

تقرير عن أخلاقيات البحث العلمي والتطبيق العملي في قطاع الضيافة

إعداد الطالب/

لمى خالد سعيد

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

المقدمة :

الركيزة الأساسية التي تضمن سلامة وموثوقية المعرفة (Research Ethics) تعد أخلاقيات البحث العلمي وتُعرّف الأدبيات الأكاديمية أخلاقيات البحث بأنها "مجموعة المبادئ والقواعد والمعايير السلوكية . الإنسانية المترجمة التي توجّه الباحثين وتنظم سلوكهم المهني أثناء إعداد الدراسات، لضمان حماية حقوق المشاركين الأفراد والمجتمعات وتبرز أهمية هذه الأخلاقيات في العمل الأكاديمي من خلال خلق توازن دقيق بين السعي وراء والبيئات المبحوثة المعرفة العلمية وبين صيانة كرامة وحقوق الباحثين

يهدف هذا التقرير بشكل رئيسي إلى تمكين الباحث من استيعاب مبادئ النزاهة العلمية وتفكيك القضايا المرتبطة بانتهاك قواعد البحث، مع إسقاط هذه المبادئ والأطر النظرية بشكل تطبيقي مباشر على موضوع البحث الحالي المعنون بـ: "أثر جودة الخدمة الفندقية على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على سلسلة فنادق ماريوت"

أهمية أخلاقيات البحث العلمي :

تعتبر الأخلاقيات ضرورة حتمية في البحث العلمي لعدة أسباب جوهرية ترتبط مباشرة بجودة البحث ومصداقيته

١- ارتباط الأخلاقيات بموثوقية النتائج: إن التزام الباحث بالأمانة الفكرية والابتعاد عن الهوى الشخصي يضمن خروج مخرجات البحث بشكل دقيق وممثل للواقع دون تزييف، مما يمنح الدراسة مصداقية أكاديمية محلياً وعالمياً

٢- حماية المجتمع المبحوث: تضمن القواعد الأخلاقية عدم إلحاق أي ضرر مادي أو معنوي أو نفسي بالأفراد المشاركين في العينات الاستقصائية

٣- بناء الثقة العامة في العلم: عندما يدرك المجتمع أن المؤسسات الأكاديمية تتبّع معايير أخلاقية صارمة، تزداد رغبة الأفراد والمؤسسات (مثل إدارة فنادق ماريوت) في التعاون مع الباحثين وفتح الأبواب لجمع البيانات الميدانية

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي :

يقوم البحث العلمي على خمسة مبادئ أخلاقية ثابتة يجب على كل باحث تبنيها :

١- **الامانة العلمية :** وتعني نقل الحقائق والبيانات كما هي في الواقع دون تعديل، وعزو الأفكار والاقتباسات إلى أصحابها الأصليين بدقة

مثال توضيحي: قيام الباحث بذكر نسب رضا العملاء الحقيقية المستخرجة من الاستبيان التشغيلي لفنادق ماريوت حتى لو كانت منخفضة أو لا تدعم فرضياته الأساسية

٢- **النزاهة :** الالتزام بالوعود والاتفاقيات المبرمة مع المشرفين والمشاركين، والانساق في العمل البحثي

مثال توضيحي: التزام الباحث باستخدام البيانات المجموعة لغرض الدراسة الأكاديمية الحالية فقط والامتناع عن بيعها أو مشاركتها مع سلاسل فندقية منافسة

٣- **الموضوعية :** تجنب التحيز الشخصي في جميع مراحل البحث، سواء عند تصميم أدوات الدراسة، أو جمع البيانات، أو تفسير النتائج الإحصائية

مثال توضيحي: صياغة أسئلة الاستبيان بأسلوب محايد لا يوجه نزير فندق ماريوت لمدح الخدمة، بل يمنحه الحرية المطلقة في التقييم السلبي أو الإيجابي

٤- **السرية :** حماية الهوية الشخصية للمشاركين في البحث وعدم الكشف عن أسمائهم أو بياناتهم الحساسة لأي جهة

مثال توضيحي: إزالة خانة "الاسم" أو "رقم الغرفة" أو "رقم الهاتف" من استمارة الاستبيان الموزعة على نزلاء ماريوت

٥- **الموافقة :** شرح طبيعة البحث وأهدافه للمشارك بكامل الحرية، والحصول على موافقته الواعية قبل البدء في جمع المعلومات منه

مثال توضيحي: وضع ديباجة تعريفية في مقدمة الاستبيان الإلكتروني توضح للنزير أن مشاركته طوعية، وأن الضغط على زر "بدء" يعد موافقة منه على المساهمة في البحث

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي :

تواجه المنظومة الأكاديمية تحديات ملموسة تتعلق بالانتهاكات والجرائم البحثية، ومن أبرزها:

١- **الانتحال العلمي:** سرقة أفكار أو كتابات أو نتائج باحثين آخرين ونسبها للذات دون توثيق.

مثال واقعي: قيام باحث بنسخ فقرات كاملة من دراسة سابقة حول نموذج جودة الخدمات في قطاع الفنادق ولصقها في بحثه دون ذكر اسم المؤلف الأصلي وسنة النشر.

٢- **تزوير البيانات:** اختراع بيانات وهمية لم تحدث، أو التلاعب بالنتائج الفعلية لتتوافق مع رغبة الباحث.

مثال افتراضي: عدم قيام الباحث بتوزيع الاستبيان ميدانياً على نزلاء ماريوت، وتعبئة مثني استمارة بنفسه من أجل تسريع إنهاء البحث.

٣- **التحيز:** اختيار عينات غير ممثلة للمجتمع بشكل متعمد للوصول إلى نتائج مسبقة الصنع.

مثال واقعي: قيام الباحث بتوزيع الاستبيان على نزلاء الأجنحة الفاخرة وكبار الشخصيات فقط في فندق ماريوت للحصول على تقييمات جودة مرتفعة، وتجاهل نزلاء الغرف العادية.

٤- **انتهاك الخصوصية:** محاولة التلصص على بيانات المستهلكين أو تصويرهم أو تتبع سلوكياتهم دون علمهم.

مثال افتراضي: محاولة الباحث الاطلاع على سجل الشكاوى السري الخاص بإدارة فنادق ماريوت دون إذن رسمي مكتوب من الإدارة العامة.

٥- **تضارب المصالح:** وجود مصلحة مالية أو مهنية شخصية للباحث تؤثر على حياديتة ونزاهة نتائج دراسته.

مثال واقعي: أن يكون الباحث موظفاً في إدارة التسويق بفندق ماريوت، ويقوم بإخفاء نقاط الضعف في بُعد الاستجابة ليظهر فندقه بمظهر مثالي أمام جامعته

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث :

لضبط الممارسات البحثية، تم تأسيس جهات تنظيمية ووضع معايير دولية صارمة:

لجان أخلاقيات البحث (IRB - Institutional Review Board) هي لجان مستقلة تتواجد في الجامعات والمؤسسات البحثية، وتكمن أهميتها في مراجعة خطط الأبحاث قبل تنفيذها للتأكد من موافقتها للمعايير الأخلاقية، ومنح الباحثين "الموافقة الأخلاقية" للبدء الميداني.

المعايير الدولية (مثل دليل APA) : ضع الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) قواعد دقيقة وصارمة ليس فقط لطريقة التوثيق العلمي والاقتباس لمنع الانتحال، بل يضع أيضاً دليلاً لحماية حقوق النزلاء والمبحوثين البشريين وصيانة خصوصياتهم أثناء صياغة التقارير النهائية.

1. التطبيق العملي على موضوع البحث :

يُعد هذا الجزء هو المحور الأساسي والأهم في التقرير. يسقط الباحث الالتزامات الأخلاقية على دراسته التطبيقية المقترحة: "أثر جودة الخدمة الفندقية على رضا العملاء في فنادق ماريوت" من خلال آليات محددة:

١- **كيفية جمع البيانات بأمان أخلاقي:** سيتم جمع البيانات عبر توزيع استبيان رقمي متاح عبر رمز استجابة سريعة يوضع في بهو الفندق بموافقة الإدارة. لن يتم إجبار أي نزيل على المشاركة، ولن يتم مقاطعتهم أثناء فترات راحتهم أو تناول وجباتهم تلافياً للمضايقة

٢- **طرق الحفاظ على السرية التامة:** سيتم إعلام المشاركين بأن كافة البيانات المجمعة س تُعالج إحصائياً في صورة أرقام ونسب مجملة، ولن تظهر أي بيانات فردية في متن البحث. كما سيتم تخزين ملف البيانات الإحصائية على جهاز حاسوب محمي بكلمة مرور لا يملكها سوى الباحث نفسه.

٣- **وجود موافقة مستنيرة:** تحتوي الصفحة الأولى للاستبيان الرقمي على النص التالي: "عزيزي النزيل، تهدف هذه الدراسة الأكاديمية إلى قياس أثر جودة الخدمات على رضاكم في فندق ماريوت لتطوير الأداء الأكاديمي. مشاركتك طوعية تماماً، ولك الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات، ومعلوماتك سرية ولأغراض البحث العلمي فقط".

٤- **إدارة المخاطر المحتملة:** الخطر المحتمل الوحيد هو استهلاك خمس دقائق من وقت النزيل، ولتلافي هذا الخطر تم تصميم الاستبيان ليكون قصيراً ومباشراً ومقسماً عبر خيارات مغلقة سهلة الاختيار. كما تم تجنب إدراج أي أسئلة قد تسبب حرجاً للنزيل أو لطاقم العمل بالفندق.

الخاتمة :

أكد هذا التقرير أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ليس مجرد إجراء روتيني تفرضه الجامعات، بل هو ممارسة جوهرية تمنح الأبحاث قيمتها الأكاديمية والتطبيقية وتحمي أطراف العملية البحثية. ومن خلال إسقاط هذه المبادئ على دراسة جودة الخدمة ورضا العملاء في فنادق ماريوت، تبين أن حماية خصوصية النزلاء ونزاهة جمع وتحليل البيانات هي الضمان الوحيد للوصول إلى استنتاجات وتوصيات صادقة تسهم حقيقةً في تطوير قطاع الضيافة. ويوصي التقرير بضرورة ترسيخ ثقافة الالتزام الذاتي بالأمانة العلمية في كافة الدراسات الفندقية والتسويقية المستقبلية.

المراجع :

- صالح، محمد (2022). *مناهج البحث العلمي وأخلاقيات الأداء الأكاديمي*. دار الوفاء للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- العتيبي، خالد (2023). *أخلاقيات البحث في العلوم الإدارية والتسويقية*. المجلة العربية للإدارة، المجلد 43، العدد 1، ص ص 25-48.
- الجمعية الأمريكية لعلم النفس (2020). *دليل النشر العلمي للجمعية الأمريكية لعلم النفس* (الطبعة السابعة). واشنطن.
- فنادق ماريوت العالمية (2024). *مدونة قواعد السلوك لحماية بيانات المستهلك وخصوصيته*. تقارير مؤسسية داخلية.