

عنوان التقرير:

أثر جودة الخدمة الفندقية في تحقيق ولاء العملاء دراسة ميدانية على فنادق مدينة الباحة

إعداد الطالب/ة

ريما مروان صبحي زيارة

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

1448\2026

تُعد أخلاقيات البحث العلمي الركيزة الأساسية والجوهر الأخلاقي الذي يوجه الباحثين نحو إعداد بحوث أكاديمية تتسم بالصدق والموثوقية العالية. وحسب ما أشار إليه (Resnik, 2020)، فإن أخلاقيات البحث العلمي تضمن تعزيز قيم مثل الثقة، المساءلة، والتعاون المتبادل بين الباحث والمجتمع الأكاديمي والمجتمع ككل. وفي ظل التنافسية الشديدة التي تشهدها الوجهات السياحية في المملكة العربية السعودية، ولا سيما منطقة الباحة بطبيعتها الجذابة، يحتل قطاع الضيافة والفنادق مكانة بارزة تعتمد بشكل مباشر على التجربة الشخصية للنزيل وإشباع توقعاته.

تُعرف جودة الخدمة الفندقية بأنها مدى مطابقة الخدمات المقدمة لتوقعات النزلاء، بينما يعبر "ولاء العملاء" عن التزام النزيل بتكرار الإقامة والتوصية بالفندق للآخرين. يهدف هذا التقرير إلى توضيح أثر جودة الخدمة بأبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في تحقيق ولاء العملاء بأسلوب علمي ومنهجي منضبط.

2. أهمية أخلاقيات وبحوث البحث العلمي

- تتجلى ضرورة الالتزام بالأخلاقيات في البحث العلمي في كونها المعيار الفاصل بين البحوث الأكاديمية الموثوقة والاجتهادات غير الدقيقة. وتبرز أهمية هذه الأخلاقيات في الجوانب التالية:
- ضمان مصداقية النتائج: التزام الباحث بالأمانة يمنع تزيف البيانات، مما يجعل النتائج قابلة للتعميم والاعتماد عليها في اتخاذ القرار.
- حماية المشاركين: صيانة حقوق الأفراد والمؤسسات وخصوصيتهم (مثل نزلاء الفنادق) تمنع تعرضهم لأي أضرار معنوية أو قانونية.
- رفع مستوى التنافسية ودعم التنمية: تزويد الإدارات الفندقية في مدينة الباحة ببيانات واقعية تساهم في تطوير قطاع الضيافة بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة السياحية.

2. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي (مع أمثلة توضيحية)

يقوم العمل الأكاديمي السليم على مجموعة من المبادئ الأخلاقية الأساسية، ويتضح معناها من خلال الأمثلة التالية:

1. الامانة العلمية:

- التعريف: الالتزام بالصدق في نقل المعلومات، ونسبة الأفكار لأصحابها، وعرض النتائج كما هي دون تلاعب.
- مثال توضيحي: عدم إخفاء النزلاء لآرائهم السلبية حول أسعار بعض الخدمات في فنادق الباحة، وعرض التقييمات بكل حياد في الجداول الإحصائية.

2. النزاهة الموضوعية:

- التعريف: تجنب الهوى الشخصي أو التحيز المسبق لفرضيات معينة أثناء جمع وتحليل البيانات.
- مثال توضيحي: عدم تعمد اختيار فنادق محددة ذات سمعة ممتازة واستهدافها فقط لإظهار نتائج إيجابية غير واقعية، بل اختيار عينة ممثلة بموضوعية.

3. السرية التامة للبيانات:

- التعريف: حماية خصوصية المشاركين وعدم الكشف عن هوياتهم المطلقة أو معلوماتهم الشخصية.
- مثال توضيحي: تطبيق مبدأ تعمية البيانات (Anonymization) عبر تجميع استبيانات نزلاء الفنادق دون طلب أرقام الهواتف أو الأسماء الصريحة.

4. الموافقة المستنيرة:

- التعريف: إحاطة المشارك علماً بهدف الدراسة الأكاديمي، وتأكيد أن مشاركته اختيارية بالكامل وله حق الانسحاب.
- مثال توضيحي: وضع فقرة في مقدمة الاستبيان الموجه لنزلاء الفنادق توضح أن الإجابة اختيارية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

4. القضايا الأخلاقية والمشكلات في البحث العلمي (مع الأمثلة)

قد يواجه الباحث بعض المخالفات والمشكلات الأخلاقية التي تسقط قيمة البحث إن لم يتم تفاديها، ومن أبرزها:

1. الاحتيال العلمي وتزوير البيانات:

- اختلاق استبيانات وهمية أو إدخال نتائج لم يتم جمعها ميدانياً على أرض الواقع.
- مثال توضيحي: قيام الباحث بملء استمارات استبيان فنادق الباحة بنفسه واختراع نسب رضا غير حقيقية للعملاء لوفاء متطلبات التقرير سريعاً.

2. التحيز الأكاديمي:

- توجيه الأسئلة أو العينة بطريقة موجهة لدعم وجهة نظر الباحث الشخصية.
- مثال توضيحي: صياغة أسئلة الاستبيان بشكل يوحي للنزيل بأن يمدح الفندق حصراً ويتجنب ذكر عيوب المرافق المادية

3. انتهاك الخصوصية:

- تداول معلومات خاصة بالمشاركين أو المنشآت بشكل يضر بسمعتها أو أمنها الشخصي.

- مثال توضيحي: تسريب اسم نزيل اشتكى من سوء النظافة في أحد فنادق الباحة للإدارة بصورة شخصية تضره.

4. تضارب المصالح:

- وجود مصلحة مادية أو شخصية للباحث تؤثر على حيادية تقييمه لنتائج الدراسة.
- مثال توضيحي: أن يكون للباحث أسهم أو علاقة عمل مباشرة مع أحد فنادق الباحة محل الدراسة، مما يدفعه لحجب التقييمات السلبية عنه.

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث (دور لجان IRB ودليل APA)

تخضع البحوث الأكاديمية المعاصرة لضوابط مؤسسية ودولية صارمة تضمن سلامتها ومنهجيتها:

- دور لجان أخلاقيات البحث (IRB - Institutional Review Board): تتولى هذه اللجان مراجعة خطط البحوث والدراسات الميدانية قبل تنفيذها، للتأكد من خلوها من أي مخاطر تهدد المشاركين، وحماية حقوقهم، وضمان التزام الباحث بالمعايير الأخلاقية الدولية.
- دليل النشر للجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA Style): يُعد المعيار الدولي المعتمد لتوثيق المراجع وصياغة الأوراق العلمية بدقة، حيث ينظم كيفية توثيق الكتب والأبحاث والمقالات لمنع الانتحال العلمي (Plagiarism) وحفظ حقوق الملكية الفكرية للمؤلفين.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث (ولاء العملاء لفنادق الباحة)

تم إسقاط الإطار المنهجي والأخلاقي على الدراسة الميدانية الخاصة بأثر جودة الخدمة الفندقية على ولاء العملاء في مدينة الباحة وفق الخطوات التالية:

- أولاً: جمع البيانات بموضوعية: اعتماد استبيان علمي موجز وموجه لعينة عشوائية من نزلاء فنادق الباحة، يقيس المتغير المستقل (أبعاد جودة الخدمة: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) والمتغير التابع (ولاء العملاء).
- ثانياً: حماية وسرية البيانات: تجميع استمارات الاستبيان إلكترونياً وورقياً دون اشتراط أي معلومات شخصية، ومعالجة البيانات بشكل إحصائي تجمعي يضمن السرية المطلقة للنزلاء والفنادق معاً.
- ثالثاً: إدارة المخاطر المحتملة: التعامل مع تخوف بعض إدارات الفنادق من تأثير النتائج سلباً على سمعتها؛ من خلال توضيح الطابع الأكاديمي للبحث للدراسة، وأن النتائج تعرض بشكل إحصائي عام يخدم قطاع الضيافة في منطقة الباحة ككل دون تشهير أو إضرار فردي

7. الخاتمة

يخلص هذا التقرير إلى أن الالتزام بمعايير جودة الخدمة الفندقية ينعكس طردياً وبشكل مباشر على تعزيز ولاء العملاء في فنادق مدينة الباحة. كما تؤكد الدراسة أن النزاهة، والأمانة العلمية، والالتزام بالقواعد الأخلاقية ولجان التحكيم تمثل الركيزة الحقيقية لضمان موثوقية التوصيات المستخلصة. إن تطوير قطاع الضيافة في الباحة يتطلب وعياً بحثياً وأكاديمياً يربط التطبيق الميداني بالأخلاق المهنية السليمة بما يخدم مستهدفات التنمية السياحية في المملكة.

8.المراجع:

- **American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). American Psychological Association.**
- **Babbie, E. R. (2020). The practice of social research (15th ed.). Cengage Learning**
- **Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). Business research methods (12th ed.). McGraw-Hill Irwin**
- **Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40**
- **Resnik, D. B. (2020). What is ethics in research & why is it important? National Institute of Environmental Health Sciences**
- **Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson**

