

دور سلاسل التوريد الأخضر في تحسين جودة الخدمات الفندقية: دراسة ميدانية في فنادق العاصمة صنعاء

الاستلام : 1/نوفمبر/ 2023
التحكيم : 22/نوفمبر/ 2023
القبول : 12/ديسمبر/ 2023

Jamal Nasser Ali Al-Kamim¹
Nada Gamil Ahmed Al-Saidi^(*,2)

جمال ناصر علي الكميم¹
ندى جميل أحمد الصايدي^(*,2)

© 2023 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2023 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، صنعاء. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹Assistant Professor of Business Administration-Hodeida University, Yemen

²MA Scholar in Business Administration, University of Science and Technology, Sana'a, Yemen

¹ أستاذ إدارة الأعمال المساعد، جامعة الجديد، اليمن

² باحثة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن

*عنوان المراسلة : nadagam021@gmail.com

دور سلاسل التوريد الأخضر في تحسين جودة الخدمات الفندقية: دراسة ميدانية في فنادق العاصمة صنعاء

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور سلاسل التوريد الأخضر في تحسين جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء، بالإضافة إلى ذلك هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور المعدل لحجم الفندق على العلاقة بين سلاسل التوريد الأخضر، وجودة الخدمة الفندقية، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة أداة لجمع البيانات، وقد تم تحديد مجتمع الدراسة بـ (1214) من المديرين والعاملين بفنادق العاصمة، وتم تحديد عينة الدراسة بـ (313) مفردة موزعة على عينة عشوائية بسيطة، واعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على منهجية النمذجة بالمعادلات البنائية للمربعات الصغرى الجزئية، باستخدام برامج (Smart PLS) لتحليل البيانات في سياق نمذجة المعادلات الهيكلية، وبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها: أن هناك دورا ذا دلالة إحصائية لسلاسل التوريد الأخضر في تحسين جودة الخدمات الفندقية في العاصمة صنعاء، وبينت الدراسة أن حجم الفندق يعدل العلاقة بين إدارة سلاسل التوريد الأخضر وجودة الخدمات الفندقية.

الكلمات المفتاحية: سلاسل التوريد الأخضر، جودة الخدمات الفندقية، حجم الفندق.

Role of the Green Supply Chain on Improving the Quality of Hotels Services: A Field Study in the Hotels of the Capital City of Sana'a

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of green supply chains on the enhancement of hotel service quality within the hotels of the capital city of Sana'a. Furthermore, the research sought to examine the adjusted role of hotel size in influencing the relationship between green supply chain management and the quality of hotel services. To accomplish these objectives, a descriptive-analytical approach was employed. The data was collected by a questionnaire. A total sample of 313 individuals was selected randomly from a population of (1214). The data analysis was conducted using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) technique with the Smart PLS software, as well as the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The findings of the study revealed a statistically significant role played by green supply chains in improving the quality of hotel services in Sana'a. Additionally, the study underscored that the size of the hotel moderates the relationship between the management of green supply chains and the quality of hotel services.

Keywords: green supply chain management, quality of hotel services, hotel size.

المقدمة:

يُعدُّ القطاع الفندقى من أهم ركائز بناء الاقتصاد؛ لما له من عوائد على الدول؛ فيمكن استغلال السياحة في توظيف الأيدي العاملة، وإنقاذ الشباب من شرك البطالة؛ فتعد السياحة مصدرا للعمالات الأجنبية وموردا رئيسا للموازنة في ميزان المدفوعات؛ إذ تمثل الإيرادات السياحية جزءا أساسيا من الدخل الوطنى للدولة العصرية (Sahin & Balta, 2007).

وتُعدُّ جودة الخدمات الفندقية أحد المعايير الرئيسية التي يستخدمها النزلاء لتقييم مستوى الفنادق، حيث تؤدي دورا بارزا في رضا النزلاء عن إقامتهم، كما تُعدُّ جودة الخدمات من العناصر الفعالة في المنظمات التي تحقق التميز التنافسي في السوق، فيزداد ولاء النزلاء من خلال تقديم الخدمات ذات الجودة العالية.

ومن زاوية أخرى تُعدُّ سلاسل التوريد الأخضر عاملا أساسيا في استدامة السياحة التي تظهر على مستوى البنية التحتية ذات الصلة بالفنادق، حيث تم اعتماد التخفيف من تكاليف الطاقة، وتحسين بيئة المعيشة، ونوعية المبنى، واستخدام المواد الجديدة الصديقة للبيئة، ومعدات الفنادق الأقل استهلاكاً للطاقة، والمصابيح المتوهجة، والتقليل من استخدام منتجات التعبئة والتغليف (شكروب، 2018).

ويزداد الاهتمام بسلاسل التوريد الأخضر مع التدهور المتصاعد للبيئة الطبيعية، كما تُعدُّ المشاكل البيئية من التحديات التي تواجه السياحة؛ لذا نجد اهتمام المنظمات في العقود الماضية متجها نحو المقاييس الخضراء الداخلية كمرقبة التلوث، والاعتبارات البيئية المؤثرة على أنشطة الإنتاج، في حين نالت الممارسات الخارجية، مثل: الشراء الأخضر، والنقل الأخضر والتخزين الأخضر، والتصنيع والتعبئة الخضراء، وتكنولوجيا المعلومات الخضراء اهتماما أوسع من قبل المنظمات، لاسيما بعد إدراكها أن الأزمة البيئية في المنظمات الأخرى من الممكن أن تلحق الضرر بها من خلال التوقفات في سلاسل التوريد.

يُعدُّ القطاع الفندقى من أكثر القطاعات إهدارا للماء والطاقة؛ حيث ينتج أكبر قدر من النفايات الصلبة والسائلة، ويعود ذلك إلى كثرة عدد النزلاء والخدمات التي تقدمها المنظمات الفندقية، مثل: غسل الأواني، والملابس، واستخدام الماء في ري الساحات، وتحضير الطعام، وغيرها، بالإضافة إلى إنتاج النفايات الصلبة التي تأتي من مخلفات الطعام المصنعة من الورق والبلاستيك.

وتُعدُّ سلاسل التوريد الأخضر مدخلا حديثا ومهما في تحسين صورة المنظمات الفندقية وزيادة رضا النزلاء، وتعد تطبيقها محورا فعلا يعكس اهتمام المجتمع بالحفاظ على الموارد الطبيعية والحفاظ على حق الأجيال القادمة، وتشمل ممارسات سلاسل التوريد الأخضر استخدام المواد والمنتجات ذات الصفات البيئية المحسنة، وشراء المواد من مصادر مستدامة؛ مثل شراء المواد من المحميات، أو إعادة تدوير المواد قدر الإمكان، وتقليل استخدام المواد البلاستيكية والأكياس الضارة بالبيئة (Hejazi et al., 2023).

ولذلك يتعين على إدارة الفنادق اتخاذ الإجراءات والسياسات الملائمة للحفاظ على البيئة المحيطة، وذلك من خلال الحد من استخدام المواد الضارة، والتخلص الصحيح من النفايات، كما يجب تدريب وتوعية الموظفين بتطبيق أفضل الممارسات في تقليل الأثر البيئي، وهذا بدوره يفرض التوجه نحو تفعيل هذه الاتجاهات الحديثة على الفنادق في الاهتمام بجودة الخدمات الفندقية، لاسيما في ظل اتساع المنظمات الفندقية، وتزايد عدد الفنادق في اليمن، ومن ثم يتحتم على هذا القطاع الفندقى الاهتمام بجودة الخدمات الفندقية من خلال ممارسة سلاسل التوريد الأخضر لمواكبة التغيرات البيئية، وبالتالي، فإن سلاسل التوريد الأخضر يمكن أن تساعد في تحسين الفنادق في صنعاء وتحسين صورتها العامة، وجذب المزيد من النزلاء المهتمين بالاستدامة؛ لذا تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على دور سلاسل التوريد الأخضر في تحسين جودة الخدمات الفندقية في العاصمة صنعاء.

الإطار النظري:

جودة الخدمات الفندقية:

مفهوم جودة الخدمات الفندقية:

يعرف كل من فضيلة والمحمودي (2022) جودة الخدمات الفندقية بأنها: المميزات الكلية للخدمة المقدمة للنزلاء، ومدى ملاءمتها لتوقعاتهم، حيث تعد أداة فاعلة لتحقيق التطور والتحسين المستمر لجميع أوجه العمليات الفندقية للاحتفاظ بالنزلاء الحاليين، وكسب النزلاء المرتقبين، والسيطرة على دائرة المنافسة. وقد عرفتها لجنادي (2022) بأنها: عملية مزج الموارد المادية، وغير المادية، وتمويلها في صورة مخرجات ممثلة في جملة من الخدمات التي يقدمها الفندق.

وعرفها كل من البعة وغيدو (2022، 23) بأنها: "أي فعل أو إنجاز مقدم من الفندق إلى النزلاء، ويحيث يكون غير ملموس، ولا ينتج عنه تملك أي شيء ما، وإنتاجه قد يكون أو لا يكون متصلاً بشيء مادي".

أما حمدوني وآخرون (2021، 419) فقد عرفها بأنها: "جوهر استقطاب النزلاء، والذي تتطلب مقومات متمثلة في تحسين الجودة والإتقان في تقديم الخدمة، لاسيما في ظل الإدراك الجيد وتعدد رغبات النزلاء".

ويمكننا من خلال التعريفات السابقة تعريفها بأنها: مجموعة المعايير والمبادئ التي تحدد مستوى الخدمات التي يوفرها الفندق من حيث التسهيلات المادية، وغير المادية، والرد على الاستفسارات، والتعامل اللبق مع النزلاء، وتدريب مقدمي الخدمة على استخدام وسائل الحماية، لتفوق توقعات النزلاء مع احتياجاتهم الفعلية في فنادق العاصمة.

أبعاد جودة الخدمات الفندقية:

لم يكن هناك اتفاق بين الكثير من المؤلفين، والباحثين حول أبعاد جودة الخدمة بشكل دقيق، وقد تمكن Berry et al. من تخصيص خمسة أبعاد لجودة الخدمات الفندقية، وهي: (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف)، ويمكن توضيحها على النحو الآتي (رمضاني، 2023):

1. الملموسية: وتشمل كافة المستلزمات المادية والتجهيزات التي يمكن الاستدلال عليها من خلال عدد مظاهر كالمظهر الخارجي للفندق، والموقع، والتصميم الداخلي.
2. الاعتمادية: وهي تعبر عن قدره مقدم الخدمة على تقديم الخدمة بدرجة عالية من الدقة.
3. الاستجابة: وتعني مدى السرعة في تقديم الخدمات، والتأهب الدائم للعاملين في التعاون مع النزلاء، والرد الفوري على استفساراتهم؛ ليسهل الوصول إلى الخدمة في المكان والوقت المناسبين.
4. الأمان: وهو مجموعة السياسات التي ترضها إدارة الفندق والتي يتم اتخاذها لضمان وسلامة النزلاء، ويتضمن ذلك توفير نظام المراقبة في ممرات الفندق، والأماكن العامة، ومواقف السيارات، بالإضافة إلى حماية الغرف من السرقة عن طريق استخدام أبواب آمنة، وغيرها؛ مما يمنع حدوث أي مخاطر قد يتعرض لها النزلاء.
5. التعاطف: وهو درجة الرعاية بالنزلاء، وقدره مقدم الخدمة على فهم حاجاتهم المختلفة وحصرها، ومحاولة رضاهم من خلال مجاملتهم، وملاظمتهم بأسلوب مهذب.

وقد أوضح Kotler أن لجودة الخدمات الفندقية عشرة أبعاد، وهي (وريده وآخرون، 2021):

1. الاعتمادية: ويعكس هذا البعد مستوى خدمات المنظمات الفندقية عموماً، ويحدد النزلاء إدراكهم للجودة وفق ما وعدت به المنظمات الفندقية في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية؛ إذ يتطلب أداء الخدمات وتقديمها بصورة صحيحة منذ البداية حين يتم الحصول عليها.

2. الملموسية: وتشكل الملموسات كفاءة المستلزمات المادية والتجهيزات ذات العلاقة المباشر مع النزلاء، كالزلي الرسمي للعاملين، وأجهزة الخدمات التشغيلية من مكائن ومصاعد، بالإضافة إلى الأثاث داخل الغرف من تلفاز، وثلاجة وسخان، وجهاز التلفزيون، والمكيف، ومقاعد مريحة، ومقاعد، وغيرها. وينبغي أن تكون الملموسات في الخدمة أعلى من توقعات النزلاء.
3. المصدقية: وتعني الثقة المتبادلة والصدق في الأداء، وهي تعكس قدرة المنظمات الفندقية على تقديم الخدمات بعناية فائقة بدون أي ضرر للنزلاء، سواء أكانت مادية أم معنوية، ويتم ذلك عندما يفي الفندق بتعهداته في تنفيذ الخدمات المعلنة وبحسب ما تم الترويج لها.
4. فهم ومعرفة النزلاء: ويتم ذلك من خلال البحوث والاستبانات والمقابلات التي تجريها إدارة الفندق مع النزلاء؛ لغرض التعرف على مزايا الخدمة التي يرغبون فيها، مما يحقق رضاهم عنها، كما يتطلب أيضا إشعار النزلاء بمدى اهتمام الإدارة والعاملين بإرضائهم وإسعادهم.
5. الأمان: وذلك خلال توفير أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بالخدمة حفاظا على أرواح النزلاء وممتلكاتهم، فلا يمكن أن يقيم أي شخص في فندق لا أمان فيه، كأن ترتفع فيه حوادث السرقة، أو الحرائق، أو التعدي إلى غيره ذلك من المظاهر السلبية.
6. المعرفة: من خلال المهارات والقدرات والمعارف التي تمكن مقدمي الخدمة من أداء مهامهم بشكل دقيق.
7. التعاطف: من خلال كسب رضا النزلاء وملاظمتهم بأسلوب مهذب، حيث ينبغي على مقدمي الخدمة القدرة على الحديث بأسلوب محترم مع النزلاء.
8. الكفاءة والمؤهلات: وتعني مدى كفاءة ومؤهلات مقدمي الخدمة، وتتمثل في حصولهم على شهادة علمية وخبرة في المجال الفندقية، حيث تجعل تعاملهم مع النزلاء بشكل أكثر تفهما لاحتياجاتهم، وتحقيق رغباتهم.
9. الاستجابة: وتركز على قدرة ورغبة العاملين في تقديم الخدمة بصورة فورية وفقا لرغبة النزلاء، والتفاعل بسرعة مع المشاكل غير المتوقعة وحلها بصورة جيدة وفقا لتصورهم، وتظهر هذه السمة بالنسبة للفندق كمورد للخدمة من خلال توفير الخدمة وأدائها بالسرعة المتوقعة، أو أكثر مما يتوقعه النزلاء.
10. الاتصالات: وتعتمد خدمات الفنادق بصورة عامة على الاتصال المباشر مع النزلاء، وذلك من خلال العلاقة المباشرة بين مقدم الخدمة والنزلاء التي يجب أن تتصف بالإيجابية والتفاعل فيما بينهم.

سلاسل التوريد الأخضر:

مفهوم سلاسل التوريد الأخضر:

عرف كل من Novitasari و Agustia (2021) سلاسل التوريد الأخضر بأنها: سلاسل توريد تهدف إلى تقليص النفايات، وتحسين جودة النظام البيئي، والكفاءة البيئية، وعملية إعادة تدوير المواد، ويرى Agustia و Novitasari (2021، 393) بأنها: "تهدف إلى تقليل النفايات، وتحسين جودة النظام البيئي، والكفاءة البيئية، وعملية إعادة تدوير المواد في ممارسة سلاسل التوريد الأخضر، وذلك من خلال تبني تدابير تقنية وتركيب معدات جديدة وتوفير التدريب للموردين؛ وذلك بهدف رفع مستوى الموظفين لتحقيق أرباح كبيرة من خلال الاهتمام بالكفاءة البيئية"، كما عرفها الرشيدى (2019) بأنها: فلسفة تنظيمية توفر ميزة تنافسية للمنظمة، وتعد أداة تساعد على التمرکز من منظور استراتيجي قائم على حسن استخدام الموارد، وتشكيل سلاسل التوريد، بحيث تكون سلاسل متكاملة بيئيا، وأيضا تخفيض التكاليف، وتحسين الخدمة استجابة لضغوط أصحاب المصالح.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريفها بأنها: عملية تطبيق مفهوم الاستدامة البيئية في جميع مراحل سلاسل التوريد، بما في ذلك المواد الخام، والنقل، والتخزين، والتصنيع والتعبئة الخضراء، وتكنولوجيا المعلومات الخضراء، ويتم تحسين عملية التصنيع من خلال تقليل استهلاك المواد الطبيعية، وانبعاثات الكربون.

أبعاد سلاسل التوريد الأخضر:

وقد تم اختيار هذه الأبعاد بناء على أهميتها في تحقيق جودة الخدمات الفندقية، بحيث يتعين على المنظمات الاستمرارية، وتلبية احتياجات وتوقعات النزلاء، ولكن بشكل يحفظ حاجات الأجيال القادمة؛ ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على الأبعاد الأكثر ملائمة مع البيئة المحيطة في العاصمة صنعاء، وهي كالاتي.

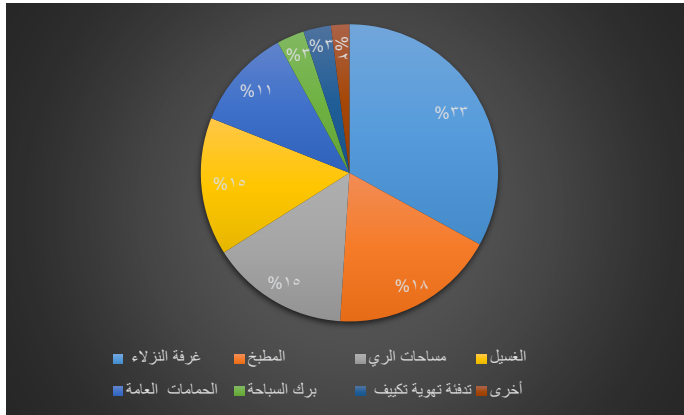
1. الشراء الأخضر: وهو مسؤولية الفندق في شراء المواد الأولية التي تتكون من مواد مستدامة تراعي المعايير البيئية؛ بهدف تقليل استخدام المواد التي تُضر بصحة الإنسان، وتشمل: أدوات التنظيف العضوية، والأدوات القابلة لإعادة التدوير، كالأكواب الزجاجية، والصحون، وغيرها، والسخانات الصديقة للبيئة، والمواد المكتبية، والأثاث، وغيرها من المواد التي يتم استخدامها.
2. النقل الأخضر: وهو استخدام الفنادق لأنظمة النقل البيئية التي تلبى احتياجات النزلاء بطريقة آمنة، وذلك من خلال استخدام وسائل نقل صديقة للبيئة، كاستخدام خدمات تأجير الدراجات الهوائية، وتطبيق خيارات النقل الجماعي للتخفيف من الانبعاثات الضارة بصحة الإنسان والبيئة.
3. التخزين الأخضر: وهو وظيفة تكاملية للشراء، يتم من خلالها الحفاظ على المواد بطريقة مستدامة وأمنة وفقا لاحتياجات الفنادق، ويشمل ذلك استخدام أنظمة الفحص اليومي للمواد سريعة التلف التي يتم تخزينها لفترة قصيرة جدا، وكذلك تخزين المواد في أماكن بعيدة عن الضوء بهدف ضمان تخزين المنتجات بطريقة مستدامة تسهم في الحفاظ على خصائصها.
4. التصنيع والتعبئة الخضراء: وهو تطبيق الفندق للمعايير البيئية في عملية التصنيع والتعبئة والتدوير لكافة المواد التي يحتاجها ويستخدمها بدلا من استخدام الأوراق البلاستيكية والأكياس، وذلك باستخدام المنتجات المصنوعة من مواد قابلة لإعادة التدوير؛ وتطبيق فكرة استخدام صناديق ملونة لتقليل التكاليف المرتبطة بالتخلص من النفايات، وضمان إنتاج منتجات صديقة للبيئة.
5. تكنولوجيا المعلومات الخضراء: وهي تطبيق الفنادق للنظم والتقنيات البيئية الخضراء التي تحافظ على صحة الإنسان من خلال برامج التحكم الذكية الموفرة للطاقة والماء، بالإضافة إلى المواد التي تستخدم لتشغيل إغلاق الأجهزة الالكترونية المختلفة في الفنادق؛ ويختلف ذلك بحسب حجم؛ وفئة؛ ودرجة الفندق.

ممارسات سلاسل التوريد الأخضر في القطاع الفندقي:

يهدف مفهوم سلاسل التوريد الأخضر إلى استخدام الموارد الطبيعية بطريقة تحفظ حق الأجيال القادمة، ويمكن توضيح أهم ممارسات سلاسل التوريد الأخضر في القطاع الفندقي من خلال الآتي (حموش وسيفوني، 2022):

أولا: إدارة مصادر المياه:

تعد الفنادق من المنظمات التي تستهلك كمية هائلة من المياه في مختلف الأنشطة، مثل: (الاستحمام، والغسيل، والتنظيف، والري، والسقي، والاستخدام في المطابخ)؛ حيث يتجاوز استهلاك الفنادق أحيانا احتياجات النزلاء، مما يتعين على إدارة الفنادق الترشيد والحفاظ على المياه، وتحقيق الاستدامة البيئية. والشكل (1) يوضح نسبة استهلاك المياه في مرافق الفندق بشكل عام.



شكل (1): نسبة استهلاك المياه في مرافق الفندق بشكل عام
المصدر: (حموش وسيفوني، 2022، 19).

ويمكن للفندق الأخضر أن يحقق (40%) للتخفيف من استهلاك المياه وذلك باتباع الممارسات الآتية:

1. استخدام المعدات الحديثة الموفرة للمياه.
2. الصيانة والإصلاحات المستمرة لتسريبات المياه.
3. استخدام المياه المعالجة، واستغلال مياه الأمطار بتوفير خزانات لجمعها واستخدامها في ري المساحات المستدامة.
4. حماية البيئة حول المساح، والحرص على استخدام الفلتر لتجنب تغيير مياهها لفترة أطول، وإعادة استخدام مياهها في الري.

ثانياً: إدارة المياه العادمة:

تنتج الفنادق كمية من المياه العادمة نتيجة الاستهلاك المرتفع؛ ولذلك يجب التخلص منها بطريقة مستدامة وذلك من خلال:

1. تجميع ومعالجة المياه وإعادة استخدامها في ري الحدائق وغيرها.
2. عزل المياه الرمادية، ومياه المغاسل، والاستحمام، والملابس عن المياه العادمة، وإعادة استخدامها في المراحيض.

ثالثاً: إدارة النفايات الصلبة:

تنتج الفنادق كمية هائلة من النفايات الصلبة من أغلفة العبوات البلاستيكية، وبقايا الطعام، ومواد التنظيف؛ لذلك يجب العمل على خفضها باعتماد الفندق على الممارسات المستدامة، وتحقيق (70%) في نفقات المخلفات الصلبة، وذلك عن طريق:

1. تجنب استعمال البلاستيك الذي لا يمكن إعادة استخدامه.
2. شراء المنتجات الغذائية ومواد التنظيف، ووضعها في حاويات كبيرة لتقليل كميات مواد التنظيف.
3. التقليل من استخدام الأوراق عن طريق استخدامها في وجه واحد.
4. تبني برنامج تبرع بالأثاث والأغذية وغيرها على سبيل المشاركة المجتمعية.
5. العمل على فصل وفرز النفايات من مصادرها، واستغلال المواد العضوية كسماد طبيعي.

رابعا: إدارة مصادر الطاقة :

تستخدم الفنادق كميات هائلة من الطاقة في عمليات التشغيل اليومي، والأنشطة الترفيهية، وتعد تكلفتها من أكبر النفقات التشغيلية، وهذا راجع إلى الارتفاع في أسعار الكهرباء والوقود، ومع ذلك فإن الفنادق البيئية قادرة على تحقيق (50 %) من انخفاض استهلاك الطاقة، وذلك من خلال الآتي:

1. مراعاة إغلاق أجهزة الإضاءة والتكييف عن الأماكن غير المشغولة.
2. استخدام مصابيح إضاءة عالية الكفاءة.
3. تركيب أجهزة إغلاق أبواب أوتوماتيكيا.
4. استخدام المنتجات المحلية لتوفير مصاريف النقل.

الدراسات السابقة:

تم إجراء مسح للعديد من الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة وأبعادها، ومن أهم الأبحاث والدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بدراسة متغيرات الدراسة ما يأتي:

دراسة الشمري وآخرون (2023): هدفت إلى التعرف على أثر ممارسة إدارة المعرفة في جودة الخدمات الفنادق في محافظتي كربلاء والنجف العراق، وقد أشارت النتائج إلى أن هناك تأثيرا معنويا لممارسة إدارة المعرفة في جودة الخدمات بأبعادها، وأشارت إلى مدى أهمية معرفة مفهوم جودة الخدمات؛ الأمر الذي يتطلب من المنظمات الفندقية أهمية الالتزام بممارسة إدارة المعرفة لتحقيق جودة الخدمات الفندقية.

دراسة منصور وحمدان (2023): هدفت إلى معرفة قياس أثر متطلبات التحول الرقمي في جودة الخدمات الفندقية بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) في قطاع غزة، فلسطين، وأظهرت النتائج أن الفنادق الفلسطينية بقطاع غزة لديها الخبرة والجودة في تقديم الخدمات الفندقية، سواء تعلق الأمر بخدمات الطعام، أو الإيواء، أو الخدمات اللوجستية.

دراسة مبارك ورشدي (2023): هدفت إلى التعرف على مستوى رضا النزلاء في الخدمات المقدمة لهم من قبل مراكز الخدمات "منظومة الشباك الواحد" في مصر، وذلك من خلال التعرف على آراء المستثمرين المضمونين لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، ومعرفة مدى تأثير أبعاد جودة الخدمات (الملموسية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والاعتمادية) على رضا النزلاء، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود اختلاف ملحوظ في آراء الأفراد المشاركين تجاه عملية تطوير وتحديث "منظومة الشباك الواحد" كجزء من محور "الاعتمادية"، وعلى الرغم من ميل الاستجابات نحو الموافقة، فإن تباين الآراء كان ملحوظا، ويمكن أن يعزى ذلك إلى عدم كفاية التدريب لمقدمي الخدمة. بالإضافة إلى ذلك كان هناك تشتت في آراء الأفراد المشاركين بشأن مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في مراكز خدمات المستثمرين.

دراسة Dzikriansyah et al. (2023): هدفت إلى معرفة دور ممارسات سلاسل التوريد الأخضر في الأداء البيئي للشركات الصغيرة والمتوسطة في إندونيسيا وأظهرت النتائج أن العوامل الداخلية، مثل: التوجه الاستراتيجي، وإدارة البيئة الداخلية لا تدفع الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى الاهتمام بسلسلة التوريد الخضراء، في حين أن العوامل الخارجية، مثل التنظيم الحكومي تؤدي دورا مهما في اعتماد سلاسل التوريد الأخضر.

دراسة Alreahi et al. (2023): هدفت إلى استكشاف التداخل بين سلاسل التوريد الأخضر في الفنادق، ودراسة العلاقة بين سلاسل التوريد الأخضر، وصناعة الفنادق، وأظهرت النتائج أنه يمكن لسلاسل التوريد الأخضر أن تحسن الأداء البيئي، والتشغيلي، والمالي، ورفع مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

مشكلة الدراسة:

أصبحت جودة الخدمات الفندقية تحتل أكثر أهمية مع بداية القرن الواحد والعشرين، فالنزلاء يفضلون تجربة فريدة ومميزه عند إقامتهم في الفنادق، وهذا يشمل جودة الخدمات التي يتلقونها، ويشهد القطاع الفندقي ازديادا ملحوظا في عدد الفنادق في العاصمة صنعاء، حيث تشير الأرقام من وزارة السياحة بأنه بحلول عام 2020م زادت عدد الفنادق إلى أكثر من ثلاثة آلاف فندق في العاصمة صنعاء، ومع ذلك لا يزال هناك ضعف في معايير جودة الخدمات الفندقية المقدمة لتلبية احتياجات النزلاء (المركز الوطني للمعلومات، د.ت).

وتواجه المنطقة العربية، بما فيها اليمن، تحديات سياسية، ولاسيما في أعقاب الربيع العربي، وكان لهذه التحديات تأثير سلبي على مجال السياحة في المنطقة؛ مما أثر سلبا على نشاطات القطاع السياحي، حيث تسجل المنظمات الفندقية قصورا واضحا في تقديم الخدمات الضرورية التي يحتاجها النزلاء، وأصبحت بعض الفنادق لا تتمتع بمستوى جودة الخدمات الفندقية المتعارف عليها في أساسيات الفنادق الحديثة.

ويقول Alzoubi و Jaaffar (2023) إن صناعة السياحة التي تشمل قطاع الفنادق، معرضة بشدة للآزمات، وقد أضح ذلك من جائحة كوفيد19- الأخيرة. ويشير Mitev و Irimias (2023) إلى أن الآثار السلبية المصاحبة لتطور القطاع السياحي على البيئة أسهمت بما يقرب من (40%) من انبعاثات الكربون، والفندقة جزء لا يتجزأ من صناعة السياحة، فهي أحد العناصر الرئيسية في دعم نمو السياحة، ومن ناحية أخرى يشهد قطاع الفنادق تزايدا مستمرا في عدد الفنادق المنافسة للفنادق في العاصمة صنعاء؛ مما يتطلب البحث عن أساليب وآليات وطرق جديدة لتحسين النشاط السياحي.

ويتسبب القطاع الفندقي في آثار سلبية وتهديدات حقيقية للبيئة؛ نتيجة للممارسات التقليدية التي تمارسها الفنادق، من حيث كثرة الاستخدام للطاقة، كما أنها تستهلك أيضا المياه بطريقة غير مسؤولة، ومستويات تصل إلى (5%) من الاستهلاك العالمي للمياه، إضافة إلى كمية النفايات المختلفة التي تنتجها، وكذلك الكميات الكبيرة والمختلفة من المواد الغذائية التي تستهلكها (Migdadi, 2023).

وتعد سلاسل التوريد الأخضر الضمان الآمن لمواكبة معايير الجودة المتعارف عليها في السياسات والبروتوكولات في جميع الخدمات الفندقية، بحيث يتم استخدام أساليب بيئية تحسن تجربة النزلاء، وتوفر التدريب المناسب للموظفين لتحسين مهاراتهم في تقديم الخدمات؛ لتتماشى مع نهج الحفاظ على البيئة؛ إذ تعد سلاسل التوريد الأخضر من العوامل المهمة في تحسين جودة الخدمات الفندقية (Alreahi et al., 2023).

ويُعد حجم الفندق عاملا مهما في فهم العلاقة بين سلاسل التوريد الأخضر وتحسين جودة الخدمات الفندقية، حيث يُشير حجم الفندق إلى الموارد المتاحة في الفندق على سبيل المثال: الموارد المادية المتاحة من الأثاث، والديكور، ومعدات وأدوات المطبخ، ومستلزمات النظافة، وغيرها، وتتأثر سلاسل التوريد الأخضر بشكل مباشر بحجم الفندق، حيث كل ما زاد حجم الفندق زادت احتياجاته للموارد الطبيعية، والطاقة، والمياه، وغيرها وبالتالي فإن الحجم الكبير للفندق يفتح الباب أمام تحسين كفاءة استخدام الموارد، وتبني ممارسات سلاسل التوريد الأخضر، ومن ناحية أخرى يمكن أن يؤثر حجم الفندق على جودة الخدمات المقدمة، بحيث يوفر إمكانية تقديم خدمات متنوعة ومميزه للنزلاء.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور سلاسل التوريد الأخضر في تحسين جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء من خلال الدور المعدل لحجم الفندق في هذه العلاقة. وسعيا من الباحثين في سد تلك الفجوة جاء السؤال الرئيس لهذه الدراسة وهو:

ما دور سلاسل التوريد الأخضر بأبعادها في تحسين جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء من خلال الدور المعدل لحجم الفندق؟ ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

- السؤال الأول: ما مدى ممارسة سلاسل التوريد الأخضر بأبعادها المختلفة في فنادق العاصمة صنعاء؟
- السؤال الثاني: ما مستوى تحقق جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء؟
- السؤال الثالث: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدور سلاسل التوريد الأخضر في تحسين جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء؟
- السؤال الرابع: ما الدور المعدل لحجم الفندق على العلاقة بين سلاسل التوريد الأخضر في تحسين جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء؟

أهداف الدراسة

تضمنت الدراسة الأهداف الرئيسية الآتية:

- الهدف الأول: معرفة مستوى ممارسة سلاسل التوريد الأخضر بأبعادها المختلفة في فنادق العاصمة صنعاء.
- الهدف الثاني: معرفة مستوى تحقيق جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء.
- الهدف الثالث: تحديد دور سلاسل التوريد الأخضر في جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء.
- الهدف الرابع: معرفة الأثر المعدل لحجم الفندق على العلاقة بين إدارة سلاسل التوريد الأخضر، وجودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء.

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية:

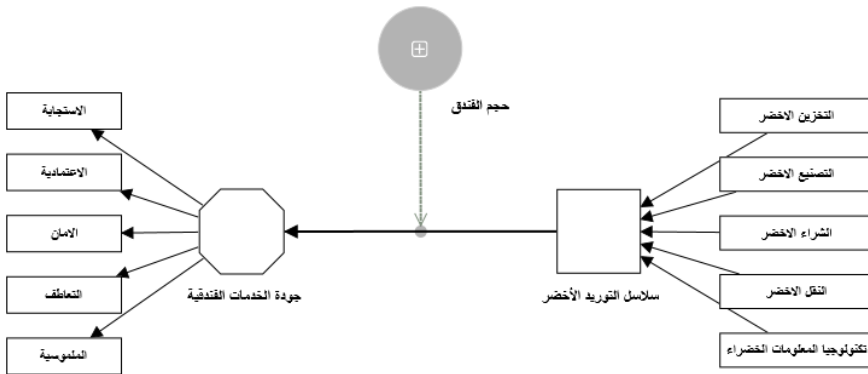
1. سعت الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية بين الدراسات العربية التي لم تتناول هذا الموضوع.
2. متابعة الدراسات الحديثة في مجال سلاسل التوريد الأخضر التي تنتجها إلى دراسة تحويل الممارسات التقليدية إلى ممارسات حديثة.
3. تساهم هذه الدراسة في إضافة أساسية للمكتبة اليمنية لرفع مستوى الوعي بأهمية جودة الخدمات الفندقية، وسلاسل التوريد الأخضر.
4. توسيع نطاق الأدبيات حول جودة الخدمات الفندقية حيث أضافت الدراسة بعداً جديداً إلى الأدبيات حول جودة الخدمات الفندقية، وهو العلاقة بين سلاسل التوريد الخضراء وجودة الخدمات الفندقية.
5. تعزيز فهم العلاقة بين سلاسل التوريد الخضراء وجودة الخدمات الفندقية فقد أوضحت الدراسة أن العلاقة بين سلاسل التوريد الخضراء وجودة الخدمات الفندقية هي علاقة إيجابية، حيث إن الفنادق الكبيرة التي تلتزم بممارسات الاستدامة البيئية، مثل سلاسل التوريد الخضراء، تكون أكثر عرضة للاستثمار في جودة الخدمات الفندقية، وهذه بدورها تؤدي إلى تحسين رضا العملاء والاحتفاظ بهم.
6. تقديم إطار نظري لدراسة العلاقة بين سلاسل التوريد الخضراء وجودة الخدمات الفندقية: حيث قدمت الدراسة إطاراً نظرياً لدراسة العلاقة بين سلاسل التوريد الخضراء وجودة الخدمات الفندقية، وهو يستند إلى نظريات الموارد والقدرات، والمواءمة، والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

ثانياً: الأهمية العملية:

1. تقديم تأصيل عملي يتم من خلاله الخروج بنتائج وتوصيات تساعد متخذي القرار في الاستفادة من البحث.
2. جذب انتباه وزارة السياحة لأهمية تبني موضوعات تعالج القضايا البيئية المعاصرة المتمثلة في دور سلاسل التوريد الأخضر، من خلال إدخال هذا المفهوم في المجال العملي.
3. تسهم نتائج هذه الدراسة في المساعدة في تحسين إدارة الفنادق وتعزيز رضا النزلاء؛ مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين جودة الخدمات الفندقية.
4. إن دراسة سلاسل التوريد الأخضر تمثل إضافة عملية قيمة وجديرة بالاهتمام، لاسيما عند تناول قطاع الفنادق الذي يمكن القول إنه العصب المحرك لتطوير وتنمية النشاط السياحي.
5. إثارة انتباه المديرين في الفنادق بالقضايا البيئية، وتشجيعهم على تحسين جودة الخدمات الفندقية من خلال سلاسل التوريد الأخضر.

النموذج المعرفي للدراسة:

بناء على ما توصلت إليه الدراسات السابقة، واستناداً إلى التأصيل العلمي لمتغيرات وأبعاد الدراسة (Chan et al., 2012; Klassen, 2000; Lai et al., 2012)، فقد تم بناء النموذج المعرفي كما هو موضح في الشكل (2).



شكل (2): النموذج المعرفي للدراسة

فرضيات الدراسة:

تضمنت الدراسة الفرضيات الآتية:

H1: الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلاسل التوريد الأخضر في تحقيق جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء.

H2: الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد دور معدل لحجم الفندق على العلاقة بين إدارة سلاسل التوريد الأخضر وجوده الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

لحل مشكلة الدراسة، وتحقيق أهدافها، فقد اعتمد الباحثان على استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، فمن خلاله استطاع الباحثان قياس الترابط بين المتغيرين، وقد تم ذلك على مرحلتين على النحو الآتي:

المرحلة الأولى: وهي التخطيط والتصميم، فمن خلالها تم تحديد الهدف الرئيس للدراسة، وتحديد المتغيرات، وعينة الدراسة، وكيفية جمع البيانات.

المرحلة الثانية: جمع وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية؛ معرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

شمل مجتمع الدراسة الفنادق بالعاصمة صنعاء وفقاً لبيانات لوزارة السياحة (2022)، وعددها (313) فندقاً، وعدد العاملين (1214) عاملاً، وتم استخدام عينة عشوائية بسيطة وفقاً لـ Krejcie وMorgan (1970).

التحليل الإحصائي:

استخدمت الدراسة نموذج المعادلة البنائية باستخدام المربعات الجزئية الصغرى؛ لأن الدراسة استكشافية، وتحتوي على نموذج معقد يتكون من ثلاثة متغيرات: (متغير مستقل، متغير تابع، ومتغير معدل)، واستخدمت الدراسة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 28)، وبرنامج نموذج المعادلة البنائية باستخدام المربعات الجزئية الصغرى (SmartPLS 4).

تم تقييم النموذج القياسي للدراسة من خلال: قياس التشبع الخارجي، والثبات المركب، وألفا كرونباخ للاتساق الداخلي، ومتوسط التباين المفسر لصدق التقارب، ومعامل تضخم التباين، والأوزان الخارجية للأبعاد في المتغير المستقل. ثم بعد ذلك تم تقييم النموذج البنائي من خلال معامل التحديد لقياس القوة التفسيرية للنموذج، وكذلك من خلال قياس الدقة التنبؤية للنموذج. وبعد أن تم التحقق من صلاحية النموذج القياسي والنموذج البنائي، تم استخدام البوتسترايبينغ لاختبار الفرضيات.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: التحليل الوصفي للمتغيرات الكلية للدراسة:

جدول (1): الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

م	المتغير/البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة اللفظية
1.	الشراء الأخضر	3.35	0.89	66.9%	متوسط
2.	النقل الأخضر	2.69	1.01	53.8%	متوسط
3.	التخزين الأخضر	3.47	0.98	69.4%	مرتفع
4.	التصنيع والتعبئة الخضراء	2.95	0.86	59.0%	متوسط
5.	تكنولوجيا المعلومات الخضراء	3.31	0.93	66.2%	متوسط
6.	سلاسل التوريد الأخضر	3.15	0.75	63.1%	متوسط
7.	اللموسية	3.93	0.70	78.6%	مرتفع
8.	الاعتمادية	3.87	0.75	77.4%	مرتفع
9.	الاستجابة	3.84	0.81	76.9%	مرتفع
10.	التعاطف	3.71	0.89	74.2%	مرتفع
11.	الأمان	3.98	0.75	79.6%	مرتفع
12.	جودة الخدمات الفندقية	3.87	0.67	77.3%	مرتفع

يتضح من الجدول (1)، أن بُعد "التخزين الأخضر" جاء بالترتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط 3.47 وانحراف معياري 0.98، بينما جاء بُعد "النقل الأخضر" بالترتبة الأدنى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط 2.69 وانحراف معياري 1.01، وجاء المتوسط الكلي للمتغير "سلاسل التوريد الأخضر" يساوي 3.15 وانحرافه المعياري 0.75.

وقد جاء بُعد "الأمان" بالترتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط 3.98 وانحراف معياري 0.75، بينما جاء بُعد "التعاطف" بالترتبة الأدنى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط 3.71 وانحراف معياري 0.89، وجاء المتوسط الكلي للمتغير "جودة الخدمات الفندقية" يساوي 3.87 وانحرافه المعياري 0.67.

ومن خلال مقارنة هذه النتيجة بالدراسات السابقة فقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة العورتاني (2023) بشكل مقبول مع الشركات التجارية الأردنية كذلك اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة السيد (2018)، التي أوضحت أن مستوى ممارسة سلاسل التوريد الأخضر في شركات الأسمنت المصرية، وكان متوسطا حيث بلغ (3.182)، وانحراف معياري (0.48). واختلفت الدراسة مع دراسة عبدالحفيظ (2023) التي أوضحت أن مستوى ممارسة سلاسل التوريد الأخضر كان مرتفعا في شركات الأدوية المصرية، حيث بلغ متوسطها (3.889)، وانحراف معياري يساوي (1.162).

ومن ناحية أخرى، فقد تحقق الهدف الرئيس الرابع للدراسة: "معرفة مستوى تحقيق جودة الخدمات الفندقية في العاصمة صنعاء". فقد توصلت النتائج إلى أن تطبيق جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء، كان مرتفعا، وبمتوسط (0.87) واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الصالح (2023) التي بينت أن مستوى تحسن جودة الخدمات المقدمة في المنشآت الفندقية كان بمستوى جيد في سوريا، كما اتفقت مع دراسة Hassang و Mourhij (2020) التي بينت أن الانحراف المعياري لجودة الخدمات الفندقية (0.67)، وهناك اختلاف طفيف في المتوسط (3.67). واختلفت مع دراسة حمدوني وآخرون (2021) التي بينت أن متوسط جودة الخدمات الفندقية (4.12) وانحراف معياري (0.52).

تقييم النموذج القياسي:

جدول (2): تقييم النموذج القياسي للدراسة

متوسط التباين المفسر	الثبات المركب	الفا كرونباخ	التشعب	جودة الخدمات الفندقية (انعكاسي)
			0.839	الأمان
			0.884	الاستجابة
0.736	0.933	0.910	0.862	الاعتمادية
			0.908	التعاطف
			0.792	الملموسية
				سلاسل التوريد الأخضر (تكويني)
	معامل تضخم التباين	الوزن الخارجي		التخزين الأخضر
	0.865	2.522	0.356	التصنيع والتعبئة الخضراء
	0.813	2.342	0.286	الشراء الأخضر
	0.925	2.420	0.632	النقل الأخضر
	0.585	2.091	-0.209	تكنولوجيا المعلومات الخضراء
	0.508	1.329	-0.006	

من الجدول (2) يتضح أن مؤشرات الدرجة الثانية لجودة الخدمات الفندقية جاءت تشعباتها أكبر من 0.707؛ مما يدل على ثبات عالٍ في الأبعاد، وجاءت قيمة ألفا كرونباخ والثبات المركب أكبر من 0.700 وهذا يشير إلى موثوقية في الأبعاد وارتباطها ببعضها البعض، وقياسها للمتغير الكلي بشكل دقيق وجاء متوسط التباين المفسر أكبر من 0.500 وهذا يشير إلى وجود صدق تقارب بين الأبعاد وبين المتغير الكلي حيث يفسر المتغير الكلي ما نسبته 73.6% من التباين في الأبعاد وجاءت كل أبعاد المتغير المستقل تسهم في تكوين المتغير، حيث جاءت الأوزان أكبر من 0.10، باستثناء تكنولوجيا المعلومات الخضراء، ولكن بالنظر إلى التشعب الخارجي له فقد جاء أكبر من 0.5، وبالتالي يمكن القول إن هناك صدق تقارب بين المتغير وبين أبعاده، حيث جاءت قيم معامل تضخم التباين أقل من 3، وهذا يشير إلى عدم وجود ارتباط عالٍ جدا بين الأبعاد.

تقييم النموذج البنائي:

جدول (3): تقييم النموذج البنائي للدراسة

معامل التحديد R^2	الدقة التنبؤية Q^2
0,401	0,599

من الجدول (3) يتضح أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوي 0,401، وهي قيمة متوسطة تعني أن سلاسل التوريد الأخضر تفسر ما نسبته 40.1% من التباين في جودة الخدمات الفندقية، وهذا يعني أن النموذج ذو قوة تفسيرية متوسطة، بينما أظهرت النتائج أن قيمة الدقة التنبؤية Q^2 جاءت أكبر من 0,500، وهي قيمة تقيس الدقة التنبؤية للمتغير المستقل في تفسير تباين المتغير التابع عند تطبيقها على عينات جديدة وهذا يشير إلى أن النموذج لديه دقة تنبؤية عالية.

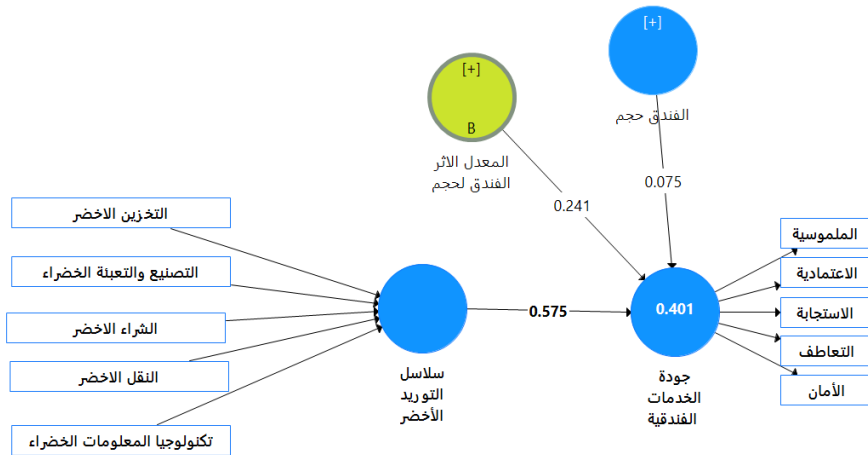
اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

تنص الفرضية الرئيسة الأولى على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلاسل التوريد الأخضر في تحقيق جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء. والجدول (4) يوضح المسار للفرضية.

جدول (4): اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

المسار	بيتا	الانحراف ت	الدلالة
سلاسل التوريد الأخضر ← جودة الخدمات الفندقية	0.575	0.050	0.000



شكل (3): النموذج الإحصائي للدراسة

من الجدول (4) والشكل (3) يتضح وجود دليل إحصائي كاف لقبول الفرضية الرئيسة، حيث جاءت قيمة بيتا (0.575)، وجاءت قيمة ت (11.537) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05، وبالتالي وجود أثر دال إحصائياً لسلاسل التوريد الأخضر في جودة الخدمات الفندقية؛ حيث أنه عند زيادة ممارسة سلاسل التوريد الأخضر بنسبة 100% يزيد مستوى جودة الخدمات الفندقية بنسبة 57.5%، وبالتالي تقبل الفرضية الرئيسة الأولى، وهذا يعزز ما ذكرته نظرية التنمية المستدامة (Hanna et al., 2019)، فوفقاً لهذه النظرية، تعد ممارسات التوريد الأخضر جزءاً من الجهود المستدامة للحفاظ على الموارد البيئية وتحقيق التوازن بين الاحتياجات الحالية والأجيال المستقبلية؛

من خلال تقديم خدمات فندقية باستخدام ممارسات مستدامة، يمكن تحسين جودة الخدمات وتلبية احتياجات النزلاء بشكل طويل الأجل؛ وهذا يعني أيضا أن الممارسات البيئية المستدامة يمكن أن تضيف قيمة إلى منتجات وخدمات المنظمة. وفي هذه الحالة يمكن ممارسات سلاسل التوريد الأخضر أن تزيد من جاذبية الفندق وتميزه عن المنافسين من خلال توفير بيئة نظيفة وصحية للنزلاء. واتفقت هذه النتيجة مع ما توصل إليه عبد الحفيظ (2023) في وجود دور لسلاسل التوريد الأخضر في جودة الخدمات في شركات الأدوية المصرية.

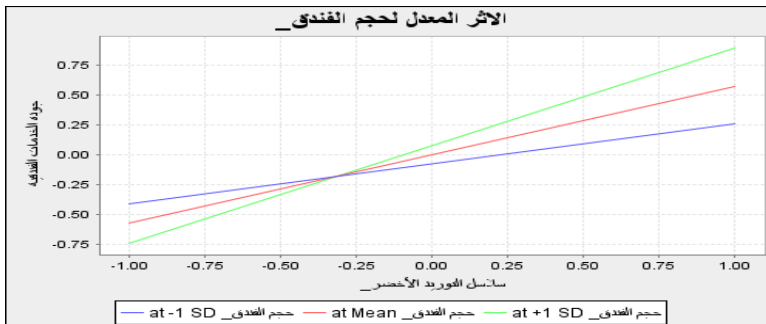
اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على أنه: يوجد دور معدل لحجم الفندق على العلاقة بين إدارة سلاسل التوريد الأخضر وجودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء. والجدول (5) يوضح المسار للفرضية.

جدول (5): اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

الدلالة	ت	الانحراف	بيتا	المسار
0.047	2.274	0.106	0.241	حجم الفندق × سلاسل التوريد الأخضر ← جودة الخدمات الفندقية

ويتضح من الجدول (5) وجود أثر معدل لحجم الفندق في العلاقة بين سلاسل التوريد الأخضر وجودة الخدمات الفندقية، حيث جاءت قيمة بيتا (0.241)، وجاءت قيمة ت (2.274) دالة إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من 0.05. وهذا يعني أن العلاقة بين سلاسل التوريد الأخضر وجودة الخدمات الفندقية تكون أعلى في الفنادق الكبيرة أكثر من الفنادق المتوسطة والفنادق الصغيرة، وبالتالي تقبل الفرضية الرئيسية الثانية. ويمكن تفسير ذلك بأن الفنادق الكبيرة تتمتع بإمكانيات مالية أكبر؛ مما يمكنها من الاستثمار في الموارد البشرية والتدريب، والتي تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الفندقية، إضافة إلى ذلك تتمتع الفنادق الكبيرة بتقديم مجموعة أوسع من الخدمات والمنتجات، مما يلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.



شكل (4): رسمه الأثر المعدل لحجم الفندق

يبين الشكل (4) الرسم البياني للأثر المعدل لحجم الفندق، حيث يشير الخط الأخضر إلى حجم الفنادق الكبيرة، والأحمر يشير إلى المتوسطة، والأزرق يشير إلى الصغيرة، ويلاحظ أنه كلما زاد حجم الفندق زادت العلاقة بين إدارة سلاسل التوريد الأخضر وجودة الخدمة الفندقية. وهذا يتفق مع ما ذكره كل من Lin (2019)، Wu (2013)، و Migdadi (2023) بأن حجم المنظمة هو عامل مهم في سلاسل التوريد الأخضر، وأن حجم الفندق يؤثر على سلاسل التوريد الأخضر وذلك من خلال استهلاكه المتزايد للمواد الطبيعية.

الاستنتاجات:

وفي ضوء نتائج الدراسة، يمكن استنتاج الآتي:

1. يوجد دور فعال لسلاسل التوريد الأخضر في جودة الخدمات الفندقية في الفنادق محل الدراسة، حيث يمكن لإدارة الفنادق تحسين جودة الخدمات الفندقية من خلال الاهتمام بسلاسل التوريد الأخضر.
2. توجد علاقة بين إدارة سلاسل التوريد الأخضر وتطبيق جودة الخدمات الفندقية في الفنادق الكبيرة أكثر من الفنادق الصغيرة.
3. الفنادق الكبيرة تتعرض لتحديات وعمليات أكثر تعقيدا وتنوعا، وتطبيق سلاسل التوريد الأخضر قد يساهم في تحسين كفاءة العمليات، وتقليل الهدر في الفنادق بشكل أكبر؛ مما ينعكس على جودة الخدمات.
4. كلما زادت درجة الفندق زاد مستوى ممارسة سلاسل التوريد الأخضر.
5. تؤدي الفنادق الصغيرة دورا مهما في دعم السياحة المحلية.

التوصيات:

في ضوء الاستنتاجات السابقة التي توصلت إليها الدراسة الحالية، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. على الفنادق تبني نهج لتحسين جودة الخدمات الفندقية من خلال الاهتمام بسلاسل التوريد الأخضر.
2. على الجهات الحكومية التفاعل مع تطبيق سلاسل التوريد الأخضر، وذلك من خلال إلزام الفنادق بوضع برامج تدريبية للعاملين لتعزيز مهاراتهم بأفضل الممارسات في صناعة الفنادق.
3. على إدارة الفنادق بتبني إدارة سلاسل التوريد الأخضر في الفنادق؛ لتكون جزءا من استراتيجية تحسين جودة الخدمات الفندقية.
4. السعي لإيجاد تنسيق حقيقي من قبل الفنادق يساهم في تطوير إضفاء مصداقية للبحث العلمي، والخروج به من أدرج المكتبات إلى الميادين العملية لتحسين مخرجات الفنادق.
5. ينبغي على الجهات الحكومية أن تولي اهتماما خاصا بالفنادق الصغيرة؛ نظرا لكونها تواجه العديد من الصعوبات

المقترحات للدراسات المستقبلية:

1. تنفيذ دراسة في جودة الخدمات الفندقية على مستوى اليمن.
2. إجراء دراسة في أحد أبعاد سلاسل التوريد: (النقل الأخضر، وتكنولوجيا المعلومات الخضراء) مع مؤسسة خدمية أخرى.

الاسهام البحثي:

قام جمال الكميم وندى الصايدي بوضع المقدمة، وبناء الخلفية النظرية وصياغة المشكلة البحثية وتحديد المنهجية، وجمع البيانات وتحليلها، وعرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها، وصياغة الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات، وأخيرا رُوجعت المسودة النهائية للدراسة من قبل جمال الكميم.

المراجع:

البعه، حنان، وغيدو، فلة (2022)، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الخدمات الفندقية. دراسة حالة المركب السياحي لحمام ريغة (فندق زكار والقرية السياحية ريغة)، مجلة الاقتصاد الجديد، 13(2)، 226-245.

جنادي، كريم (2022)، محاضرات في التسويق الفندقي مع دراسة حالات تطبيقية محلولة. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر.

حمدوني، رشيد، داتوسعيد، عيماد، ورديف، مصطفى (2021)، جودة الخدمات الفندقية وتحدي التغيير التنظيمي: مقارنة باستخدام PLS-SEM لعينة من فنادق مدينة مغنية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، 17، (2)، 430-415.

حموش، سناء، وسيفوني، حسام (2022)، التوجه نحو الفنادق الخضراء آلية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لرسالة ماجستير، المركز الجامعي لعبد الحفيظ بوصوف، ميلا، الجزائر.

الرشيدي، بدر بن عائش (2019)، تأثير ضغوط الموردين والعملاء على الأداء البيئي للمنظمة: الدور الوسيط لممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء: دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الغذائية في المملكة العربية السعودية، مجلة التجار و التمويل، (4)، 76-45.

رمضاني، هناء (2023)، مؤشرات تقييم جودة الخدمات الفندقية في ظل مخطط جودة السياحة الجزائري "PQTA"، الأفق للدراسات الاقتصادية، 8، (1)، 140-123.

السيد، أروى محمد (2018)، أثر إدارة سلاسل التوريد الخضراء على تحقيق التميز في أداء نشاط النقل الأخضر، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 9، (4)، 690-672.

<https://doi.org/10.21608/JCES.2018.50655>

شكروب، مروء (2018)، ممارسات التنمية المستدامة في الفنادق الجزائرية: دراسة حالة مجموعة من الفنادق في كل من عنابة وقسنطينة رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر.

الشمري، عبير محمد مهدي، العطار، فؤاد حمودي، والياسري، أكرم محسن (2023)، تأثير ممارسات إدارة المعرفة في تعزيز جودة الخدمة: بحث استطلاعي لأراء عينة من العاملين في الفنادق السياحية في محافظتي كربلاء المقدسة والنجف الاشرف، أهل البيت، (32)، 638-616.

الصالح، فراس (2023)، دور الروح المعنوية في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المنشآت الفندقية السورية: دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم - مدينة دمشق، مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، 45، (9)، 80-39.

عبد الحفيظ، سيد هارون جمعة (2023)، إدارة سلاسل التوريد الأخضر وأثرها على تحسين جودة الخدمات لشركات الأدوية المصرية، المجلة العربية للإدارة، 44، (4)، 36-3.

<https://doi.org/10.21608/ajq.2021.93945.1149>

العورتاني، لانا شوقي (2023)، تحليل البيانات الضخمة وأثرها في إدارة سلاسل التوريد الخضراء في الشركات التجارية الأردنية، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، 3، (1)، 97-74.

https://doi.org/10.56961/mejhss_v3i1.345

فضيلة، عبد الحميد، والمحمودي، أحمد (2022)، أثر التسويق الداخلي في تحسين جودة الخدمات الفندقية - دراسة حالة فندق مائس تيسميسيلت، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 14، (2)، 65-75.

مبارك، امير نعيم علي عباس، ورشدي، احمد سمير (2023)، أثر جودة الخدمات على رضا العملاء بمراكز خدمات المستثمرين: دراسة ميدانية، مجلة البحوث الإدارية، 41، (1)، 41-1.

<https://doi.org/10.21608/JSO.2022.151620.1019>

المركز الوطني للمعلومات (د.ت)، وزارة السياحة. https://yemen-nic.info/ministations/section.php?&SECTION_ID=462

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

<https://doi.org/10.21608/AJA.2023.191904.1396>

وريدة، شاب، عبلة، حمادي، ونزيهة، زابي (2021). أثر التسويق الداخلي في جودة الخدمة الفندقية [رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر].

- Alreahi, M., Bujdosó, Z., Dávid, L. D., & Gyenge, B. (2023). Green supply chain management in hotel industry: A systematic review. *Sustainability*, 15(7), 5622. <https://doi.org/10.3390/su15075622>
- Chan, R. Y., He, H., Chan, H. K., & Wang, W. Y. (2012). Environmental orientation and corporate performance: The mediation mechanism of green supply chain management and moderating effect of competitive intensity. *Industrial Marketing Management*, 41(4), 621-630. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2012.04.009>
- Dzikriansyah, M. A., Masudin, I., Zulfikarijah, F., Jihadi, M., & Jatmiko, R. D. (2023). The role of green supply chain management practices on environmental performance: A case of Indonesian small and medium enterprises. *Cleaner Logistics and Supply Chain*, 6, 100100. <https://doi.org/10.1016/j.clscn.2023.100100>
- Hanna, S., Safwat, H., & Cesaretti, G. P. (2019). The theory of sustainable development: A review. *Journal of Sustainability Studies*, 11(2), 13-28.
- Hejazi, M. T., Al Batati, B., & Bahurmuz, A. (2023). The influence of green supply chain management practices on corporate sustainability performance. *Sustainability*, 15(6), 5459. <https://doi.org/10.3390/su15065459>
- Irimias, A., & Mitev, A. Z. (2023). Tourists as caged birds: Elaborating travel thoughts and craving when feeling captive. *Journal of Travel Research*, 62(1), 91-104. <https://doi.org/10.1177/00472875211056684>
- Klassen, R. D. (2000). Exploring the linkage between investment in manufacturing and environmental technologies. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(2), 127-147. <https://doi.org/10.1108/01443570010304224>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Lai, K. H., Wong, C. W., & Cheng, T. C. E. (2012). Ecological modernisation of Chinese export manufacturing via green logistics management and its regional implications. *Technological Forecasting and Social Change*, 79(4), 766-770. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2011.10.004>
- Lin, W. L., Cheah, J. H., Azali, M., Ho, J. A., & Yip, N. (2019). Does firm size matter? Evidence on the impact of the green innovation strategy on corporate financial performance in the automotive sector. *Journal of Cleaner Production*, 229, 974-988. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.04.214>

- Migdadi, Y. K. A. A. (2023). Identifying the best practices in hotel green supply chain management strategy: A global study. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24(4), 504-544. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2022.2065657>
- Mourhij, M., & Hassan, B. M. (2020). The role of entre premeurship in enhancing the quality of hotel service: A field study on four and five star hotels in Latakia. *Tishreen University Journal-Economic and Legal Sciences Series*, 42(3), 437-457.
- Novitasari, M., & Agustia, D. (2021). Green supply chain management and firm performance: The mediating effect of green innovation. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(2), 391-403. <https://doi.org/10.3926/jiem.3384>
- Sahin, Y. G., & Balta, S. (2007). Distance education techniques to assist skills of tourist guides. *Journal of Educational Technology & Society*, 10(2), 213-224.
- Wu, G. C. (2013). The influence of green supply chain integration and environmental uncertainty on green innovation in Taiwan's IT industry. *Supply Chain Management: An International Journal*, 18(5), 539-552. <https://doi.org/10.1108/SCM-06-2012-0201>

Arabic References in Roman Scripts:

- Abdulhafeez, Sayed Haroun Jomaa (2023). Idarat salasil altawrid al'akhdar wa'atharuha ealaa tahsin jawdat alkhadamat lisharikat al'adwiat almisriati. *Almajalat Alearabiat Lil'iidarati*, 44(4), 3-36. <https://doi.org/10.21608/aja.2021.93945.1149>
- Al-Awartani, Lana Shawqi (2023). Tahlil albayanat aldakhmat wa'atharuha fi 'iidarat salasil altawrid alkhadra' fi alsharikat altijariat al'urduniyati. *Majalat Alsharq Al'awsat Lileulum Al'iinsaniat Walthaqafiati*, 3(1), 74-97. <https://doi.org/10.56961/mejhss.v3i1.345>
- Al-Ba'a, Hanan, wa Ghayda, Fella (2022). Tamkin aleamilin kamadkhal lithahsin jawdat alkhadamat alfunduqiati. Dirasat halat Almurkab Alsiyahii Lihamam Righa (Funduq Zakar Walqaryat Alsiyahiat Righata). *Majalat Alaiqtisad Aljadid*, 13(2), 226-245.
- Almarkaz Alwataniu Lilmaelumat (n.d.). *Wizarat Alsiyahati*. https://yemen-nic.info/ministations/section.php?&SECTION_ID=462
- Al-Rashidi, Badr bin Aisha (2019). Tathir dughut almuaridin waleumala' ealaa al'ada' albiyyi lilmunazamati: aldawr alwasit limumarasat 'iidarat silsilat altawrid alkhadra'a: Dirasat tatbiqiat ealaa qitae alsinaeat alghidhayiyat fi Almamlakat Alearabiat Alsaeudiati. *Majalat Altijarat Waltamwili*, (4), 45-76.

- Al-Saleh, Firas (2023). Dawr alruwh almaenawiat fi tahsin jawdat alkhidmat almuqadamat fi alminshat alfunduqiat alsuwriati: Dirasat maydaniat fi fanadiq alkhamis nujum - madinat Dimashqa. *Majalat Jamieat Albaeth Silsilat Aleulum Alaiqtisadiati*, 45(9), 39-80.
- Al-Sayed, Arwa Muhammad (2018). Athar 'iidarat salasil altawrid alkhadra' ealaa tahqiq altamayuz fi 'ada' nashatalnaql al'akhdari. *Almajalat Aleilmiat Lildirasat Altijariat Walbiyyati*, 9(4), 672-690. <https://doi.org/10.21608/JCES.2018.50655>
- Al-Shamri, Abeer Muhammad Mahdi, Al-Attar, Fouad Hamoudi, wa Al-Yasiri, Akram Mohsen (2023). Tathir mumarasat adarat almaerifat fi taeziz jawdat alkhidmati: Bahth aistitlaeiun lara' eayinat min aleamilin fi alfanadiq alsiyahiat fi muhafazatay Karbala' Almuqadasat wa Alnajaf Alashraf. *Ah/ albayt*, (32), 616-638.
- Chakroub, Marwa (2018). *Mumarasat altanmiat almustadamat fi alfanadiq Aljazayiriat: Dirasat halat majmueat min alfanadiq fi kulin min Anaabat wa Qasantina* [Risalat majistir, Jamieat 8 May 1945, Qalimati, Aljazayir].
- Fadila, Abdel Hamid, wa Al-Mahmoudi, Ahmed (2022). Athar altaswiq aldaakhilii fi tahsin jawdat alkhadamat alfunduqiat-dirasat halat funduq malis tisimsilt. *Alakadimiat Lildirasat Alaijtimaeiat Waliinsaniati*, 14(2), 65-75.
- Hamdouni, Rashid, Datssaid, Imad, wa Wardeef, Mustafa (2021). Jawdat alkhadmat alfunduqiat watahadiy altaghyir altanzimi: muqarabat biaistikhdam PLS-SEM laeinat min fanadiq madinat mughniatin. *Majalat Aiqtisadiaat Shamal Aifriqia*, 17(2), 415-430.
- Hammouche, Sana, wa Sifouni, Houssam (2022). *Altawajuh nahw alfanadiq alkhadra' aliat lithahqiq almizat altanafusiat almustadama* [Risalat majistir, Almarkaz Aljamieia Lieabd Alhafiz Busuf, Mila, Aljazayir].
- Janadi, Karim (2022). *Muhadarat fi altaswiq alfunduqii mae dirasat halat tatbiqiat mahlulati*. Kuliyyat Aleulum Alaiqtisadiat Waleulum Altijariat Waeulum Altasyiri, Jamieat Aljazayir 3, Aljazayar.
- Mansour, Abdul Qader Mansour, wa Hamdan, Muhammad Khaled (2023). Madaa tawafur mutatalibat altahawul alraqamii wa'atharuha fi jawdat alkhadamat alfunduqiat biqitae ghazati: dirasat maydaniati. *Almajalat Alearabiati Lil'iidarati*, 43(3), 273-295. <https://doi.org/10.21608/AJA.2023.191904.1396>
- Mubarak, Amir Naeem Ali Abbas, wa Rushdi, Ahmed Samir (2023). Athar judat alkhadamat ealaa rida' aleumala' bimarakiz khadamat almustathmirina: Dirasatan maydaniatan. *Majalat Albuhuth Al'iidariati*, 41(1), 1-41. <https://doi.org/10.21608/JSO.2022.151620.1019>

- Ramadani, Hana (2023). Muashirat taqyim jawdat alkhadamat alfunduqiat fi zili mukhatat jawdat alsiyahat Aljazayirii "PQTA". *Al'afaq Lildirasat Alaiqtisadiati*, 8(1), 123-140.
- Warida, Thabe, Abla, Hammadi, wa Naziha, Zabi (2021). *Athar altaswiq aldaakhilii fi jawdat alkhidmat alfunduqia* [Risalat majjistir, Jamieat Alshahid Hamah Likhadr, Alwadi, Aljazayir].