

جامعة الجميع الذكية

كلية الإدارة العامة

قسم إدارة المشاريع



فعالية إدارة المرافق في تحسين أداء الفنادق في منطقة مكة المكرمة

The Effectiveness of Facilities Management in Improving the Hotels' Performances in Makkah Al-Mukarramah Region

مقترح لرسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص
إدارة المشاريع

إعداد:

القائد:

ماهر سلطان عبدالرحمن الصاعدي (221001678)

الفريق:

حمود سعد المطرفي (221000829) ريان أحمد القارحي (221001964)

تحت إشراف:

د. وليد سليمان

1- المقدمة

مع التطور الذي يعيشه العالم اليوم، أصبحت العديد من الدول تتطلع إلى الحفاظ على الموارد والمرافق لتستمر صلاحيتها والاستفادة منها لفترات طويلة، وهو ما يُعرف بالاستدامة. وفقاً لمجلس الرئيس الأمريكي حول التنمية المستدامة، فإنه يمكن تعريف الاستدامة على أنها: العمل بشكل مستمر على تحسين البيئة والمجتمع والاقتصاد (بكري، 2017). وليست الاستدامة قراراً فردياً، بل هي عمل جماعي عالمي متكامل يتضمن عدة أعمدة وجوانب أساسية تركز على الجيل الحالي والأجيال المستقبلية. وأهم هذه الأعمدة هي البيئة والمجتمع والاقتصاد، ولكل منها قضايا ومكانيات ونشاطات تتطلب الاهتمام بها. ويشمل عامود المجتمع على سبيل المثال قضايا متنوعة ذات علاقة بالفرد كالمعرفة، والخدمات الصحية، والمصادر الرئيسية لحياة الإنسان، مثل الطاقة والطعام والأرض. ويأتي دور الاستدامة المجتمعية في العمل على الاستفادة من هذه المصادر والموارد وحمايتها وفق أنظمة مناسبة، بالإضافة إلى وضع خطط للإعمار والتشييد، وتعزيز بناء حياة مرفهة ومستدامة (بكري، 2017). لذا، تعد الاستدامة معياراً أساسياً في جميع الصناعات والقطاعات الرئيسية تقريباً، وقد اتجهت العديد من المراكز والشركات الحكومية والخاصة المحلية والدولية إلى الاهتمام بالاستدامة والحفاظ على الموارد من خلال إنشاء ما يعرف بإدارة المرافق. وتلعب إدارة المرافق دور مهماً في العمل على استدامة الإدارة التشغيلية والتكتيكية والإستراتيجية (شودري، 2022). ويمكن تعريف إدارة المرافق على أنها: الأدوات والخدمات التي تدعم عمل وسلامة واستدامة المباني والأراضي والبنية التحتية والعقارات بمختلف أنواعها (What Is Facilities Management?, n.d). ومن بعض الممارسات التي ستساعد إدارة المرافق في تحقيق معايير استدامة أعلى: إدارة الطاقة، وإعادة التدوير، والصيانة الدورية، وتحديث الأجهزة، وغيرها (شودري، 2022). ومن هنا وجد الباحثون أن إدارة المرافق ودورها في تحسين أداء المرافق عامة، والفنادق خاصة، قضية تستحق تسليط الضوء عليها.

2- مشكلة الدراسة:

ميز الله تعالى المملكة العربية السعودية عن غيرها من الدول بأن جعل فيها بيت الله الحرام الذي هو قبلة المسلمين في جميع أنحاء العالم، إذ يتجه نحوه جميع المصلين في أي مكان حول العالم، ويزوره ملايين المسلمين سنوياً لأداء الحج والعمرة. وهو الأمر الذي زاد الضغط على مدينة مكة المكرمة. ففي عام 2018م - على سبيل المثال -

سجلت فنادق المنطقة المركزية في مكة المكرمة نسبة 100% من الحجوزات المؤكدة للغرف والأجنحة الفندقية (العربية، 2018). وقد تسبب هذا الضغط إلى إنشاء العديد من الفنادق التي تهدف إلى خدمة الحجاج والمعتمرين والسياح عامة. وكان من الضروري الحفاظ على جاهزية هذه الفنادق لتكون على أتم الاستعداد لاستقبال الحجاج والمعتمرين في أي وقت وتفاذي الأعطال غير المتوقعة. وهنا يأتي دور إدارة المرافق في الحفاظ على سلامة الفنادق وأمنها واستدامتها. ونظراً لحدثة مصطلح إدارة المرافق، إذ كان أول ظهور له في عام 1970م (clearchoice, 2021)، ما زال هنالك احتياج لدراسات تقوم بدراسة دور إدارة المرافق في تحسين أداء المنشآت بشكل عام. لذا، وجد الباحثون أن هنالك حاجة لإنشاء دراسة تبحث في دور إدارة المرافق في تحسين أداء الفنادق وما تحمله من صعوبات وتحديات.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في جانبين:

أ. الجانب النظري

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في عدم وجود دراسات عربية- على حد علم الباحثين- تتناول موضوع دور إدارة المرافق في تحسين أداء الفنادق بشكل مباشر وكيف تساهم إدارة المرافق في الحفاظ على سلامة وأمان واستدامة الفنادق للزوار في منطقة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية.

ب. الجانب العملي:

تتناول هذه الدراسة موضوع إدارة المرافق، والذي هو موضوع حديث لم تتم دراسة جميع جوانبه حتى الآن، خصوصاً في العالم العربي. وتكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة بشكل جوهري في دراسة دور إدارة المرافق في تحسين أداء الفنادق والحفاظ على سلامتها وأمنها واستدامتها في سبيل خدمة كافة الزوار وبأقل تكاليف ممكنة دون التأثير على الجودة. كما تكمن في دراسة ما قد تواجهه إدارة المرافق من صعوبات وتحديات في سبيل تحقيق

الأهداف المرغوبة. كما تكمن أيضاً في دراسة سبل تطوير مجال إدارة المرافق في الفنادق خاصة، وفي كافة المنشآت والمرافق عامة.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى: قياس فعالية إدارة المرافق في تحسين أداء الفنادق في مدينة مكة المكرمة.

كما تهدف أيضاً إلى:

1. قياس مدى فعالية إدارة المرافق في توفير الاستدامة المالية للفنادق.
2. تسليط الضوء على أهمية الصيانة الوقائية في سبيل الحفاظ على استدامة المرافق.
3. تسليط الضوء على دور الأيدي العاملة المدربة في تحسين أداء المرافق.
4. الكشف عن التحديات التي قد تواجه العاملين في إدارة المرافق في سبيل تحسين أداء المرافق.

5- أسئلة الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى الإجابة عن السؤال: ما هو دور إدارة المرافق في تحسين أداء الفنادق في مدينة مكة المكرمة؟

كما تهدف أيضاً إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. كيف تؤثر إدارة المرافق على أداء الفنادق؟
2. كيف تؤدي إدارة المرافق إلى توفير استدامة مالية للفنادق؟
3. ما هو دور الأيدي العاملة المدربة في تحسين أداء المرافق؟
4. كيف تؤدي الصيانة الوقائية إلى استدامة الفنادق؟
5. ماهي أبرز التحديات التي يواجهها العاملون في إدارة المرافق؟
6. كيف يمكن تحسين وتطوير إدارة المرافق في سبيل توفير استدامة للفنادق؟

6- الإطار النظري والدراسات السابقة:

أ- الإطار النظري:

1. إدارة المرافق:

بدأ مصطلح إدارة المرافق بالظهور والانتشار في سبعينيات القرن الماضي، وهو مصطلح يمكن تعريفه على أنه العمليات اليومية الضرورية لضمان سلامة البيئة التي تدعم احتياجات المنظمة ووظائفها الأساسية. وتدخل العديد من الأشياء في دعم الوظائف الأساسية للمؤسسة، خاصة عند النظر في سلسلة واسعة من الصناعات التي تتطلب إدارة المرافق (What Is Facilities Management? - the Simple Guide, n.d). أما مهنة إدارة المرافق، فوفقاً للمؤسسة الدولية لإدارة المرافق (IFMA)، يمكن تعريفها على أنها مهنة مخصصة لدعم الناس، وتتضمن الأداء الوظيفي، وتوفير الراحة والسلامة والاستدامة والكفاءة للبيئة المبنية - المباني التي نعيش ونعمل فيها، والبنية التحتية المحيطة بها (IFMA, 2022). ويُطلق على المسؤولين عن إدارة المرافق لقب مديري المرافق، وهم الأشخاص الذين يتأكدون من أن المستفيدين يتمتعون بأفضل تجربة ممكنة من خلال تنسيق العمليات التي تجعل البيئة المبنية ناجحة. وسواء كانت المنشأة مصنعاً أو فندقاً أو مكتباً أو مستشفى أو مركزاً تجارياً أو مطاراً أو متحفاً أو ملعباً، فإنه لا بد من التأكد أن المبنى وجميع مكوناته تعمل بشكل صحيح، وهذا ما يقوم به مديرو المرافق إذ يتأكدون من أن الأنظمة في البيئة المبنية تعمل بشكل تكاملي كما ينبغي، وأن المباني تعمل كما هو مخطط لها، وأن الموظفين يتمتعون بصحة جيدة. كما أن مديري المرافق يمتلكون العديد من الألقاب والمسارات الوظيفية المختلفة، بل وغالباً لا يُطلق عليهم اسم مديري المرافق على الرغم من أنهم مسؤولون عن جوانب إدارة المنشأة، بما في ذلك تخطيط أنظمة البناء وتقييمها وصيانتها (IFMA, 2022). ويشغل مديرو المرافق مجموعة متنوعة من الأدوار، بما في ذلك:

1. عمليات البناء مثل التنظيف والأمن والصيانة وإدارة الأراضي

2. إدارة المشروع والميزانية

3. تخطيط الاستدامة

4. التخفيف من حدة الطوارئ والكوارث والاستجابة لها

5. إدارة العقارات وتخطيط المساحات

6. عمليات وسياسات العودة إلى العمل

7. تخطيط استمرارية الأعمال (IFMA, 2022).

وهناك عدد من المهارات التي ينبغي أن تتوفر في مدير المرافق ليقوم بالمهام الأساسية الموكلة إليه، ومن

هذه المهارات:

1- التواصل الفعال، وهي إحدى أهم المهارات المهنية المطلوبة في مجال إدارة المرافق، فهي تؤهل مديري

المرافق لفهم الموظفين وتحديد نقاط القوة والضعف لديهم.

2- إدارة الفريق، ويقصد بها تنظيم فريق العمل بهدف تنسيق وتحسين الأعمال والخدمات من قبل

الموظفين وفقاً للشكل المطلوب.

3- إدارة المخاطر، ويُقصد بها الاهتمام بتلك المرافق وتحسينها من أي ضرر، إذ يعمل مديرو المرافق

على تحديد المخاطر وفحص جودة التشغيل لأنظمة المبنى والسلامة المادية بالشكل العام.

4- إدارة الوقت، ويعنى بها القدرة على تسليم الأعمال في الوقت المحدد.

وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة مواكبة التطورات في مجال إدارة المرافق وتعلم المهارات الجديدة المطلوبة في سبيل

مواكبة هذه التطورات (أهم 6 مهارات في إدارة المرافق تحتاجها للنجاح, 2022).

وتُعد الاستعانة بمصادر خارجية إحدى أهم المفاهيم في إدارة المرافق، ويُقصد بها الاتفاق مع هيئات خارجية

لتوفير خدمة أو أكثر بدلاً من تقديم الخدمات عن طريق ترتيبات داخلية. وقد يعود سبب انتشار هذا المفهوم إلى

نقص في الموارد الداخلية للمنشأة، أو قلة الخبرة، أو الرغبة في خفض التكاليف. وتمثل أنشطة إدارة المرافق

المختلفة جانباً كبيراً من جوانب النفقات، كنفقات إدارة وتشغيل وصيانة المنشآت (بركات، 2021). ويمكن تقليل

هذه التكاليف من خلال التطبيق الفعال لإدارة المرافق باستخدام منظومة الأساليب الاحترافية لإدارة المرافق،

والتي منها:

○ قياس الأداء وتنفيذ الخدمات

○ الخبرة الشخصية والكفاءة

- التطوير والتدريب
- التنبؤ بتكلفة الدورة الحياتية للمنشأة
- العمل على تصاميم تضمن كفاءة استخدام الطاقة
- تبني التقنيات الحديثة التي ستستخدم في الإدارة والتشغيل والصيانة (بركات، 2021).

ومع النمو السريع لسوق إدارة المرافق، فإنها تُوفر عدداً من الفرص لكلي من الأفراد والشركات والمؤسسات المحلية والأجنبية. وتشمل فرص الأفراد زيادة الطلب على كوادر مؤهلة لسد احتياج سوق إدارة المرافق المتعطش لمثل هذه الكفاءات البشرية وعلى جميع المستويات الفنية والإدارية. أما فرص الشركات والمؤسسات المحلية والأجنبية، فإن إدارة المرافق توفر للشركات بجميع أنواعها فرصاً للتدريب والتأهيل، والتنفيذ، والتطوير والتحسين المستمر (بركات، 2021).

من ناحية أخرى، كان من أهم التحديات التي تضمنتها إدارة المرافق نقص الكوادر البشرية المؤهلة، وقلة الخبرة بالطرق الحديثة لإدارة المرافق، وتجاهل إدارة المنشآت لدور إدارة المرافق بجميع أشكالها بهدف تقليص حجم المصروفات (بركات، 2021).

2- الفنادق:

تُعد الفنادق جزءاً لا يتجزأ من سياحة أي دولة حول العالم، ويمكن تعريف الفنادق على أنها: جمع فندق، وهو "مسكن يسكن فيه الشخص لوقت قصير مقابل أجر، مؤثث مفروش وقد يكون مزوداً بأجهزة منزلية ووسائل راحة وترفيه؛ مع توفير خدمات الطعام والنظافة والصيانة وغيرها" (العقيلي، 2019). ولا تُعد كلمة (الفندق) عربية الأصل، بل هي كلمة مُعربة، وقد اختلف الناس في أصلها، فيرى البعض أنها لاتينية الأصل من كلمة (fundicum)، في حين يرى آخرون أنها يونانية الأصل من كلمة (pontikos karuon) بمعنى خشب البُنْدُق حيث أن أوائل الفنادق كانت من الخشب. وقد كان أول ظهور للفنادق الصغيرة قبل حوالي 3000 سنة قبل الميلاد، وكانت هذه الفنادق تقدم غرفاً سكنية للمسافرين وتوفر لهم وجبات بسيطة، وفي الكثير من الأحيان، كان أكثر من مسافر يتقاسمون

الغرفة ذاتها. ثم بدأت تتطور الفنادق بشكل ملحوظ في أوروبا في القرن الثامن عشر، واستمرت في التطور والانتشار الواسع في القرن التاسع عشر والقرن العشرين حتى أصبحت توجد في كل مدن العالم تقريباً (العقيلي، 2019). ويمكن تصنيف الفنادق وفقاً لمعايير مختلفة ومتنوعة، على سبيل المثال، يمكن تصنيف الفنادق وفقاً لموقع الفندق وحجمه، والأسواق المستهدفة، ومستويات الخدمة، وعدد الغرف، وغيرها. وتُصنف الفنادق حسب الأسواق المستهدفة إلى: فنادق رجال الأعمال، وفنادق المطارات، وفنادق الأجنحة، وفنادق الإقامة الممتدة، وفنادق الشقق المخدومة، وفنادق المنتجع، وفنادق المبيت والإفطار، وغيرها. أما وفقاً لمستويات الخدمة، فيمكن تصنيف الفنادق إلى: فنادق عالمية المستوى، وفنادق متوسطة المستوى، وفنادق الميزانية المحدودة (أنواع الفنادق وتصنيفها، 2018).

ومن أشهر تصنيفات الفنادق العالمية هو نظام الخمس نجوم. وتجدر الإشارة هنا إلى أن نظام الخمسة نجوم يختلف من دولة إلى أخرى، ويوجد فقط فنادق أربعة نجوم بدلاً من فنادق خمسة نجوم في أوروبا، بل إن الثلاثة نجوم في إنجلترا تختلف تماماً عن الثلاثة نجوم في إسبانيا. ولكن، هنالك دائماً بعض القواسم المشتركة بين أنظمة تصنيف النجوم في الفنادق. وتقيس أنظمة نجوم الفنادق بشكل عام جودة الفندق وليس التجربة. وبشكل عام، تشمل تصنيفات النجوم ما يلي:

- نجمة واحدة: وتُعطى للفنادق التي تعد سكناً أساسياً، أي غرف صغيرة لا تشمل حمامات داخلية، أو تنظيف يومي، أو استقبال على مدار 24 ساعة.
- نجمتان: تكون الفنادق ذات النجمتين عادة في مبانٍ قديمة لا يمكن تجديدها. وقد توفر هذه الفنادق استقبالاً على مدار 24 ساعة، وحماماً داخلياً أساسياً، وتنظيفاً يومياً، ووجبة إفطار، وغرفة بها هاتف وتلفزيون، ولكن، رغم ذلك، لا تزال وسائل الراحة محدودة.
- ثلاث نجوم: يقدم فندق الثلاثة نجوم خدمة الغرف، والتنظيف اليومي، وحمامات داخلية، ومكتب أو طاولة، وخدمة الواي فاي. وتُعد هذه تجربة فندقية قياسية يتوقعها معظم المسافرين ما لم تكن بميزانية محدودة.

- أربع نجوم: تتميز هذه الفنادق بتوفير مسبح في الموقع، أو صالة ألعاب رياضية، أو مطعم، أو خدمة صف السيارات. وتتميز أيضاً بأنها ذات غرف أجمل، وردهات أكبر، وتوفر شبكة انترنت سريعة.
- خمس نجوم: تحصل الفنادق الراقية والفخمة فقط على خمس نجوم. ويتوفر في هذه الفنادق بار لطيف، ومطعم في الموقع، وسبا، وصالة رياضية، وحمامات كبيرة، وأسرة مريحة (هولاندير، د.ت.).

أما في المملكة العربية السعودية، ومع ازدهار قطاع السياحة في السنوات الأخيرة، فقد ازدهر قطاع الفنادق أيضاً كونه أحد الأعمدة التي تقوم عليها السياحة الناجحة وتجذب بدورها المزيد من السياح من مختلف دول العالم. وقد سجلت المملكة العربية السعودية أعداداً متزايدة من الفنادق مع مرور السنين، فعلى سبيل المثال، ازداد عدد الفنادق في المملكة العربية السعودية من 3020 منشأة عام 2011م إلى 8280 منشأة في نهاية عام 2019م. ووفقاً لإحصائيات منصة Statista لعام 2022م، تُشكل الفنادق ذات تصنيف الـ 5 نجوم نصف العدد الكلي للفنادق بالمملكة العربية السعودية بنسبة 50%، وتليها الفنادق ذات تصنيف الـ 4 نجوم بنسبة 38%، ثم الفنادق ذات تصنيف الـ 3 نجوم بنسبة 10%، وتأتي أخيراً الفنادق ذات تصنيف النجمتين بنسبة 2% فقط (قطاع الفنادق في المملكة، 2022).

أما فيما يتعلق بالغرف الفندقية في المملكة العربية السعودية، فمن المتوقع أن عدد الغرف الفندقية سيرتفع من نحو 128 ألف غرفة في عام 2022م إلى حوالي 403 آلاف غرفة بحلول عام 2030م، وهو ما يشكل بدوره قفزة تقدر بنحو 215%. وسيكون توزيع الغرف الجديدة لعام 2030م: 37% لفنادق 5 نجوم، و36% لفنادق 4 نجوم، و17% لفنادق 3 نجوم وأقل، و10% للشقق الفندقية (الماشطة، 2022).

ب- الدراسات السابقة:

تُعد إدارة المرافق إحدى الأقسام والمهن الحديثة التي زاد انتشارها وازدهارها في السنوات الأخيرة. وعلى الرغم من ندرة الدراسات العربية السابقة التي تناولت موضوع إدارة المرافق، إلا أنها كانت محط اهتمام العديد من الباحثين الأجانب. وفيما يلي، يستعرض الباحثون عدداً من الدراسات التي تناولت موضوع إدارة المرافق.

1- دراسة: (Mutia et al., 2012)

عنوان الدراسة: إدارة الصيانة للأدوات الطبية في المستشفيات

هدفت هذه الورقة البحثية إلى تقييم ممارسات وعمليات إدارة صيانة المرافق الحالية في المستشفيات الكبرى في كينيا. وقد تم توزيع اثنين وثلاثين استبانة على مديري صيانة المرافق في معاهد البحوث والمستشفيات وشركات الرعاية الصحية الأخرى التي لعبت دور الوكلاء أو الموردين. وأظهرت النتائج أن منظمة الصيانة الخاصة والاستشاري والمقاول يمتلكون إجراءات ممتازة للتنسيق والإشراف على العمليات الآمنة والسليمة بيئياً. كما أنهم يحافظون على أصول المستشفى بطريقة فعالة من حيث التكلفة والتي تهدف إلى الحفاظ على قيمة الأصول على المدى الطويل. كما أظهرت أيضاً أن المؤسسات لا تقدم تدريباً وظيفياً لموظفيها على المستويين الوطني والدولي، وبالتالي هم يفتقرون إلى التدريب المناسب. كما أن أداء خدمات الصيانة الوقائية المجدولة للأجهزة الطبية لا يحظى بالأولوية على الإصلاحات التصحيحية في معظم المستشفيات العامة مقارنة بالمستشفيات الخاصة، ولا تمتلك المستشفيات العامة نظام مراقبة الجودة للإصلاح والصيانة الوقائية، ولا تتم صيانة المعدات الطبية في الإطار الزمني المحدد، وقد يكون ذلك بسبب عدم توفر القوى العاملة.

2- دراسة: (Che-Ani & Ali, 2019)

عنوان الدراسة: نظرية طلب إدارة المرافق: تأثير الصيانة الاستباقية على الصيانة التصحيحية

هدفت هذه الدراسة إلى تأكيد العلاقة العكسية بين الصيانة التصحيحية المجدولة التي يقوم بها قسم إدارة المرافق والصيانة التصحيحية في إدارة مرافق الرعاية الصحية وما تحمله الصيانة التصحيحية المجدولة من أهمية.

وتُعد هذه الدراسة دراسة استكشافية، وقد درس الباحثون 28 خدمة من خدمات هندسة المرافق، وتم استخراج بيانات خمس سنوات بإجمالي 20,480 أمر عمل صيانة تصحيحية وجدولة و84,837 أمر عمل صيانة تصحيحية من قاعدة بيانات نظام معلومات الإدارة المركزية. ثم تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن زيادة الصيانة التصحيحية المجدولة ستقلل من متطلبات تدابير التصنيع. كما تقدم هذه الدراسة رؤى تجريبية حول فعالية الصيانة الاستباقية في تقليل الأعطال للأنظمة أو المعدات في مرافق الرعاية الصحية.

3- دراسة: (Fatayer et al., 2019)

عنوان الدراسة: اكتشاف ممارسات إدارة المرافق لتقديم التغذية الراجعة خلال مراحل تطوير ومراجعة التصميم.

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى البحث في الممارسات الحالية المتعلقة بمشاركة إدارة المرافق المبكرة أثناء تطوير التصميم ومراحل المراجعة. كما هدفت أيضاً إلى التوصية بالأنشطة التي تهدف إلى تحقيق تكامل أفضل. وبعد مراجعة الأدبيات السابقة، تم صُنع استبانة لجمع البيانات حول ثمانية جوانب من الممارسات الحالية لمشاركة إدارة المرافق المبكرة خلال عمليات تطوير التصميم والمراجعة، وقد وُزعت الاستبانة على أقسام إدارة المرافق في 13 جامعة حكومية عريقة في المملكة العربية السعودية، وتم الحصول على عشرة ردود وتحليلها. وأشارت النتائج إلى أن المشاركة المبكرة لقسم إدارة المرافق تعزز تشغيل وصيانة المنشآت. وقد تم قياس ذلك من خلال انخفاض عدد العيوب المعمارية والإنشائية والكهربائية، وعيوب السباكة والتدفئة والتهوية وتكييف الهواء.

4- دراسة: (Alassafi et al., 2022)

عنوان الدراسة: العوامل المسببة لصيانة المصاعد: منظور من المملكة العربية السعودية إدارة المرافق الصحية

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى أهمية مشكلات الصيانة الناتجة عن قرارات التصميم بهدف تحسين إمكانية صيانة المصاعد في مرافق الرعاية الصحية. وقد اعتمدت هذه الدراسة على خبرة مديري المرافق الذين لديهم خبرة في قضايا الصيانة الناتجة عن قرارات التصميم، وتم تقديم قائمة من 35 مشكلة تتعلق بصيانة المصاعد ناجمة عن عيوب التصميم بناءً على الأدبيات والمقابلات شبه المنظمة مع عينة تمثيلية من ستة خبراء في إدارة مرافق الرعاية الصحية في هذه الورقة. بعد ذلك، تم نشر استبانة باستخدام عينات ملائمة مع متخصصين في إدارة المرافق لتقييم مشكلات الصيانة. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن ازدحام المصاعد، والتوقفات المفاجئة، وظروف أماكن العمل هي أكثر المشكلات الخطيرة التي يواجهها مديرو المرافق في مرافق الرعاية الصحية. ويمكن أن تساعد نتائج هذه الدراسة مصممي منشآت الرعاية الصحية الجديدة على تجنب القرارات التي تؤدي إلى مشكلات صيانة غير مبررة ذات تأثيرات مكلفة.

7- نظريات الدراسة:

- 1- تؤدي الصيانة الوقائية كجزء من مهام إدارة المرافق إلى تحسين أداء المنشآت.
- 2- تساعد القوى العاملة المدربة لإدارة المرافق إلى تحسين أداء المنشآت.
- 3- تؤدي إدارة المرافق الناجحة إلى توفير الاستدامة المالية.

8- المنهجية وطرق البحث

بعد الاطلاع على مناهج البحث، قرر الباحثون استخدام المنهج الوصفي لإتمام هذه الدراسة. ويرى الباحثون أن هذا المنهج هو أفضل منهج للوصول إلى أهداف الدراسة، فهو منهج يتضمن وصف الظاهرة وتحليلها. ويتضمن هذا المنهج استخدام الاستبانة ومن ثم تحليل نتائجها باستخدام أدوات تحليل إحصائية بهدف دراسة دور وفعالية إدارة المرافق في تحسين أداء الفنادق، وكيف يمكن أن تكون سبباً في الحفاظ على المنشأة أو التأثير سلباً عليها.

9- أدوات الدراسة

ل للوصول إلى أهداف هذه الدراسة، يُخطط الباحثون لاستخدام أدوات تحليل إحصائية. وتتضمن هذه الأدوات أعداد ونشر استبانة إلكترونية تستهدف العاملين في أقسام إدارة المرافق في الفنادق في مدينة مكة المكرمة. كما يخططون إلى اعتماد الأسئلة المغلقة فقط في هذه الاستبانة. أما فيما يتعلق بكيفية أعداد الاستبانة، فسيتم إعدادها عن طريق تطبيق نماذج قوغل (Google Forms) كونه دقيق في جمع البيانات ويسهل إيصاله لجميع المشاركين. بعد ذلك، ستوزع الاستبانة إلكترونياً من خلال منصات التواصل الاجتماعي. بعد جمع البيانات المطلوبة، والقيام باختبارات الصدق والثبات، سيتم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج SPSS.

10- مجالات الدراسة:

تتضمن هذه الدراسة ثلاث مجالات مختلفة، وهي كالتالي:

أ. المجال المكاني

يشمل المجال المكاني لهذه الدراسة نشر الاستبانة الإلكترونية على المشاركين المستهدفين من العاملين في أقسام إدارة المرافق في الفنادق في مدينة مكة المكرمة.

ب. المجال البشري

أما المجال البشري لهذه الدراسة فيشمل نشر الاستبانة على المشاركين المستهدفين، وهم العاملون في أقسام إدارة المرافق في الفنادق في مدينة مكة المكرمة من جميع الجنسيات والأعمار والتخصصات. وتجدر الإشارة هنا إلى أنه سيتم إبلاغ جميع المشاركين في هذه الدراسة بطبيعة هذه الدراسة وأهدافها قبل توزيع الاستبانة عليهم.

ت. المجال الزمني

يتضمن المجال الزمني القيام بالدراسة بشكل كامل في مدة زمنية تُقدر بثلاثة أشهر من النصف الثاني لعام

2023م.

11- التوزيع المقترح وفق الخطة الزمنية:

1. العنوان: فعالية إدارة المرافق في تحسين أداء الفنادق في مدينة مكة المكرمة

2. المقدمة

3. مشكلة الدراسة

4. أهمية الدراسة

5. أهداف الدراسة

6. أسئلة الدراسة

7. الدراسات السابقة والإطار النظري:

أ- إدارة المرافق

ب- الفنادق في المملكة العربية السعودية

ت- الدراسات السابقة

8. الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية:

أ- الإجراءات المنهجية للدراسة

ب- نتائج الدراسة الميدانية

ت- تحليل النتائج والتصور المقترح

9. ملاحق الدراسة:

أ- مراجع الدراسة العربية والأجنبية

ب- ملاحق الدراسة

ت- ملخص الدراسة باللغة العربية

ث- ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

المراجع العربية الأولية:

أهم 6 مهارات في إدارة المرافق تحتاجها للنجاح. (2022، سبتمبر 21). Lpcentre. تم الاسترجاع 3 يوليو، 2023 من:

<https://ar.lpcentre.com/articles/top-6-facilities-management-skills-you-need-to-succeed>

بركات، وليد. (2021). إدارة المرافق الاحترافية. تم الاسترجاع 4 يوليو، 2023 من: <https://shorturl.at/vCV45>

بكري، سعد. (2017، يونيو 29). الاستدامة وأعمدها الثلاثة. صحيفة مال. تم الاسترجاع 3 يوليو، 2023 من:

[https://maaal.com/2017/06/93469-2/?gad=1&gclid=CjwKCAjw-](https://maaal.com/2017/06/93469-2/?gad=1&gclid=CjwKCAjw-vmkBhBMEiwAlrMeF9oX4LXdGBR0pFXnr_IY4t0Z3C1suQHRqu6EdVcPnJo-Ox0Tg4x2VBoCJCQQAxD_BwE)

[vmkBhBMEiwAlrMeF9oX4LXdGBR0pFXnr_IY4t0Z3C1suQHRqu6EdVcPnJo-](https://maaal.com/2017/06/93469-2/?gad=1&gclid=CjwKCAjw-vmkBhBMEiwAlrMeF9oX4LXdGBR0pFXnr_IY4t0Z3C1suQHRqu6EdVcPnJo-Ox0Tg4x2VBoCJCQQAxD_BwE)

[Ox0Tg4x2VBoCJCQQAxD_BwE](https://maaal.com/2017/06/93469-2/?gad=1&gclid=CjwKCAjw-vmkBhBMEiwAlrMeF9oX4LXdGBR0pFXnr_IY4t0Z3C1suQHRqu6EdVcPnJo-Ox0Tg4x2VBoCJCQQAxD_BwE)

شودري، حسام. (2022، أكتوبر 4). الإستدامة: ركن أساسي في إدارة المرافق الممارسات المختلفة التي ستدعم إدارة

المرافق لتحقيق معايير إستدامة أعلى. جريدة الوطن. تم الاسترجاع 5 يوليو، 2023 من:

<https://alwatan.ae/?p=1026411>

العربية. (2018، مايو 20). فنادق مكة تستأثر بـ 1.2 مليار ريال خلال 10 أيام من رمضان. العربية تم الاسترجاع 5

يوليو، 2023 من: <https://shorturl.at/sFJYZ>

العقيلي، سالم. (2019، أكتوبر 13). ما تعريف الفنادق وانواعها؟. كاسل السياحة والفندقة. تم الاسترجاع

3 يوليو، 2023 من: <https://shorturl.at/oqySW>

قطاع الفنادق في المملكة. (2022). أو شن إكس. تم الاسترجاع 3 يوليو، 2023 من: <https://shorturl.at/dhziU>

الماشطة، سمر. (2022، ديسمبر 22). قطاع السياحة السعودي الأعلى عالمياً بافتتاح 12 ألف غرفة فندقية في

2022. العربية. تم الاسترجاع 4 يوليو، 2023 من: <https://shorturl.at/dtyJ9>

هولاندير، جوردن. (د.ت). تصنيفات نجوم الفنادق: ماذا تعني؟. هوتيل تيك ريبورت. تم الاسترجاع 3 يوليو، 2023

من: <https://hoteltechreport.com/ar/news/hotel-star-ratings>

- Alassafi, H., Al-Gahtani, K., Almohsen, A., & Alfalah, G. (2022). The Causal Factors of Elevator Maintenance: A Perspective from Saudi Arabia Healthcare Facility Management. *Buildings*, 12(5), 532. <https://doi.org/10.3390/buildings12050532>
- Che-Ani, A. I., & Ali, R. (2019). Facility management demand theory. *Journal of Facilities Management*, 17(4), 344–355. <https://doi.org/10.1108/jfm-09-2018-0057>
- Clearchoice. (2021, September 28). *The Evolution of Facilities Management / Clear Choice Ltd*. Clear Choice. <https://www.clearchoiceuk.com/facilities-management/the-evolution-of-facilities-management/#:~:text=Facilities%20management%20first%20appeared%20in>
- Fatayer, F., Hassanain, M. A., Abdallah, A., & Al-Hammad, A. (2019). Investigation of facilities management practices for providing feedback during the design development and review stages. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, 37(5), 597–614. <https://doi.org/10.1108/ijbpa-05-2018-0040>
- IFMA. (2022). *What is Facility Management?* Ifma. <https://www.ifma.org/about/what-is-fm/>
- Mutia, D., Kihui, J., & Maranga, S. (2012). Maintenance Management of Medical Equipment in Hospitals. *Industrial Engineering Letters*, 2(3). <http://ir.jkuat.ac.ke/bitstream/handle/123456789/706/Maintenance%20Management%20of%20Medical%20Equipment%20in%20Hospitals.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

What is Facilities Management? - The Simple Guide. (n.d.). FMX. Retrieved July 2, 2023, from

<https://www.gofmx.com/facilities-management/#qualifications-of-a-facilities-manager>

What is facilities management? (n.d.). IBM. Retrieved June 30, 2023, from

<https://www.ibm.com/topics/facilities-management#:~:text=Facilities%20management%20can%20be%20defined>