

أثر الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية

دراسة تطبيقية عن فنادق الرياض في المملكة العربية السعودية

اعداد

روان أحمد خطاب

الرقم الأكاديمي:

232000915

إشراف

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

Midocean University
College of Management
Department of project management.



**The Impact of Tourism Large Events on Operational Efficiency: An
Application-based Study about Riyadh Hotels, Kingdom of Saudi
Arabia**

Prepared by:
Rawan Ahmed Khattab

Academic number:
232000915

Raw Dr. Asmaa Abu Anza

Year:2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسم الله الرحمن الرحيم



سورة طه الآية 114

الإهداء

إلى هديتي من الله والنعمة الكبيرة التي أعيشها, إلى مصدر الأمان الذي استمد منه قوتي وفوزي وفخري
والدي الغالي / والدتي الغالية

إلى من آثروني على أنفسهم، واتكأت عليهم في أشد أيامي، وكانوا خير عون
إخوتي

إلى القريبة من قلبي وملهمتي والنصف الآخر لأمي , التي سعدت بملاحظاتنا وخبراتها البحثية ونصائحها
الدائمة

خالتي العزيزة

إلى كل طالب علم يسعى إلى المعرفة ونشر العلم

إليكم أهدي ثمرة جهدي المتواضعة

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم
ومن اهتدى بهديه إلى يوم الدين.

الحمد لله الذي منّ علينا بإتمام هذا العمل، وأكرمنا بأن يسرّ لنا من أعاننا ووجهنا سعيًا للمضي

...

سعادة الدكتورة/. أسماء ابوعنزه

فلها جزيل الشكر والامتنان.

ملخص البحث:

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية، والتعرف على مستوى الكفاءة التشغيلية في الفنادق، وتكون مجتمع البحث من العاملين في إدارة الفنادق بمدينة الرياض، وبلغ عينة البحث (528) مفردة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها لأغراض الدراسة، هذا وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: جاءت الفعاليات السياحية الكبرى ككل بمتوسط حسابي بلغ (4.12) ودرجة استجابة عالية، مما يعني ان مستوى ممارسة إدارة الفعاليات السياحية الكبرى في فنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين جاء بدرجة عالية. جاء مستوى " الكفاءة التشغيلية " بمتوسط حسابي بلغ (3.99) ودرجة استجابة عالية، مما يعني ان مستوى الكفاءة التشغيلية في فنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين جاء بمستوى عالي، تبين ان هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من 0.01 للفاعليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية في فنادق مدينة الرياض وجهة نظر العاملين. وقد قدمت الدراسة مجموعه من التوصيات أهمها: اعداد دورات تدريبية للمديرين في القطاع الفندقي بهدف تطوير الممارسات الادارية في إدارة الفعاليات السياحية، تشكيل لجنة من القياديين المتميزين في القطاع الفندقي للمشاركة في أنشطة حوسبة الأعمال الإدارية وإعداد الرقمية لدعم الفعاليات السياحية.

الكلمات المفتاحية: الفعاليات – الفنادق – الكفاءة التشغيلية

Abstract:

The study aimed to identify the impact of major tourism events on operational efficiency, and to identify the level of operational efficiency in hotels. The research community consisted of hotel management workers in Riyadh, and the research sample amounted to (44) individuals. The study used the descriptive analytical approach for its suitability for the purposes of the study. The study reached a set of results, the most important of which are: Major tourism events as a whole came with an arithmetic average of (4.12) and a high response rate, which means that the level of practicing major tourism event management in Riyadh hotels from the point of view of workers came at a high level. The level of "operational efficiency" came with an arithmetic average of (3.99) and a high response rate, which means that the level of operational efficiency in Riyadh hotels from the point of view of workers came at a high level. It was found that there is a positive effect with statistical significance at a significance level of less than 0.01 for major tourism events on operational efficiency in Riyadh hotels from the point of view of workers. The study presented a set of recommendations, the most important of which are: preparing training courses for managers in the hotel sector with the aim of developing administrative practices in managing tourism events, forming a committee of distinguished leaders in the hotel sector to participate in computerizing administrative work activities and preparing digital to support tourism events.

Keywords: Events – Hotels – Operational Efficiency

المحتويات

الإهداء 5

6	الشكر والتقدير
7	ملخص البحث:
7	Abstract:
14	الفصل الأول
14	الإطار العام للبحث
14	مقدمة:
15	مشكلة الدراسة:
16	أُسئلة الدراسة:
17	أهداف الدراسة:
18	أهمية الدراسة:
19	منهجية الدراسة:
19	حدود الدراسة:
20	نموذج ومتغيرات الدراسة:
20	نموذج الدراسة:
20	فرضيات الدراسة:
21	المنطلقات النظرية للدراسة:
22	مصطلحات الدراسة:
25	الفصل الثاني
25	الإطار النظري والدراسات السابقة
25	أولاً: الدراسات السابقة:
25	المحور الأول: الفعاليات السياحية:
30	المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية:
34	التعقيب على الدراسات السابقة:
35	الفجوة البحثية:
36	ثانياً: الأدب النظري:
36	تمهيد:
36	مصطلح الفعالية، تصنيفها، ومفهوم الفعالية السياحية

37	تصنيف الفعاليات
40	عنصر الأمن في تنظيم الحدث
41	الفعاليات السياحية في المملكة العربية السعودية:
44	نماذج من أهم الفعاليات
44	أبرز الفعاليات الترفيهية في المملكة
49	المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية:
49	تعريف الكفاءة التشغيلية:
50	أهمية الكفاءة التشغيلية في المنظمات:
51	أنواع الكفاءة التشغيلية:
54	الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها
54	تمهيد
54	3.1 منهج البحث
54	3.2 مجتمع الدراسة:
54	3.3 عينة الدراسة:
54	3.4 خصائص أفراد عينة الدراسة
57	3.5 حدود الدراسة:
57	3.6 أدوات الدراسة:
57	3.7 صدق الأداة في الدراسة الحالية:
59	3.8 ثبات أداة الدراسة:
60	3.9 إجراءات التطبيق:
60	3.10 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
61	خاتمة الفصل:
63	الفصل الرابع نتائج الدراسة
63	تمهيد:
63	4.1 مستوى إدارة الفعاليات السياحية الكبرى
72	4.2 مستوى الكفاءة التشغيلية
75	4.3 إجابة السؤال الثالث
77	4.4 إجابة السؤال الرابع
80	خاتمة الفصل:

82	الفصل الخامس
82	مناقشة النتائج
82	تمهيد:
82	5.1 مناقشة النتائج
83	خاتمة الفصل:
85	الفصل السادس
85	الاستنتاجات والتوصيات
85	6.1 الاستنتاجات:
86	6.2 التوصيات:
87	المراجع:
90	الملاحق

قائمة الجداول

54	جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع
55	جدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي
56	جدول (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة
58	جدول (4) معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) بين الفقرة والبعد التي تنتمي إليه
59	جدول (5) معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) بين البعد والدرجة الكلية للمقياس
59	جدول (6) معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's ALPHA) للتأكد من ثبات الأداة
63	جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على ابعاد المحور الأول: الفعاليات السياحية الكبرى
65	جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الأول: الإدارة
67	جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات
69	جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات
71	جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية
73	جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية
75	جدول (13) معامل التحديد (القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد)
75	جدول (14) تحليل التباين لنموذج تأثير الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية
76	جدول (15) نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد
76	جدول (16) نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد
77	جدول (17) نتائج اختبارات وفقاً لمتغير النوع
78	جدول (18) نتائج اختبار ف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي
79	جدول (19) نتائج اختبار ف وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

قائمة الاشكال

شكل رقم (1) نموذج الدراسة	20
شكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع	55
شكل رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	56
شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	56
شكل رقم (5) يوضح مستوى إدارة الفعاليات السياحية الكبرى بفنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين	64
شكل رقم (6) البعد الأول الادارة الرشيدة للفاعلية	66
شكل رقم (7) البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات	68
شكل رقم (8) البعد الثالث الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات	70
شكل رقم (9) البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات	72

الفصل الأول
الإطار العام
للدراصة

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

مقدمة:

تعتبر الفعاليات السياحية الكبرى من العناصر المحورية التي تسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية لفنادق الرياض، إذ تتيح هذه الفعاليات فرصة فريدة لجذب أعداد كبيرة من الزوار والمشاركين، مع تزايد الاهتمام بالاستثمار في السياحة، أصبحت الفعاليات الكبرى مثل المعارض والمؤتمرات والمهرجانات محركا رئيسيا لتحسين الأداء التشغيلي للفنادق.

تسهم هذه الفعاليات في زيادة معدلات الإشغال وتحفيز الابتكار في الخدمات المقدمة، وتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص ومن خلال هذا السياق، يتضح أن تأثير الفعاليات السياحية الكبرى لا يقتصر فقط على زيادة العائدات المالية، بل يمتد إلى تحسين استراتيجيات التشغيل وتطوير البنية التحتية الفندقية، مما يجعل الرياض وجهة مميزة في مجال السياحة العالمية.

تسهم هذه الفعاليات أيضا في رفع مستوى التنافسية بين الفنادق، حيث تسعى كل منشأة لتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات الزوار. وذلك يدفع الفنادق إلى الابتكار في تقديم العروض مثل: الحزم السياحية الخاصة، وخدمات النقل، وورش العمل... إلخ .

علاوة على ذلك، تؤدي الفعاليات الكبرى إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد، حيث يمكن للفنادق الاستفادة من ارتفاع معدلات الإشغال لتقليل التكلفة الثابتة لهذه الموارد، كما تتيح هذه الفعاليات للفنادق تطوير شراكات استراتيجية مع الجهات المنظمة، مما يعزز من صورتها التجارية ويجذب المزيد من الزوار.

هذا التطور يعكس التزام الرياض بتعزيز السياحة ودعم النمو الاقتصادي، مما ينعكس إيجابيا على الأداء العام للفنادق.

في الختام، تعد الفعاليات السياحية الكبرى عنصرا أساسيا في استراتيجية تطوير القطاع الفندقي في الرياض، حيث تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز التجربة السياحية، مما يجعل المدينة مركزا نابضا بالسياحة والثقافة.

مشكلة الدراسة:

مع دخول التكنولوجيا وغزوها لعالمنا بشكل كبير وتأثيرها على جميع مناحي حياتنا، أخذ الباحثون تواجه فنادق الرياض تحديات متعددة تتعلق بكفاءتها التشغيلية في ظل تزايد الفعاليات السياحية الكبرى، ورغم أن هذه الفعاليات تمثل فرصة لجذب الزوار وزيادة الإيرادات، إلا أنها تثير المجموعة من التساؤلات حول مدى تأثيرها الفعلي على العمليات التشغيلية للفنادق مثل:

1- زيادة الطلب والضغط على الخدمات:

مع تنظيم الفعاليات الكبرى، قد تتعرض الفنادق لضغوط كبيرة لتلبية احتياجات أعداد كبيرة من النزلاء في فترة زمنية قصيرة، هذا قد يؤدي إلى عدم كفاءة في إدارة الموارد البشرية والخدمات المقدمة.

2- استدامة الكفاءة التشغيلية:

يتطلب تنظيم الفعاليات الكبرى موارد إضافية وتخطيطا دقيقا لضمان تقديم خدمات عالية الجودة، ومن هنا تتساءل الدراسة عن كيفية تحقيق الكفاءة التشغيلية بشكل مستدام على المدى الطويل.

3- تأثير الفعاليات على إدارة المخزون:

يمكن أن تؤثر زيادة الإشغال خلال الفعاليات على إدارة المخزون والموارد، مما يثير تساؤلات حول قدرة الفنادق على التعامل مع التحديات المتعلقة بالتوزيع والتخزين.

4- التحديات التنافسية:

في ظل وجود عدد كبير من الفعاليات، قد تتنافس الفنادق بشكل أكبر لتقديم خدمات متميزة، وهنا تظهر مشكلة قياس مدى قدرة كل فندق على التكيف مع هذه المنافسة وتحقيق الكفاءة المطلوبة.

5- عدم وجود بيانات كافية:

تعاني معظم الدراسات السابقة من نقص في البيانات الدقيقة حول تأثير الفعاليات السياحية على الأداء التشغيلي للفنادق، مما يستدعي البحث العميق لفهم هذا التأثير بشكل أفضل.

6- تفاعل العوامل المحلية والدولية:

تتداخل تأثيرات الفعاليات الكبرى مع عوامل اقتصادية وثقافية واجتماعية أخرى، مما يجعل من الصعب عزل تأثير الفعاليات السياحية فقط على الكفاءة التشغيلية.

. أسئلة الدراسة:

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من التساؤلات الرئيسية التي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين الفعاليات السياحية الكبرى والكفاءة التشغيلية للفنادق في الرياض، وفيما يلي أبرز هذه التساؤلات:

1- ما هو تأثير الفعاليات السياحية الكبرى على معدلات الإشغال في فنادق الرياض؟

* كيف تتغير معدلات الإشغال خلال الفعاليات الكبرى مقارنة بالفترات العادية؟

2- كيف تؤثر الفعاليات الكبرى على جودة الخدمات المقدمة في الفنادق؟

* هل تؤدي الزيادة في عدد النزلاء إلى تدهور جودة الخدمات، أم أن الفنادق قادرة على الحفاظ على معايير عالية؟

3- ماهي التحديات التشغيلية التي تواجهها الفنادق خلال الفعاليات الكبرى؟

* ماهي الصعوبات التي قد تنشأ في إدارة الموارد البشرية والخدمات؟

4- كيف تؤثر الفعاليات الكبرى على استراتيجيات التسويق والترويج للفنادق؟

* هل تستخدم الفنادق استراتيجيات معينة لجذب النزلاء خلال الفعاليات؟

5- ماهي العوامل الخارجية التي تؤثر على الكفاءة التشغيلية للفنادق خلال الفعاليات الكبرى؟

* كيف تؤثر العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية على أداء الفنادق؟

6- ماهي أفضل الممارسات التي يمكن أن تعتمد عليها الفنادق لتعزيز كفاءتها التشغيلية خلال الفعاليات الكبرى؟

* ماهي التجارب الناجحة لفنادق أخرى يمكن الاستفادة منها؟

7- كيف يمكن للفنادق تحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية والاستدامة البيئية خلال الفعاليات الكبرى؟

* ماهي الخطوات التي يمكن اتخاذها لضمان تأثير بيئي إيجابي.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل هذه المشكلات من خلال تحديد العلاقة بين الفعاليات السياحية الكبرى والكفاءة التشغيلية لفنادق الرياض وذلك من خلال:

1- تحليل تأثير الفعاليات الكبرى على معدلات الإشغال:

- دراسة كيفية تأثير الفعاليات السياحية الكبرى على نسبة إشغال الفنادق، وما إذا كانت هذه الفعاليات تؤدي إلى زيادة ملحوظة في أعداد النزلاء.

2 - تقييم الكفاءة التشغيلية للفنادق:

- قياس مدى كفاءة العمليات التشغيلية داخل الفنادق خلال الفترات التي تتزامن مع الفعاليات الكبرى، وتحديد نقاط القوة والضعف في إدارة الخدمات.

3 استكشاف التحديات المرتبطة بالتعامل مع الفعاليات:

- تحديد التحديات التي تواجهها الفنادق في إدارة العمليات خلال الفعاليات الكبرى، مثل زيادة الضغط على الخدمات والموارد البشرية.

4- تقديم توصيات لتحسين الأداء:

- بناءا على نتائج التحليل، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية للفنادق لتعزيز كفاءتها التشغيلية أثناء الفعاليات الكبرى، بما في ذلك استراتيجيات التسويق والتوزيع وإدارة الموارد.

5- فهم تأثير العوامل الخارجية:

- تحليل كيف يمكن أن تؤثر العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية على الكفاءة التشغيلية للفنادق خلال الفعاليات الكبرى.

6- تسليط الضوء على أفضل الممارسات:

- دراسة تجارب فنادق أخرى محليا ودوليا، واستكشاف أفضل الممارسات التي يمكن تطبيقها في الرياض لتعزيز الأداء خلال الفعاليات الكبرى.

7- تقييم الاستدامة:

- تحليل كيف يمكن للفنادق أن تحقق توازنا بين الكفاءة التشغيلية والتأثير البيئي والاجتماعي للفعاليات، مما يعزز من استدامتها على المدى الطويل.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة من عدة جوانب، مما يبرز دورها الحيوي في تطوير القطاع الفندقي والسياحي في الرياض، وهذه أهم نقاط تسلط الضوء على أهمية هذه الدراسة:

1- تحسين الأداء الفندقي:

- تسهم الدراسة في تحديد العوامل التي تؤثر على كفاءة العمليات التشغيلية للفنادق، مما يساعد الإدارات على تحسين الأداء وتقديم خدمات أفضل للزلاء.

2- دعم اتخاذ القرار:

تقديم الدراسة معلومات قيمة لأصحاب الفنادق والمستثمرين تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية تتعلق بالاستثمار في تحسين البنية التحتية والخدمات، مما يؤدي إلى تعزيز الإيرادات.

3- تحليل التأثيرات الاقتصادية:

- من خلال دراسة العلاقة بين الفعاليات الكبرى والإشغال الفندقية، تساعد الدراسة في فهم التأثيرات الاقتصادية لهذه الفعاليات على قطاع الضيافة، مما يمكن صانعي السياسات من تطوير استراتيجيات لتعزيز السياحة.

4- تعزيز الاستدامة:

- تبحث الدراسة في كيفية تحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية وتأثير الفعاليات على البيئة والمجتمع، مما يساهم في تعزيز مفهوم السياحة المستدامة.

5- تقديم رؤى مستقبلية:

- تسلط الدراسة الضوء على الاتجاهات المستقبلية في قطاع السياحة والضيافة، مما يساعد الفنادق على التكيف مع التغيرات في السوق واحتياجات الزبائن.

6- تعزيز التنافسية

- من خلال فهم كيفية تأثير الفعاليات الكبرى على الكفاءة التشغيلية، تستطيع الفنادق تطوير استراتيجيات تسويقية وتنافسية، مما يساهم في تعزيز مكانتها في السوق.

7- تشجيع التعاون بين القطاعين العام والخاص:

- توفر الدراسة معلومات تعزز من التعاون بين الفنادق والجهات الحكومية ومنظمي الفعاليات، مما يؤدي إلى تنظيم فعاليات أكثر نجاحاً.

1. منهجية الدراسة:

- من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في التعرف على أثر التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية

حدود الدراسة:

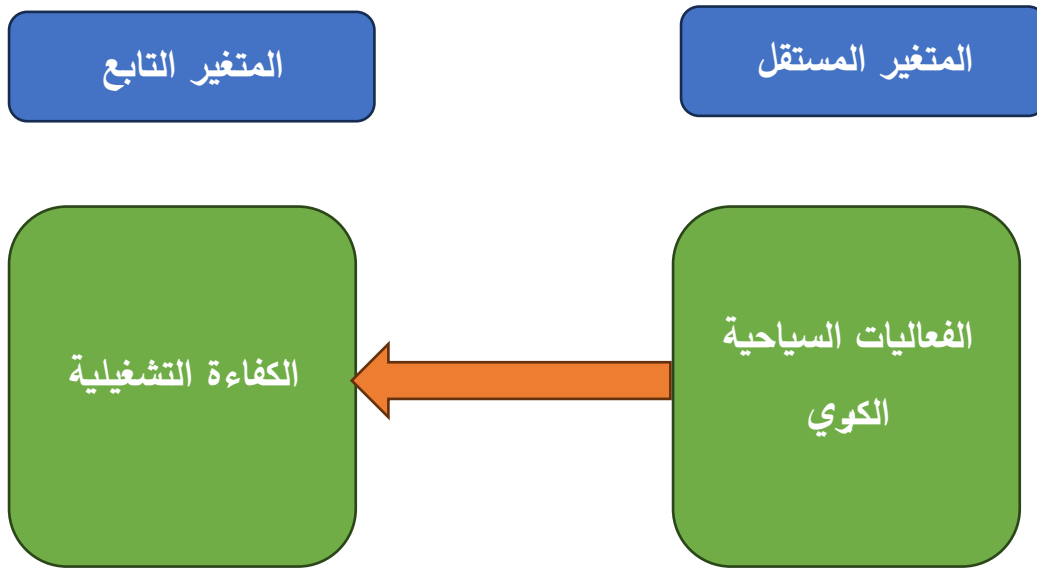
- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة التعرف على أثر الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية عن فنادق الرياض في المملكة العربية السعودية
- **الحدود البشرية:** العاملين بالإدارة العليا بالفنادق السياحية بمدينة الرياض
- **الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الأول لعام 1446 هـ

▪ الحدود المكانية: الفنادق بمدينة الرياض

نموذج ومتغيرات الدراسة:

نموذج الدراسة:

ويوضح الشكل نموذج الدراسة:



شكل رقم (1) نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة

فرضيات الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار مجموعة من الفروض التي تعكس العلاقة بين الفعاليات السياحية الكبرى والكفاءة التشغيلية للفنادق في الرياض، وفيما يلي أبرز هذه الفروض:

1- **الفرض الأول:** وجود علاقة إيجابية بين الفعاليات السياحية الكبرى ومعدلات الإشغال في فنادق الرياض.

- يتوقع أن تزيد الفعاليات الكبرى من عدد النزلاء، مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات الإشغال بشكل ملحوظ.
- 2- **الفرض الثاني:** تؤثر الفعاليات الكبرى سلباً على جودة الخدمات المقدمة في الفنادق.
- يفترض أن زيادة عدد النزلاء خلال الفعاليات قد تؤدي إلى ضغوط على الخدمات، مما يؤثر على مستوى الجودة المقدمة.
- 3- **الفرض الثالث:** تواجه الفنادق تحديات تشغيلية أكبر خلال الفعاليات الكبرى مقارنة بالفترات العادية.
- يتوقع أن تظهر صعوبات أكبر في إدارة الموارد والخدمات، مما يؤثر على الكفاءة التشغيلية.
- 4- **الفرض الرابع:** تساهم الفعاليات الكبرى في تحسين استراتيجيات التسويق للفنادق.
- يفترض أن الفنادق ستتبّع استراتيجيات تسويقية فعالة لجذب النزلاء خلال الفعاليات، مما يعزز من قدرتها التنافسية.
- 5- **الفرض الخامس:** تتأثر كفاءة العمليات التشغيلية بعوامل خارجية مثل الاقتصاد والمجتمع والثقافة.
- يتوقع أن تلعب هذه العوامل دوراً مهماً في تحديد أداء الفنادق خلال الفعاليات الكبرى.
- 6- **الفرض السادس:** هناك ممارسات ناجحة يمكن أن تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للفنادق خلال الفعاليات الكبرى.
- يفترض أن دراسة التجارب الناجحة لفنادق أخرى يمكن أن تكشف عن استراتيجيات فعالة يمكن اعتمادها.
- 7- **الفرض السابع:** يمكن للفنادق تحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية والاستدامة البيئية أثناء الفعاليات الكبرى.
- يتوقع أن يتمكن القطاع الفندقي من اتخاذ تدابير للحفاظ على البيئة بينما يحسن كفاءته التشغيلية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تساعد في فهم العلاقة بين الفعاليات السياحية الكبرى والكفاءة التشغيلية للفنادق، وتشمل هذه المنطلقات ما يلي:

1-نظرية إدارة العمليات:

- تركز هذه النظرية على تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين العمليات والموارد، يمكن تطبيق هذه النظرية لفهم كيفية تحسين إدارة الموارد البشرية والمالية في الفنادق خلال الفعاليات الكبرى.

2- نظرية التسويق السياحي:

- تعنى هذه النظرية بكيفية جذب الزوار من خلال استراتيجيات تسويقية فعالة، توفر هذه النظرية إطاراً لفهم كيفية استخدام الفنادق للفعاليات الكبرى كأداة تسويقية لتعزيز إشغالها وزيادة الوعي بعلامتها التجارية.

3- نظرية التنافسية:

- تنظر هذه النظرية إلى كيفية تأثير المنافسة في السوق على أداء الشركات، تساعد هذه النظرية في تحليل كيفية تفاعل الفنادق مع بعضها البعض ومع الضغوط الناتجة عن الفعاليات الكبرى.

4- نظرية العوامل الخارجية:

- تتعامل هذه النظرية مع تأثير العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية على الأداء المؤسسي، وتساعد في فهم كيف يمكن لهذه العوامل أن تؤثر على كفاءة التشغيل خلال الفعاليات الكبرى.

5- نظرية الاستدامة:

- تركز على كيفية تحقيق توازن بين الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، تعكس هذه النظرية أهمية اتباع ممارسات مستدامة في القطاع الفندقي، خاصة خلال الفعاليات الكبرى.

6- نظرية إدارة الجودة الشاملة:

- تسلط هذه النظرية الضوء على أهمية تحسين جودة الخدمات لتحقيق رضا العملاء، يمكن تطبيقها لفهم كيفية إدارة الفنادق للجودة في الخدمات المقدمة خلال الفعاليات.

مصطلحات الدراسة:

تعرف الكفاءة التشغيلية بأنها العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة والنتائج المحققة، من خلال تعظيم المخرجات أو تخفيض الكمية المستخدمة من المدخلات للوصول إلى حجم معين من المخرجات، وتقاس بالنسبة التالية (إبراهيمي، 2019: 87)

مفهوم الفعالية السياحية فقد ظهر ضمن موضوع "إدارة الفعاليات" كمجال مهني سريع النمو يشكل فيه السائحون سوقًا محتملة للأحداث المخطط لها، وأصبحت صناعة السياحة من القطاعات الأساسية لأصحاب المصلحة التي تحدد نجاحهم وجاذبيتهم، والفعاليات السياحية هي النشاطات التي تجمع أو تجذب السياح لمكان النشاط أو الفعالية لحضورها أو المشاركة فيها (Getz,2008)

الفصل الثاني
الإطار النظري
والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على عدد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وتم تقسيمها إلى محورين المحور الأول متعلق بالفعاليات السياحية الكبرى والمحور الثاني متعلق بالكفاءة التشغيلية وفي نهاية استعراض الدراسات ستقوم الباحثة بالتعقيب عليها لإظهار الفجوة البحثية، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات مرتبة من الأحدث إلى الأقدم:

المحور الأول: الفعاليات السياحية:

هدفت دراسة السعيد (2019). بعنوان " معايير تنظيم الفعاليات في إدارات العلاقات العامة بالجامعات السعودية: دراسة وصفية مقارنة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في جامعات القطاعين العام والخاص "

تنظم إدارة العلاقات العامة العديد من الفعاليات، وتسعى هذه الدراسة إلى التعرف على معايير إدارة العلاقات العامة في تنظيم الفعاليات من خلال دراسة وصفية مقارنة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. وتتحدد مشكلة الدراسة من خلال رصد المعايير التي تعتمد عليها إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة في تنظيم الفعاليات. ويتمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات التعليمية (الجامعات) التابعة للقطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. وقد تم تقسيم عينة الدراسة الميدانية والتي بلغت 300 فرد إلى 150 من ممارسي العلاقات العامة في القطاع الحكومي، ممثلة في الجامعات التالية (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، جامعة الملك سعود، جامعة المجمعة، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز)، و150 في القطاع الخاص، ممثلة في الجامعات التالية (جامعة دار العلوم، جامعة الأمير سلطان، جامعة اليمامة، الجامعة العربية المفتوحة، جامعة الفيصل). وجاءت أبرز النتائج على النحو التالي: الفروقات بين ممارسي العلاقات العامة في القطاعين الخاص والعام من حيث الفعاليات التي تحرص المؤسسة على تنظيمها: جاءت فئة "المؤتمرات" في المرتبة الأولى من حيث نوع الفعاليات التي تحرص المؤسسة على تنظيمها بنسبة 72.3%، تلتها فئة "الندوات" بنسبة 65.7%، ثم فئة "المعارض" بنسبة 56.3%. أما الفروقات بين ممارسي العلاقات العامة في القطاعين الخاص

والعام من حيث الهدف الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه من خلال تنظيم الفعالية، فقد جاءت فئة "تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة" في المرتبة الأولى بنسبة 93%، تلتها فئة "تعزيز العلاقة بين المؤسسة وجمهورها" بنسبة 84%، ثم فئة "استقطاب عملاء جدد" بنسبة 67.3%. أما بالنسبة لمقياس مدى الالتزام بالمعايير التي تضعها إدارة العلاقات العامة في المؤسسات عند التحضير للفعالية، فقد جاء القطاع العام في المرتبة الأولى بنسبة اهتمام بلغت 89.3%، يليه القطاع الخاص بنسبة 78%.

تناولت دراسة هلالي (2019). بعنوان " مشاركة ضيوف الرحمن في الأنشطة والفعاليات الثقافية أثناء رحلة الحج: دراسة ميدانية في علم اجتماع السياحة"

الإجابة عن الأسئلة التالية: أ. ما مدى رغبة الحجاج في زيارة الأماكن التراثية والمشاركة في الأنشطة والفعاليات الثقافية؟ ب. ما أكثر الأماكن التي زارها المستجيبون أثناء رحلة الحج (المعالم السياحية)؟ ج- ما أكثر الأماكن التي زارها المستجيبون أثناء رحلة الحج (المعالم السياحية) حسب مؤسسات الطواف؟ د. ما أهم احتياجات الحجاج في المناطق التراثية والمعالم السياحية؟ هـ. ما الآليات المناسبة لفتح أسواق جديدة للسياحة أثناء رحلة الحج والعمرة؟ و. ما مستويات رضا الحجاج الذين شاركوا في الفعاليات والأنشطة والزيارات أثناء رحلة الحج؟ ولتحقيق هذه الغاية طبقت الدراسة استمارة استبيان على عينة من الحجاج من خارج المملكة حسب مؤسسات الطواف، بلغ عددهم 1800 فرد، وتوصلت الدراسة إلى عدد من الأهداف منها: أن أكثر الأماكن التي زارها المستجيبون هي مناطق التاريخ الإسلامي، وأهم الأنشطة التي قاموا بها هي التسوق وشراء الهدايا. وكانت أهم احتياجاتهم هي الأمن وتقديم الخدمات في المقامات، بالإضافة إلى وجود مرشد مرافق يشرح طبيعة المقام وتاريخه.

قدمت دراسة السعيد (2019) بعنوان " معايير تنظيم الفعاليات في إدارات العلاقات العامة بالجامعات السعودية: دراسة وصفية مقارنة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في جامعات القطاعين العام والخاص"

دراسة وصفية مقارنة على عينة من العاملين في مجال العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. تتحدد مشكلة الدراسة في مراقبة المعايير التي تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة في تنظيم الفعاليات. يمثل مجتمع الدراسة المؤسسات التعليمية (الجامعات) التابعة للقطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. وقد تم تقسيم عينة الدراسة الميدانية والتي تكونت من 300 شخص إلى 150 من موظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي ممثلين في الجامعات التالية

(جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. الملك سعود. الجمعية. جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. الأمير). جامعة سطات بن عبد العزيز)، 150 القطاع الخاص، ممثلاً بالجامعات التالية (دار العلوم، الأمير سلطان، الإمامة، الجامعة العربية المفتوحة، جامعة الفيصل). وكانت أبرز النتائج كما يلي: الفروق بين محترفي العلاقات العامة في القطاع العام والخاص من حيث الفعاليات التي ترغب المنظمة في تنظيمها: حصلت فئة "المؤتمرات" على المركز الأول من حيث نوع الفعاليات التي ترغب المنظمة في تنظيمها، مع 72.3%، تليها فئة الندوات بنسبة 65.7%، ثم فئة المعارض بنسبة 56.3%. وفيما يتعلق بالفروق بين متخصصي العلاقات العامة من القطاعين العام والخاص من حيث الهدف الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه من خلال تنظيم الحدث، فقد حصلت فئة "تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة" على المركز الأول وبترتيب 93. %، تليها فئة "تعزيز التواصل بين المؤسسة وجمهورها" بنسبة 84%، ثم فئة "جذب عملاء جدد" بنسبة 67.3%. فيما يتعلق بقياس درجة الالتزام بالمعايير التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات عند الإعداد للحدث. وجاء القطاع العام في المرتبة الأولى بنسبة "مهتمين" بلغت 89.3%، يليه القطاع الخاص بنسبة 78%.

أجريت دراسة نصر، جرجس (2021) بعنوان " دور الفعاليات السياحية والأثرية في تحسين الصورة الذهنية للمقصد السياحي المصري بالتطبيق على احتفالية نقل المومياوات الملكية إلى متحف الحضارة"

بهدف التعريف بدور الفعاليات والفعاليات السياحية في ترويج وتسويق الوجهات السياحية، شرح دور الفعاليات والفعاليات السياحية في تحسين الصورة الذهنية للوجهات السياحية، عرض أهداف فعاليات حفل نقل الوجهات السياحية المومياوات الملكية، بالإضافة إلى تحديد أثر الأحداث المذكورة في تغيير الصورة الذهنية للوجهة السياحية المصرية لدى زوارها، وتحديد إمكانية استخدام استراتيجية الاحتفالات والفعاليات والمهرجانات لتسويق مصر كوجهة سياحية في المستقبل. واعتمدت على المنهج الوصفي لمتغيرات الدراسة، والمنهج الكمي لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وكذلك المنهج التاريخي لعرض المومياوات الملكية. وتم توزيع عدد 150 استبانة على (السائحين القادمين إلى مصر). لمعرفة آرائهم حول مدى تأثير هذه الاحتفالات على تنشيط السياحة في مصر وتغيير الصورة الذهنية للسائح. ثم استخدم برنامج SPSS لتحليل بيانات الدراسة.

هدفت دراسة الصالح (2022) بعنوان " التحليل النوعي والكمي للمهرجانات والفعاليات الترفيهية في المملكة العربية السعودية 2017-2019م."

تسليط الضوء على أسباب التباين في عدد الفعاليات والمهرجانات بين المناطق الإدارية للمملكة، ودرجة الإقبال عليها، وأخيراً الفروق بين الجنسين في حضور هذه المهرجانات والفعاليات. وتوصلت الدراسة إلى تنوع أنواع المهرجانات والفعاليات الترفيهية، بما في ذلك الفعاليات الحية والمهرجانات والمسارح والرياضات الترفيهية والألعاب الإلكترونية والمعارض. وتوزعت المهرجانات والفعاليات الترفيهية بين محلية ودولية، حيث تصدرت منطقة مكة المكرمة والرياض والمنطقة الشرقية من حيث عدد المهرجانات والفعاليات الترفيهية وعدد الحضور. وكانت المشاركة الأكبر من العائلات، يليها الرجال وأخيراً النساء، الذين ارتبط حضورهم بأنواع معينة من الفعاليات (الموسيقى والعروض الحية والمعارض). واقترح البحث عدداً من التوصيات منها: الاهتمام بتنظيم المهرجانات والفعاليات الترفيهية في مناطق المملكة الإدارية التي تعاني من نقص في مستوى السياحة الترفيهية، والاهتمام بالبنية التحتية للطرق وخدمات النقل والإيواء السياحي دعم تخطيط وتطوير السياحة الترفيهية في مختلف مناطق المملكة.

أجريت دراسة العتيبي (2022) بعنوان " واقع وسائل التواصل الاجتماعي في تنشيط الطلب على الفعاليات الترفيهية في المملكة العربية السعودية"

بهدف محاولة زيادة الاهتمام والثقة في فعالية شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الطلب، وزيادة الاهتمام بالفعاليات الترفيهية المتنوعة، وتوضيح أبرز الوسائط التي تستخدمها الجهات المنظمة للحدث، وفهم إلى أي مدى يتحمل المشاركون المسؤولون عن هذه الوسائط تدرك المؤسسات أهمية تفعيل وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة والتركيز عليها لزيادة حجم الطلب على الخدمات الترفيهية المقدمة للقطاعات المستهدفة. ومن هنا حاول البحث تحديد منهجية تضمنت الأهداف والمفاهيم المتعلقة بواقع شبكات التواصل الاجتماعي. ولتحقيق ذلك تم صياغة عدة فرضيات أساسية لقياس العلاقة بين وسائل الإعلام وأدوات الاتصال المختلفة وطبيعة ونوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسات لعملائها. فهم هذه الوسائط والمقارنة بينها وتحديد التأثير الأفضل الذي يتناسب مع طبيعة العمل في قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية. ومن خلال البيانات المتنوعة توصل الباحث إلى بعض النتائج التي قد تكون مفيدة في مجال تحفيز الطلب على الأنشطة الترفيهية.

هدفت دراسة الغزوي (2023) بعنوان " تأثير الفعاليات السياحية على صورة الوجهة السياحية دراسة حالة مدينة العلا"

لاختبار دور تنظيم الحدث في تحسين صورة الوجهة السياحية، وقياس تأثير العوامل المختلفة على صورة الوجهة وتقديم توصيات لتحسين الوجهة السياحية للعلا. وكان مجتمع الدراسة من السياح الذين يزورون مدينة العلا، وتكونت عينة الدراسة من 100 عينة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول الإجابة

على السؤال الأساسي وهو ما طبيعة الظاهرة محل البحث، وتحليل الظاهرة وبيئتها، وتوضيح العلاقة بين مكوناتها. النتائج، ومنها ضرورة التخطيط المنظم والمسؤول لتنشيط القطاع السياحي، وأهمية التوصية بالشخصية والإمام الشخصي بالوجهة في تحديد قرار الزيارة. كما أظهرت الدراسة أن الأنشطة السياحية تساهم في تحسين صورة المدينة وتعزيز الاقتصاد المحلي. وبناء على النتائج أوصت الدراسة بضرورة وضع خطة تخطيطية متكاملة وفعالة، تشمل الاستراتيجيات التسويقية وتنظيم الفعاليات المتنوعة والمستمرة. بجدول زمنية محددة يعرفها السائح، وتحسين البنية التحتية السياحية، وتوفير الخدمات المطلوبة، وتطوير منتجات سياحية جديدة وإضفاء الطابع التراثي. وينبغي تحسين جودة الإعلان والتسويق وتوفير معلومات شاملة عن العلا، بالإضافة إلى تنظيم المزيد من الفعاليات السياحية لتحسين صورة المدينة وجذب المزيد من الزوار. ومن النتائج المدهشة الأخرى دور التوصية الشخصية والمعرفة الشخصية بالوجهة في تحديد قرار الزيارة. ولذلك يوصي البحث بتحسين الترويج الشفهي والتوصيات من الزوار السابقين، وتوفير معلومات كاملة وموثوقة عن العلا، فضلاً عن تحسين جودة الإعلان والتسويق.

أجريت دراسة الشبيلي (2023) بعنوان "تقييم مدى الالتزام بتطبيق إدارة المخاطر في قطاع الفعاليات والمؤتمرات في منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية"

بههدف قياس مدى التزام إدارة قطاع الفعاليات والمؤتمرات بمنطقة الرياض من خلال إدارة المخاطر. تم استخدام المنهج الاستقرائي النوعي وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبيان باستخدام البيانات التي تم جمعها من (152) عاملاً في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة تطبيق أفراد عينة الدراسة لإدارة المخاطر في تنظيم المؤتمرات والفعاليات كانت متطابقة تماماً، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0, 05$). (تبين درجة تطبيق إدارة المخاطر في قطاع الفعاليات والمؤتمرات (منطقة الرياض) لمتغير (العمر). بالرغم من وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين درجة تطبيق إدارة المخاطر في قطاع الفعاليات والمؤتمرات (منطقة الرياض) لمتغير (المؤهل العلمي) ولصالح أفراد الدراسة الذين المؤهلات العلمية هي (الدبلوم). كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بين درجة تطبيق إدارة المخاطر في قطاع الفعاليات والمؤتمرات (منطقة الرياض) لمتغير (سنوات الخبرة) لصالح الأفراد في الدراسة. الذين لديهم خبرة (أكثر من 15 عاماً). وتوصي الدراسة بأهمية زيادة الرقابة على تنفيذ خطة إدارة المخاطر في الفعاليات والمؤتمرات، وإيصال فهمها للعاملين هناك والمنظمين، وجعلها جزءاً أساسياً من إدارة الحدث أو المؤتمر. إن الاهتمام بها يحسن مكانة الشركات المنظمة

لدى العملاء، وأبرز مشكلة تواجه البحث هي قلة معرفة بعض العاملين في هذا المجال بأهمية إدارة المخاطر مما يجعل من الصعب جمع المعلومات.

المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية:

تناولت دراسة جعدي (2019). بعنوان " قياس الكفاءة التشغيلية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية: دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر خلال الفترة 2008-2017

تحاول هذه الدراسة قياس الكفاءة التشغيلية لعينة من البنوك العاملة في الجزائر، مكونة من سبعة بنوك، بنكين عموميين، بنك واحد مختلط وأربعة بنوك خاصة أجنبية خلال الفترة (2008-2017)، حيث قمنا بإجراء التحليل المعياري. تم إجراء الدراسة باستخدام طريقة حد التكلفة العشوائية، وكانت أهم نتائج الدراسة أن البنوك الصغيرة الحجم أكثر كفاءة في إدارة تكاليفها من البنوك الكبيرة محل الدراسة كما أنها أكثر كفاءة من حيث الإحلال فيما بينها. مدخلاتها، إلا أنها لا تملك القدرة على التحكم في تكاليفها من خلال أسعار مدخلاتها لأنها لم تحقق مرونة الطلب السعرية. كما أن البنوك العاملة في الجزائر قابلة للاستبدال. بنكين صغيرين، لكنه حقق وفورات الحجم التي سمحت له بتنويع منتجاته.

تناولت دراسة خدام (2019) بعنوان " أثر التقارير القطاعية على كفاءة الأنشطة التشغيلية ودعم القدرة التنافسية: دراسة ميدانية على بنك النيلين"

أثر التقارير القطاعية على كفاءة الأنشطة التشغيلية ودعم القدرة التنافسية للبنوك كانت مشكلة الدراسة هي اعتماد البنوك على التقارير والبيانات المالية العامة المعدة في نهاية السنة المالية مما قد لا يساعد على تقديمها. المعلومات الكافية والمناسبة لمساعدة المستخدمين على تقييم الأداء المالي وقياس الأنشطة التشغيلية والقدرة التنافسية للبنك وما يترتب على ذلك من ترشيد القرارات التشغيلية وتحسين القدرة التنافسية. ولذلك فإن التقارير السنوية المجمعة تعتبر غير كافية وغير كافية لتحقيق أهداف مستخدميها. مما استلزم الحاجة إلى تقارير قطاعية توفر معلومات ومقاييس مالية وغير مالية قطاعية تساهم في عملية تقييم الأداء. إنهم يدعمون ويكملون التقارير الإجمالية السنوية كجزء منها. هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين بيانات التقارير القطاعية وكفاءة الأنشطة التشغيلية، ودراسة التقارير القطاعية المؤدية إلى دعم التنافسية، ودراسة إمكانية اعتماد البنوك على بيانات التقارير القطاعية في تقييم الأداء المالي والمحاسبي. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحليل وعرض البيانات الميدانية. قامت الدراسة باختبار الفرضيات التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيانات تقارير الصناعة وكفاءة الأنشطة التشغيلية في بنك النيلين. تلعب تقارير الصناعة دوراً مؤثراً في دعم النيلين. تعتمد القدرة التنافسية لبنك النيلين على التقارير القطاعية لتقييم الأداء المالي والمحاسبي. وتوصلت الدراسة إلى

عدة استنتاجات منها: تم التأكد من وجود تأثيرات ذات دلالة إحصائية بين بيانات التقارير القطاعية وكفاءة الأنشطة التشغيلية لبنك النيلين. وتم التأكيد على أن التقارير القطاعية تلعب دوراً مؤثراً في دعم القدرة التنافسية لبنك النيلين. وتم التأكيد على أن بنك النيلين يعتمد على بيانات التقارير القطاعية لتقييم كفاءة أدائه المالي والمحاسبي. وأوصت الدراسة بإلزام المؤسسات المالية بتطبيق التقارير القطاعية والالتزام بمعاييرها.

ركزت دراسة زغبة (2020) بعنوان " قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية الجزائرية: دراسة تطبيقية خلال الفترة (2012-2017)

قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك العاملة في الجزائر مكونة من ستة بنوك ومصرفين عموميين وبنك أجنبي واحد وثلاثة بنوك عربية خلال الفترة (2012-2017) بهدف قياس مدى والتي تتمتع بها البنوك الجزائرية بكفاءة تشغيلية تعكس قدرتها على التحكم في تكاليفها. تم استخدام التحليل المالي باستخدام أسلوب النسبة المالية وبرنامج Excel لتحقيق أهداف الدراسة. تتمتع البنوك بكفاءة تشغيلية عالية في إدارة ومراقبة تكاليفها مقارنة بالبنوك العامة الكبيرة.

هدفت دراسة جاسم (2021) بعنوان " قياس الكفاءة التشغيلية وفاعلية تسليم الخدمة إلى الزبائن باستخدام تقنية DEA: دراسة مقارنة لشركات الاتصالات العاملة في العراق"

قياس الكفاءة التشغيلية وفعالية تقديم الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات المختلفة العاملة في العراق للمستخدمين بما يحقق هدف هذه الشركات وهو تحقيق الأرباح والبقاء في السوق التنافسية باستخدام مقارنة الكفاءة التشغيلية طريقة. وفعالية تقديم الخدمة لعام 2017، واستخدام نموذج تحليل مغلف البيانات على مرحلتين. وتضمنت المرحلة الأولى قياس كفاءة الشركة في استخدام بنيتها التحتية ومواردها للحصول على خدمات عالية الجودة. وتضمنت المرحلة الثانية قدرة الشركات على تقديم هذه الخدمات وإيصالها للمستخدمين (العملاء). وتم تطبيق الدراسة على شركات الاتصالات العاملة في العراق. وأبرز ما توصلت إليه الدراسة هو دعم إمكانية تطبيق تقنية DEA ذات المرحلتين لمقارنة أداء شركات الاتصالات وفق المعايير المالية لتقييم الأداء. حققت شركات الاتصالات العراقية مستويات عالية من الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات وحققت أرباحاً عالية. كما قدمت الدراسة معلومات لشركات الاتصالات لتحسين أدائها من خلال تقديم مقارنات تحلل الكفاءة التشغيلية وفعالية تقديم خدماتها. وأوصت الدراسة بضرورة قيام الشركات بالتركيز على كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للعملاء وتصميم الأهداف الممكنة، أي التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للعملاء بشكل مستمر. كما أوصى بضرورة تنويع الخدمات المقدمة. التي تحقق القيمة والرضا للعملاء في الوقت الحاضر وعلى المدى الطويل.

دراسة اليونس (2020) بعنوان : أثر سياسة التوظيف والمخاطر الائتمانية في الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال الفترة 2018-2012

يهدف هذا البحث إلى دراسة نسبة الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية بشكل ربع سنوي خلال الفترة 2018-2012، ومعرفة تأثير سياسة التوظيف ومخاطر الائتمان على نسبة الكفاءة التشغيلية مثلاً كفاءة. وتم التعبير عن النسبة باستخدام نسبة تكاليف التشغيل إلى الدخل التشغيلي، بينما تم تمثيل مخاطر الائتمان بنسبة الديون المتعثرة وتم التعبير عن نسبة التوظيف باستخدام القروض إلى الودائع. وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة، بما في ذلك اختبار التكامل المشترك. وخلصت الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي لمؤشر مخاطر الائتمان على مؤشر الكفاءة على المدى القصير، في حين يتحول إلى تأثير سلبي على المدى الطويل. . وفيما يتعلق بمعدل التشغيل، هناك تأثير إيجابي على المدى القصير، لكنه يختفي على المدى الطويل.

هدفت دراسة بن شنبه (2022) بعنوان " محددات الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية: دراسة تطبيقية لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر خلال فترة 2018-2014 .

تحليل تأثير محددات الكفاءة التشغيلية المصرفية المتمثلة في المؤشرات المالية التالية: العائد على حقوق الملكية، العائد على الأصول، منفعة الأصول، كفاية رأس المال ونسبة السيولة. اعتمدت الدراسة على عينة من البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2018-2014، وباستخدام النماذج اللوحية، أشارت أهم نتائج الدراسة التطبيقية إلى ما يلي: أظهرت نتائج تحليل فرضيات الدراسة وجود علاقة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين: العائد على رأس المال، والعائد على الأصول، وأصول المرافق، والكفاءة التشغيلية، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نسبة كفاية رأس المال، ونسبة السيولة، والكفاءة التشغيلية. وبالتالي فإن العوامل التالية: العائد على رأس المال، العائد على الأصول، والربح على الأصول تعتبر عوامل محددة تفسر الكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية الجزائرية.

أجريت دراسة عمري (2022) بعنوان " أثر رأس المال البشري على الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي: دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة: ولايات الشرق نموذجاً"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مكونات رأس المال البشري وأثرها على كفاءة عملية التأمين التكافلي. ولتحقيق ذلك قام الباحث باختيار أعضاء الدراسة من عملاء التأمين التكافلي لشركة المتوسط العامة للتأمين لولايات شرق الجزائر. وكان عددهم 220 عميلاً. وتم توزيع استبانة عليهم والتحقق من صدقها وثباتها. تم إدخال

البيانات إلى الحاسوب ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وخلصت الدراسة إلى وجود العديد من النتائج أهمها: أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إحصائي موجبة وعالية بين مكونات رأس المال البشري والكفاءة. لتشغيل التأمين التكافلي في الشركة محل الدراسة. وبناء على نتائج البحث تم اقتراح مجموعة من التوصيات تهدف إلى زيادة مساهمة رأس البشري في تحسين الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي في الشركة محل الدراسة، أهمها اعتماد برامج التدريب على تنمية مهارات العاملين في مجال التأمين التكافلي وإدراج الضوابط القانونية لهذا النوع من التأمين مما يساهم في توفير درجة عالية من المصداقية والثقة بين العملاء.

تناولت دراسة بيلي (2023). بعنوان " أثر كفاءة إدارة رأس المال العامل في رفع الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية على شركات المواد الأساسية المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودي "

أثر كفاءة رأس المال العامل على زيادة الكفاءة التشغيلية لشركات المواد الأساسية المدرجة في السوق المالية السعودية خلال الفترة من 2010م إلى 2010م. و2019م قياس رأس المال العامل بمكوناته (دور التحويل النقدي، فترة التخزين، فترة السداد، فترة التحصيل) كمتغير مستقل والكفاءة التشغيلية كمتغير تابع. تم استخدام أسلوب الجمع بين بيانات السلاسل الزمنية والبيانات المقطعية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لدورة التحويل النقدي ومتوسط فترة التخزين. ومتوسط فترة السداد على الكفاءة التشغيلية، في حين أشارت إلى وجود تأثير سلبي وغير معنوي لمتوسط فترة التحصيل. ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة الوضوح في سياسات رأس المال العامل والعمليات التشغيلية في الشركات. .

هدفت دراسة الجهي (2023) بعنوان: " دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية في المؤسسات: دراسة حالة مصرف الراجحي "

أثر كفاءة رأس المال العامل على زيادة الكفاءة التشغيلية لشركات المواد الأساسية المدرجة في السوق المالية السعودية خلال الفترة من 2010م إلى 2010م. و2019م قياس رأس المال العامل بمكوناته (دور التحويل النقدي، فترة التخزين، فترة السداد، فترة التحصيل) كمتغير مستقل والكفاءة التشغيلية كمتغير تابع. تم استخدام أسلوب الجمع بين بيانات السلاسل الزمنية والبيانات المقطعية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لدورة التحويل النقدي ومتوسط فترة التخزين. ومتوسط فترة السداد على الكفاءة التشغيلية، في حين أشارت إلى وجود تأثير سلبي وغير معنوي لمتوسط فترة التحصيل. ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة الوضوح في سياسات رأس المال العامل والعمليات التشغيلية في الشركات. .

التعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه الاستفادة من الدراسات المرتبطة:

لقد استفادت الباحثة من قراءتها ودراساتها وتحليلها للدراسات والبحوث المرتبطة والتي تناولت موضوع البحث، حيث ساعدت تلك الدراسات الباحثة فيما يلي:

- أعطت الباحثة ثراء في المعلومات والبيانات المتعلقة بمشكلة البحث.
- تحديد وصياغة أهداف وتساؤلات البحث.
- استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لملائمته لطبيعة الدراسة وتحقيق هدفها.
- تحديد مجتمع الدراسة، واختيار عينة تمثل هذا المجتمع.
- تحديد أدوات جمع البيانات الخاصة بالدراسة والتي تمثلت في (استمارة الاستبيان).
- تحديد الأسلوب الإحصائي المناسب لطبيعة البحث.

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة يتضح أن ندرة الدراسات العربية المتعلقة بدراسة أثر الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية عن فنادق الرياض في المملكة العربية السعودية ويلاحظ أن هناك دراسات تناولت الفعاليات السياحية، ودراسات أخرى متعلقة بالكفاءة التشغيلية،

تلتقي هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية الدراسة في أهمية وظائف إدارة الموارد البشرية، والابداع التنظيمي وكونها من الظواهر الصحية التي ينبغي دراستها وتحليلها.

وتباينت نتائج هذه الدراسات من بيئة لآخري وحتى داخل البيئة الواحدة كان هناك تباين ملحوظ في درجة الارتباط وقوته واتجاهه بين المتغيرات المستقلة والتابعة، وفي القدرة التفسيرية بين هذه المتغيرات، وفي فروقاتها الإحصائية التي تُعزى للمتغيرات الاجتماعية والشخصية. وهذا واستقادت الباحثة من هذه الدراسات؛ إذ اطلعت على جوانبها النظرية التي أوردتها تلك الدراسات في تصميم نموذج الدراسة وأداتها، واطلعت على نتائج تلك الدراسات التي وُظفت لدعم نتائج هذا الدراسة وفق المنطق وأصول المنهجية التعليمية.

الفجوة البحثية:

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه بالآتي:

تتميز عن غيرها من الدراسات بأنها شملت بيئة تطبيق جديدة في المجتمع السعودي لم تتطرق إليها الدراسات السابقة، حيث تناولت القطاع السياحي والفندقي، والتعرف على الجوانب النظرية والعملية من حيث هدف الدراسة: تنوعت الأهداف والاتجاهات الدراسة للدراسات السابقة والتي هدفت الى دراسة الكفاءة التشغيلية في القطاعات المختلفة وأكثرها القطاع المصرفي مثل دراسة جعدي (2019)، دراسة زغبة (2020) ، دراسة اليونس (2020) ،دراسة بن شنبه (2022) ، دراسة عمري (2022)

واتفقت معظم الدراسات في استخدام المنهج الوصفي التحليلي دراسة جعدي (2019)، دراسة زغبة (2020) ، دراسة اليونس (2020) ،دراسة بن شنبه (2022) ، دراسة عمري (2022) ، دراسة السعيد (2019). دراسة هلاي (2019).

دراسة نصر، جرجس (2021)، دراسة الصالح (2022) ، دراسة العتيبي (2022) ، دراسة العنزي (2023) ،دراسة جعدي (2019).

في حين سعت هذه الدراسة الى التعرف على أثر الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية عن فنادق الرياض في المملكة العربية السعودية حيث اختلفت في بيئة التطبيق

كما انها -على حد علم الباحثة - تعد من الدراسات الأولى التي درست أثر الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية عن فنادق الرياض في المملكة العربية السعودية بأبعادها المبحوثة وهذا ما يميز الدراسة عن سابقتها.

ثانيا: الأدب النظري:

المحور الأول: الفعاليات السياحية

تمهيد:

لم تعد السياحة في السنوات الأخيرة مقتصرة على أمة أو بلدة أو مجتمع أو طبقة اجتماعية أو فئة عمرية. وتشمل السياحة كل ذلك دون استثناء، ولم تعد السياحة مقتصرة على الترفيه والتسلية والاستمتاع والاستشفاء. والتعليم أوسع من ذلك بكثير، ويمكن أن يشمل كل هذه الأمور مجتمعة، وحركة السياحة في تطور مستمر ويتوقع أن تحتل المركز الأول بين الأنشطة الاقتصادية العالمية في القرن الحادي والعشرين (بني حمد، 2021)

إن مشاعر الزوار حول مستقبل السياحة في المملكة العربية السعودية لا يمكن أن تكون مصطنعة، بل هي مبنية على مكونات حقيقية مثل المقومات الطبيعية والبشرية للمنطقة، وتوافر المرافق والخدمات والبنية التحتية، والأنشطة السياحية مثل الرياضة. المهرجانات والفعاليات المصاحبة لها. إن الإلمام بمستقبل الحركة السياحية في المملكة يتيح للمسؤولين والمخططين التنبؤ بكثافة ونوع وخصائص الحركة السياحية في المنطقة في المستقبل المنظور، وإبراز المستقبل المشرق والواعد الذي ينتظرها. في مجال الأنشطة السياحية، وما يترتب على ذلك من وضع الخطط والبرامج والاستراتيجيات التنموية المرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالحركة السياحية لتلك الأنشطة.

وتعتبر الدراسة مقدمة لبحث متخصص لدراسة مستقبل الحركة السياحية في المنطقة والمملكة العربية السعودية، في ضوء البيانات المستخرجة من السائحين أنفسهم والمشاعر والمعتقدات التي يعبر عنها السائحون حول مستقبل الحركة السياحية في منطقة الدراسة.

مصطلح الفعالية، تصنيفها، ومفهوم الفعالية السياحية

يُستخدم مصطلح "حدث" لوصف مجموعة متنوعة من الأنشطة، كثير منها يختلف عن الآخر في النوع، وتتراوح الأحداث بحجمها من أحداث ضخمة وحتى أحداث صغيرة مثل الألعاب الأولمبية (حدث ضخم (إلى مهرجانات إقليمية صغيرة) حدث صغير (السعيد، 2018)

في الوقت الحالي اكتسبت إدارة الفعاليات اهتمام خاص بشكل استراتيجي حيث انه تم تعريف الفعالية في دراسة (Apex, 2005) بأنها مناسبة منظمة مثل اجتماع، مؤتمر، معرض، حدث خاص، حفل عشاء، وما إلى ذلك. حدث غالبًا يتألف من عدة وظائف مختلفة لكنها مرتبطة. وفي دراسة (Goldblatt, 2005) تم التركيز على

الأحداث الخاصة باعتبارها لحظة فريدة في الزمن، يتم عمل احتفال وطقوس لها لتلبية احتياجات معينة. اما في دراسة (Getz,2006) فذكر أن الأحداث هي ظواهر مكانية – زمانية وأن كل منها فريد من نوعه بسبب التفاعلات بين المكان والأشخاص وأنظمة الإدارة.

اما مفهوم الفعالية السياحية فقد ظهر ضمن موضوع "إدارة الفعاليات" كمجال مهني سريع النمو يشكل فيه السائحون سوقاً محتملة للأحداث المخطط لها، وأصبحت صناعة السياحة من القطاعات الأساسية لأصحاب المصلحة التي تحدد نجاحهم وجاذبيتهم، والفعاليات السياحية هي النشاطات التي تجمع أو تجذب السياح لمكان النشاط أو الفعالية لحضورها أو المشاركة فيها (Almuhzzi,2017)

تصنيف الفعاليات

يعد إطار تصنيف الأحداث مفيداً في تحديد الفجوات الإستراتيجية من خلال تحديد الأحداث المختلفة وتوقيتها وموقعها وموضوعاتها. ولذلك، من المفيد أيضاً تصنيف الأحداث لتقييم الأداء الاقتصادي بناءً على معايير مثل وقت الحدث (إذا كان الصيف). أو حدث شتوي)، وموقعه أو موضوعاته (سواء كان حدثاً صيفياً أو شتوياً أو حدثاً موسيقياً سلبياً). تأتي الأحداث في أشكال عديدة، بما في ذلك الأحداث المجتمعية (مثل المهرجانات الشعبية) وتمتد إلى الأحداث الكبرى مثل الألعاب الأولمبية. قد تختلف طبيعة الأحداث أيضاً نظراً لعدد الأماكن المستخدمة أثناء الحدث، حيث قد تقام الأحداث. متكامل في مكان واحد أو يحتفل به في أماكن عديدة

يمكن تصنيف الأحداث حسب جاذبيتها للسياحة. ورغم أن أغلب الفعاليات لا تستثني السياح، إلا أن هناك عدداً كبيراً منهم لا يفكر في جاذبيتها أو إمكاناتها السياحية. ويوضح جيتز (2008) أن هذا يرجع إلى أهداف محددة للمنظمين أو أنه ببساطة لا توجد علاقة بين أحداث معينة والسياحة. (بني حمد، 2021)

وفقاً لجاذبية الأحداث للسياحة، يمكن تصنيفها في ثلاث فئات:

1. المهرجانات والفعاليات التي يتم تنظيمها بشكل أساسي للسكان المحليين

في كثير من الأحيان بمساعدة المتطوعين. على الرغم من أن هذه الأحداث تكون في معظم الحالات صغيرة ولها جاذبية سياحية محدودة أو معدومة، إلا أنها لا تزال تمثل فرصة ثمينة لزوار المنطقة. ومع ذلك، فإن معظم الأحداث المحلية لا تحتاج إلى أن تكون ذات توجه سياحي، وحتى منظموها يشعرون بالتهديد من هذا الأمر ويفخرون بكونهم غير تجاريين. ولم يكن ذلك مفاجئاً بالنظر إلى أن لها توجه مجتمعي وثقافي، وأن السياحة الجماعية سيكون لها آثار سلبية محتملة وربما تفسد أصالتها.

2. الأحداث ذات الأهمية الإقليمية والمحلية التي يمكن أن يكون لها قوة جذب سياحي كبير.

ونادرا ما تهدف هذه الأحداث إلى أن تصبح أكبر. ومع ذلك، بمساعدة السياح الذين يجذبهم الحدث والاستثمارات المستقبلية، يمكن تطوير إمكاناتها السياحية. عادة ما يكون لأحداث هذه المجموعة فريق محترف.

3. الأحداث ذات الأهمية الوطنية والدولية هي الأكثر جاذبية من الناحية السياحية.

تجذب هذه الأحداث المواطنين والسياح الدوليين ويمكنها تعزيز سمعة وجاذبية وجهة معينة. تخطيط وتنظيم الفعاليات.

وفقًا لألين (2009)، يعد تخطيط الأحداث وتنسيقها عملية شاملة، حيث أشار إلى أن المتخصصين في إدارة الأحداث يستخدمون عملية متسلسلة لتخطيط وإنتاج الأحداث، حيث يعملون أولاً على تحديد توقعات الضيوف من خلال الاستجابة للمعلومات الأساسية: "من ماذا ومتى وأين ولماذا؟"

ثانيًا، يقومون بتطوير صورة شاملة للحدث النهائي، مما يسمح لهم بدمج العناصر الضرورية واللوجستيات والعمليات والتطبيق العملي في الخطة. ثم يقومون بتصوير التجربة من البداية إلى النهاية، من وجهة نظر الضيوف. وأخيرًا، يقومون بتصميم الحدث من خلال ترتيب العناصر والطبقات بالتفصيل، مما سيوفر صورة لا تُنسى.

ومن جانبه ذكر سيلفرز (2004) أن المتخصصين في الحدث يقودون ويوجهون عملية التخطيط التي تشمل الجوانب الاحتفالية والطقوسية إلى جانب العوامل الرئيسية التي حددها جولدبلات (2005) والتي تشمل التصميم والتخطيط والإدارة والتنسيق للحدث .

يتم تنفيذ أنشطة التخطيط المعتادة لأي حدث بشكل روتيني لضمان إقامة الحدث. ومن المهم أيضًا مراعاة الجوانب المعلوماتية المتعلقة بالشفافية والتوثيق وضبط الإمكانات وتبادل المعلومات وتخزينها لضمان الدعم الشامل. جميع الأنشطة والمشاركين في الحدث لاستكمال عملية الإدارة، بالإضافة إلى ضرورة وجود حلول برمجية خاصة بها لمعالجة النصوص وجداول البيانات والمشاريع. لا توفر الاتصالات الإدارية ولا البريد الإلكتروني نهجًا متكاملًا لإدارة الأحداث. التطبيقات، هناك أنظمة تطبيقية تستهدف مجالات خاصة، مثل فن الطهو أو أنظمة التذاكر. ومع ذلك، توفر هذه الميزات أو الأنظمة الخاصة أشياء مثل التقويم، أو حلول جدولة الغرف، أو إمكانات تخزين المعلومات، أو حلول تسجيل الزوار الإضافية. (ياسين، 2017)

تتمكن إمكانات هذه الأنظمة في أنها توفر أكبر قدر ممكن من المعلومات وشفافية التكلفة. إن الزيادة في الكفاءة والفعالية التي يمكن أن تتجم عن استخدام مثل هذه الأداة لتخطيط حدث ما وتنفيذه والتحكم فيه يمكن مقارنتها باستخدام الأنظمة المقابلة في إدارة سلسلة التوريد (لامبرت، 2006)، بالإضافة إلى تحسين التنسيق والتواصل. بين المشاركين في العملية. على سبيل المثال، وكالات الأحداث والخدمات. كما يستفيد الموردون والعملاء، الذين يراعون الحدث على التوالي، من الشفافية المقدمة، حيث يمكن اتخاذ القرارات بشأن التغييرات المحتملة بشكل أسرع وأكثر فعالية من حيث التكلفة ويكون التواصل بينهم وبين الأشخاص أقصر بكثير. بحيث يمكن تبادل المعلومات بشكل أسرع.

علاوة على ذلك، أصبحت موضوعات مثل التحكم أو إدارة المخاطر أكثر إثارة للاهتمام بالنسبة لتخطيط الأحداث، حيث ركزت الأساليب الحالية على التقييمات الاقتصادية بمجرد انتهاء الحدث (كلارك، 2004). لذلك، غالباً ما يكون من الضروري تنفيذ تدابير الرقابة. مراحل عملية إدارة الحدث، وذلك لضمان استدامة الفعالية.

كما نستنتج مما سبق أن أنظمة إدارة الأحداث تفهم هنا على أنها أنظمة معلومات تدعم الإدارة بشكل عام، وتعمل كوسيط بين تسويق الأحداث وإدارة الأحداث، حيث أن أنظمة إدارة الأحداث تعمل على المستويين التجاري والفني، كما هو الحال في كافة نظم المعلومات.

كل حدث مختلف له احتياجاته الخاصة. ومع ذلك، فإن معظم الأحداث لها جدول زمني وجدول الإنتاج.

حيث تعمل المخططات الزمنية كأدوات مهمة في كل خطوة في التخطيط للفعالية (Kilkenny, 2006)

يحدد مديرو الأحداث كل خطوة من خطوات الحدث، بدءاً من الأشهر التي تسبق الحدث الفعلي وحتى تنفيذه وتقييمه. يعمل الجدول الزمني بمثابة مخطط انسيابي لتوضيح ليس فقط سلسلة أحداث الحدث، ولكن أيضاً كيفية تفاعل العناصر المشاركة في الحدث معها (سيلفرز، 2004). وفقاً لـ Goldblatt (2005)، يتم تعريف جدول إنتاج الحدث على أنه قائمة مفصلة بالمهام ذات أوقات بداية وانتهاء محددة من الإعداد إلى تحميل الحدث، وبالتالي تشكيل ما وصفه Goldblatt بجدول إنتاج بجدول زمنية محددة. (2007، جيتز)

يرجى ملاحظة أنه عند التخطيط لحدث ما، يجب مراعاة القوى البيئية والعوامل الخارجية لأنها عوامل لا يمكن السيطرة عليها. مكان الأحداث في مجتمعات محددة.

تتطلب الأحداث التي تستمر لأكثر من يوم واحد وجود مرافق ضيافة للترحيب بالحاضرين. هناك حاجة إلى مرافق مثل الفنادق أو دور الضيافة لاستيعاب هؤلاء الأشخاص الذين سافروا من أماكن بعيدة وقريبة لحضور الحدث. ولهذا السبب يطلب البعض تنظيم الفعاليات والمؤتمرات في الفنادق ذات المرافق الكافية.

أهمية قطاع الفعاليات

تعتبر الأحداث من المحفزات المهمة للسفر والسياحة، حيث أنها تحتل مكانة بارزة في خطط التطوير والتسويق لمعظم الوجهات السياحية، كما ذكر ذلك جيليتش وجيتينايا (2013).

تعد الأحداث عوامل جذب قوية، حيث تلعب دورًا مهمًا وتساهم بشكل كبير في صناعات السياحة والسفر والترفيه والضيافة. ويعملون على تحسين صورة المجتمع، بالإضافة إلى عملهم كمولدين للنشاط الاقتصادي (سمول، جيتز، 2007). ترتبط الأنشطة الأساسية في المناسبات عمومًا بتوفير الترفيه الاجتماعي والتجاري. هذا هو أكبر نوع من الأحداث. ويمكن تسمية هذه الأحداث على النحو التالي: الأحداث الكبرى، والأحداث الكبيرة، والأحداث والمناسبات الخاصة. بدءًا من المصطلحات التي تعبر عن شيء كبير ومعظم، يرى Getz (2005) أن الفعالية الضخمة لا يتم الحكم عليها من خلال حجم الزوار فقط. أو التكلفة، ولكن أيضًا من خلال حجم الزوار. القدرة على تغطيتها والترويج لها عبر وسائل الإعلام. ويؤكد أن بعض الأحداث قد لا تجتذب أبدًا أعدادًا كبيرة من الناس، لكنها لا تزال تحظى باهتمام كبير من خلال التغطية الإعلامية حيث تعمل على تعظيمها على الرغم من صغر حجمها. (ال علي، 2022)

عنصر الأمن في تنظيم الحدث

وبما أن الأحداث تجمع العديد من الأشخاص، فيمكن اعتبارهم هدفًا للتهديدات الخارجية المختلفة. على سبيل المثال، تعرض حدث رياضي للتهديد بالإرهاب في دورة الألعاب الأولمبية في ميونيخ عام 1972، ثم في دورة الألعاب الأولمبية في أتلانتا عام 1996، وفي الألعاب الأولمبية عام 1996 في عام 2002. وقبل أن تقام مباراة ريال مدريد - برشلونة من مباراة الذهاب من الدور قبل النهائي للدوري الإسباني، وماراثون بوسطن 2013، من جهة أخرى، هناك أحداث تم تأجيلها أو تأجيلها. وحتى إلغاؤها بسبب التهديدات الإرهابية أو انعدام الأمن مثال على ذلك: - في 17 نوفمبر 2015، تم إخلاء قاعة الحفلات الموسيقية في هانوفر بعد إلغاء مباراة ودية بسبب تهديد بوجود قنبلة.

نستنتج أنه من الممكن أن يكون هناك إلغاءات أو تدخلات لأسباب مختلفة، لذلك يجب التخطيط لجميع المخاطر المحتملة لأن التهديدات قد تكون نادرة أو خارجة عن السيطرة بغض النظر عن حجمها أو العكس، لذلك الأمن والإدارة إدارة المخاطر جزء من التخطيط للحدث.

وبحسب وات، 1998، يمكن تعريف المخاطر الأمنية للحدث على أنها أي فعل أو شخص قد يعطل إدارة الحدث وتنظيمه، وتمثل هذه المخاطر مخاطر الحماية الذاتية والأمن، أو احتمال الضرر. تتضمن إدارة مخاطر الحوادث عمليات مثل تحليل الأنظمة، والسيطرة على الحشود، وتقييمات القيادة والسيطرة، وتبسيط التدريب على إدارة الحوادث لجميع الموظفين المعنيين، والإخلاء في حالات الطوارئ، وتقييم المخاطر قبل وأثناء وبعد الحدث، وتطوير الإجراءات الأمنية، واتخاذ التدابير والوصول. السيطرة عليها، بالإضافة إلى إجراء الأبحاث على الأماكن التي يشملها الحدث.

وفيما يتعلق بنظرية التخطيط الأمني لحدث ما أوضح وات (1998) أنه وفقاً لفكرة الحدث المقترحة يتم دراسة جدوى وتقييم البيئة الداخلية والخارجية. ثم يقومون بعد ذلك بمعالجة الأهداف والغايات التي حددها العميل وخطة شركته، ثم وضع ميزانية التسويق وفقاً لمتطلبات التنفيذ وتقييم مدى توفر الموارد وتصميم خطة التنفيذ وتحديد عدد الموظفين اللازمين للمشروع. (الشبيلي، 2023)

الفعاليات السياحية في المملكة العربية السعودية:

تضم المملكة العربية السعودية العديد من الفعاليات والمهرجانات بمختلف أنواعها، وعادة ما تكون خلال العطلات الرسمية والعطلات الرسمية. بعضها في الشتاء، لكن معظمها يتركز في الصيف، إذ وصل عددها إلى أكثر من 45 مهرجاناً صيفياً موزعاً. في جميع مناطق المملكة وزارة السياحة (2015م). وفي صيف عام 2014م، قدرت أن المهرجانات الصيفية ستدر عوائد اقتصادية تتجاوز 10 مليارات ريال. وزارة السياحة (2015م)، حيث تعمل على استقطاب أكثر من 10 ملايين زائر، كما توفر أكثر من 5000 فرصة عمل مؤقتة. الفرص للمواطنين. وزارة السياحة، (2015م)، حيث ترعى وزارة السياحة المهرجانات والفعاليات الإعلامية والتسويقية.

أصبحت الفعاليات والمهرجانات علامة بارزة في السياحة السعودية، حيث تقام هذه المهرجانات سنوياً وحقت تجارب ناجحة، مثل ما حدث في مهرجان الجنادرية الذي يعتبر مناسبة وطنية عامة، وتتنوع فيه الفعاليات والأنشطة من حفل الافتتاح والتراث الشعبي وسباقات الهجن والعديد من الأنشطة الثقافية والتراثية، وهناك مشاركات عديدة من جميع مناطق المملكة ودول مجلس التعاون الخليجي، وزارة السياحة، (2017م)، بالإضافة إلى سلسلة من مهرجانات مثل سوق عكاظ، مهرجان الورد بالطائف، مهرجان التراث الصحراوي بحائل،

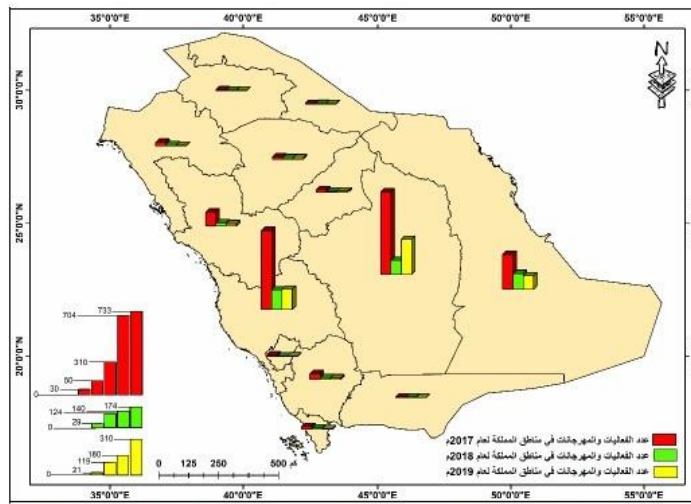
مهرجان العسل بالباحة، مهرجان الشتاء بجازان ومهرجان حريد بجزر الفرسان، مهرجان بريدة للرطب، مهرجان بريدة للرطب ومهرجان بريدة للرطب. مهرجان سوق الحجر التراثي في الأحساء، ومهرجان شجرة الزيتون في الجوف وغيرها من المهرجانات التي تركز على المنتجات المحلية والمعالم التراثية للمناطق، حيث ترغب كل منطقة في إبراز الجانب الأكثر جاذبية في بيئتها الخاصة.

المنطقة	الفعاليات عام 2017	الفعاليات عام 2018	الفعاليات عام 2019
الرياض	733	124	310
مكة المكرمة	704	174	180
المدينة المنورة	123	29	21
القصيم	24	10	11
المنطقة الشرقية	310	140	119
عسير	50	15	13
تبوك	30	9	4
حائل	19	13	13
الحدود الشمالية	4	5	3
جازان	25	13	6
نجران	4	5	2
الباحة	11	3	5
الجوف	8	7	3
المجموع	2045	547	690
أجمالي الحضور	5915128	14965330	28611637

ويلخص جدول (1) أهم فعاليات ومهرجانات المملكة (وزارة السياحة، ٢٠١٧م).

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء عام 2017، 2018، 2019

وبعد إنشاء الهيئة العامة للترفيه (2016م)، قام المشرفون عليها بتنظيم مختلف أنواع المهرجانات والفعاليات الترفيهية بأعداد كبيرة. ويرجع ذلك إلى تعطش المجتمع السعودي لمثل هذه النوعية من الفعاليات، بالإضافة إلى قلة الخبرة في تنظيم المهرجانات و. فعاليات ترفيهية مبنية على تجارب سابقة، حيث تعتبر الهيئة العامة للترفيه الركيزة الأولى لانفتاح المملكة على السياحة الترفيهية، حيث تم تنظيم مختلف أنواع المهرجانات والفعاليات الترفيهية، بعضها محلي وعالمي في جميع مناطق المملكة. والتي أنتجت أنواعًا وكميات كبيرة من المهرجانات والفعاليات الترفيهية، حيث وصل عددها إلى حوالي 2045 بين المهرجانات والفعاليات الترفيهية. وفي الأعوام التي تلت عام 2017م، تمكن صناع القرار من منظمين ومخططين، وبالرجوع إلى التجارب السابقة لعام 2017م، من وضع استراتيجيات جديدة، تتمثل في إلغاء بعض أنواع المهرجانات والفعاليات مثل موسيقى الوسائط المتعددة، والأنشطة الرقمية، والأنشطة التعليمية، والبازارات والأنشطة المتنوعة، وتقليل عدد بعضها في بعض مناطق المملكة، والتي ربما لم تكن تحظى بشعبية في العام السابق. (الصالح، 2022)



التوزيع الجغرافي للفعاليات والمهرجانات بين عام ٢٠١٧ و ٢٠١٩م في مناطق المملكة.

شكل رقم (1) المصدر: الصالح (2022)

نماذج من أهم الفعاليات

تتزين المملكة العربية السعودية بفعاليات ومهرجانات وأنشطة لها أصول متعددة، منها المهرجانات التراثية والثقافية والترفيهية، مما يجعلها وجهة مبهرة للسياح والزوار، تجذب العالم إلى الجانب الآخر من الجمال وتحافظ على تقاليدهم وتقاليدهم. التراث بأجمل الطرق التي أسعدت قلوب الكبار والصغار. (روح المملكة العربية السعودية، 2024)

تقام الاحتفالات والمهرجانات في مختلف أنحاء المملكة، ويتميز بعضها عن البعض الآخر بمهرجانات خاصة بتلك المدينة بالذات، مثل مهرجان المانجو في جازان، بينما تتوحد المملكة في احتفالاتها الوطنية، مثل المهرجان السعودي. اليوم الوطني. وتتضمن هذه المهرجانات أنشطة وفعاليات أصبحت مصدر جذب للسياح من مختلف أنحاء العالم. وفي هذا المقال نقدم مجموعة من أبرز المهرجانات والفعاليات السعودية.

أبرز الفعاليات الترفيهية في المملكة

فيما يلي مجموعة من أبرز الفعاليات والأنشطة والمواسم الترفيهية على مستوى المملكة العربية السعودية:

اليوم الوطني السعودي

وأبرز وأهم الأعياد هو اليوم الذي يجمع جميع مواطني المملكة تحت علم واحد، ويرسم البسمة على وجوههم، ويغرس في نفوسهم سعادة لا تضاهى. في الثالث والعشرين من سبتمبر، تحتفل المملكة العربية السعودية باليوم الوطني السعودي. اليوم، وهو اليوم الذي وحد فيه الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن بن فيصل آل سعود... المملكة العربية السعودية.

مهرجان البحر الأحمر السينمائي الدولي

وفي وسط عروس البحر الأحمر أقيم أول مهرجان سينمائي دولي في السعودية، حيث يعد منصة لدعم صناعة المحتوى السينمائي في المملكة العربية السعودية، كونه يعتبر مختبراً لصقل المواهب الناشئة. وإبراز أعمالهم محلياً ودولياً، حيث يعتبر مهرجان البحر الأحمر السينمائي الدولي مهرجاناً سنوياً يقام في الفترة من الثاني عشر إلى الحادي عشر من شهر مارس.

ويتضمن برنامج المهرجان مجموعة واسعة من الفعاليات المتعلقة بصناعة السينما، تتمثل في عرض 16 فيلماً في المسابقة الرئيسية ومسابقة الأفلام القصيرة، و 7 أفلام محلية في قسم السينما السعودية الجديدة، ويستضيف أكثر من 1200 مشاهد تشكيل مستقبل قطاع السينما في المملكة والاستمتاع بأحداث استثنائية.

موسم الرياض

في قلب المملكة العربية السعودية، العاصمة الرياض، تقام أشهر أعياد المملكة ومواسمها. مدينة الرياض مليئة بالأنشطة والفعاليات الثقافية فهي القلب النابض للمملكة. ويمتد الموسم لمدة خمسة أشهر، ابتداءً من 11 أكتوبر، ويتضمن قدراً كبيراً من وسائل الترفيه والفعاليات التي جعلت... العاصمة عامل جذب للسياح من جميع أنحاء العالم.

الموسم مليء بالفعاليات والأنشطة الفريدة والمرافق الترفيهية وتناول الطعام، وفيما يلي نقدم مجموعة من أبرزها: أنشطة الرسوم المتحركة: سينما لونا. - موسم الرياض بوليفارد. - النافورة الراقصة. - التعرض رأساً على عقب.

حلوة لذينة. - رياض وينتر وندرلاند.

الأحداث: ليالي درعا. - ليالي عدن. - الليالي المحروسة.

أنشطة موسم العلا

في الفترة من 19 ديسمبر إلى 7 مارس، في المنطقة الجبلية شمال غرب المملكة بمدينة العلا، يقام موسم العلا ومهرجان شتاء طنطورة، الذي يضم أجمل الأنشطة والفعاليات المثيرة لمساعدته. والتي تتميز بتنوعها. وفيما يلي مجموعة من أبرز الأحداث التي تقام في هذا المهرجان.

أبرز فعاليات موسم العلا وشتاء طنطورة:

- **المناطق الهوائية،** إحدى أبرز وأجمل الفعاليات الفريدة في المهرجان حيث تمكنك هذه الرحلة من زيارة المواقع الأثرية في المملكة غنى عن تجربة ركوب المنطاد الفريدة من نوعها
- **الفعاليات الأصيلة،** حيث يتمكن الزوار من تجربة الأسواق المحلية واستكشاف المصنوعات اليدوية وأشهى الأطعمة المحلية.
- **فن الطهي،** حيث يستمتع الزائرون بتجربة إحدى أفضل وأشهر المطاعم في لندن وباريس.
- **الفعاليات الثقافية،** يتمتع الزوار بمشاهدة معالم الثقافة والتاريخ واستكشاف الآثار التي تعود إلى قرون من الزمان
- **المغامرات،** حيث يستمتع المشاركون بأجمل المغامرات على المسارات ذات المناظر الطبيعية الخلابة في مدينة العلا.

كما يعتبر موسم العلا مثالياً لعشاق الموسيقى حيث تقام أروع الفعاليات الموسيقية والغنائية لأبرز الفنانين العالمين، في سلسلة من الحفلات الموسيقية، إضافة إلى عرض أبرز الإنجازات الهندسية التي تعكس الجمال الطبيعي للعلا مسرح المرايا الذي أدخل مدينة العلا موسوعة غينيس للأرقام القياسية، والعديد العديد من الفعاليات والأنشطة.

فعاليات ليالي الرياض

ويقام حدث آخر في العاصمة الرياض، مما يجعل المدينة مكاناً جذاباً لمختلف شرائح المجتمع والسياح، ويرسم الفرحة على وجوه الكبار والصغار. أنشطة ليالي الرياض مناسبة لجميع الأعمار، وفقاً لتوجهات الجميع، بما في ذلك توجهاتك الخاصة. العروض المثيرة وأفضل الألعاب المبتكرة والمسارح التفاعلية.

في الفترة من 29 يناير إلى 20 مارس في سفن مونز الواقعة بمنطقة الدائري الشمالي بالعاصمة الرياض، تبذل الهيئة العامة للترفيه بالأنشطة التي تقدمها في مهرجان ليالي الرياض وفق أفضل المعايير العالمية، مما يقوي المجتمع. الروابط بين أفراد المجتمع وإتاحة الترفيه لجميع شرائح المجتمع السعودي.

مشروع القدية

وعلى عكس المهرجانات والفعاليات الموسمية التي ذكرناها في أوقات معينة من العام، تعتبر القدية الوجهة المثالية للفعاليات على مدار العام، حيث تقع هذه الوجهة الترفيهية في منطقة القدية التي تبعد 40 كيلومتراً غرب مدينة الرياض، حيث يعتبر المشروع من أكبر المشاريع الثقافية والترفيهية والسياحية في آن واحد، ويقدم المشروع مجموعة مميزة من الفعاليات. (منصة عيشها، 2024)

أبرز الفعاليات التي يغطيها مشروع القدية:

- مركز المدينة، حيث يعتبر مركز متعدد الاستخدامات التي تقدم النشاطات الرياضية والفنون على إطلالة بانورامية خلابة.
- منتجع الترفيه، يحتضن المنتجع أبرز المحلات الترفيهية والمطاعم إضافة إلى أبرز الأسماء التجارية في مساحة مفتوحة من الهواء الطلق.
- حلبة السرعة، مخصصة ومجهزة لرياضة السيارات وما يرتبط بها حيث تضم مضماراً ونادي للسائقين.
- يحتوي المشروع إلى جانب ما سبق على العديد من الوحدات السكنية والفنادق التي تضمن لزوارها التجربة الأفضل على الإطلاق وعلى غيرها العديد من الفعاليات والأنشطة في مشروع القدية.

فعاليات مهرجان جدة التاريخية

يعد من أهم المهرجانات في جدة، حيث يهدف المهرجان إلى تعريف الزوار بمنطقة جدة التاريخية، ومعالمها التراثية والتاريخية بهدف الحفاظ عليها، كما ساهم المهرجان بشكل كبير في تعزيز ملف انضمام جدة التاريخية إلى اليونسكو وتسجيلها كموقع تراث عالمي يستحق الاهتمام والحفاظ على تاريخه.

ويتضمن مهرجان جدة التاريخية حدثين مصاحبين هما "رمضاننا كدا" و"عيدنا كدا"، حيث تتحول منطقة جدة إلى متحف مفتوح خلال فترة المهرجان يسر الزوار ويدخل البهجة إلى قلوبهم، كما يتضمن المهرجان تقديم مجموعة من الأطعمة الحجازية وغير الحجازية الموجودة عبر التاريخ.

انطلق المهرجان في عام 2014 وتميز بحضوره الكبير حيث وصل عدد زواره إلى 3 ملايين و800 ألف زائر، حيث يعتبر المهرجان من الأعمال الوطنية الرائدة، حيث زاره خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد

العزیز آل سعود فی دورته الأولى، ويقدم المهرجان العديد من الفعاليات والأنشطة الترفيهية التي يمكن للجميع الاستمتاع بها.

المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية:

تعريف الكفاءة التشغيلية:

أصبح مصطلح الكفاءة شائع الاستخدام في تحليل قدرة المنظمة على استغلال مواردها بشكل جيد والتحكم في تكاليفها بشكل جيد.

يعود مفهوم الكفاءة إلى الاقتصادي الإيطالي فيلريدو باريتو¹، الذي طور هذا المفهوم حتى أصبح يُعرف باسم الأمثلية لباريتو. ووفقًا للآخر، فإن أي تخصيص للموارد يكون إما كفؤًا أو غير كفء، وأي تخصيص غير كفء للموارد يعبر عن عدم الكفاءة. (جاسم، 2021)

تُعرف الكفاءة التشغيلية بأنها العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة والنتائج المحققة، من خلال تعظيم المخرجات أو تقليل كمية المدخلات المستخدمة للوصول إلى حجم معين من المخرجات، ويتم قياسها بالنسبة التالية (الجهمي، 2023)

الكفاءة التشغيلية = المخرجات الفعلية / أقصى مخرجات من الموارد المتاحة (جاسم، 2021)

يمكن تعريف الكفاءة التشغيلية بأنها استخدام الموارد المتاحة للحصول على أقصى إنتاج ممكن بطريقة مناسبة تأخذ في الاعتبار خفض التكاليف وتحقيق رغبات المستهلكين. وتعرف أيضًا بأنها العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتتحقق عندما يتساوى الناتج الحدي لعوامل الإنتاج مع تكلفة كل عامل أي تحقيق الكفاءة في

الإنتاج والتوزيع والتخصيص. ويعرف تعريف الكفاءة الاقتصادية (التشغيلية) والتي تندرج ضمن النظرية الاقتصادية في الاقتصاد الجزئي المستمدة من تعريف باريتو للكفاءة سنة 1906 بـ "كفاءة باريتو" والتي تنص على أنه لا يمكن زيادة منفعة أي فرد دون تقليل منفعة فرد آخر (خدام، 2019)

وترى الباحثة أن الكفاءة التشغيلية تعبر عن الناتج الذي يمكن تحقيقه في الشركات والذي يكون أكبر من مجموع المدخلات في عمليات الإنتاج والتصنيع ويمكن استخدامه لغرض المقارنة مع وحدات تنظيمية أخرى في المنظمة أو الشركة من خلال قياس الانحرافات في أداء تلك الوحدات المماثلة في العمل من خلال قياس كفاءة الوحدة الأفضل من غيرها.

أهمية الكفاءة التشغيلية في المنظمات:

هناك العديد من الطرق لقياس الكفاءة التشغيلية للمنظمة، منها نموذج خلق القيمة، ونظام CAMELS، وطريقة كفاءة X، ومؤشرات النسب المالية التي شكلت محور هذه الدراسة.

يتم تقييم أداء المنظمات والمؤسسات المالية باستخدام النسب المالية، وذلك لقياس كفاءتها في استخدام مواردها، ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها المحددة. وتمثل هذه المعايير قياس مدى نجاح المنظمات في تشديد العلاقة بين الموارد المستخدمة والمخرجات، حيث تهدف إلى إظهار مدى نجاحها في تحقيق أفضل مخرجات ممكنة بأقل مدخلات ممكنة؛ وتمثل هذه النسب في نسب النشاط، ونسب العائد، ونسب الدين، ونسب السيولة.

إن قياس الكفاءة يساعد كل من المسؤولين والمديرين على اختيار استراتيجياتهم وتحديد أولوياتهم من خلال معايير الكفاءة، كما أنه يوفر المعلومات، حيث أن تحديد معايير قياس الكفاءة يعد وسيلة رائعة لتحديد الخيارات الاستراتيجية، مما يسمح بتقليل مخاطر التضارب بين الأهداف. ويمكن أن يؤدي قياس الكفاءة إلى خلق نوع

من التواصل بين الموظفين ومديري المنظمات من خلال إعلام كافة المستويات بالنتائج التي تحققت في البنك. ويساهم قياس الكفاءة أيضًا بشكل كبير في تحفيز وتشجيع المديرين على تحقيق الأهداف التي وضعوها من خلال دفعهم إلى خلق الكفاءة التشغيلية للمنظمة. (الجهمي، 2023)

أنواع الكفاءة التشغيلية:

يشير بوعبدلي (2016) ان الكفاءة التشغيلية لها عدة أنواع منها:

الكفاءة الاقتصادية:

وهي العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتتحقق عندما يتساوى الناتج الحدي لعوامل الإنتاج مع تكلفة كل عامل أي تحقق كفاءة في الإنتاج والتوزيع والتخصيص، وتكون على مستويين:

- كفاءة تقنية حيث تعتمد على مدى تمكن الوحدة من الحصول على أكبر قدر ممكن من المخرجات باستخدام المقادير المتاحة من المدخلات.
- كفاءة سعرية وهي مرتبطة بتقنيات الإنتاج مباشرة أي حسن اختيار المدخلات والمخرجات التي تتأثر بأسعار السوق بمعنى تحديد المستويات الأفضل لتحقيق الهدف الاقتصادي للمؤسسة.

الكفاءة الهيكلية:

ويركز موضوعه على الصناعة، حيث يقيس مدى استمرار الصناعة في التطور وتحسين أدائها بناء على تطوير وحداتها وفروعها، أي تحقيق الكفاءة الفنية من حيث الإنتاج، والكفاءة الحجمية من حيث الاستغلال الأمثل للمواد المتاحة وتحقيق مستويات متزايدة من النمو.

الكفاءة X:

هي مقياس إضافي لمدى تخصيص الموارد على مستوى كل وحدة من وحدات المؤسسة. وفي الواقع فإن مستوى كفاءة المؤسسة يرجع في المقام الأول إلى مستوى الحوافز المقدمة وكفاءة العنصر البشري والجهاز الإداري لكل وحدة. ويتم قياسها من خلال الفرق بين أقصى كفاءة لاستخدام الموارد المتاحة واستخدامها الفعلي.

الكفاءة النسبية:

تكمن في نجاح الوحدة في إنتاج أكبر عدد ممكن من المخرجات من مجموعة من المدخلات من خلال قياس الانحرافات النسبية لأفضل أداء في المؤسسة، وبالتالي يمكن تفسير الانحرافات الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج، أي تقييم الوحدات المتجانسة مقارنة بالوحدة الأكثر كفاءة فيها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد

تناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، ومتغيرات الدراسة، وأداة الدراسة وصدق وثبات الأداة، وإجراءات تطبيق الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

3.1 منهج البحث

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية والإجابة على تساؤلاتها، تم استخدام المنهج الوصفي.

3.2 مجتمع الدراسة:

ينحصر مجتمع الدراسة في العاملين بالفنادق السياحية بمدينة الرياض.

بحسب إحصاءات سوق العمل خلال عام 2024 تتصدر منطقة الرياض قائمة المناطق الإدارية للمملكة من حيث عدد العاملين في أنشطة إدارة الفنادق حيث يبلغ عدد العاملين 122 ألف عامل بنسبة 31.2 % من إجمالي الأيدي العاملة في هذه الأنشطة على مستوى المملكة. ويبلغ عدد العاملين في الإدارة العليا بإدارة الفنادق 2314 اداري. (الهيئة العامة للإحصاء، 2024)

3.3 عينة الدراسة:

تم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين بالإدارة العليا بالفنادق السياحية بمدينة الرياض، وبلغ حجم العينة (528) مفردة.

3.4 خصائص افراد عينة الدراسة

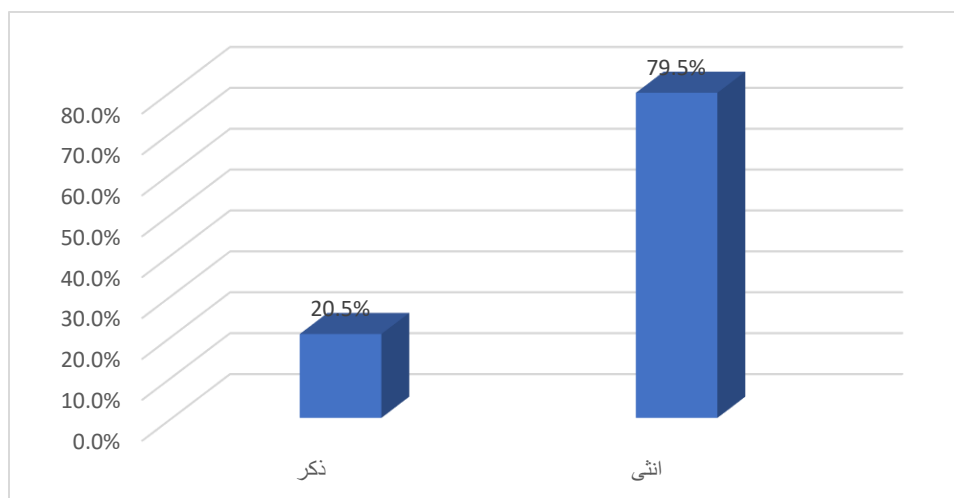
تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة كما يبينه الجدول التالي:

جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
النوع	ذكر	108	20.5%
	انثى	420	79.5%

من بيانات الجدول السابق بالنسبة لمتغير النوع جاءت الفئة " ذكر " بنسبة مئوية بلغت 20.5%، وجاءت الفئة " انثى " بنسبة مئوية بلغت 79.5%.

شكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

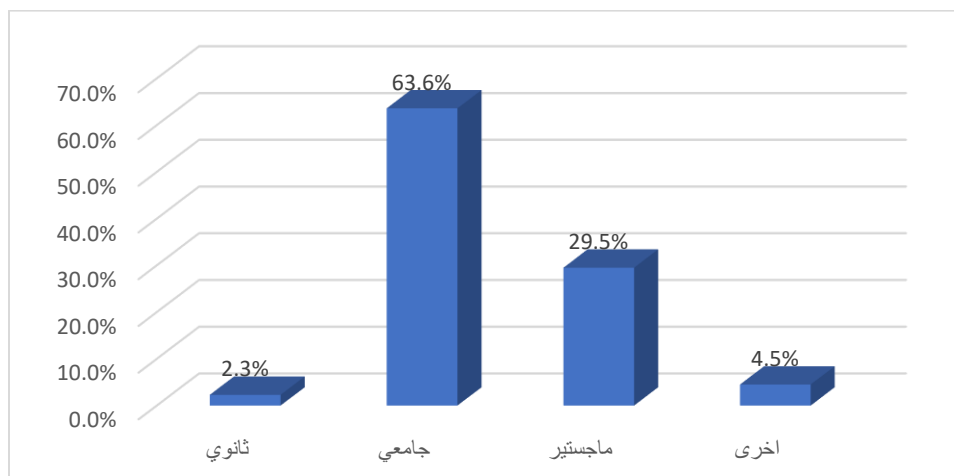


جدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
المؤهل العلمي:	ثانوي	12	2.3%
	جامعي	336	63.6%
	ماجستير	156	29.5%
	اخرى	24	4.5%

بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: جاءت الفئة " ثانوي " بنسبة مئوية بلغت 2.3%، وجاءت الفئة " جامعي " بنسبة مئوية بلغت 63.6%، وجاءت الفئة " ماجستير " بنسبة مئوية بلغت 29.5%، وجاءت الفئة " اخرى " بنسبة مئوية بلغت 4.5%.

شكل رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

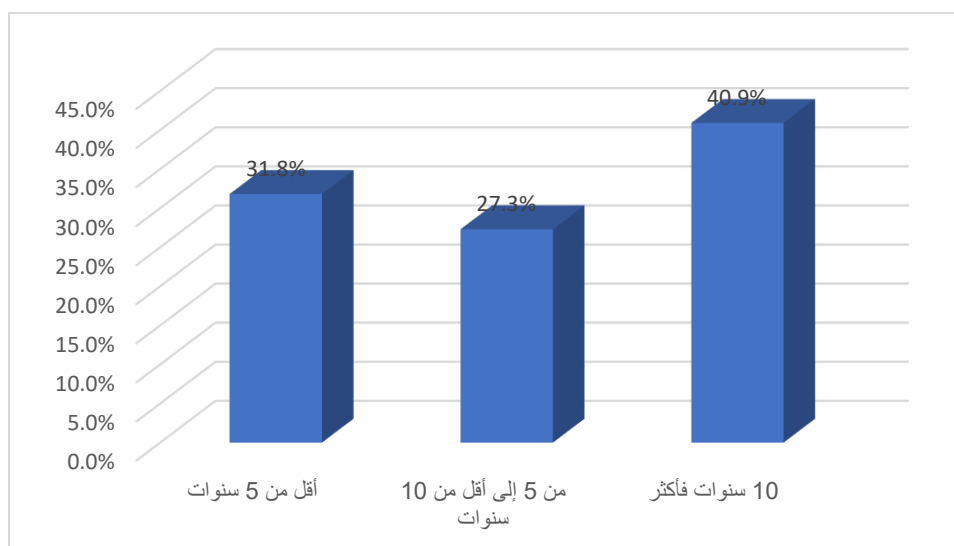


جدول (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
سنوات الخبرة:	أقل من 5 سنوات	168	31.8%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	144	27.3%
	10 سنوات فأكثر	216	40.9%

بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة: جاءت الفئة " أقل من 5 سنوات " بنسبة مئوية بلغت 31.8%، وجاءت الفئة " من 5 إلى أقل من 10 سنوات " بنسبة مئوية بلغت 27.3%، وجاءت الفئة " 10 سنوات فأكثر " بنسبة مئوية بلغت 40.9%.

شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة



3.5 حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: يتركز موضوع البحث عن أثر الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية للفنادق بمدينة الرياض

الحدود المكانية: الفنادق السياحية بمدينة الرياض

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول لعام 1446 هـ

الحدود البشرية: العاملين بالدارة العليا بالفنادق السياحية بمدينة الرياض

3.6 أدوات الدراسة:

في ضوء اهداف البحث تم استخدام الأدوات التالية:

وصف الاستبيان: تكون الاستبيان من المتغيرات الاتية:

المتغير المستقل: الفعاليات السياحية الكبرى وتكون من عدد (5) ابعاد هي:

البعد الأول: الإدارة الرشيدة للفاعلية وتكون من خمس عبارات

البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات وتكون من ست عبارات

البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات وتكون من سبع عبارات

البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية وتكون من ست عبارات

المتغير التابع: الكفاءة التشغيلية ويتكون من (16) عبارة

3.7 صدق الأداة في الدراسة الحالية:

تم التحقق من صدق الأداة باستخدام الصدق الظاهر وصدق البناء الداخلي

أولاً: الصدق الظاهري (صدق المحكمين).

تم التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبيان)، بعرضها على مشرف البحث ولجنة محكمين وذلك للحكم على مدى وضوح الصياغة اللغوية لل فقرات، وإبداء الرأي في أدوات الدراسة من حيث ملائمة الفقرات، وانتمائها للأبعاد التي وضعت فيها، وكذلك اقتراح ما يروونه مناسباً.

ثانياً: صدق البناء الداخلي لأداة الدراسة.

قامت الباحثة بحساب صدق الأداة وذلك باستخدام طريقة الصدق البنائي والتي تعتمد على حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أداة الدراسة والدرجة الكلية لها، تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (4) معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) بين الفقرة والبعد التي تنتمي إليه

المحور الأول: الفعاليات السياحية الكبرى							
البعد الأول الإدارة الرشيدة للفاعلية		البعد الثاني تقنية إدارة الفعاليات		البعد الثالث الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات		البعد الرابع إدارة مخاطر الفعاليات السياحية	
م	ر	م	ر	م	ر	م	ر
1	.877**	6	.785**	12	.839**	19	.860**
2	.842**	7	.853**	13	.880**	20	.884**
3	.855**	8	.830**	14	.913**	21	.879**
4	.832**	9	.846**	15	.913**	22	.817**
5	.775**	10	.851**	16	.803**	23	.891**
		11	.825**	17	.807**	24	.865**
				18	.850**		
المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية							
م	ر	م	ر	م	ر		
1	.729**	7	.862**	13	.917**		
2	.799**	8	.862**	14	.923**		
3	.784**	9	.933**	15	.842**		
4	.538**	10	.810**	16	.777**		
5	.730**	11	.885**				
6	.817**	12	.839**				

** دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، * دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05.

يتضح من السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذه النتيجة تشير إلى صدق الاتساق الداخلي لاستجابات أفراد العينة وأن الفقرات ذات علاقة ارتباطية دالة إحصائية بالبعد الذي تنتمي إليه.

ب-صدق البناء الداخلي لأبعاد المقياس.

تم حساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للأبعاد مع الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لاستجابات أفراد العينة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (5) معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) بين البعد والدرجة الكلية للمقياس

م	البعد	عدد الفقرات	معامل بيرسون
1	البعد الأول: الإدارة الرشيدة للفاعلية	5	.926**
2	البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات	6	.955**
3	البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات	7	.920**
4	البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية	6	.941**

** دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، * دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05.

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لأبعاد أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للمقياس كانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، وجميعها قيم موجبة.

3.8 ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الاتساق الداخلي معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's ALPHA)، وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (6) معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's ALPHA) للتأكد من ثبات الأداة

م	البعد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	التجزئة النصفية	
				سبيرمان براون	جتمان
1	البعد الأول: الإدارة الرشيدة للفاعلية	5	0.893	0.853	0.802
2	البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات	6	0.910	0.889	0.888
3	البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات	7	0.939	0.890	0.856
4	البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية	6	0.932	0.938	0.938
	الدرجة الكلية للمحور الأول: الفعاليات السياحية الكبرى	24	0.974	0.932	0.932
	الدرجة الكلية للمحور الثاني: الكفاءة التشغيلية	16	0.966	0.931	0.929

يتضح من الجدول السابق ان الاستبيان ككل يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة، فقد بلغت قيمة معامل كرونباخ الفا (Cronbach's ALPHA) للمحور الأول: الفعاليات السياحية الكبرى (0.974)، وللمحور الثاني: الكفاءة التشغيلية (0.966)، مما يدل على أن الاستبيان ككل تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات ويمكن الوثوق في نتائجه.

3.9 إجراءات التطبيق:

تم توزيع الاستبيان على العاملين بالإدارة العليا بالفنادق السياحية بمدينة الرياض من خلال جروبات العمل الرسمية

3.10 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لطبيعة البحث من خلال برامج الإحصاء (SPSS) وهي كالتالي:

1. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's ALPHA) لحساب ثبات الأداة.
 2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) لحساب صدق الأداة من خلال التعرف مدى ارتباط كل فقرة بالبعد التي تنتمي اليه، والاجابة على أسئلة الدراسة
 3. النسب والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة
 4. اختبار - ت (T-Test) لعينتين مستقلتين للكشف عن دلالة الفروق الإحصائية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى لمتغير ثنائي
 5. تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) لحساب الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى لمتغير ثلاثي فأكثر
- وللحكم على استجابات أفراد عينة الدراسة، سيتم استخدام المعيار الآتي:
- مدى الاستجابة = أعلى درجة - أقل درجة / عدد فئات الاستجابة.

$$\text{مدى الاستجابة} = (5 - 1) / 4 = 5 / 4 = 0,8$$

- إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة من (1) - أقل من (1,8) تكون بدرجة صغيرة جداً.
- إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة من (1,8) - أقل من (2,60) تكون بدرجة صغيرة.
- إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة من (2,60) - أقل من (3,40) تكون بدرجة متوسطة.
- إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة من (3,40) - أقل من (4,20) تكون بدرجة كبيرة.
- إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة من (4,20) - (5,00) تكون بدرجة كبيرة جداً.

خاتمة الفصل:

من خلال الفصل السابق تم التعرف على بيئة تطبيق الدراسة وتقديم مختلف جوانب التصميم المنهجي للدراسة الميدانية حيث تم تحديد مجتمع وعينة الدراسة والخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، وتم وصف أداة الدراسة المستخدمة وهو الاستبيان وتحديد منهج الدراسة المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تمهيد:

في هذا الفصل سيتم تحليل نتائج الدراسة والاجابة عن أسئلة الدراسة التي تم تحديدها في الإطار العام الدراسة وذلك بعد الانتهاء من التحليل الاحصائي بواسطة برنامج SPSS

4.1 مستوى إدارة الفعاليات السياحية الكبرى

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على ابعاد المحور الأول: الفعاليات السياحية الكبرى

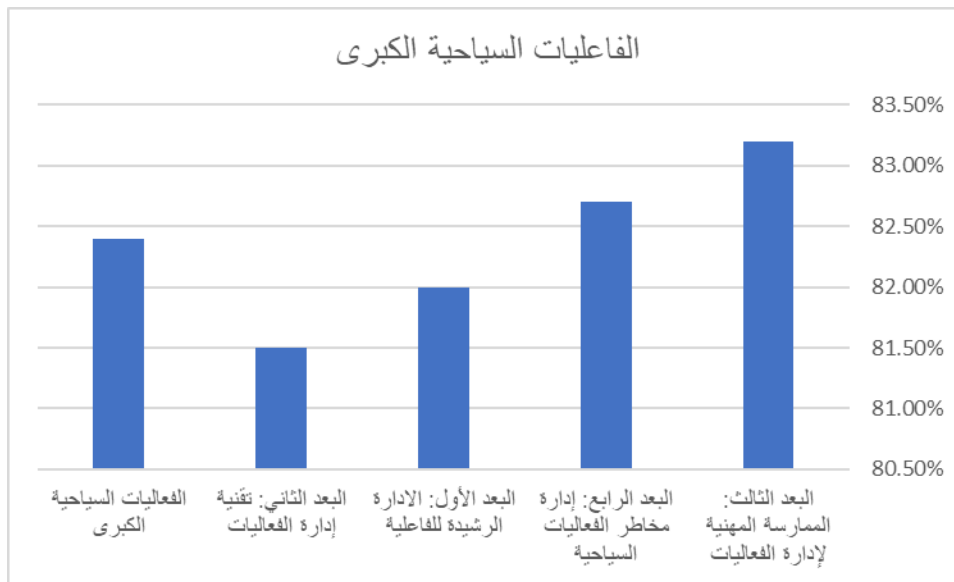
م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	درجة الممارسة
3	البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات	4.16	0.694	83.2%	1	عالية
4	البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية	4.14	0.646	82.7%	2	عالية
1	البعد الأول: الادارة الرشيدة للفاعلية	4.10	0.639	82.0%	3	عالية
2	البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات	4.08	0.771	81.5%	4	عالية
	الفعاليات السياحية الكبرى	4.12	0.644	82.4%		عالية

من بيانات الجدول السابق يتضح انه جاء في المرتبة الاولى البعد الثالث " الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات " بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وانحراف معياري بلغ (0.694) ودرجة استجابة عالية، وجاء في المرتبة الثانية البعد الرابع " إدارة مخاطر الفعاليات السياحية " بمتوسط حسابي بلغ (4.14) وانحراف معياري بلغ (0.646) ودرجة استجابة عالية، وجاء في المرتبة الثالثة البعد الأول " الإدارة الرشيدة للفاعلية " بمتوسط حسابي بلغ (4.1) وانحراف معياري بلغ (0.639) ودرجة استجابة عالية، وجاء في المرتبة الرابعة البعد الثاني " تقنية إدارة الفعاليات " بمتوسط حسابي بلغ (4.08) وانحراف معياري بلغ (0.771) ودرجة استجابة عالية.

وجاءت إدارة الفاعليات السياحية الكبرى ككل بمتوسط حسابي بلغ (4.12) وانحراف معياري بلغ (0.644) ودرجة استجابة عالية.

مما يعني ان مستوى ممارسة إدارة الفاعليات السياحية الكبرى من وجهة نظر العاملين جاء بدرجة عالية.

شكل رقم (5) يوضح مستوى إدارة الفاعليات السياحية الكبرى بفنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين



وفيما يلي تفصيل الأبعاد

البعد الأول: الإدارة الرشيدة للفاعلية

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الأول:

الإدارة الرشيدة للفاعلية

م	العبارات	الاستجابة	درجات الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق			
1	عند تنظيم الفعاليات السياحية الكبرى يتم اتخاذ الإجراءات الوقائية اثناء الازمات.	التكرار	216	264	36	0	12	4.273	0.788	1
		النسبة	40.9	50.0	6.8	0.0	2.3			
2	تتسم إدارة الفعاليات بالوضوح والشفافية اثناء تنفيذها.	التكرار	168	288	60	0	12	4.136	0.795	2
		النسبة	31.8	54.5	11.4	0.0	2.3			
5	يتابع منظمي الفاعليات المشكلات وتداعيتها وتضع خطط مستقبلية لتفاديها	التكرار	132	324	60	12	0	4.091	0.676	3
		النسبة	25.0	61.4	11.4	2.3	0.0			
4	تتحلى إدارة الفعاليات بالصبر والتأني في اتخاذ القرارات.	التكرار	144	276	84	24	0	4.023	0.792	4
		النسبة	27.3	52.3	15.9	4.5	0.0			
3	تتنوع ادارة الفنادق في سلوكها وقراراتها	التكرار	108	324	84	0	12	3.977	0.762	5
		النسبة	20.5	61.4	15.9	0.0	2.3			
	البعد الأول: الإدارة الرشيدة للفاعلية									
								4.100	0.639	

جاء في المرتبة الاولى الفقرة رقم (1) التي تنص على " عند تنظيم الفعاليات السياحية الكبرى يتم اتخاذ الإجراءات الوقائية اثناء الازمات. " بمتوسط حسابي بلغ (4.27) وانحراف معياري بلغ (0.788) ودرجة استجابة عالية جداً،

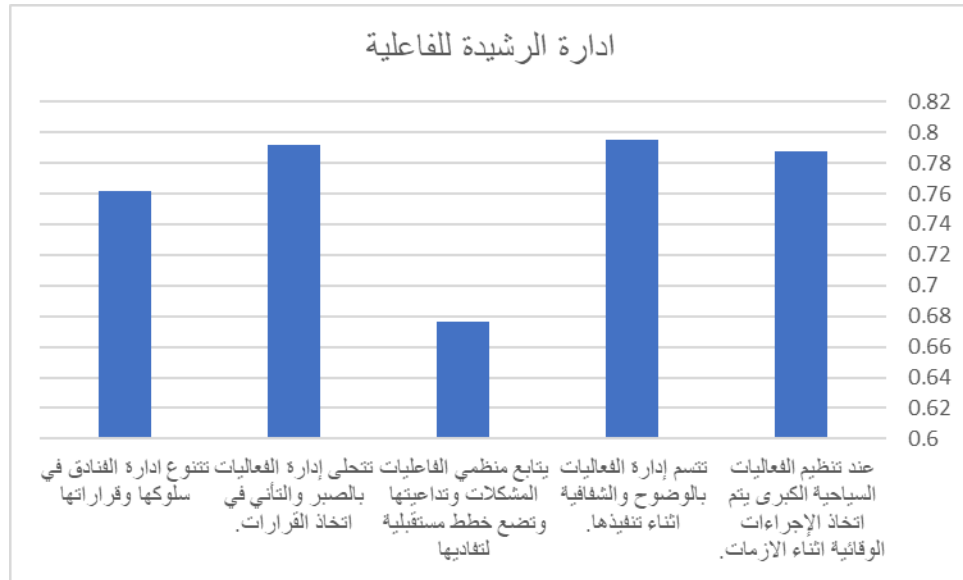
وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) التي تنص على " نتسم إدارة الفعاليات بالوضوح والشفافية اثناء تنفيذها. " بمتوسط حسابي بلغ (4.14) وانحراف معياري بلغ (0.795) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (5) التي تنص على " تتنوع ادارة الفنادق في سلوكها وقراراتها " بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري بلغ (0.676) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (4) التي تنص على " تتحلى إدارة الفعاليات بالصبر والتأني في اتخاذ القرارات. " بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وانحراف معياري بلغ (0.792) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5) التي تنص على " ت يتابع منظمي الفاعليات المشكلات وتداعيتها وتضع خطط مستقبلية لتفاديها " بمتوسط حسابي بلغ (3.98) وانحراف معياري بلغ (0.762) ودرجة استجابة عالية.

شكل رقم (6) البعد الأول الادارة الرشيدة للفاعلية



البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات

م	العبارات	الاستجابة	درجات الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق			
6	تعتمد الفعاليات السياحية على الوسائط التقنية الحديثة وشبكة الانترنت مما يجعل عملية تعلم العاملين امر أكثر متعة وإثارة وتشويق.	التكرار	216	216	72	12	12	4.159	0.914	1
		النسبة	40.9	40.9	13.6	2.3	2.3			
11	تستخدم إدارة الفعاليات أساليب الحفز الداخلية والخارجية واستثارة الدافعية	التكرار	252	156	84	24	12	4.159	1.010	2
		النسبة	47.7	29.5	15.9	4.5	2.3			
9	الوسائل التكنولوجية التي تستخدم في الفعاليات السياحية تحقق الأهداف التنظيمية.	التكرار	204	228	72	12	12	4.136	0.905	3
		النسبة	38.6	43.2	13.6	2.3	2.3			
10	تتيح التقنية (مواقع الانترنت) توجيه الأسئلة للخبراء في مختلف المجالات.	التكرار	192	216	96	12	12	4.068	0.925	4
		النسبة	36.4	40.9	18.2	2.3	2.3			
8	تستخدم الفعاليات السياحية التكنولوجيا لجعل الفعاليات السياحية أكثر متعة.	التكرار	132	300	72	12	12	4.000	0.835	5
		النسبة	25.0	56.8	13.6	2.3	2.3			
7	تسهل التكنولوجيا المستخدمة في جعل الفعاليات السياحية أكثر انفتاحاً بالعالم الخارجي.	التكرار	168	204	120	24	12	3.932	0.974	6
		النسبة	31.8	38.6	22.7	4.5	2.3			
	البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات									
								4.076	0.771	

جاء في المرتبة الاولى الفقرة رقم (6) التي تنص على " تعتمد الفعاليات السياحية على الوسائط التقنية الحديثة وشبكة الانترنت مما يجعل عملية تعلم العاملين امر أكثر متعة وإثارة وتشويق .. " بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وانحراف معياري بلغ (0.914) ودرجة استجابة عالية،

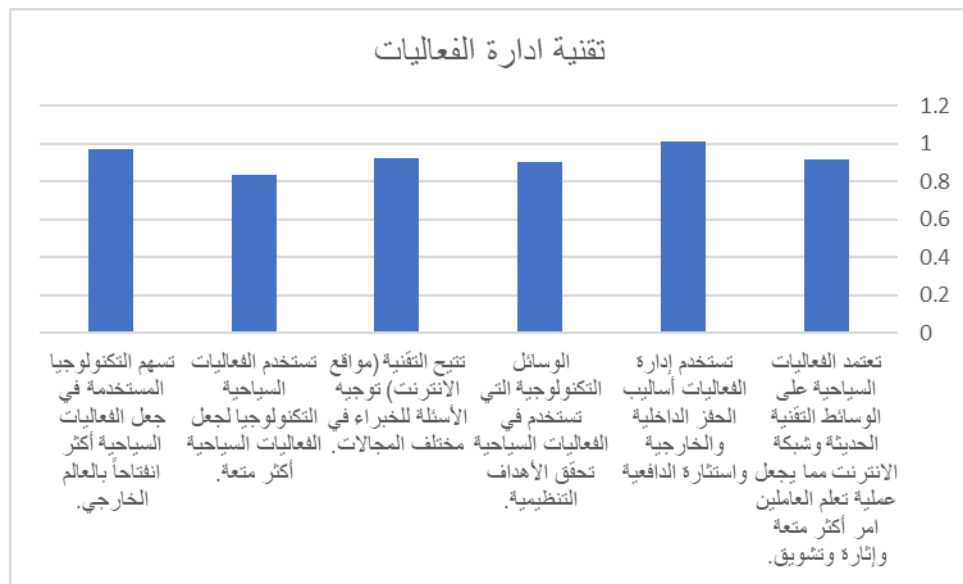
وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (11) التي تنص على " تستخدم إدارة الفعاليات أساليب الحفز الداخلية والخارجية واستثارة الدافعية. " بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وانحراف معياري بلغ (1.01) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (9) التي تنص على " الوسائل التكنولوجية التي تستخدم في الفعاليات السياحية تحقق الأهداف التنظيمية. " بمتوسط حسابي بلغ (4.14) وانحراف معياري بلغ (0.905) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (8) التي تنص على " تستخدم الفعاليات السياحية التكنولوجيا لجعل الفعاليات السياحية أكثر متعة. " بمتوسط حسابي بلغ (4) وانحراف معياري بلغ (0.835) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (7) التي تنص على " تسهم التكنولوجيا المستخدمة في جعل الفعاليات السياحية أكثر انفتاحاً بالعالم الخارجي. " بمتوسط حسابي بلغ (3.93) وانحراف معياري بلغ (0.974) ودرجة استجابة عالية.

شكل رقم (7) البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات



البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات

م	العبارات	الاستجابة	درجات الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق			
13	تطبق الفعاليات السياحية المهارات التقنية المناسبة والمعرفة.	التكرار	240	228	36	12	12	4.273	0.872	1
		النسبة	45.5	43.2	6.8	2.3	2.3			
14	تطبق الفعاليات السياحية التكنولوجيا للوصول إلى أفضل النتائج بأقصر وقت ممكن.	التكرار	240	204	72	12	0	4.273	0.788	2
		النسبة	45.5	38.6	13.6	2.3	0.0			
15	تتقن إدارة الفعاليات السياحية التواصل عبر الوسائل الرقمية	التكرار	204	228	84	12	0	4.182	0.786	3
		النسبة	38.6	43.2	15.9	2.3	0.0			
12	تبتكر إدارة الفعاليات السياحية الأفكار الجديدة وتطبقها في العمل	التكرار	192	264	48	12	12	4.159	0.861	4
		النسبة	36.4	50.0	9.1	2.3	2.3			
16	تعمل إدارة الفعاليات السياحية ضمن فريق بكفاءة عالية.	التكرار	192	240	72	24	0	4.136	0.824	5
		النسبة	36.4	45.5	13.6	4.5	0.0			
17	تفهم إدارة الفعاليات السياحية الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية لاتخاذ القرارات	التكرار	156	264	108	0	0	4.091	0.709	6
		النسبة	29.5	50.0	20.5	0.0	0.0			
18	تتحمل إدارة الفعاليات السياحية المسؤولية في مكان العمل،	التكرار	156	252	96	24	0	4.023	0.821	7
		النسبة	29.5	47.7	18.2	4.5	0.0			
	البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفاعلية									
								4.162	0.694	

جاء في المرتبة الاولى الفقرة رقم (13) التي تنص على " تطبيق الفعاليات السياحية المهارات التقنية المناسبة والمعرفة.. " بمتوسط حسابي بلغ (4.27) وانحراف معياري بلغ (0.872) ودرجة استجابة عالية جداً،

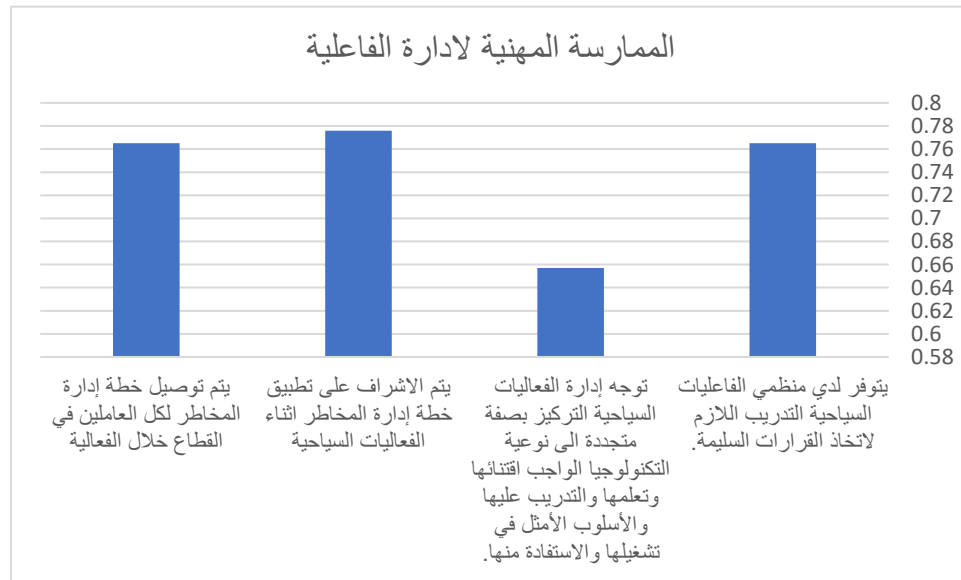
وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (14) التي تنص على " تطبق الفعاليات السياحية التكنولوجية للوصول إلى أفضل النتائج بأقصر وقت ممكن. " بمتوسط حسابي بلغ (4.27) وانحراف معياري بلغ (0.788) ودرجة استجابة عالية جداً،

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (15) التي تنص على " تبت تتقن إدارة الفعاليات السياحية التواصل عبر الوسائل الرقمية " بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري بلغ (0.786) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (17) التي تنص على " تفهم إدارة الفعاليات السياحية الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية لاتخاذ القرارات " بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري بلغ (0.709) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (18) التي تنص على " تتحمل إدارة الفعاليات السياحية المسؤولية في مكان العمل " بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وانحراف معياري بلغ (0.821) ودرجة استجابة عالية.

شكل رقم (8) البعد الثالث الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات



البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية

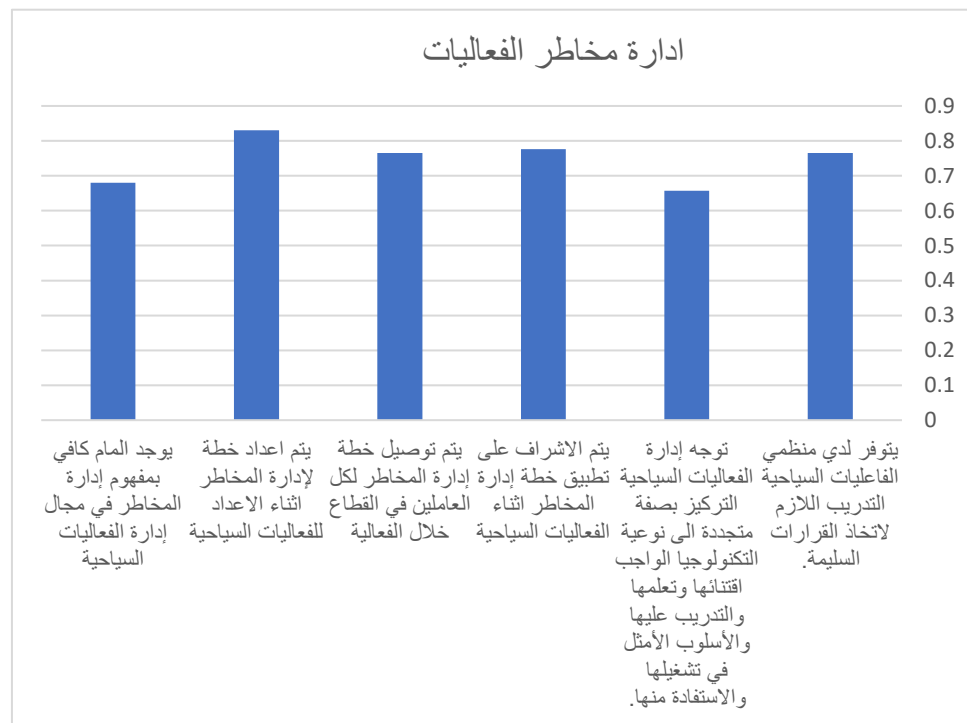
م	العبارات	الاستجابة	درجات الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق			
19	يتوفر لدى منظمي الفاعليات السياحية التدريب اللازم لاتخاذ القرارات السليمة.	التكرار	180	300	36	0	12	4.205	0.765	1
		النسبة	34.1	56.8	6.8	0.0	2.3			
22	توجه إدارة الفعاليات السياحية التركيز بصفة متجددة الى نوعية التكنولوجيا الواجب اقتنائها وتعلمها والتدريب عليها والأسلوب الأمثل في تشغيلها والاستفادة منها.	التكرار	168	288	72	0	0	4.182	0.657	2
		النسبة	31.8	54.5	13.6	0.0	0.0			
23	يتم الاشراف على تطبيق خطة إدارة المخاطر اثناء الفعاليات السياحية	التكرار	180	276	48	24	0	4.159	0.776	3
		النسبة	34.1	52.3	9.1	4.5	0.0			
21	يتم توصيل خطة إدارة المخاطر لكل العاملين في القطاع خلال الفعالية	التكرار	168	288	48	24	0	4.136	0.765	4
		النسبة	31.8	54.5	9.1	4.5	0.0			
24	يتم اعداد خطة لإدارة المخاطر اثناء الاعداد للفعاليات السياحية	التكرار	156	300	48	12	12	4.091	0.830	5
		النسبة	29.5	56.8	9.1	2.3	2.3			
20	يوجد المام كافي بمفهوم إدارة المخاطر في مجال إدارة الفعاليات السياحية	التكرار	120	324	72	12	0	4.045	0.680	6
		النسبة	22.7	61.4	13.6	2.3	0.0			
	البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية									
								4.136	0.646	

جاء في المرتبة الاولى الفقرة رقم (19) التي تنص على " يتوفر لدى منظمي الفاعليات السياحية التدريب اللازم لاتخاذ القرارات السليمة. " بمتوسط حسابي بلغ (4.2) وانحراف معياري بلغ (0.765) ودرجة استجابة عالية جداً،

وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (22) التي تنص على " توجه إدارة الفعاليات السياحية التركيز بصفة متجددة الى نوعية التكنولوجيا الواجب اقتنائها وتعلمها والتدريب عليها والأسلوب الأمثل في تشغيلها والاستفادة منها. " بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري بلغ (0.657) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (23) التي تنص على " يتم الاشراف على تطبيق خطة إدارة المخاطر اثناء
الفعاليات السياحية. " بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وانحراف معياري بلغ (0.776) ودرجة استجابة عالية،
وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (24) التي تنص على " يتم اعداد خطة لإدارة المخاطر اثناء الاعداد
للفعاليات السياحية " بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري بلغ (0.83) ودرجة استجابة عالية،
وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (20) التي تنص على " يوجد المام كافي بمفهوم إدارة المخاطر في مجال
إدارة الفعاليات السياحية " بمتوسط حسابي بلغ (4.05) وانحراف معياري بلغ (0.68) ودرجة استجابة عالية.

شكل رقم (9) البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات



4.2 مستوى الكفاءة التشغيلية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني:
الكفاءة التشغيلية

م	العبارات	الاستجابة	درجات الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق			
3	يقوم العاملون بالفنادق بتأدية الأعمال بكفاءة.	التكرار	264	168	84	12	0	4.295	0.823	1
		النسبة	50.0	31.8	15.9	2.3	0.0			
2	يبدل العاملون الجهد الكافي لإنجاز الأداء الوظيفي في الوقت المحدد.	التكرار	240	168	108	12	0	4.205	0.851	2
		النسبة	45.5	31.8	20.5	2.3	0.0			
1	تساهم الفعاليات السياحية بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع الفنادق	التكرار	204	228	84	12	0	4.182	0.786	3
		النسبة	38.6	43.2	15.9	2.3	0.0			
16	تعمل الفعاليات السياحة على تحسين كفاءة ضبط التكاليف بقطاع الفنادق	التكرار	168	276	72	0	12	4.114	0.813	4
		النسبة	31.8	52.3	13.6	0.0	2.3			
7	تعمل الفعاليات السياحية على تحسين كفاءة تخصيص الموارد المالية.	التكرار	204	192	96	24	12	4.045	0.987	5
		النسبة	38.6	36.4	18.2	4.5	2.3			
15	تعمل الفعاليات السياحية على تحسين كفاءة انجاز الاعمال	التكرار	180	228	84	36	0	4.045	0.888	6
		النسبة	34.1	43.2	15.9	6.8	0.0			
6	تعمل الفعاليات السياحية على تحسين كفاءة الأداء الإنتاجي	التكرار	156	228	144	0	0	4.023	0.762	7
		النسبة	29.5	43.2	27.3	0.0	0.0			
13	يشارك العاملون في إدارة الفنادق في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالفعاليات السياحية.	التكرار	132	288	96	0	12	4.000	0.807	8
		النسبة	25.0	54.5	18.2	0.0	2.3			
9	يوجد تنسيق جيد بين منظمي الفعاليات السياحية وإدارة الفنادق لتحقيق الجودة المطلوبة للإنجاز	التكرار	156	240	96	24	12	3.955	0.939	9
		النسبة	29.5	45.5	18.2	4.5	2.3			
14	تتوفر لدى العاملين بالفنادق الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب.	التكرار	144	252	108	12	12	3.955	0.888	10
		النسبة	27.3	47.7	20.5	2.3	2.3			
12	يتوفر لدى العاملين معرفة المام بطبيعة الأعمال الموكلة عليهم مما يؤثر على كفاءة تخصيص العمل،	التكرار	120	264	108	36	0	3.886	0.841	11
		النسبة	22.7	50.0	20.5	6.8	0.0			
11	يؤثر نظام إدارة الفعاليات السياحية في إدارة الفنادق لتحسين الأداء	التكرار	144	228	108	36	12	3.864	0.979	12
		النسبة	27.3	43.2	20.5	6.8	2.3			
4	يؤدي نظام تقييم الأداء إلى تحديد طبيعة أداء الكادر البشري في الفنادق	التكرار	120	228	144	36	0	3.818	0.870	13
		النسبة	22.7	43.2	27.3	6.8	0.0			
5		التكرار	156	168	156	48	0	3.818	0.971	14

			0.0	9.1	29.5	31.8	29.5	النسبة	يحتوي نظام تقييم الأداء على معايير عملية لقياس كفاءة العاملين	
15	0.870	3.818	0	48	108	264	108	التكرار	يساهم نظام تقييم الأداء على كفاءة الرقابة على الأنشطة التشغيلية	10
			0.0	9.1	20.5	50.0	20.5	النسبة		
16	1.102	3.750	36	36	72	264	120	التكرار	يساهم إطلاع العاملين بالفنادق على نتائج تقييم الأداء في تطوير أدائهم	8
			6.8	6.8	13.6	50.0	22.7	النسبة		
	0.724	3.986	الكفاءة التشغيلية							

من بيانات الجدول السابق يتضح انه جاء في المرتبة الاولى الفقرة رقم (3) التي تنص على " يقوم العاملون بالفنادق بتأدية الأعمال بكفاءة." بمتوسط حسابي بلغ (4.3) وانحراف معياري بلغ (0.823) ودرجة استجابة عالية جداً،

وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) التي تنص على " يبذل العاملون الجهد الكافي لإنجاز الأداء الوظيفي في الوقت المحدد.. " بمتوسط حسابي بلغ (4.2) وانحراف معياري بلغ (0.851) ودرجة استجابة عالية جداً،

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (1) التي تنص على " تساهم الفعاليات السياحية بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع الفنادق. " بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري بلغ (0.786) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (10) التي تنص على " تعمل الفعاليات السياحية على تحسين كفاءة ضبط التكاليف بقطاع الفنادق. " بمتوسط حسابي بلغ (3.82) وانحراف معياري بلغ (0.87) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (8) التي تنص على " يساهم إطلاع العاملين بالفنادق على نتائج تقييم الأداء في تطوير أدائهم " بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وانحراف معياري بلغ (1.102) ودرجة استجابة عالية.

جاء مستوى " الكفاءة التشغيلية " بمتوسط حسابي بلغ (3.99) وانحراف معياري بلغ (0.725) ودرجة استجابة عالية، مما يعني ان مستوى الكفاءة التشغيلية من وجهة نظر العاملين جاء بمستوى عالي.

4.3 إجابة السؤال الثالث

ما أثر الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية للفنادق بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين؟

للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد واستخرجت النتائج التالية:

1- بالنسبة لمعامل التحديد أو القدرة التفسيرية:

جدول (13) معامل التحديد (القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد)

النموذج	الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعايير	الخطأ المعياري المقدر
1	.943 ^a	.889	.878	.25344

يتضح من الجدول السابق أن معامل التحديد يساوي تقريباً (0.889) مما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر (88.9%) من المتغيرات التي تحدث في الكفاءة التشغيلية المتغير التابع، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

2- بالنسبة لتحليل التباين: للتأكد من صلاحية نموذج الانحدار المتعدد

جدول (14) تحليل التباين لنموذج تأثير الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	المحسوبة (ف)	الاحتمال Sig.
1	الانحدار	4	20.067	5.017	.000 ^b
	الخطأ	39	2.505	.064	
	الكلي	43	22.572		

تشير نتائج تحليل التباين إلى معنوية تأثير أبعاد الفعاليات السياحية في الكفاءة التشغيلية حيث أن قيمة (ف) تساوي (78.104) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد لوصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

3- بالنسبة لاختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد

جدول (15) نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة (ت)	الاحتمال Sig.
	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري			
1	ثابت الانحدار			-1.820	.077
	البعد الأول: الإدارة الرشيدة للفعاليات	.304	.139	2.196	.034
	البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات	.107	.129	.828	.413
	البعد الثالث: الممارسة المهنية للإدارة الفعاليات	.329	.116	2.834	.007
	البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية	.349	.140	2.497	.017

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الانحدار معنوية عند مستوى معنوية (0.05) لكل من الأبعاد (البعد الأول: الإدارة الرشيدة، البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات، البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية)، ونظراً لوجود مستوى معنوية غير دال في أبعاد الفعاليات السياحية تم اختبار المعنوية عن طريق step wise لاستبعاد الأبعاد الغير دالة فكانت النتائج كما يلي:

جدول (16) نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة (ت)	الاحتمال Sig.
	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري			
1	ثابت الانحدار			-2.216	.032
	البعد الأول: الإدارة الرشيدة للفاعلية	0.376	.107	3.509	.001
	البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفاعلية	0.355	.111	3.184	.003
	البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية	0.375	.136	2.764	.009

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الانحدار معنوية عند مستوى معنوية (0.05) لكل من الأبعاد (البعد الأول: الإدارة الرشيدة للفاعلية، البعد الثالث: الممارسة المهنية للفاعلية، البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية)

حيث (n) عدد المتغيرات المستقلة وبمعرفة قيم B0,B1,B2 من الجدول السابق يمكن استنتاج أن:

$$\text{الكفاءة التشغيلية} = 581. - + 0.376 \text{ الادارة الرشيدة للفاعلية} + 0.355 \text{ الممارسة المهنية لإدارة الفاعلية} + 0.375 \text{ ادارة مخاطر الفعاليات السياحية}$$

مما يشير إلى أن الادارة الرشيدة للفاعلية تحتل المركز الأول في التأثير في الكفاءة التشغيلية يليها إدارة مخاطر الفعاليات السياحية ثم الممارسة المهنية لإدارة الفاعلية.

وبالنظر الى النتائج السابق نجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من (0.05) لإدارة الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية في فنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين.

4.4 إجابة السؤال الرابع

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة (النوع، المؤهل العلمي

سنوات الخبرة)؟

أولاً: النوع

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار (ت) لاستجابات أفراد عينة الدراسة كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (17) نتائج اختبار ت وفقاً لمتغير النوع

الابعاد	الفئات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
البعد الأول: الادارة الرشيدة للفاعلية	ذكر	108	4.02	0.514	0.405	42	0.687
	انثى	420	4.12	0.672			
البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات	ذكر	108	4.09	0.548	0.077	42	0.939
	انثى	420	4.07	0.825			
البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات	ذكر	108	3.97	0.711	0.933	42	0.356
	انثى	420	4.21	0.692			
	ذكر	108	4.17	0.558	0.152	42	

0.880			0.675	4.13	420	انثى	البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية
0.776	42	0.287	0.536	4.06	108	ذكر	إدارة الفعاليات السياحية
			0.675	4.13	420	انثى	
0.898	42	0.129	0.657	3.96	108	ذكر	الكفاءة التشغيلية
			0.750	3.99	420	انثى	

من بيانات الجدول السابق يتضح ان قيمة "ت" جاء بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، مما يعني عدم وجود فروق بين متوسطات افراد عينة الدراسة عند مستوى دلالة (0.05) على استبيان الفاعليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية تبعاً لمتغير النوع.

ثانياً: المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (18) نتائج اختبار ف وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

دلالة ف	قيمة ف	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	الفروق	
.747	.410	.175	3	.524	بين المجموعات	البعد الأول: الادارة الرشيدة للفاعلية
		.426	40	17.036	داخل المجموعات	
			43	17.560	الإجمالي	
.453	.894	.535	3	1.606	بين المجموعات	البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات
		.599	40	23.964	داخل المجموعات	
			43	25.570	الإجمالي	
.336	1.163	.554	3	1.663	بين المجموعات	البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات
		.477	40	19.064	داخل المجموعات	
			43	20.728	الإجمالي	
.298	1.268	.520	3	1.561	بين المجموعات	البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية
		.410	40	16.409	داخل المجموعات	
			43	17.970	الإجمالي	
.423	.956	.398	3	1.193	بين المجموعات	الفاعليات السياحية الكبرى
		.416	40	16.634	داخل المجموعات	
			43	17.827	الإجمالي	

.517	.772	.412	3	1.235	بين المجموعات	الكفاءة التشغيلية
		.533	40	21.337	داخل المجموعات	
			43	22.572	الإجمالي	

من بيانات الجدول السابق يتضح ان قيمة "ف" جاء بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، مما يعني عدم وجود فروق بين متوسطات افراد عينة الدراسة عند مستوى دلالة (0.05) على استبيان الفعاليات السياحية الكبرى والكفاءة التشغيلية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

ثالثاً: سنوات الخبرة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (19) نتائج اختبار ف وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

دلالة ف	قيمة ف	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	الفروق
.744	.298	.126	2	.251	بين المجموعات
		.422	41	17.309	داخل المجموعات
			43	17.560	الإجمالي
.441	.834	.500	2	1.000	بين المجموعات
		.599	41	24.570	داخل المجموعات
			43	25.570	الإجمالي
.160	1.915	.886	2	1.771	بين المجموعات
		.462	41	18.957	داخل المجموعات
			43	20.728	الإجمالي
.355	1.063	.443	2	.886	بين المجموعات
		.417	41	17.084	داخل المجموعات
			43	17.970	الإجمالي
.385	.977	.406	2	.811	بين المجموعات
		.415	41	17.015	داخل المجموعات
			43	17.827	الإجمالي
.398	.943	.496	2	.993	بين المجموعات
		.526	41	21.580	داخل المجموعات
			43	22.572	الإجمالي

من بيانات الجدول السابق يتضح ان قيمة "ف" جاء بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، مما يعني عدم وجود فروق بين متوسطات افراد عينة الدراسة عند مستوى دلالة (0.05) على استبيان الفعاليات السياحية والكفاءة التشغيلية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

خاتمة الفصل:

تم تناول في هذا الفصل الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحديد نتائج الدراسة وفق مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS وتحليلها وإظهار النتائج مرتبة وفقاً لأسئلة واهداف الدراسة.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

تمهيد:

في هذا الفصل سنتناول مناقشة نتائج الدراسة واستخلاص النتائج النهائية بالدراسة وربطها مع الدراسات السابقة وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة.

5.1 مناقشة النتائج

جاء متغير الفعاليات السياحية الكبرى ككل بمتوسط حسابي بلغ (4.12) ودرجة استجابة عالية، مما يعني ان مستوى ممارسة الفعاليات السياحية الكبرى في فنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين جاء بدرجة عالية. حيث ظهرت الفعاليات السياحية الكبرى من خلال استخدام مُختلف الأدوات والاساليب والعمليات من أجل تعزيز وتمكين الإدارة من الفعاليات، جاء في المرتبة الاولى البعد الثالث " الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات " بمتوسط حسابي بلغ (4.16) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الثانية البعد الرابع " إدارة مخاطر الفعاليات السياحية " بمتوسط حسابي بلغ (4.14) ودرجة استجابة عالية،

وجاء في المرتبة الثالثة البعد الأول " الادارة الرشيدة للفاعلية " بمتوسط حسابي بلغ (4.1) ودرجة استجابة عالية، وكلما امتلك المدراء التنفيذيين للفنادق درجة أكبر من مهارات الادارة كلما زادت الكفاءة التشغيلية وجاء في المرتبة الرابعة البعد الثاني " تقنية إدارة الفعاليات " بمتوسط حسابي بلغ (4.08) ودرجة استجابة عالية.

جاء مستوى " الكفاءة التشغيلية " بمتوسط حسابي بلغ (3.99) ودرجة استجابة عالية، مما يعني ان مستوى الكفاءة التشغيلية في فنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين جاء بمستوى عالي.

تبين ان هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من 0.05 للفاعليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية بفنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين.

تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات افراد عينة الدراسة على استبيان الفعاليات السياحية الكبرى والكفاءة التشغيلية تبعاً لمتغير (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

خاتمة الفصل:

في هذا الفصل تم مناقشة النتائج وصولاً إلى استخلاصها وربطها بالدراسات السابقة واتضح أن هناك اتفاق بين نتائج هذه الدراسة وبعض الدراسات الأخرى وأيضاً تباين في النتائج مع بعض نتائج الدراسات السابقة.

الفصل السادس

الاستنتاجات

والتوصيات

الفصل السادس

الاستنتاجات والتوصيات

6.1 الاستنتاجات:

1. جاءت الفعاليات السياحية الكبرى ككل بمتوسط حسابي بلغ (4.12) ودرجة استجابة عالية، مما يعني ان مستوى ممارسة إدارة الفعاليات السياحية الكبرى في فنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين جاء بدرجة عالية.
2. جاء في المرتبة الاولى البعد الثالث " الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات " بمتوسط حسابي بلغ (4.16) ودرجة استجابة عالية.
3. وجاء في المرتبة الثانية البعد الرابع " إدارة مخاطر الفعاليات السياحية " بمتوسط حسابي بلغ (4.14) ودرجة استجابة عالية.
4. وجاء في المرتبة الثالثة البعد الأول " الادارة الرشيدة للفاعلية" بمتوسط حسابي بلغ (4.1) ودرجة استجابة عالية.
5. وجاء في المرتبة الرابعة البعد الثاني " تقنية إدارة الفعاليات " بمتوسط حسابي بلغ (4.08) ودرجة استجابة عالية.
6. جاء مستوى " الكفاءة التشغيلية " بمتوسط حسابي بلغ (3.99) ودرجة استجابة عالية، مما يعني ان مستوى الكفاءة التشغيلية في فنادق مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين جاء بمستوى عالي.
7. تبين ان هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من 0.01 للفاعليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية في فنادق مدينة الرياض وجهة نظر العاملين.
8. تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات افراد عينة الدراسة على استبيان الفاعليات السياحية الكبرى والكفاءة التشغيلية تبعاً لمتغير (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

6.2 التوصيات:

- 1- بناء على نتائج سؤال الدراسة والتي جاءت مرتفعة توصي الباحثة باعتماد مؤشرات ومعايير خاصة بالفعاليات السياحية والكفاءة التشغيلية للقطاع الفندقي تقوم بإعدادها وزارة السياحة.
- 2- تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في الفنادق الذين يقومون بتطبيق إدارة الفعاليات
- 3- عقد اجتماعات للمدراء في الفنادق السياحية لعرض أفضل الممارسات لإدارة الفعاليات السياحية للاستفادة منها.
- 4- تعزيز العوامل التي تؤدي إلى جعل الفنادق ذات إدارة مهنية على وفق عناصرها الأساسية في بيئة العمل.
- 5- اعداد دورات تدريبية للمديرين في القطاع الفندقي بهدف تطوير الممارسات الادارية في إدارة الفعاليات السياحية.
- 6- تشكيل لجنة من القياديين المتميزين في القطاع الفندقي للمشاركة في أنشطة حوسبة الأعمال الإدارية وإعداد الرقمية لدعم الفعاليات السياحية.
- 7- إكساب القيادات بالقطاع الفندقي مهارات التواصل الفعال من خلال التقنية لتمكينهم من إدارة الفعاليات السياحية بشكل كامل.

المراجع:

الصالح، سميرة سعد محمد. (2022). التحليل النوعي والكمي للمهرجانات والفعاليات الترفيهية في المملكة العربية السعودية "2017-2019م". *المجلة الجغرافية العربية*، س53، ع80، 257 - 298.

العتيبي، عيد بن قعدان. (2022). واقع وسائل التواصل الاجتماعي في تنشيط الطلب على الفعاليات الترفيهية في المملكة العربية السعودية. *مجلة الدراسات الإنسانية*، ع27، 197 - 222.

السعيد، ابراهيم أحمد. (2019). معايير تنظيم الفعاليات في إدارات العلاقات العامة بالجامعات السعودية: دراسة وصفية مقارنة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في جامعات القطاعين العام والخاص. *المجلة العربية للأعلام والاتصال*، ع22، 75 - 132.

العنزي، فياز صالح (2023). *تأثير الفعاليات السياحية على صورة الوجهة السياحية دراسة حالة مدينة العلا*، رسالة ماجستير ، كلية إدارة الأعمال، جامعة تبوك ، متاح على

<https://www.proquest.com/openview/34285aeaf9d1f03f4d88b40d1dccb32b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

اليونس، رامى عبدالجبار، و كنعان، علي محمد. (2020). أثر سياسة التوظيف والمخاطر الانتمانية في الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال الفترة 2012-2018. *مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية*، مج42، ع3، 97 - 115.

الشبيلي، لولو سعود. (2023). تقييم مدى الالتزام بتطبيق إدارة المخاطر في قطاع الفعاليات والمؤتمرات في منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، مج7، ع8، 90 - 101.

آل علي، وليد نايف سعود. (2022). أثر تطبيق استراتيجيات إدارة المواهب على بناء الجدارات الوظيفية للموارد البشرية في قطاع الفعاليات. *مجلة القراءة والمعرفة*، ع246، 135 - 193.

السعيد، ابراهيم أحمد. (2019). معايير تنظيم الفعاليات في إدارات العلاقات العامة بالجامعات السعودية: دراسة وصفية مقارنة على عينة من ممارسي العلاقات العامة في جامعات القطاعين العام والخاص. *المجلة العربية للأعلام والاتصال*، ع22، 75 - 132.

- الجهمي، عبدالعزيز تركي شتوي، و موسى، عزت كمال عبدالله. (2023). دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية في المؤسسات: دراسة حالة مصرف الراجحي. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ع13، 121 - 138.
- بني حمد، مهيب على مصطفى، العودات، أريج شبيب، و العنانزة، عمر عبدالله. (2021). إدارة الفعاليات في الفنادق المصنفة خمس نجوم في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد
- خدام، يوسف صباح النور حامد، و إبراهيم، الهادي آدم محمد. (2019). أثر التقارير القطاعية على كفاءة الأنشطة التشغيلية ودعم القدرة التنافسية: دراسة ميدانية على بنك النيلين (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- جاسم، ماجد جودة. (2021). قياس الكفاءة التشغيلية وفاعلية تسليم الخدمة إلى الزبائن باستخدام تقنية DEA: دراسة مقارنة لشركات الاتصالات العاملة في العراق. مجلة الإدارة والاقتصاد، ع127، 92 - 103.
- زغبة، طلال، و رزقية، أحلام نعيبة. (2020). قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية الجزائرية: دراسة تطبيقية خلال الفترة (2012-2017). أبحاث اقتصادية وإدارية، مج14، ع2، 287 - 306.
- بن شنة، فاطمة، و زياد، أحمد. (2022). محددات الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية: دراسة تطبيقية لعينة من البنوك التجارية العاملة بالجزائر خلال فترة 2014-2018. مجلة اللوحات للبحوث والدراسات، مج15، ع2، 973 - 990.
- بيلي، مريم آدم عمر، و داود، سناء داود نكي. (2023). أثر كفاءة إدارة رأس المال العامل في رفع الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية على شركات المواد الأساسية المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودي. أماراباك، مج13، ع45، 27 -
- عمري، سامي. (2022). أثر رأس المال البشري على الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي: دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة: ولايات الشرق نموذجاً. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مج9، ع2، 172 - 192.
- جعدي، شريفة، و نمر، محمد الخطيب. (2019). قياس الكفاءة التشغيلية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية: دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر خلال الفترة 2008-2017. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، مج10، ع2، 267 - 284.

ياسين، روضة الفردوس بنت فتاح، نذري، نور الجنة زينان، جاني، محمد شاه، و عبدالرحمن، أكمل خزيري. (2017). تطوير معايير إدارة الفعاليات تتوافق مع الشريعة الإسلامية لتلبية متطلبات مؤشرات الشريعة الإسلامية الماليزية. مجلة الإسلام في آسيا، مج14، ع3 ، 188 - 207.

نصر، رانيا وجدي ، جرجس، نرمين وصفي (2021). دور الفعاليات السياحية والأثرية في تحسين الصورة الذهنية للمقصد السياحي المصري بالتطبيق على احتفالية نقل المومياوات الملكية إلى متحف الحضارة، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، مج (2)، ع 15، ص581-604.

هلالي، أحمد محمد أحمد. (2019). مشاركة ضيوف الرحمن في الأنشطة والفعاليات الثقافية أثناء رحلة الحج: دراسة ميدانية في علم اجتماع السياحة. مجلة كلية الآداب، ع50 ، 171 - 225.

Almuhzzi, H., Alriyami, H., & Scott, N. (Eds.). (2017). Tourism in the Arab world: An industry perspective. Channel View Publications

موقع روح السعودية:

<https://www.visitsaudi.com/ar>

وزارة السياحة السعودية:

<https://mt.gov.sa/>

الملاحق

بيانات المحكمين

الدرجة الأكاديمية	الاسم	م
أستاذ في جامعة الملك سعود	أ.د. عبد الله بن حمد الحميدان	1
أستاذ مساعد في جامعة الملك سعود	د. هالة بنت محمد زين سمان	2

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

السيد الفاضل/ السيدة الفاضلة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة / بإعداد بحث بعنوان " أثر الفعاليات السياحية الكبرى على الكفاءة التشغيلية للفنادق بالتطبيق على فنادق مدينة الرياض ".
على فنادق مدينة الرياض ."

" كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير من جامعة ميدويشن – تخصص إدارة المشاريع "
يرجى التكرم بالاطلاع على فقرات الاستبيان والإجابة عليهما بدقة وحيادية بوضع علامة (√) في المجال المخصص،
وذلك خدمة للبحث العلمي فقط، ولا داعي لذكر الاسم، شاكرين تعاونكم.

المعلومات الأولية:

النوع:

ذكر () . انثي () .

المؤهل العلمي:

ثانوي () . بكالوريوس () . ماجستير () . دكتوراة () اخري () .

سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات () . من 5 إلى أقل من 10 سنوات () . 10 سنوات فأكثر () .

المحور الأول: الفعاليات السياحية الكبرى:

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
1	2	3	4	5	6	7
البعد الأول: الادارة الرشيدة للفاعلية						
1	عند تنظيم الفعاليات السياحية الكبرى يتم اتخاذ الإجراءات الوقائية اثناء الازمات.					
2	تتسم إدارة الفعاليات بالوضوح والشفافية اثناء تنفيذها.					
3	يتابع منظمي الفاعليات المشكلات وتداعيتها وتضع خطط مستقبلية لتفاديها					
4	تتحلى إدارة الفعاليات بالصبر والتأني في اتخاذ القرارات.					
5	تتنوع ادارة الفنادق في سلوكها وقراراتها					
البعد الثاني: تقنية إدارة الفعاليات						
1	تعتمد الفعاليات السياحية على الوسائط التقنية الحديثة وشبكة الانترنت مما يجعل عملية تعلم العاملين امر أكثر متعة وإثارة وتشويق.					
2	تستخدم إدارة الفعاليات أساليب الحفز الداخلية والخارجية واستثارة الدافعية					
3	الوسائل التكنولوجية التي تستخدم في الفعاليات السياحية تحقق الأهداف التنظيمية.					
4	تتيح التقنية (مواقع الانترنت) توجيه الأسئلة للخبراء في مختلف المجالات.					
5	تستخدم الفعاليات السياحية التكنولوجيا لجعل الفعاليات السياحية أكثر متعة.					
6	تسهم التكنولوجيا المستخدمة في جعل الفعاليات السياحية أكثر انفتاحاً بالعالم الخارجي.					
البعد الثالث: الممارسة المهنية لإدارة الفعاليات						

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق
1	2	3	4	5	6	7
1	تطبق الفعاليات السياحية المهارات التقنية المناسبة والمعرفة.					
2	تطبق الفعاليات السياحية التكنولوجية للوصول إلى أفضل النتائج بأقصر وقت ممكن.					
3	تتقن إدارة الفعاليات السياحية التواصل عبر الوسائل الرقمية.					
4	تبتكر إدارة الفعاليات السياحية الأفكار الجديدة وتطبقها في العمل					
5	تعمل إدارة الفعاليات السياحية ضمن فريق بكفاءة عالية.					
6	تفهم إدارة الفعاليات السياحية الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية لاتخاذ القرارات					
7	تتحمل إدارة الفعاليات السياحية المسؤولية في مكان العمل،					
البعد الرابع: إدارة مخاطر الفعاليات السياحية						
1	يتوفر لدى منظمي الفاعليات السياحية التدريب اللازم لاتخاذ القرارات السليمة.					
2	توجه إدارة الفعاليات السياحية التركيز بصفة متجددة الى نوعية التكنولوجيا الواجب اقتنائها وتعلمها والتدريب عليها والأسلوب الأمثل في تشغيلها والاستفادة منها.					
3	يتم الاشراف على تطبيق خطة إدارة المخاطر اثناء الفعاليات السياحية					
4	يتم توصيل خطة إدارة المخاطر لكل العاملين في القطاع خلال الفعالية					
5	يتم اعداد خطة لإدارة المخاطر اثناء الاعداد للفعاليات السياحية					
6	يوجد المام كافي بمفهوم إدارة المخاطر في مجال إدارة الفعاليات السياحية					

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق
		5	4	3	2	1
المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية						
1	يقوم العاملون بالفنادق بتأدية الأعمال بكفاءة.					
2	يبدل العاملون الجهد الكافي لإنجاز الأداء الوظيفي في الوقت المحدد.					
3	تساهم الفعاليات السياحية بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع الفنادق					
4	تعمل الفعاليات السياحية على تحسين كفاءة ضبط التكاليف بقطاع الفنادق					
5	تعمل الفعاليات السياحية على تحسين كفاءة تخصيص الموارد المالية.					
6	تعمل الفعاليات السياحية على تحسين كفاءة انجاز الاعمال					
7	تعمل الفعاليات السياحية على تحسين كفاءة الأداء الإنتاجي					
8	يشترك العاملون في إدارة الفنادق في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالفعاليات السياحية.					
9	يوجد تنسيق جيد بين منظمي الفعاليات السياحية وإدارة الفنادق لتحقيق الجودة المطلوبة للإنجاز					
10	تتوفر لدى العاملين بالفنادق الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب.					
11	يتوفر لدى العاملين معرفة المام بطبيعة الأعمال الموكلة غلهم مما يؤثر على كفاءة تخصيص العمل،					
12	يؤثر نظام إدارة الفعاليات السياحية في إدارة الفنادق لتحسين الأداء					
13	يؤدي نظام تقييم الأداء إلى تحديد طبيعة أداء الكادر البشري في الفنادق					

م	العبارة	موافق تماماً 5	موافق 4	محايد 3	غير موافق 2	غير موافق على الاطلاق 1
14	يحتوي نظام تقييم الأداء على معايير عملية لقياس كفاءة العاملين					
15	يساهم نظام تقييم الأداء على كفاءة الرقابة على الأنشطة التشغيلية					
16	يساهم إطلاع العاملين بالفنادق على نتائج تقييم الأداء في تطوير أدائهم					

شكرا لمجهودكم ووقتكم،