

جامعة ميد أوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص موارد بشرية



عنوان البحث دور الفنادق في تعزيز السياحة المستدامة والمحافظة على الهوية الثقافية
تطبيق نظري في فنادق المملكة العربية السعودية

اعداد الطالبة/
بسمة منصور الريمي

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

¹العام الدراسي:
2025/2024



إهداء

إلى والديي الكريمين أعظم وأجمل الناس في عيني من لهم الفضل بعد الله
من نعجز أن نسدد لهم معروفهم أو نقدم لهم ما يوفيهم ...

إلى زوجي الغالي السند وسبب النجاح بعد توفيق الله شكراً لأنك ونعم الرجل
دائماً وأبداً...

أساتذتنا الفاضلين أصحاب الأخلاق العاليه والمتعاونة جدا والراقيه جداً من قدمو
المعلومات بكل سلاسة وتفاني شكراً لكم جزاكم الله خيراً...

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة وتطوير دور الفنادق في تعزيز السياحة والإلمام بتقنيات العصر للمساعدة بتقديم خدمات عصريه وتجارب تمتاز بطابع الرفاهية والاهتمام بآدق تفاصيل و الإلمام بحتياجات العملاء مما يسهم في إعطاء نظرة مختلفه وفريدة للمجتمع والمنطقة المضيفة ...

فهي توجد لها روح ثقافيه وصورة تبقى عالقة بالأذهان وتزيد أواصر الألفة بين المجتمعات حيث إن الفنادق هي الواجهة الأولى للبلد وتظهر خدماتها مدى تطور ورقي المكان فيجب ان يكون الكادر المتمثل بتقديم الخدمات على اعلى مستوى من التدريب والتطوير والاطلاع لكل مايجب ان يكون عليه من احترافية واتقان للعمل واخلاق تعكس صورة مشرفة ...

قائمة المحتويات

٢	بسم الله الرحمن الرحيم
٣	إهداء.....
٤	المستخلص.....
٥	قائمة المحتويات.....
٦	قائمة الجداول.....
٧	الفصل الأول: الأطار العام للدراسة.....
٨	مقدمة
٩	مشكلة الدراسة
١٠	أهمية الدراسة.....
١١	أهداف الدراسة
١٢	تساؤلات الدراسة
١٣	فروض الدراسة
١٤	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٥	المنطلقات النظرية للدراسة.....
١٦	المنهجية وطرق البحث
١٧	مصادر البيانات
	
١٨	الإطار النظري.....
١٩	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٠	مقدمة
٢١	المنهجية وطرق البحث.....
٢٢	مجتمع البحث.....
٢٣	حدود البحث.....
	 الفصل الرابع : النتائج والتوصيات
٢٤	النتائج

٢٥.....	التوصيات
٢٦.....	المراجع العربية
.....	المراجع الأجنبية
٢٧.....	الملاحق
٢٨.....	أستمارة إستبيان

الفصل الأول:

مقدمة:

تتزايد أهمية السياحة المستدامة في العصر الحالي حيث تهدف إلى تقليل الآثار البيئية والاجتماعية السلبية للسياحة وتعزيز الاستدامة طويلة الأمد. تتناول الدراسة دور الفندق لاسيما الصغيرة والمستقلة, في تعزيز هذي السياحة من خلال تبني ممارسات صديقة للبيئة واستخدام الموارد المحلية والحفاظ على المستوى العالمي وماتوصل اليه من تقديم خدمات ووجود تغذية بصريه مبتكرة تجعل الإقامة في الفندق تجربة لا تنسى

مشكلة الدراسة:

ابتكار طرق صحية وسليمة لظهور الفنادق في صورة لائقة بيئيا "اجتماعيا وثقافيا

تقريب وجهات النظر بين العملاء وتطلعاتهم

وأصحاب العمل ومدى تحقق رؤيتهم على ارض الواقع

أهمية الدراسة

محاولة بحث في جوانب متعددة من قطاع الفنادق والخدمات اللوجستية المتوقعة

واستراتيجيات خطط وتدريب للموارد البشرية ومدى أهمية تأهيل كادر مدرب

ومتعاون ووضع استراتيجيات لتحفيزهم والمحافظة عليهم

توقع مدى رضا العملاء عن مايلمسونه على ارض الواقع ...

أهداف الدراسة:

- معرفة وتقييم الوضع الراهن في فنادق المملكة العربية السعودية
- الرقي ومحاولة الوصول ل أعلى التصنيفات والتقييمات العالميه
- البحث في اهم المهارات المطلوبه للموارد البشرية
- التوجه نحو التطوير المستمر مع المحافظة على الهوية والثقافه

فروض الدراسة:

ان قطاع الفنادق يتطور بشكل يعتبر قفزات عالمية ومحاولة عمل مقارنة عادلة
وجود وتلافي بعض الأخطاء على ارض الواقع امر وارد لذلك يجب تقييم الوضع
اول ب اول والبحث واكتشاف الخلل ووضع خطط ونخطط بديله ل اغلب الظروف
التي يمكن أن تحدث

المنطلقات النظرية للدراسة:

دراسة تطبيقية ميدانية ل أحد فنادق مكة المكرمة (فندق الماسة جرانند) 2024نوفمبر
تشير الدراسة لتقييم وملخص من موقع بوكينج ل آراء العملاء على مدى شهر و مدى
التطور بعد اخذها بعين الاعتبار وتحري الدقة والشفافية ومواجهة المشاكل
ومحاولة تحليلها وحلها ب اسرع وقت من قبل الفندق والنتيجة كانت ارتفاع التقييم
ونيل رضا العملاء والحصول على تقييمات عالية يتنافس اغلب مقدمي الخدمات
على الحصول عليها
وايضاً تدل الدراسة على اثر التقنية الذي اصبح ملموس في اغلب المجالات
ويوفر تغذية عكسية تفيد العميل وصاحب العمل

التقرير السنوي

إحصائيات هامة عن أداء الفنادق

Booking.com

الفندق	التسجيل السابق	التسجيل الحالي	ملاحظات
جراند	4.6	7.4	
دار الفائزين	4.6	6.3	
بدر	6.4	6.6	
الروضة	6.4	6.5	



Google Maps

الفندق	التسجيل السابق	التسجيل الحالي	ملاحظات
جراند	4.1	4.3	
دار الفائزين	3.8	4.1	
بدر	3.6	3.8	
الروضة	3.7	3.9	



شركة الماسة الخاصة

فندق: دولة: مدينة: Select Location

الرقم: جدد القصة: من التاريخ: إلى التاريخ: المدة: نوع الإقامة:

إرسال

26686 Completed Pending Total Task

Print PDF Export New Graph

27-03-2024

1

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة:

إرث مقدس

تمثل المملكة العربية السعودية أكبر اقتصاد في منطقة الشرق الأوسط، وهي تُعتبر محوراً لربط ثلاث قارات، إلى جانب العامل الأهم المتمثل في كونها نقطة استقطاب للمسلمين حول العالم حيث إنها تضم أقدس موقعين بالنسبة للمسلمين، المسجد الحرام في مكة المكرمة، والمسجد النبوي الشريف في المدينة المنورة، والذي يبعد حوالي ٤٥٠ كيلومتراً إلى الشمال من مكة المكرمة.

بلغ عدد الحجاج في العام ٢٠١٧ ما يقارب ١٨ مليون حاج من خارج المملكة بالإضافة إلى ٦٠ ألف حاج من داخل المملكة، بينما أدى مناسك العمرة أكثر من ٦٨ ملايين معتمر من خارج المملكة في العام ٢٠١٧.

وعلى الرغم من هذه الأعداد الكبيرة، إلا أنها ستشهد ارتفاعاً في المستقبل القريب. فالسياحة الدينية - التي تشكل اليوم أقل من ٢٣ من الناتج المحلي الإجمالي - تعتبر

ركيزة أساسية لرؤية المملكة ٢٠٣٠ للتحول الاقتصادي والتنويع بعيداً عن الاعتماد على الإيرادات النفطية. وتستهدف المملكة زيادة عدد المعتمرين والحجاج إلى ١٥ مليوناً بحلول العام ٢٠٢٠، ثم إلى ٢٠ مليوناً بحلول العام ٢٠٣٠. أما من حيث أعداد الحجاج، فتتوقع أن يرتفع عدد الحجاج بمكة المكرمة إلى ٤ ملايين حاج في العام ٢٠٢٥. وإذا ما أرادت الحكومة المضي قدماً في تحقيق هذه الأهداف، فإن التوسعة السريعة لقطاع الضيافة في مكة المكرمة تبدو حتمية.

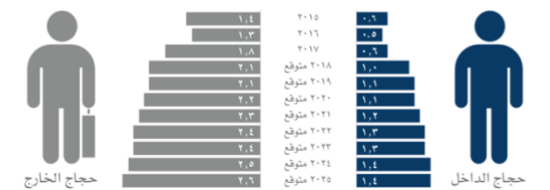
تؤكد الحكومة بأن رؤية المملكة ٢٠٣٠ تعتبر جريئة، وتصفها بأنها "طموحة ولكنها قابلة للتحقيق". وتشمل أهداف الرؤية خفض معدل البطالة، ومساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة، ويمكن أن يسهم نمو قطاع الضيافة والتنمية التي تشهدها السياحة الدينية في تحقيق بعض تلك الأهداف على مستوى المملكة.

أما في مكة المكرمة، فقد بدأت الحكومة العمل الدؤوب على تحقيق المزيد من الإجازات، وأخذت تنفق مليارات الدولارات لتطوير البنية التحتية، فعلى سبيل المثال لا الحصر تم إنفاق نحو ٨٠ مليار ريال سعودي على آخر توسعة للمسجد الحرام والتي تعد أكبر توسعة للمسجد في التاريخ.

والى جانب ذلك، قامت الحكومة بالعمل على تحسين المطارات والطرق وإنشاء وتحسين السكك الحديدية وممرات المشاة بهدف ضمان أمن وسلامة الحجاج وراحتهم. وقد تم تطبيق معايير صارمة على مساكن الحجاج، ومن المتوقع أن يؤدي ذلك إلى تحفيز طلب المستثمرين على العقارات ذات النوعية الأعلى.

ومن العوامل المشجعة للمستثمرين أن الحكومة تدرك أن عليها العمل مع القطاع الخاص لكي تتمكن من النجاح في تحقيق هدف زيادة أعداد الزوار، ومن شأن هذه المبادرة أن تؤدي إلى نشوء فرص كبيرة في سوق الضيافة في مكة المكرمة.

أعداد الحجاج للسنوات ٢٠١٥ - ٢٠٢٥



عدد الحجاج بالملايين
المصدر: شبكة الخبر المالية، وزارة الحج والعمرة

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على الدراسة الميدانية لجمع البيانات

والمعلومات لتحقيق هدف الدراسة ...

تثبت الدراسة أهمية قطاع الفنادق ودوره الرائد في انتعاش السياحة ومدى التنافس الشديد

ل تطوير المجال والخدمات المقدمة ...

ويؤكد الباحث النمو المتزايد بسبب إقبال الحجاج والمعتمرين على مدينة مكة المكرمة

حيث أنها نقطة ل استقطاب المسلمين من أنحاء العالم ...

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

المنهجية وطرق البحث:

مقدمة

في هذا الفصل سيتم توضيح الإجراءات المتبعة لتحديد العينة المستهدفة ومجتمع الدراسة...

منهج البحث:

تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي لملائمة طبيعة الدراسة حيث تم جمع البيانات من موظفين الفنادق وعينة عشوائية لعملاءهم ومدى رضاهم

حدود الدراسة:

المجال المكاني : أجريت الدراسة على بعض فنادق مدينة مكة المكرمة

بالمملكة العربية السعودية

المجال البشري: عينة عشوائية من موظفين قطاع الفنادق

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

دائماً هناك حلول مبتكرة عند الإلمام بتفاصيل وركائز المشروع القائم حيث احتساب كادر الموظفين وتدريبهم استثمار بحد ذاته لأنهم أول من يقوم بتقديم الخدمات وإيصالها بطريقة تعبر عن ثقافة المنظمة ويشكلون الهاجس الأول لأصحاب المصلحة في منظومة الفنادق مدى تشكل الماديات و الاثاث وتوفر الاحتياجات ومستوى النظافة الذي يطمح لها العميل في كل مرة يقوم بزيارة الفندق من اساسيات وألويات العملاء بالاضافه ل وجه بشوش والاحترافيه واللباقه في تقديم الخدمات والتواصل الفعال بين الموظفين والعملاء وبين الموظفين انفسهم حيث ان الموظف المنسجم سيقدم أجمل أداء ...

اخيراً موازنه أصحاب المصلحة وتقديم الدعم اللازم والتحفيز للموظفين ووضع نصب أعينهم ان التطوير والتجديد ل مختلف المجالات امر بالغ الأهمية ووضع الخطط في هذا المجال. ...

المراجع:

موقع شركة الخير المالية

أستمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم/ أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد...

أقوم بإعداد دراسة بحثية ل دور الفنادق في تعزيز السياحة المستدامة والمحافظة على الهوية الثقافية وارجو من حضراتكم المشاركة ب ارائكم القيمة فيما لمستوه من تجارب وخبرات في هذا الموضوع ...

كما أتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها من كم ستعامل بسرية تامة ، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث ؛ وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله .
وتفضلو بقبول فائق التقدير والاحترام...

أولاً البيانات الشخصية

١-النوع الاجتماعي

- ذكر
- أنثى

٢-الفئة العمرية

- تحت ١٨ سنة
- ١٨ سنة
- فوق ١٨ سنة

٣-المستوى الاجتماعي

- ابتدائي
- متوسط
- ثانوي
- جامعي

٤-الحالة الاجتماعية

- أعزب
- متزوج

٥-مواقع التواصل المستخدمة

- تويتر
- سناب شات
- فيسبوك

ثانياً محاور الاستبيان :

خدمات الفنادق المقدمة

<u>السؤال</u>	<u>أوافق بشدة</u>	<u>أوافق</u>	<u>أحياناً</u>	<u>أرفض</u>
<u>خدمات الفنادق</u> <u>ملموسة</u>				
<u>الكادر البشري</u> <u>يؤثر في مدى</u> <u>إرتياح العميل</u>				
<u>التقنيه تساهم</u> <u>في بقاء ووجود</u> <u>الفنادق</u>				
<u>ثقافة المنطقة</u> <u>تظهر</u> <u>بالتعاملات</u>				
<u>وجود المرافق</u> <u>الترفيهية تعزز</u> <u>الولاء عند</u> <u>العملاء</u>				
<u>بيئة الفنادق بيئة</u> <u>تنافسيه متجددة</u>				

MIDOCEAN UNIVERSITY
Faculty of Management
Specialization... Human Resources



Search Title.

The role of hotels in promoting sustainable
tourism and preserving culture identity.

Student's preparation
Basmati Alrimey

Supervision
D- al faisal Hasan
D- Faye's Jrad

Academic year
2024