar Aqeel Al-Shammari

TO

Faculty of Management

Midocean University

**تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة
العربية السعودية في مدينة الرياض**

**The Impact of Obstacles on the Quality of
Management Services in Tourism Companies in
Riyadh, Saudi Arabia**

اسم الطالب: دانه بندر عقيل الشمري

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٦٧٠

مشروع التخرج – ١

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني – ٢٠٢٤م

قائمة المحتويات

٣	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٤	١,١ المقدمة:.....
٦	١,٢ مشكلة البحث:.....
٦	١,٢,١ الفجوات النظرية:.....
٦	١,٢,٢ الفجوات العملية:.....
٧	١,٣ أهمية البحث:.....
٧	١,٣,١ الأهمية النظرية:.....
٨	١,٣,٢ الأهمية العلمية:.....
٩	2 المراجع.....
١١	٣ الملاحق.....
١١	٣,١ الاستبيان:.....

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

يشهد قطاع السياحة في المملكة العربية السعودية، ومدينة الرياض على وجه الخصوص، نموًا متسارعًا في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى إلى تنويع مصادر الدخل وتطوير قطاع السياحة بشكل مستدام، ولتحقيق هذا الهدف، تُعدُّ جودة إدارة خدمات الشركات السياحية من العوامل الحاسمة لجذب السياح وتحقيق رضاهم. إلا أن هذا القطاع الحيوي يواجه تحديات وعوائق مُختلفة قد تُؤثِّر سلبيًا على جودة الخدمات المُقدمة. (زرقين، ٢٠١٨)

كما وتعد الشركات السياحية من الركائز الأساسية في تعزيز الاقتصاد الوطني وتطوير قطاع السياحة الذي يمثل أحد أهم مصادر الدخل القومي في العديد من البلدان. تقوم هذه الشركات بدور حيوي في تقديم خدمات متنوعة تشمل تنظيم الرحلات، وتوفير الإقامة، وتقديم جولات سياحية تثقيفية وترفيهية، مما يسهم في جذب السياح من مختلف أنحاء العالم. تعتمد الشركات السياحية على استراتيجيات تسويقية مبتكرة وشبكات تعاون مع مختلف الجهات المعنية بالسياحة لتقديم تجربة شاملة ومتكاملة تلبي احتياجات وتوقعات السياح، يواجه هذا القطاع تحديات متعددة، منها التنافس الشديد، والتغيرات المستمرة في تفضيلات السياح، والضغوط الاقتصادية والسياسية، بالإضافة إلى التأثيرات البيئية والاجتماعية ومع ذلك، فإن الشركات السياحية التي تتمتع بقدرة على التكيف والابتكار تستطيع تحويل هذه التحديات إلى فرص للنمو والتطور، من خلال تقديم خدمات عالية الجودة والاهتمام بالتفاصيل، تسهم الشركات السياحية في تعزيز رضا العملاء وبناء سمعة قوية في السوق. بالإضافة إلى ذلك، تلعب هذه الشركات دورًا مهمًا في تعزيز التفاهم الثقافي بين الشعوب من خلال تنظيم برامج سياحية تثري تجربة الزوار وتعرفهم على ثقافات وعادات جديدة، تعتبر الشركات السياحية عاملاً محوريًا في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز مكانة الوجهات السياحية على الصعيدين المحلي والدولي. (زير، ٢٠١٨)

كما تعد جودة إدارة خدمات الشركات السياحية من العوامل الأساسية التي تحدد مدى نجاح هذه الشركات وقدرتها على المنافسة في سوق السياحة العالمي. تعتمد جودة الإدارة على مجموعة من الممارسات والإجراءات التي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتلبية توقعاتهم من خلال تقديم خدمات متميزة وفعالة. تشمل هذه الخدمات تنظيم الرحلات السياحية، وتوفير الإقامة المريحة، وتقديم الجولات الثقافية والترفيهية التي تترك انطباعًا إيجابيًا لدى السياح (علي، ٢٠١٨)، يتطلب تحقيق جودة عالية في إدارة الخدمات السياحية تبني استراتيجيات متطورة في التخطيط والتنظيم، وتوظيف كوادر مؤهلة ومدربة على أعلى المستويات، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة والاتصال مع العملاء. كما تلعب الابتكارات في

تصميم البرامج السياحية وتقديم الخدمات الشخصية دورًا كبيرًا في تعزيز رضا العملاء وبناء سمعة قوية للشركة، تواجه الشركات السياحية تحديات متعددة في سعيها لتحقيق الجودة، بما في ذلك التغيرات في توقعات السياح، والمنافسة الشديدة، والتقلبات الاقتصادية والسياسية ومع ذلك، فإن التركيز على الجودة في الإدارة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين أداء الشركة وزيادة حصتها في السوق في النهاية، تعتبر جودة إدارة خدمات الشركات السياحية مفتاحًا لتحقيق النجاح المستدام وتعزيز مكانة الوجهات السياحية على الصعيدين المحلي والدولي. (زرقي، ٢٠١٨)

وتؤكد الدراسات على أهمية جودة إدارة الخدمات السياحية في تحقيق العديد من الفوائد، منها أنها تحسّن تجربة السائح تُساهم جودة الخدمات في توفير تجربة سياحية مُمتعة ومُرضية للزائرين، مما يُعزز من فرص عودتهم مرة أخرى وتوصيتهم بالوجهة السياحية للآخرين (محمد، ٢٠١٧)، كما يرى البعض في أنها تُساهم الخدمات السياحية ذات الجودة العالية في بناء سمعة إيجابية للوجهة السياحية، مما يُساهم في جذب المزيد من السياح والاستثمارات (عبد الرحمن، ٢٠١٦)، ويرى آخرون أنها تساهم في زيادة الإيرادات والأرباح حيث تؤدي جودة الخدمات إلى زيادة رضا السياح وانفاقهم، مما ينعكس إيجابًا على إيرادات الشركات السياحية والاقتصاد المحلي. (العقيلي، ٢٠٢٠)

وعليه تُجمع الدراسات على أهمية جودة إدارة الخدمات السياحية في تحقيق التنافسية والنمو المُستدام لقطاع السياحة (ملاح، ٢٠٢٢)، ولكن قد تختلف بعض الدراسات حول أهمية بعض المعوقات مقارنةً بغيرها، حيث تعتمد أهمية كل عائق على طبيعة الخدمات السياحية المُقدمة وخصائص السوق المحلي، كما يتطلب الارتفاع بجودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض التغلب على المعوقات المُختلفة التي تواجه القطاع من خلال إيجاد حلول فعّالة تُساهم في تطوير البنية التحتية السياحية، وتحفيز الاستثمار في القطاع، وتأهيل الكوادر البشرية، وتعزيز التسويق السياحي للمدينة. (حسن، ٢٠١٥)

تواجه الشركات السياحية في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، مجموعة من المعوقات التي تؤثر بشكل كبير على جودة إدارة خدماتها حيث تعتبر صناعة السياحة من القطاعات الحيوية التي تسهم في تعزيز الاقتصاد الوطني وتوفير فرص عمل متنوعة، إلا أن التحديات التي تواجهها هذه الشركات قد تعيق تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقليل قدرتها على تقديم خدمات عالية الجودة، حيث تتنوع هذه المعوقات بين التحديات التنظيمية والإدارية، ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة، والقيود المالية، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الخارجية مثل التغيرات الاقتصادية والسياسية وتؤدي هذه المعوقات إلى زيادة الضغط على إدارات الشركات السياحية، مما يتطلب منهم تطوير استراتيجيات فعّالة للتغلب على الصعوبات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء،

من خلال دراسة تأثير هذه المعوقات، يمكن تحديد الفجوات والفرص المتاحة لتحسين الأداء الإداري وتعزيز تنافسية الشركات السياحية في السوق المحلي والدولي، ويعتبر العمل على معالجة تلك التحديات يعزز من قدرة الشركات على تقديم تجربة سياحية متميزة تلبي توقعات الزوار وتساهم في تعزيز سمعة المملكة كوجهة سياحية رائدة. (حامد، ٢٠١٥)

١,٢ مشكلة البحث:

على الرغم من الجهود المبذولة لتعزيز قطاع السياحة في المملكة العربية السعودية، ومدينة الرياض على وجه الخصوص، إلا أن جودة إدارة الخدمات في الشركات السياحية لا تزال تواجه تحديات كبيرة تُعيق نمو القطاع وتحقيق أهدافه الاقتصادية والتنموية، وتتمثل مشكلة البحث في الكشف عن طبيعة وتأثير المعوقات المختلفة التي تؤثر سلبًا على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض، وذلك بهدف فهم كيفية التصدي لها بشكل فعال لتحسين جودة الخدمات السياحية وتعزيز تنافسية القطاع.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

قصور في تحليل الخصوصية السياحية حيث تُغفل بعض الدراسات تحليل الخصوصية السياحية لمدينة الرياض (كوجهة سياحية تُركز على السياحة الدينية والتاريخية والتراثية) وتأثير هذه الخصوصية على طبيعة المعوقات المؤثرة على جودة الخدمات السياحية.

النقص في الدراسات المُتخصصة حيث على الرغم من وجود دراسات حول جودة الخدمات السياحية بشكل عام، إلا أن هناك نقصًا في الدراسات التي تركز بشكل خاص على مدينة الرياض، وتُحلل بالتفصيل طبيعة المعوقات المُحددة التي تواجه الشركات السياحية في هذه المدينة.

عدم تكامل النماذج التفسيرية حيث تُعاني العديد من الدراسات من عدم تكامل النماذج التفسيرية التي تُبين العلاقة المُعقدة بين المعوقات المُختلفة (التشريعية، الاقتصادية، الثقافية، والتكنولوجية) وتأثيرها المُتكامل على جودة إدارة الخدمات السياحية.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

يُلاحظ في بعض الأحيان ضعف التنسيق بين الجهات الحكومية والخاصة المعنية بتطوير قطاع السياحة في مدينة الرياض، مما يُؤثر سلبًا على جهود التصدي للمعوقات وتحسين جودة الخدمات السياحية.

على الرغم من إدراك الجهات المعنية لوجود معوقات تُؤثر على جودة الخدمات السياحية، إلا أن هناك نقصاً في المبادرات والتطبيقات العملية التي تستهدف التصدي لهذه المعوقات بشكل فعال.

تُعاني بعض الجهات من قصور في نظم تقييم أداء الشركات السياحية ومتابعة مدى التزامها بتقديم خدمات ذات جودة عالية، مما يُقلل من فعالية جهود تحسين جودة الخدمات السياحية.

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض؟

١,٣ أهمية البحث:

تُعَدُّ دراسة تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض ذات أهمية بالغة، نظرًا للدور المحوري الذي يلعبه قطاع السياحة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمملكة العربية السعودية بشكل عام، ومدينة الرياض بشكل خاص، وتكمن أهمية هذه الدراسة في قدرتها على توفير فهم أعمق لتحديات القطاع السياحي في مدينة الرياض، وإيجاد حلول عملية قابلة للتطبيق لتعزيز تنافسيته ومساهمته في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

تُساعد نتائج هذه الدراسة على تطوير النماذج التفسيرية التي تُبيّن العلاقة بين المعوقات المُختلفة وتأثيرها المُتكامل على جودة إدارة الخدمات السياحية، مما يُساهم في فهم أعمق لهذه العلاقة المُعقدة.

تُشكّل هذه الدراسة خطوة هامة نحو بناء نظرية سياحية محلية تُراعي الخصوصية السياحية لمدينة الرياض وتُساهم في تطوير حلول عملية مُناسبة للتحديات التي يُواجهها القطاع السياحي في هذه المدينة.

تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات السياحية من خلال توفير معرفة مُتخصصة حول طبيعة المعوقات المُؤثرة على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض، وذلك في ظل قلة الدراسات التي تُركز على هذه المدينة بشكل خاص.

٢, ٣, ١ الأهمية العلمية:

تُساهم هذه الدراسة بشكل غير مباشر في تحسين تجربة السائح من خلال المُساهمة في توفير خدمات سياحية ذات جودة عالية تُلبّي احتياجات السياح وتتجاوز توقعاتهم.

تُساهم نتائج هذه الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في قطاع السياحة بمدينة الرياض، مما يُساعد على وضع استراتيجيات فعّالة لتعزيز تنافسية القطاع وجذب المزيد من السياح والاستثمارات.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات العملية القائمة على النتائج التي ستتوصل إليها، وذلك بهدف مساعدة الجهات المعنية على التصدي للمعوقات وتحسين جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض.

تُوفّر هذه الدراسة معلومات وحقائق مُهمّة للجهات المعنية بصنع القرار في قطاع السياحة، مما يُساعد على اتخاذ قرارات أكثر فاعلية تُساهم في تطوير القطاع وتحقيق أهدافه.

٢ المراجع

١. ابوشام، أمل (٢٠١٦). نظم المعلومات الإدارية وأثرها علي تحقيق الجودة الشاملة. رسالة ماجستير. جامعة أم درمان الاسلامية
٢. بن بردي، حنان (٢٠١٨). دراسة تحليلية لواقع التسويق الالكتروني في قطاع الاتصالات بالجزائر. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.
٣. بوباح، عالية (٢٠١١). دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة منتوري. قسطنطين
٤. بوخرشوفة، عائشة (٢٠١٨). التسويق وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة أم البواقي.
٥. حامد، وفاء (٢٠١٥). التخطيط الاجتماعي لتحقيق جودة الحياة كمؤشر للاستدامة البيئية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، مج ١، ع ١.
٦. حسن، رافت (٢٠١٧). دور الادارة الاستراتيجية في رفع كفاءة أداء العاملين لتحقيق الجودة الشاملة. رسالة ماجستير. جامعة النيلين.
٧. الحوري، فالح (٢٠١١). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها في مستوى جودة الخدمات : دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة , مج ٣١, ع ١.
٨. الدبور، عمر (٢٠١٦). دور التنمية السياحية المستدامة في مواجهة البطالة. رسالة ماجستير. جامعة طنطا.
٩. زرقين، سورية (٢٠١٨). دور الاستثمار الأجنبي المباشر في النهوض بالقطاع السياحي في السياحة. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة محمد خيضر، بسكرة.
١٠. زير، ريان (٢٠١٨). مساهمة التسويق السياحي في تطوير السياحة في الوطن العربي دراسة مقارنة الجزائر تونس الامارات، رسالة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.
١١. عبدالرحمن، ريهام (٢٠١٦). أثر جودة أداء خدمة التوكيلات الملاحية في تحسين القدرة التنافسية. مجلة البحوث المالية والتجارية , ع ١.

١٢. العقيلي، علاء (٢٠٢٠). أثر العدالة التنظيمية على الجودة المدركة للخدمات البريدية بالقاهرة الكبرى. مجلة الدراسات والبحوث التجارية , س٤٠ , ع٣.
١٣. علي، اكرم (٢٠١٨). السياحة ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج ٢ ، ع١٣.
١٤. عميش، سميرة (٢٠٢٠). أثر التنمية السياحية المستدامة على مواجهة ظاهرة البطالة - دراسة حالة الجزائر. جامع الكتب الاسلامية. مج ١.
١٥. القرشي، انتصار (٢٠٢٠). معوقات ممارسة التسويق في البنوك العاملة بالمملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال العامة.
١٦. قموح، ناجية (٢٠١٤). قياس جودة أداء المكتبات الجامعية الجزائرية و مدى استجابتها لمعطيات العصر الرقمي. مجلة اعلم، ع١.
١٧. محمد، ممدوح (٢٠١٧). معوقات التطبيق الفني لوظيفة الجودة وأثرها على الجودة المدركة للخدمة المصرفية الإلكترونية. المجلة العربية للإدارة , مج٣٧ , ع١.
١٨. محمود، داليا (٢٠٢١). دور القطاع السياحي في مواجهة ظاهرة البطالة-دراسة حالة على محافظة الفيوم. المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة. مج ٥ ، العدد ٢.
١٩. ملاحي، رقية (٢٠٢٢). إدارة الموارد البشرية ودورها في تطبيق المعايير العالمية للتقييس في المؤسسات الفندقية في الجزائر. مجلة دفاتر بوادكس السياسة الصناعية وتنمية المبادلات الخارجية , مج١١ , ع٢.
٢٠. يوسف، ياسمينا (٢٠٢٣). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق التميز في الأداء الجامعي. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة , ع٢.

٣ الملاحق

٣,١ الاستبيان:

السيدات والسادة الكرام،

يسرنا أن نتشرف بدعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يُجرى في إطار بحث علمي هام بعنوان: "تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض".

نؤكد لكم أن مشاركتكم في هذا الاستبيان طوعية و سرية تمامًا، ولن يتم استخدام البيانات المُقدمة من قبلكم إلا لأغراض البحث العلمي.

تستغرق الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان حوالي [١٠] دقيقة من وقتكم الثمين.

نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم ومساهمتمكم في إنجاح هذا البحث.

أولاً: البيانات الشخصية:

يرجى الإجابة عن الأسئلة التالية بوضع علامة (x) في المربع الذي يمثل إجابتك.

الجنس:	☐ ذكر	☐ أنثى
العمر:	☐ 30 سنة فأقل	☐ 31 - 40 سنة
	☐ 41 - 50 سنة	☐ 51 سنة أو أكثر
الخبرة:	☐ 5 سنوات فأقل	☐ 6 - 10 سنوات
	☐ 11 - 15 سنة	☐ 16 سنة فأكثر
المستوى التعليمي :	☐ كلية مجتمع فأقل	☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
المستوى الوظيفي:	☐ مدير	☐ نائب مدير
	☐ مدير دائرة الجودة	☐ موظف
	☐ رئيس قسم	☐ مدير دائرة تكنولوجيا أو نظم للمعلومات

ثانياً: أسئلة الأداة

1- فيما يلي مجموعة من الفقرات المتعلقة بمعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات، يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يمثل إجابتك:

العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
معوقات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات					
1- يوجد نقص في الموارد المتاحة لدى المصرف لحيازة تكنولوجيا المعلومات.					
2- انقطاع خطوط الاتصال بين الفرع والمركز.					
3- عدم تحديث البرمجيات المستخدمة في المصرف.					
4- عدم تحديث أو تطوير الأجهزة في المصرف.					
5- يتحمل المصرف تكاليف عالية في اقتناء تكنولوجيا المعلومات.					
معوقات فنية					
6- سوء اختيار الأجهزة المناسبة والحديثة بسبب توقف إنجاز الأعمال.					
7- عدم توافر الكادر الفني المدرب على التعامل مع الأعطال التي تحدث بشكل فجائي أثناء تقديم الخدمة.					
8- سوء اختيار البرمجيات المناسبة التي تفي باحتياجات العمل داخل المصرف.					
9- تركيز الكادر الفني للمؤهل في المراكز الرئيسة.					

العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق
10- نقص في برامج التدريب.					
معوقات أمنية					
11- سهولة اختراق الأنظمة الداخلية للمصرف من قبل جهات غير مخولة.					
12- صعوبة السيطرة على أمن وسرية المعلومات.					
13- صعوبة تبادل المعلومات عبر الإنترنت.					
14- صعوبة السيطرة على الفيروسات.					
ثالثاً: فيما يلي مجموعة من الفقرات المتعلقة بأبعاد الجودة، يرجى وضع إشارة (x) في المربع الذي يمثل إيجابتك:					
أبعاد الجودة					
15- يتوافر للزبائن فرصة الدخول أو الشبك مع المصرف بشكل مباشر من مكان تواجدهم عبر استخدام وسائل مختلفة (الهاتف بنوعيه، الإنترنت، ... إلخ).					
16- الحصول على المعلومات من قبل كودات المصرف بالوقت المناسب ودون أي تأخير يذكر.					
17- الدقة في تقديم الخدمة للزبون.					
18- السرعة في تقديم الخدمة للزبون.					
19- تقليل من الاستخدام الورقي أو اليدوي.					
20- المتابعة مع الزبون على مدار الساعة (On-line)					
21- الشعور بالثقة تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات.					
22- استمرار في تلقي الخدمة دون انقطاع.					
23- سهولة التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.					
24- تفاعل واستجابة أكبر للمستجدات واحتياجات الزبائن.					
25- السمعة التي اكتسبها المصرف، ويتناولها الزبائن.					