

فصلانہ تحقیقات جدید علوم انسانی

Human Sciences Research Journal

دوره چهارم، شماره ۲۸، تابستان ۱۳۹۹، صص ۴۶۵-۴۳۷
New Period 4, No 28, 2020, P 437-465

شماره شاپا (۱۸-۷۰) (۴۶۵-۲۴۷۶)

تقييم المهارات الإدارية في صناعة الضيافة وأثرها على السياحة الفندقية بحث تطبيقي في مدينة بغداد

م.م. موحان شعلان عبيس

كلية العلوم السياحية - جامعة كربلاة المقدسة

Assist Lect. Mohan Shaalan Obais
College of Tourist Sciences, Karbala Univ, Iraq

المقدمة

بالرغم من إن علم صناعة الضيافة قد ظهر الى حيز الوجود في منتصف القرن العشرين إلا أن جميع الشواهد التاريخية تؤكد إن كرم الضيافة كان حاضراً على مر العصور والأزمان، بسبب حاجة الإنسان ورغبته في السفر والترحال من مكان إلى آخر سعياً وراء الأعمال التجارية أو بهدف العلم والدراسة أو لزيارة الأماكن المقدسة أو للتrophicه والترويج عن النفس . وقد واجه المسافرين العديد من الصعوبات أثناء السفر والترحال حيث لابد من إيجاد مكان للإيواء يتوفّر فيه كل متطلبات الضيف أو المسافر ومن هنا بدأت الفكرة الكبيرة في تقدم وسائل النقل والسفر ، وأيضاً وما لاريب فيه إن صناعة الضيافة هي الأخرى قد شملتها التطور الذي شمل جميع المرافق السياحية وتحديداً إنشاء المرافق الإيوائية التي تسمى اليوم (الفنادق) وتعبيد الطرق وتطوير وسائل النقل والكوادر العاملة في مجال القطاع الفندقي وتحويتهم إلى أيدي عاملة ماهرة متدرية تقوم باستخدام أدوات وتقنيات حديثة لتقديم خدمات مميزة ويتوقف نجاح هذه الصناعة على المنهج الذي تقدمه الإدارة الشاملة التي يكون هدفها إسعاد الضيف وتقديم أفضل الخدمات له. وتساهم صناعة الضيافة وبشكل مباشر وفعال في نجاح المؤسسات الفندقية وهذا ما سينتقله البحث بشكل دقيق وعلمى وفق معطيات تقيم المهارات الإدارية في صناعة الضيافة وأثارها على السياحة الفندقية.



منهجية البحث:

أولاً: مشكلة البحث: تمثل مشكلة البحث في عدم وجود إدارات حقيقة لأهمية صناعة الضيافة وأثارها الإيجابية على عمل ونجاح الفنادق؛ حيث لا بد من توضيح وإبراز الضرورة الكبيرة للاعتماد على تطوير صناعة الضيافة في ارتقاء المؤسسة الفندقية وما تؤول إليه هذه الصناعة من نتائج معنوية واجتماعية واقتصادية للقطاع السياحي بشكل عام والمؤسسة الفندقية بشكل خاص.

ثانياً: فروض البحث: استند البحث على وجود فرض أساسى هو: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات الادارية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية وينبعق من الفرض الرئيسي اربعة فروض فرعية هي:

— يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات الشخصية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية

— يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات الادارية الفكرية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية

— يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمهارات ادارة العلاقات الانسانية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية

— يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات الادارية التقنية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية

ثالثاً: أهمية البحث: تعد صناعة الضيافة من الركائز الأساسية بل هي الداعمة الأولى في تطوير وتحسين المؤسسة الفندقية.

ومن هذه الأهمية تتعلق إمكانية التطوير والرقى بصناعة الضيافة داخل الفنادق كى تساهم في تنمية القطاع السياحي هذه المؤسسة الفندقية الرائدة.

رابعاً: أهداف البحث: يهدف البحث إلى النهوض بصناعة الضيافة وجعلها مدخل إلى نجاح الفنادق وزيادة إيراداتها المالية والاقتصادية وكذلك ترسیخ مفهوم صناعة الضيافة لدى إدارة الفنادق وجميع العاملين فيها.

خامساً: عينة البحث: شملت عينة البحث مجموعة من المدراء التنفيذيين في إدارة الفنادق في مدينة بغداد بلغ حجمها (٢٠) مفردة.

سادساً: مناهج البحث: لأجل إحاطة جانب موضوع البحث بشكل محكم تم الاعتماد على المناهج التالية:

١- المنهج الوصفي: من خلال ما يتعلق بالمراجع والمصادر فقد أعتمد الباحث على الكتب والبحوث العلمية والمجلات والمقالات ومواقع الأنترنت وباستخدام استماراة الاستبيان للحصول على البيانات المطلوبة .

٢- المنهج التحليلي: تحليل بيانات استماراة الاستبيان وفق جداول إحصائية دقيقة في دراسة صناعة الضيافة لفنادق مدينة بغداد .

٣- المنهج الميداني: أعتمد الباحث على استماراة الاستبيان وقد تم توزيع (٢٠) استماراة استبيان على عينة من المدراء التنفيذيين في إدارة الفنادق في مدينة بغداد وتم استردادها بالكامل، حيث قسمت الاستماراة إلى



قسمين رئيسين، القسم الأول ركز على البيانات الشخصية، والقسم الثاني يتضمن البيانات الموضوعية التي تم تقسيمها إلى 5 محاور، واستخدم فيها مقياس ليكرت الخمسى للإجابة على تلك الأسئلة.

الجانب النظري:

أولاً: الضيافة في الإسلام:

يمكن أن تجزء الضيافة إلى جزئين، الأول ضيافة ليست مدفوعة الثمن والتي امتاز بها أهل الشرق قديماً وحث عليها الإسلام في العديد من الآيات القرآنية ومنها الآية الكريمة والتي نصها: «بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، هَلْ أَتَاكُمْ حَدِيثُ ضِيفِ إِبْرَاهِيمَ الْمَكْرُمِينَ، إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قَالَ سَلَامًا قَوْمٌ مُنْكَرُونَ فَرَاغَ إِلَيْهِمْ فَجَاءُ بَعْجَلَ سَمِينَ، فَقَرِبَ إِلَيْهِمْ قَالَ أَلَا تَأْكُلُونَ» هذه الآية تنص بكل واضح على الضيافة وتكريم الضيف عند العرب والمسلمين.

وايضاً في قوله تعالى من سورة الحجرات: «بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، قَالَ أَنَّ هُؤُلَاءِ ضَيْفِي فَلَا تَفْضِلُوهُنَّ» والآية التي تم ذكرها تدل وتشير على وجوب احترام الضيوف واحترامهم عند العرب والمسلمين على حد سواء، وهناك العديد من الآيات الكريمة التي تؤكد على الضيافة وهي من محاسن القيم والأخلاق .

وفي السياق ذاته توجد بعض الأحاديث النبوية الشريفة التي أشارت إلى أهمية أكبر ضيوف واحترامه ، حيث روى عن أبي شريح الكلبي ، أن رسول الله عليه أفضل الصلاة والسلام ، قال: «مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلِيَكُرِمْ ضَيْفَهُ».«

أما الجزء الثاني، فهو الضيافة المدفوعة الثمن والتي تقدمها مؤسسات الضيافة بشكل عام، ومفهوم الضيافة في اللغة العربية يعني استقبال واستضافة الشخص والترحيب فيه ، والضييف هو الشخص الذي يتمتع بالضيافة والترحاب ، وجمع ضيف أضيف أو ضيوف (الفیروز، بدون سنة).

ثانياً: مفهوم صناعة الضيافة:

يعتقد البعض أن صناعة الضيافة تتضمن فقط الطعام والشراب الذي يقدم للضيوف، وهذا الأمر غير صحيح لأن صناعة الضيافة يدخل في مفهومها جميع الخدمات التي تقدم إلى السائح منذ وصوله إلى البلد أو المحل المستهدف إلى حين عودته إلى بلده الأصلي . وبناءً على هذا فإن حاجة الضيف أو المستهلك لا تقصر على الإقامة في الفندق، وتناوله للغذاء بل هي أكثر من ذلك .

- تعريف صناعة الضيافة: هي عملية ترحيب بالضيوف أو المسافر الذي يسمى العميل أو التزيل ومن الواجب أن يتتوفر له كافة خدمات الإسكان ويقدم له المواد الغذائية التي يطلبها وأيضاً أن يقتني جميع الخدمات التي يرغب بالحصول عليها منذ وقت الوصول ولحين المغادرة .

إن صناعة الضيافة هي صناعة حديثة ومعقده بعض الشيء نظراً لما تقدمه من منتجات خدمية متعددة ومركبة وذات صلة مباشرة ووثيقة بالقطاعات الحيوية الأخرى وهذا ما نسميه بالتشابك القطاعي للسياحة مع



القطاعات الأخرى مثل قطاع الزراعة والصناعة وكذلك التجارة إذن الضيافة تقع على عاتقها تقديم خدمات الاستقبال والإيواء و الطعام والشراب والنقل ووسائل التسلية المتنوعة والخدمات التكميلية الأخرى كالمصارف والمستشفيات ... الخ (السيد، ٢٠٠٧).

- السياحة والضيافة:

تعتبر الضيافة صناعة لا يمكن فصلها عن السوق الأوسع للسياحة والسفر.

لأجل هذا لابد أن تتاحم صناعة الضيافة بالسوق السياحية الكبيرة وفي حقيقة الأمر من الصعب تحديد وتشخيص الحدود الفاصلة بين السياحة والسفر ومن المفيد النظر والاعتماد على تعريف المنظمة العالمية للسياحة حيث أوضحت أن السياحة يجب إن تشمل اربع جوانب أساسية هي:

١- انتقال الناس من مكان إلى آخر خارج حدود مجتمعهم الأصلي ويتضمن مفهوم السياحة نشاط وفعاليات السواح أو المسافرين إلى موقع تقع خارج حدود إقامتهم المحلية ويقومون في ذلك المكان مدة لا تزيد عن اثني عشر شهراً بغير انقطاع بهدف الراحة أو لحضور الفعاليات الرياضية أو لأهداف أخرى مشابهة لذلك.

٢- أماكن الجذب السياحي توفر مجموعة من النشاطات والفعاليات المتعددة والمتنوعة.

٣- إن الحاجات والمتطلبات والدوافع المتباعدة للسواح تتطلب إشباعاً وهذه المتطلبات المختلفة تخلق تأثيراً اجتماعياً بين أواسط السائحين .

٤- تشمل صناعة الضيافة جملة من الفعاليات النقدية وهذه الفعاليات تصنع بمجموعها دخلاً يساهم في تنمية الاقتصاد الوطني .

كما إن صناعة الضيافة هي أحدى المؤسسات الخدمية الاقتصادية ويمكن إبراز صناعة الضيافة في قطاعين .

القطاع الأول: شركات أو مؤسسات أو أفراد يقدمون خدمة الإسكان والإقامة لغطية طلبات السواح على مختلف مقاصدهم السياحية .

القطاع الثاني: هي شركات تقدم خدمات الأغذية المختلفة والمشروبات المتنوعة .

ثالثاً: السمات الحديثة لصناعة الضيافة:

تشكل الفنادق ركيناً أساسياً من أركان الشاطئ السياحي التي لا غنى عنها، حيث تقدم العديد من الخدمات والأدوار المتعددة، وفي مقدمتها خدمات الإيواء السياحي التي تمثل الهدف الأول في سلم طلب السائحين وأولويتهم الأولى التي تستنزف جزءاً غير قليل من ميزانية إنفاقهم (جاسم، ٢٠١٤)، وإذا توفرت في الفنادق الادارة التي تطبق الاسس العلمية الحديثة للادارة والتنظيم، فإن صناعة الضيافة تستحوذ على النصيب الأكبر من ميزانية السائح الذي ينفق حوالي ٣١,٩٩٪ من ميزانيته على الفنادق أثناء زيارته للدولة (المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، ٢٠٠٨)، ولا تتوقف مسؤولية الادارة الحديثة على دراسة الأسواق السياحية ومتطلبات وحاجات الزبائن ووسائل الترفيه عن نفس ووضع خطط أنية ومستقبلية وتحديد التكاليف والأسعار



للغرض تحقيق أعلى درجة ربحية ممكنة بل ذهبت إلى أكثر من ذلك وتضمنت أوجه وجواب مختلفة أخرى ظلت بعيدة عن أذهان الإدارة لكونها عوامل حديثة تصنف الحلول لمعوقات الحياة المعاصرة وسنعرج عليها فيما يلى (السيد، ٢٠٠٨):

- ١- الاطلاع على صفات وخصائص الزبائن الوفدين إلى الفندق سواء كانوا على شكل مجتمع أو أفراد من حيث طبيعة ميلهم واعتقاداتهم الدينية وأعمارهم وأجناسهم ومستوى تعليمهم ودخولهم المالية والهدف من كل هذا هو توفير الخدمات المناسبة لهذه الفئاتأخذين بعين الاعتبار جميع العوامل التي تم ذكرها.
- ٢- الكشف عن الأمراض المتواطئة داخل وخارج البلد لحماية السواح الضيوف والعاملين في مجال القطاع السياحي بشكل خاص والقطاعات الأخرى بشكل عام . كما يجب مطالبة العاملين بالوثائق الصحية الرسمية من جهات ذات علاقة ومتخصصة ومنهم مختصات بدل عدوى .
- ٣- المعرفة التامة بأنواع الطعام وزمايه وأصنافه بهدف تقديمها للزبائن وكذلك الأوقات المناسبة لتقديم وجبات الطعام .
- ٤- تحمل إدارة الفنادق المسؤلية الكاملة حيث أن جميع العاملين خاضعين لقوانين وإجراءات الدولة بما في ذلك المواقف بتشغيلهم والتزامهم المهني بتادية الأعمال المنطة بهم ومراعاة نظام أمان الفنادق من خلال التأمين ضد الحوادث التي قد تصيب التزلاء مثل حوادث الشغب او الحرائق وكذا السرقة .
- ٥- استخدام التكنولوجيا الحديثة في صناعة الضيافة وتحديداً في أنظمة المعلومات الخاصة بالمبيعات والتدريب والتسويق والحجوزات.

رابعاً: الوظائف الإدارية في صناعة الضيافة:

تعد الإدارة في الفنادق عامل اساسيا في تطوير ونجاح الفندق، حيث تعد من اهم العوامل التي تؤثر بشكل قوي على تحقيق الارباح وتحسين مسار العمل، ومن ثم نجاح واستمرار الفندق في عمله (كاظم، ٢٠١٣)، لذا يتوقف نجاح المنظمات الفندقية إلى حد كبير على كفاءة إدارتها في صنع القرارات، ومدى إدراكتها واستثمارها لمواردها المادية والبشرية، والاستثمار الأمثل لهذه الموارد لفرض زيادة قدراتها التنافسية من خلال التسلح المعرفي الذي يعتبر الحجر الأساس الذي ترتكز عليه الوظيفة الإدارية (عبدالرزاق، ٢٠٠٩). وعندما تكون الإدارة أكثر جدية وفاعلية ونجاحا يتطلب في مهامها تحديد أربعة مهارات أساسية يتحلى و يتميز بها المديرين لتأدية المهام الموكلة لهم وهي كما يلى:

- ١- **المهارات الشخصية:**- إن هذا النوع من المهارات هي مهارات فردية حيث لا يمكن لأى شخص امتلاكه بل تتحدد في أفراد وأشخاص محددين يدخل ضمن إطارها قوة الشخصية واللباقة وحسن السلوك والتعامل السلس ، كل هذه الصفات تولد وظيفة إدارية مهمة أسمها المهارات الشخصية .
- ٢- **العلاقات الإنسانية:**- هي أمكانية الأشخاص الإدارية على بناء علاقات إنسانية وثيقة ومثالية مع العاملين والمشرفين والضيوف وأيضاً المؤسسات السياحية الأخرى .



- ٣- المهارات الفكرية:**- تظهر أهمية المهارات الفكرية وذلك من خلال التجربة الإدارية لكونها متباينة من واقع العمل ولا يمكن للمرء الجدد فهم هذه المهارات إلا من خلال تدريب أنفسهم على العمل الإداري .
- ٤- المهارات التقنية:**- تشكل المهارات التقنية عاملاً جيداً لنجاح الأعمال الإدارية في المنشآة السياحية حيث تلعب الخبرة والمهارة الدقيقة في أقسام التدريب الفندقي والأطعمة والمشروبات في مؤسسة الضيافة دوراً كبيراً وأساسياً للنجاح والتطور لهذه المنشآة .

خامساً:- المستويات الإدارية:

تجزء المستويات الإدارية إلى ثلاثة أجزاء متكاملة وكالاتي:

- الإدارة العليا:** تتضمن عدد محدد من الأشخاص يعملون في مكاتب خاصة داخل المؤسسة أو المنشأة وغالباً ما يسمى مالك المؤسسة أو مسؤول العاملين بالمدير العام الذي يمنح صلاحيات متعددة تميزه عن بقية العاملين في المؤسسة أو المنظمة.
- الإدارة الوسطى:** وهي رؤساء الأقسام العاملين في المؤسسة الفندقية والذين يشغلون المكاتب الأمامية والمالية وإدارة الموارد البشرية والتسويق والضيافة وأقسام الرقابة والتدقير وكذلك المخازن.
- الإدارة الإشرافية:** ليس من السهل تحديد الموضع الإداري لمهمة الأشراف على اعتبار إنها مهمة صعبة وهي في مقدمة الهيكل التنظيمي وتنتهي بنتهائه ، وللمشرفين خصوصيات في علاقتهم مع العاملين وقد تولدت هذه الخصوصية من خلال طبيعة عمل هذه الإدارة (الطائي، ٢٠٠٥).

- تعريف الفندق:

توجد عدة تعاريف للفندق ومنها ما يلى:

- ١- الفندق:**- هو عبارة عن بيت واسع أو بناء كبيرة يتوفّر فيها جميع الخدمات من الإقامة والطعام والشراب والخدمات المتعددة الأخرى للسواح والمسافرين .
- ٢- كما يعرف الفندق:** هو عبارة عن مكان للبيت يتوفّر فيه للنزل الإيواء والطعام والشراب لفترة محددة يقابل هذه الخدمة ثمن مدفوع .
- ٣- يمكن تعريف الفندق أيضاً:**- هو مكان عام يتم إنشاؤه بهدف توفير المأوى وتقديم الخدمة والضيافة من مأكل ومشروب وخدمات أخرى لجميع الناس مقابل أجر محدد. ويمكن أن تشيّد الفنادق حسب الموقع والهدف الذي تم إنشاؤها من أجله وتوجّد مجموعة من التصنيفات تخص الفنادق وبشكل عام أن الدول لديها معايير خاصة في التصنيف منها على أساس الموقع أو الهدف الذي تم إنشاء الفندق من أجله كذلك الأنشطة والخدمة المتيسرة في والمحصلة النهائية والأساسية هي الإيواء وما يرافق هذا الإيواء من خدمات مقدمة، حيث تتطور الخدمات وفق متطلبات الحياة والإنسان (الطائي، ٢٠٠٥).



تقسيم الفنادق:

- ١- **ملكية خاصة:**- هي تلك الفنادق التي تعود ملكيتها لشخص واحد وغالباً ما تكون صغيرة الحجم وقلة عدد الغرف فيها وتقدم خدماتها بشكل بسيط وذلك لتوسيع رأس المال لاصحاب هذه الفنادق وينتشر هذا النوع من الفنادق في العديد من دول العالم وتكون خدماتها مقدمة لفئة معينة من الناس أو المسافرين .
- ٢- **الشركات والسلسل الفندقية:**- هي شركة واحدة تقوم بإدارة عدد من الفنادق من خلال إدارتها الموحدة وتطور هذا النوع من الإدارات بعد الحرب العالمية الثانية وكانت الولادة الأولى لها في الولايات المتحدة الأمريكية وأول سلسلة لها هي سلسلة ستاتر ثم يليها هيلتون وشيراتون في جمهورية مصر العربية. والأسباب التي دفعت لظهور هذه السلسل من الفنادق هي المنافسة المتزايدة والشديدة في حينها وبما لا شك فيه إن هذه الفنادق كانت تتمتع بمتزايا عديدة منها حجم رأس المال المستثمر وسعة مساحة الفنادق والإمكانيات الإدارية العالية وكذلك القدرات التسويقية الهائلة .
- ٣- **قطاع مختلط:**- ملكية هذه الفنادق تكون مشتركة بين القطاع الخاص وبين المؤسسة الحكومية مثل فنادق فلسطين مرديان في بغداد.
- ٤- **قطاع حكومي:**- هي التي تكون عائديتها وملكيتها تابعة للدولة حصراً مثل البيوتات الموجودة لدى الوزارات الحكومية وبعض الفنادق أيضاً وتقديم خدماتها لعموم الناس ولكن عندما تقدم خدماتها إلى موظفي الدولة أو منتسبي الوزارات يكون هناك خصم لهم أى تخفيض في الأسعار .

تقسيم الفنادق من حيث الموقع:

- ١- **فنادق في مركز المدن:**- يوجد هذا النوع من الفنادق في مركز المدن الصغيرة والكبيرة على حد سواء وتختلف الخدمة المقدمة فيها من فندق إلى آخر كل حسب تسلسله ومرتبته الفندقية حيث يقدم منها خدمات كاملة للضيوف وهذا يعني إنها فنادق خمسة نجوم ذات خدمة كاملة ومنها خدمات بسيطة أى كل حسب درجة الفندقية وموقعه داخل المدينة .
- ٢- **فنادق المطارات:**- يتوفّر هذا النوع من الفنادق بالقرب من المطارات أو مجاور لها أو في داخلها وتم إنشاؤها بهدف إيواء المسافرين وكذلك الترانزيت هم المسافرين العابرين الذين أجبرتهم ظروف السفر المختلفة إلى التوقف عن مواصلة الرحلة ومن بين هذه الظروف سوء الأحوال الجوية أو عطل الطائرات أو أحياناً تكون عند المسافرين رغبة في زيارة البلد أو المدينة ل يوم أو يومين أو ساعات معدودة .
- ٣- **الفنادق التي تقع على الطرق الخارجية السريعة:**- تقع هذه الفنادق على الطرق الخارجية ذات المسافات البعيدة عن المدن وتنتشر هذه في الولايات المتحدة وكذلك أوروبا بشكل واسع بسبب كبر حجم تلك البلدان وتباعد المسافات بين المدن .



٤- فنادق المنتجعات: ظهر هذا النوع من الفنادق في المنتجعات السياحية أو أماكن الجذب السياحي وينشط عمل هذه المنتجعات في مواسم النزارة السياحية منها يكون الإقبال عليها في فصل الشتاء ومنها في فصل الصيف وبالتالي يمكن تصنيفها إلى منتجعات شتوية ومنتجعات صيفية (السيسى، ٢٠١٠).

- تقسيم الفنادق من حيث الخدمات:

- ١- الفنادق التجارية:** تشكل هذه الفنادق في بعض البلدان الصناعية نسبة كبيرة من بين مجموع الفنادق المختلفة حيث يقصد هذه الفنادق رجال الأعمال وأصحاب الدخول العالية وكذلك المؤسسات والمنظمات بهدف إقامة المؤتمرات العلمية أو السياسية وبدأ انتشار هذه الفنادق في العقد الأخير من هذا القرن وذلك لزيادة معدلات الاستيراد والتجارة وذهبت الحاجة إلى مثل هذه الفنادق لإيواء رجال الأعمال والمؤتمرين وضيوف الدول الصناعية أو التجارية مثل الصين، الولايات المتحدة . اليابان، فرنسا، بريطانيا، المانيا، وبعض العواصم العربية مثل دبي، ويتوفر بالقرب من هذه الفنادق المحلات التجارية الضخمة والمصارف الكبيرة .
- ٢- الفنادق السياحية:** تقع هذه الفنادق في الأماكن السياحية تحديداً وهدف إنشاءها هو إيواء السواح الذين قاصدو المناطق السياحية أو أماكن الجذب السياحى وتتوفر في هذه الفنادق جميع الخدمات التي يحتاجها السائح طيلة فترة إقامته .

- تقسيم الفنادق تبعاً للعميل المستهدف:

في بداية الأمر والشروع في التفكير في إنشاء أي نوع من الفنادق حيث لابد النظر إلى فئة العملاء الذين سوف يجذبهم هذا الفندق ومن الممكن أن تحديد عمالء الفندق قبل إنشاءه ومثال هذا الأمر هي الفنادق السياحية أو فنادق الترانزيت أو فنادق المنتجعات السياحية . أدنى سيكون نزلاء الفندق السياحية هم السواح الذين جاءوا لأغراض الترفيه والمتعة السياحية وكذلك أيضاً رواد الفنادق والمنتجعات السياحية أما مستخدمو فنادق الترانزيت هم المسافرين الذين انقطعت بهم السبل أو اضطرتهم الظروف لفلاقاً موقته في الفنادق المذكورة ومن بين هى الظروف هي الاحوال المناخية التي تعيق حركة الطائرات أو حرارة القطارات الخ وبالتالي سيختلف النزلاء في الفنادق حسب السوق المستهدف لأماكن الإيواء المختلفة وكالآتي:

- ١- نزلاء فراداً:- هم المسافرين الذين لا يرتبطون بمجموعات محددة وتكون إقامتهم قصيرة عادةً ولا تزيد عن ليالي قليلة وأن أهم الأسباب أو العوامل التي هي الأخرى تلعب دوراً في تفضيل الزبائن لفندق معين دون الآخر هي منها:-
- ١-انخفاض الأسعار .
 - ٢- قرب الفندق من حاجة الزبائن أو المسافر.
 - ٣- السمعة الجيدة للفندق.
 - ٤- الخدمة المقدمة داخل الفندق.



٥- تعامل العاملين مع المسافر.

٦- سهولة أجرأت المبيت.

٢- نزلاء في مجموعات:- يتضمن هذا الجانب مجموعات من النزلاء جاءوا بهدف حضور المؤتمرات أو إبرام عقود أو مشاهدة أولمبيّة دوليّة أو إقامة مهرجانات ثقافية ويتم حجز غرف فردية أو حجز أجنحة للمدراء أما المستويات الأقل فمن الممكن جمعهم في غرف واسعة تكون أو تضم أربعة إلى خمسة أشخاص

٣- الوفود الكبيرة:- تختلف هنا هذه المجموعة عن كل المجموعات أو الحالات السابقة من حيث الحجم ومن الممكن أن يصل حجم الوفود الرسمية لحضور الفعاليات المختلفة إلى مئات الأشخاص أو أكثر ويرغب مسؤولي هذه الوفود أن تكون إقامتهم في الفنادق الكبيرة الواسعة وكذلك لديهم الرغبة أن يحصلوا على خصم في الأسعار لكثرّة عددهم ومن الممكن أن تكون الإقامة لعدة أيام ويتم الحجز لهكذا أنواع من الأعمال قبل شهر أو أكثر من انعقاد المؤتمر أو المهرجان.

٤- مسافرون بقصد قضاء الإجازات:

من الطبيعي إن يسافر الفرد مع أفراد عائلته أو أصحابه بهدف الاستمتاع بالمناظر الطبيعية أو ممارسة الأنشطة الرياضية أو الترويجية أو حضور الفعاليات الثقافية ومن المتعارف عليه إن فترة الإقامة تكون ليلتين أو ثلاثة في غرف عائلية (سويتات).

٥- نزلاء الإقامة لفترة طويلة: إن هذه المجموعة أو القسم من نزلاء الفنادق تكون إقامتها لفترات طويلة لحين الحصول على مكان إقامة آخر مثل الموظفين المنقولين جدد وطلاب الجامعات الداخلية والخارجية.

٦- نزلاء مرتبطين بشركات الطيران:- وتشمل هذه الفقرة طاقم قيادة الطائرات والعاملين على خدمة الرحلات الجوية وكذلك المسافرين على متن الطائرة وتحصل مثل هذه الحالات عندما تحصل ظروف غير عاديّة للطائرة المتوجه إلى بلد ما مثل وجود أعاصير أو عواصف أو تساقط ثلوج.

٧- البعثات الحكومية والعسكرية:- وتشمل هذه الفقرة أفراد البعثات الرسمية والدبلوماسية وأيضاً البعثات العسكرية التي ترسل أو توفر بين الدول حيث يقيم أفراد هذه البعثات في فنادق محددة تم التفاوض على إقامتهم فيها مسبقاً وتم الاتفاق مع إداراتها حول الأسعار والخدمات المقدمة.

٨- السواح المحليون:- هم السواح الذين لديهم إجازات أسبوعية أو شهرية ويكونون عادتاً من أهل البلد يبحزون للإقامة لفترة محددة قد تكون أسبوع أو أكثر من ذلك (الطاكي، ٢٠٠٥).

- علاقة أنشطة الحفلات والمؤتمرات بصناعة الضيافة

ترتّك صناعة الضيافة على مجموعة من الوظائف وتحقيق الأهداف المرسومة لها من خلال حزم من الأنشطة مثل الإنتاج، المالية، التسويق وكذلك الموارد المادية والبشرية وذلك من خلال الإدارة الفعالة النشطة التي تستند إلى التخطيط والتنظيم والرقابة، ويعتبر الإيواء في الفندق هو جوهر الخدمة التي تقدمها الفنادق، بينما تكون خدمة الاستقبال وخدمة الغرف والإطعام وغيرها بمثابة خدمات مساعدة (مراتي، ٢٠١٩)، ومن هذه



الخدمات المساعدة أنشطة المؤتمرات وإقامة الحفلات في المؤسسات الفنديّة، والتي تعتبر محور تركيز قسم كبير من الدول التي تعتمد في مواردها على القطاع السياحي أو الفندي وفى الآونة الأخيرة جزء مهم من الواردات السياحية الهامة والكبيرة وذات أبعاد متعددة منها.

١- بعد الاقتصادي:- يتحقق بعد الاقتصادي زيادة في الموارد المالية من النقد الأجنبي بالإضافة إلى ارتفاع معدلات العمالة في مثل هذه المناسبات كما بالإمكان بيع العديد من السلع المحلية في مثل هذه المناسبات .

٢- بعد الاجتماعي:- إن أهم ما يتحقق في هذا بعد هو دعم ثقة المجتمع المحلي الذي تقام فيه المؤتمرات سواء كانت عالمية أو محلية أو إقليمية ويجعل لها اسم لامع من خلال تسلیط الأضواء عليها كما هو الحال في مهرجان المريد ومهرجان فاس ومهرجان السينما العالمية وكذلك المعارض المختلفة التي تقام سنويًا في العديد من عواصم الدول الصناعية مثل بكين ونيويورك وموسكو وباريس وبرلين ولندن، كما بالإمكان اكتشاف والتعرف على عادات وتقليد الشعوب المضيفة لهذه المهرجانات والمؤتمرات .

٣- بعد السياسي:- تؤكد الحال إن الشعوب أو المجتمعات التي تقام فيها المؤتمرات أو الاحتفالات بشكل دوري تصنف إن دولها وحكوماتها مستقرة من الناحية السياسية والأمنية وبالتالي تصبح مضيفة باستمرار لهذا فعاليات عالمية (السيد، ٢٠٠٧).

أنواع الحفلات التي تقام في الفنادق:

ـ حفلات التكرييم:- توجد العديد من الحفلات التي تقام داخل صالات وأروقة الفنادق ومن الممكن إقامتها في المنازل وتكون عادة هذه الحفلات خالية من المأكولات حيث يتم توزيع المشروبات العاديّة فيها وكذلك الحلويات وتقام هذه الحفلات عندما يتطلب الأمر تكرييم شخص ما أو استقبال شخص أو توديع شخص .

ـ حفلات الاستقبال:- لم تكن هذه الحفلات موجودة سابقا بل انه ظهر في منتصف هذا القرن وجرت العادة على إن يقف المستقبليين في أبواب الصالة أو المنزل لاستقبال الضيوف وتحصل هناك فرصة للتعرف ما بين المدعويين وتحتفل درجة هذه الحفلات فمنها يقتصر على تقديم المشروبات فقط ومنها على المأكولات والمشروبات ومنها تقدم فيها الحلويات فقط .

ـ حفلات الزواج أو الخطوبة:- تصنف هذه الحفلات من أهم أنواع الحفلات لما تحققه من نسبة تعارف بين الأهل وأفراد العائلة الكبيرة والأقارب والأصدقاء وتكون هناك قاعات مخصصة لهذا النوع من الحفلات وتقدم في هذه الحفلات أحياناً مأكولات ومشروبات وأحياناً أخرى مشروبات فقط ومن الممكن تقدم فيها الحلويات المعدة لهذا الغرض .



- حفلات المقاولين والتجار: وتهدف بالدرجة الأولى لتعارف وتمشية أعمال المقاولين ورجال الأعمال أو التجار أى هى حفلات تجارية بالدرجة الأولى تهدف عقد الصفقات المالية والتجارية ويتم استدعاء فرق موسيقية أو أحد المطربين للمشاركة في هذه الحفلات (السيد، ٢٠٠٧).

الجانب التطبيقي:

أولاً - اختبار صدق وثبات قوائم الاستبيان:

تم استخدام علاقات الارتباط بيرسون بين متوسط كل محور من محاور الاستبيان ومتوسط الاستجابات لجملة الاستبيان لقياس صدق مقياس الاستبيان وبيان مدى صلاحيته لقياس ما أعد لقياسه.

جدول (١) صدق الاتساق الداخلي باستخدام (ارتباط بيرسون) لمحاور الاستبيان

المحور	م
المهارات الشخصية	١
المهارات الفكرية	٢
مهارات العلاقات الإنسانية	٣
مهارات التقنية	٤
تأثير المهارات الإدارية على السياحة الفندقية	٥
جملة محاور الاستبيان	

يلاحظ من الجدول (١) أن كافة عواملات ارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبيان ومتوسط الاستجابات للمحور نفسه ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ في جميع الفقرات، حيث بلغت لجملة الاستبيان ٠,٦٨٩، وهذا يشير إلى وجود درجة كبيرة من الاتساق الداخلي لفقرات محاور الاستبيان.

جدول (٢) معامل ثبات محاور استماره الاستبيان

المحور	م
المهارات الشخصية	١
المهارات الفكرية	٢
مهارات العلاقات الإنسانية	٣
مهارات التقنية	٤
تأثير المهارات الإدارية على السياحة الفندقية	٥
جملة محاور الاستبيان	



يتضح من الجدول (٢) انه بلغ معامل الفا كرونباخ لجملة محاور الاستبيان والذى تكون من ٢٤ فقرة نحو ٠,٧٢٠ ويدل ذلك على ثبات جميع فقرات الاستبيان وتوافقها مع المحاور التى تنتمى إليها.

ثانياً - الاحصاء الوصفى لاستجابات عينة الدراسة:

١- البيانات الشخصية:

جدول (٣) الاحصاء الوصفى لاستجابات عينة الدراسة حول البيانات الشخصية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	النوع
٠,٤١	١,٢٠	٨٠	١٦	ذكر
		٢٠	٤	أنثى
		١٠٠٪	٢٠	المجموع
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	النوع	العمر
٠,٨٦	٢,٧٠	١٠	٢	اقل من ٣٠ سنة
		٢٥	٥	من ٤٠-٣٠ سنة
		٥٠	١٠	من ٥٠-٤٠ سنة
		١٥	٣	أكبر من ٥٠ سنة
		١٠٠٪	٢٠	المجموع
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	النوع	المؤهل الدراسي
٠,٤٨	٣,١٥	٠	٠	متوسط
		٥	١	اعدادى
		٧٠	١٥	بكالوريوس
		٢٠	٤	دراسات عليا
		١٠٠٪	٢٠	المجموع
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	النوع	سنوات الخبرة
٠,٨٨	٢,٤٠	١٠	٢	أقل من ٥ سنوات
		٥٥	١١	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات
		٢٠	٤	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة
		١٥	٣	١٥ سنة فأكثر
		١٠٠٪	٢٠	المجموع



يوضح الجدول (٣) تفوق عدد العاملين الذكور على الإناث، حيث بلغ عدد الذكور ١٦ فرداً، بنسبة ٨٠٪، بينما بلغ عدد الإناث ٤ فرداً، بنسبة ٢٠٪، ويشير الانحراف المعياري (٤١،٤٠) إلى تجانس استجابات عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي الذي بلغ ١٢٠، كما تبين أن معظم المدراء في الفئة العمرية من ٤٠-٥٠ سنة بنسبة ٥٠٪، وجاء في المرتبة الثانية الفئة العمرية من ٣٠-٤٠ سنة بنسبة ٢٥٪، ويشير الانحراف المعياري (٨٦،٨٠) إلى تشتت استجابات عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي ٢٧٠، ويوضح من ذلك أن فئة المدراء تتركز في الفئة العمرية الكبيرة طبقاً لمتطلبات الادارة الفندقية للخبرة في العمل السياحي. كما تبين من حيث سنوات الخبرة أنه جاء في المرتبة الأولى الخبرة من ٥ لاقل من ١٠ سنة بنسبة ٥٥٪، وجاء في المرتبة الثانية الخبرة من ١٠ لاقل من ١٥ سنوات بنسبة ٢٠٪، ويشير الانحراف المعياري (٨٨،٠٠) إلى تشتت استجابات عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي ٢٤٠.

تقييم المهارات الإدارية في صناعة الضيافة:

المحور الأول – المهارات الإدارية الشخصية:

جدول (٤) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول المهارات الإدارية الشخصية

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
٣	٨٠٪	٠،٨٥	٤،٠٠	٦	٩	٤	١	٠	التكرار
				٣٠	٤٥	٢٠	٥	٠	الجدارة وتحمل المسئولية
١	٨٣٪	٠،٦٧	٤،١٥	٦	١١	٣	٠	٠	التكرار
				٣٠	٥٥	١٥	٠	٠	تحمل ضغوط العمل
٢	٨٢٪	٠،٨٥	٤،١٠	٧	٩	٣	١	٠	التكرار
				٣٥	٤٥	١٥	٥	٠	الثقة في النفس عن اتخاذ القرارات
٢	٨٢٪	٠،٨٧	٤،١٠	٧	٨	٥	٠	٠	التكرار
				٣٥	٤٠	٢٥	٠	٠	المرونة والقدرة على ادارة الازمات
٤	٧٧٪	٠،٩٨	٣،٨٥	٦	٧	٥	٢	٠	التكرار
				٣٠	٣٥	٢٥	١٠	٠	اتقان اكتر من لغة غير العربية



تبين من تحليل بيانات الجدول (٤) أنه جاء في المرتبة الاولى مهارة " تحمل ضغوط العمل " بوزن نسبي بلغ ٨٣٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٦٧ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,١٥ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الثانية مهارة " الثقة في النفس عن اتخاذ القرارات " بوزن نسبي بلغ ٨٢٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٨٥، إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,١٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الثانية ايضاً مهارة " المرونة والقدرة على ادارة الازمات " بوزن نسبي بلغ ٨٢٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٨٧ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,١٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الثالثة مهارة " الجداره وتحمل المسؤولية " بوزن نسبي بلغ ٨٠٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٨٥ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٠٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الرابعة مهارة " اتقان اكتر من لغة غير العربية " بوزن نسبي بلغ ٧٧٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٩٨ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٣,٨٥ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤).



المotor الثاني - المهارات الادارية الفكرية:

جدول (٥) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول المهارات الادارية الفكرية

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
٥	٧٤٪	١,١٢	٣,٧٠	٥	٨	٤	٢	١	التكرار
				٢٥	٤٠	٢٠	١٠	٥	النسبة٪
٤	٧٩٪	٠,٩٤	٣,٩٥	٦	٩	٣	٢	٠	التكرار
				٣٠	٤٥	١٥	١٠	٠	النسبة٪
٢	٨٤٪	٠,٧٦	٤,٢٠	٧	١١	١	١	٠	التكرار
				٣٥	٥٥	٥	٥	٠	النسبة٪
١	٨٥٪	٠,٦٣	٤,٢٥	٧	١١	٢	٠	٠	التكرار
				٣٥	٥٥	١٠	٠	٠	النسبة٪
٣	٨٠٪	٠,٨٥	٤,٠٠	٦	٩	٤	١	٠	التكرار
				٣٠	٤٥	٢٠	٥	٠	النسبة٪

تبين من تحليل بيانات الجدول (٥) أنه جاء في المرتبة الاولى مهارة " الرؤية المستقبلية والتخطيط الاستراتيجي " بوزن نسبي بلغ ٨٥٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٦٣ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٢٥ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة بشدة الذي يتراوح بين (٢-٤,٠)، وجاء في المرتبة الثانية مهارة " القدرة على تحقيق اهداف المنظمة " بوزن نسبي بلغ ٨٤٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٧٦ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٢٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الثالثة مهارة " الابتكار والابداع في ادارة العمل " بوزن نسبي بلغ ٨٠٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٨٥ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٠٠ الذي يدل على وقوع معظم



الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الرابعة مهارة "تنظيم العمل وإدارة الوقت بنجاح" بوزن نسبي بلغ ٧٩٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٩٤ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٣,٩٥ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الخامسة مهارة "تطوير الذات والاطلاع على نظم الادارة الحديثة" بوزن نسبي بلغ ٧٤٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ١,١٢ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٣,٧٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٣,٤-٤,٢).

المحور الثالث - مهارات ادارة العلاقات الانسانية:

جدول (٦) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول مهارات ادارة العلاقات الانسانية

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
٢	٨٠٪	٠,٨٥	٤,٠٠	٦	٧	٣	٣	١	التكرار
				٣٠	٣٥	١٥	١٥	٥	النسبة٪
٣	٧٨٪	٠,٩١	٣,٩٠	٥	١٠	٣	٢	٠	التكرار
				٢٥	٥٠	١٥	١٠	٠	النسبة٪
١	٨٢٪	٠,٧٨	٤,١٠	٦	١١	٢	١	٠	التكرار
				٣٠	٥٥	١٠	٥	٠	النسبة٪
٥	٧٢٪	١,١٤	٣,٦٠	٤	٩	٣	٣	١	التكرار
				٢٠	٤٥	١٥	١٥	٥	النسبة٪
٤	٧٣٪	١,٢٢	٣,٦٥	٥	٨	٤	١	٢	التكرار
				٢٥	٤٠	٢٠	٥	١٠	النسبة٪



تبين من تحليل بيانات الجدول (٦) أنه جاء في المرتبة الاولى مهارة "تقدير النجاح وتشجيع الابداع لدى المرؤوسين" بوزن نسبي بلغ ٨٢٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٧٨٠ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤٠، الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الثانية مهارة "الانصات وحسن الاستماع الى الرأي الآخر" بوزن نسبي بلغ ٨٠٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٨٥٠ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٠٠، الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الثالثة مهارة "العمل الجماعي والمشاركة في اتخاذ القرارات" بوزن نسبي بلغ ٧٨٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٩١٠ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٣,٩٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الرابعة مهارة "التعاطف والمشاركة الوjidانية مع المرؤوسين" بوزن نسبي بلغ ٧٣٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ١,٢٢ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٣,٦٥ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الخامسة مهارة "النقد البناء عند وجود تقصير من المرؤوسين" بوزن نسبي بلغ ٧٧٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ١,١٤ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٣,٦٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤).



المحور الرابع – المهارات الادارية التقنية:

جدول (٢) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول المهارات الادارية التقنية

الترتيب	الوزن النسي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مواقف بشدة	مواقف	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		العبارة
٤	٨٣٪	١,٠٣	٤,١٥	١٠	٥	٣	٢	٠	الكرار	الخبرة والتخصص في صناعة الضيافة
				٥٠	٢٥	١٥	١٠	٠	النسبة %	
١	٩٣٪	٠,٦٧	٤,٦٥	١٥	٣	٢	٠	٠	الكرار	افتان استخدام الحاسوب الالي
				٧٥	١٥	١٠	٠	٠	النسبة %	
٣	٨٤٪	٠,٩٥	٤,٢٠	١٠	٥	٤	١	٠	الكرار	استخدام الوسائل التكنولوجية لادارة العمل
				٥٠	٢٥	٢٠	٥	٠	النسبة %	
٥	٧٣٪	١,٠٨	٣,٦٥	٤	٩	٤	٢	١	الكرار	ادارة وتحليل قواعد البيانات والتقارير الرقمية
				٢٠	٤٥	٢٠	١٠	٥	النسبة %	
٢	٩٠٪	٠,٦٨	٤,٥٠	١٢	٦	٢	٠	٠	الكرار	التفاوض مع العملاء وتمام الصفقات بنجاح
				٦٠	٣٠	١٠	٠	٠	النسبة %	

تبين من تحليل بيانات الجدول (٧) أنه جاء في المرتبة الاولى مهارة " افتان استخدام الحاسوب الالي " بوزن نسي بلغ ٩٣٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٦٧ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٦٥ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة بشدة الذي يتراوح بين (٤,٢-٥,٠)، وجاء في المرتبة الثانية مهارة " التفاوض مع العملاء وتمام الصفقات بنجاح " بوزن نسي بلغ ٩٠٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٦٨ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٥٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة بشدة الذي يتراوح بين (٤,٢-٥,٠)، وجاء في المرتبة الثالثة



مهارة "استخدام الوسائل التكنولوجية لادارة العمل" بوزن نسبي بلغ ٨٤٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٩٥ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٢٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الرابعة " الخبرة والتخصص في صناعة الضيافة" بوزن نسبي بلغ ٨٣٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ١,٠٣ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,١٥ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤)، وجاء في المرتبة الخامسة مهارة " ادارة وتحليل قواعد البيانات والتقارير الرقمية" بوزن نسبي بلغ ٧٣٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ١,٠٨ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٣,٦٥ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٤,٢-٣,٤).



المotor الخامس - تأثير المهارات الادارية على السياحة الفندقية:

**جدول (٨) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول تأثير
المهارات الادارية على السياحة الفندقية**

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
١	٨٦٪.	٠,٨٠	٤,٣٠	١٠	٦	٤	٠	٠	التكرار تsem المهارات الشخصية للمديرين في نجاح السياحة الفندقية
٣	٧٦٪.	٠,٩٥	٣,٨٠	٥	٨	٥	٢	٠	التكرار تؤدي المهارات الفكرية للمديرين إلى تحسين السياحة الفندقية
١	٨٦٪.	١,٠٣	٤,٣٠	١٢	٤	٢	٢	٠	التكرار يتب المديرين مهارات العلاقات الإنسانية للنھوض بالسياحة الفندقية
٢	٨٠٪.	٠,٧٩	٤,٠٠	٥	١١	٣	١	٠	التكرار يتميز المديرين بالمهارات التقنية لتطوير السياحة الفندقية



تبين من تحليل بيانات الجدول (٨) أنه جاء في المرتبة الأولى عبارة " تسهم المهارات الشخصية للمديرين في نجاح السياحة الفندقية " بوزن نسبي بلغ ٨٦٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠٧٠ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٣٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة بشدة الذي يتراوح بين (٤,٢-٥,٠)، وجاء في المرتبة الاولى ايضاً عبارة " يتبع المديرين مهارات العلاقات الإنسانية للنهوض بالسياحة الفندقية " بوزن نسبي بلغ ٨٦٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ١,٠٣ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٣٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة بشدة الذي يتراوح بين (٤,٢-٥,٠)، وجاء في المرتبة الثانية عبارة " يتميز المديرين بالمهارات التقنية لتطوير السياحة الفندقية " بوزن نسبي بلغ ٨٠٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٧٩ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٤,٠٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٣,٤-٤,٢)، وجاء في المرتبة الثالثة عبارة " تؤدي المهارات الفكرية للمديرين إلى تحسين السياحة الفندقية " بوزن نسبي بلغ ٧٦٪، ويشير الانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٩٥ إلى تشتت استجابات عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي ٣,٨٠ الذي يدل على وقوع معظم الاستجابات في مدى الموافقة الذي يتراوح بين (٣,٤-٤,٢).

ثالثاً - نتائج اختبار صحة الفرض:

يهدف اختبار الفرض إلى الاستفادة من تحليل البيانات بهدف التخطيط والتنبؤ واتخاذ القرار، وقد تم اختبار صحة فرض الدراسة باستخدام نموذج الانحدار الخطى المتعدد باستخدام برنامج SPSS ويوضح الجدول رقم (٩) نتائج الاختبار:



جدول (٩) نتائج تحليل نموذج الانحدار الخطى المتعدد لتأثير المتغيرات المستقلة
(ابعاد المهارات الادارية في صناعة الضيافة) على المتغير التابع (السياحة الفندقية)

المتغيرات	أبعاد النموذج	قيمة الانحدار (B)	الخطأ المعياري
المتغيرات المستقلة	السياحة الفندقية	١,٠٤٨*	٠,٤٠٢
	المهارات الشخصية	٠,٢١١	٠,٢٠٠
	المهارات الفكرية	٠,٠٧٦	٠,١٣٢
	مهارات العلاقات الإنسانية	٠,١٨٩	٠,٢٢٩
	المهارات التقنية	٠,٧٠٤	٠,١٩١
	قيمة F المحسوبة	٦٧,٦٦	
	مستوى دلالة F المحسوبة	٠,٠٠٠	
القيم الإحصائية	معامل الارتباط (R)	٠,٩٧٣	
	معامل التحديد (R^2)	٠,٩٤٧	
	الخطأ المعياري للتقدير	٠,٢٤٥	

* ثابت الانحدار.

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS, V.24).

كانت معادلة نموذج خط الانحدار بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع على النحو الآتي:

$$Y = 1.048 + 0.211x_1 + 0.076x_2 + 0.189x_3 + 0.704x_4$$

حيث أن: Y = السياحة الفندقية

X_1 = المهارات الشخصية.

X_2 = المهارات الفكرية.

X_3 = مهارات العلاقات الإنسانية.

X_4 = المهارات التقنية

أظهرت نتائج الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول (٩) العلاقة قوية بين ابعاد المهارات الادارية في صناعة الضيافة والسياحة الفندقية في نموذج الانحدار، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (٠,٩٧٣)؛ مما يشير إلى قوّة تأثير المهارات الادارية على السياحة الفندقية.

بلغت قيمة القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) (٠,٩٤٧) لجميع ابعاد المهارات الادارية في صناعة الضيافة؛ مما يشير إلى أن ٩٥٪ من التغيرات الحاصلة في السياحة الفندقية تفسرها ابعاد المهارات الادارية في صناعة الضيافة.



بلغت قيمة (F) المحسوبة في نموذج الانحدار للفرضية ٦٧,٦٦ ومستوى دلالة إحصائية ($\text{sig} = 0.000$ ، وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (٠,٠٥)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة (ابعاد المهارات الادارية) على المتغير التابع (السياحة الفندقية)، أي أنه كلما زادت المهارات الادارية في صناعة الضيافة فإن ذلك يؤدى إلى تحسين السياحة الفندقية.

يتضح مما سبق رفض الفرضية الاولى الرئيسية العدمية، وقبول الفرضية الرئيسية البديلة بأن " هناك تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات الادارية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية "

أما على مستوى العلاقات التفصيلية بين تأثير ابعاد المهارات الادارية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية؛ فقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى تباين الأهمية النسبية من بعد إلى آخر، فقد جاءت المهارات التقنية في المرتبة الأولى من حيث التأثير على السياحة الفندقية حيث بلغت قيمتها (٠,٧٤٠)، بليها المهارات الشخصية التي تأتي في المرتبة الثانية بقيمة (٠,٢١١)، ثم جاءت مهارات العلاقات الإنسانية في المرتبة الثالثة من حيث التأثير على السياحة الفندقية بقيمة بلغت (٠,١٨٩)، ثم جاءت المهارات الفكرية في المرتبة الرابعة بقيمة بلغت (٠,٠٧٦).

يتضح مما سبق رفض الفرضيات الفرعية العدمية، وقبول الفرضيات الفرعية البديلة التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات الادارية الشخصية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات الادارية الفكرية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمهارات ادارة العلاقات الإنسانية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات الادارية التقنية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية

الخاتمة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– تعبر المهارات التقنية عن خبرة ومهارة مديرى الفنادق على ادارة العمل الفندقي وقد جاءت في المرتبة الاولى من حيث درجة تأثيرها على السياحة الفندقية وتضمنت هذه المهارت اتقان استخدام الحاسب الالى والتفاوض مع العملاء وتمام الصفقات بنجاح واستخدام الوسائل التكنولوجية لادارة العمل والخبرة والتخصص في صناعة الضيافة وادارة وتحليل قواعد البيانات والتقارير الرقمية.

– تدل المهارات الشخصية عن المهارات الفردية للمدراء وتبين انها جاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة تأثيرها على السياحة الفندقية وقد اختصت هذه المهارات بتحمل ضغوط العمل، والثقة في النفس عن اتخاذ القرارات والمرؤونه والقدرة على ادارة الازمات والتجادرة وتحمل المسؤولية واتقان اكثربن لغة غير العربية.

– تشير مهارات العلاقات الإنسانية الى قدرة المدراء على بناء جسور التواصل مع المرؤوسين والعملاء وقد جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة تأثيرها على السياحة الفندقية وتضمنت مهارات تقدير النجاح وتشجيع الابداع لدى المرؤوسين والانصات وحسن الاستماع الى الرأي الاخر والعمل الجماعي والمشاركة



في اتخاذ القرارات ولتعاطف والمشاركة الوجانة مع المرؤوسيين والنقد البناء عند وجود تقدير من المرؤوسيين.

– تظهر أهمية المهارات الفكرية من خلال التجربة الإدارية لكونها منبثقة من واقع العمل، وقد جاءت في المرتبة الرابعة من حيث درجة تأثيرها على السياحة الفندقية وتضمنت مهارات الرؤية المستقبلية والتخطيط الاستراتيجي والقدرة على تحقيق أهداف المنظمة والابتكار والإبداع في إدارة العمل وتنظيم العمل وإدارة الوقت بنجاح وتطوير الذات والاطلاع على نظم الإدارة الحديثة.

– أوضحت نتائج اختبار فروض الدراسة وجود تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات الإدارية في صناعة الضيافة على السياحة الفندقية حيث جاء في المرتبة الأولى مساهمة المهارات الشخصية للمديرين في نجاح السياحة الفندقية وفي المرتبة الثانية اتباع المديرين مهارات العلاقات الإنسانية للنهوض بالسياحة الفندقية وفي المرتبة الثالثة تميز المديرين بالمهارات التقنية لتطوير السياحة الفندقية وفي المرتبة الرابعة مساهمة المهارات الفكرية للمديرين في تحسين السياحة الفندقية.

وفي ضوء النتائج تقترح الدراسة التوصيات التالية:

– تنظيم دورات تدريبية للقيادات الإدارية في المنظمات الفندقية لاطلاعها على أحدث النظم العالمية في الادارة الفندقية

– قيام وزارة السياحة بتنظيم حملات توعية بالتعاون مع كليات العلوم السياحية المتخصصة تختص بتوعية القيادات الإدارية الفندقية بنظم الادارة الفندقية

– توفير قواعد بيانات رقمية تضم دراسات مرجعية حول الادارة الفندقية ويتم اتاحتها لقيادات الصف الأول ومعاونيهما في الفنادق

– التوسع في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في ادارة الاعمال الفندقية وفي التواصل بين الرؤساء والمرؤوسيين ومع العملاء

– اطلاق برامج عبر الانترنت لتعليم اللغات الاجنبية للعاملين في المجال السياحي

– القيادة بالمشاركة والعمل الجماعي واشراك العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية العامة التي تخوض المنظمات الفندقية

– تطبيق قواعد الحوكمة الفندقية لما لها من تأثير فاعل في ضبط مسار العمل الفندقي وتحقيق النجاح المؤسسي

– تشجيع الابتكار والإبداع وعمم التجارب الناجحة في الادارة الفندقية



استماره استبيان

(موجهة للمدراء التنفيذيين في إدارة الفنادق في مدينة بغداد)

تحية طيبة، وبعد ...

هذا الاستبيان جزء من بحث بعنوان "تقييم المهارات الإدارية في صناعة الضيافة وأثرها على السياحة الفندقية بحث تطبيقي في مدينة بغداد" نرجو من سعادتكم التفضل بالتعبير عن رأيكم فيما يتعلق بموضوع الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان؛ لما لها من أهمية في الوصول الى نتائج دقيقة تفيد الباحث في تحقيق أهداف الدراسة، وخدم أغراض البحث العلمي، ومؤكدين لسعادةكم أن جميع الإجابات سوف تكون موضع ثقة، وسوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض البحث العلمي فقط .
وتفضلاً بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الباحث

أولاً: البيانات الشخصية:

في أدناه مجموعة من الأسئلة، يرجى وضع علامة (✓) في الاختيار المعتبر عن رأيكم:

١ - النوع: ذكر () اثنى ()

٢ - العمر: أقل من ٣٠ عاماً () - ٣٠ عاماً () - ٤٠ عاماً () - ٤١ - ٥٠ عاماً ()

أكثر من ٥٠ عاماً ()

٣ - المؤهل الدراسي: بакالوريوس () إعدادي () متوسط () دراسات عليا ()

٤ - عدد سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات () من ٥ - ١٠ سنة () من ١٠-١٥ سنة () أكثر من ١٥ سنة ()

ثانياً: البيانات الموضوعية:

في أدناه مجموعة من الفقرات، يرجى وضع علامة (✓) في الاختيار المعتبر عن رأيكم:

المحور الأول - المهارات الشخصية:



هل يتميز المدير المنظمة الفندقيه بالمهارات الشخصية التالية؟

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	م
					الجدارة وتحمل المسئولية	١
					تحمل ضغوط العمل	٢
					الثقة في النفس عن اتخاذ القرارات	٣
					المرونة والقدرة على ادارة الازمات	٤
					اتقان اكثر من لغة غير العربية	٥

المحور الثاني – المهارات الفكرية:

هل يتميز المدير المنظمة الفندقيه بالمهارات الفكرية التالية؟

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	م
					تطوير الذات والاطلاع على نظم الادارة الحديثة	٦
					تنظيم العمل وادارة الوقت بنجاح	٧
					القدرة على تحقيق اهداف المنظمة	٨
					الرؤية المستقبلية والتخطيط الاستراتيجي	٩
					الابتكار والابداع في ادارة العمل	١٠



المحور الثالث - مهارات العلاقات الإنسانية:

هل يتميز المدير المنظمة الفندقية بمهارات العلاقات الإنسانية التالية؟

العبارة	م	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الانصات وحسن الاستماع الى الرأى الآخر	١١					
العمل الجماعي والمشاركة في اتخاذ القرارات	١٢					
تقدير النجاح وتشجيع الابداع لدى المرؤوسين	١٣					
القدرة البناء عند وجود تقدير من المرؤوسين	١٤					
التعاطف والمشاركة الوجداة مع المرؤوسين	١٥					

المحور الرابع - المهارات التقنية:

هل يتميز المدير المنظمة الفندقية بالمهارات التقنية التالية؟

العبارة	م	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الخبرة والتخصص في صناعة الضيافة	١٦					
اتقان استخدام الحاسوب الالي	١٧					
استخدام الوسائل التكنولوجية في ادارة العمل	١٨					
ادارة وتحليل قواعد البيانات واعداد التقارير الرقمية	١٩					
التفاوض مع العملاء وتمام الصفقات بنجاح	٢٠					



المotor الخامس - تأثير المهارات الادارية على السياحة الفندقية:

ما تأثيرات المهارات الادارية على السياحة الفندقية؟

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	م
					تسهم المهارات الشخصية للمديرين في نجاح السياحة الفندقية	٢١
					تؤدي المهارات الفكرية للمديرين الى تحسين السياحة الفندقية	٢٢
					يتعزز المديرين مهارات العلاقات الإنسانية للنهوض بالسياحة الفندقية	٢٣
					يتميز المديرين بالمهارات التقنية لتطوير السياحة الفندقية	٢٤

مع خالص الشكر والتقدير لحسن تعاوتقكم



المراجع

– القرآن الكريم

- الطائي، حميد عبد النبي. (٢٠٠٥). إدارة الضيافة، عمان: مطبعة الوراق للنشر والتوزيع.
- السيد، هالة حسن. (٢٠٠٧). إدارة الفنادق والمؤتمرات. الأسكندرية: دار الوفاء للنشر والطباعة.
- السيد، هالة حسن. (٢٠٠٨). مبادئ صناعة الضيافة. الأسكندرية: دار الوفاء للنشر والتوزيع.
- السيسي، ماهر عبد الخالق. (٢٠١٠). صناعة السياحة الأساسية والمبادئ. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- الفيروز، أبادي. (بلا تاريخ). القاموس المحيط (الإصدارالجزء الثالث). القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني (٢٠٠٨): ادارة فندقية، الادارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، الرياض، المملكة العربية السعودية
- جاسم، ابراهيم عباس (٢٠١٤): تصنيف الفنادق وأثره في حركة الطلب على الإيواء الفندقي في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد ٣٨، بغداد، العراق
- عبدالرزاق، معتز سلمان (٢٠٠٩): العلاقة بين إدارة المعرفة وعملية صنع القرار دراسة ميدانية لعينة من الفنادق السياحية في بغداد، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد ٧٦، بغداد، العراق
- كاظم، عبدالامير عبد (٢٠١٣): تأثير التنظيم الفندقي في تنمية الدافعية والحافز للموارد البشرية العاملة في صناعة الفنادق دراسة تطبيقية في فندق عشتار شيراتون بغداد، مجلة كلية الدراسات الإنسانية الجامعية، جامعة النجف الأشرف، العدد ٣، العراق
- مراتي، عمار (٢٠١٩): واقع جودة الخدمة السياحية في المؤسسة الجزائرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسويق، جامعة جيلالى ليابس، الجزائر