

عنوان البحث/

تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية وأثرها على تجربة الزوار

إعداد الطالب/

مصعب صالح الغامدي

الرقم الجامعي/

242002008

إشراف/

د/ أسماء ابو عنزة

العام الدراسي:

2024

قائمة المحتويات:

2	المقدمة.....
3	مشكلة الدراسة.....
5	أهمية الدراسة.....
7	أهداف الدراسة.....
8	تساؤلات الدراسة.....
8	فرضيات الدراسة.....
9	الدراسات السابقة.....
12	المنطلقات النظرية للدراسة.....
14	المنهجية وطرق البحث.....
16	أدوات الدراسة.....
19	حدود الدراسة.....
22	المراجع:.....

المقدمة

تعتبر صناعة السياحة والضيافة من أبرز القطاعات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية، إذ تسهم بشكل كبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فضلاً عن كونها تشكل جزءاً مهماً من رؤية السعودية 2030 التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد الوطني وتطويره بعيداً عن الاعتماد على النفط. مع النمو الكبير الذي يشهده قطاع السياحة في المملكة، والذي يواكب التوسع الكبير في المشروعات السياحية مثل مشروع "نيوم"، "القدية"، و"البحر الأحمر"، أصبح من الضروري تسليط الضوء على أهمية استراتيجيات إدارة المخاطر داخل هذا القطاع لضمان استدامة النجاح وتعزيز تجربة الزوار.

إن السياحة ليست مجرد نشاط اقتصادي بل هي تجربة ثقافية واجتماعية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمة المقدمة. وبالتالي، فإن تحسين هذه التجربة يتطلب استراتيجيات إدارة المخاطر التي تشمل كافة الجوانب المتعلقة بالخدمات الفندقية، النقل، الأمن، الصحة، والبنية التحتية. وتتضمن هذه الاستراتيجيات تقييم وتحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على سير العمليات، وتطوير خطط استجابة ووقاية للتقليل من آثار هذه المخاطر على الزوار وعلى سمعة القطاع ككل.

عند الحديث عن "إدارة المخاطر" في قطاع السياحة والضيافة، فإننا نشير إلى مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدمها المنشآت السياحية لمواجهة التحديات المحتملة والتي قد تؤثر سلباً على سير العمل وجودة التجربة السياحية. تشمل هذه المخاطر مجموعة واسعة من التحديات: من الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والزلازل، إلى المخاطر الاقتصادية مثل التغيرات في أسعار الوقود أو الأزمات المالية، وكذلك المخاطر الأمنية والسياسية التي يمكن أن تؤثر على حركة السياح. بالإضافة إلى ذلك، تشمل المخاطر المتعلقة بالصحة مثل الأوبئة والأمراض المعدية، والتي أصبحت أكثر وضوحاً مع جائحة كوفيد-19 (Pratiwi، 2024).

تزداد أهمية هذا الموضوع في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها قطاع السياحة في المملكة. فمع تزايد الطلب على الوجهات السياحية المحلية والدولية، أصبح من الضروري أن تكون هناك استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر لضمان أن السياحة تبقى نشاطاً آمناً وموثوقاً للزوار. من خلال دراسة استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة

في المملكة، تهدف هذه الدراسة إلى فهم كيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على تجربة الزوار وبالتالي على سمعة القطاع السياحي، مما يعكس أهمية هذه الممارسات في ضمان استدامة النمو والنجاح في هذا القطاع الحيوي.

إن تأثير إدارة المخاطر لا يقتصر فقط على الحد من الأضرار المحتملة بل يمتد أيضًا إلى تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا الزوار. فكلما كانت الاستراتيجيات واضحة وفعالة، كلما ارتفعت القدرة على التعامل مع التحديات بطريقة مرنة وسريعة، مما يؤدي إلى توفير بيئة سياحية أكثر أمانًا وجاذبية. لهذا، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر والتجربة السياحية في المملكة العربية السعودية، بما يساهم في تقديم حلول مبتكرة تعزز من استدامة القطاع السياحي وتحسن من مستوى الخدمة المقدمة (Yazdi، 2024).

القطاع السياحي في المملكة يواجه تحديات متنوعة ومتجددة، ومن الضروري أن يكون هناك إطار عمل قادر على التكيف مع هذه التحديات لضمان استمرارية التقدم والنمو. ومن هنا تنبع أهمية البحث في هذه الاستراتيجيات، حيث توفر فرصًا لتحليل سبل تعزيز تجربة الزوار بما يتماشى مع رؤية المملكة نحو تيسير السياحة، تطوير بنيتها التحتية، وتعزيز سمعتها على الساحة الدولية. إن فهم دور استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة يمكن أن يساعد على تعزيز قدرة القطاع على التكيف مع التحولات المستمرة وتعزيز قدرة المملكة على تحقيق أهدافها السياحية بشكل مستدام وفعال (Abuhjeeleh، 2019).

مشكلة الدراسة

تعد صناعة السياحة والضيافة من القطاعات الحيوية التي تسهم في تعزيز الاقتصاد السعودي، وذلك بفضل المكانة الاستراتيجية التي تحتلها المملكة كمقصد سياحي هام، إلى جانب الدعم الكبير الذي يحظى به هذا القطاع ضمن رؤية السعودية 2030. مع تزايد الاهتمام بتنمية هذا القطاع وتوسيع نطاق مشروعات السياحة والترفيه في المملكة، مثل المشاريع الكبرى في نيوم والقدية والبحر الأحمر، تزداد أهمية دراسة إدارة المخاطر في هذا القطاع لضمان استدامته وتحقيق أهداف التنمية السياحية المنشودة. بالرغم من هذه التحولات والتوجهات الطموحة، إلا أن قطاع السياحة والضيافة في المملكة يواجه مجموعة من التحديات التي تتطلب استراتيجية فعالة لإدارة المخاطر من أجل تحسين تجربة الزوار وضمان النجاح المستدام.

تتمثل المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة وتأثير هذه الاستراتيجيات على تجربة الزوار. فمع التوسع السريع في قطاع السياحة، تنشأ العديد من المخاطر التي قد تؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة وعلى سمعة المملكة كمقصد سياحي عالمي. إن المخاطر التي يواجهها القطاع السياحي تشمل العديد من الأبعاد، مثل المخاطر الاقتصادية (مثل التقلبات الاقتصادية أو الأزمات المالية العالمية)، والأمنية (كالتهديدات الإرهابية أو الاضطرابات الاجتماعية)، والصحية (مثل تفشي الأمراض المعدية)، بالإضافة إلى المخاطر الطبيعية (كالفيضانات أو الزلازل) والتقنية (كالخروقات الأمنية للأنظمة الإلكترونية أو فشل البنية التحتية). عدم وجود استراتيجيات فعالة للتعامل مع هذه المخاطر قد يؤدي إلى تدهور مستوى الخدمة السياحية، وبالتالي قد يؤثر على قرارات الزوار في اختيار الوجهات السياحية

إن هذه المخاطر لا تقتصر على تهديدات الطوارئ، بل تشمل أيضاً عوامل طويلة المدى مثل تغيرات المناخ أو التحديات السياسية والاقتصادية التي قد تؤثر في التدفقات السياحية بشكل عام. كما أن تزايد المنافسة بين الوجهات السياحية حول العالم يضع المملكة أمام تحديات إضافية في تقديم تجربة سياحية فريدة وآمنة، وهو ما يتطلب من الشركات العاملة في قطاع السياحة والضيافة تبني استراتيجيات مبتكرة لإدارة المخاطر. وبالتالي، فإن التأثير المباشر لهذه المخاطر على تجربة الزوار قد يعكس عدم القدرة على استقطاب السياح أو حتى الحفاظ عليهم، الأمر الذي ينعكس سلباً على سمعة القطاع وقدرته على استدامة النمو.

في ضوء هذه التحديات، يمكن القول إن الدراسة تواجه مشكلة حقيقية في تحديد مدى قدرة استراتيجيات إدارة المخاطر على التعامل مع هذه التهديدات وتحقيق تجربة سياحية إيجابية. فكيف تؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في شركات السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية على تصورات الزوار وجودة تجربتهم؟ وكيف يمكن تحسين هذه الاستراتيجيات لتتناسب مع متطلبات السوق المتغيرة بشكل مستمر؟

- المشاكل المترتبة على هذه الدراسة:

- تعد سمعة الوجهة السياحية أحد أبرز العوامل التي تساهم في جذب الزوار. فالمخاطر غير المتوقعة مثل الأزمات الأمنية أو الصحية قد تؤدي إلى تراجع الثقة في المملكة كوجهة سياحية، مما يؤثر بشكل كبير على أعداد السياح القادمين.

- إذا لم تكن هناك استراتيجيات فعّالة لإدارة المخاطر، قد يتعرض الزوار لتجارب غير مرضية، سواء من حيث توفير الخدمات الأساسية أو من حيث الأمن والسلامة، مما يؤدي إلى تراجع مستوى الرضا ويؤثر في احتمال عودة الزوار إلى المملكة.
- المخاطر غير المدارة بشكل جيد قد تؤدي إلى تأثيرات سلبية على استدامة النمو في القطاع السياحي. إذا لم يتم تبني استراتيجيات وقائية، قد تتأثر القدرة التنافسية للمملكة بشكل مباشر.
- بعض المخاطر قد تكون غير متوقعة (كالطوارئ الصحية مثل الأوبئة)، وإذا لم يتم وضع خطط طوارئ فعّالة، فإن التأثير على سير العمليات السياحية قد يكون كارثيًا، ويؤدي إلى انخفاض التدفقات السياحية.
- تأثير القطاع السياحي بسبب المخاطر المتعددة قد يؤدي إلى تراجع الاستثمارات في مشاريع السياحة والضيافة الكبرى، ما يؤثر على الاستدامة الاقتصادية للمشاريع الحالية والمستقبلية (Šerić, 2022).

بناء على ما سبق؛ يمكن طرح السؤال الرئيسي للدراسة: كيف تؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية على تجربة الزوار؟ وهل يمكن تحسين هذه الاستراتيجيات لتحقيق نتائج أفضل في تعزيز جاذبية المملكة كوجهة سياحية عالمية؟

أهمية الدراسة

- الأهمية العلمية:

تنسجم هذه الدراسة بأهمية علمية كبيرة كونها تتناول موضوعًا حيويًا في قطاع السياحة والضيافة، الذي يُعد من القطاعات الاستراتيجية ذات التأثير المباشر على الاقتصاد الوطني. إذ أن الدراسات السابقة التي تناولت إدارة المخاطر في هذا القطاع كانت محدودة في السياق السعودي بشكل خاص، مما يجعل هذه الدراسة تساهم في سد فجوة معرفية في الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المخاطر في السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية.

من خلال التركيز على استراتيجيات إدارة المخاطر وتأثيرها على تجربة الزوار، تساهم الدراسة في توسيع فهم الباحثين والمهتمين بأهمية هذه الاستراتيجيات في الحفاظ على استدامة القطاع السياحي وتحقيق نجاحاته على المدى الطويل. كما تقدم الدراسة إطارًا تحليليًا لدراسة فعالية السياسات والممارسات المعتمدة في الشركات السياحية والفندقية،

ومدى تأثيرها على جودة الخدمة المقدمة للزوار، وهو ما يعد عنصرًا مهمًا في تحسين التجربة السياحية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي وضعتها رؤية السعودية 2030.

هذه الدراسة تقدم أيضًا قاعدة بيانات مهمة يمكن أن تُستخدم في تطوير أبحاث أخرى في المستقبل، خصوصًا في مجال السياحة المستدامة، حيث يمكن تطبيق الاستراتيجيات التي تكشفها هذه الدراسة على سياقات مختلفة سواء في السعودية أو في دول أخرى تسعى إلى تحسين إدارة المخاطر في القطاع السياحي. علاوة على ذلك، قد توفر الدراسة قاعدة معرفية للباحثين الذين يتناولون التحديات المستقبلية للقطاع، بما في ذلك التغيرات المناخية، الأزمات الصحية، والتطورات التكنولوجية وتأثيراتها على الاستراتيجيات السياحية (Elnagar, 2020).

- الأهمية العملية:

من الناحية العملية، تقدم الدراسة فوائد كبيرة للممارسين في قطاع السياحة والضيافة، حيث يمكن أن تكون مرشدًا استراتيجيًا للإدارة التنفيذية في الشركات الفندقية والسياحية في المملكة. عبر تقديم تحليل دقيق للتهديدات المحتملة التي قد تواجه القطاع وكيفية استجابتها لها، تساهم الدراسة في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة داخل هذه الشركات. حيث تسعى العديد من المؤسسات السياحية والفندقية إلى تحسين مستوى الأمان وجودة الخدمات المقدمة للزوار، ولكن غياب خطط استراتيجية فعالة لإدارة المخاطر يمكن أن يعرضها لمشاكل عديدة تؤثر على سمعتها وأرباحها. تُعتبر هذه الدراسة أداة أساسية للمتخصصين في إدارة المخاطر والشركات التي تقدم خدمات السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية، حيث ستساعدهم على فهم التحديات والمخاطر المختلفة التي قد تعرقل تطوير القطاع وتحسين تجربة الزوار. كما أنها توفر للمسؤولين عن القطاع السياحي رؤية شاملة عن كيفية تخطيط وتنفيذ استراتيجيات فعالة للتعامل مع الأزمات والطوارئ التي قد تحدث، مما يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمملكة كوجهة سياحية على المستوى الإقليمي والدولي.

من جانب آخر، تساهم الدراسة في تحسين العلاقة بين الشركات السياحية والحكومة من خلال تزويد صناع القرار بمعلومات قيمة حول كيفية تحسين آليات العمل داخل القطاع وتحقيق استدامته. كما تساهم في توجيه السياسات السياحية من خلال توفير بيانات مهمة حول المخاطر التي تواجه القطاع وكيفية تحسين الاستجابة لهذه المخاطر.

علاوة على ذلك، تساهم الدراسة في توعية الزوار بالسياق المحلي ورفع مستوى الثقة لدى الزوار الدوليين والمحليين، مما يعزز من جاذبية المملكة العربية السعودية كوجهة سياحية آمنة وجذابة. في نهاية المطاف، ستحقق هذه الدراسة تأثيرًا إيجابيًا في تحسين تجربة الزوار، وتحقيق الاستدامة في القطاع السياحي، ودعم رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى تنمية قطاع السياحة وجعلها ركيزة أساسية من ركائز الاقتصاد الوطني (Giannoukou، 2024).

أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي للدراسة:

- استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية، ودراسة تأثير هذه الاستراتيجيات على تحسين تجربة الزوار وجودة الخدمات السياحية المقدمة.

- الأهداف الفرعية:

1. تحليل أنواع المخاطر الرئيسية التي يواجهها قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية.

يهدف هذا الهدف إلى تحديد التصنيفات المختلفة للمخاطر التي تؤثر على هذا القطاع، مثل المخاطر الأمنية، الصحية، الطبيعية، الاقتصادية، والتقنية، وتقديم تقييم شامل لهذه المخاطر حسب أولوية تأثيرها على تجربة الزوار.

2. دراسة استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في الشركات السياحية والفندقية السعودية.

يهدف هذا الهدف إلى استكشاف الاستراتيجيات المتنوعة التي يتم تبنيها في قطاع السياحة والضيافة، مثل الوقاية المبكرة، التأمين، الإجراءات الاحترازية، والتخطيط للطوارئ، مع تقييم فاعليتها في مواجهة المخاطر وتحديد مدى تأثيرها على التجربة السياحية.

3. تقييم أثر استراتيجيات إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة في المملكة العربية

السعودية.

يهدف هذا الهدف إلى تحديد كيف تؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر في تحسين مستويات الجودة التي تقدمها المؤسسات السياحية والفندقية من حيث الإقامة، الطعام، الأمن، الخدمات الترفيهية، وغيرها من الجوانب التي تشكل تجربة الزوار.

4. دراسة تأثير إدارة المخاطر على رضا الزوار وولائهم للمؤسسات السياحية والفندقية في المملكة.

يهدف هذا الهدف إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر ورضا الزوار، وكيف تؤدي هذه الاستراتيجيات إلى زيادة ولاء الزوار للوجهات السياحية في المملكة، مما يساهم في تحسين سمعة القطاع على المدى الطويل.

5. تحليل التحديات والعوائق التي تواجهها الشركات السياحية والفندقية في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر.

يهدف هذا الهدف إلى الكشف عن العوامل التي قد تحد من قدرة الشركات السياحية والفندقية في المملكة على تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل فعال، مثل قلة الموارد، نقص التدريب، أو ضعف التنسيق بين الأطراف المعنية.

تساؤلات الدراسة

- السؤال الرئيسي:

- ما هو تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية على تجربة الزوار؟

- الأسئلة الفرعية:

1. كيف يمكن تحديد أنواع المخاطر الرئيسية التي تواجه قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية؟
2. ما هي استراتيجيات إدارة المخاطر التي يتم تبنيها في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية؟
3. ما هو تأثير تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الخدمات السياحية المقدمة للزوار في المملكة العربية السعودية؟

4. هل تسهم استراتيجيات إدارة المخاطر في تعزيز رضا الزوار وتعميق تجربتهم السياحية في المملكة العربية السعودية؟

5. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية؟

فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية:

• تؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية بشكل كبير على تحسين تجربة الزوار وجودة الخدمات السياحية المقدمة.

- الفرضيات الفرعية:

1. أن تحديد أنواع المخاطر الرئيسية في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية يسهم في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة.

2. أن استراتيجيات إدارة المخاطر التي تعتمد على الوقاية المبكرة تسهم في تقليل تأثير المخاطر على تجربة الزوار.

3. أن استراتيجيات إدارة المخاطر تسهم في تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة في المملكة العربية السعودية.

4. أن استراتيجيات إدارة المخاطر تؤدي إلى زيادة رضا الزوار وولائهم للوجهات السياحية في المملكة العربية السعودية.

5. أن الشركات السياحية والفندقية تواجه تحديات رئيسية في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر تؤثر على فاعليتها في تحسين تجربة الزوار.

الدراسات السابقة

رؤية المملكة العربية السعودية 2030 هي خارطة طريق تحويلية تهدف إلى تنويع اقتصادها وتقليل اعتمادها

على عائدات النفط. تسعى هذه الرؤية إلى تعزيز قطاع سياحي نابض بالحياة ومستدام كمحرك نمو اقتصادي حاسم

ومحرك للتبادل الثقافي. أجرت هذه الدراسة تحليلاً شاملاً لتحقيق في العلاقة بين صناعة السياحة المزدهرة وتحقيق أهداف رؤية 2030. ومن بين هذه الأهداف الأساسية الاهتمام بقطاع السياحة وتحسينه وحل مشاكل القيادة التي تواجه عدم قدرة المملكة والمؤسسات العامة على تحقيق النمو في هذا المجال. يمثل نهج القيادة التشاركية المتغير المستقل للدراسة: يشير تحسين الأداء ورفع الوعي إلى الجمع بين المهارات السلوكية الصحيحة لتحقيق أهداف الرؤية وتطوير قطاع السياحة. تم استخدام أسلوب البحث الكمي في هذه الدراسة. يتكون المجتمع المستهدف لهذا البحث من المواطنين السعوديين الذين يعملون في مجال مرتبط بصناعة السياحة في المملكة العربية السعودية، والذين قدموا مدخلات قيمة لهذه الدراسة. علاوة على ذلك، بحثت الدراسة التحديات والحواجز التي تواجه صناعة السياحة في المملكة العربية السعودية، والتي تتراوح من القيود التنظيمية إلى مخاوف الاستدامة البيئية. اعتمد اختيار هؤلاء الأفراد على قدرتهم على تقديم رؤى وخبرات قيمة في صناعة السياحة في المملكة العربية السعودية. وشمل ذلك التنوع الاقتصادي، وخلق فرص العمل، وتطوير البنية التحتية، والتبادل الثقافي. كان العدد الإجمالي 8 مشاركين، وكان جميعهم من ذوي الخبرة وعملوا لمدة 10 سنوات على الأقل في وقت الدراسة. وبصفتي باحثاً، كان الاستطلاع عبر الإنترنت أحد الأدوات المستخدمة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة. تم الاحتفاظ ببيانات الدراسة ومعلومات المشاركين التي تم جمعها بسرية تامة. بعد تحليل النتائج، سلط البحث الضوء على الدور المحوري لقطاع السياحة في تحقيق الأهداف الطموحة لرؤية 2030. هدفت الدراسة إلى تقديم رؤى وتوصيات قيمة لصناع السياسات وأصحاب المصلحة في الصناعة والمستثمرين الدوليين لتسخير الإمكانيات الكاملة لقطاع السياحة في المملكة العربية السعودية، وضمان توافقه مع الرؤية الشاملة لمستقبل مزدهر ومثري ثقافياً (AlNemer, 2024).

تهدف دراسة (الجزولي، 2024) إلى فحص تأثير المتغيرات في قطاع السياحة على النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية خلال الفترة من عام 2010 إلى عام 2020. باستخدام إطار نظري وصفي ونهج تحليلي، تستخدم الدراسة نماذج GARCH لتقييم تأثير إيرادات السياحة والإيرادات العامة والاستثمارات في قطاع السياحة على النمو الاقتصادي. من خلال الاختبارات التشخيصية، تكشف النتائج عن علاقات معنوية: أولاً، هناك علاقة إيجابية بين إيرادات السياحة والنمو الاقتصادي؛ ثانياً، يُلاحظ ترابط إيجابي بين الإيرادات العامة والنمو الاقتصادي؛ ثالثاً، هناك ترابط إيجابي بين الاستثمارات في قطاع السياحة والنمو الاقتصادي. علاوة على ذلك، تؤكد الدراسة قدرة المتغيرات في قطاع السياحة على تفسير النمو الاقتصادي ودقة النموذج المقدر في توقع النمو الاقتصادي من خلال المتغيرات في

قطاع السياحة في السعودية. وبناءً على ذلك، تقدم هذه النتائج رؤى قيمة للتحليل وتقييم السياسات واتخاذ القرارات الاقتصادية داخل قطاع السياحة السعودي. تقدم الدراسة توصيات تشمل التحليل الشامل للبيئات السياحية الداخلية والخارجية لتحديد القوى والضعف والفرص والتهديدات؛ الانتباه إلى جودة خدمات السياح لعكس القيم الثقافية والإنسانية للمملكة العربية السعودية؛ وتعزيز التعاون مع المؤسسات الداعمة للنشاط السياحي مثل النقل والرعاية الصحية وخدمات التعليم ووكالات مراقبة الحدود.

يتناول دراسة (Erdogan Ekiz، 2017) فهم مسارات التنمية السياحية في المملكة العربية السعودية. ويقدم في البداية نظرة عامة على الطلب على السياحة ويناقش العوامل الرئيسية التي تسهل التنمية السياحية. ويقيم التحديات التي تواجهها البلاد في تنمية السياحة، وخاصة صرامة نظام التأشيرات السياحية، وأنظمة النقل العام المحدودة، والاعتماد المفرط على العمال الأجانب، والاضطرابات السياسية في الشرق الأوسط، وقضايا السلامة في مواقع ومناطق الحج والمخاوف الاقتصادية المتعلقة بانخفاض أسعار النفط. تشكل المملكة العربية السعودية غالبية شبه الجزيرة العربية وهي ثاني أكبر دولة في العالم العربي. ويقدم في البداية نظرة عامة على الطلب على السياحة ويناقش العوامل الرئيسية التي تسهل التنمية السياحية. في عام 2014، أشاد رئيس الهيئة السعودية للسياحة والتراث الوطني (SCTNH)، المعروفة سابقاً باسم الهيئة السعودية للسياحة والآثار (SCTA)، بقرارين أصدرهما مجلس الوزراء في 13 يناير 2014.

تعتمد دراسة (Damanhour، 2017) على قطاع السياحة في المملكة العربية السعودية. ومن المتوقع أن تصل أرباح صناعة السياحة في المملكة من المسافرين الدوليين والخدمات السياحية إلى 80 مليار ريال سعودي في عام 2015. وقد شهدت صناعة السياحة في المملكة العربية السعودية مستوى متزايداً من النمو في السنوات الأخيرة ومن المتوقع أن تستمر في هذا الاتجاه في المستقبل. وقد خضعت الصناعة لتحول كبير بقيادة الالتزام بتحديث البنية التحتية للمملكة بالإضافة إلى تحسين قطاع الضيافة. تعد السياحة الدينية عامل الجذب الرئيسي للسياح الوافدين وستظل كذلك في المستقبل المنظور، وقد اتخذت الحكومة خطوات لزيادة السياحة المحلية وإقناع السياح الخارجيين المحتملين بقضاء إجازاتهم في الخارج. ومع ذلك، فإن الاستثمار الكبير في هذا القطاع مطلوب لإنجاح هذه الخطط الطموحة. لا يشكل قطاع السياحة سوى 2٪ من التمويل الحكومي مقارنة بالقطاع الصناعي. في هذا التقرير، تم استخدام العينة العشوائية لأنها الشكل الأكثر شهرة لعينة الاحتمالية. أجريت الدراسة التجريبية من خلال أخذ عينات ملائمة. للعثور

على التحليل الكمي، يتم استخدام برنامج SPSS 18.0. في هذا التقرير، يتم استخدام تحليل العوامل لاختبار موثوقية الاستبيان. تم استخدام اختبار مربع كاي لمقارنة البيانات التي تم جمعها بالبيانات المطلوبة من فرضية معينة من ناحية أخرى تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس متوسطات الاختبار الإحصائي. تقوم الدراسة بتقييم الخدمات المقدمة للسائحين الذين يزورون المملكة وفي نفس الوقت تقيس مستوى رضا السائحين. يعتمد التقرير على البيانات الأولية والثانوية للبيانات الأولية تم استخدام الاستبيان وتوزيعه على السائحين الذين يزورون المملكة. تم اقتراح خمس فرضيات ويتم تحليلها باستخدام اختبار مربع كاي واختبار الارتباط. تنص الدراسة الحالية على وجود العديد من المتغيرات، حيث يتم تقييم الرضا الممتاز من قبل السائحين حيث توجد العديد من العوامل حيث تحتاج السلطة إلى إيلاء أهمية لها، والتي تم ذكرها بالتفصيل في هذا التقرير. تشير نتائج هذا التقرير أيضًا إلى بعض التوصيات السياسية الرئيسية التي يمكن من خلالها توفير الراحة والتميز والراحة للسائحين الذين يزورون المملكة.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تساهم في فهم وتحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة وتأثيرها على تجربة الزوار في المملكة العربية السعودية. وتشمل هذه المنطلقات مفاهيم إدارة المخاطر، التجربة السياحية، وأثر المخاطر على جودة الخدمات السياحية، مع التركيز على كيفية التفاعل بين هذه العوامل في سياق السياحة السعودية.

1. نظرية إدارة المخاطر:

تُعد إدارة المخاطر من المجالات الأساسية في العديد من القطاعات، بما في ذلك قطاع السياحة والضيافة. إدارة المخاطر هي العملية التي تهدف إلى تحديد، تقييم، وتخفيف المخاطر التي قد تواجه المنشآت السياحية أو الفندقية. وفقًا لهذه النظرية، تتضمن إدارة المخاطر العديد من الاستراتيجيات، مثل الوقاية، التأمين، التخطيط للطوارئ، والتنوع. وتهدف هذه الإجراءات إلى تقليل آثار المخاطر، سواء كانت اقتصادية، طبيعية، صحية، أو اجتماعية، على المنشآت السياحية وتجربة الزوار. في قطاع السياحة والضيافة، تكتسب إدارة المخاطر أهمية خاصة بسبب الطابع المتقلب والمخاطر المتعددة التي قد تؤثر على جودة الخدمة المقدمة (Baratsas، 2023).

2. نظرية التجربة السياحية:

نظرية التجربة السياحية تركز على كيفية إدراك الزوار للأنشطة والخدمات المقدمة خلال زيارتهم للوجهات السياحية. وفقًا لهذه النظرية، لا تقتصر تجربة الزوار على التفاعل مع البيئة المادية فحسب، بل تشمل أيضًا مشاعرهم، أفكارهم، توقعاتهم، ورضاهم العام. لذلك، تُعتبر استراتيجيات إدارة المخاطر جزءًا حيويًا من تحسين هذه التجربة، حيث تساهم في خلق بيئة آمنة وخالية من المخاطر التي قد تؤثر سلبًا على تجربة الزوار. هذا يشمل التأكد من أن الخدمات السياحية تفي بتوقعات الزوار في كل مرحلة من مراحل التجربة، من الحجز إلى العودة، مما يساهم في تعزيز الولاء للعلامات التجارية السياحية في السعودية (McCabe، 2024).

3. نظرية الجودة في الخدمة:

تنص نظرية الجودة في الخدمة على أن تقديم الخدمة يجب أن يتسم بالكفاءة والفعالية وأن تلتزم المنشآت السياحية بمعايير الجودة لتحسين تجربة العملاء. في هذا السياق، تكتسب استراتيجيات إدارة المخاطر دورًا محوريًا في الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمة، حيث يمكن أن تؤثر المخاطر مثل التأخيرات أو انقطاع الخدمات على رضا الزوار. يمكن لإدارة المخاطر أن تضمن استمرار الخدمة بشكل سلس، مما يعزز ثقة الزوار في القدرة التشغيلية للمنشأة السياحية. ومن خلال تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة، يمكن للقطاع السياحي السعودي تعزيز جودة الخدمة المقدمة بشكل مستمر (Khan، 2017).

4. نظرية الحوكمة والشفافية في القطاع السياحي:

تدور هذه النظرية حول كيفية إدارة وتوجيه العمليات الداخلية في الشركات السياحية والفندقية لضمان الشفافية وتحقيق فعالية عالية في إدارة المخاطر. يشمل هذا توفير بيئة يتسم فيها العمل بالكفاءة، والتأكد من أن جميع العمليات في المنشأة تتماشى مع السياسات والاستراتيجيات التي تهدف إلى تقليل المخاطر. في السياحة، حيث تلعب سمعة العلامة التجارية دورًا كبيرًا في جذب الزوار، من الضروري أن يتم تطبيق استراتيجيات فعالة لزيادة الشفافية في كيفية إدارة المخاطر، وبالتالي تعزيز الثقة بين الزوار والشركات السياحية (Morosan-Danila، 2024).

5. نظرية المرونة المؤسسية في مواجهة المخاطر:

تركز هذه النظرية على قدرة المنشآت السياحية والفندقية على التكيف مع التغيرات المفاجئة والتحديات التي قد تطرأ نتيجة المخاطر الطبيعية أو الطارئة مثل الأوبئة، الكوارث الطبيعية، أو الأزمات الاقتصادية. تعني المرونة في هذا السياق أن المنشآت يجب أن تكون قادرة على التكيف بسرعة مع المخاطر والضغط الخارجية دون التأثير على جودة الخدمات أو تجربة الزوار. هذه النظرية تبرز أهمية التحليل المسبق للمخاطر، ووضع استراتيجيات مرنة يمكن أن تستجيب بشكل فعال لأي تغيرات غير متوقعة (Ritchie، 2021).

من خلال هذه المنطلقات النظرية، تركّز الدراسة على تطبيق مفاهيم إدارة المخاطر وتحليل تأثيراتها على تجربة الزوار في قطاع السياحة والضيافة السعودي. حيث يسعى البحث إلى فهم كيفية تطبيق هذه الاستراتيجيات في ضوء النمو المستمر الذي يشهده القطاع السياحي في المملكة، ومدى تأثير هذه الاستراتيجيات على تحسين جودة الخدمات ورضا الزوار في الوقت ذاته.

المنهجية وطرق البحث

تعتبر المنهجية الكمية الأداة الأنسب لهذه الدراسة لأنها تعتمد على جمع وتحليل البيانات بشكل موضوعي ودقيق باستخدام أدوات إحصائية. تهدف الدراسة إلى تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية ومدى تأثيرها على تجربة الزوار، لذلك فإنه من المهم تطبيق المنهجية الكمية التي توفر نتائج قابلة للقياس الكمي. تهتم هذه المنهجية بتحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة، مما يساعد على فهم أفضل لكيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربة الزوار.

تبدأ هذه الدراسة بتحديد استراتيجيات إدارة المخاطر التي تتبعها المنشآت السياحية في المملكة، ثم تركّز على كيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على الجوانب المختلفة لتجربة الزوار. من خلال ذلك، يتم تحديد بعض المخاطر المحتملة مثل المخاطر الأمنية، الصحية، والبيئية، وكيفية تعامل المنشآت مع هذه المخاطر لضمان تقديم تجربة سياحية آمنة وجيدة للزوار.

- جمع البيانات

يعتمد الجزء الأساسي من المنهجية الكمية على جمع البيانات من خلال أدوات قياس موثوقة، ومنها الاستبيانات التي ستكون العنصر الرئيس في جمع المعلومات. تم تصميم الاستبيان بشكل يتيح جمع بيانات دقيقة حول تقييم الزوار لتجربتهم في المواقع السياحية في المملكة العربية السعودية. يتضمن الاستبيان أسئلة مقننة تغطي عدة جوانب مثل جودة الأمان، صحة الخدمات المقدمة، استراتيجيات الطوارئ، وتدابير الحماية البيئية. هذه الأسئلة ستسمح بتحليل تقييمات الزوار بشكل رقمي عبر مقياس ليكرت، الذي يعطي للباحثين القدرة على قياس شدة أو درجة الموافقة على تصريحات معينة.

- العينة المستهدفة

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من الزوار الذين يزورون مجموعة متنوعة من المنشآت السياحية في المملكة العربية السعودية. سيشمل ذلك الزوار المحليين والدوليين لتوسيع نطاق النتائج وضمان تمثيل واسع لفئات مختلفة من الزوار. سيتم توزيع الاستبيانات في مواقع سياحية متعددة، مثل الفنادق، المنتزهات، والمناطق السياحية الكبرى في المملكة مثل مكة المكرمة والرياض وجدة. هذا التنوع في العينة يساعد في جمع بيانات شاملة من مختلف الخلفيات الثقافية والاقتصادية، مما يضيف مصداقية للنتائج ويعكس التجارب السياحية من منظور مختلف الزوار.

- تحليل البيانات

بمجرد جمع البيانات من الاستبيانات، سيتم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية لتحليل هذه البيانات. سيتم تطبيق التحليل التكراري لفحص التوزيع العام للبيانات، ومن ثم استخدام التحليل التبايني لاختبار مدى تأثير العوامل المختلفة المرتبطة بإدارة المخاطر على تجربة الزوار. على سبيل المثال، قد يتم اختبار الفرضية المتعلقة بأن تطبيق استراتيجيات قوية لإدارة المخاطر في المنشآت السياحية يؤدي إلى زيادة رضا الزوار. سيتم أيضًا استخدام اختبار الانحدار لفحص العلاقة بين استراتيجيات المخاطر وتقييم الزوار على مقياس الكفاءة والرضا العام.

- التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

واحدة من أهم مراحل المنهجية الكمية هي اختبار الفرضيات التي تم وضعها بناءً على تساؤلات الدراسة. بعد تحليل البيانات، سيتم اختبار الفرضيات باستخدام اختبارات إحصائية مثل اختبار T-test لمقارنة الأوساط الحسابية بين مجموعات مختلفة، مثل المقارنة بين الزوار المحليين والدوليين في تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر. كما يمكن

استخدام تحليل الانحدار متعدد المتغيرات لفحص العلاقة بين المتغيرات المستقلة (استراتيجيات إدارة المخاطر) والمتغير التابع (تجربة الزوار).

- التفسير والاستنتاجات

بعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات، سيتم تفسير النتائج في ضوء الأطر النظرية الموجودة في الأدبيات المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع السياحي. سيساهم ذلك في تقديم رؤية أعمق حول كيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربة الزوار في قطاع السياحة بالمملكة العربية السعودية. كما سيعزز هذا التحليل من فهم العوامل التي تساهم في تحسين أو تقليل تجربة الزوار من خلال تطبيق أفضل الممارسات لإدارة المخاطر. في النهاية، ستسهم هذه الدراسة في توفير توصيات عملية للمنشآت السياحية لتحسين استراتيجياتهم في إدارة المخاطر وتعزيز رضا الزوار.

- المنهجية الكمية في تعزيز البحث السياحي

باستخدام هذه المنهجية الكمية، تسعى الدراسة إلى تقديم بيانات ملموسة ومقاييس دقيقة لدعم التوجهات التي تشدد على أهمية إدارة المخاطر في القطاع السياحي. ستساهم النتائج في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية وفتح آفاق جديدة لتطوير القطاع السياحي في المملكة، مما يعزز جاذبيته للسياح المحليين والدوليين على حد سواء.

أدوات الدراسة

تعد أدوات الدراسة من العناصر الحيوية التي تساهم في جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق وموضوعي. وبالنسبة لهذه الدراسة التي تتناول تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية وأثرها على تجربة الزوار، سيتم استخدام عدة أدوات بحثية تهدف إلى جمع بيانات نوعية وكمية من مصادر متعددة لضمان موثوقية النتائج.

1. الاستبيان

تعد الاستبيانات أداة البحث الرئيسية التي ستستخدم في جمع البيانات الكمية لهذه الدراسة. ستُصمم الاستبيانات بطريقة علمية لضمان قياس دقيق لآراء وتقييمات الزوار فيما يتعلق بتجربتهم السياحية، والكيفية التي تؤثر بها استراتيجيات إدارة المخاطر على تلك التجربة. الاستبيان سيتضمن مجموعة من الأسئلة المقننة التي تمثل أبعاد تجربة الزوار في وجهات سياحية متنوعة في المملكة، بالإضافة إلى الأسئلة التي تختبر مدى فاعلية استراتيجيات المخاطر المعتمدة في تلك الأماكن.

- محتوى الاستبيان

سيتم تقسيم الاستبيان إلى عدة أقسام رئيسية لضمان تغطيته لكافة جوانب موضوع الدراسة:

- ستتضمن الأسئلة في هذا الجزء قياس رضا الزوار عن تجربتهم السياحية بشكل عام، مثل جودة الخدمات المقدمة، نظافة المكان، وتوفير الراحة والأمان.
- هذه الأسئلة ستسعى إلى قياس مدى فاعلية استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة من قبل المنشآت السياحية في المملكة. مثلاً، أسئلة حول استعداد المنشآت لمواجهة المخاطر الصحية أو الأمنية، وتطبيق إجراءات السلامة والأمن في مواقعها.
- نظرًا لتأثير المخاطر الصحية مثل جائحة COVID-19 على صناعة السياحة، ستتضمن الاستبيانات أسئلة تسلط الضوء على استعداد المنشآت السياحية لمواجهة المخاطر الصحية وتوفير بيئة آمنة للزوار.
- سيشمل الاستبيان أسئلة حول مدى استعداد المنشآت لمواجهة الطوارئ، مثل وجود خطط للتعامل مع الكوارث أو الأزمات الطبيعية، وأيضًا الإجراءات الأمنية المتبعة لحماية الزوار من أي تهديدات.

2. المقابلات الشخصية

إلى جانب الاستبيانات، سيتم استخدام المقابلات الشخصية كأداة إضافية لجمع البيانات النوعية. تهدف المقابلات إلى تقديم نظرة أعمق حول كيفية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر في المنشآت السياحية، وأثرها على تجربة الزوار. ستكون المقابلات مع مديري ومديرات المنشآت السياحية والعاملين في القطاع. من خلال هذه المقابلات، سيتمكن الباحثون من التفاعل مع المسؤولين والاطلاع على التفاصيل المتعلقة بالاستراتيجيات المتبعة في إدارة المخاطر، مما يوفر سياقًا غنيًا يكمل البيانات الكمية التي تم جمعها من الاستبيانات.

3. الملاحظة المباشرة

من أدوات الدراسة الأخرى التي ستساهم في جمع البيانات هي الملاحظة المباشرة في المواقع السياحية. سيتواجد الباحث في بعض المنشآت السياحية التي تم اختيارها عشوائيًا لملاحظة كيفية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل عملي. سيلاحظ الباحث إجراءات السلامة المتبعة، وتوفر الإرشادات للزوار بشأن المخاطر المحتملة، والتدابير الوقائية التي يتم تطبيقها على أرض الواقع، مثل وجود لافتات إرشادية، توفير أدوات طبية، أو وجود موظفين مدربين للتعامل مع الحالات الطارئة.

4. تحليل الوثائق

سيطلب جمع بيانات أكثر شمولية فحص الوثائق الداخلية الخاصة بإدارة المخاطر في المنشآت السياحية. يشمل ذلك تقارير إدارة المخاطر، خطط الطوارئ، وسياسات الصحة والسلامة التي تضعها المنشآت السياحية. هذه الوثائق ستوفر رؤية حول الإجراءات المعتمدة بشكل رسمي في المنشآت، وستساعد في فهم كيفية إعداد هذه المنشآت لمواجهة المخاطر التي قد تؤثر على الزوار. سيتم تحليل هذه الوثائق لفهم درجة استعداد القطاع السياحي لإدارة المخاطر، وكذلك مدى تطبيق السياسات الوقائية بشكل عملي.

5. تحليل البيانات الثانوية

بالإضافة إلى الأدوات الأولية المذكورة، سيتم استخدام البيانات الثانوية لتحليل واقع استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة. تشمل هذه البيانات تقارير حكومية أو دراسات سابقة حول إدارة المخاطر في القطاع السياحي، بيانات من وزارة السياحة، تقارير شركات السياحة، ودراسات بحثية تتعلق بمخاطر القطاع السياحي. هذه البيانات ستستخدم لفهم الإطار العام لاستراتيجيات المخاطر وتقديم خلفية تاريخية حول كيفية تطور هذه الاستراتيجيات في المملكة.

6. البرمجيات الإحصائية

من أجل معالجة وتحليل البيانات التي يتم جمعها باستخدام الأدوات المختلفة، سيتم استخدام البرمجيات الإحصائية مثل SPSS أو Excel. ستساعد هذه البرمجيات في إجراء التحليل الكمي للبيانات المجمعة من الاستبيانات، مثل اختبار

الفرضيات، تحليل التباين، واختبارات الارتباط. من خلال هذه الأدوات، سيتمكن الباحث من الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة حول تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربة الزوار في القطاع السياحي.

7. التكامل بين الأدوات

تتكامل هذه الأدوات المختلفة لتوفير صورة شاملة حول كيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة على تجربة الزوار. فالاستبيانات توفر البيانات الكمية التي تسمح بقياس وتقييم تأثير هذه الاستراتيجيات، في حين أن المقابلات الشخصية والملاحظات المباشرة توفر ملاحظات نوعية غنية تسلط الضوء على التحديات والفرص التي قد لا تكون ظاهرة من خلال البيانات الكمية فقط. كما أن تحليل الوثائق والبيانات الثانوية يساهم في توضيح السياق العام الذي تعمل فيه هذه المنشآت، مما يجعل النتائج أكثر دقة وفهمًا.

حدود الدراسة

- الحدود البشرية:

تتمثل الحدود البشرية للدراسة في التركيز على مجموعة معينة من الأفراد والمجموعات التي يتفاعل أفرادها بشكل مباشر مع استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية. تشمل العينة المستهدفة في هذه الدراسة بشكل أساسي الزوار الذين يزورون المواقع السياحية داخل المملكة، بالإضافة إلى الموظفين العاملين في المنشآت السياحية مثل الفنادق، والمنتجعات، والمرافق السياحية الأخرى. يتم اختيار هؤلاء المشاركين بناءً على معايير معينة، مثل أن يكونوا قد زاروا المملكة في آخر 12 شهرًا أو أنهم يعملون في المنشآت السياحية التي تخضع للمراجعة.

من حيث الزوار، يتضمن ذلك فئات متنوعة من الجنسيات المختلفة وكذلك المواطنين السعوديين، الذين يعكسون التحديات المختلفة التي قد يواجهها الزوار في مواقع مختلفة داخل المملكة. هذا التوزيع يساعد على فهم كيف تؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربتهم السياحية بغض النظر عن خلفياتهم الثقافية أو الديموغرافية. أما بالنسبة

للموظفين، فتشمل العينة المديرية العليا والموظفين الذين لهم دور في إدارة المخاطر في السياحة، مثل مديري الأمن، ومسؤولي الجودة، وموظفي خدمة العملاء.

وبالتالي، فإن الحدود البشرية للدراسة تقتصر على هؤلاء الأفراد الذين يمكنهم توفير رؤى قيمة حول كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في الواقع السياحي، بالإضافة إلى التأثيرات التي تترتب على هذه الاستراتيجيات من وجهة نظر الزوار والموظفين على حد سواء.

- الحدود الزمانية:

أما من الناحية الزمانية، فتتمثل حدود الدراسة في الفترة الزمنية التي ستغطيها البيانات. ستقتصر الدراسة على الأحداث والمعطيات التي حصلت في الفترة الممتدة بين عامي 2022 و2024، وهو الوقت الذي شهد العديد من التطورات الهامة في قطاع السياحة بالمملكة العربية السعودية. يتضمن ذلك مرحلة التعافي من جائحة كورونا (COVID-19) التي كانت لها تأثيرات كبيرة على صناعة السياحة، وكذلك بداية نمو قطاع السياحة وفقًا لرؤية المملكة 2030. علاوة على ذلك، تعتبر هذه الفترة مرحلة مهمة في تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر في العديد من القطاعات، بما في ذلك السياحة والضيافة، مما يجعلها فترة مثالية لدراسة هذه الاستراتيجيات وتقييم مدى نجاحها.

وذلك لأن هذه الفترة الزمنية شهدت تغييرات كبيرة في كيفية إدارة المخاطر والتعامل معها في مجال السياحة، سواء كانت المخاطر الصحية أو المخاطر الطبيعية أو الأمنية. كما تتيح هذه الفترة فرصة لفحص كيفية تكيف المنشآت السياحية مع البيئة الجديدة التي فرضتها جائحة كورونا وكيفية تطبيق استراتيجيات جديدة تهدف إلى تقليل المخاطر وتحسين تجربة الزوار.

- الحدود المكانية:

من حيث الحدود المكانية، تقتصر الدراسة على المواقع السياحية في المملكة العربية السعودية التي تمثل الوجهات الرئيسية في القطاع السياحي. تتوزع هذه المواقع بين المدن الكبرى مثل الرياض وجدة والدمام، وكذلك الوجهات السياحية الشهيرة مثل مكة المكرمة، المدينة المنورة، والطائف، ومدينة نيوم، بالإضافة إلى بعض المناطق السياحية الجديدة التي تم تطويرها بموجب رؤية المملكة 2030. تم اختيار هذه المواقع نظرًا لأهميتها الكبيرة في جذب السياح المحليين والدوليين، ولتكون تمثل تنوع التحديات في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر.

يتم اختيار هذه المواقع بناءً على حجم الأنشطة السياحية والمخاطر المرتبطة بها. يمكن أن تشمل هذه المواقع الفنادق الكبرى، والمنتجعات، والمناطق السياحية الطبيعية، مثل الجزر في البحر الأحمر، وكذلك المواقع الثقافية والدينية التي تستقطب السياح على مدار العام. كما ستشمل الدراسة أيضًا المواقع التي تعرضت لحوادث أو طوارئ متعلقة بإدارة المخاطر خلال السنوات الأخيرة لتوفير تحليل واقعي للتحديات التي يواجهها القطاع.

- Abuhjeeleh, M. (2019). Rethinking Tourism in Saudi Arabia: Royal Vision 2030 Perspective. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/342053451_Rethinking_Tourism_in_Saudi_Arabia_Royal_Vision_2030_Perspective
- AlNemer, A. M. (2024). Examining the Kingdom of Saudi Arabia's Tourism Sector and Assessing Its Potential Contributions in Achieving the Kingdom's Vision 2030. Retrieved from <https://www.proquest.com/openview/74b33515b81431419be19685746c14b7/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Baratsas, V. (2023). Risk Management Practice in the Tourism and Hospitality Industry. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/371614495_Risk_Management_Practice_in_the_Tourism_and_Hospitality_Industry
- Damanhour, A. M. (2017). Study of the Social and Cultural Aspects of Saudi Tourists and Evaluate the Services Provided to Tourist of Saudi - An Applied Study for the Tourism Sector in the Kingdom of Saudi Arabia. Retrieved from Study of the Social and Cultural Aspects of Saudi Tourists and Evaluate the Services Provided to Tourist of Saudi - An Applied Study for the Tourism Sector in the Kingdom of Saudi Arabia
- Elnagar, A. K. (2020). The importance of tourism contributions in Egyptian economy. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/344013962_The_importance_of_tourism_contributions_in_Egyptian_economy
- Erdogan Ekiz, Z. Ö. (2017). Tourism development in the Kingdom of Saudi Arabia: Determining the problems and resolving the challenges. Retrieved from <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315776576-8/tourism-development-kingdom-saudi-arabia-determining-problems-resolving-challenges-erdogan-ekiz-zafer-%C3%B6ter-marcus-stephenson>
- Giannoukou, I. (2024). Revolutionizing Hospitality: Strategic Integration of Innovation Management Embracing Technological Innovation for Enhanced Customer Experiences. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377837380_Revolutionizing_Hospitality_Strategic_Integration_of_Innovation_Management_Embracing_Technological_Innovation_for_Enhanced_Customer_Experiences
- Khan, F. (2017). Impact of service quality and customer satisfaction on tourism industry. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/330749799_Impact_of_service_quality_and_customer_satisfaction_on_tourism_industry
- McCabe, S. (2024). Theory in tourism. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738323001949>

- Morosan-Danila, L. (2024). TOURISM AND FINANCIAL TRANSPARENCY: THE ROLE OF SUSTAINABILITY REPORTING IN SHAPING THE FUTURE OF TOURISM. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/382180664_TOURISM_AND_FINANCIAL_TRANSPARENCY_THE_ROLE_OF_SUSTAINABILITY_REPORTING_IN_SHAPING_THE_FUTURE_OF_TOURISM
- Pratiwi, A. (2024). Implementation of Saudi Vision 2030 Towards Saudi Arabia's Internationally Open Tourism Industry. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/378295066_Implementation_of_Saudi_Vision_2030_Towards_Saudi_Arabia's_Internationally_Open_Tourism_Industry
- Ritchie, B. (2021). Risk, crisis and disaster management in hospitality and tourism: a comparative review. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/355576543_Risk_crisis_and_disaster_management_in_hospitality_and_tourism_a_comparative_review
- Šerić, N. (2022). THE INFLUENCE OF THE SECURITY PERCEPTION OF A TOURIST DESTINATION ON ITS COMPETITIVENESS AND ATTRACTIVENESS. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/363905440_THE_INFLUENCE_OF_THE_SECURITY_PERCEPTION_OF_A_TOURIST_DESTINATION_ON_ITS_COMPETITIVENESS_AND_ATTRACTIVENESS
- Yazdi, M. (2024). Navigating the Power of Artificial Intelligence in Risk Management: A Comparative Analysis. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2313-576X/10/2/42>
- تأثير متغيرات قطاع السياحة على النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية خلال الفترة 2010-2020. الجزولي, ا. هـ. (2024). Retrieved from <https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/7550>

Midocean University



Management College

Specialization in Risk Management

Research Title/

Analysis of risk management strategies in the tourism and hospitality sector in the Kingdom of Saudi Arabia and their impact on the visitor experience

Student preparation/

Musab Saleh Al-Ghamdi

University Number/

242002008

Supervisor/

Dr/ Asma Abu Anza

Year:

2024