

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص : إدارة الأعمال

عنوان المشروع

تأثير حماية خصوصية بيانات النزلاء على جودة الخدمات الفندقية في المدينة المنورة

اسم الطالبة

يسرا ناصر

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي / العام الدراسي : 2026

جدول المحتويات

3.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.1 3.....	المقدمة
1.2 4.....	مشكلة الدراسة
1.2.1 4.....	فجوات على المستوى النظري
1.2.2 5.....	فجوات على المستوى التطبيقي
1.3 5.....	أهمية الدراسة
1.3.1 5.....	على المستوى النظري
1.3.2 6.....	على المستوى التطبيقي
1.4 6.....	أسئلة الدراسة
1.5 6.....	أهداف الدراسة
1.6 7.....	فرضيات الدراسة
1.7 7.....	نموذج الدراسة
1.8 8.....	منهجية الدراسة
1.9 8.....	الدراسة الميدانية
1.10 8.....	مخطط المشروع المقترح
9.....	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
2.1 9.....	مقدمة
2.2 9.....	المتغير المستقل
2.3 10.....	المتغير التابع
2.4 10.....	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
2.5 11.....	الخاتمة
11.....	قائمة المراجع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 1.

1.1 المقدمة

يشهد القطاع الفندقى تحولاً رقمياً متسارعاً جعل بيانات النزلاء جزءاً أساسياً من عملية تقديم الخدمة، فالحجز الإلكتروني وتسجيل الوصول، و برامج الولاء، والدفع الرقمي، وتخصيص الخدمات، كلها أنشطة تعتمد على جمع بيانات شخصية وسلوكية ومالية. ولم تعد جودة الخدمة الفندقية تقاس فقط بمستوى النظافة أو سرعة الاستجابة أو مهارة الموظفين، بل أصبحت تشمل كذلك إحساس النزيل بالأمان والثقة عند مشاركة بياناته مع الفندق. ومن هذا المنطلق تبرز حماية خصوصية بيانات النزلاء بوصفها بعداً إدارياً وأخلاقياً وقانونياً يؤثر في الصورة الذهنية للفندق وفي تقييم النزيل لجودة تجربته الخدمية (Berezina et al., 2012; Yu et al., 2022).

تكتسب هذه الدراسة أهميتها المكانية من تطبيقها في المدينة المنورة، وهي مدينة ذات خصوصية دينية وسياحية عالية، وتستقبل أعداداً كبيرة من الزوار والمعتنمين والحجاج على مدار العام. وتتميز بيئة الإقامة الفندقية فيها بتنوع النزلاء من حيث الجنسيات واللغات والأعمار وأغراض الزيارة، الأمر الذي يزيد تعقيد إدارة البيانات وحمايتها. كما أن تطبيق نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية يجعل الفنادق مطالبة بتطوير ممارساتها في جمع البيانات واستخدامها والإفصاح عنها، بما يعزز ثقة (Saudi Data & AI Authority, 2023; Saunders et al., 2023).

ينطلق هذا المشروع من فكرة رئيسية مفادها أن حماية خصوصية بيانات النزلاء ليست وظيفة تقنية منعزلة عن الخدمة، بل هي جزء من القيمة الخدمية المدركة. فالنزيل الذي يشعر بأن الفندق يحترم بياناته، ويشرح له سبب جمعها، ولا يطلب إلا الحد الضروري منها، ويؤمن أنظمتها ضد الاختراق، يكون أكثر استعداداً لتقييم الخدمة بأنها موثوقة ومحترفة. لذلك تسعى الدراسة إلى بناء إطار بحثي يربط بين أبعاد حماية الخصوصية بوصفها متغيراً مستقلاً وبين جودة الخدمات الفندقية بوصفها متغيراً تابعاً، مع (Malhotra et al., 2004; Parasuraman et al., 1988).

1.2 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود حاجة علمية وعملية لفهم مدى تأثير حماية خصوصية بيانات النزلاء على جودة الخدمات الفندقية في المدينة المنورة. فالفنادق تعتمد على البيانات لتقديم خدمة أسرع وأكثر تخصيصاً، لكنها في الوقت ذاته قد تواجه مخاطر تتعلق بعدم وضوح سياسة الخصوصية، أو ضعف الموافقة المستنيرة، أو الإفراط في مشاركة البيانات مع أطراف أخرى، أو قصور الوعي لدى العاملين بكيفية التعامل مع معلومات النزلاء. وعندما يدرك النزيل وجود ضعف في حماية بياناته، فإن ذلك قد ينعكس (Smith et al., 2011; Yu et al., 2022).

رغم أن جودة الخدمة الفندقية درست على نطاق واسع من خلال أبعاد الاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والملموسات فإن التحول الرقمي أدخل متغيرات جديدة في تجربة النزيل، من أهمها حماية البيانات والخصوصية الرقمية. ولذلك فإن المشكلة البحثية لا تتعلق بمجرد معرفة ما إذا كانت الفنادق تستخدم أنظمة آمنة، بل تتعلق بكيفية إدراك النزلاء لهذه الحماية، وكيف يؤثر هذا

الإدراك في تقييمهم لجودة الخدمة. ومن ثم يمكن صياغة السؤال الرئيس للدراسة على النحو الآتي: ما تأثير حماية خصوصية بيانات الإدراك في تقييمهم لجودة الخدمة. (Berezina et al., 2012; Martin & Murphy, 2017). النزلاء على جودة الخدمات الفندقية في المدينة المنورة؟

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري، تركز أدبيات جودة الخدمة غالبًا على التفاعل المباشر بين الموظف والنزيل وعلى خصائص الخدمة التقليدية، بينما لا تزال العلاقة بين خصوصية البيانات وجودة الخدمة في الفنادق بحاجة إلى مزيد من الدمج النظري. فدراسات الخصوصية انطلقت في كثير من الأحيان من التجارة الإلكترونية ونظم المعلومات، في حين أن السياق الفندقي يجمع بين الخدمة المادية والتفاعل البشري والأنظمة الرقمية في تجربة واحدة. وبناءً على ذلك، تسعى الدراسة إلى سد فجوة معرفية تتعلق بدمج مفهوم حماية الخصوصية داخل نموذج جودة الخدمة في بيئة فندقية ذات خصوصية دينية وسياحية مثل المدينة المنورة (Malhotra et al., 2004; Smith et al., 2011).

تظهر فجوة أخرى في قلة الدراسات التي تختبر أثر أبعاد الخصوصية بشكل تفصيلي، مثل شفافية جمع البيانات، وتحكم النزيل في موافقته، وأمن تخزين البيانات، والحد من مشاركة البيانات، على مؤشرات جودة الخدمة المدركة. فالعديد من الدراسات تؤكد أهمية الخصوصية في بناء الثقة، لكنها لا تقدم دائمًا نموذجًا واضحًا يربطها بأبعاد جودة الخدمة في الفنادق. لذلك يقدم هذا المشروع (Kim et al., 2024; Yu et al., 2022). نموذجًا يربط حماية الخصوصية بالثقة والأمان والاعتمادية والاستجابة بوصفها أبعادًا مؤثرة في جودة الخدمة الفندقية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، تواجه الفنادق في المدينة المنورة تحديًا مزدوجًا يتمثل في ضرورة تقديم خدمة سريعة ومخصصة لعدد كبير ومتغير من النزلاء، مع الالتزام في الوقت نفسه بممارسات صارمة لحماية البيانات. وتشمل البيانات التي تتعامل معها الفنادق بيانات الهوية، ومعلومات التواصل، وطرق الدفع، وطلبات الإقامة، والتفضيلات الشخصية، وربما بيانات صحية أو غذائية مرتبطة باحتياجات خاصة. وإذا لم تُدار هذه البيانات وفق سياسات واضحة وتدريب مستمر للعاملين، فقد تتحول إلى مصدر قلق للنزلاء بدلًا من أداة لتحسين الخدمة (Saudi Data & AI Authority, 2023; Fakfare et al., 2024).

كما أن النزيل قد لا يميز بين جودة النظام التقني وجودة الخدمة ككل؛ فإذا واجه غموضًا في سبب طلب بياناته، أو لاحظ استخدامًا غير واضح لرقم هاتفه أو بريده الإلكتروني، أو شعر أن معلوماته متاحة لأطراف غير معروفة، فقد يربط ذلك مباشرة بانخفاض مهنية الفندق. لذلك تحتاج الإدارة الفندقية إلى معرفة الجوانب الأكثر تأثيرًا في إدراك النزيل لجودة الخدمة، حتى توجه (Berezina et al., 2012; Martin & Murphy, 2017). استثماراتها نحو سياسات الخصوصية، وأمن المعلومات، وتدريب الموظفين، وتحسين التواصل مع النزلاء.

أهمية الدراسة 1.3

1.3.1 على المستوى النظري

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في إثراء أدبيات إدارة الضيافة من خلال إدماج حماية خصوصية البيانات ضمن محددات جودة الخدمة الفندقية. فالنماذج الكلاسيكية لجودة الخدمة أسست لفهم الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه، إلا أن البيئة الرقمية المعاصرة تستدعي إضافة بُعد الخصوصية بوصفه عاملاً مؤثراً في الثقة والأمان والاعتمادية. كما تسهم الدراسة في نقل مفاهيم الخصوصية (Parasuraman et al., 1988; Smith et al., 2011) من حقل نظم المعلومات إلى حقل إدارة الخدمات الفندقية، بما يوسع تفسير جودة الخدمة في الفنادق الحديثة.

تساعد الدراسة كذلك على بناء تصور نظري مناسب للسياق السعودي، حيث تتداخل متطلبات الامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية مع توقعات النزلاء تجاه الاحترافية وجودة الخدمة. وبذلك لا تنتظر الدراسة إلى الخصوصية على أنها التزام قانوني فحسب، بل بوصفها مورداً غير ملموس يعزز الثقة ويؤثر في تقييم التجربة. كما توفر فرضيات قابلة للاختبار يمكن أن يستفيد منها باحثون لاحقون لدراسة الخصوصية في قطاعات خدمية أخرى مثل شركات الحج والعمرة أو النقل أو المستشفيات (Saudi Data & AI Authority, 2023; Creswell & Creswell, 2023).

1.3.2 على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتقدم الدراسة مؤشرات يمكن أن تساعد إدارات الفنادق في المدينة المنورة على تحسين جودة خدماتها من خلال تحسين سياسات حماية بيانات النزلاء. فنتائج الدراسة المقترحة قد تكشف عن أهمية توضيح سياسة الخصوصية في قنوات الحجز، أو تدريب موظفي الاستقبال على عدم الإفصاح عن معلومات النزلاء، أو تطوير آليات موافقة واضحة عند استخدام البيانات لأغراض تسويقية. وهذه الجوانب التطبيقية ترتبط مباشرة بتقليل الشكاوى، ورفع الثقة، وتحسين الانطباع العام عن الفندق (Yu et al., 2022; Saunders et al., 2023).

كما يمكن أن يستفيد صانعو السياسات والجهات المشرفة على القطاع الفندقي من الدراسة في تعزيز ثقافة حماية البيانات داخل منشآت الضيافة، خصوصاً في مدينة تشهد كثافة عالية من الزوار. فربط الخصوصية بجودة الخدمة يجعل الامتثال أكثر قرباً من أهداف الإدارة الفندقية، لأن الفندق لن ينظر إلى حماية البيانات كعبء تنظيمي فقط، بل كعنصر تنافسي يؤثر في رضا النزيل ونيته في العودة أو التوصية. وهذا التوجه يتسق مع الدراسات التي بينت أن مخاطر انتهاك البيانات تضر بتقييم الخدمة والولاء والسمعة (Berezina et al., 2012; Martin & Murphy, 2017).

قائمة المراجع

1. American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association: The official guide to APA style (7th ed.). American Psychological Association.

2. Berezina, K., Cobanoglu, C., Miller, B. L., & Kwansa, F. A. (2012). The impact of information security breach on hotel guest perception of service quality, satisfaction, revisit intentions and word-of-mouth. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 991–1010. <https://doi.org/10.1108/09596111211258883>
3. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* (6th ed.). SAGE Publications.
4. Fakfare, P., Manosuthi, N., Lee, J.-S., Jin, M., Han, H., & Kim, J. J. (2024). Data vulnerability and privacy risk among hotel guests who share personal data. *Journal of Vacation Marketing*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/13567667241276213>
5. Kim, J., Erdem, M., & Kim, B. (2024). Hi Alexa, do hotel guests have privacy concerns with you?: A cross-cultural study. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 33(3), 360–383. <https://doi.org/10.1080/19368623.2023.2251157>
6. Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Agarwal, J. (2004). Internet users' information privacy concerns (IUIPC): The construct, the scale, and a causal model. *Information Systems Research*, 15(4), 336–355. <https://doi.org/10.1287/isre.1040.0032>
7. Martin, K. D., & Murphy, P. E. (2017). The role of data privacy in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(2), 135–155. <https://doi.org/10.1007/s11747-016-0495-4>

إقرار طالب بإعداد وتسليم بحث علمي

أقر أنا الطالب/الطالبة: يسرا محمد ناصر محمد صالح

المقيدة/بكلية: الإدارة العامة

التخصص: الإدارة العامة

المستوى: التاسع

الرقم الجامعي: 24.100.125.7

بأن البحث المقدم بعنوان:

"تأثير حماية خصوصية بيانات النزلاء على جودة الخدمات الفندقية في مدينة المنورة"

هو من إعدادي الشخصي بالكامل، وأتحمل المسؤولية الكاملة عنه من جميع الجوانب، وذلك بداية من اختيار فكرة البحث، وتحديد المشكلة البحثية، وصياغة الأهداف، ووضع الفروض أو التساؤلات، مرورًا بجمع البيانات والمراجع، وتحليلها باستخدام الأساليب العلمية المناسبة، وصولًا إلى استخلاص النتائج والتوصيات.

كما أقر بما يلي:

الالتزام بالأمانة العلمية في إعداد البحث، وعدم النقل أو الاقتباس غير المشروع.

توثيق جميع المراجع والمصادر المستخدمة توثيقًا علميًا صحيحًا.

أن البحث لم يتم اقتباسه كليًا أو جزئيًا من أي مصدر دون الإشارة إليه.

أن البحث لم يُقدَّم سابقًا لأي جهة تعليمية أخرى للحصول على درجة علمية.

الالتزام بكافة قواعد ومعايير إعداد البحوث العلمية المعتمدة.

وأتحمل المسؤولية القانونية والأكاديمية كاملة في حال ثبوت خلاف ذلك.

وتحرر هذا الإقرار بناءً على رغبتي، ودون أدنى مسؤولية على المؤسسة التعليمية.

الاسم: يسر محمد ناصر

التوقيع: يسر محمد ناصر

التاريخ: ٢٠٢٦ / ٦ / ٢٤