مجلة جامعة دمشق للدراسات التاريخية

اسم المقال: أثر التحول الرقمي على جودة خدمات الفنادق التراثية "دراسة حالة: فندق بيت الوالي بدمشق القديمة"
اسم الكاتب: شعبان شوباصي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/10476
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 05:42 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للدراسات التاريخية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة دمشق للدراسات التاريخية
المجلد 149 (3): 239-269

Damascus university journal of Historical Studies
V 149 (3):239-269

أثر التحول الرقمي على جودة خدمات الفنادق التراثية

"دراسة حالة: فندق بيت الوالي بدمشق القديمة"

شعبان شوباصي

مدرس في كلية السياحة، قسم الإدارة الفندقية، جامعة دمشق.

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى تحديد دور التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات في الفنادق التراثية ومدى تطبيقه في فندق بيت الوالي بدمشق القديمة، ويناقش البحث مفهوم التحول الرقمي، بالإضافة إلى جودة الخدمات الفندقية وخصائصها، ودور التحول الرقمي في الفنادق وأهميته لرفع قدرات الخدمات الفندقية، حيث أصبح التحول الرقمي عنصر أساسي في التنافسية بين الفنادق، وتم استخدام أداة المسح (الاستبانة)، وعينة عشوائية بسيطة من العاملين الإداريين في فندق بيت الوالي بدمشق من المستويات الإدارية، وتم الحصول على 45 استبانة صالحة للتحليل، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) لتحليل هذه البيانات الكمية، وأظهر البحث بعض النتائج المهمة إن أعلى بُعد للتحول الرقمي المطبق في فندق بيت الوالي بدمشق هو (الاستراتيجية)، حيث احتل المرتبة الأولى بمستوى جيد، ثم جاء في المرتبة الثانية بُعد (البنية التحتية) بمستوى جيد، بينما احتل المرتبة الثالثة بُعد (الموارد البشرية) بمستوى جيد أيضًا، مما يدل على المستوى الجيد لأبعاد تطبيق التحول الرقمي في فندق بيت الوالي بدمشق من وجهة نظر العاملين فيه، ومن المهم السعي لرفعها إلى مستوى جيد جدًا، وأن مستوى جودة الخدمات المقدمة في فندق بيت الوالي بدمشق كان جيدًا من وجهة نظر العاملين فيه.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات الفندقية، الفنادق التراثية، دمشق القديمة.

تاريخ الايداع: **2024/9/23**
تاريخ النشر: **2024/12/2**

حقوق النشر: جامعة دمشق –سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب **CC BY-NC-SA**

The Impact Of Digital Transformation On The Quality Of Heritage Hotel Services

"Case Study: Beit Al-Wali Hotel In Old Damascus"

Shaaban Shoubassi

Lecturer at the Faculty of Tourism - Department of Hotel Management - University of Damascus.

Abstract

This study aims to determine the role of digital transformation and its impact on the quality of services in heritage hotels and the extent of its application in Beit Al Wali Hotel in Old Damascus. The study discussed the concept of digital transformation, in addition to the quality of hotel services and their characteristics, and the role of digital transformation in hotels and its importance in raising the capabilities of hotel services, as digital transformation has become an essential element in competitiveness between hotels. The survey tool (questionnaire) was used, and a simple random sample of administrative workers in Beit Al Wali Hotel in Damascus from the administrative levels, and 45 valid questionnaires were obtained for analysis, using the statistical analysis program (SPSS) to analyze the data. The study showed some important results that the highest dimension of digital transformation applied in Beit Al Wali Hotel in Damascus is (strategy), as it ranked first with a good level, then came in second place the dimension (infrastructure) with a good level, while the dimension (human resources) ranked third with a good level as well, which indicates the good level of the dimensions of applying digital transformation in Beit Al Wali Hotel in Damascus from the point of view of its employees, and it is important to strive to raise it to a very good level, and that the level of quality of services provided in Beit Al Wali Hotel in Damascus was good From the point of view of its employees.

Received: **23/9/2024**
Accepted: **2/12/2024**

Copyright: Damascus University- Syria, The authors retain the copyright under a **CC BY- NC-SA**

Keywords: Digital Transformation, Hotel Service Quality, Heritage Hotels,Old Damascus .

المقدمة:

يحتل قطاع الخدمات المرتبة الأولى في اقتصاديات الكثير من البلدان من حيث الدخل المحلي والقومي الإجماليين، وهذا يعزى لحجم الخدمات التي تحظى بطلب الزبائن المتزايد. كما ويعتبر قطاع الفنادق من روافد القطاع الخاص الهامة والتي توليها البلدان حالياً اهتماما عالياً، كما تواجه الفنادق تحديات كبيرة في ظل التحولات المتسارعة لثورة المعلومات والرقمنة ومسايرتها مما يحتم عليها في إعادة النظر في طريقة عملها واستراتيجياتها وأنظمتها بما يتماشى مع ذلك التطور من أجل الحفاظ على الميزة التنافسية في مجال تقديم الخدمة وضمان استمرارها بالسوق، وهذا يتطلب من الفنادق نشر الثقافة الرقمية الحديثة باعتبارها حجر الأساس لكافة عناصر المؤسسة من دعم قرارات وصياغة استراتيجيات من أجل تحسين جودة منتجاتها سعياً منها لكسب رضا الزبائن، وتعد الخدمة الفندقية هي جوهر الصناعة الفندقية كونها متباينة الخصائص في حال تقديمها للزبائن لذا تتسم بالتذبذب وعدم الثبات نتيجة تأثرها بالطلب والعرض عليها، وترتبط جودة الخدمات الفندقية المقدمة بمدى كفاءة العناصر البشرية في تقديمها ومدى قدرتهم على استثمار الموارد المادية المتاحة ومنها الأساليب التقنية الحديثة.

1. الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1. **دراسة شحادات، أحمد، وسليمان (2017):** "تقييم جودة الخدمات الفندقية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة"

هدف البحث إلى تقييم جودة الخدمات الفندقية المقدمة في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وذلك من خلال التعرف علي أراء العملاء ووجهات نظرهم نحو أبعاد جودة الخدمة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان كأداة للدراسة، وقد توصلت نتائج البحث الميدانية إلى أن جودة الخدمات الفندقية المقدمة من فنادق الثلاث نجوم في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة متوسطة، فهناك ثلاث أبعاد للجودة تنفذ بشكل جيد وهم (الملموسية – الأمان – الاستجابة)، بينما هناك بعدين من أبعاد الجودة يوجد بها قصور من وجهة نظر العملاء وهما (الأعتمادية – التعاطف). بوجه عام بالنسبة لرضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من فنادق الثلاث نجوم في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد العينة.

2. **دراسة منصور وحمدان (2023):**

هدف البحث إلى قياس أثر متطلبات التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة لما يكتسب قطاع الفنادق من أهمية كبيرة في واقع الاقتصاد الفلسطيني، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وأداة استبيان لجمع البيانات، وأظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائيا لمتطلبات التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية، وتدني مستويات المشاركة الإلكترونية للمعلومات وغياب نشر ثقافة الرقمنة.

الدراسات الأجنبية:

1. **دراسة Martínez, Ochoa, Rivera, Félix, Ostos, Brito, and Mena (2023):**

هدف هذا البحث إلى تحديد كيفية تمكن أصحاب أو كبار المديرين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم من بدء مشروع التحول الرقمي المستدام. وتوصلت نتائج البحث إلى أن تغيير أو تعديل ثقافة الشركات هو القدرة الأكثر حيوية للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم لبدء عملية تحقيق الاستدامة، وإن تنمية ثقافة تتبنى مبادئ الاستدامة وتتماشى مع أهداف التحول الرقمي تمكن الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم من دفع الابتكار وتحسين الكفاءة والتأثير بشكل إيجابي على البيئة، وتؤكد هذه النتائج على أهمية التركيز على التغيير الثقافي كجانب حاسم من رحلة التحول الرقمي.

2. **دراسة Martínez, Ochoa, Rivera, Félix, Ostos, Brito, and Mena (2023):**

هدف هذا البحث إلى معرفة ما إذا كان مستوى الخدمة العالي الجودة يؤدي بالفعل إلى رضا العملاء ويجعلهم مخلصين لعلامة تجارية فندقية معينة، ولاستكشاف العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء وتوصلت نتائج البحث إلى أن من المهم للغاية لأي فندق أن يفهم ويدرك حاجة العملاء لإرضائهم من خلال تقديم خدمة شخصية وعالية الجودة. يعتمد رضا العملاء بشكل كبير على جودة الخدمة.

ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة

– استخدام البحث الحالي اختبار الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حدى في المساهمة في الأنموذج الرياضي عن طريق ترتيب دخول هذه الأبعاد في معادلة الانحدار.

– لم تتطرق الدراسات السابقة إلى دراسة أبعاد التحول الرقمي في جودة خدمات الفنادق التراثية وأما البحث الحالية درست أثر أبعاد البنية التحتية والموارد البشرية والاستراتيجية في جودة خدمات الفنادق التراثية.

إشكالية البحث:

تواجه المنشآت السياحية في سورية تحديات كبيرة في مواكبة التحول الرقمي الذي يميز العصر الحالي، حيث يعاني القطاع السياحي والفندقي بما فيه الفنادق التراثية في مدينة دمشق القديمة من نقص في التطور التكنولوجي وعدم القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل فعال لتحسين جودة خدماتهم لجذب المزيد من السياح، خاصة في ظل العقوبات الظالمة المفروضة على سورية والظروف الاقتصادية.

في ضوء ما سبق يمكن صياغة السؤال الرئيسي التالي:

هل يؤثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية المقدمة بفندق بيت الوالي في دمشق القديمة؟

ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

-ما درجة توافر متطلبات التحول الرقمي بفندق بيت الوالي؟.

-ما مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة بفندق بيت الوالي ؟.

-هل هناك أثر للتحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية بفندق بيت الوالي؟

3. أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على واقع التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات الفندقية في فندق بيت الوالي بمدينة دمشق.

4. أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث في النقاط التالية:

– يكتسب هذا البحث أهميته من حيث إمكانية تطبيقه على قطاع الفنادق السورية التراثية بدمشق القديمة (فنادق البوتيك) والتي لا تحظى كثيراً باهتمام الباحثين والمهتمين نظرًا للصعوبات التي تعترض تطبيق دراساتهم ومساهماتهم الدراسية، خصوصاً في ظل ندرة المعلومات المتوفرة عن القطاع الفندقي بشكل عام والفندقي التراثي بشكل خاص.

–التحقق من وجود أثر لتطبيق متطلبات التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية، وكذلك الوقوف على مستوى جودة الخدمات الفندقية التي تقدمها الفنادق بدمشق القديمة.

– المساهمة في تعزيز مكانة القطاع السياحي الخاص وخصوصاً القطاع الفندقي في الاقتصاد الوطني السوري وذلك من خلال استفادة الجهات الإشرافية على القطاع السياحي في سورية (وزارة السياحة – اتحاد غرف السياحة) من نتائج ومقترحات هذا البحث.

5. متغيرات البحث:

المتغير المستقل: أثر التحول الرقمي، بأبعاده الثلاث الاستراتيجية والبنية التحتية والموارد البشرية.

المتغير التابع: جودة الخدمات الفندقية.

6. فرضيات البحث:

1. الفرضية الرئيسة: يوجد أثر دال إحصائياً للتحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية لفندق بيت الوالي بدمشق؟
2. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر دال إحصائياً لاستراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية لفندق بيت الوالي بدمشق؟
3. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر دال إحصائياً للبنية التحتية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية لفندق بيت الوالي بدمشق؟

4.الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر دال إحصائياً للموارد البشرية في التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية لفندق بيت الوالي بدمشق؟

7. تساؤلات البحث:

1.ما هو تأثير التحول الرقمي على جودة خدمات الفنادق التراثية بشكل عام في سورية؟

2.ما هو واقع التحول الرقمي وجودة الخدمات في فندق بيت الوالي؟

3.ما هي متطلبات مواكبة التكنولوجيا والتحول الرقمي في المنشآت السياحية في سورية؟

8. حدود البحث:

- الحدود المكانية: تنحصر ضمن فندق بيت الوالي في محافظة دمشق. وقد تم اختيار فندق بيت الوالي كونه فندق تراثي خمس نجوم وهو من أوائل الفنادق التراثية المفتتحة بدمشق القديمة ويشكل أنموذجاً للفنادق التراثية التي تحاول ربط التراث بروح العصر.
- الحدود الزمانية: تنحصر خلال عامي 2023-2024م.

9. منهج البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي في الإجابة على أسئلة البحث، حيث تم الرجوع في الجانب النظري إلى مصادر المعلومات الثانوية من كتب ومجلات علمية باللغتين العربية والأجنبية، بالإضافة إلى المواقع الالكترونية. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم استخدام أداة الاستبيان بهدف التعرف على مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة من طرف فندق بيت الوالي في دمشق من وجهة نظر الزبائن ودرجة رضاهم عنها، وتم معالجة البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS, V.25).

10. مصطلحات البحث:

- **التحول الرقمي (Digital Transformation):** هو نتاج ابتكارات رقمية مختلفة تؤدي إلى ظهور جهات فاعلة وهياكل وممارسات وقيم جديدة، يمكنها تغيير أو تعطيل أو استكمال قواعد الأحداث الحالية داخل المنظمات أو الصناعات، وينعكس تأثير هذه الابتكارات الرقمية في النماذج التشغيلية للشركات وكذلك علاقات الشركات مع العملاء (Alrawadieh, Alrawadieh and Cetin. 2020. 3).

- **الخدمات الفندقية (Hotel Services):** هي الأنشطة غير المادية والتي يمكن تقديمها بشكل منفصل وتوفر إشباع لرغبات وحاجات الضيوف، وليست بالضرورة أن ترتبط مع بيع منتج آخر وعند تقديم الخدمة لا يتطلب نقل الملكية(الحسيناوي، 2019، ص:271) .

- **جودة الخدمات الفندقية:** هي مقياس لمدى تطابق مستوى الجودة الفعلية المقدمة للزبون مع الجودة المتوقعة من الزبون (عمورة، 2019، ص:9) .

الفنادق التراثية (Heritage Hotels): هي مباني تراثية قديمة (قلاع وقصور وحصون ومنازل وما إلى ذلك)، تم إعادة توظيفها لتكون مقر إقامة مؤقتة (فندق) دون المساس بقيمتها التراثية، أصبحت هذه الفنادق "منشأة إقامة ذات أهمية تاريخية وأصالة تجريبية للتراث، حيث تتوفر الدلالات الملموسة مثل السمات المعمارية والخصائص التاريخية والهويات الثقافية ظاهريًا للاستهلاك العام(Marghany, Morganhttps, Finniear and White. 2.2023) .

وفي سورية تطبق معايير "الفنادق التراثية" على الفنادق التي تتخذ من القصور أو المنازل أو أي نوع من المباني المميزة التي تم تشييدها قبل عام 1950م، ويجب على الفندق استيفاء معايير تصنيف الفنادق بالنجوم المطبقة في سورية ومعايير التصنيف الإلزامية الخاصة بهذا النوع من الفنادق حتى يحق له استخدام مسمى فندق تراثي. وتضمنت المعايير أن تكون السمات المعمارية للفندق تتوافق مع النمط التقليدي في المنطقة المحيطة، وأن تتم المحافظة عليها في حالة التوسع والتجديد، وأن تكون ضمن الأطعمة المقدمة أطباق تراثية من المنطقة، وأن يتناسب أثاث الفندق مع النمط التقليدي وتاريخ المنطقة.

من جهة ثانية يجب أن لا يكون هناك تضارب أو تناقض بين صناعة السياحة والحفاظ على التراث الثقافي عند عملية الاستثمار السياحي للبيوت القديمة كفنادق تراثية . (الفوال و الغفري، 2023)

11.المناقشة والتحليل:

التحول الرقمي:

يعتبر اعتماد التحول الرقمي أمراً بالغ الأهمية للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم للبقاء قادرة على المنافسة في المشهد الرقمي اليوم، فهو يسمح لها بالاستفادة من التكنولوجيا لتحسين عملياتها والوصول إلى عملاء جدد وتقديم المنتجات والخدمات بطرق مبتكرة،

وكما يعتبر أيضاًالتحول الرقمي قراراً استراتيجياً تتخذه الإدارة العليا لتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة وتحسين استخدام الموارد وتحسين العمليات التشغيلية(Peláez, et al,2023,3).

التحول الرقمي على مستوى الفنادق والمنشآت السياحية التراثية هو تحول على مستوى المؤسسة السياحية يقوده اعتماد التقنيات الرقمية، ويتميز التحول الرقمي في الفنادق بالاعتماد المكثف للغاية على التكنولوجيا الرقمية في تحقيق تقدم وتحسينات كبيرة في الأداء التنظيمي ومكانة المنشأة السياحية في صناعة السياحة، وتعمل الرقمنة في المنشآت السياحية التي تستخدم التقنيات الرقمية المتطورة على تحسين عملية الأعمال بشكل حدسي وتولد ميزة تنافسية ثابتة في العصر الرقمي، حيث يمكنها تقديم الخدمات الفندقية المتوقعة للعملاء، وكما أن التحول الرقمي ليس مجرد مسألة بسيطة تتعلق بتنفيذ تكنولوجيا المعلومات كما تمت مناقشته في تصور عام، في حين يرتبط التحول الرقمي غالبًا بالقدرات اللازمة للعمليات الفندقية المثلى، وفي الوقت الحاضر يتضمن التحول الرقمي في القطاع الفندقي عناصر أكثر تعقيداً، وهي إعادة بناء الرؤية والعمليات والقدرات والهيكل التنظيمي والثقافة الخدمية الرقمية (Shanti،et al, 2023,2-3).

في ذات السياق يمكن للتحول الرقمي للمؤسسات أن يعزز تكامل الموارد بين المؤسسات، ويقلل الاحتكاك والصراع، ويحسن كفاءة وشفافية الاتصالات، ويحسن كفاءة تبادل الموارد ودمجها، ويؤثر بشكل إيجابي على أداء المؤسسة، وفي الوقت نفسه، هناك إجماع على دور التحول الرقمي في تحسين تخصيص الموارد، وخفض التكاليف، وتحسين الكفاءة الاقتصادية، ويدرك معظم العلماء أن التحول الرقمي يمكن أن يحسن أنماط الإنتاج والتوريد والتسويق والإدارة، ويعزز القدرة التنافسية، ويساعد في تحقيق التنمية المستدامة(Liu, et al, 2024.2).

متطلبات التحول الرقمي

تتحدد تلك المتطلبات غالباً في الآتي (منصور، 2023، 275) :

- الاستراتيجية وهي تمثل الأهداف المستقبلية التي تضعها المنظمات للاستفادة من التحولات التقنية الحديثة والتي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة وتحرص المنظمات على تحقيقها لإشباع حاجات ورغبات المستفيدين وذوي أصحاب المصالح.

- الثقافة التنظيمية وتمثل المعتقدات الراسخة التي تشير إلى كيفية ممارسة الإدارة العليا بالمنظمة على تحسين واقع المناخ التنظيمي في بيئتها الداخلية والهادفة إلى استيعاب التحولات الرقمية من خلال تشجيع الإبداع والابتكار ونشر ثقافة التغيير نحو الأفضل وصولاً إلى التحسين المستمر للخدمات الفندقية المقدمة.

- الموارد البشرية والمادية وهي مجموعة من الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة في المنظمة باعتبارهم الحلقة الأهم في صياغة خطط التحولات الرقمية واستثمار وإدارة مستلزمات هذه التحولات وتوظيفها باعتبارهم أحد متطلبات البنية التحتية لنجاح هذه التحولات.

- البنية التحتية للمعلومات وهي تشير إلى امتلاك المنظمة بيئة معلوماتية وتكنولوجية تفاعلية لمتطلبات نجاح التحولات الرقمية والولوج لمجتمع المعلوماتية من خلال توفير الكوادر البشرية المتخصصة والمعدات والبرمجيات مع الحرص على توفير خدمة اتصالات عالية الجودة.

وفقاً لما ذكر سابقاً يرى الباحث أن صناعة الفنادق من أهم القطاعات التي تتأثر بشكل مباشر بالتطورات الحالية في المجالات الإلكترونية والرقمية، حيث يتم استغلال هذه التطورات من ناحية لتحسين وتطوير جودة الخدمات الفندقية المقدمة، ومن ناحية أخرى فهي وسيلة لتعزيز الميزة التنافسية للفنادق، ويعتبر قطاع الخدمات بشكل عام مهمًا جدًا لاقتصاديات الدول، وخاصة تلك المصدرة للسياحة، تسعى إلى تحسين سمعتها بين المهتمين بالتحول الرقمي، سواء في حجوزات الفنادق والترويج للخدمات أو اكتساب العملاء، فإن أهمية التحول الرقمي في قطاع الفنادق ترتبط بتطوير البنية التحتية التكنولوجية، ويأتي تحقيق التحول الرقمي في قطاع الفنادق والخدمات في إطار الجهود التي تبذلها كافة الأطراف نحو التحول الرقمي، وبما أن العملاء يستفيدون من التحولات الرقمية فقد خلقت تطورات وتأثيرات إيجابية وإبداعية للعمل في مختلف المجالات، ولهذا فإن التحولات الرقمية بشكل عام مهمة لأنها تساهم بشكل إيجابي في تنظيم وإنهاء وقت العمل من خلال البرامج المعدة لذلك، وقد سعت العديد من الدول إلى تفعيل هذه الخدمة في مختلف المجالات.

جودة الخدمة الفندقية:

جودة الخدمة

يعتمد نجاح أو فشل أعمال الضيافة على التأثير المشترك للقاءات الخدمة التي يشارك فيها العملاء بأنفسهم، وهناك العديد من التعريفات المهمة لجودة الخدمة، منها هي الاختلاف بين توقعات العميل لمزود الخدمة وتقييمهم للخدمات، وكما تعرف أيضاً بأنها اختلاف بين توقعات المستهلكين لتنفيذ الخدمة قبل مواجهة الخدمة وملاحظاتهم على الخدمات المقدمة، وكما إن جودة الخدمة هي التقييم الخاص الذي يقوم به المستهلكون بين جودة الخدمة المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وتركز الجودة على وجهات نظر المستهلكين(Ali et al،2021، 17)، ووفقاً لما سبق يمكن تعريفها بأنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف(المنتج) إلى طرف أخر (العميل) دون أن يترتب على نقل ملكيتها من المنتج إلى العميل (شحادات وأخرون، 2017، ص101).

كما تتم إدارة عمليات الفنادق بهدف أساسي هو إرضاء العملاء وهذا مبدأ أساسي على مستوى العالم وقد أدركت الفنادق أهمية عودة العملاء إلى نفس الفندق من حيث توليد المزيد من الإيرادات، لذلك، تؤكد الفنادق على استراتيجيات مختلفة لتحقيق أقصى قدر من رضا العملاء والهيمنة في السوق التنافسية ويصبح من المهم للغاية بالنسبة للفنادق تقييم جودة الخدمة المقدمة للعملاء وكيف يرى الضيوف خدمات الفندق وعليه فإن جودة الخدمة هي انعكاس للفرق بين توقعات العملاء للخدمات التي تقدمها إدارة الفندق وردود الفعل على الخدمات الفعلية التي يتلقونها من إدارة الفندق(Sharma & Srivastava،2018،43) .

إن جودة الخدمة الفندقية تعتمد بشكل كبير على مقدم الخدمة والكيفية التي تقدم بها، وأن نجاح المنظمات الفندقية في تقديم مستوى أفضل من الخدمات وتحقيق رضا متلقي الخدمة يكون مرهوناً بنجاح العلاقة وعملية الاتصال المباشر بين طاقم الفندق من جانب ومتلقي الخدمة من جانب آخر، وإن تحقيق مستويات عالية الجودة من الخدمات الفندقية يستلزم مجموعة من الخدمات الأساسية والمضاعفة والقائمة على التجربة قبل وأثناء وبعد الخدمة(حمزة،2022، ص:116) .

يرى الباحث أنه عندما يتمكن الفندق من تقديم خدمات تتوافق تماماً مع ما يراه العميل، فسوف يكون قادراً على تحقيق رضا العملاء، وأن تقديم خدمة ممتازة للعملاء يشجع الضيوف على الإقامة في الفندق مرة أخرى وقد يعزز حتى الشعور بالولاء بينهم، مما يزيد من الإيرادات والأرباح.

طرق قياس جودة الخدمات الفندقية

يوجد ثلاث قياسات مختلفة يجب أن تهتم بها الفنادق وهي:

- قياسات أداء الخدمة الفندقية، والتي تركز على تقييم الأداء الداخلي للخدمة، وضمان استمرار هذا الأداء بصورة جيدة لتحقيق مواصفات خدمة ممتازة

- قياسات الزبون (الضيف) تركز هذه القياسات على تقييم الأداء التسويقي داخلياً وخارجياً بهدف تقييم تأثير أداء الخدمة الفندقية على الضيوف

- القياسات المالية: تهدف إلى تحديد وتقييم الصحة المالية للمؤسسة الفندقية.

كما يمكن أن يحدد الإرتباط بين المقاييس المالية ومقاييس الزبون إمكانية إنتاج العائد من خلال الخدمة الفندقية، بينما تعطي العلاقة بين مقاييس أداء الخدمة ومقاييس الزبون تحديداً معيناً لكيفية أداء الخدمة الفندقية من وجهة نظر الضيوف.

أساليب التحليل الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات:

يمكننا استخدام المقاييس والاختبارات العلمية (البارامترية) في تحليل كافة بيانات هذا البحث (وهي بيانات كمية) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss.v.24) ومنها:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للتعرف إلى مستوى استجابات أفراد عينة البحث حول متغيرات ومحاور البحث والتعرف إلى مدى تشتت الاستجابات.

2. معامل الثبات والاتساق الداخلي (Cronbach's Alpha)، ومصفوفة معامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدق بناء أداة البحث.

3.معامل تضخم التباين (VIF)، وإحصائية دربن واتسون(Durbin-Watson)، للتحقق من شروط استخدام الانحدار الخطي المتعدد.

4.تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis) لبيان تأثير متغير المستقل على متغير تابع واحد.

5.اختبار الانحدار الخطي المتعدد التدريجي (Multi Regression- Stepwise) لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في الأنموذج القياسي، عن طريق ترتيب دخول هذه الأبعاد في معادلة الانحدار.

6.اختبار ستودنتT الأحادي (**one.Samples. T-Test**) لمعرفة إذا ما كان متوسط إجابات أفراد عينة البحث يختلف عن قيمة المتوسط الجج---حسابي الحيادي لأداة القياس (3).

اختبارات الصدق والثبات لأداة البحث (الاعتمادية):

أولاً: اختبارات الصدق:

1-اختبار الصدق الظاهري لأداة البحث:

تم عرض مقياس أداة البحث على بعض الاختصاصيين في الإحصاء وقد قاموا بتدقيق أداة البحث ووجهوا للباحث ملاحظاتهم وتعديلاتهم على بعض العبارات التي تمت معالجتها وفق مقترحاتهم ثم تمت مصادقته على أن أداة البحث تتوافق مع موضوع البحث.

2-صدق المحتوى (الاتساق الداخلي) لأداة البحث Content Validity:

تم التأكد من صدق المحتوى من خلال قياس الاتساق الداخلي بين كل بعد من أبعاد البحث وعباراته الممثلة له، بحيث تعكس قيم الارتباطات المعنوية سواء الموجبة أو السلبية، قوة أو ضعف تمثيل هذه العبارات للبعد أو الظاهرة قيد البحث.

يوضح الجدول أدناه الاتساق الداخلي على مستوى متغيرات البحث عبر حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم(1) ملخص معاملات الاتساق الداخلي لمحاور البحث

المقياس	المحور	عدد العبارات	مدى معاملات ارتباط بيرسون	القيم الاحتمالية sig.
التحول الرقمي	الاستراتيجية	5	(0.42 -0.81)**	(0)
	البنية التحتية	5	(0.40 - 0.75)**	(0)
	الموارد البشرية	5	(0.53 -0.79)**	(0)
جودة الخدمة		8	(0.49 - 0.73)**	(0)
المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS.v24).				

نلاحظ من الجدول السابق وجود ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين العبارات ومحورها الكلي التابعة له وذلك لكل محور (متغير) من محاور البحث، حيث أن معاملات ارتباط بيرسون كانت تتراوح لمحاور البحث بشكل عام بين **(- 0.40)** ***(0.81)** وتدل على ارتباط دال إحصائياً بين العبارات ومحورها الكلي ،مما يدعو إلى القول بأن جميع عبارات محاور البحث تتمتع بالاتساق الداخلي وصدق المحتوى وبالتالي صلاحية أداة البحث للتطبيق والقياس في ظل بيئة البحث.

ثانياً: اختبارات الثبات:

1-اختبار الثبات بطريقة (الاستقرار - اختبار وإعادة الاختبار):

لحساب ثبات أداة البحث باستخدام طريقة إعادة تطبيق الاختبار(Test – Retest) تم تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية مرتين بينهما فارق زمني مقداره أسبوعين ثم حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين إجابات المفحوصين في المرتين، لذا طبق الباحث الاستبيان على (10) أفراد من العاملين في فندق بيت الوالي، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين الاختبارين فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (2) ملخص معاملات الارتباط بين الاختبارين للثبات بالإعادة لأداة البحث

المقياس	المحور	عدد العبارات	معاملات ارتباط بيرسون	القيم الاحتمالية sig.
التحول الرقمي	الاستراتيجية	5	0.84	(0)
	البنية التحتية	5	0.77	(0)
	الموارد البشرية	5	0.81	(0)
جودة الخدمة		8	0.86	(0)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS.v24).

تبين أن معاملات الارتباط بين الاختبارين كانت جميعها مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة **(0.05)** حيث (sig.= 0.05>)، وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين الحدين (0.77-0.86)، وتدل على ثبات مرتفع في الإجابة على العبارات، مما يؤكد وضوح ودلالة العبارات ووجود ثبات مقبول إحصائياً داخل كل بعد من أبعاد أداة البحث وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

2-اختبار ثبات أداة البحث وفق معامل ألفا كرونباخ:

تم اختبار الثبات وفق معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور كل مقياس في أداة البحث فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم 3 اختبار الثبات لأداة البحث وفق معامل ألفا كرونباخ

المقياس	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا
التحول الرقمي	الاستراتيجية	5	0.67
	البنية التحتية	5	0.62
	الموارد البشرية	5	0.64
جودة الخدمة		8	0.69

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS.v24).

يبين الجدول رقم (3) أن معاملات الثبات لجميع محاور البحث هي معاملات ثبات عالية ومقبولة إحصائيا لأنها أكبر من (0.60) وفق معيار ألفا كرونباخ حيث بلغ في حده الأدنى (0.62) وحده الأعلى (0.69) مما يدل على الثقة العالية في عبارات محاور البحث لقياس ما تمثله فعلاً، وبالتالي جودة أداة البحث وصلاحيتها لقياس ما تعبر عنه من محاور وأبعاد.

8-4 الإجابة على أسئلة البحث إحصائياً:

1-التساؤل الأول: ما هو واقع التحول الرقمي في فندق بيت الوالي بدمشق؟

سيتم الاجابة عليه باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار ستودنت الوحيد، وتم تلخيص النتيجة في الجدول التالي:

الجدول (4) اختبار ستودنت لتقييم واقع التحول الرقمي في فندق بيت الوالي بدمشق

التحول الرقمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسيط	المنوال	T المحسوبة	القيم الاحتمالية.sig	النتيجة	المرتبة	تقييم المستوى
الاستراتيجية	3.9511	.44956	4	3.6	14.19	.000	الفرق دال إحصائياً	1	مرتفع
البنية التحتيّة	3.8711	.33345	3.8	4.2	17.52	.000	الفرق دال إحصائياً	2	مرتفع
الموارد البشريّة	3.8044	.37777	3.8	3.8	14.24	.000	الفرق دال إحصائياً	3	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS.v24).

تبين من جدول اختبار ستودنت لمتوسط عينة واحدة مقارنة بالمتوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي البالغ (3) أن أعلى أبعاد التحول الرقمي تطبيقا في فندق بيت الوالي بدمشق هو بعد (الاستراتيجية) حيث حل بالمرتبة الأولى بمستوى مرتفع وبأعلى متوسط حسابي بلغ (3.95) درجات وفق مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري منخفض بلغ (.449) مما يدل على توافق وتجانس إجابات أفراد عينة البحث من العاملين في الفندق على التقييم المرتفع لمستوى الاستراتيجية كأحد أبعاد تطبيق التحول الرقمي في فندق بيت الوالي، ثم يليه بالمرتبة الثانية بعد(البنية التحتية) بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وبانحراف معياري منخفض مما يدل أيضاً على توافق وتجانس إجابات أفراد عينة البحث على هذا البعد، في حين حل بالمرتبة الثالثة بعد (الموارد البشرية) بمتوسط مرتفع أيضاً ، وقد كان الفرق بين متوسط كل من الأبعاد الثلاث والمتوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي البالغ (3) فرق ايجابي دال إحصائياً حيث كانت القيم الاحتمالية لاختبار ستودنت أصغر من مستوى الدلالة القياسي(0.05) (sig.=0 <0.05)، مما يدل على المستوى المرتفع لأبعاد تطبيق التحول الرقمي في فندق بيت الوالي بدمشق من وجهة نظر العاملين فيه.

2-التساؤل الثاني: ما هو واقع جودة الخدمات في فندق بيت الوالي بدمشق؟

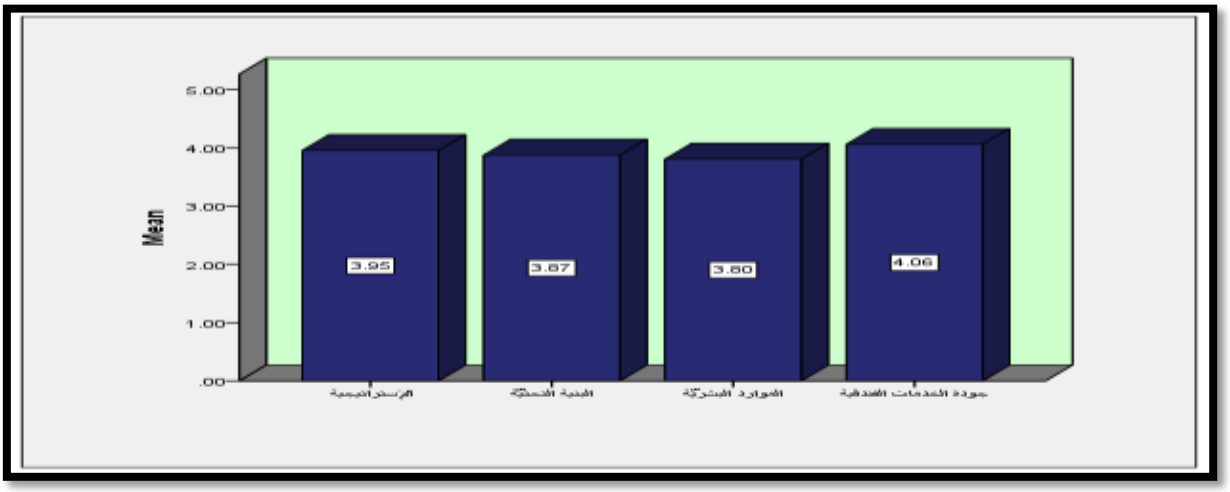
سيتم الاجابة عليه باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار ستودنت الوحيد، وتم تلخيص النتيجة في الجدول التالي:

الجدول (5) اختبار ستودنت لتقييم واقع جودة الخدمات في فندق بيت الوالي بدمشق

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسيط	المنوال	T المحسوبة	sig.	النتيجة	تقييم المستوى
جودة الخدمات	4.057	.4293	4	4	16.51	.000	الفرق دال إحصائياً	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS.v24).

تبين من جدول اختبار ستودنت لمتوسط عينة واحدة مقارنة بالمتوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي البالغ (3) أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في فندق بيت الوالي بدمشق كان مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (4.057) درجات وفق مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري منخفض بلغ (429.) مما يدل على توافق وتجانس إجابات أفراد عينة البحث من العاملين في الفندق على التقييم المرتفع لمستوى جودة الخدمات المقدمة في فندق بيت الوالي وقد كان الفرق بين متوسط جودة الخدمات المقدمة والمتوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي البالغ (3) فرق ايجابي دال إحصائياً حيث كانت القيمة الاحتمالية لاختبار ستودنت أصغر من مستوى الدلالة القياسي(0.05) (sig.=0 <0.05).



الشكل (1) رسم الأعمدة البيانية لتقييم التحول الرقمي وجودة الخدمة بفندق بيت الوالي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS.v24).

4-9 اختبار فرضيات البحث (التحقق من فرضيات البحث إحصائياً):

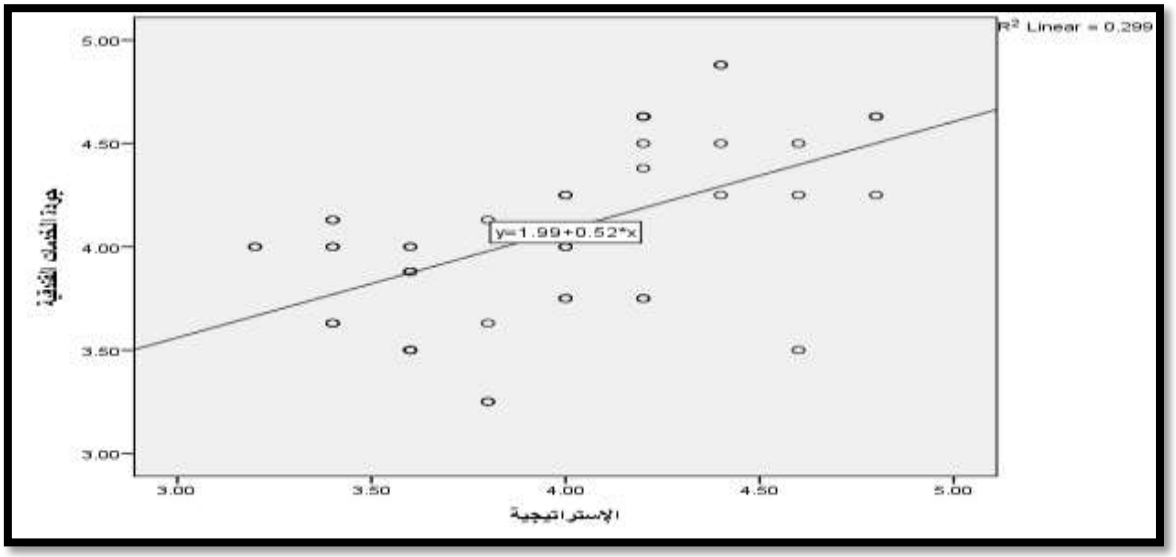
الفرضية الرئيسية:

H3-يوجد أثر دال إحصائياً للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق في سورية عند مستوى دلالة (0.05). ويتفرع منها ثلاثة فرضيات فرعية:

التحقق من الفرضية الفرعية الأولى:

H1-1- يوجد أثر دال إحصائياً للاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية سوف نستخدم الرسم البياني لشكل الانتشار للتأكد من خطية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وفي حال تحقق الخطية نطبق نموذج الانحدار البسيط كما يلي:



الشكل (2) الرسم البياني لشكل الانتشار لاختبار خطية نموذج الانحدار

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS.v24).

يظهر الرسم البياني لشكل الانتشار أن غالبية النقاط تتجمع على شكل حزمة صاعدة حول خط مستقيم مما يدل على العلاقة الخطية الطردية بين متغيري نموذج الانحدار.

الجدول (6) جدول معاملات الارتباط للانحدار الخطي البسيط واختبار النموذج

معامل ارتباط بيرسون R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل	F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
0.547	0.299	0.283	18.37	0.000	نموذج الانحدار الخطي دال إحصائياً

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24).

تبين من جدول معاملات الارتباط للانحدار الخطي البسيط أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بلغت(0.547) والتي تشير لوجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين مستوى الاستراتيجية ومستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (**0.283**) والتي تدل على أن التغير في مستوى الاستراتيجية في التحول الرقمي كمتغير وحيد يفسر(**28.3** %) من التغير في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي والباقي يعود تفسيره لمتغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار في هذه المرحلة، كما تبين أن قيمة إحصائية فيشر F المحسوبة لتحليل تباين الانحدار بلغت(**16.37**) وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في اختبار الفرضيات البالغ (**0.05**) حسب معيار فيشر أي (sig=0.000<0.05) مما يدل على جودة نموذج الانحدار الخطي البسيط.

الجدول (7) معاملات الانحدار الخطي البسيط

ثابتة الانحدار	معامل الانحدار B	T المحسوبة	القيمة الاحتمالية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
2.062	0.505	3.42	0.002	معامل الانحدار معنوي

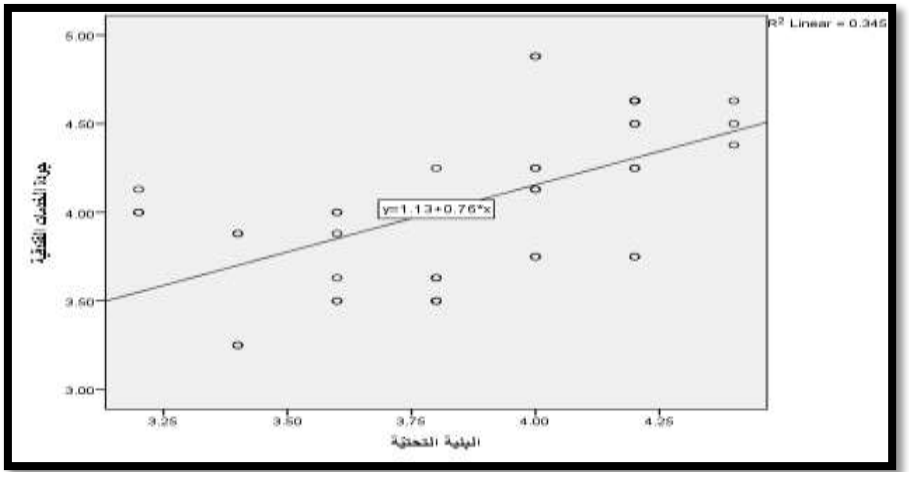
المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24).

تبين من جدول تحليل معاملات الانحدار البسيط أن قيمة ثابتة خط الانحدار بلغت (**2.062**) التي تدل على مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي عندما ينعدم مستوى الاستراتيجية كما تبين أن قيمة معامل الانحدار الخطي بلغت(**0.505**) والتي تدل على مقدار الارتفاع في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي عندما يرتفع مستوى الاستراتيجية درجة واحدة وقد بلغت قيمة إحصائية ستودنتT المحسوبة المتعلقة باختبار معنوية معامل الانحدار الخطي (**3.42**) وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في اختبار الفرضيات البالغ (**0.05**) حسب معيار فيشر (sig=0.002<0.05) مما يدل على وجود أهمية إحصائية لمعامل الانحدار عند مستوى الدلالة (**0.05**)

نجد أن المعطيات الإحصائية السابقة تقودنا إلى قبول الفرضية البديلة المختبرة مع قابلية تعميم النتيجة على مجتمع البحث ومفادها: يوجد أثر دال إحصائياً للاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).

التحقق من الفرضية الفرعية الثانية:

H1-2- يوجد أثر دال إحصائياً للبنية التحتية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).



الشكل رقم (3) الرسم البياني لشكل الانتشار لاختبار خطية نموذج الانحدار:

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24).

يظهر الرسم البياني لشكل الانتشار أن غالبية النقاط تتجمع على شكل حزمة هابطة حول خط مستقيم مما يدل على العلاقة الخطية العكسية بين متغيري نموذج الانحدار.

الجدول رقم (8) معاملات الارتباط للانحدار الخطي البسيط واختبار النموذج

معامل ارتباط بيرسون R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل	F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
0.587	0.345	0.330	22.65	0.000	نموذج الانحدار الخطي دال إحصائياً

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24).

تبين من جدول معاملات الارتباط للانحدار الخطي البسيط أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بلغت(0.587) والتي تشير لوجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين مستوى البنية التحتية ومستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (**0.33**) والتي تدل على أن التغير في مستوى البنية التحتية كمتغير وحيد يفسر(**33 %**) من التغير في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي والباقي يعود تفسيره لمتغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار في هذه المرحلة، كما تبين أن قيمة إحصائية فيشرF المحسوبة لتحليل تباين الانحدار بلغت(**22.65**) وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في اختبار الفرضيات البالغ (**0.05**) حسب معيار فيشر أي (sig=0.000<0.05) مما يدل على جودة نموذج الانحدار الخطي البسيط.

الجدول (9) معاملات الانحدار الخطي البسيط

ثابتة الانحدار	معامل الانحدار B	T المحسوبة	القيمة الاحتمالية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
1.129	0.757	4.76	0.000	معامل الانحدار معنوي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24)

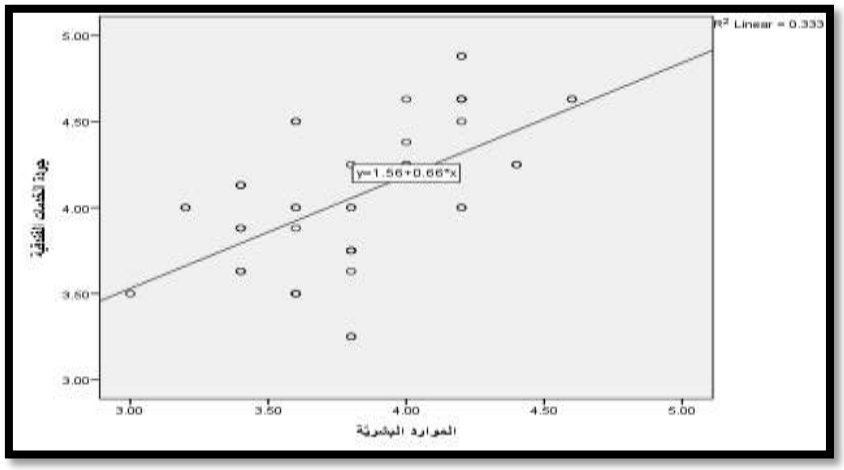
تبين من جدول تحليل معاملات الانحدار البسيط أن قيمة ثابتة خط الانحدار بلغت (**1.129**) التي تدل على مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي عندما ينعدم مستوى البنية التحتية كما تبين أن قيمة معامل الانحدار الخطي بلغت(**0.757**)

والتي تدل على مقدار الارتفاع في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي عندما يرتفع مستوى البنية التحتية درجة واحدة ، وقد بلغت قيمة إحصائية ستودنتT المحسوبة المتعلقة باختبار معنوية معامل الانحدار الخطي (**4.76**) وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في اختبار الفرضيات البالغ (**0.05**) حسب معيار فيشر (sig=0.000<0.05) مما يدل على وجود أهمية إحصائية لمعامل الانحدار عند مستوى الدلالة (**0.05**)

نجد أن المعطيات الإحصائية السابقة تقودنا إلى قبول الفرضية البديلة المختبرة مع قابلية تعميم النتيجة على مجتمع البحث ومفادها: يوجد أثر دال إحصائياً للبنية التحتية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).

التحقق من الفرضية الفرعية الثالثة:

H1-3- يوجد أثر دال إحصائياً للموارد البشرية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).



الشكل (4) الرسم البياني لشكل الانتشار لاختبار خطية نموذج الانحدار:
المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24).

يظهر الرسم البياني لشكل الانتشار أن غالبية النقاط تتجمع على شكل حزمة هابطة حول خط مستقيم مما يدل على العلاقة الخطية العكسية بين متغيري نموذج الانحدار.

الجدول رقم (10) معاملات الارتباط للانحدار الخطي البسيط واختبار النموذج

معامل ارتباط بيرسون R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل	F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
0.577	0.333	0.317	21.5	0.000	نموذج الانحدار الخطي دال إحصائياً

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24).

تبين من جدول معاملات الارتباط للانحدار الخطي البسيط أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بلغت(0.577) والتي تشير لوجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين مستوى الموارد البشرية ومستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (**0.317**) والتي تدل على أن التغير في مستوى الموارد البشرية كمتغير وحيد يفسر(**31.7** %) من التغير في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي والباقي يعود تفسيره لمتغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار في هذه المرحلة، كما تبين أن قيمة إحصائية فيشر F المحسوبة لتحليل تباين الانحدار بلغت(**21.5**) وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في اختبار الفرضيات البالغ (**0.05**) حسب معيار فيشر أي (sig=0.000<0.05) مما يدل على جودة نموذج الانحدار الخطي البسيط.

الجدول (11) معاملات الانحدار الخطي البسيط

ثابتة الانحدار	معامل الانحدار B	T المحسوبة	القيمة الاحتمالية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
1.562	0.656	4.63	0.000	معامل الانحدار معنوي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24).

تبين من جدول تحليل معاملات الانحدار البسيط أن قيمة ثابتة خط الانحدار بلغت (**1.562**) التي تدل على مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي عندما ينعدم مستوى الموارد البشرية ، كما تبين أن قيمة معامل الانحدار الخطي بلغت(**0.656**) والتي تدل على مقدار الارتفاع في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي عندما يرتفع مستوى الموارد

البشرية درجة واحدة ، وقد بلغت قيمة إحصائية ستودنتT المحسوبة المتعلقة باختبار معنوية معامل الانحدار الخطي **(4.63)** وأن القيمة الاحتمالية المقابلة لها كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في اختبار الفرضيات البالغ **(0.05)** حسب معيار فيشر (sig=0.000<0.05) مما يدل على وجود أهمية إحصائية لمعامل الانحدار عند مستوى الدلالة **(0.05)**

تقودنا المعطيات الإحصائية السابقة إلى قبول الفرضية البديلة المختبرة مع قابلية تعميم النتيجة على مجتمع البحث ومفادها:

يوجد أثر دال إحصائياً للموارد البشرية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).

التحقق من الفرضية الرئيسة:

H1- يوجد أثر دال إحصائياً للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق في سورية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار أثر لتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة سيتم استخدام الانحدار المتعدد المتدرج والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار حسب أهميتها، وسوف يتم أولاً اختبار أهم شروط تطبيق الانحدار المتعدد التالية:

1- البيانات كمية: وهذا الشرط محقق لأن البيانات كمية وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في أداة البحث.

2- البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي وهو محقق من خلال اختبار كولموغروف سميرنوف سابقا.

3- عدم وجود مشكلة الازدواج (التعدد) الخطي -Multicollinearity – بين متغيرات البحث:

وسيتم التحقق من هذا الشرط من خلال معدل تضخم التباين (VIF) ضمن اختبار الفرضية لاحقاً، حيث عندما تكون قيمه بين (1- 10) وأقرب إلى الواحد الصحيح عندها تنتفي مشكلة الازدواج (التعدد) الخطي بين المتغيرات. (Kutner 2004).

4- استقلالية الأخطاء المعيارية (البواقي): والذي يؤكد خطية الارتباط، وسيتم التحقق من هذا الشرط من خلال إحصائية درين واتسون (Durbin-Watson) ضمن اختبار الفرضية، حيث عندما تكون قيمه بين (0.2- 2.5) وأقرب إلى القيمة (2) تكون الأخطاء المعيارية (البواقي) مستقلة.

الجدول رقم (12) جدول معاملات الارتباط لنموذج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Model Summary[c]								
Durbin-Watson	Change Statistics			Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
	Sig. F Change	F Change	R Square Change					
	.000	22.653	.345	.35163	.330	.345	.587[a]	1
2.196	.015	6.472	.087	.33119	.405	.432	.658[b]	2
a. Predictors: (Constant)، البنية التحتيّة								
b. Predictors: (Constant)، البنية التحتيّة، الموارد البشريّة								
c. Dependent Variable: جودة الخدمات الفندقية								

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24).

الجدول رقم (13) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Coefficients[a]							
Collinearity Statistics		Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
VIF	Tolerance			Beta	Std. Error	B	
		.075	1.827		.618	1.129	(Constant) 1
1.000	1.000	.000	4.760	.587	.159	.757	البنية التحتيّة
		.345	.956		.619	.591	(Constant) 2
1.475	.678	.010	2.717	.384	.182	.494	البنية التحتيّة
1.475	.678	.015	2.544	.359	.161	.408	الموارد البشريّة
a. Dependent Variable: جودة الخدمات الفندقية							

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات وفق برنامج (SPSS-v:24).

تبين من تحليل الانحدار المتعدد التدريجي الذي يظهر أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي (Stepwise Multiple Regression) ما يلي:

- **تحقق شروط استخدام الانحدار المتعدد:** حيث تبين أن قيم إحصائية معامل تضخم التباين (VIF) لاختبار وجود مشكلة التعدد الخطي (الازدواج الخطي) تراوحت بين (1-1.475) أي لم تتجاوز القيمة (5) مما يدل على عدم وجود مشكلة التعدد

الخطي بين متغيرات نموذج الانحدار. كما كانت قيمة إحصائية (Durbin-Watson) = (2.196) وهي قريبة من القيمة (2) مما يدل على استقلالية البواقي المعيارية والذي يؤكد خطية الارتباط.

وبالتالي فإن أهم شروط استخدام الانحدار الخطي المتعدد في هذا النموذج محققة ويمكننا تطبيق الانحدار الخطي المتعدد.

- معنوية نموذج الانحدار:

تبين أن معامل ارتباط بيرسون لنموذج الانحدار المتعدد بلغ (0.658) مما يدل على وجود علاقة ارتباط ايجابية وقوية بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي وقد بلغت قيمة معامل التحديد (0.432) والتي تدل على أن التباين في مستوى البنية التحتية والموارد البشرية معاً يفسر (43.2 %) من التباين في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق، كما تبين أن قيم التغير في معامل التحديد التي تعكس المساهمة النسبية لكل محدد على جودة الخدمات المقدمة بالفندق كانت ذات دلالة معنوية لأنها أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في اختبار الفرضيات البالغ (0.05) حسب معيار فيشر مما يدل على جودة نموذج الانحدار المتعدد.

حيث تضمن النموذج (1) أقوى أبعاد التحول الرقمي المؤثرة على جودة الخدمات المقدمة في فندق بيت الوالي بدمشق وهو (البنية التحتية) بمساهمة تأثير نسبية على جودة الخدمات المقدمة بلغت (34.5%).

ثم انضم إليه في النموذج (2) (الموارد البشرية) بمساهمة تأثير نسبية مضافة على جودة الخدمات المقدمة بلغت (8.7%)، وقد تبين أن قيم معاملات الانحدار في النموذج كانت ذات دلالة إحصائية مما يدل على أهميتها الإحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

نجد أن المعطيات الإحصائية السابقة تدعونا لقبول الفرضية المختبرة جزئياً:

يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي (البنية التحتية – الموارد البشرية) على جودة الخدمات المقدمة في فندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى الدلالة (0.05).

وبالتالي يتوجب على القائمين بإدارة فندق بيت الوالي بدمشق العمل على رفع مستوى الاهتمام بكل من العوامل التالية مرتبة حسب أهميتها من حيث أثرها في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي (أولاً: تطوير البنية التحتية – ثانياً: تعزيز ودعم الموارد البشرية).

في حين تم استبعاد متغير الاستراتيجية من نموذج الانحدار المتعدد باعتباره متغير غير مؤثر إحصائياً بالمتغير التابع في ظل وجود المتغيرات الأقوى التي قبلها نموذج الانحدار المتعدد. وبناء على ما سبق يمكننا صياغة معادلة الانحدار الخطي المتعدد والتي تفيدنا بالتنبؤ بقيم المتغير التابع المتمثل بمستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق كما يلي:

$$Y= 0.591 + 0.494\ X1 + 0.408\ X2$$

حيث **Y** هي جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي،X1 البنية التحتية، X2 الموارد البشرية.

12. نتائج البحث:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات البحث تم التوصل للنتائج التالية:

1. أعلى أبعاد التحول الرقمي تطبيقا في فندق بيت الوالي بدمشق هو بعد (الاستراتيجية) حيث حل بالمرتبة الأولى بمستوى جيد، ثم يليه بالمرتبة الثانية بعد (البنية التحتية) بمستوى جيد، في حين حل بالمرتبة الثالثة بعد (الموارد البشرية) بمستوى جيد أيضاً مما يدل على المستوى الجيد لأبعاد تطبيق التحول الرقمي في فندق بيت الوالي بدمشق من وجهة نظر العاملين فيه، ومن المهم السعي لرفعها لمستوى جيد جداً.

2. مستوى جودة الخدمات المقدمة في فندق بيت الوالي بدمشق كان جيد من وجهة نظر العاملين فيه.

3. وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين مستوى الاستراتيجية ومستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي، وأن التغير في مستوى الاستراتيجية في التحول الرقمي كمتغير وحيد يفسر (28.3 %) من التغير في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي والباقي يعود تفسيره لمتغيرات أخرى.

4. يوجد أثر دال إحصائياً للاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).

5. وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين مستوى البنية التحتية ومستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي، وأن التغير في مستوى البنية التحتية كمتغير وحيد يفسر (33%) من التغير في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي والباقي يعود تفسيره لمتغيرات أخرى.

6.يوجد أثر دال إحصائياً للبنية التحتية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).

7.وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين مستوى الموارد البشرية ومستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي، وأن التغير في مستوى الموارد البشرية كمتغير وحيد يفسر (31.7 %) من التغير في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي والباقي يعود تفسيره لمتغيرات أخرى.

8.يوجد أثر دال إحصائياً للموارد البشرية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).

9.يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي (البنية التحتية – الموارد البشرية) على جودة الخدمات المقدمة في فندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى الدلالة (0.05).

13. المقترحات:

انطلاقاً من نتائج البحث، يقترح الباحث ما يلي:

1. تطوير البنية التحتية المادية والتقنية في فندق بيت الوالي في دمشق بما يسمح بالتطبيق السلس للتحول الرقمي.
2. اعتماد إدارة الفندق على التواصل بشكل كبير بواسطة البريد الإلكتروني.
3. أن يشترك موقع الفندق في كل المنصات الالكترونية وخاصة منصات التواصل الاجتماعي الأكثر شعبية.
4. الاعتماد على أكثر من لغة من أجل التعامل مع الضيوف (إنكليزي – فرنسي– إسباني–صيني).
5. أن يعتمد على الإعلانات الإلكترونية بشكل أفضل.
6. أن تشترك إدارة الفندق بأهم مواقع الحجوزات العالمية
7. إجراء دورات تدريبية وتأهيلية للعاملين بالفندق حول القضايا المرتبطة بالتحول الرقمي.

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

14. المراجع

المراجع العربية:

1. الحسيناوي، عماد. (2019). تطوير الخدمات الفندقية وتأثيرها في تعزيز الصورة الذهنية للضيف دراسة ميدانية لعينة من مدراء المنظمات الفندقية ذات الدرجة الممتازة في مدينة بغداد. *مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية*. 15(65).266-300.

2. حمزة، ختام. (2022). انعكاس أبعاد جودة الخدمات الفندقية على التزام الزبون :دراسة استطلاعية في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد. المجلة العراقية للبحوث الانسانية والاجتماعية والعلمية. 2(4). 113-125

3. شحادات، عامر، أحمد، متولي، وسليمان، شريف. (2017). تقييم جودة الخدمات الفندقية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. *مجلة كلية السياحة والفنادق*. (1). 98-123

4. عمورة، زكرياء. (2019). جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا الزبون. رسالة ماجستير. علوم الاقتصادية والتجارية. المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.

5. الفوال، الغفري. (2023). الحفاظ على التراث الثقافي وصناعة السياحة في سورية باستخدام تقانات نظم المعلومات الجغرافية. مجلة جامعة دمشق للدراسات التاريخية، المجلد 147، العدد 4.

6. منصور، منصور، وحمدان، محمد. (2023). مدى توفر متطلبات التحول الرقمي وأثرها في جودة الخدمات الفندقية بقطاع غزة (دراسة ميدانية). *المجلة العربية للإدارة*. مجلد:43 عدد: 3 . 273-295.

المراجع الأجنبية:

1. Ali, B. J, Gardi, B, Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A. & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management, 5*(3), 14-28.

2. Alrawadieh, Z., Alrawadieh, Z., & Cetin, G. (2021). Digital transformation and revenue management: Evidence from the hotel industry. *Tourism Economics*, *27*(2), 328-345.

3. Liu1,W, Wang, Z, Shi, Q & Bao, S. (2024). Impact of the digital transformation of Chinese new energy vehicle enterprises on innovation performance. *Humanities and Social Sciences Communications*.11(592).11.

4. Marghany, M., Morgan, N., Finniear, J., & White, P. (2023). Heritage hotels: An exploration of staff experiences in these unique hospitality environments. *Tourism and Hospitality Research*.1-7.

5. Martínez-Peláez, R., Ochoa-Brust, A., Rivera, S., Félix, V. G., Ostos, R., Brito, H., & Mena, L. J. (2023). Role of digital transformation for achieving sustainability: mediated role of stakeholders, key capabilities, and technology. Sustainability. *Sustainability journal*. 15(14).27.

6. Shanti, R., Siregar, H., Zulbainarni, N., & Tony. (2023). Role of digital transformation on digital business model banks. *Sustainability journal*, 15(23). 25.

7. Sharma, S., & Srivastava, S. (2018). Relationship between service quality and customer satisfaction in hotel industry. *TRJ Tourism Research Journal*, *2*(1), 42-49.

8. Skog, D. A. (2019). *The dynamics of digital transformation: The role of digital innovation, ecosystems and logics in fundamental organizational change* .Doctoral dissertation. Umeå Universitet. Sweden.81.