

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 أساسى 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 أيضاً، 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 جداً، وأن مستوى جودة الخدمات المقدمة في فندق بيت الوالي بدمشق كان جيداً من وجهة نظر العاملين فيه.

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

تاريخ الإيداع: 2024/9/23

تاريخ النشر: 2024/12/2



حقوق النشر: جامعة دمشق - سوريا

يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر

CC BY-NC-SA بموجب

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 تولى لها البلدان حاليًّا اهتماماً 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 متباعدة الخصائص في حال تقديمها للزبائن لذا تتسم بالتنبذب وعدم الثبات نتيجة تأثيرها بالطلب والعرض عليها، وترتبط جودة الخدمات الفندقية المقدمة بمدى كفاءة العناصر البشرية في تقديمها ومدى قدرتهم على استثمار الموارد المادية المتوفرة ومنها الأساليب التقنية الحديثة.

الدراسات السابقة: .1

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 على آراء 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، وهناك ثالث أبعاد للجودة تتفذ بشكل جيد وهم (الملموسيية - 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 إيجابياً لمتطلبات التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية، وتدنى مستويات المشاركة الإلكترونية للمعلومات وغياب نشر ثقافة الرقمنة.

الدراسات الأجنبية:

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

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 تبني مبادئ الاستدامة وتنماشى 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 (2023) Martínez, Ochoa, Rivera, Félix, Ostos, Brito, and Mena:

هدف هذا البحث إلى معرفة ما إذا كان مستوى الخدمة العالي الجودة يؤدي بالفعل إلى رضا العملاء و يجعلهم 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 الخطى المتعدد التدريجى لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حدى في المساهمة في الأنماذج الرياضي عن طريق ترتيب دخول هذه الأبعاد في معادلة الانحدار.
- لم تطرق الدراسات السابقة إلى دراسة أبعاد التحول الرقمي في جودة خدمات الفنادق التراثية وأما البحث الحالى درست أثر أبعاد البنية التحتية والموارد البشرية والاستراتيجية في جودة خدمات الفنادق التراثية.

إشكالية البحث:

تواجه المنشآت السياحية في سوريا تحديات كبيرة في مواكبة التحول الرقمي الذي يميز العصر الحالى، حيث يعاني القطاع السياحى والفندقى بما فيه الفنادق التراثية في مدينة دمشق القديمة من نقص في التطور التكنولوجى وعدم القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل فعال لتحسين جودة خدماتهم لجذب المزيد من السياح، خاصة في ظل العقوبات الظالمة المفروضة على سوريا 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؟

ويترافق 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 نظراً للصعوبات التي تعرّض 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 استقادة الجهات الإشرافية على القطاع السياحي في سوريا (وزارة السياحة - اتحاد غرف السياحة) من نتائج ومقترنات 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 الرئيسية: يوجد أثر دال إحصائياً للتحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية لفندق بيت الولي بدمشق؟
2. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر دال إحصائياً لاستراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية لفندق بيت الولي بدمشق؟
3. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر دال إحصائياً للبنية التحتية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الفندقية لفندق بيت الولي بدمشق؟

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

الوالى بدمشق؟

7. تساولات البحث:

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

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

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

8. حدود البحث:

• الحدود المكانية: تتحضر ضمن فندق بيت الوالي في محافظة دمشق. وقد تم اختيار فندق بيت الوالي كونه فندق تراثي خمس

نجوم وهو من أوائل الفنادق التراثية المفتوحة بدمشق القديمة ويشكل أنموذجاً للفنادق التراثية التي تحاول ربط التراث بروح العصر.

• الحدود الزمانية: تتحضر 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 وتتوفر إشباع لرغبات حاجات الضيف، وليس بالضرورة أن ترتبط مع بيع منتج آخر عند تقييم الخدمة لا يتطلب نقل الملكية(الحسيناوي، 2019، ص:271) .
- **جودة الخدمات الفندقية**: هي مقياس لمدى تطابق مستوى الجودة الفعلية المقدمة للزيون مع الجودة المتوقعة من الزيون (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 بقيميتها التراثية، أصبحت هذه الفنادق "منشأة إقامة ذات أهمية تاريخية وأصلية تجريبية للتراث، حيث توفر الدلالات الملمسة مثل السمات المعمارية والخصائص التاريخية والهويات الثقافية ظاهريًا لاستهلاك العام (Marghany, Morganhttps, Finniear and White 2023).

وفي سوريا 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 سوريا 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 التوسيع 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 الغوري، 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 أيضاً التحول 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، و تعمل الرقمنة في المنشآت السياحية التي تستخدم التقنيات الرقمية المتطرفة على تحسين عملية الأعمال بشكل حديدي وتولد ميزة تنافسية ثابتة في العصر الرقمي، حيث يمكنها تقديم الخدمات الفندقية المتزرعة للعملاء، وكما أن التحول الرقمي ليس مجرد مسألة بسيطة تتعلق بتنفيذ تكنولوجيا المعلومات كما تمت مناقشته في تصور عام، في حين يرتبط التحول الرقمي غالباً بالقدرات اللازمة للعمليات الفندقية المثلثى، وفي الوقت الحاضر يتضمن التحول الرقمي في القطاع الفندقي عناصر أكثر تعقيداً، وهي إعادة بناء الرؤية والعمليات والقدرات والهيكل التنظيمي والتقاليد 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

تحدد 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 الفندقة المقدمة.

- الموارد البشرية والمادية وهي مجموعة من الأفراد الذين يشكلونقوى 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 وتقنولوجية 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 الفندقة المقدمة، ومن ناحية أخرى فهي وسيلة لتعزيز الميزة التنافسية للفنادق، ويعتبر قطاع الخدمات بشكل عام مهماً جداً لاقتصاديات الدول، وخاصة تلك المقدرة 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 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 وإنمائية للعمل في مختلف المجالات، ولهذا فإن التحولات الرقمية بشكل عام مهمة لأنها تساهم بشكل إيجابي في تنظيم وإنفاذ 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 وملحوظاتهم 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)، ووفقاً لما سبق يمكن تعريفها بأنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف المنتج) إلى طرف آخر (العميل) دون أن يتربّط على نقل ملكيتها من المنتج إلى العميل (شحادات وأخرون، 2017، ص 101).

كما تتم إدارة عمليات الفنادق بهدف أساسى هو إرضاء العملاء وهذا مبدأ أساسى 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 لفارق 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 مقدار 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 ثلاثة 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 الزيون (الضيوف) 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 الزيون إمكانية إنتاج العائد من خلال الخدمة الفندقية، بينما تعطي العلاقة بين مقاييس أداء الخدمة ومقاييس الزيون 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 أداء البحث.

3. معامل تضخم التباين (VIF)، إحصائية درين واتسون (Durbin-Watson)، للتحقق من شروط استخدام الانحدار الخطى المتعدد.

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

5. اختبار الانحدار الخطى المتعدد التدرجى (Multi Regression- Stepwise) لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في الأنماذج القياسى، عن طريق ترتيب دخول هذه الأبعاد في معادلة الانحدار.

6. اختبار ستودنت T 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 مقتراحاتهم ثم تمت مصادقةه على أن أداة البحث تتوافق مع موضوع البحث.

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

تم التأكيد 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 تنتهي إليه.

الجدول رقم(1) ملخص معاملات الاتساق الداخلي لمحاور البحث

المقياس	المحور	عدد العبارات	مدى معاملات ارتباط بيرسون	القيمة 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 المفهوميين

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 بإعادة لأداة البحث

المقياس	المحور	عدد العبارات	معاملات ارتباط بيرسون	القيمة 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 ($\text{sig.} = <0.05$)، وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين الحدين (0.77-0.86)، وتدل على ثبات مرتفع في الإجابة على العبارات، مما يؤكد وضوح دلالة العبارات وجود 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

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

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 إحصائياً 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 تعبّر عنه من محاور وأبعاد.

3-الإجابة على أسئلة البحث إحصائياً:

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

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

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

تقييم المستوى	المরتبة	النتيجة	القيمة الاحتمالية sig.	T المحسوبة	المنوار	الوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التحول الرقمي
مرتفع	1	الفرق دال إحصائياً	.000	14.19	3.6	4	.44956	3.951 1	الاستراتيجية
مرتفع	2	الفرق دال إحصائياً	.000	17.52	4.2	3.8	.33345	3.871 1	البنية التحتية
مرتفع	3	الفرق دال إحصائياً	.000	14.24	3.8	3.8	.37777	3.804 4	الموارد البشرية

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

تبين من جدول اختبار ستودنت لمتوسط عينة واحدة مقارنة بالمتوسط الحيادي لمقاييس ليكرت الخماسي البالغ (3) أن أعلى أبعاد التحول الرقمي تطبيقاً في فندق بيت الوالي بدمشق هو بعد (الاستراتيجية) حيث حل بالمرتبة الأولى بمستوى مرتفع وبأعلى متوسط حسابي بلغ (3.95) درجات وفق مقاييس 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 بعد، في حين حل بالمرتبة الثالثة بعد (الموارد البشرية) بمتوسط مرتفع أيضاً ، وقد كان الفرق بين متوسط كل من الأبعاد الثلاث والمتوسط الحيادي لمقاييس ليكرت الخماسي البالغ (3) فرق ايجابي دال إحصائياً حيث كانت القيم الاحتمالية لاختبار ستودنت أصغر من مستوى الدلالة القياسي ($sig.=0 < 0.05$)، 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 الإجابة عليه باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار ستودنت الوحيد، وتم تلخيص النتيجة في الجدول التالي:

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

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

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 ويمتوسط 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 التقىيم 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 ($sig.=0 < 0.05$) (0.05).



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

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

4-4 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 سوريا عند مستوى

دالة (0.05). ويتفرع منها ثلاثة فرضيات فرعية:

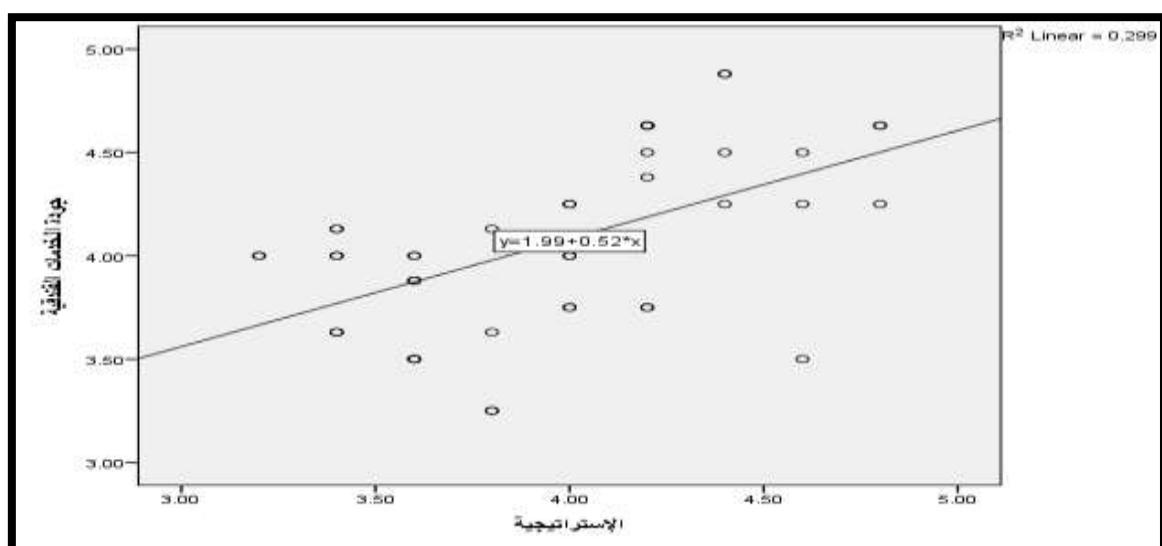
التحقق من الفرضية الفرعية الأولى:

H1-1- يوجد أثر دال إحصائياً للاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي بدمشق عند مستوى دالة

.(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 تجتمع على شكل حزمة صاعدة حول خط مستقيم مما يدل على العلاقة

الخطية الطردية بين متغيري نموذج الانحدار.

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

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

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

تبين من جدول معاملات الارتباط للانحدار الخطى 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 الخطى البسيط.

الجدول (7) معاملات الانحدار الخطى البسيط

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

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

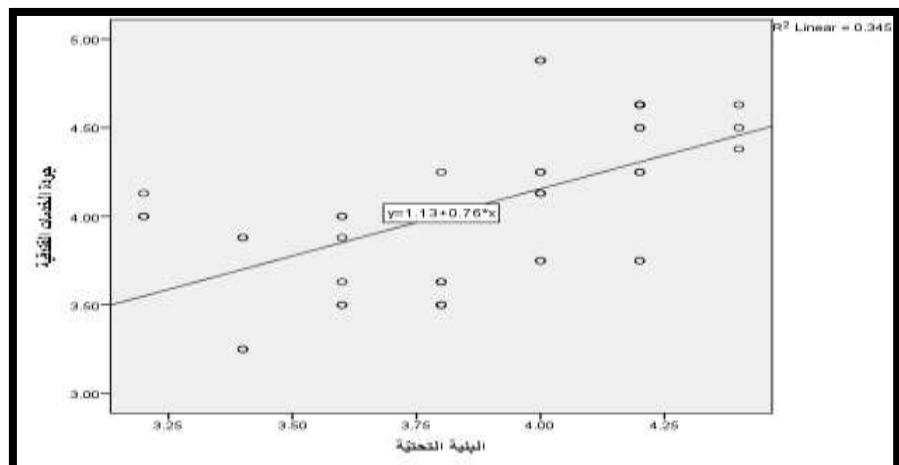
تبين من جدول تحليل معاملات الانحدار البسيط أن قيمة ثابتة خط الانحدار بلغت (2.062) التي تدل على مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الولي عندما ينعدم مستوى الاستراتيجية كما تبين أن قيمة معامل الانحدار الخطي بلغت(0.505) والتي تدل على مقدار الارتفاع في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الولي عندما يرتفع مستوى الاستراتيجية درجة واحدة وقد بلغت قيمة إحصائية ستوندنت T 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 ($\text{sig}=0.002<0.05$) مما يدل على وجود أهمية إحصائية لمعامل الانحدار عند مستوى الدلالة (0.05).

نجد أن المعطيات الإحصائية السابقة تؤدينا إلى قبول الفرضية البديلة المختبرة مع قابلية تعميم النتيجة على مجتمع البحث ومفادها: يوجد أثر دال إحصائياً للاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الولي 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 الولي 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 تجتمع 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

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

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 التغيير في مستوى البنية التحتية كمتغير وحيد يفسر (33 %) من التغيير في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي والباقي يعود تقسيمه لمتغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار في هذه المرحلة، كما تبين أن قيمة إحصائية فيشر F 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

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

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

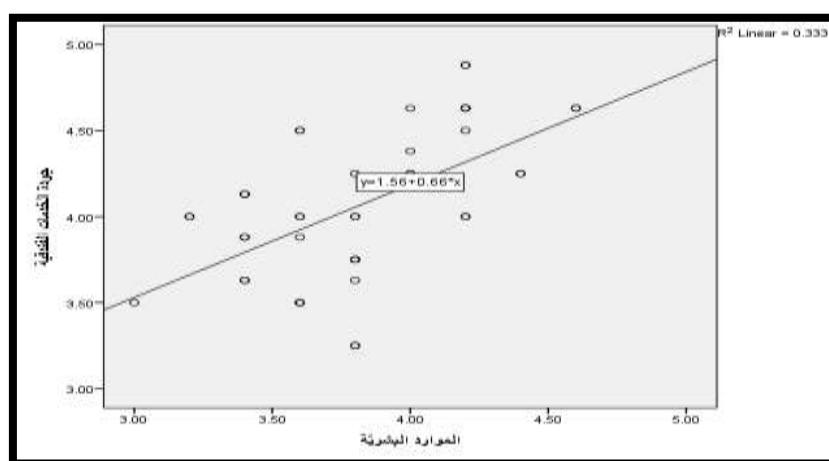
تبين من جدول تحليل معاملات الانحدار البسيط أن قيمة ثابتة خط الانحدار بلغت (1.129) التي تدل على مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي عندما ينعدم مستوى البنية التحتية كما تبين أن قيمة معامل الانحدار الخطي بلغت(0.757)

والتي تدل على مقدار الارتفاع في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالي عندما يرتفع مستوى البنية التحتية درجة واحدة ، وقد بلغت قيمة إحصائية ستوندت T 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 (0.05) ($\text{sig}=0.000 < 0.05$) مما يدل على وجود أهمية إحصائية لمعامل الانحدار عند مستوى الدلالة (0.05).

نجد أن المعطيات الإحصائية السابقة تؤدينا إلى قبول الفرضية البديلة المختبرة مع قابلية تعليم 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 تجتمع على شكل حزمة هابطة حول خط مستقيم مما يدل على العلاقة الخطية العكسيّة بين متغيري نموذج الانحدار.

الجدول رقم (10) معاملات الارتباط لانحدار الخطى البسيط واختبار النموذج

النتيجة عند مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	F المحسوسة	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل ارتباط بيرسون R
0.05	0.000	21.5	0.317	0.333	0.577

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

تبين من جدول معاملات الارتباط لانحدار الخطى 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 الولي، 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 الولي والباقي يعود تفسيره لمتغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار في هذه

المرحلة، كما تبين أن قيمة إحصائية فيشر F المحسوسة 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 ($\text{sig}=0.000 < 0.05$) مما يدل

على جودة نموذج الانحدار الخطى البسيط.

الجدول (11) معاملات الانحدار الخطى البسيط

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

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 الولي عندما ينعدم مستوى الموارد البشرية ، كما تبين أن قيمة معامل الانحدار الخطى

بلغت (0.656) والتي تدل على مقدار الارتفاع في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الولي عندما يرتفع مستوى الموارد

البشرية درجة واحدة ، وقد بلغت قيمة إحصائية ستوننت T 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

(0.05) (sig=0.000<0.05) مما يدل على وجود أهمية إحصائية لمعامل الانحدار عند مستوى الدلالة

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 الولي بدمشق عند مستوى دلالة (0.05).

التحقق من الفرضية الرئيسية:

H1 - يوجد دال إحصائياً للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الولي بدمشق في سوريا عند مستوى دلالة

.(0.05)

لاختبار أثر التحول 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 سابقاً.

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

وسيتم التتحقق من هذا الشرط من خلال معدل تضخم التباين (VIF) ضمن اختبار الفرضية لاحقاً، حيث عندما تكون قيمة بين

10) وأقرب إلى الواحد الصحيح عندها تنتفي مشكلة الأزدواج (التعدد) الخطي بين المتغيرات. (Kutner 2004)

4- استقلالية الأخطاء المعيارية (البواقي): والذي يؤكد خطية الارتباط، وسيتم التتحقق من هذا الشرط من خلال إحصائية درين

واتسون (Durbin-Watson) ضمن اختبار الفرضية، حيث عندما تكون قيمة بين (2.0-2.5) وأقرب إلى القيمة (2) تكون الأخطاء

المعيارية (البواقي) مستقلة.

الجدول رقم (12) جدول معاملات الارتباط لنموذج الانحدار الخطى المتعدد التدرجى

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. البنية التحتية
b. البنية التحتية، الموارد البشرية
c. جودة الخدمات الفندقية

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

الجدول رقم (13) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار الخطى المتعدد التدرجى

Coefficients ^a								
Collinearity Statistics		Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	1
VIF	Tolerance			Beta	Std. Error	B		
		.075	1.827		.618	1.129	(Constant)	
1.000	1.000	.000	4.760	.587	.159	.757	البنية التحتية	
		.345	.956		.619	.591	(Constant)	
1.475	.678	.010	2.717	.384	.182	.494	البنية التحتية	
1.475	.678	.015	2.544	.359	.161	.408	الموارد البشرية	2

.a. جودة الخدمات الفندقية

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

تبين من تحليل الانحدار المتعدد التدرجى الذي يظهر أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي

: (Stepwise Multiple Regression)

- تحقق شروط استخدام الانحدار المتعدد: حيث تبين أن قيم إحصائية معامل تضخم التباين (VIF) لاختبار وجود مشكلة

العدد الخطى (الازدواج الخطى) تراوحت بين (1-1.475) أي لم تتجاوز القيمة (5) مما يدل على عدم وجود مشكلة العدد

الخطي بين متغيرات نموذج الانحدار. كما كانت قيمة إحصائية (Durbin-Watson) = (2.196) وهي قريبة من القيمة (2) مما

يدل على استقلالية الباقي المعياري والذي يؤكّد خطية الارتباط.

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

الوالى بدمشق عند مستوى الدلالة (0.05).

وبالتالي يتوجب على القائمين بإدارة فندق بيت الوالى بدمشق العمل على رفع مستوى الاهتمام بكل من العوامل التالية مرتبة حسب

أهميتها من حيث أثراها في مستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الوالى (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 تقيينا بالتبؤ بقيم المتغير التابع المتمثل بمستوى جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الولي بدمشق كما يلي:

$$Y = 0.591 + 0.494 X_1 + 0.408 X_2$$

حيث Y هي جودة الخدمات المقدمة بفندق بيت الولي، X_1 البنية التحتية، X_2 الموارد البشرية.

12. نتائج البحث:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات البحث تم التوصل للنتائج التالية:

1. أعلى أبعاد التحول الرقمي تطبيقاً في فندق بيت الولي 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 الولي بدمشق من وجهة نظر العاملين فيه، ومن المهم السعي لرفعها إلى المستوى جيد جداً.

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

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

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

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

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

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

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

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

13. المقتراحات:

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 الإلكترونية 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 تشتراك 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 للضيوف دراسة ميدانية لعينة من مدارء المنظمات الفندقية ذات الدرجة الممتازة في مدينة بغداد. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية. 15(65). 266-300.
2. حمزه، ختام. (2022). انعكاس أبعاد جودة الخدمات الفندقية على التزام الزبائن: دراسة استطلاعية في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد. المجلة العراقية للبحوث الإنسانية والاجتماعية والعلمية. 2(4). 113-125.
3. شحادات، عامر، أحمد، متولي، سليمان، شريف. (2017). تقييم جودة الخدمات الفندقية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. مجلة كلية السياحة والفنادق. 1(1). 98-123.
4. عمورة، زكريا. (2019). جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا الزبائن. رسالة ماجستير. علوم الاقتصادية والتجارية. المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة.
5. الفوال، الغفري. (2023). الحفاظ على التراث الثقافي وصناعة السياحة في سوريا 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 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.