

عنوان البحث/

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

وتجربة الزوار

إعداد/

مصعب صالح الغامدي

242002008

إشراف/

د الفيصل عبد الحميد محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي

2025

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ

فهرس المحتويات

5.....	قائمة الجداول
7.....	فهرس الأشكال
9.....	المستخلص Abstract
10.....	الفصل الأول
11.....	المقدمة
12.....	مشكلة الدراسة
14.....	أهمية الدراسة
16.....	أهداف الدراسة
17.....	تساؤلات الدراسة
18.....	فرضيات الدراسة
18.....	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
22.....	الفصل الثاني
22.....	الدراسات السابقة
23.....	مقدمة
25.....	المتغير التابع والمستقل
28.....	الدراسات السابقة
30.....	الإطار النظري
34.....	الفصل الثالث
34.....	منهجية الدراسة
35.....	مقدمة

38	المنهجية وطرق البحث.....
40	مجتمع البحث.....
42	محددات حجم العينة.....
45	خطوات جمع البيانات.....
48	حدود البحث.....
51	الفصل الرابع.....
51	نتائج الدراسة.....
52	مقدمة.....
54	تحليل البيانات.....
93	التوصيات.....
94	المراجع.....
99	الملاحق.....
102	الملخص Abstract.....

قائمة الجداول

- جدول 1: الوصف الاحصائي للبيانات 56
- جدول 2: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة 56
- جدول 3: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة 57
- جدول 4: الوصف الاحصائي للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة 59
- جدول 5: الوصف الاحصائي لاعتماد المنشآت السياحية والفندقية في المملكة على خطط واضحة لإدارة المخاطر 60
- جدول 6: الوصف الاحصائي لوجود إجراءات وقائية لتقليل المخاطر التشغيلية في قطاع الضيافة 61
- جدول 7: الوصف الاحصائي لتدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع المخاطر المحتمل 62
- جدول 8: الوصف الاحصائي لالتزام المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن لحماية الزوار 64
- جدول 9: الوصف الاحصائي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر في القطاع 65
- جدول 10: الوصف الاحصائي لشعور الزوار بالأمان والراحة عند زيارة المنشآت السياحية في المملكة 66
- جدول 11: الوصف الاحصائي لتأثير تؤثر جودة إجراءات السلامة في الفنادق والمواقع السياحية على رضا الزوار 67
- جدول 12: الوصف الاحصائي للتعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية للحفاظ على تجربة زوار إيجابية 69
- جدول 13: الوصف الاحصائي لمساهمة خطط الطوارئ والاستجابة السريعة في تعزيز ثقة الزوار 70
- جدول 14: الوصف الاحصائي لتأدية استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إلى تحسين سمعة الوجهات السياحية السعودية 71
- جدول 15: الوصف الاحصائي لاحتمالية تأثير المخاطر الصحية (مثل الأوبئة) على قرار الزوار بالسفر إلى المملكة 72
- جدول 16: الوصف الاحصائي لتأثير المخاطر الأمنية على استقطاب السياح الأجانب والمحليين 73
- جدول 17: الوصف الاحصائي لمواجهة المنشآت السياحية تحديات في التعامل مع الكوارث الطبيعية 74

جدول 18: الوصف الاحصائي لتأثير ضعف إدارة المخاطر على ولاء الزوار واستعدادهم للعودة مجدداً.....	76
جدول 19: الوصف الاحصائي لتأدية المخاطر المالية والاقتصادية تؤدي إلى تدبذب مستوى الخدمات السياحية	77
جدول 20: الوصف الاحصائي لمساهمة استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة استثمارات القطاع السياحي	78
جدول 21: الوصف الاحصائي لمساعدة تحسين إدارة المخاطر في تعزيز تنافسية المملكة كوجهة سياحية عالمية.....	79
جدول 22: الوصف الاحصائي للاستفادة من التجارب الدولية في تطوير سياسات إدارة المخاطر في المملكة.....	80
جدول 23: الوصف الاحصائي لوجود تنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لإدارة الأزمات بفعالية	82
جدول 24: الوصف الاحصائي لمساهمة حملات التوعية والإرشادات في تقليل تأثير المخاطر على تجربة الزوار.....	83
جدول 25: ملخص انجاز القضية.....	84
جدول 26: احصائيات الموثوقية	84
جدول 27: اختبار كاي سكوير لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة معايير السلامة والأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية.....	87
جدول 28: اختبار كاي سكوير لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة الشعور بالأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية.....	88
جدول 29: اختبار كاي سكوير لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة التعامل مع الازمات في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية.....	90
جدول 30: تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة.....	92
جدول 31: ملخص معامل بايز.....	92

فهرس الأشكال

- رسم توضيحي 1: الإطار النظري للدراسة 31
- رسم توضيحي 1 : التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة 57
- رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة 58
- رسم توضيحي 3: التمثيل البياني للدرجة العلمية للمشاركين 59
- رسم توضيحي 4: التمثيل البياني لاعتماد المنشآت السياحية والفندقية في المملكة على خطط واضحة لإدارة المخاطر. 60
- رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لوجود إجراءات وقائية لتقليل المخاطر التشغيلية في قطاع الضيافة. 61
- رسم توضيحي 6: التمثيل البياني لتدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع المخاطر المحتملة. 63
- رسم توضيحي 7: التمثيل البياني لالتزام المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن لحماية الزوار. 64
- رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر في القطاع. 65
- رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لشعور الزوار بالأمان والراحة عند زيارة المنشآت السياحية في المملكة. 67
- رسم توضيحي 10: التمثيل البياني لتأثير جودة إجراءات السلامة في الفنادق والمواقع السياحية على رضا الزوار 68
- رسم توضيحي 11: التمثيل البياني للتعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية للحفاظ على تجربة زوار إيجابية. 69
- رسم توضيحي 12: التمثيل البياني لمساهمة خطط الطوارئ والاستجابة السريعة في تعزيز ثقة الزوار. 70
- رسم توضيحي 13: التمثيل البياني تأدية استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إلى تحسين سمعة الوجهات السياحية السعودية. 71
- رسم توضيحي 14: التمثيل البياني احتمالية تأثير المخاطر الصحية (مثل الأوبئة) على قرار الزوار بالسفر إلى المملكة. 72
- رسم توضيحي 15: التمثيل البياني تأثير المخاطر الأمنية على استقطاب السياح الأجانب والمحليين 73

- رسم توضيحي 16: التمثيل البياني لمواجهة المنشآت السياحية تحديات في التعامل مع الكوارث الطبيعية.....75
- رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لتأثير ضعف إدارة المخاطر على ولاء الزوار واستعدادهم للعودة مجددًا.....76
- رسم توضيحي 18: التمثيل البياني المخاطر المالية والاقتصادية تؤدي إلى تذبذب مستوى الخدمات السياحية.....77
- رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لمساهمة استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة استثمارات القطاع السياحي.....78
- رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لمساعدة تحسين إدارة المخاطر في تعزيز تنافسية المملكة كوجهة سياحية عالمية...79
- رسم توضيحي 21: التمثيل البياني للاستفادة من التجارب الدولية في تطوير سياسات إدارة المخاطر في المملكة.....81
- رسم توضيحي 22: التمثيل البياني لوجود تنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لإدارة الأزمات بفعالية..82
- رسم توضيحي 23: التمثيل البياني لمساهمة حملات التوعية والإرشادات في تقليل تأثير المخاطر على تجربة الزوار.....83
- رسم توضيحي 24: متغيرات الدراسة.....85
- رسم توضيحي 25: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة معايير السلامة والأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية.....87
- رسم توضيحي 26: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة الشعور بالأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية.....89
- رسم توضيحي 27: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة التعامل مع الازمات في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية.....91

المستخلص Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية وأثرها على تجربة الزوار. تم استخدام المنهجية الكمية في الدراسة، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على 170 مشاركًا. أظهرت النتائج أن استراتيجيات إدارة المخاطر في المنشآت السياحية والفندقية تساهم بشكل كبير في تحسين معايير السلامة والأمان، وزيادة الشعور بالأمان لدى الزوار، وتعزيز قدرة القطاع على التعامل مع الأزمات. كما أظهرت النتائج أهمية تطوير خطط طوارئ فعالة، وتحسين التنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية. بناءً على هذه النتائج، تم التوصية بتعزيز معايير السلامة، والاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، وتحسين التواصل مع الزوار لتعزيز ثقتهم، بالإضافة إلى أهمية التعاون بين القطاعين العام والخاص في إدارة المخاطر.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، السياحة، الضيافة، المملكة العربية السعودية، السلامة والأمان، الأزمات،

تجربة الزوار.

الفصل الأول

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 سلبًا 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 (كالتحديات 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 أيضًا 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 سلبًا 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 فعالة 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 فعالة، 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 تساهم استراتيجيات إدارة المخاطر في تعزيز رضا الزوار وتعميق تجربتهم السياحية في المملكة العربية

السعودية؟

5. ماهي 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 يساهم في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة.

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

3. أن استراتيجيات إدارة المخاطر تساهم 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.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

1. النظرية العامة لإدارة المخاطر:

إدارة المخاطر هي عملية شاملة تهدف إلى التعامل مع المخاطر التي قد تواجه المؤسسات في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع السياحة والضيافة. يعتمد هذا البحث على الفهم النظري العام لإدارة المخاطر، حيث يتم تحديد المخاطر، تقييمها، واتخاذ التدابير المناسبة للحد من تأثيراتها. في السياحة والضيافة، يمكن أن تشمل المخاطر تحديات صحية، بيئية، اقتصادية أو حتى اجتماعية، وتختلف هذه المخاطر في طابعها وشدها. من خلال اتباع الخطوات الأساسية في

إدارة المخاطر، مثل تحديد المخاطر المحتملة، تحليل تأثيراتها، ووضع استراتيجيات للتقليل منها أو مواجهتها، يساعد هذا النموذج على تحسين فعالية الاستجابة للمخاطر في قطاع السياحة السعودي. على سبيل المثال، في حالة المخاطر البيئية مثل الفيضانات أو العواصف الرملية، يتم استباقها بتطوير خطط للطوارئ تشمل تأمين المرافق السياحية وإعداد فرق استجابة سريعة. لذا، يعد تطبيق هذه النظرية في السياحة والضيافة ضروريًا من أجل ضمان أمان الزوار وتحقيق تجربة سياحية إيجابية وأمنة لهم (Vij، 2019).

2. نظرية استراتيجيات إدارة المخاطر في السياحة والضيافة:

تتطلب صناعة السياحة والضيافة استراتيجيات متخصصة لإدارة المخاطر نظرًا لطبيعتها المتغيرة والمتحركة. يشمل قطاع السياحة العديد من العوامل التي تؤثر على تجربة الزوار بشكل مباشر، مثل الطقس، السلامة الصحية، والأمن، فضلاً عن توقعات الزوار المتغيرة. تعتمد استراتيجيات إدارة المخاطر في هذا القطاع على ضمان التوازن بين الحفاظ على السلامة العامة وتقديم تجربة سياحية مريحة ومرضية. يركز هذا البحث على استراتيجيات الوقاية والتقليل من المخاطر مثل تحسين استراتيجيات الأمان، وضع خطط للتعامل مع الأزمات الصحية، وتحقيق استجابة سريعة في حالات الطوارئ. على سبيل المثال، في حال تفشي الأمراض أو الأوبئة، يمكن للمؤسسات السياحية تبني استراتيجيات وقائية مثل فرض إجراءات صحية صارمة، وتقديم تأمين صحي للزوار لضمان سلامتهم. بالإضافة إلى ذلك، تُعد استراتيجيات التكيف المستمر جزءًا أساسيًا في إدارة المخاطر، حيث تتيح للمؤسسات أن تكون مرنة في مواجهة التغيرات غير المتوقعة. من خلال تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر، يمكن للقطاع السياحي في المملكة العربية السعودية تعزيز تجربة الزوار وحمايتهم من المخاطر المحتملة (Baratsas، 2023).

3. نظرية رضا الزوار وتجربتهم في السياحة:

تعد تجربة الزوار ورضاهم عن الخدمة من العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح المؤسسات السياحية. عند الحديث عن رضا الزوار، فإننا لا نتحدث فقط عن جودة الخدمات المقدمة، بل عن مجموعة من العوامل التي تساهم في جعل التجربة السياحية شاملة وآمنة. يتعامل الزوار مع التوقعات التي يحملونها عن الرحلة، ويقارنونها بالتجربة الفعلية التي يعيشونها. فإذا كانت هناك مخاطر غير متوقعة أو غير مدارة بشكل جيد، فإن ذلك سيؤدي حتمًا إلى تأثير سلبي على رضاهم. من هنا تأتي أهمية دراسة العلاقة بين إدارة المخاطر وتجربة الزوار في هذا البحث. فالمخاطر مثل التأخير في الرحلات، عدم وجود خدمات الطوارئ الفعالة، أو غياب الإجراءات الأمنية، كلها عوامل يمكن أن تؤثر

على رضا الزوار. في حال تم التعامل مع هذه المخاطر بفعالية، فإن ذلك سيزيد من رضا الزوار وبالتالي يحسن تجربتهم. علاوة على ذلك، توفر إدارة المخاطر بيئة مستقرة وآمنة للزوار، مما يعزز من ثقتهم في الوجهة السياحية ويحفزهم على العودة مرة أخرى (Papadopoulos، 2022).

4. المنهجية المدمجة بين نظرية المخاطر ورضا الزوار:

اعتمد البحث على منهجية مدمجة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي لتقييم استراتيجيات إدارة المخاطر وأثرها على تجربة الزوار. يساعد هذا النهج المدمج في تقديم رؤية شاملة تجمع بين البيانات الدقيقة والمقابلات الشخصية العميقة. من خلال استخدام الأدوات الإحصائية، مثل الاستبيانات والبحوث الكمية، يتم جمع بيانات حول مستوى رضا الزوار وأثر استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربتهم. كما يتم جمع بيانات نوعية من خلال المقابلات مع مسؤولين في قطاع السياحة والضيافة لتحليل كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر عمليًا وتقييم نتائجها. هذه البيانات تمكن الباحثين من فهم أعمق للعلاقة بين المخاطر المترتبة على الأحداث غير المتوقعة وتأثيراتها على الزوار. تتيح هذه المنهجية للبحث تقديم تحليلات دقيقة بشأن كيفية تحسين الاستراتيجيات التي تتبناها المؤسسات السياحية لضمان رضا الزوار وتقليل تأثير المخاطر عليهم (Journal، 2024).

5. نظرية الخدمات السياحية الموجهة نحو الزوار:

تعتبر السياحة تجربة تفاعلية بين الزوار والمرافق السياحية. تركز نظرية الخدمات السياحية الموجهة نحو الزوار على تقديم خدمات تلبي احتياجات الزوار وتضمن رضاهم في كل مرحلة من مراحل رحلتهم السياحية. في هذا السياق، تلعب إدارة المخاطر دورًا كبيرًا في ضمان أن تكون هذه الخدمات فعالة وآمنة. حيث يعتمد الزوار في قراراتهم على الشعور بالأمان والراحة أثناء الإقامة أو التجوال، وتعتبر المخاطر غير المتوقعة مثل الأزمات الصحية أو الحوادث من العوامل التي قد تؤثر على هذه التجربة. على سبيل المثال، إذا تم ضمان الأمان على مستوى عالي من خلال استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، فإن الزوار سيشعرون براحة أكبر، مما يعزز تجربتهم بشكل عام. كما أن ضمان عدم وجود مخاطر غير متوقعة يعني أن الزوار سيشعرون بالثقة في الوجهات السياحية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة لهم وتعزيز التجربة السياحية (Åstrøm، 2022).

6. الأسلوب التحليلي ونماذج التحليل الميداني:

يعتبر الأسلوب التحليلي واستخدام نماذج التحليل الميداني أدوات أساسية لفهم كيف يمكن تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل عملي على أرض الواقع. يعتمد البحث على جمع بيانات ميدانية من مواقع سياحية مختلفة في المملكة العربية السعودية من خلال إجراء مقابلات مع أصحاب الفنادق والمرافق السياحية. من خلال تطبيق نماذج مثل نموذج تحليل الحساسية، يمكن قياس كيفية تأثير المخاطر على مختلف جوانب تجربة الزوار، وكذلك على جودة الخدمة. يساعد هذا النموذج في تحديد أكثر المخاطر تأثيرًا وتحديد أولويات استراتيجيات الإدارة المناسبة لها. أيضًا، يمكن استخدام نموذج تحليل المخاطر متعدد المعايير لمقارنة المخاطر المختلفة وتأثيراتها على الزوار بشكل شامل. من خلال هذه الأدوات التحليلية، يتمكن الباحثون من تقديم توصيات مبنية على الأدلة لدعم صناعة السياحة في المملكة في مواجهة التحديات (Emma، 2024).

7. التحديات الثقافية والاقتصادية في السياحة السعودية:

تواجه السياحة في المملكة العربية السعودية تحديات ثقافية واقتصادية معقدة تؤثر على إدارة المخاطر في القطاع. من أهم هذه التحديات هي التأثيرات الناتجة عن موسم الحج والعمرة، الذي يزداد فيه عدد الزوار بشكل كبير. هذا يتطلب استراتيجيات خاصة لإدارة المخاطر، مثل التأمين الصحي أو توفير استجابة سريعة للطوارئ. علاوة على ذلك، التحديات الاقتصادية الناتجة عن تقلبات أسعار النفط قد تؤثر بشكل كبير على القدرة الشرائية للزوار وتؤثر على الميزانية المخصصة للسياحة. بالإضافة إلى ذلك، من الضروري أخذ العوامل الثقافية في الاعتبار عند التعامل مع المخاطر في هذا القطاع، حيث تتطلب بعض الممارسات السياحية احترام العادات والتقاليد المحلية. من خلال هذه العوامل، يتم تحديد الاستراتيجيات التي تتناسب مع السياق المحلي وتحدياته الخاصة (Alahmadi، 2022).

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

الفصل الثاني من الدراسة يشكل الركيزة الأساسية لفهم أبعاد موضوع البحث، حيث يتناول بشكل معمق العناصر النظرية التي ستساعد على تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية وأثرها على رضا وتجربة الزوار. يعد هذا الفصل بمثابة الإطار الفكري الذي يبني عليه الباحث تحليله، إذ يتضمن تحليلاً للمتغيرات التابعة والمستقلة التي ستتم دراستها، بالإضافة إلى مراجعة شاملة للدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فضلاً عن بناء الإطار النظري الذي سيتم استخدامه في تفسير البيانات وتحليل النتائج. سيكون لهذا الفصل دور كبير في تقديم الخلفية اللازمة للبحث وتوضيح العلاقة بين المفاهيم المتعددة التي يركز عليها البحث.

إن أهمية هذا الفصل تكمن في أنه سيوفر أساساً نظرياً متيناً لفهم كيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربة الزوار في المملكة العربية السعودية، من خلال تفاعل مختلف العوامل المؤثرة في قطاع السياحة والضيافة. على الرغم من أن استراتيجيات إدارة المخاطر تعد جزءاً أساسياً من عمليات أي مؤسسة سياحية، إلا أن فهم كيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على رضا الزوار يتطلب دراسة معمقة لهذه العلاقة في السياق السعودي.

في هذا الفصل، سيتم تحليل المتغيرات التي تعد جوهرية لفهم تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربة الزوار ورضاهم. هذه المتغيرات تنقسم إلى متغيرات مستقلة وأخرى تابعة. المتغيرات المستقلة تمثل العوامل التي يمكن التحكم فيها أو التأثير عليها من قبل المؤسسات السياحية، مثل استراتيجيات إدارة المخاطر نفسها، وهي تشمل التقنيات المستخدمة لتحديد المخاطر وتقييمها، وكذلك التدابير الوقائية والتكتيكيات المعتمدة لمواجهة الأزمات. أما المتغيرات التابعة فتتمثل في النتائج التي ستتحقق من هذه الاستراتيجيات، مثل رضا الزوار، جودة التجربة السياحية، والأمان. من خلال دراسة هذه المتغيرات، ستتمكن الدراسة من إظهار الروابط بين إدارة المخاطر وتطبيقاتها العملية في تحسين أو تدهور تجربة الزوار.

قسم آخر من هذا الفصل سيشمل استعراضاً شاملاً للدراسات السابقة ذات الصلة بإدارة المخاطر في السياحة والضيافة. تكمن أهمية هذه الدراسات في أنها تقدم لنا فكرة واضحة عن الأبحاث التي تم إجراؤها في هذا المجال، وتساعد في تحديد الثغرات التي قد تكون موجودة في الأدبيات الحالية، وهو ما سيساعد بدوره في تحديد الأسئلة البحثية وتوجيه الدراسة بشكل أفضل. سيُستعرض في هذا القسم عدد من الدراسات التي تناولت تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على

رضا الزوار في سياقات مشابهة، سواء في السياحة الدولية أو في السياحة داخل المملكة. هذا التناول سيتيح للباحث مقارنة النتائج المستخلصة من هذه الدراسات مع الواقع المحلي في المملكة، وبالتالي فهم أعمق للأثر المحتمل للاستراتيجيات السياحية في ظل الظروف المحلية.

علاوة على ذلك، سيتم تسليط الضوء على كيفية تعامل الدراسات السابقة مع التحديات والفرص التي يوفرها قطاع السياحة في المملكة العربية السعودية، لا سيما في ضوء رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى تعزيز القطاع السياحي وتنويع الاقتصاد.

الإطار النظري في هذا الفصل يعد من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدراسة في تفسير النتائج المتوقعة وتحليلها. يتناول هذا القسم النظريات المختلفة التي تتعلق بإدارة المخاطر في السياحة والضيافة، بدءًا من المفاهيم الأساسية لإدارة المخاطر وصولاً إلى النظريات المتقدمة التي تشرح كيفية تأثير إدارة المخاطر على رضا الزوار. سيتطرق الفصل إلى مجموعة من النظريات التي تناولت العلاقة بين المخاطر ورضا الزوار، مثل نظرية التحليل الكمي للمخاطر ونظرية التحكم بالمخاطر، وكذلك نظريات السلوك السياحي التي تدرس كيفية تفاعل الزوار مع استراتيجيات الأمان وإجراءات الطوارئ.

سيعتمد الإطار النظري على الربط بين استراتيجيات إدارة المخاطر والتأثيرات المترتبة على تجربة الزوار في وجهات سياحية معينة، موضحةً كيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على الانطباع العام للزوار وقراراتهم المستقبلية في العودة إلى الوجهة السياحية. من خلال هذا الإطار، سيقوم الباحث بتقديم تفسيرات علمية تتماشى مع الظروف المحلية، مما يمكن أن يعزز من تطوير سياسات سياحية فعالة.

إن هذا الفصل لا يعد مجرد خلفية نظرية، بل هو الخطوة الأولى نحو تحقيق الأهداف الأساسية للدراسة. من خلال توضيح المتغيرات المتعلقة بإدارة المخاطر ورضا الزوار، ومراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة، وبناء إطار نظري قوي، سيشكل هذا الفصل الأساس الذي تبنى عليه فرضيات البحث. سيساهم بشكل أساسي في تقديم فهم واضح للمشكلة البحثية، وبالتالي ضمان تحليلات دقيقة وموثوقة في الفصول اللاحقة. لا شك أن بناء هذا الفهم النظري الصحيح هو ما سيعزز من مصداقية النتائج ويضفي عليها طابعاً علمياً قوياً، مما يتيح للمؤسسات السياحية في المملكة العربية السعودية تطوير استراتيجيات محسنة لإدارة المخاطر وبالتالي تحسين تجربة الزوار.

المتغير التابع والمستقل

المتغيرات المستقلة والتابعة في الدراسة

المتغيرات المستقلة هي المتغيرات التي يتم التحكم فيها أو مراقبتها في الدراسة لاختبار تأثيراتها على المتغيرات التابعة. أما المتغيرات التابعة فهي تلك التي تُقاس أو تُحدد نتيجة للتغيرات في المتغيرات المستقلة. في سياق الدراسة التي تتناول استراتيجيات إدارة المخاطر، يمكن تحديد المتغير التابع كـ "استراتيجيات إدارة المخاطر"، في حين أن المتغيرات المستقلة تتكون من "معايير السلامة والأمان"، و "شعور الزوار بالأمان"، و "التعامل مع الأزمات". دعنا نناقش هذه المتغيرات بشيء من التفصيل.

المتغير التابع: استراتيجيات إدارة المخاطر

استراتيجيات إدارة المخاطر تشير إلى الأنشطة والتدابير التي تتخذها المنظمات أو المؤسسات لتحديد وتقييم المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من آثار هذه المخاطر أو التحكم فيها بشكل فعال. تعد هذه الاستراتيجيات جزءاً أساسياً في أي بيئة عمل أو منظمة تسعى للنجاح والاستدامة في ظل ظروف غير متوقعة أو خطر محتمل. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات التخطيط المسبق للطوارئ، وضع قواعد وإجراءات محددة، التدريب على التعامل مع المخاطر، والتأكد من وجود آليات فعالة لإدارة المخاطر.

عندما نقوم بتحديد "استراتيجيات إدارة المخاطر" كمتغير تابع في الدراسة، فإننا نركز على كيفية تأثير المتغيرات المستقلة مثل "معايير السلامة والأمان" أو "شعور الزوار بالأمان" على قدرة المنظمة أو المؤسسة في تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر. كما أن تأثير الأزمات وتفاعلات الأفراد معها يمكن أن يكون له دور كبير في تعزيز أو تقويض فعالية هذه الاستراتيجيات (Mizrak، 2024).

المتغيرات المستقلة:

1. معايير السلامة والأمان

معايير السلامة والأمان هي المعايير والسياسات التي تتبناها المؤسسات لضمان حماية الأفراد (سواء الموظفين أو الزوار) من المخاطر أو الأضرار. يشمل ذلك التدابير الوقائية، مثل وضع إشارات التحذير، تصميم المباني والبنية التحتية لتكون آمنة، وضمان التزام العاملين بالإجراءات المقررة لضمان السلامة.

فيما يتعلق بالدراسة، فإن معايير السلامة والأمان تعد من المتغيرات المستقلة لأنها تمثل مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على استراتيجيات إدارة المخاطر. على سبيل المثال، إذا كانت معايير السلامة والأمان في مؤسسة معينة مرتفعة، فقد تسهم في زيادة فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر، حيث سيصبح من السهل تحديد المخاطر المحتملة وتطبيق الحلول المناسبة بشكل استباقي. كما أن المؤسسات التي تتبنى معايير سلامة صارمة قد تواجه قلة في الحوادث والمخاطر المحتملة، مما يجعل من السهل وضع استراتيجيات فعالة (Majlingova، 2024).

2. شعور الزوار بالأمان

شعور الزوار بالأمان يعد من المتغيرات النفسية والاجتماعية التي تؤثر على كيفية استجابة الأفراد للمخاطر والتعامل معها. عندما يشعر الزوار بالأمان في بيئة معينة، فإن ذلك يقلل من احتمالية حدوث الذعر أو التصرفات غير المتوقعة أثناء الأزمات. وعليه، يتأثر مدى نجاح استراتيجيات إدارة المخاطر بشعور الأمان الذي يعيشه الزوار أو العملاء في تلك البيئة.

يؤثر شعور الزوار بالأمان على استراتيجيات إدارة المخاطر من خلال تقليل الحاجة إلى اتخاذ تدابير طارئة غير متوقعة أو غير مخطط لها. على سبيل المثال، إذا كانت المنظمة تضمن للأفراد بيئة آمنة ومؤمنة، فإن استراتيجيات إدارة المخاطر التي يتم تنفيذها قد تكون أكثر تنظيمًا وتركيزًا على الوقاية، بدلاً من استراتيجيات رد الفعل الطارئ. قد تشمل هذه الاستراتيجيات ضمان وجود طواقم أمنية مدربة، تركيب كاميرات مراقبة، وتوفير تدريب مستمر للزوار على كيفية التصرف في حالات الطوارئ (Haghani، 2023).

3. التعامل مع الأزمات

التعامل مع الأزمات يشير إلى كيفية استعداد وتفاعل المؤسسات مع الأحداث غير المتوقعة التي قد تؤثر على سير العمل أو سلامة الأفراد. يتضمن هذا العديد من الاستراتيجيات، مثل إدارة الأزمات، وخطط الطوارئ، واتخاذ قرارات سريعة وفعالة أثناء الأزمات.

يعتبر التعامل مع الأزمات من المتغيرات المستقلة التي تؤثر بشكل مباشر على استراتيجيات إدارة المخاطر. قدرة المؤسسة على التعامل مع الأزمات بفعالية تلعب دورًا حاسمًا في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر. المؤسسات التي تمتلك خططاً واضحة ومدروسة للتعامل مع الأزمات قد تتمكن من تخفيف آثار الأزمات وتقليل الأضرار بشكل كبير. في المقابل، المؤسسات التي تفتقر إلى استراتيجية مدروسة قد تجد نفسها في موقف صعب خلال الأزمات، مما يجعل من الصعب تنفيذ استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر.

مثلاً، إذا كانت المؤسسة تتمتع بخطة طوارئ قوية، فإن ذلك سيعزز فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر لأنه يمكنها التصرف بسرعة لمواجهة الأزمات، مثل الحوادث أو الكوارث، مما يقلل من تأثيرها على الأفراد والمنظمة نفسها (Bundy، 2016).

العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

العلاقة بين المتغيرات المستقلة (معايير السلامة والأمان، شعور الزوار بالأمان، والتعامل مع الأزمات) وبين المتغير التابع (استراتيجيات إدارة المخاطر) تعتمد على كيفية تأثير هذه المتغيرات على قدرة المنظمة في إدارة المخاطر بفعالية. على سبيل المثال، معايير السلامة والأمان العالية قد تسهم في الحد من المخاطر المحتملة وبالتالي تساعد في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر. نفس الشيء ينطبق على شعور الزوار بالأمان، حيث أن زيادة شعور الزوار بالأمان يمكن أن تؤدي إلى بيئة أقل توترًا وأكثر استقرارًا، مما يسهل تنفيذ استراتيجيات فعالة. من ناحية أخرى، التعامل الفعال مع الأزمات يسهم في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر من خلال القدرة على التفاعل بسرعة وفعالية مع المواقف غير المتوقعة (Durst، 2024).

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 للتحقيق 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 التنويع 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.

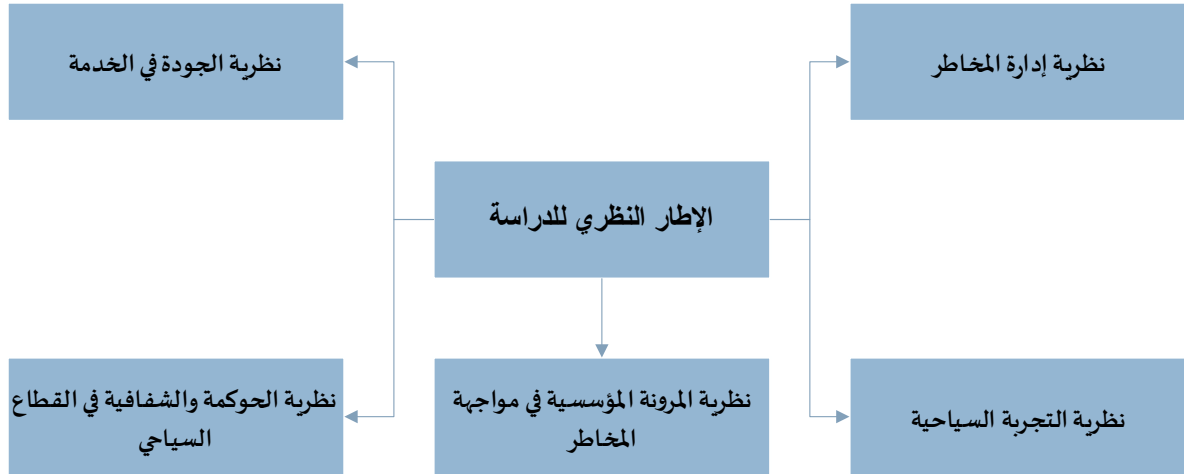
يتناول دراسة (Erdogan Ekiz، 2017) فهم مسارات التنمية السياحية في المملكة العربية السعودية. ويقدم في البداية نظرة عامة على الطلب على السياحة ويناقش العوامل الرئيسية التي تسهل التنمية السياحية. ويقيم التحديات التي تواجهها البلاد في تنمية السياحة، وخاصة صرامة نظام التأشيرات السياحية، وأنظمة النقل العام 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 (Damanhoury، 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.

الإطار النظري

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.



رسم توضيحي 1: الإطار النظري للدراسة

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 والضغوط 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، تركز 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.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

يشكل الفصل الثالث من الدراسة الركيزة التي يتم من خلالها تقديم المنهجية المتبعة في البحث، والتي ستساعد في تحقيق أهداف الدراسة المتعلقة بتحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية وأثرها على رضا وتجربة الزوار. يعد هذا الفصل بالغ الأهمية لأنه يوضح الأسس التي اعتمد عليها الباحث في جمع وتحليل البيانات، مما يعزز مصداقية وموثوقية نتائج الدراسة. في هذا الفصل، سيتم تناول الجوانب المنهجية التي توجه الدراسة في جمع البيانات وتحليلها، وتحديد المجتمع المستهدف، بالإضافة إلى عرض تفاصيل العينة المختارة وأساليب جمع البيانات المستخدمة. كما سيتطرق الفصل إلى الحدود التي تم تحديدها لهذه الدراسة، مما يساعد على توضيح نطاق البحث بشكل دقيق.

إن أهمية هذا الفصل تكمن في أنه يوفر للباحثين والممارسين في قطاع السياحة والضيافة إطارًا واضحًا لفهم كيفية إجراء البحث بشكل علمي ومنهجي، مع التركيز على الشفافية والموضوعية. من خلال تفصيل الخطوات والطرق المتبعة، يتمكن القارئ من فهم آلية تنفيذ البحث وسبل التأكد من صحة وموثوقية النتائج التي سيتم التوصل إليها. وعليه، فإن هذا الفصل يمثل خطوة أساسية في الطريق نحو تفسير وتحليل الظواهر المرتبطة بإدارة المخاطر ورضا الزوار في السياحة السعودية.

في هذا الفصل، سيتم تناول المنهجية التي اعتمدها الباحث في إجراء الدراسة، والتي تشمل الطرق البحثية التي تم استخدامها للوصول إلى الأهداف المقررة. سوف يتم شرح الأساليب التي تم اعتمادها في تصميم الدراسة، سواء كانت منهجًا كميًا أو منهجًا نوعيًا، أو منهجًا مدمجًا يجمع بين الطريقتين. سيتطرق الفصل أيضًا إلى كيفية اختيار الأدوات البحثية المناسبة مثل الاستبيانات والمقابلات، وكيفية تطويرها بحيث تلي متطلبات البحث وتناسب مع طبيعة الدراسة. كما سيتم تسليط الضوء على الطريقة التي سيتم بها تحليل البيانات، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة أو أساليب التحليل الموضوعي في حالة البيانات النوعية. هذا القسم سيكون حاسمًا في تحديد مدى قدرة البحث على الإجابة على الأسئلة البحثية وتقديم نتائج دقيقة وموثوقة.

يتمثل المجتمع البحثي في جميع الأفراد أو المؤسسات التي تتعلق بالدراسة وتكون جزءًا من الظاهرة التي تتم دراستها. في هذه الدراسة، سيتم تحديد المجتمع المستهدف، والذي يشمل الجهات التي تعمل في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى الزوار الذين يتلقون الخدمات السياحية في هذه المنشآت. سيتم شرح كيفية تحديد

هذا المجتمع وكيفية اختيار عينة تمثيلية منه لضمان أن النتائج المستخلصة تعكس الواقع بشكل دقيق. من خلال هذا الشرح، سيتمكن الباحث من توضيح لماذا تم اختيار هذا المجتمع بعينه وكيف يتناسب مع أهداف الدراسة.

تحديد حجم العينة من النقاط المهمة التي سَتُناقش في هذا الفصل، حيث سيتم تحديد العوامل التي تحدد حجم العينة المناسب للدراسة. سوف يتم توضيح المعايير التي تم استخدامها لاختيار العينة، مثل حجم المجتمع المستهدف وطبيعة البيانات المطلوبة، بالإضافة إلى التوازن بين الجوانب العملية مثل الوقت والموارد المتاحة من جهة والجانب العلمي من جهة أخرى. سيتناول الفصل أيضًا كيفية حساب حجم العينة باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لضمان أن العينة المختارة ستكون ممثلة وموثوقة. كما سيتم توضيح أي محددات قد تؤثر في حجم العينة، مثل صعوبة الوصول إلى بعض الجهات أو الزوار، وكيفية التعامل مع هذه التحديات.

في هذا الجزء من الفصل، سيتم استعراض الخطوات المتبعة في جمع البيانات التي تدعم البحث، حيث سيتم شرح الأدوات التي استخدمها الباحث في جمع المعلومات من المجتمع المستهدف. تشمل هذه الأدوات الاستبيانات التي سيتم توزيعها على الزوار أو موظفي الفنادق والمرافق السياحية، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية أو الجماعية التي سيتم إجراؤها مع أصحاب القرار في قطاع السياحة والضيافة. سيتم شرح كيفية تصميم الأسئلة التي تتماشى مع أهداف الدراسة، وكذلك كيفية توزيع الاستبيانات أو إجراء المقابلات لضمان جمع بيانات موثوقة. في هذا السياق، سيعطى الاهتمام اللازم لكيفية التعامل مع البيانات التي تم جمعها، والتأكد من دقتها، من خلال عمليات تدقيق وتفحص لضمان صحتها.

ستتم مناقشة الحدود التي تم وضعها للدراسة في هذا الفصل، حيث سيتم توضيح نطاق البحث، سواء من حيث المواقع الجغرافية المستهدفة أو الفئة المستهدفة من الزوار والمرافق السياحية. بالإضافة إلى ذلك، سيتم شرح أي قيود قد تؤثر على قدرة الباحث في الحصول على بيانات أو الوصول إلى بعض الفئات من المجتمع المستهدف. تشمل هذه الحدود أي قيود زمنية، موارد محدودة، أو صعوبات قد تواجه الباحث في عملية جمع البيانات أو تحليلها. فهم هذه الحدود يساعد في توضيح نطاق الدراسة ويساهم في تحديد مدى قابلية تعميم النتائج المستخلصة. من خلال هذا العرض، سيكون من السهل فهم نطاق البحث وحدوده، وبالتالي التأكد من أن أي استنتاجات يتم الوصول إليها تكون متوافقة مع المتغيرات التي تمت دراستها.

تتمثل أهمية هذا الفصل في أنه يوفر إطارًا شفافًا يوضح كيفية إجراء البحث بشكل منهجي وموضوعي، مما يتيح للباحثين الآخرين إعادة تنفيذ الدراسة أو تطبيق نفس المنهجية في سياقات أخرى. كما يُعتبر هذا الفصل أساسًا في بناء مصداقية البحث، حيث يعكس الطريقة العلمية التي تم اتباعها في جمع وتحليل البيانات، مما يعزز من موثوقية النتائج ويعطي دلالة قوية على جودة البحث. من خلال الشرح التفصيلي لمنهجية البحث، المجتمع المستهدف، حجم العينة، خطوات جمع البيانات وحدود الدراسة، يوفر الفصل الأدوات اللازمة لفهم كيفية جمع وتفسير البيانات التي تم الحصول عليها.

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 تركز 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. سيضمن 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 الـ 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.

مجتمع البحث

مجتمع البحث في أي دراسة هو مجموعة الأفراد أو الكيانات التي تتعلق بالموضوع قيد الدراسة والتي يتم جمع البيانات منها أو تحديدها كجزء من التحليل العلمي. وفي هذا السياق، يرتبط المجتمع موضوع الدراسة بـ"تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية وأثرها على رضا وتجربة الزوار". سنقوم في هذا الجزء بتوضيح مفهوم "مجتمع البحث"، وكذلك خصائصه ومكوناته الأساسية التي تخص قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية، وأهمية تحليل هذا المجتمع لفهم تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربة الزوار ورضاهم.

- تعريف المجتمع في سياق البحث

في هذه الدراسة، مجتمع البحث يتكون من جميع الأفراد والمؤسسات التي تؤثر أو تتأثر باستراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة. هذا يشمل مجموعة من المشاركين الذين يمثلون الزوار الذين يتعاملون مع هذه المنشآت السياحية والضيافية، بالإضافة إلى المؤسسات السياحية والفندقية نفسها، مثل الفنادق، المنتجعات، شركات السياحة، والمتنزهات الترفيهية، وغيرها من الأماكن التي تقدم خدمات سياحية أو ضيافة في المملكة العربية السعودية. يتنوع مجتمع البحث في هذه الدراسة ليشمل كل من الزوار الذين يختبرون البيئة السياحية، والعاملين في تلك المنشآت الذين يساهمون في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر، والمنظمات السياحية التي تطبق هذه الاستراتيجيات. كما أنه يشمل الخبراء في مجال السياحة والضيافة الذين يمتلكون رؤى معمقة حول كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في القطاع.

- خصائص المجتمع المستهدف

الزوار يمثلون جزءًا أساسيًا من مجتمع البحث، وهم الأفراد الذين يزورون المملكة العربية السعودية للاستفادة من الأنشطة السياحية والضيافية التي تقدمها المنشآت السياحية. هؤلاء الزوار يمكن أن يكونوا من داخل المملكة أو من خارجها، ويشملون مجموعة متنوعة من الجنسيات والاهتمامات السياحية. من المهم في هذا السياق أن يتم دراسة كيف تؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربة الزوار، سواء كان ذلك في مجال الأمان، الصحة، أو التعامل مع الأزمات التي قد تواجههم خلال إقامتهم.

الزوار يساهمون في تقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر من خلال ملاحظاتهم وتجاربهم المباشرة في المواقع السياحية. وتؤثر هذه الاستراتيجيات بشكل كبير على رضاهم وتجربتهم بشكل عام، حيث أن أي خطأ في التعامل مع المخاطر قد يؤدي إلى تداعيات سلبية على مشاعر الزوار وقدرتهم على التمتع بتجربتهم.

العاملون في هذا القطاع يشملون كل من يعملون في الفنادق، شركات السياحة، المطاعم، المتنزهات، والمرافق السياحية الأخرى. هؤلاء الأفراد هم من يطبقون استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل عملي في مواقعهم اليومية. يشمل ذلك تقديم التدريب على كيفية التصرف في حالة حدوث مخاطر أو أزمات، وكذلك توفير الأدوات والتقنيات التي تساعد في التعامل مع المخاطر بشكل فعال.

فهمهم لاحتياجات الزوار، وحسبهم الأمني، وقدرتهم على التفاعل مع الظروف الطارئة هو جزء لا يتجزأ من نجاح استراتيجيات إدارة المخاطر. كما أن قدرة العاملين على تحسين مستوى الأمان والتعامل مع المخاطر المحتملة تؤثر بشكل مباشر على جودة تجربة الزوار ورضاهم.

المؤسسات السياحية والضيافة تمثل الفئة التي تطبق استراتيجيات إدارة المخاطر على أرض الواقع، وتبني البيئة المناسبة لتقديم خدمات سياحية آمنة وموثوقة. هذه المؤسسات تشمل الفنادق، المتنزهات الترفيهية، شركات السياحة، شركات النقل السياحي، والمرافق التي تستقطب الزوار والسياح.

إن استراتيجيات إدارة المخاطر في هذه المؤسسات تتنوع من حيث طبيعتها ومدى تعقيدها، من إدارة المخاطر الصحية والسلامة العامة، إلى التخطيط للطوارئ وحالات الأزمات. هذه الاستراتيجيات لا تقتصر على الجوانب التقنية فحسب، بل تشمل أيضًا التنسيق بين مختلف الأطراف المعنية، بما في ذلك الحكومات المحلية، والهيئات التنظيمية، ومقدمي

الخدمات.

في المملكة العربية السعودية، تلعب الهيئات الحكومية دورًا مهمًا في وضع السياسات والإرشادات التي تحدد استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة. هذه الهيئات تشمل وزارة السياحة، وزارة الصحة، الهيئة العامة للطيران المدني، وغيرها من المؤسسات المعنية بتنظيم القطاع السياحي وضمان السلامة والأمان في المنشآت السياحية.

الهيئات الحكومية تضع المعايير والقوانين التي يجب أن تتبعها المؤسسات في هذا القطاع لضمان تقديم بيئة سياحية آمنة للزوار. تشمل هذه السياسات إجراءات الأمن والسلامة، إدارة الأزمات، تدابير الصحة العامة، وكل ذلك يؤثر بشكل مباشر على كيفية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر في القطاع السياحي.

تحليل هذا المجتمع يُعد أمرًا بالغ الأهمية لفهم مدى تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربة الزوار ورضاهم. فكل فئة من هذا المجتمع تلعب دورًا مهمًا في كيفية تطبيق هذه الاستراتيجيات بشكل فعال. على سبيل المثال، الزوار يمكنهم تقديم تعليقات وملاحظات تساعد في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر، في حين أن العاملين في المؤسسات السياحية هم من يطبقون هذه الاستراتيجيات بشكل مباشر على أرض الواقع.

إن الهيئات الحكومية تلعب دورًا في التأكد من أن معايير السلامة والأمان تتوافق مع أفضل الممارسات العالمية، مما يساهم في تحسين تجربة الزوار. ولذا فإن أي دراسة تهدف إلى تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة يجب أن تأخذ في الاعتبار التفاعل بين هذه المكونات المختلفة وتأثيراتها المتبادلة.

محددات حجم العينة

تحديد حجم العينة هو أحد العوامل الأساسية التي تحدد مدى دقة وموثوقية النتائج التي يتم التوصل إليها في أي دراسة. وفي الدراسة المعنية بـ"تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية"، هناك العديد من المحددات التي تؤثر في حجم العينة الذي سيتم اختياره لإجراء البحث. تعتمد هذه المحددات على عدة عوامل رئيسية، منها طبيعة المجتمع المستهدف، منهجية البحث، القيود الزمنية والموارد المتاحة، وأخيرًا قوة التحليل الإحصائي المطلوب.

1. طبيعة المجتمع المستهدف

يعتبر طبيعة المجتمع المستهدف من أهم العوامل التي تؤثر بشكل كبير في تحديد حجم العينة. في هذه الدراسة، يتكون المجتمع المستهدف من الزوار والسياح الذين يزورون المملكة العربية السعودية للتمتع بالخدمات السياحية والضيافية، بالإضافة إلى العاملين في المنشآت السياحية المختلفة. يتمثل الزوار في الجنسيات المختلفة سواء كانوا محليين أو دوليين، ويختلفون في أعمارهم وتفضيلاتهم. وبالتالي، لتغطية هذه التنوعات، يتطلب الأمر اختيار عينة كبيرة بما يكفي لتمثيل الفئات المختلفة في المجتمع.

كما يتطلب الأمر أخذ عينات من المؤسسات السياحية والضيافية مثل الفنادق، شركات السياحة، والمنتجعات، حيث أن هذه المؤسسات تلعب دورًا محوريًا في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر. لذا، يتوجب تمثيل جميع أنواع المؤسسات السياحية في العينة، سواء كانت صغيرة أو كبيرة، وفي مختلف المناطق السياحية داخل المملكة.

2. منهجية البحث وأسلوب جمع البيانات

تتوقف منهجية البحث المتبعة على الطريقة التي سيتم بها جمع البيانات، مما يؤثر بشكل مباشر على حجم العينة. إذا كانت الدراسة تعتمد على الأساليب الكمية مثل الاستبيانات أو الاستطلاعات، فإن حجم العينة سيكون أكبر، حيث يتطلب الأمر جمع بيانات من عدد كبير من المشاركين لتحقيق تمثيل دقيق وموثوق للمجتمع المستهدف. وفي هذه الحالة، ينبغي أن يكون حجم العينة كبيرًا بما يكفي لضمان الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها على المجتمع بأكمله.

على العكس، إذا كانت الدراسة تعتمد على الأساليب النوعية مثل المقابلات المتعمقة أو مجموعات النقاش، فإن حجم العينة سيكون أصغر لأن الهدف هو الحصول على رؤى معمقة من مجموعة محدودة من المشاركين. لكن رغم صغر الحجم، يجب أن تكون العينة ممثلة لمجموعة متنوعة من الخبرات والآراء المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع السياحي.

3. القيود الزمنية والموارد المتاحة

من العوامل التي قد تؤثر بشكل كبير في حجم العينة هي القيود الزمنية والموارد المتاحة. إذا كانت الدراسة تتم في إطار زمني محدود، قد يكون من الصعب جمع بيانات من عينة كبيرة، مما يفرض تقليص حجم العينة أو تخصيص وقت إضافي لجمع البيانات من فئات معينة فقط.

بالإضافة إلى ذلك، فإن الموارد المالية المتاحة للدراسة قد تقيّد حجم العينة. على سبيل المثال، إذا كانت الدراسة تتطلب زيارة مواقع متعددة أو إجراء مقابلات مع مجموعة كبيرة من الزوار والعاملين في المنشآت السياحية، فإن هذه العمليات ستطلب ميزانية أكبر. لذا، قد يضطر الباحثون إلى تقليص العينة لتحقيق توازن بين دقة البيانات المتوفرة والموارد المتاحة.

4. قوة التحليل الإحصائي ومستوى الثقة

يعد قوة التحليل الإحصائي أحد المحددات الرئيسية التي تؤثر في حجم العينة. في حالة أن الدراسة تستهدف استخدام أساليب إحصائية متقدمة مثل التحليل العاملي أو الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات، فإن حجم العينة يجب أن يكون كبيرًا بما يكفي لتوفير دقة إحصائية عالية. يعتمد التحليل الإحصائي بشكل كبير على حجم العينة لأنه كلما زاد حجم العينة، زادت دقة النتائج وقل الهامش الخطأ.

كما إن مستوى الثقة الذي يسعى الباحثون لتحقيقه في نتائجهم يتطلب أيضًا تحديد حجم العينة بشكل دقيق. على سبيل المثال، إذا كان الباحثون يهدفون إلى الحصول على مستوى ثقة يصل إلى 95% مع هامش خطأ أقل من 5%، فإنه يجب أن يكون حجم العينة أكبر. لذلك، يجب حساب حجم العينة استنادًا إلى هذه المعايير الإحصائية لتأكيد صحة النتائج.

5. التنوع في البيانات وتوزيع العينة

تحتاج الدراسة إلى تمثيل عينة متنوعة تعكس التنوع الجغرافي والثقافي للمجتمع السياحي في المملكة العربية السعودية. تتنوع مناطق المملكة بشكل كبير في الأنشطة السياحية التي تقدمها، مثل مكة المكرمة والمدينة المنورة كمناطق سياحية دينية، إلى مدن مثل الرياض وجدة التي تشهد أنشطة سياحية ترفيهية وتجارية. لذا، يجب أن تكون العينة تمثيلية لهذه المناطق المختلفة لضمان شمولية البيانات التي سيتم جمعها.

بالإضافة إلى التنوع الجغرافي، ينبغي أن يتم تمثيل العينة لأنواع المختلفة من السياحة مثل السياحة الدينية والسياحة الترفيهية والسياحة الثقافية، لأن كل نوع من هذه الأنواع قد يتطلب استراتيجيات إدارة مخاطر مختلفة. هذا التنوع يعزز من قوة الدراسة ويسهم في الحصول على نتائج قابلة للتعميم عبر القطاع السياحي بأكمله.

6. التمثيل الإحصائي للجنسيات والخلفيات الثقافية

بما أن المملكة العربية السعودية تعتبر وجهة سياحية دولية، يجب أن يعكس حجم العينة تنوع الجنسيات والخلفيات الثقافية للزوار. قد يختلف تصور الأمان والتعامل مع المخاطر بشكل كبير بين الزوار المحليين والدوليين بناءً على خلفياتهم الثقافية وتجاربهم السابقة.

عليه، يجب أن يتضمن حجم العينة تمثيلاً متوازناً بين الزوار المحليين والدوليين لضمان أن تكون البيانات شاملة. على سبيل المثال، يمكن أن يختلف تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على الزوار المحليين مقارنة بالزوار الدوليين الذين قد يكون لديهم معايير أمان مختلفة استناداً إلى تجاربهم في دولهم الأصلية. لذلك، يجب أن يراعي الباحثون هذه الاختلافات الثقافية عند تحديد حجم العينة.

خطوات جمع البيانات

تُعد عملية جمع البيانات واحدة من أهم الخطوات في أي دراسة بحثية، حيث تؤثر بشكل مباشر على نتائج الدراسة وموثوقيتها. في سياق دراسة "تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية"، يعتبر جمع البيانات خطوة حاسمة لفهم العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر وتجارب الزوار في القطاع السياحي. يتم جمع البيانات باستخدام أدوات متعددة تهدف إلى التوصل إلى استنتاجات دقيقة يمكن تعميمها على المجتمع المستهدف. تتضمن هذه العملية عدة مراحل مترابطة، سنتناولها بالتفصيل في هذه الفقرات.

1. تحديد أهداف جمع البيانات والمتغيرات الرئيسية

قبل بدء عملية جمع البيانات، يجب أن يكون هناك تحديد دقيق لأهداف البحث والمتغيرات التي سيتم قياسها. في هذه الدراسة، يهدف الباحثون إلى تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في القطاع السياحي السعودي وفحص تأثيرها على رضا الزوار وتجربتهم. لضمان الحصول على بيانات دقيقة، يجب أن يتعرف الباحثون على المتغيرات الأساسية التي ترتبط بها هذه الأهداف. تشمل هذه المتغيرات: استراتيجيات إدارة المخاطر، معايير السلامة والأمان في المنشآت السياحية، شعور الزوار بالأمان، وكذلك كيفية تعامل هذه المنشآت مع الأزمات. تحديد هذه المتغيرات بدقة يساعد في اختيار الأدوات الصحيحة لجمع البيانات بشكل يحقق أهداف الدراسة.

2. اختيار أدوات جمع البيانات المناسبة

بعد تحديد الأهداف والمتغيرات، يتعين على الباحثين اختيار أدوات جمع البيانات الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف البحث. في هذه الدراسة، يمكن استخدام عدة أدوات لجمع البيانات مثل الاستبيانات، المقابلات، والملاحظة الميدانية.

الاستبيانات تُعد أداة فعالة لجمع البيانات الكمية، إذ تساعد في جمع معلومات من عينة واسعة من الزوار والعاملين في المنشآت السياحية. يتم تصميم الاستبيانات بعناية بحيث تحتوي على أسئلة محددة تتعلق باستراتيجيات إدارة المخاطر ومدى رضا الزوار عن الإجراءات المتبعة في تلك المنشآت.

أما المقابلات فهي أداة مهمة لجمع بيانات نوعية أكثر عمقاً من المديرين والموظفين في المنشآت السياحية، حيث يمكن من خلال المقابلات التحدث عن تفاصيل استراتيجيات إدارة المخاطر والتعامل مع الأزمات بشكل شخصي. الملاحظة الميدانية، من ناحية أخرى، تتيح للباحثين مراقبة كيفية تطبيق الإجراءات على أرض الواقع في المواقع السياحية وتوثيق مدى تطبيق معايير الأمان.

3. تحديد العينة المستهدفة

اختيار العينة المستهدفة هو جزء أساسي في عملية جمع البيانات، إذ يجب أن تكون العينة تمثيلية للقطاع السياحي في المملكة العربية السعودية. في هذه الدراسة، يتم استهداف زوار المنشآت السياحية، سواء المحليين أو الدوليين، بالإضافة إلى العاملين في المنشآت نفسها. على سبيل المثال، يتعين على الباحثين اختيار عينة متنوعة من الزوار بما في ذلك مختلف الأعمار والجنسيات. من ناحية أخرى، من الضروري أن تضم العينة مجموعة من المنشآت السياحية المختلفة، مثل الفنادق، المنتجعات، الشركات السياحية، وغيرها من الأماكن السياحية التي تشهد زيارات كبيرة.

من خلال اختيار هذه العينة المتنوعة، يمكن ضمان الحصول على بيانات شاملة وموثوقة تعكس التجارب المختلفة للزوار وكذلك استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في مختلف أنواع المنشآت السياحية.

4. تصميم أدوات جمع البيانات وتنفيذها

في هذه المرحلة، يتم تصميم أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات والمقابلات بشكل دقيق. تصميم الاستبيانات يتطلب التفكير بعناية في الأسئلة التي سيتم طرحها. يجب أن تكون الأسئلة واضحة وتغطي كافة جوانب الموضوع محل الدراسة.

تشمل الأسئلة المتعلقة باستراتيجيات إدارة المخاطر، مثل الإجراءات الوقائية المتبعة في المنشآت السياحية، وكذلك مدى شعور الزوار بالأمان أثناء إقامتهم.

بالنسبة للمقابلات، يتم تحديد أسئلة مفتوحة تتيح للمشاركين (مثل مديري المنشآت السياحية) تقديم رؤاهم وتفاصيلهم حول كيفية إدارة المخاطر في منشآتهم. الهدف من هذه المقابلات هو فهم التحديات التي تواجهها المنشآت السياحية وكيفية تعاملها مع الأزمات والأحداث غير المتوقعة.

عند تنفيذ الاستبيانات، قد يتم توزيعها إلكترونياً أو ورقياً على الزوار والعاملين في المنشآت السياحية. في بعض الحالات، يمكن إجراء المقابلات وجهاً لوجه أو عبر الهاتف مع موظفي المنشآت.

5. جمع البيانات الميدانية

بعد تجهيز أدوات جمع البيانات، تبدأ عملية جمع البيانات الميدانية، وهي المرحلة التي يتم فيها توزيع الاستبيانات على الزوار وتنفيذ المقابلات مع المشاركين المستهدفين. خلال هذه المرحلة، من المهم أن يتم التنسيق مع المنشآت السياحية المعنية لضمان التعاون في توزيع الاستبيانات وإجراء المقابلات.

من خلال جمع البيانات، ينبغي أن يراعي الباحثون تنوع العينة في جمع البيانات، بحيث يتم تمثيل الزوار المحليين والدوليين من مختلف الخلفيات الثقافية والجغرافية. كما يجب أن يشمل جمع البيانات العديد من المنشآت السياحية في مناطق مختلفة، بما في ذلك المناطق الدينية والسياحية الأخرى.

6. تحليل البيانات

بمجرد الانتهاء من جمع البيانات، تبدأ عملية تحليل البيانات. في هذه المرحلة، يتم فحص البيانات المستخلصة من الاستبيانات والمقابلات لتحديد الأنماط والتوجهات. يتم استخدام الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات الكمية التي تم جمعها من الاستبيانات، مثل التحليل التكراري واختبارات الفرضيات لقياس علاقة استراتيجيات إدارة المخاطر بتجربة الزوار.

أما البيانات النوعية التي تم جمعها من المقابلات، فيتم ترميزها وتحليلها لتحديد المواضيع الرئيسية التي تتعلق بكيفية تعامل المنشآت مع المخاطر والأزمات. يمكن أن تساعد هذه التحليلات في تقديم رؤى معمقة حول العوامل التي تؤثر في رضا الزوار بشكل خاص في ما يتعلق بالأمان وإدارة المخاطر.

7. مراجعة البيانات وتقييم النتائج

بعد تحليل البيانات، يجب على الباحثين مراجعة النتائج للتأكد من دقتها وموثوقيتها. إذا كانت هناك أي مشكلات في البيانات أو إذا كانت بعض الإجابات غير واضحة أو متناقضة، قد يتطلب الأمر جمع بيانات إضافية أو تعديل الأسئلة التي لم تكن فعالة في جمع المعلومات المطلوبة. من خلال هذه المراجعة الدقيقة، يمكن ضمان أن البيانات المستخلصة قابلة للتعميم وأنها تعكس واقع استراتيجيات إدارة المخاطر في القطاع السياحي السعودي وتأثيرها على رضا الزوار وتجربتهم.

حدود البحث

- 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، والمنجعات، 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.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يشكل الفصل الرابع من هذه الدراسة المرحلة الحاسمة التي تعتمد على تحليل البيانات التي تم جمعها خلال مرحلة البحث الميداني. في هذا الفصل، سيتم استعراض النتائج التي تم التوصل إليها بناءً على تحليل البيانات، وتقديم التفسير العلمي لهذه النتائج في سياق موضوع الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً للتوصيات التي قد تساهم في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية، بناءً على ما أظهرته نتائج التحليل. يشكل هذا الفصل نقطة الوصل بين البيانات التي تم جمعها وأدوات التحليل التي تم تطبيقها، وبين القرارات الموصى بها لتحسين فعالية الاستراتيجيات السياحية وزيادة رضا الزوار.

إن أهمية هذا الفصل لا تقتصر على تقديم النتائج والتحليل فحسب، بل تتعداها إلى تفسير هذه النتائج في سياق السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية. من خلال هذا الفصل، سيتاح للباحث تقديم إجابات على الأسئلة البحثية التي كانت قد أُثيرت في الفصول السابقة. كما سيوفر هذا الفصل القاعدة النظرية والعملية اللازمة للمؤسسات السياحية والضيافة في المملكة لتطوير استراتيجيات فعالة لمواجهة المخاطر وتعزيز تجربة الزوار.

أحد الأهداف الرئيسية لهذا الفصل هو تقديم تحليل شامل للبيانات التي تم جمعها من المجتمع المستهدف في البحث. سيكون تحليل البيانات خطوة جوهرية لفهم العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر ورضا الزوار في قطاع السياحة والضيافة. في هذا السياق، سيقوم الباحث باستخدام الأدوات الإحصائية أو الأساليب المناسبة لتحليل البيانات الكمية أو النوعية المتاحة، بما يضمن استخراج نتائج دقيقة وموثوقة. أهمية هذا التحليل تكمن في أنه يمكن من تحويل البيانات الأولية إلى معلومات ذات قيمة، مما يساعد في استخلاص النتائج التي تدعم أو تنقض الفرضيات البحثية. كما أنه سيظهر مدى تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تجربة الزوار في المملكة، مما يفتح المجال لفهم أعمق لكيفية تحسين هذه الاستراتيجيات.

عرض النتائج في هذا الفصل سيكون المحور الذي سيتناول النتائج التي تم التوصل إليها بناءً على تحليل البيانات. ستم مقارنة هذه النتائج مع الفرضيات التي تم وضعها في الفصول السابقة، كما سيتم تفسير كيف تتوافق هذه النتائج مع الأبحاث والدراسات السابقة التي تم استعراضها في الفصل الثاني. في هذا الجزء من الفصل، سيتم تقديم نتائج مفسرة تتعلق بكيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على رضا الزوار، وتحليل جوانب المخاطر التي تؤثر بشكل مباشر أو غير

مباشر على تجربة الزوار في قطاع السياحة والضيافة. عرض هذه النتائج بشكل دقيق سيعزز من مصداقية الدراسة ويسهم في بناء صورة واضحة عن الآثار العملية لاستراتيجيات إدارة المخاطر في القطاع السياحي في المملكة.

بناءً على النتائج التي سيتم التوصل إليها، سيقدم الفصل الرابع أيضًا التوصيات العملية التي من شأنها أن تساعد المؤسسات السياحية والضيافة في المملكة على تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لإدارة المخاطر. ستتركز هذه التوصيات على كيفية تحسين استجابة القطاع السياحي للمخاطر التي قد تواجهه، سواء كانت هذه المخاطر صحية، بيئية، اقتصادية، أو أمنية، وكيفية تطبيق تدابير للحد من هذه المخاطر مع ضمان تحسين تجربة الزوار. التوصيات ستكون مستندة إلى البيانات المتحصل عليها من البحث، وستسعى إلى توفير حلول عملية وقابلة للتنفيذ بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 الهادفة إلى تعزيز قطاع السياحة. سيعكس هذا الجزء من الفصل دور الدراسة في تقديم إسهامات ملموسة في تطوير سياسات سياحية مبتكرة وأمنة.

يمثل الفصل الرابع الجزء الذي يحول فيه البحث من مرحلة جمع البيانات وتحليلها إلى تطبيقات عملية يمكن أن تكون لها آثار إيجابية على القطاع السياحي والضيافة في المملكة. من خلال هذا الفصل، يتمكن الباحث من تقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر في تحسين أو تقليص التأثيرات السلبية على تجربة الزوار، كما سيتم عرض الحلول التي من شأنها تعزيز هذه الاستراتيجيات. أهمية هذا الفصل تكمن في كونه يقدم الإجابات الواقعية بناءً على البيانات المتاحة، ويعزز من قدرة المؤسسات السياحية على اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة لتحسين أدائها.

من خلال تقديم التحليل المناسب للبيانات، وعرض النتائج بدقة، وتقديم توصيات مدروسة، يساعد هذا الفصل في تحقيق التوازن بين النظرية والتطبيق. كما يمثل أساسًا عمليًا يمكن أن يتم الاستناد إليه عند وضع استراتيجيات جديدة في مجال السياحة والضيافة. كما أن التوصيات التي سيتم تقديمها ستساعد الجهات المعنية على تحديد مجالات التحسين وتوجيه سياساتها المستقبلية نحو تحقيق أعلى مستويات رضا الزوار وتحقيق تجربة سياحية آمنة ومتميزة.

تحليل البيانات

• الوصف الإحصائي للبيانات

الوصف الإحصائي للبيانات هو عملية تلخيص وتحليل البيانات باستخدام مقاييس إحصائية متنوعة، بهدف تقديم صورة واضحة وشاملة حول خصائص البيانات المجمعة. يشمل ذلك استخدام مقاييس مثل المتوسط الحسابي، الوسيط، الانحراف المعياري، والمدى، بالإضافة إلى الرسم البياني والتمثيلات الرسومية الأخرى التي تساعد على فهم توزيع البيانات. يهدف الوصف الإحصائي إلى تبسيط وتحليل البيانات المعقدة بشكل يسهل على الباحثين والمهتمين تفسيرها واستخلاص استنتاجات دقيقة.

- الأهمية العلمية:

يُعد الوصف الإحصائي أداة أساسية في العديد من المجالات العلمية والبحثية، حيث يوفر أساساً لفهم البيانات وتحليل الظواهر التي يتم دراستها. من خلال استخدامه، يمكن للباحثين تحديد الاتجاهات والأنماط في البيانات، واكتشاف القيم المتطرفة أو الشاذة، وبالتالي تحسين دقة النتائج المستخلصة. كما يساعد الوصف الإحصائي في اتخاذ قرارات علمية مبنية على بيانات ملموسة، مما يعزز من موثوقية الدراسات والأبحاث ويزيد من قدرتها على تقديم حلول واقعية وفعالة (Kotronoulas، 2023).

Statistics						
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Std. Deviation	N	
					Valid	
0.370	-1.393	0.186	-0.069	1.462	170	العمر
0.370	-0.716	0.186	-0.725	0.528	170	الجنس
0.370	-1.259	0.186	0.118	1.483	170	الدرجة العلمية
0.370	-1.240	0.186	-0.136	1.390	170	تعتمد المنشآت السياحية والفندقية في المملكة على خطط واضحة لإدارة المخاطر.
0.370	-1.118	0.186	-0.184	1.422	170	توجد إجراءات وقائية لتقليل المخاطر التشغيلية في قطاع الضيافة.
0.370	-1.272	0.186	-0.247	1.443	170	يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع المخاطر المحتملة.
0.370	-0.975	0.186	-0.216	1.390	170	تلتزم المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن لحماية الزوار.

0.370	-1.143	0.186	-0.250	1.459	170	يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر في القطاع.
0.370	-1.120	0.186	-0.181	1.419	170	يشعر الزوار بالأمان والراحة عند زيارة المنشآت السياحية في المملكة.
0.370	-1.066	0.186	-0.071	1.404	170	تؤثر جودة إجراءات السلامة في الفنادق والمواقع السياحية على رضا الزوار.
0.370	-1.035	0.186	-0.226	1.396	170	يتم التعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية للحفاظ على تجربة زوار إيجابية.
0.370	-1.020	0.186	-0.115	1.433	170	تساهم خطط الطوارئ والاستجابة السريعة في تعزيز ثقة الزوار.
0.370	-1.066	0.186	-0.155	1.353	170	تؤدي استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إلى تحسين سمعة الوجهات السياحية السعودية.
0.370	-1.029	0.186	-0.146	1.412	170	قد تؤثر المخاطر الصحية (مثل الأوبئة) على قرار الزوار بالسفر إلى المملكة.
0.370	-1.188	0.186	-0.134	1.443	170	تؤثر المخاطر الأمنية على استقطاب السياح الأجانب والمحليين.
0.370	-1.055	0.186	-0.165	1.392	170	تواجه المنشآت السياحية تحديات في التعامل مع الكوارث الطبيعية.
0.370	-0.920	0.186	-0.080	1.332	170	يؤثر ضعف إدارة المخاطر على ولاء الزوار واستعدادهم للعودة مجدداً.
0.370	-1.185	0.186	-0.126	1.383	170	تؤدي المخاطر المالية والاقتصادية إلى تذبذب مستوى الخدمات السياحية.
0.370	-1.075	0.186	-0.115	1.427	170	تسهم استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة استثمارات القطاع السياحي.
0.370	-1.124	0.186	-0.225	1.400	170	يساعد تحسين إدارة المخاطر في تعزيز تنافسية المملكة كوجهة سياحية عالمية.
0.370	-1.208	0.186	-0.117	1.460	170	يتم الاستفادة من التجارب الدولية في تطوير سياسات إدارة المخاطر في المملكة.
0.370	-1.104	0.186	0.003	1.360	170	هناك تنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لإدارة الأزمات بفعالية.
0.370	-1.091	0.186	-0.081	1.337	170	تساهم حملات التوعية والإرشادات في تقليل

						تأثير المخاطر على تجربة الزوار.
--	--	--	--	--	--	------------------------------------

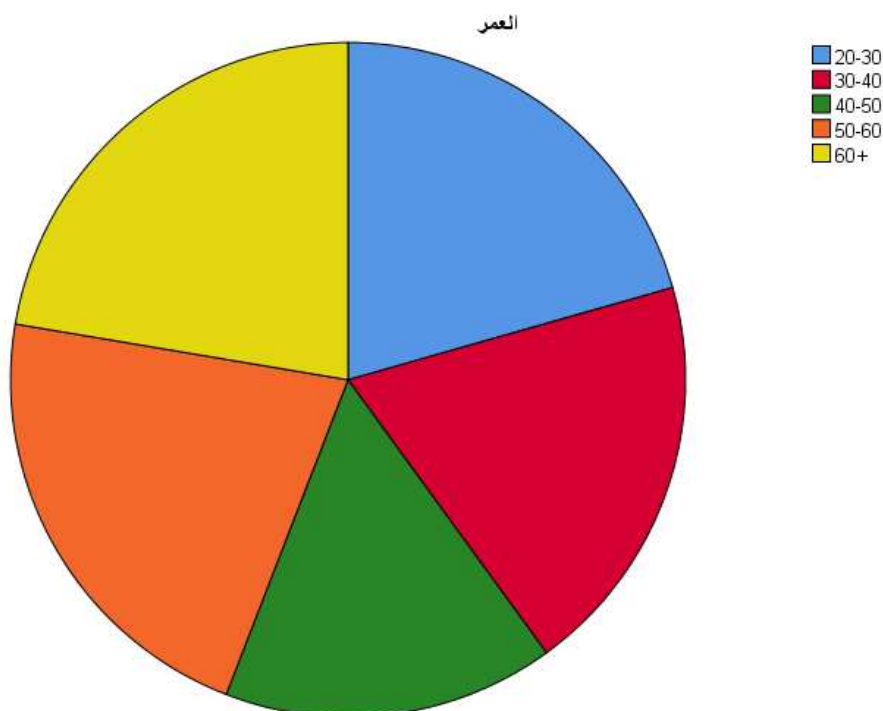
جدول 1: الوصف الاحصائي للبيانات

• عمر المشاركين في التجربة

أظهرت النتائج أن الفئة العمرية الأكثر مشاركة في التجربة السياحية كانت فوق 60 عامًا، حيث بلغت نسبتهم 22.4% من إجمالي المشاركين في الاستبيانات، مما يشير إلى أن هذه الفئة تمثل أعلى نسبة من بين جميع الفئات العمرية التي شملتها الدراسة. هذا يدل على أن كبار السن يشكلون جزءًا مهمًا من السياحة في المملكة العربية السعودية، ويعكس تزايد اهتمامهم بالسفر والاستمتاع بتجارب سياحية، خاصة في ظل تحسن الخدمات والفرص المتاحة لهم. قد يكون هذا الاتجاه ناتجًا عن تغيرات في نمط الحياة، مثل التقاعد أو البحث عن أنشطة ترفيهية جديدة بعد سن العمل. بالإضافة إلى ذلك، يعكس ارتفاع نسبة كبار السن المشاركة في التجربة أهمية تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر التي تأخذ في الحسبان احتياجات هذه الفئة العمرية، مثل توفير الرعاية الصحية أثناء الرحلات، وتحسين الأمان في الأماكن السياحية، وتقديم خدمات مريحة وسهلة الوصول. لذا، يجب على القطاع السياحي في المملكة العربية السعودية أن يولي اهتمامًا خاصًا لكبار السن، مع التركيز على توفير بيئة سياحية آمنة وسهلة التنقل لهم، مما يساهم في تحسين تجربتهم وزيادة رضاهم عن الخدمات السياحية المقدمة.

عمر المشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	35	20.6	20.6	20.6
	30-40	33	19.4	19.4	40.0
	40-50	27	15.9	15.9	55.9
	50-60	37	21.8	21.8	77.6
	60+	38	22.4	22.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 2: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة



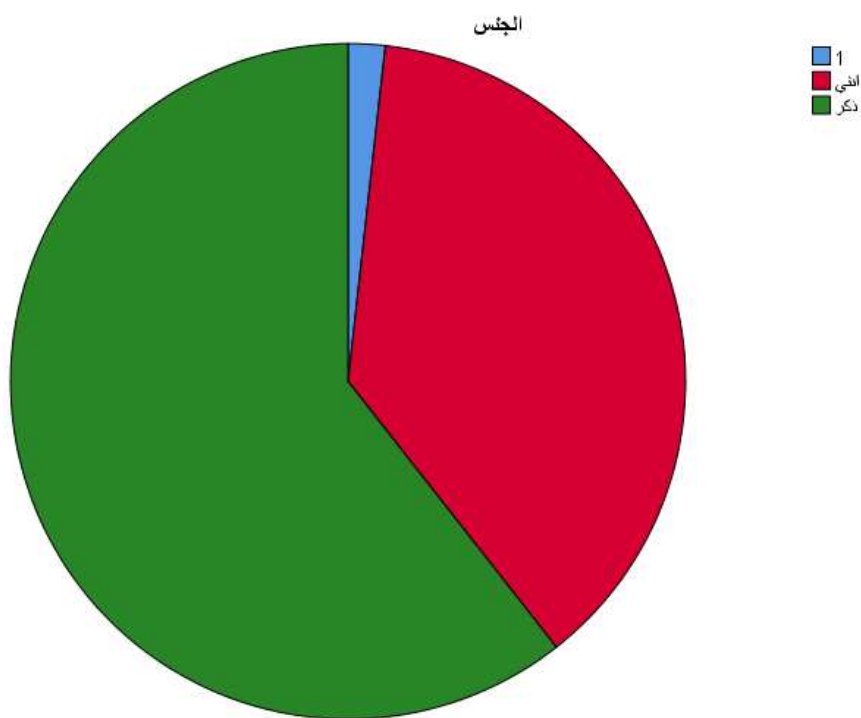
رسم توضيحي 2 : التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة

• جنس المشاركين في التجربة

اتضح من النتائج أن الذكور كانوا الأكثر مشاركة في التجربة السياحية، حيث بلغت نسبتهم 60.6% من إجمالي المشاركين، مما يمثل أعلى نسبة بين جميع المشاركين في الدراسة. هذا يدل على أن الذكور قد يكونون أكثر اهتمامًا أو قدرة على المشاركة في الأنشطة السياحية، وربما يرتبط ذلك بالعوامل الاجتماعية أو الثقافية التي تؤثر على خيارات السفر والسياحة في المملكة. قد يعكس هذا أيضًا تفضيلات معينة في أنواع النشاطات أو الزيارات السياحية التي يفضلها الذكور، مثل الأنشطة الترفيهية أو الرياضية. من المهم أن تأخذ استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة هذه الفروق بين الجنسين بعين الاعتبار عند تصميم البرامج والخدمات السياحية، بحيث تضمن تلبية احتياجات وتوقعات جميع الفئات، مع التركيز على ضمان تجربة آمنة وممتعة لكافة الزوار، سواء كانوا ذكورًا أو إناثًا.

جنس المشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.8	1.8	1.8
	انثي	64	37.6	37.6	39.4
	ذكر	103	60.6	60.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 3: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة



رسم توضيحي 3: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة

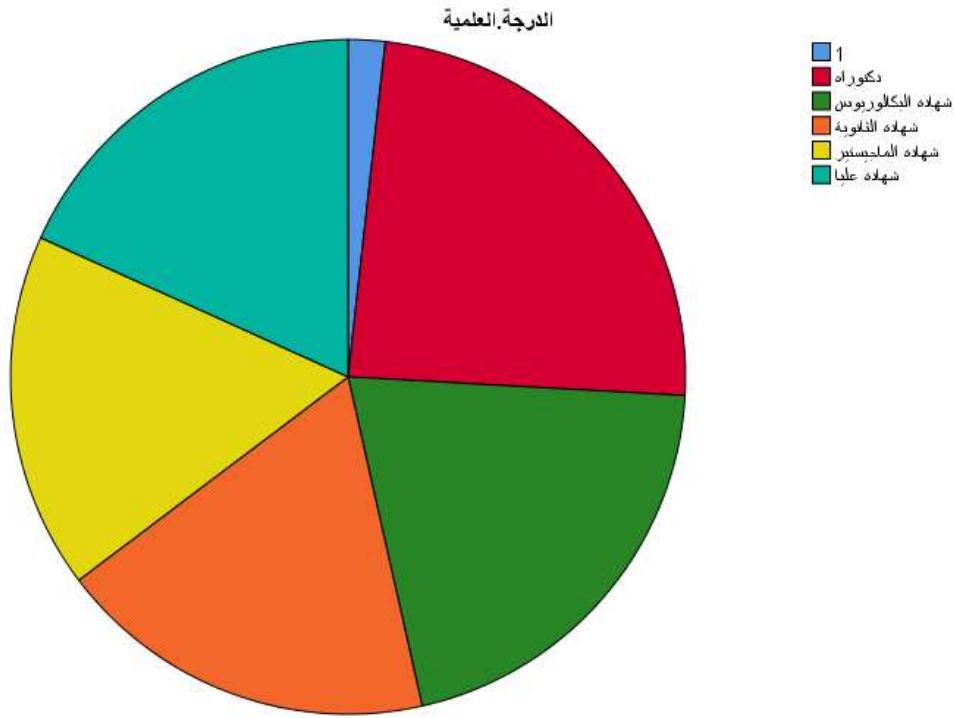
• الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

اتضح من النتائج أن الحاصلين على درجة الدكتوراه كانوا الأكثر مشاركة في التجربة السياحية، حيث بلغت نسبتهم 24.1% من إجمالي المشاركين، مما يمثل أعلى نسبة بين جميع الدرجات العلمية المشاركة في الدراسة. هذا يدل على أن الأفراد الحاصلين على درجة الدكتوراه قد يكون لديهم اهتمام أكبر بالتجارب السياحية، ربما بسبب مستوى الوعي الثقافي والعلمي الذي يمتلكونه، بالإضافة إلى قدرتهم على فهم وتحليل جوانب مختلفة من التجربة السياحية. كما قد يعكس ذلك اهتمامًا أكبر بالتخطيط للرحلات والسفر بشكل يتماشى مع اهتماماتهم الشخصية والعلمية. من جهة أخرى، تشير هذه النتيجة إلى ضرورة تخصيص استراتيجيات إدارة المخاطر التي تتناسب مع مستوى التعليم والثقافة، لضمان توفير تجربة سياحية متميزة وأمنة تلي تطلعات هذه الفئة من الزوار، مع مراعاة احتياجاتهم الخاصة في ظل السياقات الأكاديمية والاجتماعية التي يعيشون فيها.

الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.8	1.8	1.8

	دكتوراه	41	24.1	24.1	25.9
	شهادة البكالوريوس	35	20.6	20.6	46.5
	شهادة الثانوية	31	18.2	18.2	64.7
	شهادة الماجستير	29	17.1	17.1	81.8
	شهادة عليا	31	18.2	18.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 4: الوصف الاحصائي للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة



رسم توضيحي 4: التمثيل البياني للدرجة العلمية للمشاركين

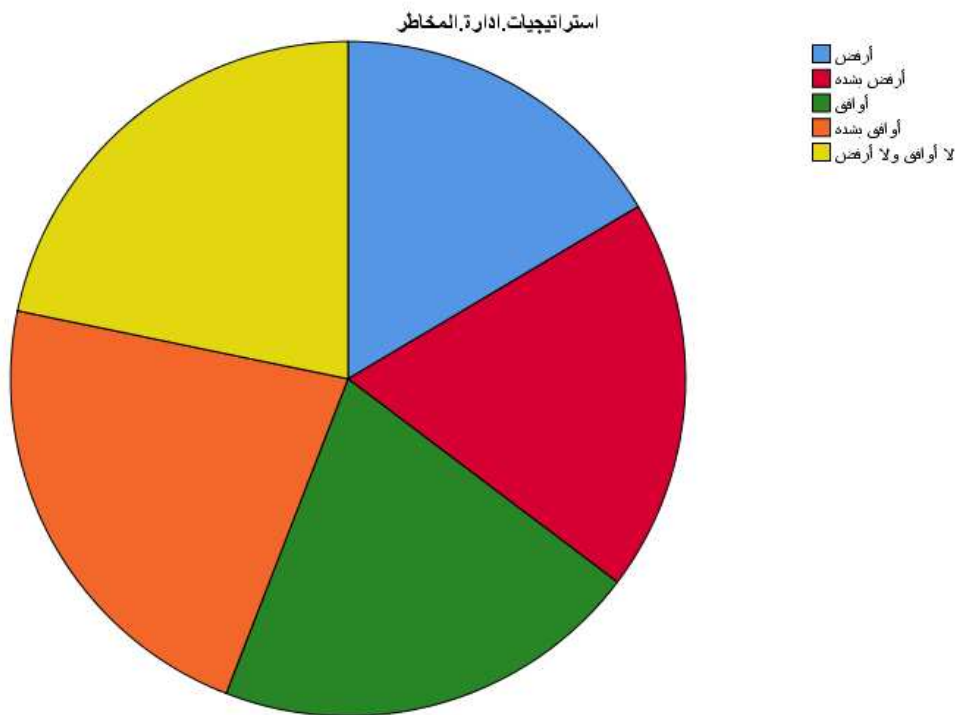
1. تعتمد المنشآت السياحية والفندقية في المملكة على خطط واضحة لإدارة المخاطر.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة بشدة على أن المنشآت السياحية والفندقية في المملكة تعتمد على خطط واضحة لإدارة المخاطر، حيث بلغت هذه النسبة 22.4%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن هناك إدراكاً ووعياً متزايداً بأهمية التخطيط المسبق لإدارة المخاطر في القطاع السياحي والفندقي، وأن المنشآت في المملكة بدأت تضع استراتيجيات فعالة لضمان سلامة الزوار وتوفير بيئة آمنة. يعكس ذلك أيضاً التزام هذه المنشآت بتطبيق معايير جودة عالية في إدارة المخاطر، مما يعزز من ثقة الزوار ويسهم في تحسين تجربتهم السياحية،

حيث يشعر الزوار بالاطمئنان عندما يعلمون أن المنشآت التي يزورونها ملتزمة باتخاذ التدابير اللازمة للتعامل مع أي طارئ أو مخاطر محتملة.

تعتمد المنشآت السياحية والفندقية في المملكة على خطط واضحة لإدارة المخاطر.		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أرفض	28	16.5	16.5	16.5
	أرفض بشدة	32	18.8	18.8	35.3
	أوافق	35	20.6	20.6	55.9
	أوافق بشدة	38	22.4	22.4	78.2
	لا أوافق ولا أرفض	37	21.8	21.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 5: الوصف الاحصائي لاعتماد المنشآت السياحية والفندقية في المملكة على خطط واضحة لإدارة المخاطر.



رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لاعتماد المنشآت السياحية والفندقية في المملكة على خطط واضحة لإدارة المخاطر.

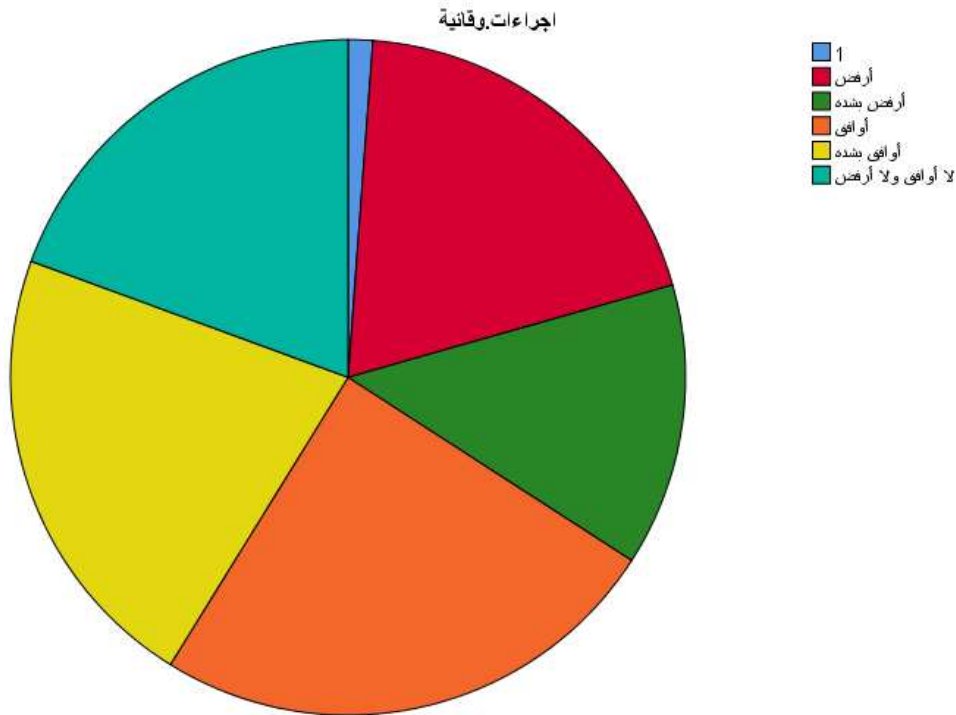
2. توجد إجراءات وقائية لتقليل المخاطر التشغيلية في قطاع الضيافة.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه توجد إجراءات وقائية لتقليل المخاطر التشغيلية في قطاع الضيافة، حيث بلغت هذه النسبة 24.7%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن قطاع الضيافة في المملكة العربية السعودية بدأ في تنفيذ إجراءات وقائية فعالة تهدف إلى تقليل المخاطر التشغيلية، مثل

التأكيد على سلامة العاملين والزوار، وضمان تقديم خدمات سياحية آمنة وموثوقة. كما يعكس هذا الوعي المتزايد بأهمية الوقاية في الحفاظ على جودة الخدمات وراحة الزوار، مما يعزز من سمعة القطاع ويسهم في تحسين تجربتهم بشكل عام.

توجد إجراءات وقائية لتقليل المخاطر التشغيلية في قطاع الضيافة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.2	1.2	1.2
	أرفض	33	19.4	19.4	20.6
	أرفض بشدة	23	13.5	13.5	34.1
	أوافق	42	24.7	24.7	58.8
	أوافق بشدة	37	21.8	21.8	80.6
	لا أوافق ولا أرفض	33	19.4	19.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 6: الوصف الاحصائي لوجود إجراءات وقائية لتقليل المخاطر التشغيلية في قطاع الضيافة.



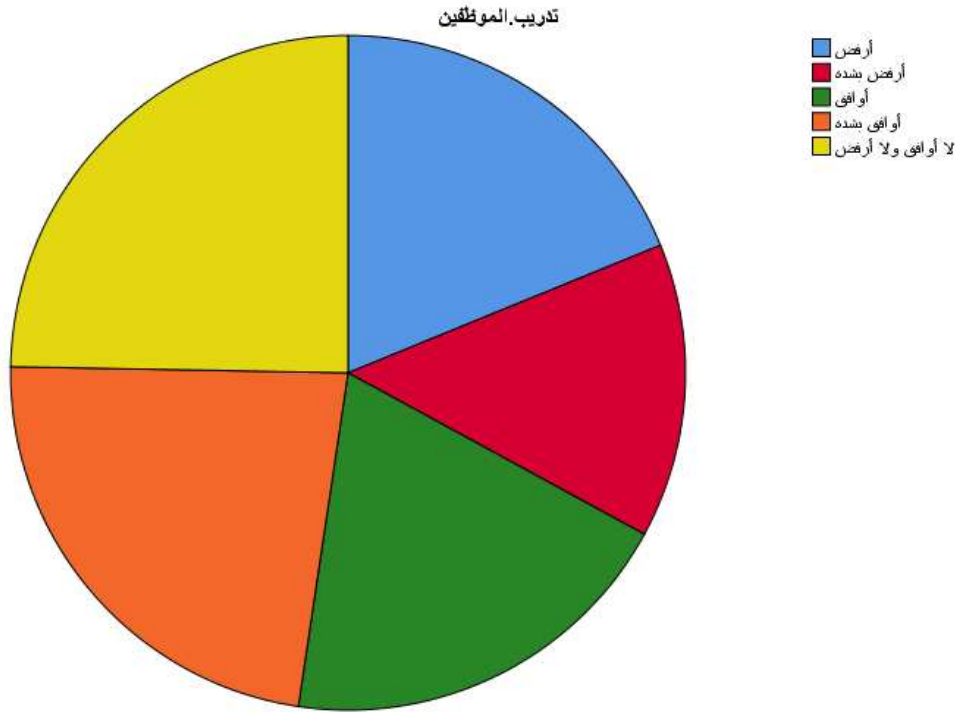
رسم توضيحي 6: التمثيل البياني لوجود إجراءات وقائية لتقليل المخاطر التشغيلية في قطاع الضيافة.

3. يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع المخاطر المحتملة.

أكدت استجابات المشاركين بعدم الموافقة وعدم الرفض على أنه يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع المخاطر المحتملة، حيث بلغت هذه النسبة 24.7%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على وجود حالة من الغموض أو التفاوت في آراء المشاركين حول فعالية التدريب المستمر للموظفين في التعامل مع المخاطر، حيث قد يكون هناك بعض القلق بشأن مستوى كفاءة هذه التدريبات أو مدى تطبيقها بشكل دوري وفعال. قد يشير ذلك إلى حاجة القطاع السياحي والفندقي في المملكة إلى تحسين برامج التدريب والتأكد من أن جميع الموظفين مجهزون بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع المخاطر المحتملة بكفاءة، مما يساهم في تعزيز الأمان وجودة الخدمة المقدمة للزوار.

يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع المخاطر المحتملة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أرفض	32	18.8	18.8	18.8
	أرفض بشدة	24	14.1	14.1	32.9
	أوافق	33	19.4	19.4	52.4
	أوافق بشدة	39	22.9	22.9	75.3
	لا أوافق ولا أرفض	42	24.7	24.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 7: الوصف الاحصائي لتدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع المخاطر المحتمل



رسم توضيحي 7: التمثيل البياني لتدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع المخاطر المحتملة.

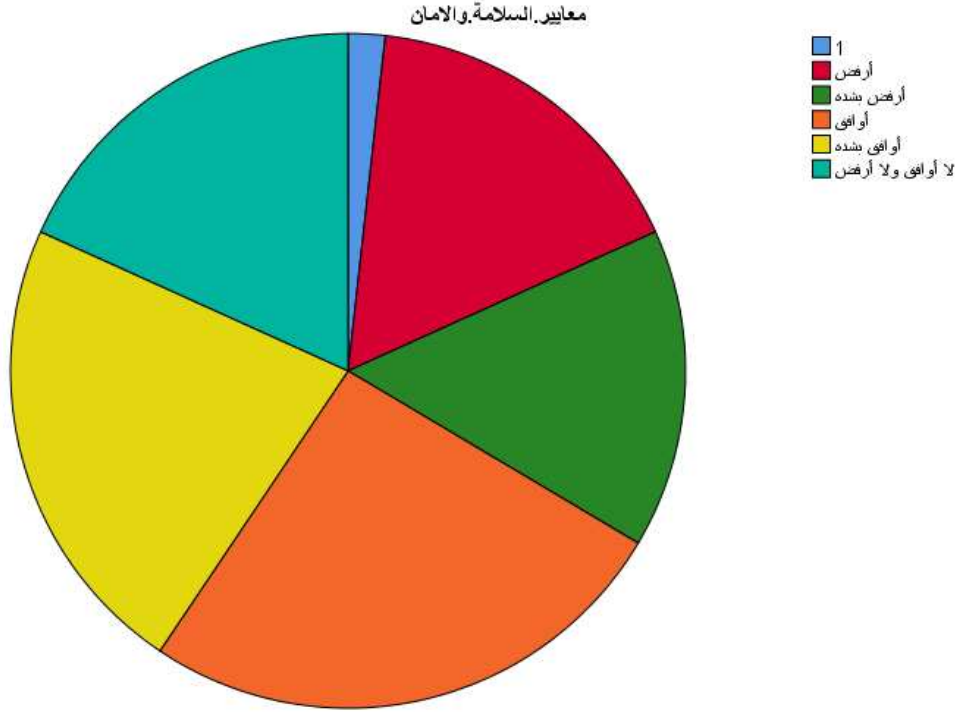
4. تلتزم المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن لحماية الزوار.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه تلتزم المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن لحماية الزوار، حيث بلغت هذه النسبة 25.9%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن هناك اعترافاً واسعاً من قبل الزوار بأهمية التزام المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن، مما يعكس درجة عالية من الثقة في الإجراءات الوقائية المتبعة لحماية الزوار. كما يشير إلى أن المنشآت السياحية في المملكة تأخذ هذا الجانب بجدية وتعتبره عنصراً أساسياً في تحسين تجربة الزوار وضمان راحتهم، مما يساهم في تعزيز سمعتها وجذب المزيد من السياح الباحثين عن بيئة آمنة ومريحة.

تلتزم المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن لحماية الزوار.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.8	1.8	1.8
	أرفض	28	16.5	16.5	18.2
	أرفض بشدة	26	15.3	15.3	33.5
	أوافق	44	25.9	25.9	59.4
	أوافق بشدة	38	22.4	22.4	81.8

	لا أوافق ولا أرفض	31	18.2	18.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 8: الوصف الاحصائي لالتزام المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن لحماية الزوار.



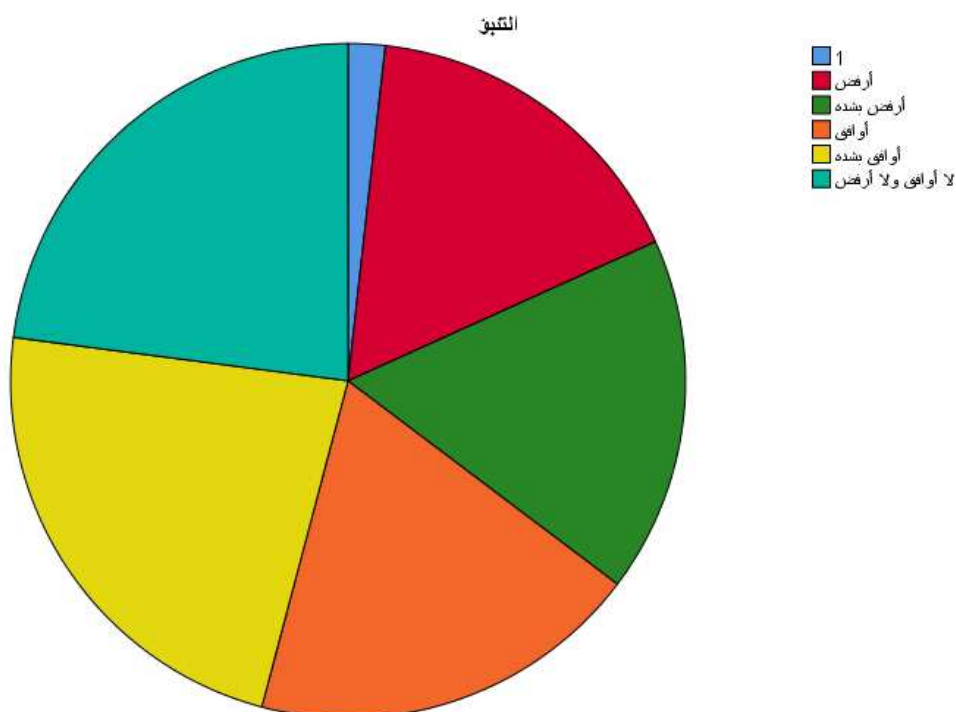
رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لالتزام المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن لحماية الزوار.

5. يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر في القطاع.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة بشدة، وكذلك بعدم الموافقة وعدم الرفض، على أنه يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر في القطاع، حيث بلغت هذه النسبة 22.9%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على وجود تباين في آراء المشاركين حول مدى فعالية ووجود تطبيق فعلي للتكنولوجيا الحديثة في إدارة المخاطر بالقطاع السياحي والضيافي. قد يعكس ذلك اهتمامًا متزايدًا في استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة لتحسين القدرة على التنبؤ بالمخاطر وإدارتها بشكل أكثر دقة، وفي نفس الوقت يشير إلى ضرورة تعزيز هذا الاستخدام وتطويره لضمان تحسين السلامة وجودة الخدمات المقدمة للزوار.

يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر في القطاع.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.8	1.8	1.8
	أرفض	28	16.5	16.5	18.2
	أرفض بشدة	29	17.1	17.1	35.3
	أوافق	32	18.8	18.8	54.1
	أوافق بشدة	39	22.9	22.9	77.1
	لا أوافق ولا أرفض	39	22.9	22.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 9: الوصف الاحصائي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر في القطاع



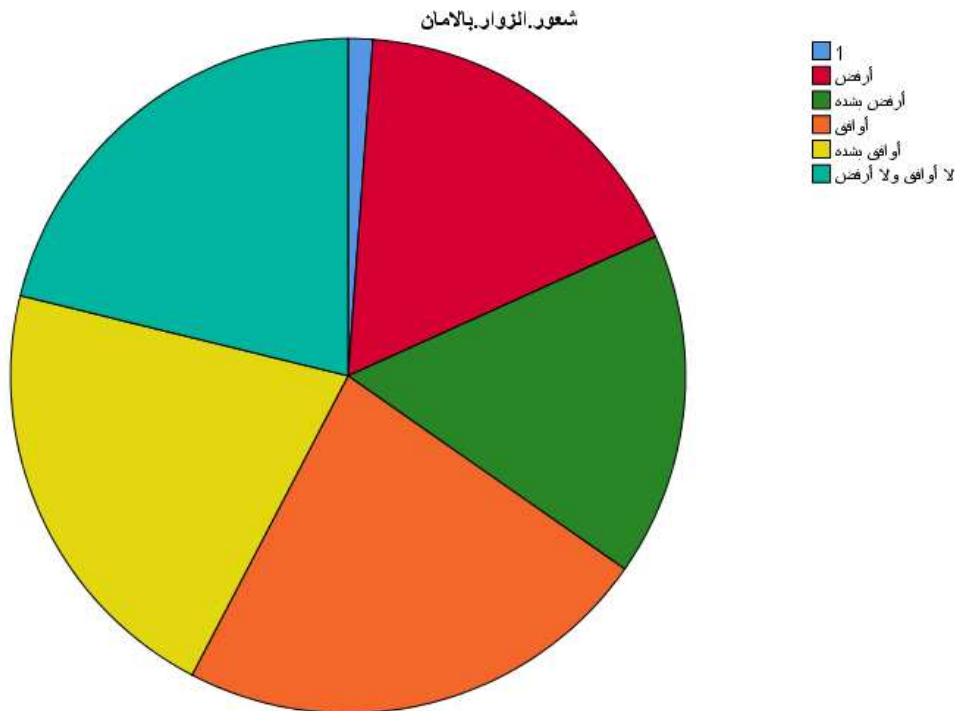
رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر في القطاع

6. يشعر الزوار بالأمان والراحة عند زيارة المنشآت السياحية في المملكة.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه يشعر الزوار بالأمان والراحة عند زيارة المنشآت السياحية في المملكة، حيث بلغت هذه النسبة 22.9%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن استراتيجية إدارة المخاطر في المنشآت السياحية قد نجحت في تعزيز شعور الزوار بالسلامة والراحة، مما يعكس ثقة الزوار في الإجراءات المتبعة لضمان سلامتهم أثناء تواجدهم في المملكة. كما يشير إلى أن الالتزام بمعايير الأمان والراحة له تأثير إيجابي على تجربة الزوار، مما يعزز من جذب السياح ويشجع على زيارات متكررة ويعكس جودة الخدمات المقدمة.

يشعر الزوار بالأمان والراحة عند زيارة المنشآت السياحية في المملكة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.2	1.2	1.2
	أرفض	29	17.1	17.1	18.2
	أرفض بشدة	28	16.5	16.5	34.7
	أوافق	39	22.9	22.9	57.6
	أوافق بشدة	36	21.2	21.2	78.8
	لا أوافق ولا أرفض	36	21.2	21.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 10: الوصف الاحصائي لشعور الزوار بالأمان والراحة عند زيارة المنشآت السياحية في المملكة

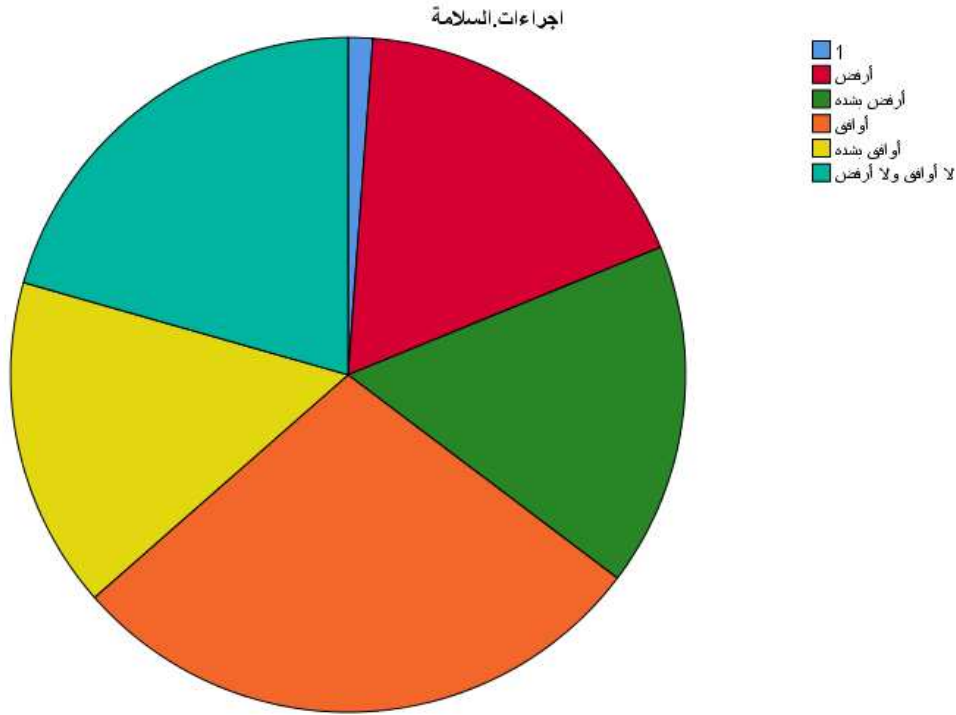


7. تؤثر جودة إجراءات السلامة في الفنادق والمواقع السياحية على رضا الزوار.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه تؤثر جودة إجراءات السلامة في الفنادق والمواقع السياحية على رضا الزوار، حيث بلغت هذه النسبة 28.2%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن الزوار يعتبرون جودة إجراءات السلامة عاملاً أساسياً في تحسين تجربتهم السياحية وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. يشير ذلك إلى أن الاهتمام بتطبيق معايير السلامة والأمان بشكل فعال في المنشآت السياحية والفنادق له دور كبير في تعزيز تجربة الزوار، مما يعزز من سمعة القطاع السياحي في المملكة ويزيد من جذب السياح سواء المحليين أو الدوليين.

تؤثر جودة إجراءات السلامة في الفنادق والمواقع السياحية على رضا الزوار.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.2	1.2	1.2
	أرفض	30	17.6	17.6	18.8
	أرفض بشدة	28	16.5	16.5	35.3
	أوافق	48	28.2	28.2	63.5
	أوافق بشدة	27	15.9	15.9	79.4
	لا أوافق ولا أرفض	35	20.6	20.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 11: الوصف الاحصائي لتأثير جودة إجراءات السلامة في الفنادق والمواقع السياحية على رضا الزوار



رسم توضيحي 11: التمثيل البياني لتأثير جودة إجراءات السلامة في الفنادق والمواقع السياحية على رضا الزوار

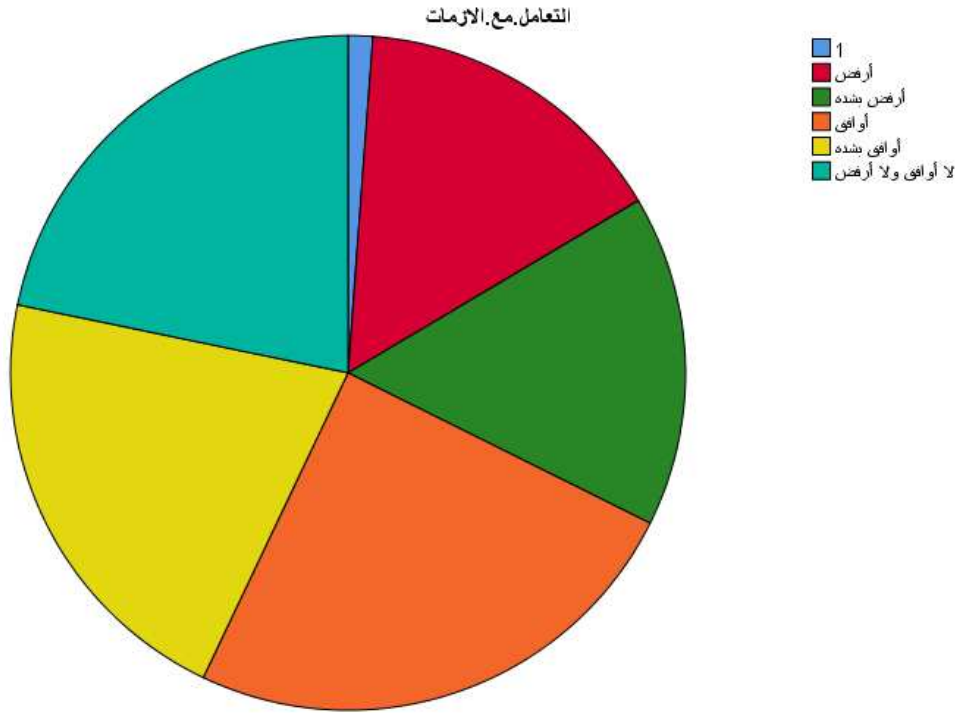
8. يتم التعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية للحفاظ على تجربة زوار إيجابية.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه يتم التعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية للحفاظ على تجربة زوار إيجابية، حيث بلغت هذه النسبة 24.7%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن المنشآت السياحية في المملكة تضع استراتيجيات فعالة للتعامل مع الأزمات والمواقف الطارئة بشكل سريع، مما يساهم في ضمان استمرارية تجربة الزوار بشكل إيجابي وآمن. كما يشير إلى أن الاهتمام بالاستجابة الفعالة للأزمات يعكس التزامًا كبيرًا من قبل القطاع السياحي بتوفير بيئة مريحة وأمنة للزوار، مما يعزز رضاهم ويشجعهم على العودة والقيام بتجارب سياحية أخرى في المستقبل.

يتم التعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية للحفاظ على تجربة زوار إيجابية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.2	1.2	1.2
	أرفض	26	15.3	15.3	16.5
	أرفض بشدة	27	15.9	15.9	32.4
	أوافق	42	24.7	24.7	57.1
	أوافق بشدة	36	21.2	21.2	78.2
	لا أوافق ولا أرفض	37	21.8	21.8	100.0

	Total	170	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول 12: الوصف الاحصائي للتعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية للحفاظ على تجربة زوار إيجابية



رسم توضيحي 12: التمثيل البياني للتعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية للحفاظ على تجربة زوار إيجابية

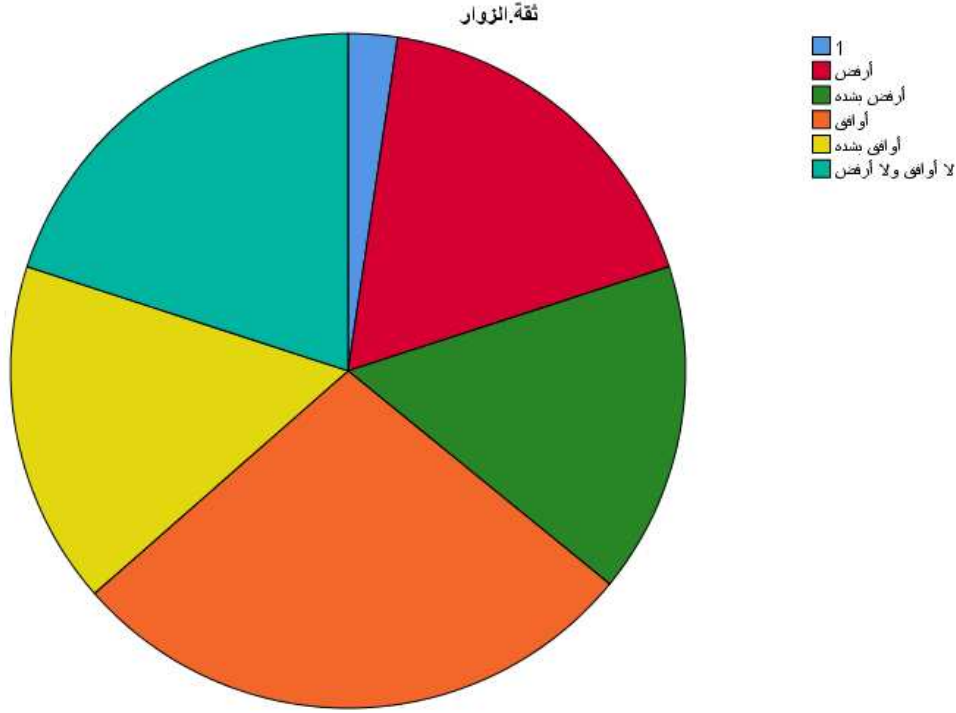
9. تساهم خطط الطوارئ والاستجابة السريعة في تعزيز ثقة الزوار.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه تساهم خطط الطوارئ والاستجابة السريعة في تعزيز ثقة الزوار، حيث بلغت هذه النسبة 27.6%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن الزوار يشعرون بالاطمئنان والراحة عندما يعلمون أن المنشآت السياحية والفندقية تتبنى خطط طوارئ فعالة وتستجيب بسرعة في حالات الأزمات أو الطوارئ. يشير ذلك إلى أن وجود هذه الخطط يعزز من ثقة الزوار في قدرة القطاع السياحي على التعامل مع أي مواقف طارئة، مما يساهم في تحسين تجربتهم العامة وزيادة شعورهم بالأمان، وبالتالي رفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

تساهم خطط الطوارئ والاستجابة السريعة في تعزيز ثقة الزوار.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2.4	2.4	2.4
	أرفض	30	17.6	17.6	20.0
	أرفض بشدة	27	15.9	15.9	35.9

	أوافق	47	27.6	27.6	63.5
	أوافق بشدة	28	16.5	16.5	80.0
	لا أوافق ولا أرفض	34	20.0	20.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 13: الوصف الاحصائي لمساهمة خطط الطوارئ والاستجابة السريعة في تعزيز ثقة الزوار.



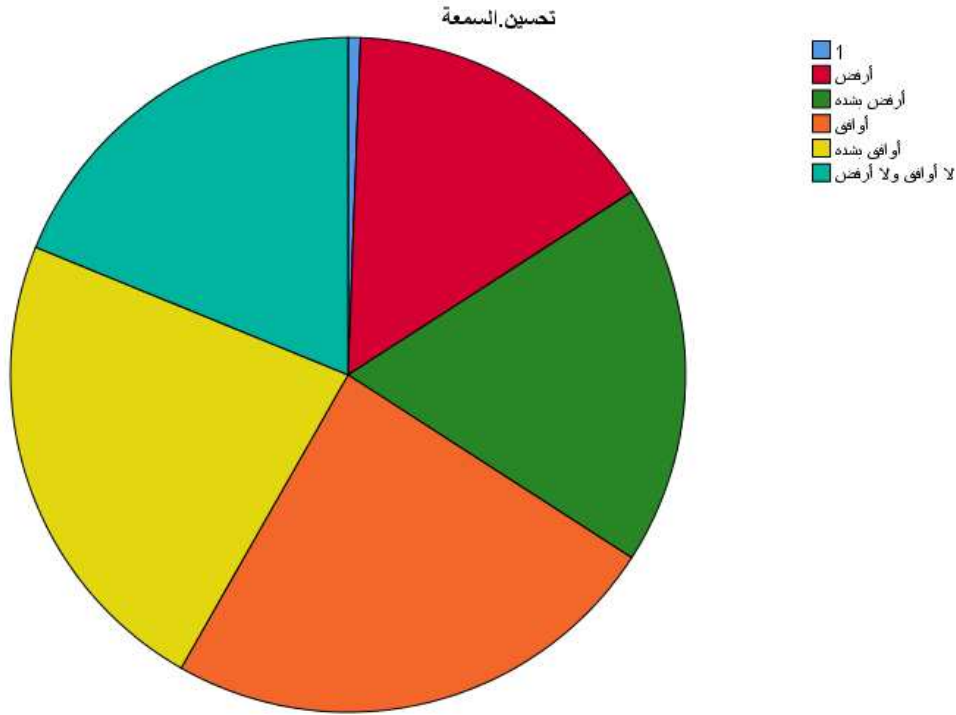
رسم توضيحي 13: التمثيل البياني لمساهمة خطط الطوارئ والاستجابة السريعة في تعزيز ثقة الزوار.

10. تؤدي استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إلى تحسين سمعة الوجهات السياحية السعودية.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه تؤدي استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إلى تحسين سمعة الوجهات السياحية السعودية، حيث بلغت هذه النسبة 24.1%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن الزوار يربطون بين فعالية إدارة المخاطر وجودة تجربتهم السياحية، حيث يعكس ذلك مدى أهمية التخطيط الجيد للتعامل مع المخاطر في تعزيز ثقة الزوار في الوجهات السياحية. كما يشير إلى أن تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل فعال لا يقتصر على تحسين الأمان والسلامة، بل يسهم أيضاً في تعزيز سمعة المملكة كوجهة سياحية موثوقة، مما يعزز جذب السياح ويزيد من تدفقهم إلى المملكة.

تؤدي استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إلى تحسين سمعة الوجهات السياحية السعودية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.6	.6
	أرفض	26	15.3	15.3	15.9
	أرفض بشدة	31	18.2	18.2	34.1
	أوافق	41	24.1	24.1	58.2
	أوافق بشدة	39	22.9	22.9	81.2
	لا أوافق ولا أرفض	32	18.8	18.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 14: الوصف الاحصائي لتأدية استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إلى تحسين سمعة الوجهات السياحية السعودية.



رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لتأدية استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إلى تحسين سمعة الوجهات السياحية السعودية.

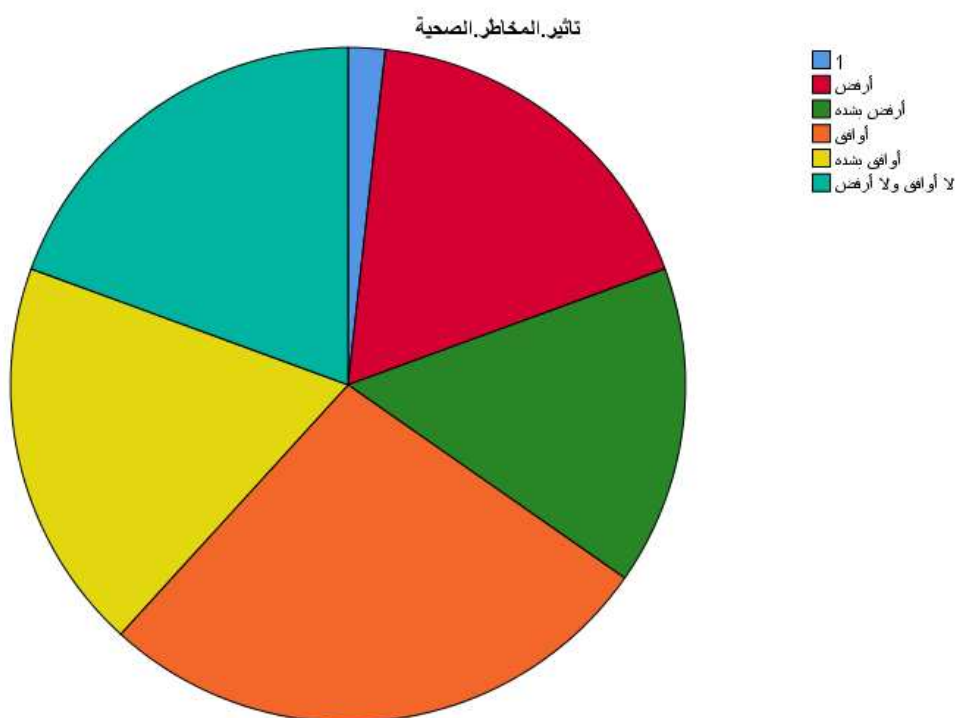
11. قد تؤثر المخاطر الصحية (مثل الأوبئة) على قرار الزوار بالسفر إلى المملكة.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه قد تؤثر المخاطر الصحية (مثل الأوبئة) على قرار الزوار بالسفر إلى المملكة، حيث بلغت هذه النسبة 27.1%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن المخاوف المتعلقة بالصحة، مثل الأوبئة والأزمات الصحية العالمية، لها تأثير كبير على قرارات السياح بشأن السفر إلى المملكة. يشير ذلك إلى أهمية تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر الصحية في القطاع السياحي، بما في ذلك توفير

تدابير وقائية وتعزيز إجراءات السلامة لضمان راحة الزوار وطمأننتهم، مما يساهم في استعادة الثقة وتشجيع السياحة في المملكة خلال الفترات التي قد تشهد تحديات صحية.

قد تؤثر المخاطر الصحية (مثل الأوبئة) على قرار الزوار بالسفر إلى المملكة.		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.8	1.8	1.8
	أرفض	30	17.6	17.6	19.4
	أرفض بشدة	26	15.3	15.3	34.7
	أوافق	46	27.1	27.1	61.8
	أوافق بشدة	32	18.8	18.8	80.6
	لا أوافق ولا أرفض	33	19.4	19.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 15: الوصف الاحصائي لاحتمالية تأثير المخاطر الصحية (مثل الأوبئة) على قرار الزوار بالسفر إلى المملكة.



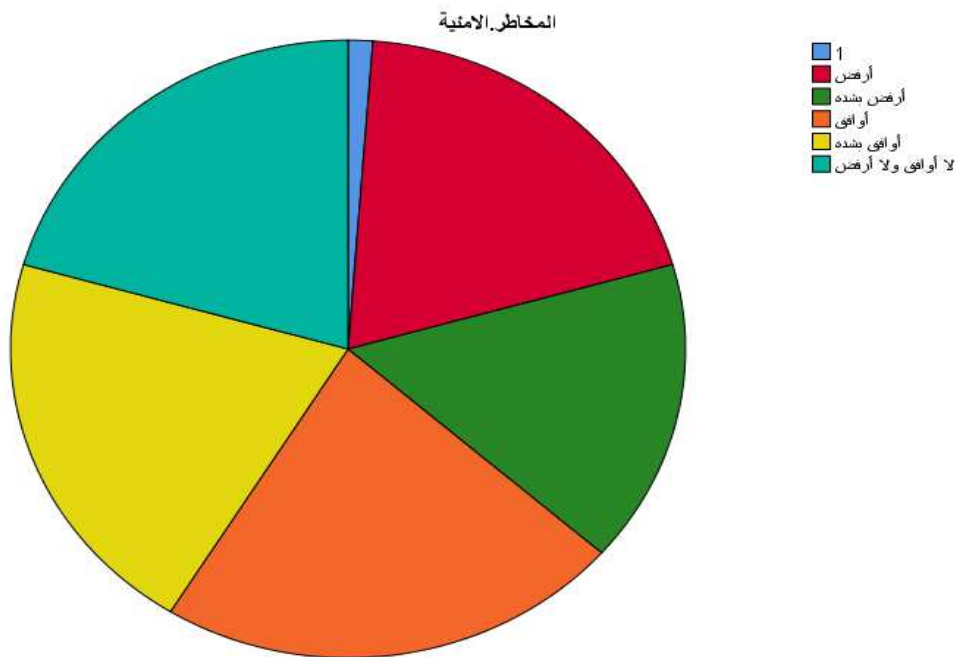
رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لاحتمالية تأثير المخاطر الصحية (مثل الأوبئة) على قرار الزوار بالسفر إلى المملكة.

12. تؤثر المخاطر الأمنية على استقطاب السياح الأجانب والمحليين.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه تؤثر المخاطر الأمنية على استقطاب السياح الأجانب والمحليين، حيث بلغت هذه النسبة 22.4%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن المخاوف الأمنية تلعب دورًا مهمًا في اتخاذ قرارات السفر، سواء بالنسبة للسياح المحليين أو الأجانب. يشير ذلك إلى أن استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية في المملكة يجب أن تكون جزءًا أساسيًا من الخطط السياحية لضمان استقطاب السياح، وتعزيز ثقتهم في الوجهات السياحية. كما يبرز أهمية توفير بيئة آمنة للزوار، مما يساهم في تحسين تجربتهم وزيادة تدفق السياح إلى المملكة.

تؤثر المخاطر الأمنية على استقطاب السياح الأجانب والمحليين.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.2	1.2	1.2
	أرفض	33	19.4	19.4	20.6
	أرفض بشدة	27	15.9	15.9	36.5
	أوافق	38	22.4	22.4	58.8
	أوافق بشدة	35	20.6	20.6	79.4
	لا أوافق ولا أرفض	35	20.6	20.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 16: الوصف الاحصائي لتأثير المخاطر الأمنية على استقطاب السياح الأجانب والمحليين.



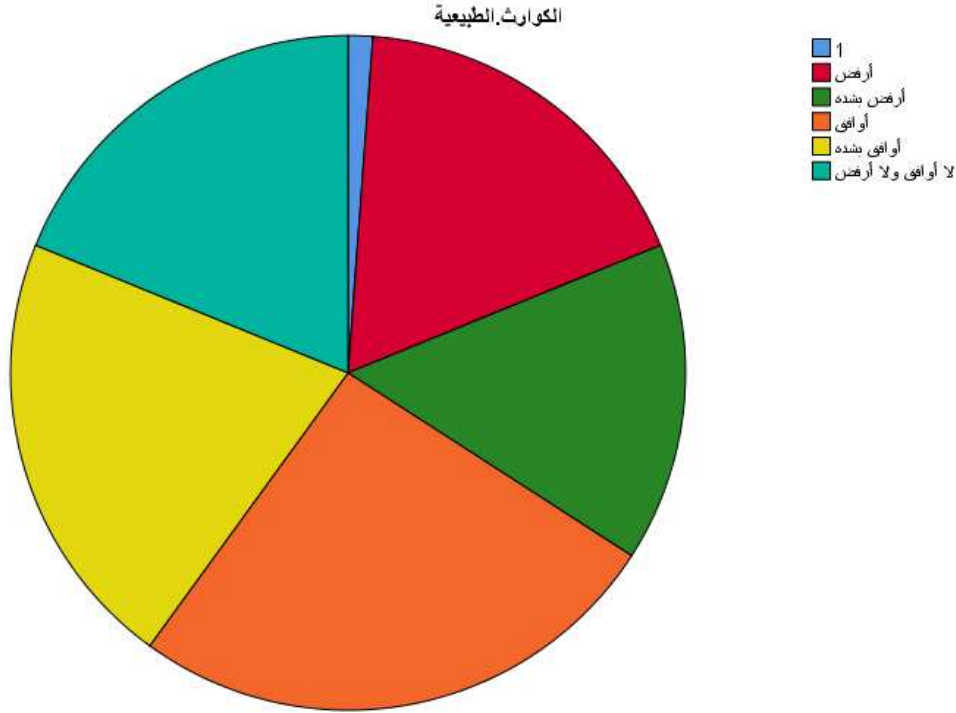
رسم توضيحي 16: التمثيل البياني لتأثير المخاطر الأمنية على استقطاب السياح الأجانب والمحليين.

13. تواجه المنشآت السياحية تحديات في التعامل مع الكوارث الطبيعية.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه تواجه المنشآت السياحية تحديات في التعامل مع الكوارث الطبيعية، حيث بلغت هذه النسبة 25.9%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن المنشآت السياحية في المملكة تواجه صعوبات ملحوظة في الاستعداد والتعامل مع الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات أو العواصف أو الزلازل. يشير ذلك إلى ضرورة تعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر الطبيعية، وتطوير خطط طوارئ فعالة لضمان استمرار العمليات السياحية في حالات الأزمات. كما يعكس الحاجة إلى استثمارات أكبر في البنية التحتية ورفع مستوى الوعي والتدريب للتعامل مع مثل هذه الأحداث، مما يساهم في ضمان سلامة الزوار واستمرارية تجربة سياحية إيجابية وآمنة.

تواجه المنشآت السياحية تحديات في التعامل مع الكوارث الطبيعية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.2	1.2	1.2
	أرفض	30	17.6	17.6	18.8
	أرفض بشدة	26	15.3	15.3	34.1
	أوافق	44	25.9	25.9	60.0
	أوافق بشدة	36	21.2	21.2	81.2
	لا أوافق ولا أرفض	32	18.8	18.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 17: الوصف الاحصائي لمواجهة المنشآت السياحية تحديات في التعامل مع الكوارث الطبيعية.



رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لمواقف المنشآت السياحية تحديات في التعامل مع الكوارث الطبيعية.

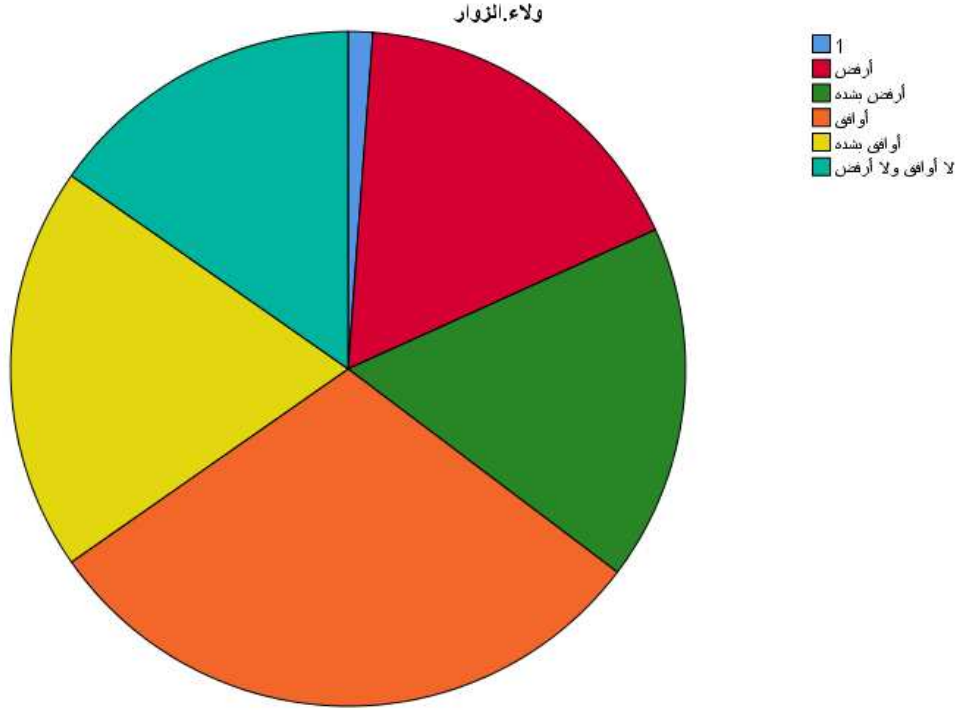
14. يؤثر ضعف إدارة المخاطر على ولاء الزوار واستعدادهم للعودة مجددًا.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه يؤثر ضعف إدارة المخاطر على ولاء الزوار واستعدادهم للعودة مجددًا، حيث بلغت هذه النسبة 30.0%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن الزوار يربطون بشكل كبير بين فعالية إدارة المخاطر وقراراتهم بالعودة إلى الوجهات السياحية في المستقبل. يشير ذلك إلى أن ضعف الاستجابة للمخاطر يمكن أن يؤدي إلى تراجع الثقة في المنشآت السياحية، مما يؤثر سلبًا على رضا الزوار ويقلل من ولائهم للوجهة السياحية. بالتالي، تبرز أهمية تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر من أجل الحفاظ على سمعة المنشآت السياحية وتعزيز تجربة الزوار، مما يشجعهم على العودة والاستمتاع بتجارب سياحية جديدة في المملكة.

يؤثر ضعف إدارة المخاطر على ولاء الزوار واستعدادهم للعودة مجددًا.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.2	1.2	1.2
	أرفض	29	17.1	17.1	18.2
	أرفض بشدة	29	17.1	17.1	35.3
	أوافق	51	30.0	30.0	65.3
	أوافق بشدة	33	19.4	19.4	84.7

	لا أوافق ولا أرفض	26	15.3	15.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 18: الوصف الاحصائي لتأثير ضعف إدارة المخاطر على ولاء الزوار واستعدادهم للعودة مجدداً.



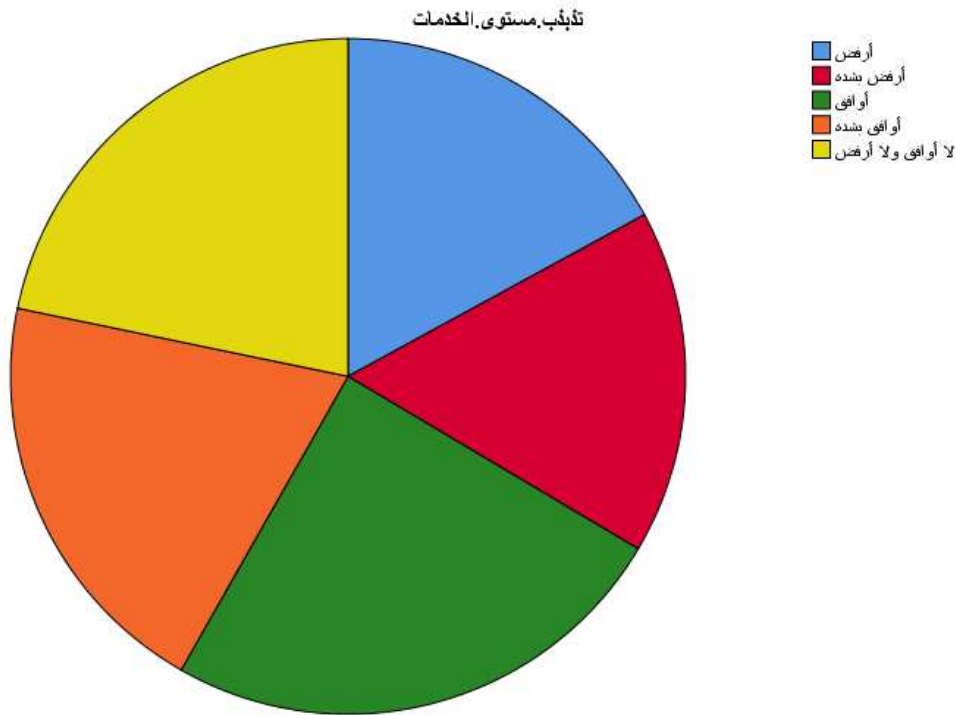
رسم توضيحي 18: التمثيل البياني لتأثير ضعف إدارة المخاطر على ولاء الزوار واستعدادهم للعودة مجدداً.

15. تؤدي المخاطر المالية والاقتصادية إلى تذبذب مستوى الخدمات السياحية.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه تؤدي المخاطر المالية والاقتصادية إلى تذبذب مستوى الخدمات السياحية، حيث بلغت هذه النسبة 24.7%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن التحديات المالية والاقتصادية تؤثر بشكل كبير على قدرة المنشآت السياحية على تقديم خدمات ثابتة وعالية الجودة. يشير ذلك إلى أن التقلبات الاقتصادية قد تؤدي إلى تقليص الموارد المتاحة لتحسين وتطوير الخدمات، مما ينعكس سلباً على تجربة الزوار. وبالتالي، من الضروري على القطاع السياحي في المملكة تطوير استراتيجيات لإدارة المخاطر المالية والاقتصادية بشكل فعال لضمان استمرارية تقديم خدمات سياحية متميزة ومستقرة، مما يعزز رضا الزوار ويشجعهم على العودة.

تؤدي المخاطر المالية والاقتصادية إلى تذبذب مستوى الخدمات السياحية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أرفض	29	17.1	17.1	17.1
	أرفض بشدة	28	16.5	16.5	33.5
	أوافق	42	24.7	24.7	58.2
	أوافق بشدة	34	20.0	20.0	78.2
	لا أوافق ولا أرفض	37	21.8	21.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 19: الوصف الاحصائي لتأدية المخاطر المالية والاقتصادية تؤدي إلى تذبذب مستوى الخدمات السياحية



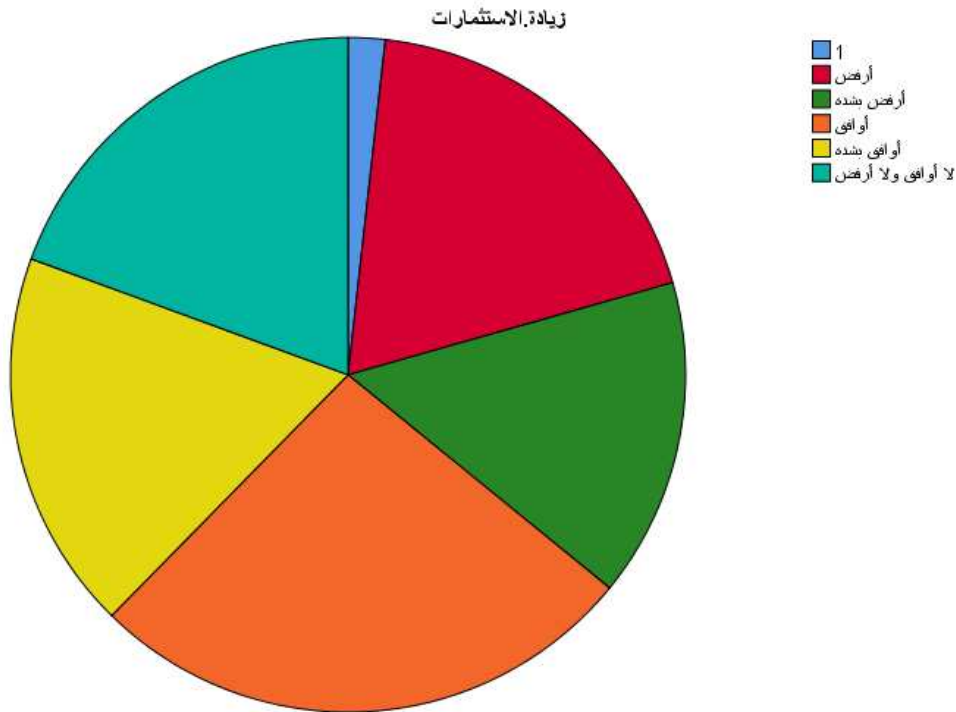
رسم توضيحي 19: التمثيل البياني للمخاطر المالية والاقتصادية تؤدي إلى تذبذب مستوى الخدمات السياحية

16. تسهم استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة استثمارات القطاع السياحي.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه تسهم استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة استثمارات القطاع السياحي، حيث بلغت هذه النسبة 26.5%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن الزوار والمشاركين في الدراسة يرون أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر يمكن أن يعزز ثقة المستثمرين في القطاع السياحي، مما يؤدي إلى زيادة الاستثمارات في هذا المجال. يشير ذلك إلى أن التحسين في إدارة المخاطر يساعد في تقليل المخاوف المرتبطة بالمشاريع السياحية، ويعزز من جاذبية المملكة كوجهة سياحية آمنة ومستقرة للاستثمار.

تسهم استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة استثمارات القطاع السياحي.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.8	1.8	1.8
	أرفض	32	18.8	18.8	20.6
	أرفض بشدة	26	15.3	15.3	35.9
	أوافق	45	26.5	26.5	62.4
	أوافق بشدة	31	18.2	18.2	80.6
	لا أوافق ولا أرفض	33	19.4	19.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 20: الوصف الاحصائي لمساهمة استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة استثمارات القطاع السياحي



رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لمساهمة استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة استثمارات القطاع السياحي

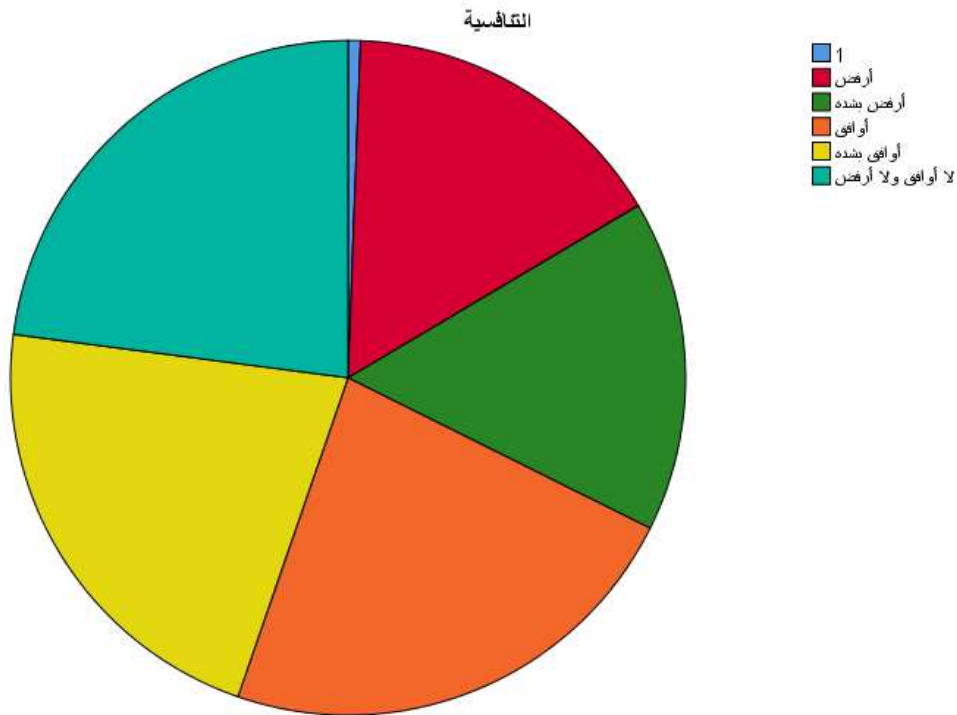
17. يساعد تحسين إدارة المخاطر في تعزيز تنافسية المملكة كوجهة سياحية عالمية.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة، وكذلك بعدم الموافقة وعدم الرفض، على أنه يساعد تحسين إدارة المخاطر في تعزيز تنافسية المملكة كوجهة سياحية عالمية، حيث بلغت هذه النسبة 22.9%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن هناك فناعة كبيرة بين المشاركين بأن تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر يعزز من قدرة المملكة على التنافس مع الوجهات السياحية العالمية الأخرى. يشير ذلك إلى أن وجود إدارة فعالة للمخاطر يمكن

أن يزيد من جاذبية المملكة كوجهة سياحية آمنة ومستقرة، مما يعزز سمعتها الدولية ويشجع السياح من مختلف أنحاء العالم على زيارة المملكة، مما يسهم في تعزيز مكانتها في السوق السياحي العالمي.

يساعد تحسين إدارة المخاطر في تعزيز تنافسية المملكة كوجهة سياحية عالمية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.6	.6
	أرفض	27	15.9	15.9	16.5
	أرفض بشدة	27	15.9	15.9	32.4
	أوافق	39	22.9	22.9	55.3
	أوافق بشدة	37	21.8	21.8	77.1
	لا أوافق ولا أرفض	39	22.9	22.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 21: الوصف الإحصائي لمساعدة تحسين إدارة المخاطر في تعزيز تنافسية المملكة كوجهة سياحية عالمية.



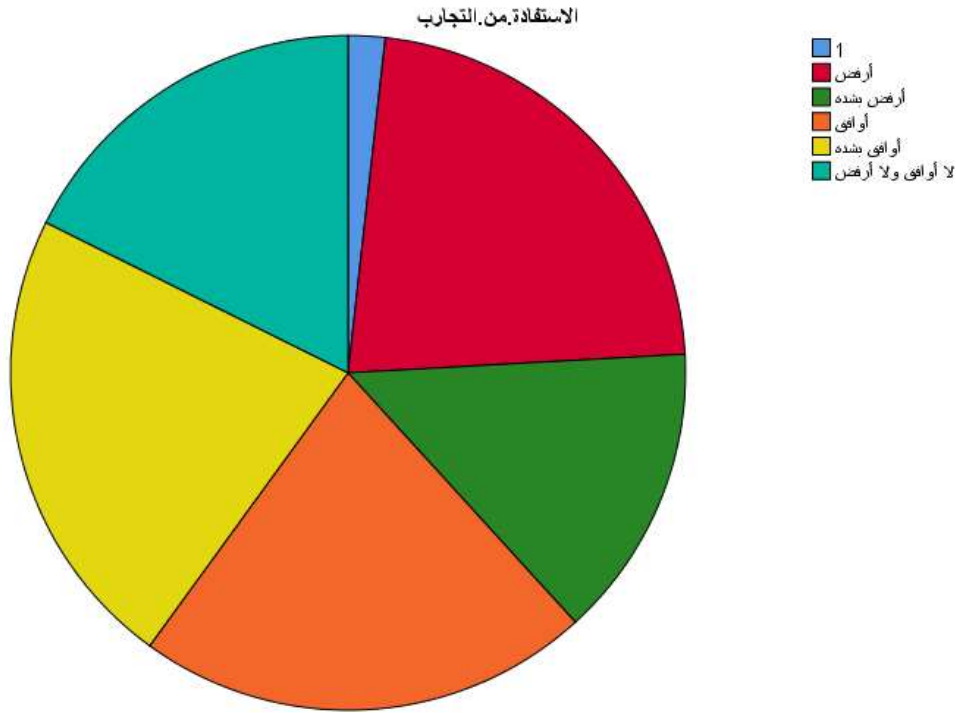
رسم توضيحي 21: التمثيل البياني لمساعدة تحسين إدارة المخاطر في تعزيز تنافسية المملكة كوجهة سياحية عالمية.

18. يتم الاستفادة من التجارب الدولية في تطوير سياسات إدارة المخاطر في المملكة.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة بشدة، وكذلك الرفض، على أنه يتم الاستفادة من التجارب الدولية في تطوير سياسات إدارة المخاطر في المملكة، حيث بلغت هذه النسبة 22.4%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن هناك اعترافاً بأهمية الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في مجال إدارة المخاطر، ويعكس رغبة في تحسين السياسات المحلية بناءً على أفضل الممارسات العالمية. كما يشير إلى أن المملكة تدرك أهمية التعلم من التجارب العالمية لتطوير استراتيجيات فعالة تساهم في تعزيز الأمان وجودة الخدمة في القطاع السياحي، مما يعزز من تجربة الزوار ويسهم في تحسين سمعة المملكة كوجهة سياحية عالمية.

يتم الاستفادة من التجارب الدولية في تطوير سياسات إدارة المخاطر في المملكة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.8	1.8	1.8
	أرفض	38	22.4	22.4	24.1
	أرفض بشدة	24	14.1	14.1	38.2
	أوافق	37	21.8	21.8	60.0
	أوافق بشدة	38	22.4	22.4	82.4
	لا أوافق ولا أرفض	30	17.6	17.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 22: الوصف الإحصائي للاستفادة من التجارب الدولية في تطوير سياسات إدارة المخاطر في المملكة



رسم توضيحي 22: التمثيل البياني للاستفادة من التجارب الدولية في تطوير سياسات إدارة المخاطر في المملكة

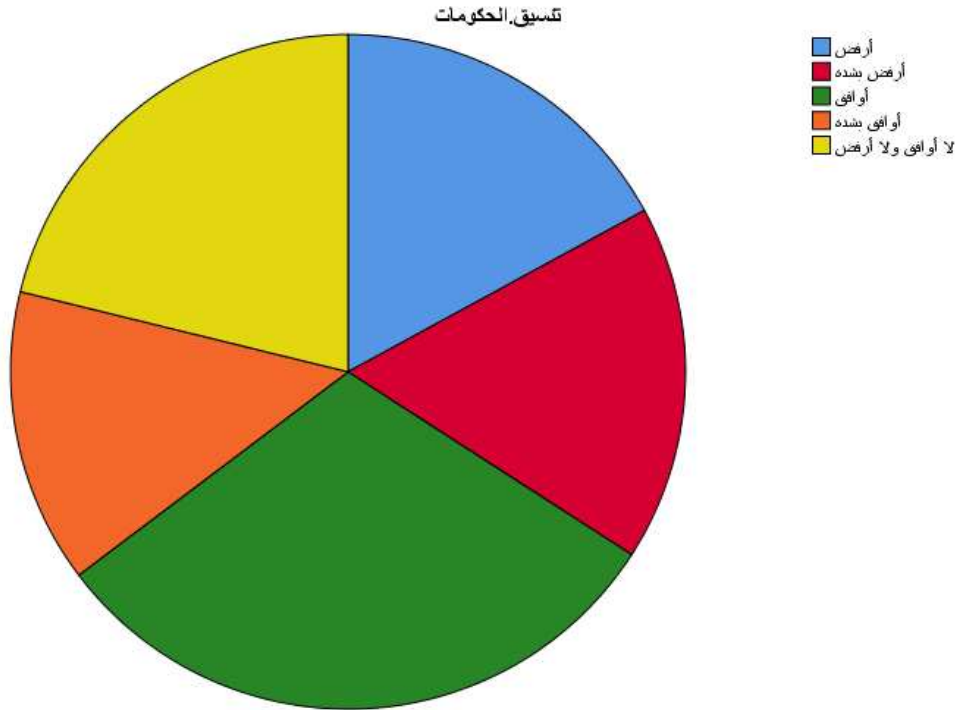
19. هناك تنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لإدارة الأزمات بفعالية.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه هناك تنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لإدارة الأزمات بفعالية، حيث بلغت هذه النسبة 30.6%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن المشاركين يرون أن التعاون بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية يُعد عاملاً حاسماً في التعامل مع الأزمات بشكل فعال. يشير ذلك إلى أن التنسيق الجيد بين القطاعين العام والخاص يعزز القدرة على الاستجابة السريعة للأزمات، مما يسهم في ضمان استمرارية الخدمات السياحية ويُحسن من تجربة الزوار في الأوقات الصعبة. كما يعكس هذا التنسيق التزام المملكة بتوفير بيئة سياحية آمنة ومستقرة، مما يساهم في تعزيز سمعة القطاع السياحي وجذب المزيد من الزوار.

هناك تنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لإدارة الأزمات بفعالية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أرفض	29	17.1	17.1	17.1
	أرفض بشدة	29	17.1	17.1	34.1
	أوافق	52	30.6	30.6	64.7
	أوافق بشدة	24	14.1	14.1	78.8
	لا أوافق ولا أرفض	36	21.2	21.2	100.0

	Total	170	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول 23: الوصف الاحصائي لوجود تنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لإدارة الأزمات بفعالية



رسم توضيحي 23: التمثيل البياني لوجود تنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لإدارة الأزمات بفعالية

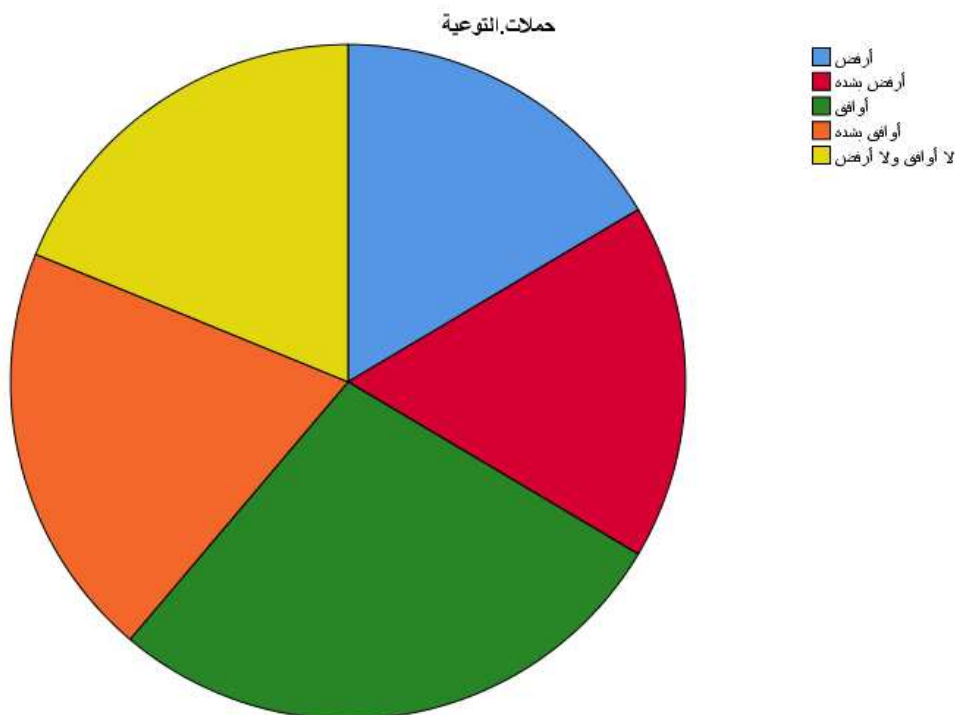
20. تساهم حملات التوعية والإرشادات في تقليل تأثير المخاطر على تجربة الزوار.

أكدت استجابات المشاركين بالموافقة على أنه تساهم حملات التوعية والإرشادات في تقليل تأثير المخاطر على تجربة الزوار، حيث بلغت هذه النسبة 27.6%، مما تمثل أعلى نسبة من بين استجابات المشاركين في التجربة. هذا يدل على أن المشاركين يعتقدون أن حملات التوعية والإرشادات الفعالة تلعب دوراً مهماً في تقليل المخاطر المحتملة وتحسين تجربة الزوار. يشير ذلك إلى أن نشر الوعي بين الزوار حول الإجراءات الوقائية والتدابير المتبعة في المنشآت السياحية يساعد في تعزيز شعورهم بالأمان ويقلل من تأثير المخاطر على تجربتهم. كما يعكس أهمية تعزيز التواصل مع الزوار لتوفير تجربة سياحية أكثر أماناً وراحة.

تساهم حملات التوعية والإرشادات في تقليل تأثير المخاطر على تجربة الزوار.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أرفض	28	16.5	16.5	16.5
	أرفض بشدة	29	17.1	17.1	33.5

	أوافق	47	27.6	27.6	61.2
	أوافق بشدة	34	20.0	20.0	81.2
	لا أوافق ولا أرفض	32	18.8	18.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

جدول 24: الوصف الإحصائي لمساهمة حملات التوعية والإرشادات في تقليل تأثير المخاطر على تجربة الزوار



رسم توضيحي 24: التمثيل البياني لمساهمة حملات التوعية والإرشادات في تقليل تأثير المخاطر على تجربة الزوار

• تحليل المصدقية والموثوقية

في تحليل المصدقية والموثوقية للبيانات، تظهر "ملخص انجاز القضية (Case Processing Summary)" أن جميع الحالات في العينة البالغة 170 حالة تم اعتبارها صالحة، حيث تم استبعاد 0 حالة فقط من التحليل، مما يعني أن جميع المشاركين في الدراسة قد تم تضمينهم في التحليل النهائي. هذا يعكس أن البيانات التي تم جمعها كانت كاملة ولم تحتوي على أي نقص يمكن أن يؤثر على نتائج التحليل، وهو أمر مهم لضمان دقة النتائج والموثوقية. هذه الإشارة إلى أن جميع الحالات صالحة تؤكد أن العينة المستخدمة في الدراسة كانت فعالة وتم معالجتها بشكل جيد، مما يساعد في تعزيز مصداقية النتائج المستخلصة من التحليل.

أما بالنسبة لمعادلة "إحصائيات الموثوقية (Reliability Statistics)"، فإن قيمة "ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)" التي تم الحصول عليها بلغت 0.930، وهي قيمة عالية تشير إلى أن الأداة المستخدمة في القياس تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية. عادةً ما تكون قيمة ألفا كرونباخ المقبولة لاختبار الموثوقية 0.70 أو أعلى، وبالتالي فإن القيمة 0.930 تعتبر ممتازة وتعكس قدرة الأداة على تقديم نتائج متسقة وموثوقة. كما تشير القيمة 0.925 المستندة إلى العناصر الموحدة (Standardized Items) إلى أن الأداة تتمتع بدرجة متسقة من الموثوقية عبر جميع العناصر المستخدمة في القياس. يشير هذا إلى أن الأداة المستخدمة في الدراسة قادرة على قياس المفاهيم المستهدفة بشكل دقيق ومتسق، مما يعزز من الموثوقية العامة للدراسة.

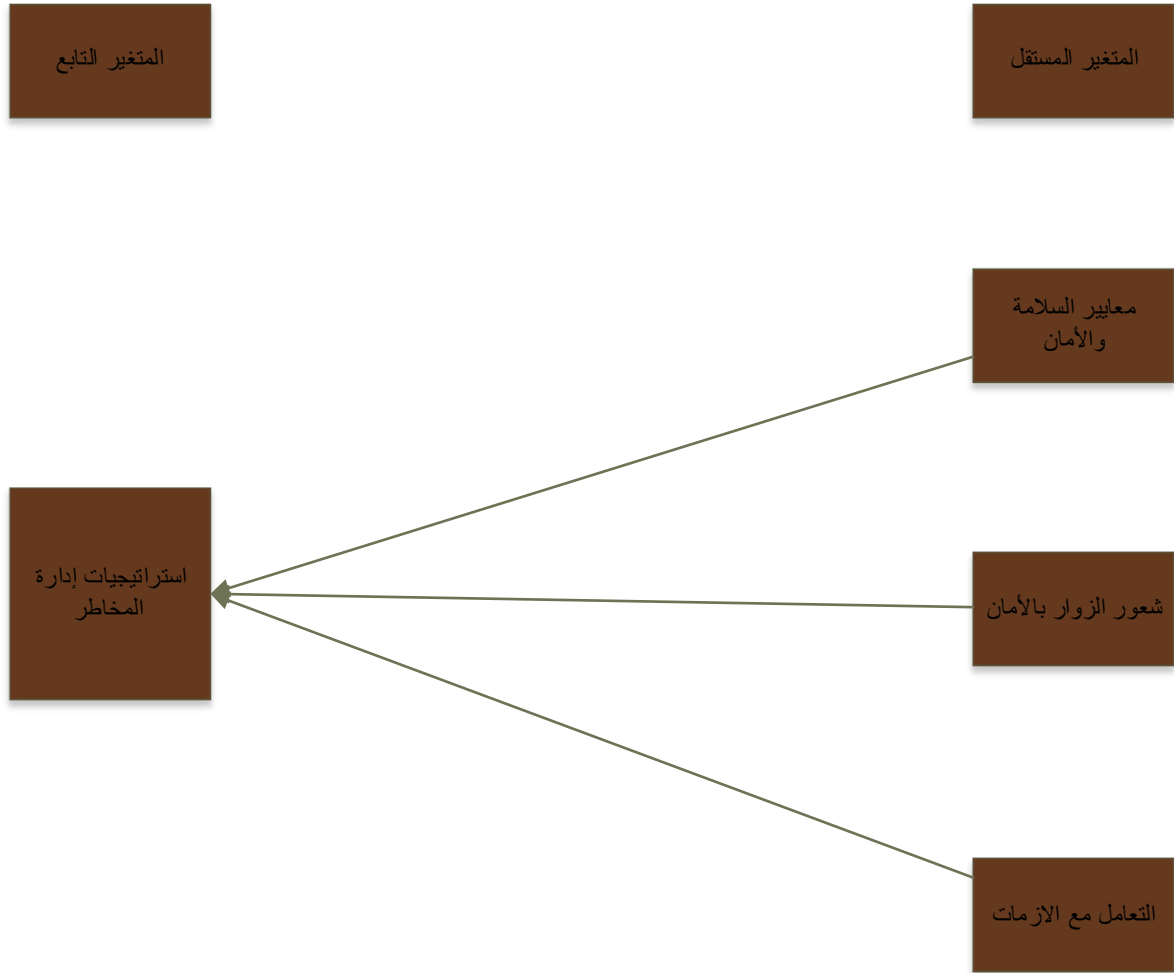
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	170	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	170	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 25: ملخص انجاز القضية

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.930	.925	23

جدول 26: إحصائيات الموثوقية

• متغيرات الدراسة



رسم توضيحي 25: متغيرات الدراسة

• تحليل الجداول المتقاطعة لمتغيرات الدراسة

1. دور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة معايير السلامة والأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة

العربية السعودية

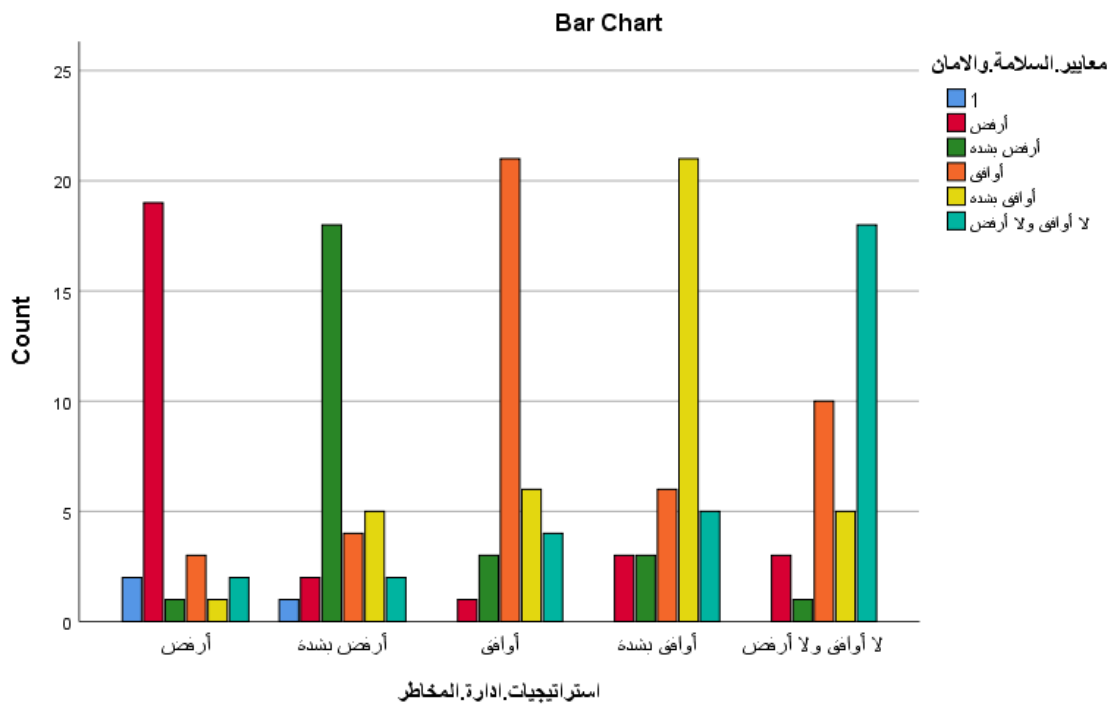
تعتبر استراتيجيات إدارة المخاطر جزءاً أساسياً في تعزيز معايير السلامة والأمان في قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية. من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، يمكن للمنشآت السياحية والفندقية تحديد المخاطر المحتملة، سواء كانت طبيعية، صحية، أمنية، أو تشغيلية، واتخاذ التدابير اللازمة للتقليل من تأثير هذه المخاطر على الزوار. على سبيل المثال، من خلال تحسين الإجراءات الوقائية والتدريب المنتظم للموظفين، يمكن للقطاع السياحي ضمان استعداد المنشآت لمواجهة الأزمات أو الطوارئ، مثل الكوارث الطبيعية أو الأوبئة. ذلك يؤدي إلى بيئة أكثر أماناً للزوار، مما يعزز ثقتهم في الوجهات السياحية ويشجعهم على العودة وزيارة المملكة مرة أخرى.

فإن استراتيجيات إدارة المخاطر تساهم في بناء إطار تنظيمي قوي يشمل التنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لضمان تطبيق معايير السلامة والأمان بشكل متسق. في المملكة العربية السعودية، يساهم هذا التنسيق في تطوير سياسات واضحة تهدف إلى حماية الزوار وتوفير بيئة سياحية آمنة. من خلال تحسين قدرات القطاع على التنبؤ بالمخاطر المحتملة والاستجابة السريعة لها، يمكن للمملكة أن تعزز مكانتها كوجهة سياحية آمنة وموثوقة على مستوى العالم. هذا يعكس التزام المملكة بتوفير تجربة سياحية آمنة ومريحة، مما يساهم في زيادة تدفق السياح وتعزيز الاقتصاد السياحي في البلاد (Lartey، 2024).

تشير نتائج اختبار " (Chi-Square Test) " إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة المخاطر ومعايير السلامة والأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية. حيث أن قيمة "تشاف-تربيع بيرسون" (Pearson Chi-Square) بلغت 176.593 مع درجة حرية (df) تساوي 4 وقيمة الدلالة (Asymptotic Significance) أقل من 0.001، مما يعني أن العلاقة بين المتغيرات قوية ودالة إحصائية. كما أظهرت نتائج "اختبار النسبة الاحتمالية" (Likelihood Ratio) و"الارتباط الخطي" (Linear-by-Linear Association) أيضاً دلالات إحصائية مماثلة بقيمة 0.000. رغم أن بعض الخلايا (26.7%) تحتوي على عدد متوقع أقل من 5، فإن هذه النتائج تعكس تأثيراً واضحاً لاستراتيجيات إدارة المخاطر في تحسين معايير السلامة والأمان، وبالتالي فإنها تساهم بشكل كبير في تعزيز بيئة سياحية آمنة في المملكة.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	176.593 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	139.535	4	.000
Linear-by-Linear Association	54.077	1	.000
N of Valid Cases	170		
a. 8 cells (26.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.			

جدول 27: اختبار كاي سكوير لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة معايير السلامة والأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية



رسم توضيحي 26: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة معايير السلامة والأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية

2. دور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة الشعور بالأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية

تلعب استراتيجيات إدارة المخاطر دورًا حاسمًا في تعزيز الشعور بالأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية. من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة، يمكن للمنشآت السياحية التنبؤ بالمخاطر المحتملة والتخطيط المسبق للتعامل معها بشكل سريع وفعال. يشمل ذلك اتخاذ تدابير وقائية مثل تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الأزمات

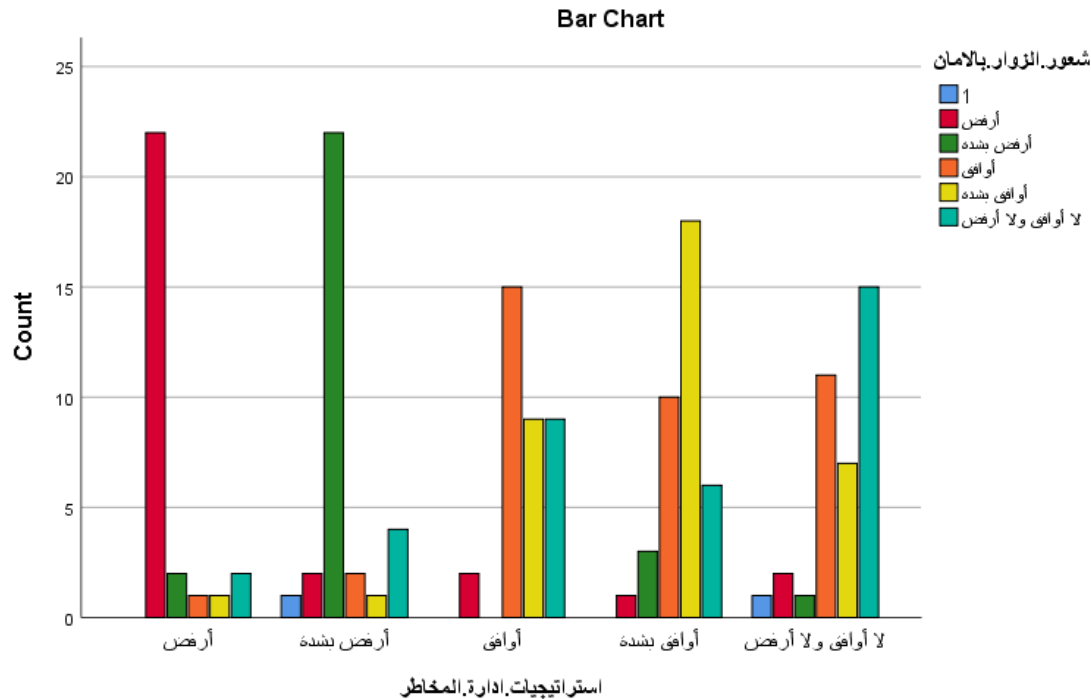
والأخطار المحتملة، وتوفير الأنظمة التكنولوجية المتقدمة لتسريع الاستجابة لحالات الطوارئ. هذه الإجراءات تساهم في بناء ثقة الزوار، مما يؤدي إلى تعزيز الشعور بالأمان لديهم أثناء إقامتهم في المملكة، ويجعلهم يشعرون بالراحة والاطمئنان في مواجهة أي طارئ.

يعزز التنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية من تعزيز مستوى الأمان للزوار، حيث تقوم السلطات المحلية بتطوير سياسات ومعايير مشتركة لضمان سلامة الزوار في الأماكن السياحية والفنادق. من خلال تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص، يتم تعزيز الاستعداد للتعامل مع المخاطر الطبيعية أو الصحية أو الأمنية، مما يساهم في الحفاظ على بيئة سياحية آمنة ومستقرة. هذا التنسيق لا يقتصر فقط على تقليل المخاطر المباشرة، بل يعزز أيضاً الثقة في النظام السياحي بشكل عام، مما يشجع الزوار على اختيار المملكة كوجهة سياحية آمنة وموثوقة (Ghonim، 2025).

تشير نتائج اختبار " (Chi-Square Test) " إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة المخاطر وزيادة الشعور بالأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية. حيث بلغت قيمة "تشي-تربيع بيرسون" 192.139 (Pearson Chi-Square) مع درجة حرية (df) تساوي 3، وقيمة الدلالة (Asymptotic Significance) أقل من 0.001، مما يعني أن هناك ارتباطاً قوياً ودالاً بين استراتيجيات إدارة المخاطر والشعور بالأمان لدى الزوار. كما أظهرت نتائج "اختبار النسبة الاحتمالية (Likelihood Ratio) " و"الارتباط الخطي (Linear-by-Linear Association) " أيضاً دلالات إحصائية مماثلة بقيمة 0.000. على الرغم من أن بعض الخلايا (23.3%) تحتوي على عدد متوقع أقل من 5، إلا أن النتائج بشكل عام تؤكد أن استراتيجيات إدارة المخاطر تساهم بشكل كبير في تعزيز الشعور بالأمان لدى الزوار، مما يعزز تجربة السياحة في المملكة.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	192.139 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	158.273	3	.000
Linear-by-Linear Association	50.748	1	.000
N of Valid Cases	170		
a. 7 cells (23.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.			

جدول 28: اختبار كاي سكوير لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة الشعور بالأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية



رسم توضيحي 27: المقابيس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة الشعور بالأمان في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية

3. دور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة التعامل مع الالتزامات في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية

تلعب استراتيجيات إدارة المخاطر دورًا رئيسيًا في تعزيز قدرة قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية على التعامل مع الأزمات بفعالية. من خلال تطبيق هذه الاستراتيجيات، يمكن للمنشآت السياحية تحديد المخاطر المحتملة مسبقًا، مثل الكوارث الطبيعية أو الأزمات الصحية، ووضع خطط طوارئ واضحة للتعامل معها بسرعة. يشمل ذلك تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الأزمات وإعداد خطط استجابة شاملة تهدف إلى الحفاظ على سلامة الزوار واستمرار تقديم الخدمات. وبالتالي، تساهم هذه الاستراتيجيات في تحسين جاهزية القطاع السياحي لمواجهة التحديات الطارئة وتقليل تأثير الأزمات على تجربة الزوار وسمعة الوجهات السياحية.

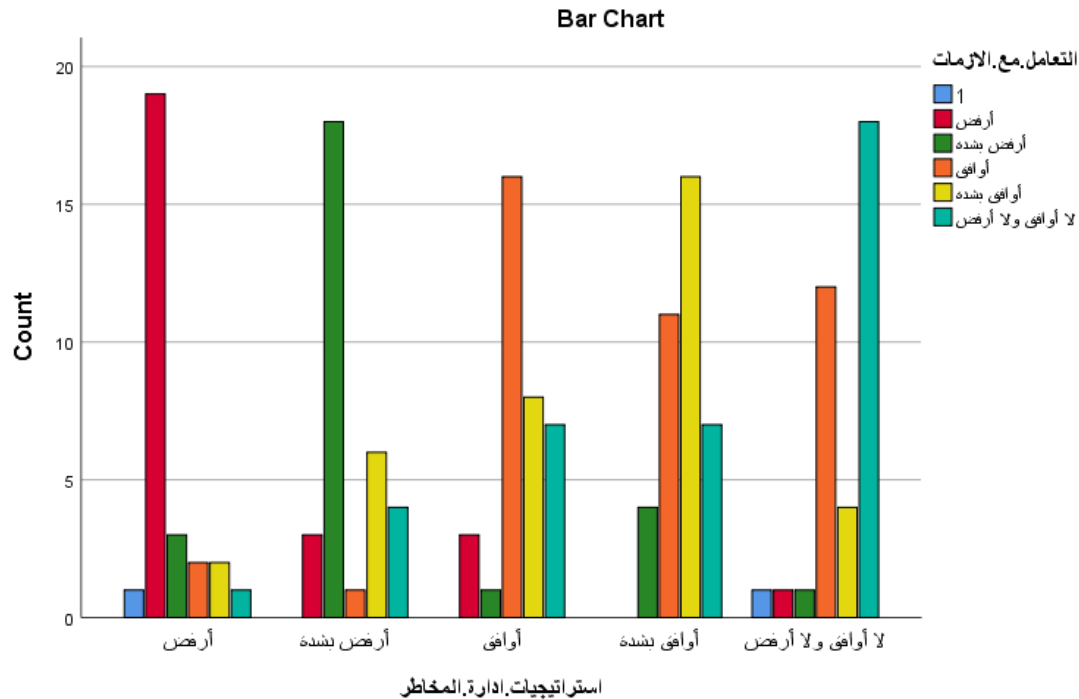
يعزز التنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية من قدرة القطاع على التعامل مع الأزمات. حيث يتم تبادل المعلومات والتنسيق بين مختلف الأطراف لضمان اتخاذ إجراءات سريعة وفعالة في وقت الأزمات. يتضمن ذلك وضع سياسات موحدة واستراتيجيات واضحة للتعامل مع المخاطر، بما في ذلك الإجراءات الوقائية والاحترازية. من خلال هذا التنسيق، يمكن للقطاع السياحي تقديم استجابة منسقة تضمن حماية الزوار والحفاظ على استقرار النشاط السياحي.

هذه الإجراءات تساهم في تحسين سمعة المملكة كوجهة سياحية آمنة ومستعدة، مما يعزز ثقة الزوار في قدرة المملكة على التعامل مع الأزمات بشكل مهني وفعال (Mizrak، 2024).

تشير نتائج اختبار " (Chi-Square Test) " إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة المخاطر وزيادة قدرة قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية على التعامل مع الأزمات. حيث بلغت قيمة "تشاي-تربيع بيرسون (Pearson Chi-Square) 154.585 "مع درجة حرية (df) تساوي 4، وقيمة الدلالة (Asymptotic Significance) أقل من 0.001، مما يدل على أن العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر وقوة التعامل مع الأزمات قوية ودالة إحصائياً. كما أظهرت نتائج "اختبار النسبة الاحتمالية (Likelihood Ratio) "و"الارتباط الخطي (Linear-by-Linear Association) " أيضاً دلالات إحصائية مماثلة بقيمة 0.000. رغم أن بعض الخلايا (26.7%) تحتوي على عدد متوقع أقل من 5، إلا أن النتائج تشير إلى أن استراتيجيات إدارة المخاطر تساهم بشكل كبير في تحسين قدرة القطاع السياحي على التعامل مع الأزمات والتحديات الطارئة، مما يعزز استقرار القطاع وسلامة الزوار.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	154.585 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	133.549	4	.000
Linear-by-Linear Association	51.173	1	.000
N of Valid Cases	170		
a. 8 cells (26.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.			

جدول 29: اختبار كاي سكوير لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة التعامل مع الأزمات في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية



رسم توضيحي 28: المقابيس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة قوة التعامل مع الالتزامات في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية

• تحليل التباين الأحادي

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة المخاطر والمتغيرات المستقلة مثل معايير السلامة والأمان، وشعور الزوار بالأمان، والتعامل مع الالتزامات. حيث تظهر قيمة F (13.647) وهي مرتفعة بشكل كبير مع دلالة إحصائية (Sig.) تساوي 0.000، مما يعني أن النموذج التفسيري المستخدم في التحليل يفسر بشكل جيد التباين في استراتيجيات إدارة المخاطر. كذلك، يظهر التحليل أن التغير في استراتيجيات إدارة المخاطر يمكن تفسيره بشكل كبير من خلال تأثير هذه المتغيرات المستقلة، مما يسلط الضوء على الأثر الكبير لتلك العوامل على تعزيز فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر في القطاع السياحي.

توضح نتائج نموذج Bayes Factor أن النموذج التفسيري (الذي يتضمن معايير السلامة والأمان، شعور الزوار بالأمان، والتعامل مع الالتزامات) يحقق قوة تفسيرية كبيرة، حيث بلغ الـ $R = 0.755$ هذا يعني أن 75.5% من التباين في استراتيجيات إدارة المخاطر يمكن تفسيره بناءً على هذه المتغيرات. كما أن الـ R Square المعدل (Adjusted R Square) بلغ 0.571، مما يشير إلى أن النموذج يعد جيداً في تفسير البيانات مع مراعاة حجم العينة. هذه النتائج تدعم قوة تأثير العوامل المحددة

في الدراسة على تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع السياحة والضيافة، وتعزز الثقة في النماذج المستخدمة لتفسير العلاقات بين هذه المتغيرات.

ANOVA ^{a,b}					
Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	186.392	15	12.426	13.647	.000
Residual	140.220	154	.911		
Total	326.612	169			
a. Dependent Variable: استراتيجيات إدارة المخاطر					
b. Model: (Intercept), معايير السلامة والأمان, شعور الزوار بالأمان, التعامل مع الازمات					

جدول 30: تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة

Bayes Factor Model Summary ^{a,b}				
Bayes Factor ^c	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
12585941363 5662384.000	.755	.571	.529	.95
a. Method: JZS				
b. Model: (Intercept), معايير السلامة والأمان, شعور الزوار بالأمان, التعامل مع الازمات				
c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept).				

جدول 31: ملخص معامل بايز

التوصيات

1. نظرًا للأثر الكبير الذي تبين أن معايير السلامة والأمان لها على استراتيجيات إدارة المخاطر، يجب على المنشآت السياحية والفندقية في المملكة العربية السعودية تعزيز إجراءات السلامة من خلال تبني أحدث معايير وتقنيات الوقاية. يشمل ذلك تحديث معدات السلامة، تدريب الموظفين بشكل دوري، وتطبيق تقنيات حديثة لرصد المخاطر.
2. يجب على القطاع السياحي تكثيف الجهود لتعزيز الشعور بالأمان لدى الزوار. يمكن ذلك من خلال توفير معلومات واضحة حول الإجراءات الأمنية المتبعة، وتنظيم حملات توعية للزوار حول تدابير السلامة، والتأكد من أن جميع المنشآت السياحية مستعدة للتعامل مع الأزمات بكفاءة.
3. أظهرت النتائج أهمية التعامل الفعال مع الأزمات في تعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر. لذلك، ينبغي على المنشآت السياحية العمل على تطوير خطط استجابة مرنة للأزمات تشمل سيناريوهات متعددة وتستند إلى أحدث الممارسات العالمية، مع ضمان استعداد الموظفين للتنفيذ الفوري لتلك الخطط في الحالات الطارئة.
4. تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة لمراقبة المخاطر وتنبؤها بشكل دقيق يساهم بشكل كبير في تحسين إدارة المخاطر. ينبغي للمنشآت السياحية استثمار في الأنظمة الذكية التي تساعد على الكشف المبكر عن المخاطر، وتوفير استجابة سريعة وفعالة عند حدوث أي طارئ.
5. يوصى بتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص في مجال إدارة المخاطر. يجب أن تكون هناك استراتيجيات منسقة بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لتطوير السياسات والمعايير الأمنية بشكل مشترك، مما يساهم في رفع مستوى الأمان بشكل عام ويعزز من قدرة المملكة على التعامل مع المخاطر المتنوعة.
6. من المهم أن تستمر المنشآت السياحية في إجراء دراسات دورية لتقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر، بحيث يمكن تعديل وتحديث هذه الاستراتيجيات استنادًا إلى النتائج المتحصل عليها من التحليلات والإحصاءات.

المراجع

المراجع العربية:

الجزولي, ا. ه. (2024). تأثير متغيرات قطاع السياحة على النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية خلال الفترة 2010-2020. Retrieved from <https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/75502020>

المراجع الأجنبية:

- 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
- Alahmadi, A. (2022). Tourism development at the Al-Hijr Archaeological Site, Saudi Arabia: SME sentiments and emerging concerns. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/360904766_Tourism_development_at_the_Al-Hijr_Archaeological_Site_Saudi_Arabia_SME_sentiments_and_emerging_concerns
- 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>
- Åstrøm, J. K. (2022). Theming in Experience-based Tourism: Visitor and Provider Perspectives. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/362740754_Theming_in_Experience-based_Tourism_Visitor_and_Provider_Perspectives
- 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
- 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
- Bundy, J. (2016). Crises and Crisis Management: Integration, Interpretation, and Research Development. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206316680030>
- 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

- Durst, S. (2024). The effect of environmental turbulence on cyber security risk management and organizational resilience. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167404823005011>
- 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
- Emma, L. (2024). The Strategic Use of Big Data Analytics for Scenario Planning and Risk Management. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/386375950_The_Strategic_Use_of_Big_Data_Analytics_for_Scenario_Planning_and_Risk_Management
- 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>
- Ghonim, A. (2025). Leveraging E-Marketing for Enhancing Customer Knowledge Management: A Systematic Review of Tourism Strategies in the Saudi Arabian Context. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/387908847_Leveraging_E-Marketing_for_Enhancing_Customer_Knowledge_Management_A_Systematic_Review_of_Tourism_Strategies_in_the_Saudi_Arabian_Context
- 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
- Haghani, M. (2023). A roadmap for the future of crowd safety research and practice: Introducing the Swiss Cheese Model of Crowd Safety and the imperative of a Vision Zero target. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753523002345>
- Journal, I. (2024). Integrating Quantitative and Qualitative Risk Assessment Models for Mega Infrastructure Ventures. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377584066_Integrating_Quantitative_and_Qualitative_Risk_Assessment_Models_for_Mega_Infrastructure_Ventures
- 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
- Kotronoulas, G. (2023). An Overview of the Fundamentals of Data Management, Analysis, and Interpretation in Quantitative Research. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0749208123000293>
- Lartey, S. (2024). Risk Management Strategies in the Tourism Industry: Reassuring Patrons and Mitigating Associated Risks. Retrieved from

- https://www.researchgate.net/publication/383206167_Risk_Management_Strategies_in_the_Tourism_Industry_Reassuring_Patrons_and_Mitigating_Associated_Risks
- Majlingova, A. (2024). SAFETY AND SECURITY RISKS THEORY 2024. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/381879393_SAFETY_AND_SECURITY_RISKS_THEORY_2024
- McCabe, S. (2024). Theory in tourism. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738323001949>
- Mizrak, K. C. (2024). Crisis Management and Risk Mitigation: Strategies for Effective Response and Resilience. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/378432533_Crisis_Management_and_Risk_Mitigation_Strategies_for_Effective_Response_and_Resilience
- Mizrak, K. C. (2024). Crisis Management and Risk Mitigation: Strategies for Effective Response and Resilience. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/378432533_Crisis_Management_and_Risk_Mitigation_Strategies_for_Effective_Response_and_Resilience
- 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
- Papadopoulou, N. M. (2022). Psychological Determinants of Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: The Influence of Perceived Overcrowding and Overtourism. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/00472875221089049>
- 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
- Vij, M. (2019). The emerging importance of risk management and enterprise risk management strategies in the Indian hospitality industry: Senior managements' perspective. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/335778602_The_emerging_importance_of_risk_management_and_enterprise_risk_management_strategies_in_the_Indian_hospitality_industry_Senior_managements'_perspective

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>

الملاحق

الاستبانة

- الاسئلة العامة

- العمر
- الجنس
- الدرجة

- أسئلة الاستبانة

1. تعتمد المنشآت السياحية والفندقية في المملكة على خطط واضحة لإدارة المخاطر.
2. توجد إجراءات وقائية لتقليل المخاطر التشغيلية في قطاع الضيافة.
3. يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع المخاطر المحتملة.
4. تلتزم المنشآت السياحية بمعايير السلامة والأمن لحماية الزوار.
5. يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر في القطاع.
6. يشعر الزوار بالأمان والراحة عند زيارة المنشآت السياحية في المملكة.
7. تؤثر جودة إجراءات السلامة في الفنادق والمواقع السياحية على رضا الزوار.
8. يتم التعامل مع الأزمات بسرعة وفعالية للحفاظ على تجربة زوار إيجابية.
9. تساهم خطط الطوارئ والاستجابة السريعة في تعزيز ثقة الزوار.
10. تؤدي استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إلى تحسين سمعة الوجهات السياحية السعودية.
11. قد تؤثر المخاطر الصحية (مثل الأوبئة) على قرار الزوار بالسفر إلى المملكة.
12. تؤثر المخاطر الأمنية على استقطاب السياح الأجانب والمحليين.
13. تواجه المنشآت السياحية تحديات في التعامل مع الكوارث الطبيعية.
14. يؤثر ضعف إدارة المخاطر على ولاء الزوار واستعدادهم للعودة مجددًا.
15. تؤدي المخاطر المالية والاقتصادية إلى تذبذب مستوى الخدمات السياحية.
16. تساهم استراتيجيات إدارة المخاطر في زيادة استثمارات القطاع السياحي.
17. يساعد تحسين إدارة المخاطر في تعزيز تنافسية المملكة كوجهة سياحية عالمية.

18. يتم الاستفادة من التجارب الدولية في تطوير سياسات إدارة المخاطر في المملكة.

19. هناك تنسيق بين الجهات الحكومية والمنشآت السياحية لإدارة الأزمات بفعالية.

20. تساهم حملات التوعية والإرشادات في تقليل تأثير المخاطر على تجربة الزوار.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScbuvORocaEPSwTb_TXTGum-nboEKIGVkJFrGVTld_axeOOdfg/viewform

This study aims to analyze risk management strategies in the tourism and hospitality sector in the Kingdom of Saudi Arabia and their impact on the visitor experience. The quantitative methodology was used in the study, where data was collected using a questionnaire distributed to 170 participants. The results showed that risk management strategies in tourism and hotel establishments contribute significantly to improving safety and security standards, increasing visitors' sense of security, and enhancing the sector's ability to deal with crises. The results also showed the importance of developing effective emergency plans and improving coordination between government agencies and tourism establishments. Based on these results, it was recommended to enhance safety standards, invest in modern technology, and improve communication with visitors to enhance their confidence, in addition to the importance of cooperation between the public and private sectors in risk management.

Keywords: Risk management, tourism, hospitality, Saudi Arabia, safety and security, crises, visitor experience.

Midocean University
College of Management
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 visitor satisfaction and experience**

Prepared by/

Musab Saleh Al-Ghamdi

University number/

242002008

Supervised by/

Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohame

Dr.Fayez Ali Jrad

Year

2025