



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.1, Issue 32 (2024), 14522- 14004

USRIJ Pvt. Ltd

أثر تجربة الضيافة على تحسين تجربة الزائر

دراسة ميدانية على المعتمرين في مدينة مكة المكرمة

إعداد/

ناصر بن عبدالرحمن كومي

Nasser abdurahman komi

NKOMI0001@stu.kau.edu.sa

امير طلال سالم القرشي

Ameer Talal Salem Alqurashi

AALQURASHI0226@stu.kau.edu.sa

جامعة الملك عبد العزيز، كلية السياحة، قسم الضيافة، تخصص إدارة خدمات الحج و العمرة

باحثين دراسات عليا

إشراف

د. حسن بن عبد القادر طيبه

Hassan Abdulkadir Taibah

hataibah@kau.edu.sa

أستاذ مشارك

٢٠٢٤/٥١٤٤٦ م

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر تجربة الضيافة على تحسين رضا الزائرين، مع التركيز على المعتمرين في مدينة مكة المكرمة. تهدف الدراسة إلى فهم مدى تأثير جودة الخدمات الفندقية وتجربة الضيافة العامة على مستوى الرضاء العام للزوار ورجبتهم في تكرار الزيارة. تم اختيار عينة عشوائية تتألف من ٣١٦ معتمرا. تم توزيع الاستبانة على هذه العينة، وتم استرداد ١٧٦ استبانة، بنسبة استجابة بلغت ٥٦,٢٣%، وهي نسبة مقبولة للبحث العلمي. أشارت النتائج إلى أن تجربة الضيافة الجيدة تؤدي إلى رغبة قوية لدى الزوار في تكرار زيارتهم لمكة المكرمة في المستقبل. الأشخاص الذين يشغلون مناصب وظيفية عليا كانوا أكثر حساسية لجودة الخدمات المقدمة، وأبدوا ملاحظات تفصيلية حول كيفية تحسين هذه الخدمات. الاستثمار في تحسين جودة الضيافة يمكن أن يؤدي إلى زيادة عدد الزوار العائدين، وبالتالي دعم السياحة الدينية المستدامة في المدينة. أوصت الدراسة بأنه يجب العمل على رفع مستوى الخدمات الفندقية لضمان رضا الزوار وزيادة فرص عودتهم، وتوفير برامج تدريبية متخصصة لتحسين مهارات العاملين في قطاع الضيافة، خاصة في التعامل مع الزوار من مختلف الجنسيات والثقافات، والاهتمام بتوفير خدمات إضافية مثل الإنترنت المجاني والنقل الترددي، وتوفير موظفين يتحدثون عدة لغات ولديهم مهارات التواصل الفعال لتلبية احتياجات الزوار بشكل أفضل وزيادة رضاهم. تقدم هذه الدراسة رؤية شاملة حول أهمية تجربة الضيافة وتأثيرها على رضا الزوار، مع تقديم توصيات عملية لتحسين الخدمات الفندقية وضمان تجربة مميزة للزائرين في مكة المكرمة.

الكلمات المفتاحية: (تجربة الضيافة - رضا الزائر - المعتمرين - مكة المكرمة - جودة الخدمات -

السياحة الدينية).



Abstract:

This study aims to evaluate the impact of the hospitality experience on improving visitor satisfaction, focusing on Umrah pilgrims in the Holy City of Mecca. The study aims to understand the extent to which the quality of hotel services and the general hospitality experience affect the level of general satisfaction of visitors and their desire to repeat the visit. A random sample consisting of 316 pilgrims was selected. The questionnaire was distributed to this sample, and 176 questionnaires were retrieved, with a response rate of 56.23%, which is an acceptable rate for scientific research. The results indicated that a good hospitality experience leads to a strong desire among visitors to repeat their visit to Makkah in the future. People in senior job positions were more sensitive to the quality of services provided, and provided detailed feedback on how these services could be improved. Investing in improving the quality of hospitality could lead to an increase in the number of returning visitors, thus supporting sustainable religious tourism in the city. The study recommended that work must be done to raise the level of hotel services to ensure visitor satisfaction and increase their chances of returning, and to provide specialized training programs to improve the skills of workers in the hospitality sector, especially in dealing with visitors of different nationalities and cultures, and to pay attention to providing additional services such as free Internet and frequency transportation, and to provide employees They speak several languages and have effective communication skills to better meet visitors' needs and increase their satisfaction. This study provides a comprehensive vision on the importance of the hospitality experience and its impact on visitor satisfaction, while providing practical recommendations to improve hotel services and ensure a distinctive experience for visitors in Makkah.

Keywords: (hospitality experience - visitor satisfaction - pilgrims - Mecca - quality of services - religious tourism).



١. المقدمة:

تطور تجربة الضيافة بحيث أصبحت من إحدى الصناعات الخدمية الحديثة التي تهتم بها الدول حيث استثمرت فيها ملايين طائلة من رؤوس الأموال سوا في إنشاء بعض مرافق الإيواء وتمهيد الطرق وتحسين وسائل النقل والترحال وتدريب أيدي عاملة ماهرة واستخدام تقنيات حديثة لتقديم خدمات متميزة وأصبح نجاح هذه الصناعة متوقفا على أسلوب الاستراتيجيات التي يتم استخدامها لمراعاة ما يحتاجه الضيف ولذا فقد اتخذت الإدارات التي تقود تجربة الضيافة إلى أساليب جديدة تهتم بالكوادر التي تقدم هذه الصناعة وتطبيق التشريعات والقوانين الحديثة التي تسهل التعامل ما بين الضيف والفندق وهذا لمواكبة متطلبات الضيف والتي تهدف في نهاية إلى تحقيق وإشباع رغبته (آل فهاد، ٢٠١٩).

لقد عانى قطاع الضيافة في المملكة العربية السعودية قديما لافتقاده عناصر رئيسية تساهم في الارتقاء ورفع جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، ومع انطلاق ٢٠٣٠ رؤية المملكة العربية السعودية حظي القطاع السياحي بشكل عام وقطاع خدمة ضيوف الرحمن بشكل خاص باهتمام بالغ ودعم قوي من قبل حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان حفظه الله و التي ساهمت في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن و التي تتمثل في المرافق ذات الجودة العالية و الخدمات الرقمية الحديثة التي ساعدت ضيوف الرحمن في الحصول علي تجربة إيمانية مميزة لا تنسى.(رؤية ٢٠٣٠).

من أهم وأبرز برامج تجربة الضيافة التي تخدم ضيوف الرحمن في المملكة العربية السعودية والذي تم إطلاقه في عام ٢٠١٩ هو برنامج الملك سلمان بن عبد العزيز والذي ساهم في إحداث نقلة نوعية جديدة، في



تحسين تجربة الزائرين، الملايين من ضيوف الرحمن من جميع بقاع العالم عبر تحليل دقيق لجميع تحركات الضيف حتى عودته الي دياره حاملا أروع ذكري وتجربة (صلاح، ٢٠٢٠).

من تسهيلات تجربة الضيافة لضيوف الرحمن مبادرة طريق مكة مروراً بمبادرة الضمان الصحي وحج بلا حقيبة ومخطط حافلات مكة، وخدمة النقل الترددي في المدينة المنورة، والتقدم بجودة الخدمات والمرافق وصولاً إلى إثراء التجربة الثقافية الإسلامية واكتشاف المملكة والتمتع بها. للرقى بتجربة ضيف الرحمن من خلال التبسيط والتيسير للملايين من ضيوف الرحمن لأداء مناسكهم حيثما يشارك البرنامج في إنجاز مراد رؤية السعودية ٢٠٣٠ لتثبيت أكبر عدد من المسلمين من أداء فريضة الحج ومناسك العمرة من خلال زيادة تنمية الكوادر البشرية وإعداد البنية التحتية لإنجاز غاية البرنامج بزيادة جاهزية المملكة لاستقبال ١٥ مليون معتمر سنوياً ببدء عام ٢٠٢٥ وذلك بتنمية شراكات عاملة مع القطاع الحكومي والخاص والغير ربحي مما يساهم في تعزيز أهمية المملكة كوجهة يستهدفها المسلمين من مختلف بقاع العالم (الطائي، ٢٠٢٢).

٢. المحتوي النظري:

١،٢. الإطار النظري:

تعتبر تجربة الضيافة جزءاً لا يتجزأ من صناعة السياحة والضيافة، حيث تلعب دوراً محورياً في تحسين رضا الزوار. في مدينة مكة المكرمة، تعتبر تجربة الضيافة للعُمرار عنصراً أساسياً نظراً للأعداد الكبيرة من الزوار الذين يقصدون المدينة لأداء مناسك العمرة على مدار العام. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تجربة الضيافة على تحسين رضا الزائرين، مع التركيز على العُمرار في مدينة مكة المكرمة (Tahani، ٢٠٢٣).

- مفهوم الضيافة وتجربة الضيافة

تُعرف الضيافة بأنها مجموعة من الخدمات والتجارب التي تقدمها المنشآت الفندقية والسياحية للزوار بهدف توفير إقامة مريحة وممتعة. تشمل تجربة الضيافة جوانب متعددة مثل جودة الخدمات، التعامل الشخصي، البيئة المحيطة، وتوافر المرافق الأساسية. تلعب جميع هذه العناصر دوراً في تشكيل تجربة الزائر، مما يؤثر بدوره على مستوى رضائه وإعادة زيارته للمكان (Ali، ٢٠٢١).

- رضاء الزائر

يمثل رضاء الزائر مدى تطابق توقعاته مع التجربة الفعلية التي حصل عليها خلال زيارته. يشمل رضاء الزائر العديد من العوامل مثل جودة الخدمة، الراحة، القيمة مقابل المال، والتجربة العامة. يمكن قياس رضاء الزائر من خلال استبيانات، مقابلات، أو مراجعات عبر الإنترنت. يعتبر رضاء الزائر مؤشراً هاماً على نجاح المنشآت الفندقية والسياحية، حيث أن الزوار الراضين هم الأكثر احتمالاً للعودة والتوصية بالمكان للآخرين (Amisshah، ٢٠٢٢).

- أثر تجربة الضيافة على رضاء الزائر

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة قوية بين تجربة الضيافة ورضاء الزائر. فعلى سبيل المثال، تعتبر جودة الخدمة والتعامل الشخصي مع الزوار من العوامل الرئيسية التي تؤثر إيجاباً على مستوى الرضاء. كذلك، تُعد البيئة المحيطة وتوافر المرافق والخدمات من العوامل الهامة التي تسهم في تحسين تجربة الضيافة وبالتالي زيادة رضاء الزائر (BHUIAN، ٢٠٢١).

- تجربة الضيافة في مدينة مكة المكرمة

نظراً للأهمية الدينية لمكة المكرمة، تستقبل المدينة ملايين العُمرّار سنوياً، مما يجعل تجربة الضيافة في هذه المدينة ذات خصوصية وأهمية خاصة. تتضمن تجربة الضيافة في مكة توفير أماكن إقامة مريحة ونظيفة، سهولة الوصول إلى الحرم المكي، وتوفير الخدمات الأساسية مثل الطعام والنقل. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر التعامل الحسن والاحترام من القيم الأساسية التي يجب أن تتوفر في خدمة العُمرّار، حيث أن ذلك يعزز من شعور الزائر بالراحة والرضا (Carvache–Franco، ٢٠٢٢).

- دراسة ميدانية على العُمرّار

تستهدف الدراسة الميدانية تحليل تأثير تجربة الضيافة على رضا العُمرّار من خلال جمع البيانات من عينات من الزوار، وتحليلها باستخدام الأساليب الكمية والنوعية. تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل الأكثر تأثيراً على رضا الزائرين، وتقديم توصيات لتحسين خدمات الضيافة في مكة المكرمة (Dawer، ٢٠٢٤).

2.2. أهمية الدراسة:

✓ الأهمية العلمية (الأكاديمية):

١- الحاجة إلى إثراء المكتبة العلمية من خلال إضافة معرفة جديدة ونتائج بحثية تسهم في تطوير

المجال وتوجيه البحوث المستقبلية.

٢- توفر الدراسة رصيماً معرفياً جديداً يسهم في تطوير النظريات والمفاهيم في المجالات ذات الصلة.

٣- الحاجة إلى توجيه البحوث المستقبلية في تجربة الضيافة وتحسين تجربة الزائرين، وتوجيه الاهتمام نحو مجالات محددة تتعلق بتطوير المهارات والقدرات.

٤- توفير فهم أعمق لمفاهيم تجربة الضيافة يساهم في تحسين تجربة الزائرين من خلال التوعية بأهمية الضيافة وبيان أهميته في الإسلام وعظم أجره في الدنيا والآخرة.

٥- مساعدة العاملين في مجال الضيافة في فهم ابعاد تجربة الضيافة ودورها في تحسين تجربة الزائر.

✓ الأهمية التطبيقية:

١- تساهم الدراسة البحثية في التنمية والنمو الاقتصادي حيث إن لتجربة الضيافة لضيوف الرحمن دور في تحسين تجربة الحاج والمعتمر.

٢- تساهم زيادة أعداد الزوار مما يساهم في توفير العديد من فرص العمل للمواطنين السعوديين في العمل في الفنادق، المطاعم، شركات الضيافة وغيرها.

٣- تساهم بنسبة كبيرة في تمويل الناتج المحلي مما قد يعزز قدرة الدولة المالية ويحد من معدلات التضخم وتطوير مفهوم تجربة الضيافة في المملكة العربية السعودية.

٤- توفر الدراسة إطاراً لتطوير الممارسات الفعّالة في مجالات تجربة الضيافة لتحسين تجربة العميل وتعزز الابتكار والتحسين المستمر في هذه المجالات.

٢, ٣. أهداف الدراسة:

يهدف البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- توضيح مفهوم الضيافة بين تصنيفها والسمات الحديثة لها .



- قياس المستوى العام لرضا لضيوف الرحمن.
- قياس مستوى رفاهية ضيوف الرحمن.
- قياس أبعاد تجربة الضيافة لضيوف الرحمن.
- إيضاح تأثير تجربة الضيافة لضيوف الرحمن على تحسين تجربة الحاج والمعتمر.
- إيضاح معوقات تجربة الضيافة.
- بيان النصائح والتوصيات وأساليب تجربة الضيافة لضيوف الرحمن.
- تطبيق النتائج والتوصيات في الممارسات العلمية وفي تحسين العمليات والتطبيقات الحالية في مجال تجربة الضيافة.

٢, ٤. فرضيات الدراسة:

فرضية الدراسة الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير الأمن الصناعي والسلامة المهنية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة لرؤية ٢٠٣٠ في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

- ١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الترحيب في تجربة الضيافة وتحسين تجربة الزائرين.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين السهولة في تجربة الضيافة وتحسين تجربة الزائرين.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التعاطف في تجربة الضيافة وتحسين تجربة الزائرين.

٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الخدمة في تجربة الضيافة وتحسين تجربة الزائرين.

٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاعتراف في تجربة الضيافة وتحسين تجربة الزائرين.

٦. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاستقلالية في تجربة الضيافة وتحسين تجربة الزائرين.

٧. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المفاجأة في تجربة الضيافة وتحسين تجربة الزائرين.

٢, ٥. أدوات الدراسة:

ولتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات، وكذلك بالرجوع إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة حول موضوع الدراسة. ولغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة، تم تصميم الاستبانة بعد أخذ آراء مجموعة من الباحثين والكتاب والمتخصصين في مجال موضوع الدراسة، وذلك بهدف



الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة. الدراسة من حيث معالجتها واختبار فرضياتها. يتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية، والشخصية لعينة الدراسة من خلال خمس متغيرات هي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: خصصت العبارات التي تغطي متغيرات الدراسة، التي تتمثل في التعرف على أثر تجربة الضيافة على تحسين تجربة الزائر دراسة ميدانية على المعتمرين في مدينة مكة المكرمة، وذلك باستخدام مقياس ليكارت ذي الأبعاد الخمس.

٦,٢. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على المواضيع المتعلقة بتجربة الضيافة وتجربة الزائر.
- الحدود الزمانية: سيتم تطبيق الدراسة في العام الحالي ١٤٤٥هـ.
- الحدود المكانية: سيتم تطبيق الدراسة في مدينة مكة المكرمة.
- الحدود البشرية: سيتم تطبيق الدراسة على المعتمرين من مختلف الجنسيات ومختلف الأعمار.

٧,٢. الدراسات السابقة:

أولاً: من الدراسات التي تناولت تجربة الضيافة

دراسة: تهاني (٢٠٢٣) تأثير الإدارة الحضرية على حركة الحشود وتجربة العلاقات الاجتماعية

والديموغرافية للدوافع والرضا والولاء في السياحة الدينية: دراسة الحج إلى مدينة مكة المكرمة

السياحة الدينية هي قطاع متنامي في سوق السياحة بسبب التغيرات الاجتماعية والثقافية العديدة في القرن الحادي والعشرين. تعتبر مراكز الحج على مستوى العالم ذات أهمية على مستوى الدين والتراث والثقافة السياحية. على الرغم من شعبية الرحلات إلى مراكز الحج وأهميتها العالمية، لا يزال هناك نقص في المعرفة حول أبعاد وتأثير العوامل الاجتماعية والديموغرافية على زيارة هذه المراكز. تهدف هذه الدراسة إلى (١) تحديد الأبعاد التحفيزية للحج إلى مكة (٢) تحديد العلاقة بين الجوانب الاجتماعية والديموغرافية للحجاج والدافع (٣) تحديد العلاقة بين الجوانب الاجتماعية، الديموغرافية للحجاج والرضا والولاء. وقد تم إجراء البحث على الحجاج الذين زاروا مكة. تكونت العينة من ٣٨٤ استطلاعاً عبر الإنترنت. تم تطبيق التحليل العاملي وطريقة الانحدار المتعدد على تحليل البيانات. وأظهرت النتائج ثلاثة أبعاد تحفيزية: الدينية، الاجتماعية، الثقافية والتسوق. بالإضافة إلى ذلك، هناك دليل على وجود علاقة بين العمر والحالة الاجتماعية ومتوسط الإنفاق اليومي للشخص الواحد مع بعض المتغيرات التحفيزية. وبالمثل، تم العثور على علاقة بين متوسط الإنفاق اليومي للشخص الواحد ومتغيرات أخرى مثل الرضا والولاء. تساعد هذه الدراسة شركات السياحة على الاهتمام بالخصائص الاجتماعية والديموغرافية للحجاج ومطابقتها مع دوافعهم ورضاهم وولائهم أثناء عملية التخطيط (Hassan، ٢٠٢٣).

ثانياً: من الدراسات التي تناولت تجربة الزائر

دراسة: نورزيهان أبو بكر (٢٠٢٤) استكشاف التأثير العميق لتجارب السياحة الدينية التي لا

تُنسى على الرفاهية الشخصية بين الحجاج الماليزيين

في السنوات الأخيرة، اكتسبت السياحة الدينية اهتمامًا كبيرًا لقدرتها على تقديم تجارب لا تنسى للحجاج. في حين أن الأبحاث السابقة قد استكشفت آثار السياحة الدينية على جوانب مختلفة من حياة الحجاج، إلا أن هناك فجوة في فهم كيفية تأثير التجارب التي لا تنسى في سياق السياحة الدينية على الرفاهية الشخصية (SWB). ومن ثم، تتعمق هذه الدراسة في التأثير العميق لتجارب السياحة الدينية التي لا تنسى على SWB للحجاج والمعتمرين الماليزيين من خلال التحقيق في تأثير المعرفة، والمرطبات، والمعنى، والجدة، والمشاركة، ومذهب المتعة والثقافة المحلية، على SWB للحجاج. تم استخدام نماذج Google لتوزيع ٢١١ استبيانًا على الحجاج والمعتمرين الماليزيين، وتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام SmartPLS. كشفت النتائج أنه من بين المتغيرات التي تم فحصها، أظهرت الجدة والمشاركة ومذهب المتعة فقط وجود علاقة إيجابية مع SWB. يسلط هذا البحث الرائد الضوء على مفهوم تجربة السياحة التي لا تنسى (MTE) في السياحة الدينية، ويقدم رؤى قيمة للبلدان المضيفة ومنظمي الرحلات السياحية ووكلاء السفر لتطوير استراتيجيات تسويقية رائعة، وتحسين تجارب الحج التي لا تنسى وصورة الوجهة (Bakar، ٢٠٢٤).

٨,٢. المنهجية:

يستخدم هذا البحث الأسلوب التحليلي الوصفي، حيث يعرض الظواهر قيد النظر ويقيم البيانات باستخدام استبانة لمعرفة تأثير جودة حياة العمل على تأثير تجربة الضيافة على تعزيز تجربة الضيف. بحث ميداني لحجاج مكة المكرمة حيث تم جمع البيانات ومعالجتها ومقارنة عوامل الدراسة. وذلك بتحويل العوامل غير الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس، بهدف استخدامها لاختبار الفرضيات وبيان نتائج الدراسة وتوصياتها بعد تقديمها للتحليل الإحصائي المناسب.



٢,٩. الأساليب الإحصائية المتبعة:

لغرض معالجة البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة تم إجراء العديد من التحليلات الوصفية والاستدلالية وذلك بالاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical package of social.

٣. النتائج

٣,١. الوصف الإحصائي للبيانات

توفر الإحصائيات الوصفية للقارئ المعلومات التي يحتاجها لتقييم النتائج وتقييم ما إذا كان يمكن تطبيقها على مريضهم، وهو جانب أساسي من الممارسة القائمة على الأدلة. تعتبر الإحصائيات الوصفية ضرورية لأنها تسمح لك بتلخيص وتوصيف خصائص مجموعة البيانات. إنها تساعد في فهم البيانات من خلال تقديم معلومات مثل الاتجاه المركزي للتوزيع والتشتت والشكل. تساعد الإحصائيات الوصفية أيضًا في اكتشاف القيم المتطرفة أو الاتجاهات في البيانات، والتي قد تكون ضرورية لإصدار الأحكام وتطوير الاستنتاجات (Cooksey, 2020).

٣,٢. تجميع البيانات

لقد تم انشاء أسئلة الاستبيان بناء على ما يخص تجربة الضيافة على تحسين تجربة الزائر المعتمر، وتم توزيع الاستبيان على أصحاب المصالح وعلى من يخصهم الأمر والمهتمين بأمور المعتمرين بمكة المكرمة. لقد تم الاعتماد على جوجل فورم في ملئ الاستبيان، وقد تم نشر الاستبيان لمدة شهر متواصل، لقد تم تجميع

١٧٦ استجابة من المستجيبين في التجربة. سنعتمد على برنامج SPSS ذو الحزمة الإحصائية للإصدار رقم ٢٦ في عملية تحليل البيانات والتوصل الى النتائج. من خلال الاعتماد على الوصف الاحصائي، يمكن ان نستنتج ان الإجابات كلها تمت بشكل وصحيحة والبيانات تعتبر صحيحة وقابلة للتحليل، والاعتماد عليها في التوصل الى نتائج التجربة.

تم إخضاع الفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات المتفرعة منها لتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Regression Linear Multiple)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار.

- اختبار الفرضية الرئيسية:

اختبار الفرضية الرئيسية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أثر تجربة

الضيافة على تحسين تجربة الزائر دراسة ميدانية على المعتمرين في مدينة مكة المكرمة."

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر تجربة الزائر على

تحسين تجربة الزائر (المعتمرين) في مكة المكرمة، والجدول الآتي يبين نتائج هذا الاختبار:

يوضح الجدول رقم (١) أن معامل الارتباط ($R=0.862$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير أثر

تجربة الضيافة على تحسين تجربة الزائر، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (تجربة الضيافة) على المتغير

التابع (تحسين تجربة الزائر) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (112.564) وهي دالة

إحصائياً عند مستوى ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.687$)

يبين أن (68.7%) من التباين في أثر تجربة الضيافة يمكن تفسيره من خلال التباين على تحسين تجربة الزائر.

كما يبين الجدول (1) بالنسبة لتأثير كل بعد من أبعاد أثر تجربة الضيافة على تحسين تجربة الزائر، فكان أبرزها لبعد وفر العاملون في الفندق المعلومات التي أحتاجها حيث بلغت قيمة (t) (1,819) وبدلالة احصائية (0.000) وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير المستقل على التابع بلغت (0,140) وهي تدل على نسبة تأثير كبير لتوفير العاملون في الفندق المعلومات التي أحتاجها على تحسين تجربة الزائر، بمعنى كلما زاد المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يزيد المتغير التابع بمقدار بيتا. ثم جاء بعد تم استقبالي في المطار ومداخل المدينة بوديه حيث بلغت قيمة (t) (0.089) وبدلالة احصائية (0.000)، وبلغت قيمة بيتا (Beta) (0.112) وهذا يدل على نسبة تأثير كبيرة لبعد تم استقبالي في المطار ومداخل المدينة بوديه على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، ثم جاء تأثير بعد تعاون معي العاملون في الفنادق والمرافق السياحية بإيجابية، وأخيراً جاء تأثير بعد قدم العاملون في الأماكن المقدسة ترحيباً خاصاً بي حيث بلغت قيمة (t) (-0.758) وبدلالة احصائية (0.000)، وبلغت قيمة بيتا (Beta) (-0.059).

وبناء على ما سبق، يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) أثر تجربة الضيافة على تحسين تجربة الزائر دراسة ميدانية على المعتمرين في مدينة مكة المكرمة."

جدول ١: نتائج اختبار أثر تجربة الضيافة على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مدينة مكة

المكرمة.

Sig.T مستوى الدلالة	T المحسوبة	Beta	المتغير المستقل	Sig.F مستوى الدلالة	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	0.089	0.112	تم استقبالي في المطار ومدخل المدينة بوجيه.	0.000	112.564	0.687	0.862	تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة
0.000	-0.196	-0.015	تعاون العاملون في الفنادق والمرافق السياحية بيجابية.					
0.000	-0.758	-0.059	قدم العاملون في الأماكن المقدسة ترحيباً خاصاً بي.					
0.000	1.819	0.140	وفر العاملون في الفندق المعلومات التي أحتاجها.					

من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS.

اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية.

وللتحقق من أثر تجربة الضيافة على تحسين تجربة الزائر دراسة ميدانية على المعتمرين في مدينة

مكة المكرمة لكل بعد على حدا، فقد بني على الفرضية الرئيسية سبع فرضيات فرعية، ولاختبار هذه الفرضيات

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)؛ وفيما يلي نتائج هذا

الاختبار.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لأثر الترحيب (وجدت سهولة في الوصول الى المرافق العامة في مكة المكرمة، وجدت عملية التنقل بين الأماكن المقدسة والفنادق داخل المدينة سهلة وميسرة، الإرشادات والعلامات التوجيهية في المدينة واضحة لي، وجدت سرعة في عملية تسجيل الدخول إلى الفندق) في بُعد تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الترحيب في تجربة

الضيافة وتحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، والجدول الآتي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول ٢: نتائج اختبار أثر الترحيب في تجربة الضيافة وتحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

Sig.T مستوى الدلالة	T المحسوبة	Beta	المتغير المستقل	Sig.F مستوى الدلالة	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	0.673	0.052	وجدت سهولة في الوصول الى المرافق العامة في مكة المكرمة.	0.000	32.651	47.263	0.248	تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة
0.000	0.328	0.025	وجدت عملية التنقل بين الأماكن المقدسة والفنادق داخل المدينة سهلة وميسرة.					
0.000	0.046	0.004	الإرشادات والعلامات التوجيهية في المدينة واضحة لي.					
0.000	3.133	0.235	وجدت سرعة في عملية تسجيل الدخول إلى الفندق.					

من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (٢) أن معامل الارتباط ($R=0.248$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير أثر الترحيب على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (الترحيب) على المتغير التابع (تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (32.651) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=47.263$) يبين أن (47.263%) من التباين في (الترحيب) يمكن تفسيره من خلال التباين على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لأثر السهولة (تفهم العاملون لاحتياجاتي الشخصية أثناء زيارتي، تلقيت رعاية جيدة من الموظفين خلال فترة إقامتي، استجابة العاملين كانت سريعة لمتطلباتي، أشعر بأن العاملين في المنشآت المختلفة كانوا مهتمين بمساعدتي) في بُعد تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر السهولة في تحسين

تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، والجدول الآتي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول ٣: نتائج اختبار أثر السهولة في تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

Sig.T	T	Beta	المتغير	Sig.F	F	R ²	R	المتغير التابع
مستوى الدلالة	المحسوبة		المستقل	مستوى الدلالة	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	

0.953	0.059	0.005	تفهم العاملون لاحتياجاتي الشخصية أثناء زيارتي.	0.000	24.218	٢١.049	0.222	تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة
0.012	2.548	0.198	تلقيت رعاية جيدة من الموظفين خلال فترة إقامتي.					
0.213	1.250	0.097	استجابة العاملين كانت سريعة لمتطلباتي.					
0.743	-0.328	-0.025	أشعر بأن العاملين في المنشآت المختلفة كانوا مهتمين بمساعدي.					

من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (٣) أن معامل الارتباط ($R=0.222$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير أثر السهولة على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (السهولة) على المتغير التابع (تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (24.218) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=٢١,٠٤٩$) يبين أن (21%) من التباين في (السهولة) يمكن تفسيره من خلال التباين على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لأثر التعاطف (الخدمات المقدمة في مكة المكرمة أسهمت في تحقيق تطلعاتي، تم تلبية احتياجاتي كزائر بشكل فعال، الخدمات الفندقية والإقامة متميزة، الخدمات المقدمة في مكة المكرمة ذات جودة عالية) في بُعد تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر التعاطف في تحسين

تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، والجدول الآتي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول ٤: نتائج اختبار أثر التعاطف في تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

Sig.T مستوى الدلالة	T المحسوبة	Beta	المتغير المستقل	Sig.F مستوى الدلالة	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	1.019	0.079	الخدمات المقدمة في مكة المكرمة أسهمت في تحقيق تطلعاتي.	0.000	61.681	36.038	0.195	تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة
0.000	0.030	0.002	تم تلبية احتياجاتي كزائر بشكل فعال.					
0.000	1.102	0.085	الخدمات الفندقية والإقامة متميزة.					
0.000	1.791	0.138	الخدمات المقدمة في مكة المكرمة ذات جودة عالية.					

من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (٤) أن معامل الارتباط ($R=0.195$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير أثر التعاطف على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (التعاطف) على المتغير التابع (تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (61.681) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=36,681$) يبين أن (36.038%) من التباين في (التعاطف) يمكن تفسيره من خلال التباين على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لأثر الخدمة (تم تقديم الشكر لي بشكل لائق خلال زيارتي، يظهر العاملون احتراماً لوجودي كزائر، أشعر بأن وجودي لأداء المناسك كان ذا قيمة، أشعر بأن آرائي مقدرة) في بُعد تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الخدمة في تحسين

تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، والجدول الآتي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول ٥: نتائج اختبار أثر الخدمة في تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

Sig.T مستوى الدلالة	T المحسوبة	Beta	المتغير المستقل	Sig.F مستوى الدلالة	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	0.515	0.041	تم تقديم الشكر لي بشكل لائق خلال زيارتي.	0.000	40.221	74.005	0.072	تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة

0.000	0.212	0.017	يظهر العاملون احتراماً لوجودي كزائر.					
0.000	0.580	0.045	أشعر بأن وجودي لأداء المناسك كان ذا قيمة.					
0.000	0.051	0.004	أشعر بأن آرائي مقدر.					

من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (٥) أن معامل الارتباط ($R=0.072$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير أثر الخدمة على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (الخدمية) على المتغير التابع (تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (40.221) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=74.005$) يبين أن (74%) من التباين في (الخدمية) يمكن تفسيره من خلال التباين على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لأثر الاعتراف (أشعر بأن المعلومات المتاحة عززت شعوري بالاستقلالية، أشعر بحرية اتخاذ القرارات المتعلقة بإقامتي في مكة المكرمة، توفر البيئة في مكة المكرمة القدرة على التنقل بحرية، اتلقى الدعم الكافي لأعتمد على نفسي في تخطيط زيارتي) في بُعد تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الاعتراف في تحسين

تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، والجدول الآتي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول ٦: نتائج اختبار أثر الاعتراف في تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

Sig.T مستوى الدلالة	T المحسوبة	Beta	المتغير المستقل	Sig.F مستوى الدلالة	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	0.225	0.018	أشعر بأن المعلومات المتاحة عززت شعوري بالاستقلالية.	0.000	34.251	87.215	0.073	تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة
0.000	-0.312	-0.026	أشعر بحرية اتخاذ القرارات المتعلقة بإقامتي في مكة المكرمة.					
0.000	0.845	0.069	توفر البيئة في مكة المكرمة القدرة على التنقل بحرية.					
0.000	-0.039	-0.003	اتلقى الدعم الكافي لأعتمد على نفسي في تخطيط زيارتي.					

من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (٦) أن معامل الارتباط ($R=0.073$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير أثر

الاعتراف على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (الاعتراف)

على المتغير التابع (تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة

(F) المحسوبة (34.251) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05)، كما تبين

أن قيمة معامل التحديد ($R^2=87.215$) يبين أن (87.215%) من التباين في (الاعتراف) يمكن تفسيره من

خلال التباين على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

اختبار الفرضية الفرعية السادسة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لأثر الاستقلالية (تضمنت زيارتي لحظات فريدة، كانت هناك خدمات إضافية لم أتوقعها، ساهمت التجارب الجديدة في جعل رحلتي أكثر إثارة، شعرت بالسعادة نتيجة للمفاجآت الإيجابية) في بُعد تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الاستقلالية في تحسين

تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، والجدول الآتي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول ٧: نتائج اختبار أثر الاستقلالية في تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

Sig.T مستوى الدلالة	T المحسوبة	Beta	المتغير المستقل	Sig.F مستوى الدلالة	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
0.001	0.862	0.063	تضمنت زيارتي لحظات فريدة.	0.000	54.111	60.882	0.296	تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة
0.000	0.638	0.049	كانت هناك خدمات إضافية لم أتوقعها.					
0.000	1.176	0.092	ساهمت التجارب الجديدة في جعل رحلتي أكثر إثارة.					
0.000	2.939	0.226	شعرت بالسعادة نتيجة للمفاجآت الإيجابية.					

من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (7) أن معامل الارتباط ($R=0.296$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير أثر الاستقلالية على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (الاعتراف) على المتغير التابع (تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (54.111) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=60.882$) يبين أن (60.882%) من التباين في (الاستقلالية) يمكن تفسيره من خلال التباين على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

اختبار الفرضية الفرعية السابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لأثر المفاجأه (اتسمت زيارتي الى مكة المكرمة بالرضا، شعرت بالتفاؤل أثناء تواجدي في مكة المكرمة نتيجة للخدمات المقدمة، أرغب في تكرار زيارتي إلى مكة المكرمة في المستقبل بناءً على تجربتي الحالية، الخدمات المقدمة في مكة المكرمة متوافقة مع توقعاتي، شعرت بأن زيارتي لمكة المكرمة تعزز من قيمي الثقافية والدينية) في بُعد تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر المفاجأه في تحسين

تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، والجدول الآتي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول ٨: نتائج اختبار أثر المفاجأه في تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

Sig.T	T	Beta	المتغير المستقل	Sig.F	F	R ²	R	المتغير التابع
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	

0.000	1.728	0.131	اتسمت زيارتي الى مكة المكرمة بالرضا.	0	0.00	62.95	42.48	0.28	تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة
0.000	0.634	0.049	شعرت بالتفاؤل أثناء تواجدي في مكة المكرمة نتيجة للخدمات المقدمة.						
0.000	2.293	0.176	أرغب في تكرار زيارتي الى مكة المكرمة في المستقبل بناءً على تجربتي الحالية.						
0.000	1.116	0.096	الخدمات المقدمة في مكة المكرمة متوافقة مع توقعاتي						
0.000	0.314	0.027	شعرت بان زيارتي لمكة المكرمة تعزز من قيمي الثقافية والدينية.						
0.000	-0.417	-0.032	الخدمات التي تلقيتها في مكة المكرمة جعلتني أشعر بالتفاؤل بشأن زيارتي المستقبلية.						

من اعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (٢٠) أن معامل الارتباط ($R=0.285$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير أثر المفاجأة على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (المفاجأة) على المتغير التابع (تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (42.481) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05)، كما تبين

أن قيمة معامل التحديد ($R^2=62.953$) يبين أن (62.953%) من التباين في (المفاجأه) يمكن تفسيره من خلال التباين على تحسين تجربة الزائر المعتمر في مكة المكرمة.

٤. الاستنتاجات:

وجدت الدراسة أن تجربة الضيافة في مكة المكرمة لها تأثير ملحوظ على رضا المعتمرين. أشارت البيانات إلى أن معظم المشاركين شعروا بالرضا تجاه الخدمات المقدمة لهم أثناء إقامتهم. كانت مستويات الرضا تتراوح بين متوسطة إلى عالية، مما يشير إلى أن الجهود المبذولة في تحسين جودة الضيافة تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز تجربة الزائر.

٥. التوصيات:

- ✓ يجب توفير برامج تدريبية متخصصة لتحسين مهارات العاملين في قطاع الضيافة، خاصة في التعامل مع الزوار من مختلف الجنسيات والثقافات، مما يعزز من جودة الخدمة المقدمة.
- ✓ توفير وسائل راحة متقدمة ومرافق نظيفة وآمنة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين تجربة الزوار. الاهتمام بتوفير خدمات إضافية مثل الإنترنت المجاني والنقل الترددي يسهم في راحة الزوار.
- ✓ يجب تعزيز التواصل مع الزوار من خلال توفير موظفين يتحدثون عدة لغات ولديهم مهارات التواصل الفعال. هذا سيساعد في تلبية احتياجات الزوار بشكل أفضل وزيادة رضاهم.
- ✓ من الضروري تحسين البنية التحتية مثل الطرق ووسائل النقل لضمان سهولة حركة الزوار وراحتهم. بنية تحتية جيدة تساهم في توفير تجربة سلسة وخالية من المشكلات.



- ✓ إنشاء نظام لجمع وتحليل ردود فعل الزوار بشكل دوري يساعد في فهم نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها باستمرار.
- ✓ توفير مرشدين دينيين وثقافيين، وتنظيم جولات تعريفية يمكن أن يعزز من فهم الزوار للثقافة المحلية ويجعل تجربتهم أكثر ثراء، مما يزيد من رضاهم ورغبتهم في العودة.
- ✓ تحسين الإجراءات الأمنية وضمان تواجد فرق الإسعاف والطوارئ بشكل مستمر لتوفير بيئة آمنة للزوار، مما يعزز من شعورهم بالأمان والراحة.



6. المراجع:

- Ali, B. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. 5(3). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/351780048_Hotel_Service_Quality_The_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_in_Hospitality
- Amissah, E. F. (2022). Service Quality, Tourist Satisfaction, and Destination Loyalty in Emerging Economies. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/356596601_Service_Quality_Tourist_Satisfaction_and_Destination_Loyalty_in_Emerging_Economies
- Bakar, N. A. (2024). Exploring the Profound Influence of Memorable Religious Tourism Experiences on Subjective Well-Being Among Malaysian Pilgrims. 691-702. Retrieved from https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-54379-1_60
- BHUIAN, D. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel. Retrieved from <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1582843/FULLTEXT01.pdf>
- Carvache-Franco, M. (2022). Segmentation of Religious Tourism by Motivations: A Study of the Pilgrimage to the City of Mecca. 14(13). Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/13/7861>
- Cooksey, R. W. (2020). Descriptive Statistics for Summarising Data. 15(61). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7221239/>
- Dawer, N. (2024). 80 Hotel Survey Questions to Gauge Customer Satisfaction [+Template]. Retrieved from <https://www.zonkafeedback.com/blog/hotel-customer-satisfaction-survey-questions>
- Hassan, T. (2023). Sociodemographic relationships of motivations, satisfaction, and loyalty in religious tourism: A study of the pilgrimage to the city Mecca. 18(3). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10062575/>
- Tahani. (2023). Sociodemographic relationships of motivations, satisfaction, and loyalty in religious tourism: A study of the pilgrimage to the city Mecca. 18(3). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/369656398_Sociodemographic_relationships_of_motivations_satisfaction_and_loyalty_in_religious_tourism_A_study_of_the_pilgrimage_to_the_city_Mecca