

تطوير الخدمات السياحية الفندقية وأثرها على الجذب السياحي في محافظة اللاذقية

الدكتورة لميس محمد ناصر*

(تاريخ الإيداع 28 / 9 / 2020. قبل للنشر في 18 / 11 / 2020)

□ ملخص □

تعد محافظة اللاذقية من أهم مناطق الجذب السياحي على مستوى سورية، نظراً لما تتميز به من خصائص طبيعية وبشرية تعتبر بمثابة عوامل جاذبة لصناعة السياحة. بالإضافة إلى ارتباط الأنشطة السياحية بالخدمات السياحية ارتباطاً وثيقاً للغاية، حيث تعمل الخدمات السياحية بكافة أنواعها على نمو وازدهار السياحة، ولذلك يمكن القول بأن خدمات المبيت عامة والفنادق خاصة تشكل ركناً مهماً من أركان النشاط السياحي. ومن خلال هذا البحث تم القيام بدراسة خصائص وأنواع وطرق تسويق الخدمات السياحية، ودراسة خدمات المبيت السياحية في محافظة اللاذقية، كما تمت دراسة أهمية وتصنيف الفنادق والخدمات التي تقدمها، بالإضافة إلى دراسة نزلاء الفنادق والليالي السياحية، ودراسة تطوير الخدمات ودورها في الجذب السياحي، وتوصلنا إلى أنه توجد عدة نماذج لخدمات المبيت في محافظة اللاذقية، وتطور وتعدد الخدمات الفندقية يساهم في الجذب السياحي، وزيادة الإيرادات السياحية وفرص العمل، وقد وصلت نسبة إشغال فنادق في المحافظة 86% خلال الموسم السياحي الصيفي.

الكلمات المفتاحية: تطوير، الخدمات السياحية، الفنادق، الجذب السياحي، اللاذقية.

*مدرسة - قسم الجغرافية - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية

Development of hotel tourism services and their impact on attraction Tourist in Lattakia Governorate

Dr. Lamis Mohamed Nasser*

(Received 28 / 9 / 2020. Accepted 18 / 11 / 2020)

□ ABSTRACT □

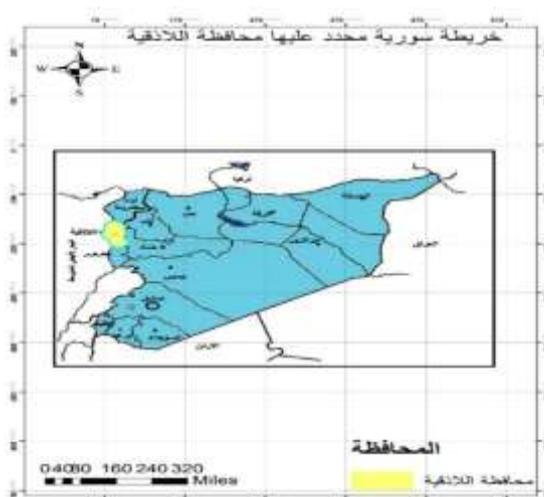
Lattakia Governorate is one of the most important as tourist attraction area in Syria, because of its natural and human characteristics that are considered as attractive factors for the tourism industry. In addition to the strong relationship between tourism activities and tourism services, i.e the tourism services of all kinds cause growth and prosperity of tourism, so we can say that accommodation services in general and hotels in particular constitute an important pillar of the tourist activity. The characteristics, types, and methods of marketing tourism services was studied at this research. The study was also about tourism services in Lattakia and classifying hotels and their services. The study included hotels and nights guests, and development of tourism services and its role in attractions, We concluded that there are several models for accommodation services in Lattakia, and the development and multiplicity of hotel services contribute to attractions, increase tourism revenues and job opportunities. Hotel occupancy rates in Lattakia have reached 86% during the summer tourist season.

Key Words: Development, tourism services, hotel, attraction Tourist, Lattakia.

*Assistant Professor, Faculty of Arts and Human Sciences, Tishreen University, Lattakia, Syria.

مقدمة:

تعد السياحة مورداً اقتصادياً وثروة وطنية مهمة للارتقاء والتقدم والازدهار. وتعد صناعة الخدمات السياحية العصب الأساسي الذي تركز عليه السياحة، وإن تطور وتعدد الخدمات الفندقية تعتبر الركيزة الأساسية لازدهار السياحة في محافظة اللاذقية، لأنها تمثل الهدف الأساسي للسياح الوافدين إلى المحافظة، بالإضافة إلى دورها على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي للسكان المحليين.



الخريطة (1) موقع محافظة اللاذقية في سورية.

المصدر: عمل الباحثة بالاعتماد على برنامج GIS



الخريطة (2) توزع المناطق الإدارية في محافظة اللاذقية.

المصدر: عمل الباحثة

أهمية البحث وأهدافه:

تأتي أهمية البحث من خلال امتلاك محافظة اللاذقية للخدمات السياحية المختلفة، حيث أصبحت خدمات المبيت ضرورة ملحة للقيام بالنشاط السياحي على وجه الخصوص، وتظهر أهمية الفنادق من دورها في مجال توفير الخدمات للسياح وبخاصة خدمة الإيواء، وتعد الفنادق بإيراداتها أحد مصادر الدخل الوطني، بالإضافة إلى دورها في امتصاص اليد العاملة المحلية، ودورها الجوهرية في جذب السياح. ويهدف هذا البحث إلى:

- إبراز مفاهيم التطوير والخدمات السياحية وخصائصها وأنواعها.
- تحديد أهم خدمات المبيت في محافظة اللاذقية.
- الكشف عن الخدمات الفندقية وأهميتها وتصنيفها السياحي.
- التعرف على عدد نزلاء الفنادق والليالي السياحية في فنادق محافظة اللاذقية.
- الكشف عن أهمية الفنادق في تأمين فرص العمل.
- تبيان إيرادات بعض الفنادق المدروسة في محافظة اللاذقية.
- التعرف على دور الخدمات الفندقية في جذب السياح.

طرائق البحث ومواده:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي، والاعتماد على البيانات الإحصائية الصادرة عن مديرية السياحة في محافظة اللاذقية في جمع المعلومات عن خدمات المبيت السياحية الموجودة فيها، وتم استخدام الأسلوب الإحصائي في رسم الأشكال البيانية وتحليلها، بالإضافة للدراسة الميدانية للمنطقة التي تمت خلال الفترة بين عام 2019-2020م عبر الاعتماد على نماذج من الفنادق ضمن المحافظة لأنها متميزة بتنوع الخدمات الفندقية، واختلاف تصنيفها، مع العلم بأن بعضها تابعة للقطاع العام كالمرديان (لاميرا)، والشاطئ الأزرق، وبعضها تابعة للقطاع الخاص كالغولدن بيتش وروتانا والريفيرا، كما تم توزيع استمارة سياحية بلغ عددها (150)، وزعت على السياح في الفنادق التالية [روتانا، لاميرا (المرديان سابقاً)، الريفيرا]، بهدف معرفة مستوى الخدمات السياحية المقدمة ودورها في جذب السياح.

النتائج و المناقشة:

تمثل الخدمات السياحية المتعددة بصورة عامة والخدمات الفندقية بصورة خاصة انعكاس واضح للأنشطة السياحية في محافظة اللاذقية.

1-تعريف التطوير: يعد التطوير حركة مستمرة لأنه نشاطاً اجتماعياً وديناميكياً يحدث تحولاً نوعياً وكمياً في حياة الانسان خلال فترة زمنية محددة، ويسعى لتحقيق الأهداف والوصول للنمو والازدهار والرفي والتقدم الشامل لكل قطاعات المجتمع.

2-الخدمات السياحية (تعريفها -خصائصها -أنواعها -طرق تسويقها): تمثل الخدمات العنصر الأهم في حياة الإنسان وبخاصة السياحية منها التي تحتل الأولوية بالنسبة للسائح، فمع نمو أهمية السياحة اجتماعياً وثقافياً واقتصادياً، فإن العاملين في صناعة الخدمات السياحية التي تقدم للسائح منذ وصوله إلى المكان السياحي المقصود إلى

حين عودته إلى وطنه الأصلي يركزون اهتمامهم على تمتيتها وتطويرها لتحقيق أقصى درجات الرضا والاشباع لحاجات السياح [1].

أ- **تعريف الخدمة السياحية:** هي عبارة عن مجموع الأنشطة والخدمات والسلع والمنتجات والأعمال غير الملموسة التي تقدمها المؤسسة السياحية للسياح في المواقع السياحية المقصودة بعيداً عن مكان سكنهم الأصلي محققة مردوداً مادياً بهدف اشباع رغبات وحاجات السياح المختلفة [2].

ب- **خصائص الخدمات السياحية:** يوجد عدة خصائص أساسية للخدمات السياحية وأهمها:

- تتصف الخدمات السياحية بالموسمية حيث يتميز الطلب عليها بتذبذب ما بين فصول السنة فقد يرتفع النشاط السياحي صيفاً فترة العطلة المدرسية وفي فصول أخرى ينخفض إلى أدنى مستوى له.

- تتصف الخدمات السياحية بالمرونة وعدم التجانس، حيث تتأثر بمستوى دخل الفرد وتختلف في مستوياتها.

- تقدم الخدمة من شخص لآخر، وتختلف باختلاف مقدمها ومكان تقديمها فهي ليست مادية يمكن رؤيتها أو لمسها

- لا تملك الخدمة السياحية بل يستطيع السائح استهلاكها خلال ممارسة الأنشطة السياحية المختلفة.

- لا يمكن نقل الخدمات السياحية إلى السائح بل هو من ينتقل إلى مكان وجودها للحصول عليها.

- لا تخزن الخدمة السياحية بل تتلاشى بعد تقديمها سواء استعاد منها السائح أو لم يستفيد.

- الخدمات السياحية متنوعة حيث توجد عند الطلب عليها.

ج- **أنواع الخدمات السياحية:** لا تشمل خدمات المبيت والإطعام والشراب المقدمة للسياح فقط وإنما تشمل جميع الخدمات السياحية التالية: [3].

- **الخدمات الأساسية:** التي تشمل العديد من الخدمات وأهمها:

- خدمات المبيت: تشمل الفنادق والموتيلات والشاليهات والشقق والمخيمات والمصايف والاكواخ السياحية.

- خدمات الاطعام والشراب: تقدم خدماتها ضمن مطاعم الفنادق والمطاعم والنوادي.

- خدمات النقل: تشمل جميع وسائل ووسائل وتجهيزات وخدمات النقل المختلفة البرية والبحرية والجوية التي تسهم في نقل السائح إلى وجهته السياحية المرغوبة ومنها إلى بلاده.

- **الخدمات التكميلية:**

- الخدمات الاجتماعية كالمرافق الصحية والعلاجية وشبكات المياه والكهرباء والاتصالات.

- الخدمات التجارية كتقديم تجهيزات ومواد استهلاكية وهدايا وتحف للسياح.

- خدمات مالية كالتسهيلات التي تعمل على تقديم المساعدة المالية للسياح كالتحويلات المالية وسحب الأموال ومكاتب الصيرفة.

- خدمات الرياضة والترويح السياحي كالأنشطة التي يقوم بها السائح لراحة ذهنه من التعب واستعادة نشاطه البدني، وممارسة الترفيه والتسلية.

- الخدمات الثقافية كالمسارح ودور السينما وأماكن العبادة.

- خدمات خاصة كتصنيف الشعر وورشات التصليح.

- خدمات الاستقبال والتنظيم.

د- طرق تسويق الخدمات السياحية: نظراً لتعدد الخدمات التي يحتاجها السائح فيجب الحرص على تقديمها بطرق مختلفة ومنها:

-التسويق الإلكتروني: وهي وسيلة اتصال مباشرة عبر الانترنت تهدف الى تحسين جودة الخدمة السياحية من أجل بيعها للسائح.

-الدعاية السياحية: مجموع الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة السياحية لجذب السياح إليها بطريقة مباشرة تتفق مع تقاليد وعادات السياح.

-الترويج: القيام بالعديد من الأنشطة التسويقية كالمهرجانات والمعارض بهدف بيع وتوزيع الخدمات السياحية.

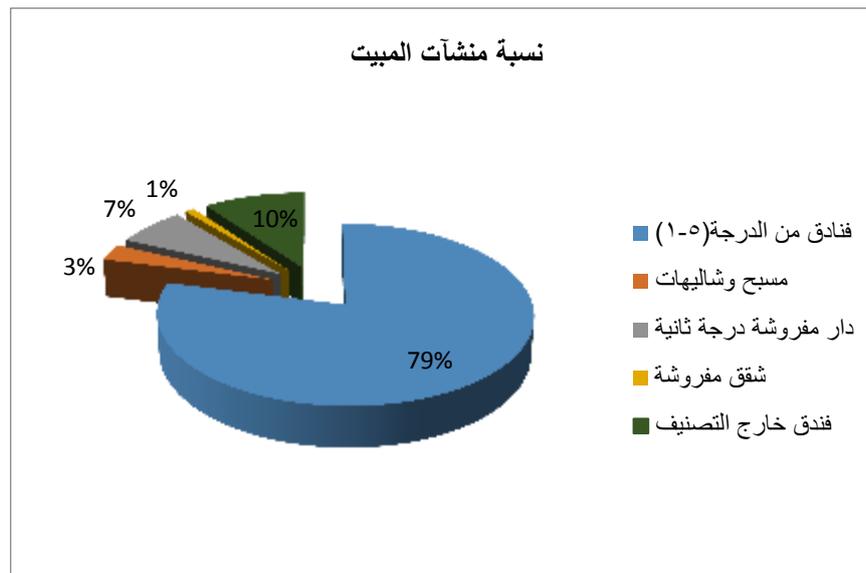
-الإعلان: وهو نشاط رئيسي تسويقي يهدف إلى تعريف السياح بوجود البرامج والخدمات السياحية.

3-خدمات المبيت: تعد الأساس المادي والتقني للسياحة [4]، وأهمها الفنادق والشاليهات والشقق والدار المفروشة، وهي من الخدمات الأساسية المصحوبة بسلع أساسية حسب تصنيف كوتلر، ولا بد من توفرها بمستوياتها المختلفة.

الجدول (1) عدد منشآت المبيت والغرف والأسرة والكراسي في محافظة اللاذقية.

درجة	عدد المنشآت	الأجنحة	الغرف	الأسرة	الطاولات	الكراسي
مجموع الفنادق من الدرجة (1-5) نجمة	58	197	3530	7699	1369	5930
مسبح وشاليهات نجمتان	2	0	75	162	65	300
دار مفروشة -درجة ثانية	5	2	22	76	0	0
شقق مفروشة	1	0	36	60	0	0
فندق خارج التصنيف	7	0	73	178	0	0
المجموع	73	199	3736	8175	1434	6230

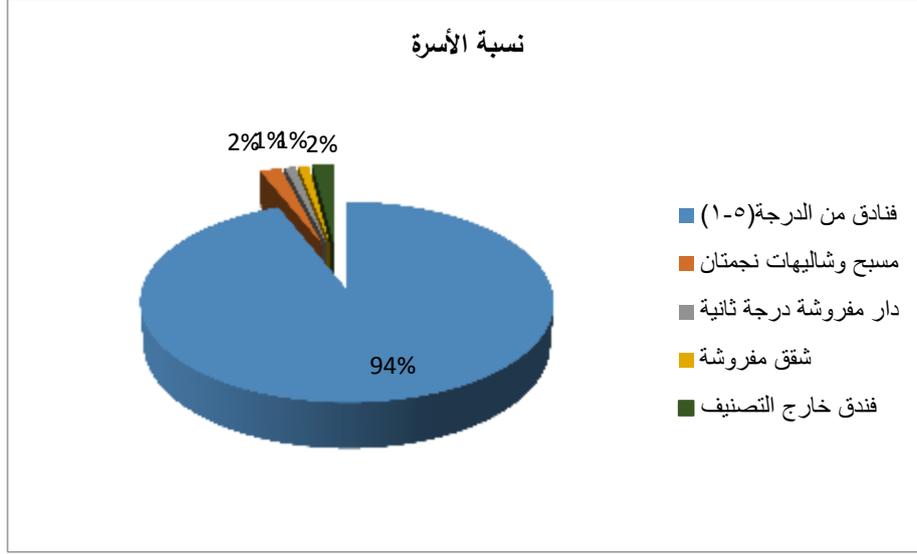
المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية.



الشكل (1) نسبة منشآت المبيت المختلفة في محافظة اللاذقية.

المصدر: عمل الباحثة

يلاحظ من الشكل السابق أن الفنادق ذات التصنيف (5-1 نجمة) تحتل المرتبة الأولى من منشآت المبيت في اللاذقية بنسبة 79%، أما منشآت المبيت الأخرى تشغل مجتمعة نسبة 21%، وبديل ذلك إلى انتشار كافة خدمات المبيت في محافظة اللاذقية لتلبي رغبة السياح.



الشكل (2) نسبة الأسرة في منشآت المبيت الموضوعة بالخدمة.

المصدر: عمل الباحثة

تشغل الأسرة في فنادق محافظة اللاذقية ذات التصنيف (5-1 نجمة) نسبة 94%، وهي الأكبر، مما يدل ذلك إلى رغبة السياح بالحجز ضمن الفنادق المصنفة سياحياً، لأنها تقدم الخدمات السياحية المتنوعة التي تناسب مختلف الأذواق [5].

4- الخدمات الفندقية (تعريفها-أهميتها-تصنيفها -خدماتها-النزلاء-الليالي) في محافظة اللاذقية: تعد الخدمات الفندقية من أولويات السائح، حيث تستنزف جزءاً كبيراً من نفقاته المخصصة لممارسة النشاط السياحي.

أ-تعريف الفندق: شركة خدمية ربحية تبادلية تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات السياح، حيث تقدم خدمات الإيواء والإطعام والشراب وتوفر كافة وسائل الراحة للسياح.

ب-أهمية الفنادق في النشاط السياحي: تعد الفنادق من أبرز عناصر العرض السياحي التي تسهم في تكوين الانطباع الأولي للسائح عن البلد المضيف وتسهم في اتخاذ القرار بمتابعة الرحلة السياحية.

-تعد الفنادق المكان الذي يحقق عبرها المنافع الحوارية المتبادلة للثقافات بين السائح ومقدم الخدمة.

-تستوعب الفنادق عدد كبير من اليد العاملة وتسهم في تطوير السياحة.

-تقدم الفنادق خدمات سياحية إلكترونية توفر من خلالها الوقت والجهد في عملية الحجز.

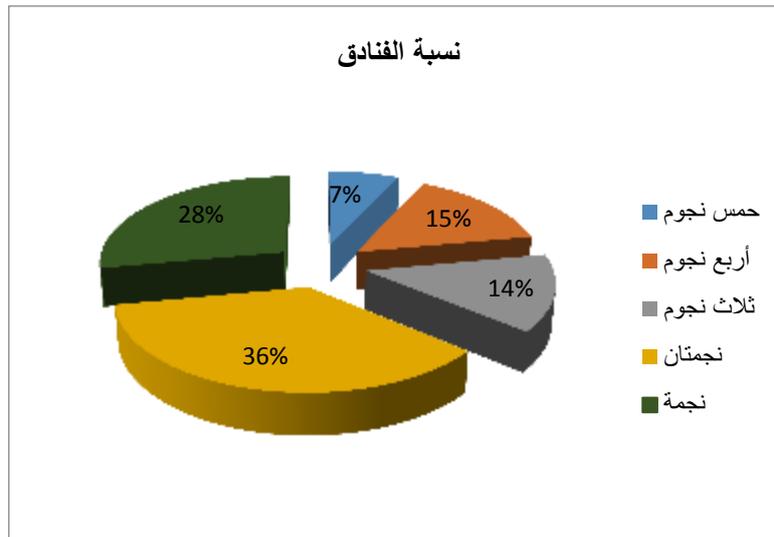
-تشكل الفنادق مكان للمبيت حيث ينفق فيها السائح 70% من إنفاقه الكلي ويقضي فيها معظم أوقاته [6].

ج-تصنيف الفنادق: صنفت الفنادق في محافظة اللاذقية وفق عدد النجوم وهي موضحة بالجدول التالي:

الجدول (2) عدد الفنادق وتصنيفها وعدد الأسرة والكراسي في محافظة اللاذقية

الكراسي	الطاولات	الأسرة	الغرف	الأجنحة	عدد الفنادق	درجة الفندق
339	85	3994	1660	48	4	5 نجوم
1280	301	987	515	56	9	4 نجوم
1548	329	784	389	34	8	3 نجوم
2327	584	1185	558	59	21	نجمتان
436	70	749	408	0	16	نجمة
5930	1369	7699	3530	197	58	المجموع

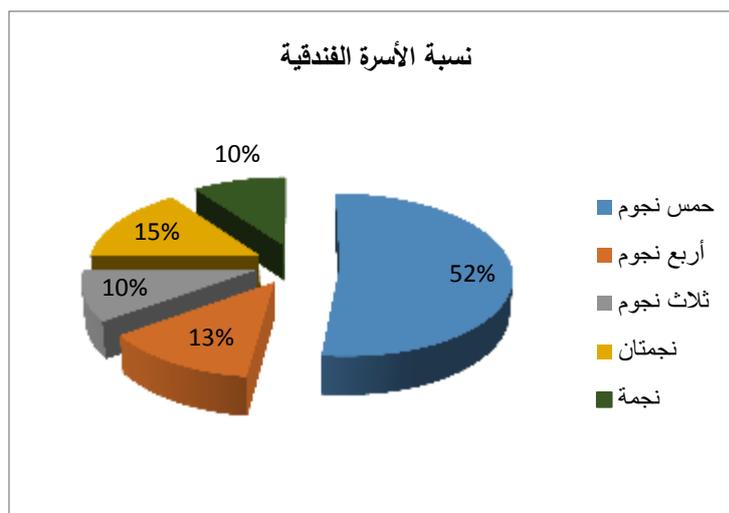
المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية.



الشكل (3) نسبة الفنادق حسب تصنيفها في محافظة اللاذقية.

المصدر: عمل الباحثة

استحوذت فنادق التصنيفات ذات النجمتين على نسبة 36% من فنادق المحافظة خلال عام 2018م، وهي فنادق شعبية، بينما لم تشكل فنادق التصنيفات المتقدمة الخمس نجوم إلا النسبة الأقل وهي 7%.



الشكل (4) نسبة الأسرة الفندقية الموضوعة بالخدمة حسب التصنيف.

المصدر: عمل الباحثة

يظهر أن نسبة الأسرة في الفنادق خمس نجوم هي الأعلى تفوق النصف بنسبة 52% خلال عام 2018م، ويرتادها السياح الأجانب والعرب والسوريين الميسورين مادياً، يليها فنادق النجمتين بنسبة 15%، وذلك لأن مرتاديه من ذوي الدخل المحدود والتي هي طبقة كبيرة تشكل الجزء الأكبر من الحركة السياحية.

د-الخدمات التي تقدمها الفنادق في محافظة اللاذقية:

يلاحظ من خلال الزيارة الميدانية أن الخدمات التي تقدمها الفنادق في العصر الحديث تختلف باختلاف التصنيف، حيث يكون بعضها مجهزاً بوسائل الراحة ومخصصة للإيواء وتقديم الخدمات السياحية المختلفة، ويقام فيها نشاطات ترفيهية وثقافية وتجارية، وبعضها يقدم خدمات بسيطة كالإيواء، وكل هذه الخدمات عوامل مؤثرة في الجذب السياحي. يضم فندق لاميرا(المريديان سابقاً) ذو الخمس نجوم، والذي يتوضع شمالي مدينة اللاذقية في منطقة سياحية قريبة من المدينة الرياضية والمحلات التجارية، (274) غرفة و(33) شاليه، ويقدم الخدمات الفندقية التالية: الإيواء-الإطعام-الصيانة-المصبغة-المسبح والتزلج على الماء والدراجات الهوائية-المؤتمرات والحفلات-سوق تجاري-استثمارات مالية-أنشطة خارجية-نادي صحي.

ويضم فندق روتانا ذو التصنيف خمس نجوم(200) غرفة وسويت، و(18) شاليه، وهو يقدم الخدمات التالية: الإيواء - الإطعام والشراب-الاستثمارات المالية-المصبغة-نادي صحي-حمام السباحة-مشتريات-خدمات الكترونية (انترنت مجاني وكاميرات)-ساحات وموقف للسيارات-قاعات للحفلات-تأجير سيارات، مع العلم بأن خدمات الهاتف ضعيفة بسبب وجود الهواتف المحمولة.

ويضم فندق غولدن بيتش ذو التصنيف أربع نجوم(78) غرفة مع أجنحة، ويقدم الخدمات التالية: الإيواء-الإطعام والشراب-المسبح-قاعة للمؤتمرات-الصيانة-المصبغة-الأمن-العلاقات العامة-المالية.

ويضم فندق الريفيرا ذو التصنيف أربع نجوم(50) غرفة، يقدم الخدمات السياحية التالية: الإيواء-الإطعام حسب الطلب-المصبغة-موقف للسيارات، مع العلم بأن الخدمات السياحية قد تراجعت في الفندق مع بداية الحرب على سورية.

أما بالنسبة لفندق الشاطئ الأزرق ذو الخمس نجوم، فلم نستطيع التواصل مع المسؤولين عن الفندق بسبب ازدحام قاعة الاستقبال من قبل النزلاء، كما في الصورة.

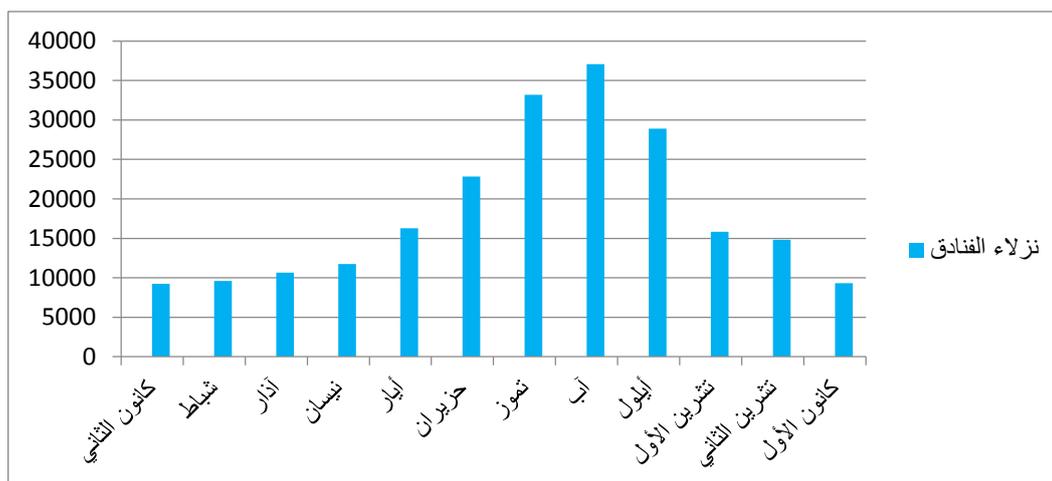
هـ-نزلاء الفنادق (الإيواء الفندقية): يعد هدف السائح بالدرجة الأولى الحصول على مكان مناسب للمبيت قبل البحث عن الطعام والشراب.

الجدول (3) أعداد النزلاء السياحية في فنادق اللاذقية خلال عام 2018م

المجموع	السوريين	الأجانب	العرب	العام/ النزلاء
212031	201124	5057	5850	2018

المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية.

يتبين من الجدول السابق أن النزلاء السوريين شكلوا النسبة الأكبر من مجمل نزلاء فنادق اللاذقية بنسبة 95% عام 2018م، بسبب نمو السياحة الداخلية نتيجة عودة الحياة إلى طبيعتها، بينما شكل النزلاء العرب نسبة 3% وأغلبهم من العراق ولبنان والأردن ومصر، وشكل النزلاء الأجانب نسبة 2%، وأغلبهم من روسيا وإيران والهند والصين وبلغاريا، مع العلم بأنه قد تراجع قدوم السياح الخارجيين خلال العشرة سنوات الأخيرة بسبب الحرب على سورية.



الشكل (5) أعداد النزلاء في فنادق محافظة اللاذقية حسب أشهر السنة عام 2018م

المصدر: عمل الباحثة بالاعتماد على إحصاءات مديرية السياحة في محافظة اللاذقية.

يلاحظ من الشكل تزايد نزلاء فنادق اللاذقية عام 2018م في شهر آب بنسبة 17% يليه في شهر تموز بنسبة 16% ثم في شهر أيلول بنسبة 14%. ويدل ذلك على أن أغلب السياح قدموا لممارسة السياحة الصيفية بعد انتهاء الالتزامات المدرسية والجامعية.

و-الليالي السياحية في فنادق محافظة اللاذقية: تأتي أهمية الليالي السياحية في التخطيط لإقامة الفنادق السياحية.

الجدول (4) توزيع الليالي السياحية في فنادق اللاذقية خلال عام 2018م

المجموع	السوريين	الأجانب	العرب	العام/ الليالي
313623	297636	7089	8898	2018

المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية.



الشكل (6) توزع الليالي في فنادق اللاذقية حسب الجنسية عام 2018م

المصدر: عمل الباحثة

يلاحظ من الشكل السابق ارتفاع عدد الليالي السياحية للسياح السوريين في فنادق اللاذقية عام 2018 م، حيث شكلوا ما نسبته 95% بسبب ضخامة السياحة الداخلية الوافدة من أنحاء سورية نتيجة الاستقرار الأمني في البلد، حيث انعكس ذلك إيجاباً على الإقبال على فنادق اللاذقية.

أدت الحرب على سورية إلى توقف النشاط السياحي الفندقي الخارجي، وقد وصلت نسبة إشغال الليالي في فنادق محافظة اللاذقية المدروسة خلال موسم السياحة والاصطياف الصيفي 86%، حيث بلغت النسبة في فندق لاميرا (المريديان سابقاً) ما بين 95%، وفي فندق روتانا 100%، لأنهما أكثر أماناً واستقراراً وامتلاكهم خدمات أفضل من الفنادق الأخرى، وبلغت نسبة الإشغال في فندق غولدن بيتش 80%، وأخيراً بلغت نسبة الإشغال في فندق الريفييرا 70%.

5- تطوير وتعدد الخدمات الفندقية وأثرها في الجذب السياحي: إن تطوير وتنويع الخدمات يلعب دوراً أساسياً ومهماً في الاقتصاد المحلي لمحافظة اللاذقية، من خلال تأمين فرص العمل المباشرة وغير المباشرة مع السياح، بالإضافة إلى دورها في زيادة الإيرادات السياحية التي تنعكس إيجاباً على ازدهار ونمو السياحة، وتأثيرها الأساسي على الجذب السياحي للمحافظة.

أ- الخدمات وأثرها في خلق فرص عمل في فنادق اللاذقية: بلغ عدد العاملين في فندق روتانا السياحي (383) عاملاً، خلال الموسم السياحي الصيفي، كما هو في الجدول التالي:

الجدول (5) أعداد العاملين في فندق روتانا السياحي.

عدد العمال	القسم	عدد العمال	القسم	عدد العمال	القسم
16	المكتب الأمامي	25	الصيانة	75	الإيواء
10	الموارد البشرية والمشتريات	8	الرقابة وعمال الانترنت	122	الإطعام والشراب
10	موقف للسيارات	25	الأمن	46	المسابح والنادي الصحي
10	المالية	11	الإدارة والعلاقات العامة	15	المصبغة

المصدر: فندق روتانا.

يلاحظ من الجدول السابق أن لو اقتصر فندق روتانا على خدمات الإيواء لما احتاج أكثر من 75 عاملاً بنسبة 20% من العمال، إلا أن الخدمات الأخرى استطاعت أن تضاعف فرص العمل إلى خمسة أضعاف، وفي مقدمتها خدمات الإطعام والشراب التي شكلت نسبة 32% من عدد العمال.

ويبلغ عدد العاملين في فندق لاميرا السياحي (250) عاملاً، خلال الموسم السياحي الصيفي، موزعين كما في الجدول التالي:

الجدول(6) أعداد العاملين في فندق لاميرا السياحي (المريديان سابقاً).

القسم	عدد العمال	القسم	عدد العمال	القسم	عدد العمال
الإيواء	73	الصيانة	30	المكتب الأمامي	20
الإطعام والشراب	52	الأمن	20	الصحة والسلامة والجودة	5
المصبغة	15	الإدارة والعلاقات العامة	10	المالية موقف للسيارات	25

المصدر: قسم التسويق في فندق لاميرا.

يلاحظ من الجدول السابق أن خدمة الإيواء والإطعام تشكل 50% مع عدد العمال في هذه المنشأة السياحية، حيث تحتل خدمة الإيواء المرتبة الأولى بنسبة 29%، وتحتل خدمة الإطعام والشراب المرتبة الثانية بنسبة 21%، وهذا دليل أن من أولى متطلبات السياح الإيواء ومن ثم الخدمات الأخرى، مع العلم الخدمات الأخرى استطاعت أن تضاعف فرص العمل إلى ثلاثة أضعاف في فندق لاميرا السياحي.

ويبلغ عدد العاملين في فندق غولدن بيتش السياحي (122) عاملاً، خلال الموسم السياحي الصيفي، كما هو في الجدول التالي:

الجدول(7) أعداد العاملين في فندق غولدن بيتش.

القسم	عدد العمال	القسم	عدد العمال	القسم	عدد العمال
الإيواء	40	الصيانة	20	المكتب الأمامي	15
الإطعام	20	الإدارة العامة	3	المالية	6
المصبغة	2	العلاقات العامة	1	الأمن	15

المصدر: فندق غولدن بيتش.

يلاحظ من الجدول السابق أن 33% من العمال يقدمون خدمة الإيواء، واستطاعت الخدمات الأخرى أن تضاعف فرص العمل إلى ثلاثة أضعاف، ويعمل في خدمتي الإطعام والصيانة 32% من العمال.

وأخيراً بلغ عدد العاملين في فندق الريفيرا الذي يعتبر من أوائل الفنادق في مدينة اللاذقية (22) عاملاً، كما في الجدول التالي:

الجدول(8) أعداد العاملين في فندق الريفيرا السياحي.

القسم	عدد العمال	القسم	عدد العمال	القسم	عدد العمال
الإيواء	6	الصيانة	2	الموارد البشرية	1
المكتب الأمامي	4	الإدارة العامة	3	المالية	2
المصبغة	2	العلاقات العامة	1	موقف للسيارات	1

المصدر: فندق الريفيرا.

يلاحظ من الجدول السابق قلة عدد العمال نظراً لعدم تنوع الخدمات الفندقية السياحية بسبب الحرب التي ما زال تأثيرها السلبي واضحاً على النشاط السياحي، وشكلت خدمة الإيواء 27% من اليد العاملة، وقد حققت الخدمات الأخرى زيادة في فرص العمل وصلت إلى أربعة أضعاف.

ب-الخدمات وأثرها على الإيرادات الفندقية في فنادق اللاذقية: تساهم الإيرادات السياحية في تطور وازدهار القطاع السياحي، رغم عدم استجابة بعض الفنادق المدروسة بتقديم هذه الإيرادات الناتجة عن الخدمات الفندقية باستثناء فندق روتانا السياحي الذي قدم أرقام ساعدت في الوصول إلى محتوى الجدول التالي:

الجدول(9) إيرادات فندق روتانا السياحي في محافظة اللاذقية.

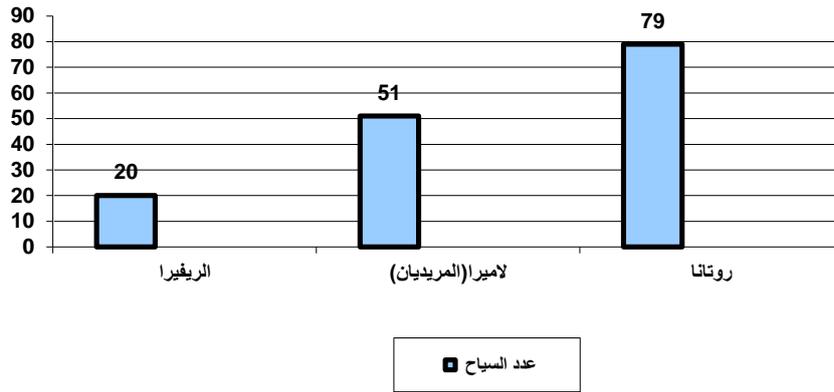
الخدمات	الإيرادات خلال الموسم الصيفي	النسبة المئوية من إجمالي الإيرادات
الإيواء	4032000000	94.7
الإطعام والشراب	168000000	3.9
المسبح	42000000	0.9
مصبغة	4800000	0.1
استثمارات مالية	15000000	0.4
المجموع	4261800000	100

المصدر: عمل الباحثة بالاعتماد على بيانات من الفندق.

يلاحظ من الجدول أن الإيرادات التي تحققها خدمات الإيواء في الفندق تحتل القيمة الأكبر بنسبة 95%، وشكلت الخدمات الأخرى نسبة 5%. وإذا ما تحسن الوضع الأمني والاقتصادي فإن حجم الإيرادات سوف يتضاعف.

ج-الخدمات وأثرها على الجذب السياحي في فنادق اللاذقية: سيتم فيما يلي عرض لنتائج الدراسة الميدانية التي أجريت خلال الفترة الممتدة بين عام 2019-2020م، من خلال الاستبيان الذي وزع على السياح في الفنادق السياحية التالية: [روتانا، لاميرا(المريديان سابقاً)، الريفيلا]، وسيتم تحليل مضامينها بشكل تفصيلي.

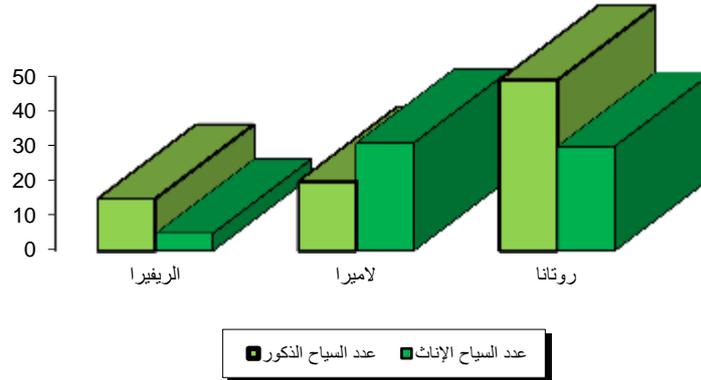
تحفل الفنادق السياحية الرئيسة الثلاث السابقة بالعديد من الخدمات السياحية لتلبي متطلبات السياح على اختلاف جنسياتهم وأعمارهم ومستواهم الثقافي والتعليمي والاقتصادي، وقد تفاوت عدد السياح بين فندق وآخر، حيث سجلت أعلى نسبة للسياح السوريين في فندق روتانا وبلغت 53%، من مجموع السياح الذين تم أخذ آرائهم وذلك لتوفر الخدمات، وجاءت نسبتهم في فندق لاميرا 34%، ووصلت نسبتهم إلى أدنى مستوى لها في فندق الريفيلا السياحي 13%، لأن الذين يقصدونه أغلبهم من المسافرين أو المتنقلين بين المحافظات.



الشكل (7) عدد السياح في الفنادق السياحية الثلاث.

المصدر: عمل الباحثة بالاعتماد على الاستمارة السياحية.

وبين الاستبيان اختلاف العدد ما بين الذكور والإناث في الفنادق المدروسة، حيث وصل عدد الذكور في فندق روتانا (49) فرداً، ويعود ذلك لقدوم السياح على شكل مجموعات وأصدقاء، بينما يعود ارتفاع عدد الإناث في فندق لاميرا، والذي بلغ (31) امرأة، لكثرة السياح أعلى شكل عائلي، ويعود ارتفاع عدد الذكور في فندق الريفيرا والذي بلغ (15) فرداً، لأن سياحه تجار من مختلف المحافظات السورية.



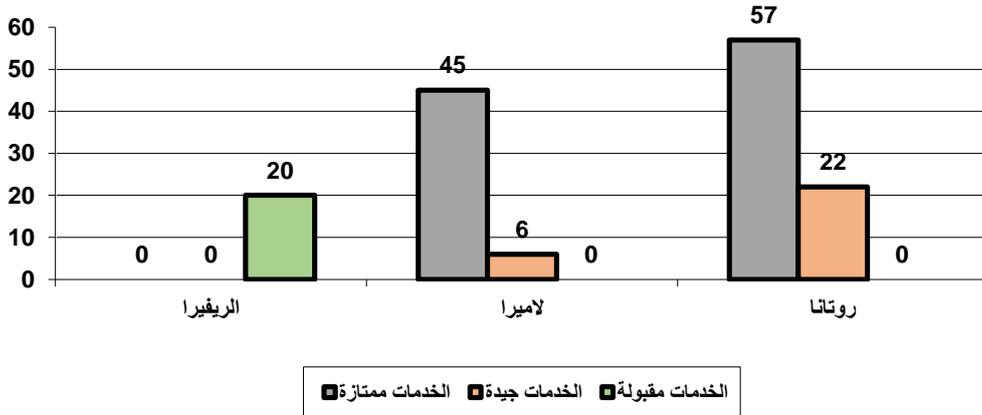
الشكل (8) عدد السياح حسب الجنس في الفنادق السياحية الثلاث.

المصدر: عمل الباحثة بالاعتماد على الاستمارة السياحية.

ومن الأسئلة التي تضمنها الاستبيان تحديد الفئة العمرية للسائح التي تعكس الصورة التفصيلية الواضحة لأعمار السياح الأكثر وعياً للخدمات الفندقية السياحية، فقد تبين أن الفئة العمرية من 20-40 سنة هي الفئة الشابة المفعمة بالنشاط والحيوية والتي تطلب مختلف الخدمات، وهم ينزلون في فندق روتانا بكثرة حيث بلغت نسبتهم 77% من مجموع الذين استطلعت آرائهم، عكس الفئة العمرية من 40-60 سنة الذين توجهوا إلى فندق لاميرا، حيث كانت نسبتهم من مجموع الذين استطلعت آرائهم 20%، بينما الفئة العمرية أقل من 20 سنة فقد كانوا برفقة الأهل في الفنادق الثلاثة، وكانت نسبتهم 3%، أما بالنسبة للفئة العمرية فوق 60 سنة غير موجودة خوفاً من وباء كورونا المنتشر حول العالم.

هذا ويختلف شكل القدوم السياحي بين فندق وآخر، باختلاف ميول السياح واهتمامهم، وقد أظهرت الدراسة الميدانية أن عدد سياحة العائلات هي الأعلى بنسبة 64%، وتركزوا في فندق لاميرا على اعتبار أن غالبية النزلاء قدموا إليه لتوفر الخدمات المتنوعة، بينما بلغت سياحة المجموعات 66% وكانت وجهتهم إلى فندق روتانا بهدف ممارسة مختلف الأنشطة السياحية، وتوجه السياح القادمين بشكل فردي أيضاً نحو فندق الريفيرا ووصلت نسبتهم إلى 20%. وفيما يتعلق بدرجة التحصيل العلمي للسياح، فقد تبين أن من يحمل الشهادة الثانوية فقد بلغ عددهم 80 سائحاً، وتأتي بالمرتبة الثانية من يحملون الشهادة الجامعية فقد بلغ عددهم 45 سائحاً، من مجموع السياح الذين شملهم الاستبيان، ويأتي بالمرتبة الثالثة من شهادتهم دون الثانوية، ويبلغ عددهم 23 سائحاً، أما أدنى عدد من السياح فكانت ممن يحملون دراسات عليا، وقد بلغ عددهم 2 سائحاً.

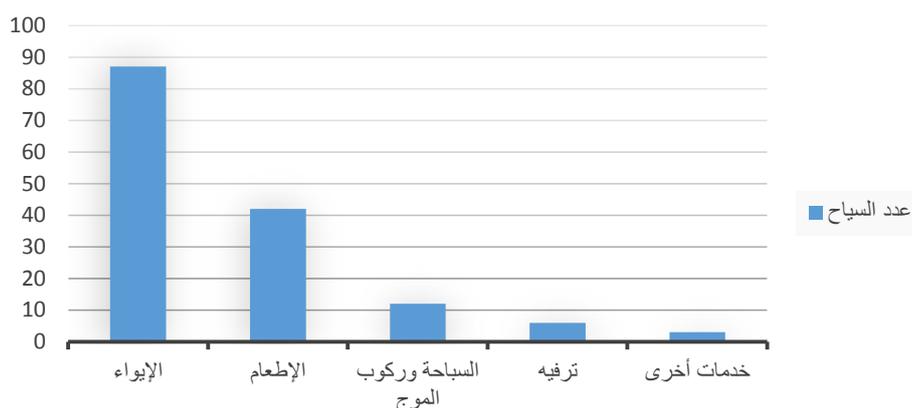
تفاوتت آراء السياح عن مستوى الخدمات بين الفنادق السياحية الثلاث، ويعزى الاختلاف في مستوى الخدمات في الفنادق الثلاث لاختلاف أذواق السياح، حيث أكد 57 من السياح في فندق روتانا بأن مستوى الخدمات ممتاز، تناسب ميولهم، وقال 22% من السياح بأن مستوى الخدمات جيد لاهتمام القائمين على المنشأة بالمجال الخدمي السياحي، أما في فندق لاميرا فقد كان مستوى النظافة ممتاز، حيث أكد 45% من السياح الذين استطلعت آراؤهم ذلك، وأكد 6% من السياح بأن الخدمات جيدة، وبالنسبة لفندق الريفيرا حيث قال كل السياح المتواجدين بأن الخدمات مقبولة، وذلك لأن غالبية نزلاء الفندق هم من السياح السوريين الذين قدموا لقضاء بعض الحاجات سواء التجارية أو شراء مستلزمات أسرية.



الشكل (9) مستوى الخدمات في الفنادق السياحية الثلاث.

المصدر: عمل الباحثة بالاعتماد على الاستمارة السياحية.

حيث بلغ عدد السياح الذين فضلوا توفر خدمة الإيواء بالدرجة الأولى (87) سائحاً، وبلغ عدد النزلاء لممارسة خدمة الإطعام (42) سائحاً، وبلغ عدد النزلاء محبي السباحة وركوب الأمواج (12) سائحاً ممن تم توزيع الاستبيان عليهم، وبلغ عدد الذين قدموا لممارسة خدمات ترفيهية (6) سائحاً، وبلغ عدد الذين قدموا لغايات خدمية أخرى (3) سياح. ويلاحظ تفضيل السياح القدوم إلى هذه الفنادق صيفاً لممارسة مختلف الأنشطة السياحية.



الشكل (10) أنواع الخدمات المفضلة في الفنادق السياحية الثلاث.

المصدر: عمل الباحثة بالاعتماد على الاستمارة السياحية.

وأكد أغلب السياح أن تطور وتعدد وتوفير الخدمات الفندقية تجذبهم لممارسة مختلف الأنشطة السياحية فيها، وشكلوا نسبة 96%، والنسبة الباقية 4% لا تؤثر الخدمات الفندقية الأخرى عدا الإيواء على قدومهم للفندق. ولمعرفة الأعداد المتوقعة للسياح حسب الخدمات في الفنادق التي توجهوا إليها، سيتم تطبيق اختبار مربع كاي (*) على العينة من السياح الذين وزعت عليهم الاستمارة في الفنادق السياحية الثلاث، لكي نتمكن من حساب علاقة الارتباط بين الخدمات السياحية الفندقية والجذب السياحي الفندقية، وبعد تحليل الاستبانة بشكل إحصائي.

الجدول (10) يبين الأعداد الفعلية للسياح حسب الخدمات الفندقية والجذب السياحي الفندقية.

الفندق السياحي	خدمة الإيواء	الإطعام	السباحة وركوب الأمواج	خدمات ترفيهية	خدمات أخرى	المجموع
لاميرا (المريديان)	19	17	7	4	2	50
روتانا	25	19	5	2	1	50
الريفيرا	43	6	0	0	0	50
المجموع	87	42	12	6	3	150

المصدر: عمل الباحثة اعتماداً على الاستمارة السياحية.

الأعداد المتوقعة للسياح التي تنتج من حساب (المجموع العمودي*المجموع الأفقي) / المجموع الكلي. وبناء على ذلك يمكن إنشاء جدول الأعداد المتوقعة كالتالي:

الجدول (11) يبين الأعداد المتوقعة للسياح حسب الخدمات الفندقية والجذب السياحي الفندقية.

الفندق السياحي	خدمة الإيواء	الإطعام	السباحة وركوب الأمواج	خدمات ترفيهية	خدمات أخرى	المجموع
لاميرا (المريديان)	29	14	4	2	1	50
روتانا	29	14	4	2	1	50
الريفيرا	29	14	4	2	1	50
المجموع	87	42	12	6	3	150

المصدر: عمل الباحثة.

(*) - يقوم اختبار مربع كاي بأخذ مجموع مربعات الفروق بين الأعداد المتوقعة والفعلية مقسوماً على التكرارات المتوقعة، وهي عبارة عن

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} \text{ مع مستوى دلالة } (a = 5\%)$$

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$$3.44+0.55+6.75+0.64+1.78+4.57+2.25+0.25+4+2+0+2+1+0+1=$$

$$30.23=$$

ويمكن حساب درجات الحرية/V/ من العلاقة التالية: $V=(C-1)*(r-1)$

علماً أن: C = عدد الأعمدة = R = عدد الأسطر

وفي المثال السابق تكون درجة الحرية:

$$V=(C-1)*(r-1) = (5-1)*(3-1) = 8$$

وتكون القيمة الجدولية لمربع كاي للمثال السابق (15,51)، وهي قيمة أصغر من القيمة المحسوبة (30,23)، وبالتالي هناك علاقة جوهرية وهامة إحصائياً بين الخدمات السياحية الفندقية والجذب السياحي إليها، فقد توجه السياح إلى فندق لاميرا لتوفر كل الخدمات فيها، وتوجه السياح إلى فندق روتانا لتوفر خدمة الإطعام بنسبة 45%، وتوجه السياح إلى فندق الريفيرا لتوفر خدمة الإيواء فيها بنسبة 49% من السياح. نستنتج مما تقدم بأن السياح يتوجهون إلى الفنادق التي تتوفر فيها الخدمات المتنوعة التي تلبى رغباتهم وميولهم السياحية.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

- 1-توفر الخدمات السياحية المختلفة في محافظة اللاذقية من خلال وجود العديد من الاستثمارات السياحية.
- 2-هناك عدد من الفنادق خارج التصنيف بنسبة 10% وهي تستقبل عدداً لا بأس به من السياح.
- 3-تشغل السياحة الداخلية الحيز الأكبر من الايواء الفندقي بنسبة 95% لعام 2018.
- 5-تزايد الليالي السياحية الفندقية من السياح السوريين بنسبة 95%، مع تراجع الليالي للسياح العرب والأجانب خلال الحرب.
- 6-وصلت نسبة الإشغال في فنادق اللاذقية المدروسة 86% خلال الموسم السياحي الصيفي.
- 7-تطور وتعدد الخدمات الفندقية تنعكس إيجاباً على خلق فرص عمل، وزيادة الإيرادات الفندقية.
- 8-تحقق خدمة الإيواء 95% من قيمة إيرادات الخدمات الفندقية.
- 9-تعدد الخدمات الفندقية تنعكس إيجاباً على الحصول على وسيلة دعائية من قبل السياح أنفسهم.
- 10-الخدمات الفندقية السياحية المتطورة تجذب السياح إليها.

التوصيات:

- 1-استغلال الموارد السياحية في المحافظة بإقامة مشاريع سياحية تحوي العديد من الخدمات السياحية.
- 2-تنشيط السياحة الالكترونية لما لها من أهمية في ترويج وتسويق الخدمات السياحية.
- 3-توفير البيئة الاستثمارية المناسبة للمشاريع الخدمية السياحية للمستثمرين المحليين والأجانب.
- 4-الاهتمام بالمسابح والنوادي الصحية ضمن الفندق وجعلها تعمل طوال العام.
- 5-عدم اقتصر خدمات الفنادق على الإيواء وضرورة تطوير وتوسيع الفندق وفتح أقسام جديدة.
- 6-اعتماد سياسة تشجيع لممارسة السياحة البنينة الداخلية بين المحافظات باتباع نظام الاجازات السياحية.

المراجع:

- 1- عطية، عدنان. أنماط المدن في أقاليم روسيا السياحية. أطروحة دكتوراه، موسكو، 1994، ص93.
- 2- محسن العدوان، مروان. إدارة وكالات السفر والسياحة. دار مجدلاوي، عمان، الأردن، 1996، ص9.
- 3- الحناوي، ريماء. تسويق الخدمات السياحية. دار البركة، عمان، الأردن، 2001، ص13.
- 4- بدر خضرة جلال، محمد دياب علي. جغرافية السياحة والخدمات. منشورات جامعة تشرين، اللاذقية، 2006، ص264.
- 5- ناصر، لميس. الإمكانيات السياحية في محافظة إدلب واقعها وآفاق تطويرها ما بين عامي 1980-2025م. أطروحة دكتوراه، دمشق، 2010، ص77.
- 6- عطير حسين، الديماس محمد. إدارة المنشآت السياحية. ط1، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2002، ص22.

References:

- 1- **Atyia**, Adnan, *Styles of cities in the tourist regions of Russia*. Mosco, 1994, p.93. (**in Arabic**).
- 2- **Mohsen al Odwan**, Marwan. *Management of travelling agencies and tourism*. Dar Majdalawi, Oman, Jordan, 1996, p9. (**in Arabic**).
- 3- **Al Hinnawi**, Reema. *Marketing tourism services*. Dar Al Baraka, Oman, Jordan, 2001, p13. (**in Arabic**).
- 4- **Badr, Khadra** Jalal, **Mohammed Diab** Ali. *Geography of tourism and services*. Tishreen university publications, Lattakia, 2006, p264. (**in Arabic**).
- 5- **Nasser**, Lamis. *The tourism component in Idleb-the fact and development vistas between(1980-2025)*. Damascus, 2010, p77. (**in Arabic**).
- 6- **Oter** Hussin, **Al Demas** Mohammed. *Management of tourist establishments*. 1Eddition, Dar Al Maseera, Oman, Jordan, 2002, p22. (**in Arabic**).

التاريخ: 2019-2020م.

نموذج استمارة السائح

يرجى وضع إشارة / على الإجابة الصحيحة أو إكمال الفراغ.

- 1- الجنس: ذكر انثى
 - 2- لماذا قدمت إلى هذا الفندق: قلة الخدمات توفر الخدمات
 - 3- العمر: أقل من 20 سنة من 20-40 من 40-60 أكثر من 60
 - 4- طبيعة السياحة: فردية مجموعات عائلية
 - 5- مستوى التعليم: أقل من ثانوية ثانوية جامعة دراسات عليا
 - 6- مستوى الخدمات: مقبول جيد ممتاز
 - 7- هل توفر الخدمات يجذبكم إلى الفندق: نعم لا
 - 8- ماهي الخدمات المتوفرة: الإيواء - الإطعام - السباحة وركوب الموج - خدمات ترفيهية - غيرها
 - 9- ما رأيك بالخدمات الفندقية السياحية:
- مكان تعبئة الاستمارة:
- التاريخ:
- التوقيت:

شكراً لكم