



JOURNAL OF ADMINISTRATION AND ECONOMICS  
COLLEGE OF ADMINISTRATION AND ECONOMICS  
UNIVERSITY OF KARBALA



التصميم المستدام في قطاع الخدمات الفندقية وسبل تطويره  
فنادق مدينة كربلاء المقدسة انموذجاً

**Sustainable design in the hotel services sector and ways to develop it  
Hotels in the holy city of Karbala as a model**

م.د عماد حسين سعود الحسيناوي

**T. Dr. Imad Hussein Saud Al-Hussienawi**

كلية العلوم السياحية-الجامعة المستنصرية

[.emad.h.s@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:emad.h.s@uomustansiriyah.edu.iq)

07722617269

**المخلص:**

يهدف البحث الى دراسة التصميم المستدام وتأثيره في تطوير قطاع الخدمات الفندقية بوضع ابعاد تتناسب مع طبيعة المنظمات الفندقية المستدامة، اخذين بالحساب مدى تأثير هذا التغيير وقدرته على ايجاد الحلول المتعلقة باقتصاد الموارد، والتصنيف الفندقي، وتوازن الطاقة الاستيعابية، وتشجيع الاستثمار العالمي وتطبيق نظام الحوكمة، ولتحقيق ذلك خُدت قطاع الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة انموذج ، انطلاقاً من الاهمية الدينية والاقتصادية للمدينة عدها ذات جذب سياحي. اعتمد البحث الاسلوب الوصفي المدعم بالتعبيرات الكمية باعتماد بيانات واحصائيات مستمدة من عدة جهات رسمية ذات علاقة بالقطاع الفندقي، بالإضافة الى المعلومات المستمدة من اجراء المقابلات الشخصية، والزيارات الميدانية، وقد توصل الباحث الى عدة استنتاجات من اهمها ان قطاع الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة لم يحظى بالاهتمام المطلوب من قبل الجهات المعنية، مما اثر ذلك على تطبيق ابعاد التصميم المستدام، وتطور قطاع الفنادق.

**الكلمات المفتاحية:** اقتصاد الموارد، التصنيف الفندقي، الاستثمار، الحوكمة، الطاقة الاستيعابية، الخدمات الفندقية.

**Abstract:**

The research aims to study Sustainable design and its impact on the development of the hotel services sector by setting dimensions commensurate with the nature of sustainable hotel organizations, and taking into account the extent of this change on its ability to find solutions related to resource economy, hotel classification, capacity balance, and encourage global investment and application of the governance system. To achieve this, the hotel sector in the holy city of Karbala was identified as a model, based on the religious and economic importance of the city as a tourist attraction.

The research adopted the descriptive method supported by large frequencies through the use of data and statistics from several parties related to the hotel sector, in addition to information and personal interviews. This affected the interest of those interested in creative design sustainability programs and the hotel sector.

**Keywords:** resource economy, hotel classification, investment, governance, Carrying capacity, hotel services.

### المقدمة

اصبح التعامل مع موضوع التصميم المستدام في قطاع الخدمات الفندقية من المواضيع المهمة التي تطبق في العديد من دول العالم، اذ تساهم تطبيقاتها في تحسين نوعية البيئات الداخلية، والخارجية للمنظمات، وما ينعكس ذلك على نمو المدينة وتطورها في مجال الخدمات الفندقية، وإنّ الركائز الأساسية للاستدامة التصميمية تعتمد بشكل أساس على جهد الانسان، والمساعي الحكومية والمؤسسية، و دعم الابتكار، وثقافة المجتمع .

وقد حُدد قطاع الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة كحالة علمية دراسية بكونه من القطاعات التي تسهم في تحقيق الجدوى الاقتصادية، وتوفير فرص العمل ومكافحة البطالة، وتوفير العملة الصعبة للبلد، وتشجيع الاستثمار الوطني، والأجنبي، وكذلك توفير فرص تدريبية لأعداد الملاكات الفندقية المتخصصة، ثم أن التصميم المستدام تساهم في الارتقاء بحماية نوعية الموارد الطبيعية وتحسينها، بالإضافة الى تطوير منظومة إدارة المخلفات، وتطور الطاقة الاستيعابية، وقد تضمن البحث ثلاثة مباحث، تناول الاول الاطار النظري لمتغيرات الدراسة، اما المبحث الثاني ناقش الجانب العملي من حيث تحليل واقع التصميم المستدام وحركة تطور الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء المقدسة، واخير تناول المبحث الثالث استنتاجات البحث وتوصياته.

### منهجية البحث :

اولاً. مشكلة البحث: تحاول الدراسة الاجابة عن التساؤلات الاتية :

1. ماهي ابعاد التصميم المستدام المعتمدة وهل يمكن تطبيقها في قطاع الخدمات الفندقية بمدينة كربلاء المقدسة؟

2. هل يمكن أن يساهم التصميم المستدام في تطوير قطاع الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء المقدسة؟

### ثانياً. أهمية البحث:

1. تعد الدراسة ثراءً علمياً مضافاً للمكتبة العراقية، بما يحوي من جانب فلسفي وإسهامات معرفية في مجال تشخيص العلاقة بين المتغيرات المبحوثة .

2. توجيه انظار الحكومة المحلية في مدينة كربلاء، والدوائر الخدمية ذات الصلة بالقطاع الفندقي، الى اهمية التصميم المستدام، بنشر الوعي لدى القائمين على هذا النشاط بضرورة مطابقة ابعاد التصميم المستدام، لكي يُطور واقع الخدمات الفندقية.

### ثالثاً. أهداف البحث: يمكن تحديد اهداف البحث بالنقاط الاتية:

1. التعرف على واقع وإمكانيات الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء المقدسة.

2. التعرف على كيفه تطبيق ابعاد التصميم المستدام في تطوير واقع الخدمات الفندقية .

3. تقديم مجموعة من التوصيات الإجرائية للجهات المشرفة على القطاع الفندقي في مدينة كربلاء المقدسة في سبيل النهوض بالواقع الخدمة الفندقية، وتطويره وفق المعايير المعتمدة عالمياً.

### رابعاً. فرضيات البحث: يستند البحث الى الفرضيات الاتية :

1. **فرضية العدم:** التصميم المستدام ليس له تأثير في تطوير قطاع الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء .

2. **فرضية القبول:** التصميم المستدام تؤثر في تطوير قطاع الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء المقدسة .

**خامساً. مصادر جمع البيانات والمعلومات:** اعتمد البحث الحالي على العديد من الوسائل البحثية بهدف إكمال أدوات البحث في الجانب التطبيقي والنظري وكما يأتي:

1. **الجانب النظري:** اعتمد البحث في إعداد جانبه الوصفي على استخدام ما هو معروض من مراجع أجنبية وعربية من دراسات وبحوث علمية، بإضافة إلى الرسائل الجامعية، والكتب، وما توفر من مصادر متاحة على شبكة المعلومات.
2. **الجانب الميداني:** تمثل بجمع البيانات والمعلومات حول مجتمع البحث بالآتي:
  - أ- المعلومات والاحصائيات الرسمية.
  - ب- الزيارات الميدانية المتكررة للمنظمات الفندقية، وإجراء المقابلات الشخصية .
  - ت- استخدام البعض من المقاييس الاحصائية.
- سادساً .حدود البحث:** وتضم الآتي:
  - أ- **الحدود المكانية:** تتضمن الحدود المكانية للبحث في فنادق مدينة كربلاء، بوصفها مجالاً للتطبيق في قطاع الخدمات الفندقية العراقية بالمدن ذات الجذب الديني.
  - ب- **الحدود الزمانية:**ركز البحث على المدة بين 2011- 2019، باعتبارها سنوات ذات نشاط بالمقارنة مع السنوات السابقة، وتم تحليل الاحصائيات والبيانات المتعلقة بتطور حركة النشاط الفندقي بمدينة كربلاء وفرص الاستثمار الفندقي، اما الحدود الزمنية لإعداد البحث وإنجازه، وإجراء الزيارات الميدانية للبعض من للمنظمات الفندقية المبحوثة، وتحقيق المقابلات الشخصية مع بعض من اصحاب الشأن بتطوير القطاع الفندقي، فقد كانت المدة من 2019/10/1، ولغاية 2020/8/12.
  - ت- **الحدود الموضوعية:** وتمثلت بـ(التصميم المستدام، وقطاع الخدمات الفندقية).
- سابعاً. منهج البحث:** اعتمد البحث في اختبار الفرضيات الاسلوب التحليلي، وذلك بعد دراسة وتحليل البيانات المتوفرة عن المتغيرات المبحوثة.
- ثامناً. محددات البحث:** وتمثلت:
  - أ- قلة الدراسات التي تناولت التصميم المستدام في قطاع الخدمات الفندقية، بشكل عام، وفي مدينة كربلاء المقدسة بشكل خاص، لحد علم الباحث.
  - ب- صعوبة اجراء الدراسة الاستطلاعية، وذلك لعدم فهم الموضوع من طرف معظم الملاكات الادارية والفنية العاملة بفنادق مدينة كربلاء، بالإضافة الى ذلك ان اغلب فنادق مدينة كربلاء المقدسة متوقفة عن العمل بسبب جائحة (COVID -19)، وانخفاض الطلب السياحي الديني.

## المبحث الأول

### الاطار النظري لمتغيرات البحث

**أولاً:التصميم المستدام:** يعد الاهتمام بالتصميم المستدام واحد من اهم الامور التي يجب ان يأخذ بالحسبان عند تخطيط الانشطة الفندقية وبالتحديد بالمدن ذات الطابع الديني، لإيجاد بيئة صحية تعتمد على كفاءة استخدام الموارد وبما ينسجم مع حجم الطاقة الاستيعابية، ويمكن لنا مناقشة التصميم المستدام على النحو الآتي:

1. **مفهوم الاستدامة و التصميم المستدام:** تعرف الاستدامة بانها مصطلح بيئي يساهم في وصف بقاء النظم الحيوية ويشرح لنا مدى تنوعها بمرور الزمن(القره غولي & الشرع : 2019 : 46)، وكذلك تعرف الاستدامة بانها القدرة على حفظ نوعية الحياة التي يعيشها الانسان على المدى الطويل، بدوره يعتمد على حفظ العالم الطبيعي والاستخدام المسؤول للموارد الطبيعية (العلوان & حسن بيك: 2017: 38)، اما التصميم المستدام هو ايجاد ادارة بيئية صحية تعتمد على كفاءة استخدام الموارد واحترام المبادئ المؤدية للتجانس مع البيئية ونهج التصميم المعاصر مستنداً على النظم الطبيعية لتأدية حاجته الوظيفية

والإصرار على حقوق الإنسان والطبيعة، وتنظم التفاعل بينهما مع تحمل المسؤولية عن القرار التصميمي الخاص بعكس الأفكار الإنسانية على الفضاء المعماري وفهم المحددات الخدمية (العقابي: 2020: 77)، والتصميم المستدام هو الاستثمار الشخصي لتحقيق مستوى من الأداء خلال مدة زمنية غير محددة ولا يمكن للمباني الفندقية التأثير على البيئة الطبيعية فقط، بل تُحدث تأثيرات اجتماعية وتربوية واقتصادية للمباني، لتأثير على مسار التطورات، وكذلك على عمر الهيكل العمراني للمدن (Kamas et al: 2019: 118).

وفي ضوء ما تقدم يمكن تعريف التصميم المستدام اجرائياً: هو الممارسات والأساليب التي تؤديها المنظمات الفندقية لتبني أسلوب جديد لاستثمار المواد الطبيعية والبشرية، والحفاظ على نوعية الحياة لتحقيق التوازن بين الجوانب البيئية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية، وبما يلائم تلبية متطلبات حركة النشاط الفندقي بالوقت الحالي والمستقبلي وحوكمتها.

2. **ابعاد التصميم المستدام:** التصميم المستدام من الناحية التطبيقية هو فلسفة تصميم الأشياء المادية والبيئية والخدمات الفندقية والتي تتوافق مع المبادئ الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والتكنولوجية، وقد ركزت الطروحات الفكرية على مجموعة من الابعاد للاستدامة التصميمية نتاولها على النحو الآتي:

أ- **اقتصاد الموارد:** اقتصاد الموارد يتعامل مع الموارد الطبيعية كمدخلات، من خلال الاختزال والتخفيض، وإعادة الاستخدام، وإعادة التدوير، وذلك بتحديد ثلاثة استراتيجيات: الحفاظ على الطاقة، الحفاظ على الماء، الحفاظ على المواد (العنوان & حسن بيك: 2017 : 39-40)، واقتصاد الموارد في قطاع الخدمات الفندقية وسيلة لتحقيق الاستدامة، ولا يعد بديلاً لها، ويحقق التكامل بين اهداف المنظمة البيئية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والتنظيمية.

ب- **التصنيف الفندقي:** هو عبارة عن عملية تميز المنظمات الفندقية بعضها عن بعض وترتيبها وتقسيمها وفق تشابهها في نطاق الخدمة، ويكون نظام التصنيف إلزامياً أو اختيارياً (يختلف من دولة إلى أخرى)، يعتمد تصنيف الفنادق على مستوى جودة الخدمات المقدمة، والعلامة التجارية المميزة، ومعياري التصنيف، يتفق الجميع على ان نظام التصنيف الفندقي مؤلف من خمس درجات ينطلق بنجمة واحدة ويتوقف عنده الخمسة نجوم (Foris : 2014 : 38)، وتعد الفنادق المتقدمة التصنيف مظهراً حضارياً للدولة وضرورة اقتصادية، كما وانها تحقق التوافق بين جماليات العمارة والبيئية المستدامة، وتكون اكثر التزاما بتطبيق التربية البيئية والتصميم المستدام.

ت- **الحوكمة والاستثمار:** يعرف الاستثمار الفندقي على انه ذلك الجزء من القدرة الإنتاجية الموجهة إلى تكوين رأس المال الفندقي المادي والبشري بغية زيادة طاقة البلد (Ashe: 2008: 3)، ولتشجيع الاستثمار الفندقي يتطلب حوكمة المنظمات، لأنها صيغة عمل تساعد على تخطي المشاكل التي تقع فيها المنظمات نتيجة الممارسات الادارية الخاطئة والتي الغرض منها الحصول على النصيب الاكبر من السيطرة على الموارد البشرية، وتؤكد على ضرورة ضمان حقوق اصحاب المصالح جميعاً من الاطراف الداخلية والخارجية الذين تربطهم علاقة مباشرة بالمنظمة ويتأثرون بقيمتها، وتهدف الى جلب رؤوس الاموال الاستثمارية من انحاء العالم كافة لتوفير التمويل المباشر اللازم للمنظمة للقيام بعملياتها ضمن المنطقة ذات المنافسة الشديدة وصولاً بالمنظمة لحدود ما بعد الجودة في الاداء، من طريق الالتزام بمعايير الحوكمة ضمن مستويات القيادة الحكومية (الحياي & الجعفر: 2015: 13)، وحوكمة المنظمات تعد نظام متكامل للرقابة، وتساعد على تحقيق أهداف المنظمة والاطراف ذات العلاقة، مما يشجع ذلك الى الانفتاح على العالم الخارجي والسماح للسلاسل الفندقية العالمية بالمشاركة بالمشروعات الاستثمارية الفندقية.

ث- **الطاقة الاستيعابية:** المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حية، وهي كل ما يحيط بالإنسان من طبيعة ان كانت على مستوى البيئة الخارجية للمنظمة الفندقية او بيئتها الداخلية (القره غولي & الشرع : 2019 : 46)، ومؤشرات الطاقة

الاستيعابية لقطاع الفنادق تتمثل بعدد منظمات الايواء، وعدد الاسرة والغرف داخل الفنادق ،ونسبة التشغيل الفندقية، وعدد المشتغلين والعمالة، وتوافق متغيرات الطاقة الاستيعابية توفر عناصر الراحة للضيوف، وتؤثر في سلوك الافراد العاملين، وتحسن من مستوى الانتاج، وتطور ادائهم.

**ثانياً: الخدمات الفندقية:** الخدمات الفندقية هي فرع مستقل لصناعة الضيافة، وتتميز بمجموعة مختلفة من العناصر الرئيسية والأنشطة المتكاملة والمتراطة ويمكن لنا مناقشة الخدمة الفندقية على النحو الاتي:

1. **مفهوم الخدمات الفندقية:** تعرف الخدمة الفندقية بانها منتج غير ملموس يتضمن عملاً، أداء أو مجهوداً لا يمكن أن تكون ممتلكة مادياً، تقدم بالجهود البشرية أو الفنية بصورة مباشرة إلى الضيوف (Pride&Ferrell: 2000 :321)، بينما يعرفها (كنه) بانها عملية الترحيب وإشباع حاجات والرغبات الأساسية للزوار القادمين إلى الفندق، ولاسيما فيما يتعلق بالإقامة وخدمات الطعام والشراب (كنه: 2013 : 19)، في حين يعرفها (يسين) بانها مجمل الأنشطة غير المادية والتي يمكن تقديمها بشكل منفصل وتوفر إشباع رغبات والحاجات الضيوف وليس بالضرورة أن ترتبط مع بيع منتج اخر وعند تقديم الخدمة لا يتطلب نقل الملكية أو هي ذلك النشاط الذي يرتبط بإقامة وإيواء الضيوف بصرف النظر عن وسيلة هذه الإقامة بهدف إشباع رغباتهم وتحقيق رضاهم (يسين: 2017 : 24)، ويتميز قطاع الخدمات الفندقية في المدن ذات الجذب الديني، بوجود مقدم الخدمة، والسائح الديني، المستفيد منها في إن واحد عند عملية إنتاجها وتقديمها، إذ إن تفاعل مقدم الخدمة والسائح في الفندق يؤثر بصورة مباشرة في مستوى رضا السائح وتعزيز قناعاته (سفيان : 2017 : 13)، لان الخدمة تعد مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى جودة الخدمة الفندقية مقابل توقعات السائح الديني (Ramya et al : 2019 : 39)، وطبيعة المزايا التنافسية للعروض المقدمة من قبل المنظمات الفندقية (Pakurar et al : 2019 : 5)، لتقديم الاداء الافضل للخدمات بهدف اشباع حاجات ورغبات الضيوف وتحقيق رضا الضيوف (Fedirco & Sanz : 2018 : 14).
- وفي ضوء ما تقدم يمكن تعريف الخدمات الفندقية إجرائياً: هو ذلك النظام المتكامل من الخدمات والطاقة الاستيعابية الهادف إلى تأمين الإقامة والإيواء والطعام والمعلومات الدلالية والإرشاد والاتصال، وتوفير الظروف الملائمة للسائح الديني أثناء مدة زيارته ابتداءً من تاريخ الوصول ولغاية المغادرة من المنظمة الفندقية.
3. **أهمية الخدمات الفندقية:** يعد النشاط الفندقية الديني احد أهم أركان قطاع الخدمات السياحة ذات القيمة المضافة، ويعد وسيلة من وسائل التوجيه الفكري وتبادل الثقافات بين الشعوب، ويساهم في تحسين البيئة وإبراز الأوجه الحضارية للشعوب، ويعمل على زيادة الإيرادات ويمثل مصدراً حيوياً من مصادر الدخل القومي من العملات الصعبة، وتشجيع الاستثمار (شعبيث : 2018 : 281-282)، وفي السنوات الاخيرة زادت اهمية الخدمات الفندقية حتى أصبحت صناعة قائمة بذاتها تحتاج الى الخبرات المتعددة، حتى احتلت المركز الرابع ضمن اكبر الصناعات في الولايات المتحدة الامريكية، وتطورت ونمت في انحاء العالم كافة ، وقد استطاعت هذه الصناعة ان تساير كل الازمات المالية، وتتعدى جميع الحواجز، ذلك بسبب طبيعة الحياة اليومية وتطور اوقات الفراغ مع التعديلات التي طرأت على مذاق الانسان العصري وطبيعة معيشته وتطور دخله (الحماقي : 2010 : 27)، وقد اخذت الادارة الخدمات الفندقية تنمو وتتوسع وتتطور تبعاً لأهمية للخدمات التي يقدمها الفندق، اذ نشاهد اليوم وجود اكثر من ثمانية اقسام فندقية داخل الفندق الواحد مختلفة ومتخصصة تخصصاً دقيقاً وتعمل من اجل هدف واحد، وهو تلبية رغبات الضيوف، وتعمل على خدمتهم وراحتهم (حسين : 2017 : 20).

## المبحث الثاني

## الجانب العملي

تعد محافظة كربلاء مقصداً رئيساً للزيارة الدينية الإسلامية، ويقدم إليها ملايين الزائرون من داخل العراق وخارجه، وتمتاز المحافظة بتعدد مجالات التنوع السياحي وتضم العدد الأكبر من المراكز والمقامات الدينية على مستوى العراق: (مرقد الإمام الحسين وأخيه العباس عليهم السلام، ومرقد الصحابي الحر بن يزيد الرياحي عليه السلام، مرقد عون بن عبد الله عليه السلام، مقام تل الزينبية ومقام الإمام المهدي عليه السلام ومبنى المخيم الحسيني)، إما في مجال السياحة الأثرية تضم المدينة مجموعة من المواقع الأثرية لمختلف العصور ومنها: قصر مقاتل، وحصن، وخان النخيلة وخان العطشان، مجال السياحة الطبيعية فتوجد في كربلاء بحيرة الرزازة، مدينة عين التمر (القزويني: 2017 : 38).

وتمثل المناسبات الدينية إحداه تاريخية وأياماً مباركة، تتوافد خلالها جمع غفير من الزوار لغرض أداء مراسم الزيارة، وبالتحديد لقد سجلت مناسبة 20 صفر، (ذكرى أربعينية الإمام الحسين والعباس (ع)، في عام 2019 العدد الأكبر من إقبال الزائرين بالمقارنة مع المناسبات الأخرى، وقد تجاوزت أعداد الزائرين ثمانية عشر مليون زائر، من بينهم أكثر من سبع مائة وخمسون ألف زائر عربي وأجنبي، ومن واحد وسبعون بلداً (صحيفة المراقب العراقي : 2019 : 1)، يتضح أن مدينة كربلاء ذات جذب سياحي ديني كبير، ويتطلب هذا الجذب توفير طاقة استيعابية فندقية ونظام تخطيطي مستدام يؤمن للسائح الديني الذي يرغب بالإقامة بفنادق مدينة كربلاء وسائل الراحة كافة .

## أولاً : واقع التصميم المستدام لقطاع الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة:

1. واقع التصنيف الفندقي واقتصاد المواد: تعد المدن الدينية ثروة كبيرة وقيمة إنسانية، واستدامتها تعزز من أهميتها الحضارية والعمرانية، ومن الواضح أن مدينة كربلاء المقدسة توسع بعدد الفنادق والمنشآت السياحية بالسنوات الأخيرة ، إلى أن طبيعة التوسع العمراني للمباني الفندقية جاء بعدة طرق انشائية: الإزالة وإعادة البناء، والحفاظ ، وإعادة الاستعمال، وإعادة التأهيل، والصيانة ، والترميم والتجديد، و الطرق المذكورة كافة قد حققت تطوراً ملحوظاً بالمشهد العمراني لمدينة كربلاء، حيث إضافة الفنادق استثمار أمثل للأرض في مدينة كربلاء، لأهمية ذلك في الحد من التوسع الأفقي للمباني وتقليل كلفة الخدمات والسيطرة على التلوث البيئي، وتنتشر في مدينة كربلاء المقدسة عدد من الفنادق، والجدول (1) يوضح فنادق مدينة كربلاء مقسمة بحسب درجة والتصنيف السياحي.

الجدول 1: فنادق مدينة كربلاء المقدسة

الدرجة والتصنيف	عدد الفنادق	النسبة المئوية %
ممتازة (خمسة نجوم)	5	7.0%
أولى (أربعة نجوم)	8	1%
ثانية (ثلاثة نجوم)	168	3.22%
ثالثة (اثنان نجوم)	168	3.22%
رابعة (واحدة نجوم)	213	3.28%
(شعبي)	191	4.25%
المجموع	753	100%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تحليل

- إحصائيات،(مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي)،الجهاز المركزي للإحصاء ، وزارة التخطيط (2019)، ص9.

- سجلات مديرية سياحة كربلاء،(إحصائيات الفنادق المصنفة)،(2020).

وفي ضوء ما ورد في الجدول (1) يتضح ان عدد فنادق الدرجة الممتازة والاولى محدود جداً، حيث بلغ (13) فندقاً، وبنسبة (1.7) من اجمال عدد فنادق مدينة كربلاء المقدسة، ويعد هذا النوعين من التصنيف الفندقي محور عملية التصميم المستدام، لتمتع فنادق الدرجة الممتازة والاولى بمساحة جيدة من الارض، تسمح بتقديم الخدمات الفندقية والتكميلية، وتوفير اماك مخصصة للمساحات الخضراء والحدائق.

كما يتضح من الجدول (1) ان عدد فنادق الدرجة الثانية (ثلاثة نجوم)، قد بلغ (168)، وبنسبة (22,3%)، وهذا الصنف من الفنادق يتميز بالإمكانات المتوسطة، من حيث الخدمة المقدمة، والمساحات المخصصة لواجهات الفنادق والمساحات الخضراء، في حين بلغ عدد فنادق الدرجات المتدنية التصنيف(الثالثة، والرابعة) (318)، وبنسبة (53,7%) من اجمال عدد فنادق مدينة كربلاء المقدسة، بينما بلغ عدد الفنادق غير المصنفة(الشعبي) (191) وبنسبة (25,4) من اجمال عدد الفنادق في مدينة كربلاء، وتعد نسبة الفنادق الدرجة(الثالثة، والرابعة، والشعبي)، نسبة عالية جداً بالمقارنة مع عدد الفنادق المصنفة من الدرجات المتقدمة، كما وان توسع وزيادة هذا النوع من الفنادق، لم يعد مؤشر ايجابي لتطور قطاع الفنادق واستدامته التصميمية، لان هذه الاصناف من الفنادق يكون ذات مساحات محدودة، وكذلك يقدم خدمات متواضعة جداً .

ومن اجراء الزيارات الميدانية المتكررة للفنادق المبحوثة، تبين ان اغلب الفنادق المبحوثة لم تتبع سياسات واضحة للتتقيف حول الممارسات الصديقة للبيئة، ولم توضح طبيعة انشطتها البيئية، ولا يوجد نظام مستدام في ادارة ملف النفايات والمخلفات، واستخدام المنظفات والمعدات الصديقة للبيئة، وعدم اعتماد معايير السلامة والامن الصناعي المستدام وترشيد الاستهلاك للطاقة الكهربائية المياه، بالإضافة الى ذلك لم تهتم دائرة مجاري محافظة كربلاء بتحديد المقاييس الخاصة لأنظمة الصرف الصحي.

كما وقد أشرت بعض الملاحظات على الفنادق المنتشرة بالقرب من المدينة القديمة وضريحي الامام الحسين والامام ابي الفضل العباس عليهم السلام، ومنها: محدودية عدد الفنادق المصنفة من الدرجة الممتازة والاولى، وكثافة انتشار الفنادق ذات التصنيف الدرجة(الثالثة، والرابعة، الشعبي)، مما اثر ذلك سلباً على عدم توفير المساحات الكافية لواجهات الفنادق وتوفير الحدائق بهدف تحقيق الاندماج البيئي وتجميل البيئة الطبيعية.

اما الفنادق المنتشرة بالقرب من باب بغداد، عنده مدخل مدينة كربلاء، فقد شكلت نظاماً عمرانياً يعطي انطباعاً ايجابياً عن اهمية المدينة وجمالها، ويعود سبب ذلك لحدائثة انشاء الفنادق، وسعة مساحته وتنظيم واجتها ، وامكانيه تجميلها بالنباتات والشتلات الصديقة للبيئة الطبيعية، كما شكلت بعض من الفنادق الكبيرة ذات التصنيف الجيد نموذج فندقي مستدام، ومنها: فندق البارون، ريحانة روتانا.

2. **الطاقة الاستيعابية للقطاع الفندقي:** يعد قطاع الفنادق أحد مستلزمات الحضارة الحديثة، إذ يؤثر ذلك القطاع تأثير رئيس في الاستدامة، ومدينة كربلاء المقدسة تمتلك مجموعة من الفنادق تفوق اعدد الفنادق المتوفرة بالمحافظات العراقية الاخرى بحسب احصائية مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي للعام 2019<sup>(\*)</sup>، ويمكن لنا مناقشة امكانيات قطاع الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء المقدسة على النحو الآتي:

(\*) إحصائيات (مسح الفنادق للعام 2019) الجهاز المركزي للإحصاء ، وزارة التخطيط ، تعد هذه الاحصائية اخر احصائية دقيقة تصدر

عن جهة رسمية في جمهورية العراق. تعنى بمسح وتطور قطاع الخدمات الفندقية.



أ- تقسم عدد سياح بحسب درجات التصنيف فنادق مدينة كربلاء: هو مؤشر يوضح مدى تفضيل السياح للإقامة والحجز الفندقي لفئة الفنادق وفق الدرجة والتصنيف السياحي، والجدول (3) يوضح تقسم عدد سياح للعام 2018، بحسب درجات التصنيف السياحي.

الجدول 3: تقسم عدد سياح بحسب درجات التصنيف فنادق مدينة كربلاء للعام 2018

الدرجة	ممتازة	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الشعبي	المجموع الكلي
عدد الفنادق	3553	14693	407507	443372	435979	625091	1930195
النسبة %	2.0	8.0	1.21	23	6.22	3.32	%100

- احتسبت النسب من قبل الباحث اعتماداً على البيانات الواردة بالجدول.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تحليل إحصائيات (مسح الفنادق ومجمعات الإيواء 2018)، الجهاز المركزي للإحصاء، (2019)، ص 18.

وبالاعتماد على تحليل البيانات الأنفة الذكر بالجدول (3) يتضح أن عدد السياح الذين فضل السكن والإقامة في فنادق الدرجة الممتازة قد بلغ (3553) وبنسبة (0.2%) من إجمال عدد السياح فنادق مدينة كربلاء والبالغ عددهم (1930195)، في حين بلغ عدد السياح الذين فضل السكن في فنادق الدرجة الأولى (14693) وبنسبة (0.8%) من إجمال عدد السياح، وهذا الانخفاض بنسبة الحجز في فنادق الدرجة (الممتازة، الأولى)، يعزى إلى ضعف الطاقة الاستيعابية لهذا النوع من الفنادق مثلما ذكرنا سابقاً، وكذلك ارتفاع أسعار الحجز الفندقي.

في حين بلغ عدد السياح الذين فضل السكن في فنادق الدرجة الثانية (407507) وبنسبة (21.1%) من إجمال عدد السياح، إما فنادق الدرجة الثالثة قد بلغ عدد السياح الساكنين فيها (443372) وبنسبة (23%)، والرابعة قد بلغ عدد السياح الساكنين فيها (435979) وبنسبة (6.22%)، وفنادق الشعبية قد بلغ عدد السياح الساكنين فيها (625091) وبنسبة (3.32%) من إجمال عدد السياح، والمبرر من الارتفاع الإقبال على فنادق الدرجة (الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة)، هو توفر الطاقة الاستيعابية، والمرونة بالتفاوض على سعر الحجز الفندقي، مقابل التنازل عن جودة الخدمة الفندقية المقدمة.

ب- تقسيم عدد السياح القاصدين فنادق مدينة كربلاء بحسب الجنسية: يعد الحجز الفندقي من أهم مؤشرات تطور قطاع الفنادق، وتوسعى المدن الدينية المتطورة في مجال تقديم الخدمات الفندقية الى جذب أكبر عدد من الزوار الى الإقامة بالفنادق، والجدول (4) يوضح عدد السياح القاصدين فنادق مدينة كربلاء للعام 2018، بحسب الجنسية.



الجدول 4: عدد السياح القاصدين فنادق مدينة كربلاء 2018، بحسب الجنسية.

العراقيين	العرب	الأجانب	المجموع
943928	254554	731713	1930195
%49	%13	%38	%100

- احتسبت النسب من قبل الباحث اعتماداً على البيانات الواردة بالجدول.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على إحصائيات (مسح الفنادق ومجمعات الإيواء 2018)، الجهاز المركزي للإحصاء، (2019)، ص 17. وفي ضوء تحليل البيانات الواردة في الجدول رقم (4) يتضح أن عدد السياح العراقيين الذين كانت إقامتهم في فنادق مدينة كربلاء قد بلغ (943928) وبنسبة (49%) من إجمالي عدد السياح فنادق مدينة كربلاء والبالغ عددهم (1930195)، في حين بلغ عدد السياح العرب (254554) وبنسبة (13%) من إجمالي عدد السياح، و بلغ عدد السياح الأجانب (731713) وبنسبة (38%) من إجمالي عدد السياح،

ويلاحظ ان معدل عدد السياح الذي كانت ليالي مبيتهم في فنادق مدينة كربلاء للعام 2019 كان جداً محدوداً بالمقارنة بحجم التدفق السياحي اثناء مواسم المناسبات والزيارات المليونية، على الرغم من توافد اكثر ثمانية عشر مليون زائر، من بينهم أكثر من سبع مائة وخمسون ألف زائر عربي وأجنبي، الى مدينة كربلاء المقدسة فقط في مناسبة واحدة (اثناء مدة زيارة الأربعةين في 20 صفر)، في العام ذاته، ويعزى سبب انخفاض معدل الحجز الفندقي من قبل الزائر اثناء موسم الزيارات، إلى عدم وجود الية محددة لاستيعاب السياح العرب والاجانب المقبلين على زيارة مدينة كربلاء للحجز والاقامة الفندقية، وهذا ما جعل الزوار يعتمدون الإيواء المجاني في البيوت والموكب والجوامع والحسينيات المنتشرة في المدينة.

ت- تقسم عدد العاملين بحسب الجنسية وطبيعة العمل بفنادق مدينة كربلاء: هي الطريقة المثلى لتحليل طبيعة الوظائف أن كانت إدارية، او خدمية وتشغيلية، وكذلك تحديد جنسية العمالة، الجدول (2) يوضح تقسم عدد المشتغلين باجر بقطاع الفنادق بمدينة كربلاء للعام 2018 بحسب الجنسية وطبيعة العمل.

الجدول 2: تقسم عدد المشتغلين باجر بقطاع الفنادق بمدينة كربلاء للعام 2018، بحسب الجنسية وطبيعة العمل

الجنسية والجنس	العاملون باجر					
	عمال خدمات وتشغيل			الإداريون		
	عراقيون	عرب	أجانب	عراقيون	عرب	أجانب
ذكور	998	3	9	976	4	463
المجموع	998	3	9	976	4	463
النسبة المئوية %	8.98	3.0	9.0	7.67	3.0	32

- احتسبت النسب من قبل الباحث اعتماداً على البيانات الواردة بالجدول.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على إحصائيات (مسح الفنادق ومجمعات الإيواء 2018)، الجهاز المركزي للإحصاء ، (2019) ، ص 21. في ضوء تحليل البيانات الواردة في الجدول رقم (2) يتضح أن عدد العاملين بوظائف الإدارية من العراقيين قد بلغ (998) وبنسبة (98,8%) من إجمالي عدد العاملين الإداريون بقطاع الفنادق في مدينة كربلاء، في حين بلغ عدد العاملين العرب (3) وبنسبة (3,0%) من إجمالي عدد العاملين الإداريون، إما العاملين الأجانب فقد بلغ عددهم (9) وبنسبة (9,0%) من إجمالي عدد العاملين الإداريون، وهذه النسب مقبولة بالمقارنة مع عدد العاملين العراقيين.

في حين بلغ عدد العاملين بوظائف خدمية وتشغيلية من العراقيين قد بلغ (976) وبنسبة (7.67%) من إجمال عدد العاملين بوظائف الخدمية والتشغيلية بقطاع الفنادق في مدينة كربلاء والبالغ عددهم (1443)، في حين بلغ عدد العاملين العرب (4) وبنسبة (3.0%)، إما العاملين الأجانب فقد بلغ عددهم (463) وبنسبة (32%) من إجمال عدد العاملين بوظائف الخدمية والتشغيلية، وهذه النسب عالية وغير مقبولة وبالتحديد فيما يخص مبدأ التصميم المستدام التي تنص على دعم المجتمع المضيف، واستقدام العمالة من المجتمع المحلي.

3. **الحوكمة والفرص الاستثمارية:** قد منحت الهيئة الوطنية للاستثمارات العراقية مجموعة من الفرص الاستثمارية للقطاع الفندقي بمدينة كربلاء المقدسة بهدف تشجيع حركة النشاط الفندقي، والجدول (5) يوضح واقع الفرص الاستثمارية الممنوحة للقطاع الخاص .

الجدول 5: الفرص الاستثمارية الممنوحة لقطاع الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة

ت	اسم المشروع	الأرض المخصصة للمشروع
	فندق ومجمع تجاري	2 دونم
	شقق فندقية مطلة على نهر الفرات	8 دونم
	فندق سياحي	26 دونم
	فندق 5 نجوم	4 دونم
	مجمع فندق وشقق، ومول تجاري	4 دونم
	فندق وبانوراما - ومول تجاري وترفيهي	14 دونم

المصدر :- اعداد الباحث بالاعتماد على :

- الهيئة الوطنية للاستثمار (2019)، " الفرص الاستثمارية في مدينة كربلاء "، رئاسة مجلس الوزراء، ص 2-3.
- سجلات هيئة السياحة، دائرة المرافق السياحية، قسم الاستشارات الهندسية، 2020.

وفي ضوء البيانات الواردة في الجدول (5) يتضح أن مجموع الأرض المخصصة للمشاريع الفندقية تساوي اكثر من (58) دونم، وهو مؤشر ايجابي لصالح تطوير حركة النشاط الفندقي على مستوى مدينة كربلاء، إذا التزمت الجهات المعنية بتطبيق ابعاد التصميم المستدام.

على الرغم من توفر الفرص الاستثمارية في قطاع الفنادق، الى ان عدم وجود لوائح قانونية في تطبيق نظام الحوكمة، ممانعكس ذلك سلباً على مستوى الشفافية في العمل، والعدالة في تطبيق القوانين، وتوفير فرص العمل للسكان المحليين، وجذب الشركات والسلاسل الفندقية العالمية للاستثمار في قطاع الفنادق، والاكتفاء بالشركات الاستثمارية ذات المستوى المحدود .

ثانياً. **تطور واقع حركة النشاط الفندقي في مدينة كربلاء المقدسة:** بعد مناقشة البعض من مؤشرات التصميم المستدام لقطاع الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء المقدسة، لا بد لنا التطرق إلى مؤشرات تطور حركة النشاط من حيث عدد الفنادق، وعدد نزلاء الفنادق، وكذلك عدد ليالي مبيتهم، وفرص العمل والإشغال، وتعد تلك المؤشرات من أهم مؤشرات تطور حركة النشاط الفندقي التي تركز عليها التصميم المستدام، ونناقش هذه المؤشرات على النحو الآتي:

1. تطور عدد الفنادق: مدينة كربلاء تمتلك عدد من الفنادق، والجدول (6) تطور اعداد الفنادق بالمدينة .

الجدول 6: تطور عدد فنادق مدينة كربلاء

المؤشر - السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد الفنادق	377	465	577	589	602	710	758	753

المصدر :-إعداد الباحث بالاعتماد على تحليل :

- إحصائيات (مسح الفنادق ومجمعات الإيواء) للسنوات المذكورة ، الجهاز المركزي للإحصاء ، وزارة التخطيط.

-سجلات مديرية سياحة كربلاء.(إحصائيات الفنادق المصنفة). (2020).

ومن الجدول (6) يتضح أن عدد فنادق مدينة كربلاء بزيادة مستمرة منذ عام 2011، وقد بلغ عدد الفنادق في مدينة كربلاء (753) في عام 2018، وتعد هذه الزيادة مجرد توسع عمراني لرقعة قطاع الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء، اما من حيث الواقع التصميم المستدام، يعد مؤشر لسلبى ويعزى ذلك الى تشجيع انتشار الفنادق ذات التصنيف المتواضع، على حساب فنادق الدرجة الممتازة والاولى، كما اشرنا سابقاً .

2. تطور حركة الإقامة الفندقية في مدينة كربلاء: إنّ قياس مؤشرات الطلب الفندقي يرتكز على إجمالي عدد نزلاء الفندق الذين يقصدون الفنادق، حيث يعزز هذا المؤشر القيمة المضافة للقطاع السياحي، وتستقبل مدينة كربلاء الملايين من الزائرين والسياح إثناء المناسبات الدينية، ولقياس نسب حركة الإقامة، بكل فندق من فنادق مدينة كربلاء ، استخدم معادلة الحجز الفندقي السنوي، ومعادلة الحجز الفندقي اليومي، بغية الوقوف على مدى تطور حركة الإقامة الفندقية، والجدول (7) يوضح استخراج نتائج تطور حركة الإقامة الفندقية للسائح الديني للعوام ما بين 2011 ولغالية 2018.

الجدول 7: يوضح تطور حركة الإقامة الفندقية للسائح الديني في مدينة كربلاء ، باستخدام مقياس نسب حركة الإقامة الفندقية

المؤشر - السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد نزلاء الفنادق	19274	21351	25576	31151	36726	33007	23040	19301
معدل حركة الإقامة والحجز الفندقي، مقابل الفندق الواحد. (على مستوى ايام السنة) (*)	37	86	23	49	75	26	83	95
معدل حركة الإقامة والحجز الفندقي مقابل الفندق الواحد. (على مستوى اليوم الواحد) (*)	14	13	12	14	17	13	8	7

العدد الكلي للسياح المقيمين بالفنادق (خلال سنة المطلوبة)

(\*) حركة الإقامة والحجز الفندقي للسياح السنوي - مقابل الفندق الواحد =

العدد الكلي لفنادق (خلال السنة المطلوبة)

حركة الإقامة والحجز الفندقي للسياح السنوي - مقابل الفندق الواحد

(\*) حركة الإقامة والحجز الفندقي اليومي - مقابل الفندق الواحد =

12	الوسط الحسابي لمعدل حركة الإقامة والحجز الفندقي -مقابل الفندق الواحد (على مستوى اليوم الواحد)
----	---

المصدر :- إعداد الباحث بالاعتماد على إحصائيات (مسح الفنادق ومجمعات الإيواء) للسنوات المذكورة بالجدول (من 2011 لغاية 2018) ، الجهاز المركزي للإحصاء ، وزارة التخطيط.

ويتضح من الجدول رقم (7) أن عدد نزلاء فنادق مدينة كربلاء بتزايد مستمر انطلاقاً من عام 2011 إلى لحد 2016 ، مع نسبة انخفاض واضحة للعام 2018، ومقابل ذلك ازدياد واضح بعدد الفنادق، الى ان متوسط عدد الإقامة الفندقية والحجز الفندقي منخفض جداً، حيث بلغ متوسط حركة الإقامة الفندقية بمعدل (12) نزيل لليوم الواحد لكل فندق من فنادق مدينة كربلاء، وعلى مستوى السنوات المبحوثة.

3. **تطور حركة لياالي المبيت بفنادق مدينة كربلاء:** يعد هذا المؤشر من أهم مؤشرات نجاح المنظمات الفندقية، ويساهم هذا المؤشر في توفير أكبر قدر من نسب التشغيل وتوفير فرص العمل فضلاً عن المضاعف السياحي الذي يحققه، ومن الواضح أن اغلب الزوار الدينيين يفضلون الإقامة وتكرار عدد لياالي المبيت في مدينة كربلاء إثناء المناسبات الدينية، والجدول رقم (8) يوضح تطور حركة عدد لياالي المبيت للعوام ما بين 2011 ولغاية 2018.

الجدول 8: تطور حركة لياالي المبيت بفنادق مدينة كربلاء

المؤشر - السنة	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
عدد لياالي المبيت	4985738	5049773	8871503	6663670	6620949	6614592	5680502	5956886
حركة لياالي المبيت، مقابل الفندق الواحد. (على مستوى ايام السنة) <sup>(*)</sup>	6621	6662	12495	11069	11241	11464	12216	15800
حركة لياالي المبيت، مقابل الفندق الواحد (على مستوى اليومي) <sup>(*)</sup>	18	18	34	30	31	31	33	43

ايام السنة

$$(*) \text{ معادلة : } \frac{\text{معدل حركة لياالي المبيت للسائح السنوي ،مقابل الفندق الواحد}}{\text{العدد الكلي حركة لياالي المبيت بالفنادق (خلال سنة المطلوبة)}} =$$

العدد الكلي للفنادق (خلال السنة المطلوبة)

حركة لياالي المبيت السنوي، مقابل الفندق الواحد

$$(*) \text{ معادلة: } \frac{\text{معدل حركة لياالي المبيت اليومي ، مقابل الفندق الواحد}}{\text{ايام السنة}} =$$

ايام السنة

30	الوسط الحسابي لمعدل حركة ليالي المبيت على مستوى اليوم الواحد
----	--

المصدر :- إعداد الباحث بالاعتماد على : إحصائيات (مسح الفنادق ومجمعات الإيواء) للسنوات (2011 ولغاية 2018) ، الجهاز المركزي للإحصاء ، وزارة التخطيط، ص18.

وفي ضوء نتائج الجدول (8) يتضح أن عدد ليالي المبيت في فنادق مدينة كربلاء بتطور مستمر وقد بلغت ذروتها في عام 2016 ، (8871503)، وهذه الزيادة لا تعدُّ مؤشراً إيجابياً في ظل ازدياد عدد الفنادق في مدينة كربلاء ، والدليل ان معدل حركة ليالي المبيت في انخفاض مستمر ، ومحدودة جداً مقابل عدد الفنادق في مدينة كربلاء ، حيث بلغ متوسط معدل ليالي المبيت اليومي في كل فندق من فنادق مدينة كربلاء (30) ليلية، (للسنوات المبحوثة).

ويعزى سبب معدل انخفاض الطلب على فنادق مدينة كربلاء الى ضعف السياسات والاجراءات المتبعة من قبل الجهات المعنية بقطاع الفنادق في مدينة كربلاء بما يخص الاستدامة التصميمية للطاقة الاستيعابية، بالإضافة الى ذلك عدم اللزام السياح الدينيين العرب والاجانب بالسكن والاقامة الفندقية اثناء زيارتهم لمدينة كربلاء ، وكذلك منافسة المجمعات السكنية المتمثلة بمدن الزائرين ومجمع سيد الأوصياء ..... ، على استيعاب حركة السياح الدينيين وايوائهم اثناء مدة الزيارات والمناسبات الدينية.

4. تطور توفير فرص العمل والمشتغلين: يتميز القطاع الفندقي عن القطاعات الأخرى بتوفير فرص عمل، بعده من القطاعات الخدمية التي تركز على الأيدي العاملة المتخصصة والساندة، وقد سجلت فنادق مدينة كربلاء عدد من فرص العمل، والجدول (9) يوضح تطور توفير فرص العمل والمشتغلين.

الجدول 9: تطور توفير فرص العمل والمشتغلين

المؤشر - السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد المشتغلين	2442	2221	2664	2950	3146	3024	3839	2453
معدل عدد المشتغلين، مقابل الفندق الواحد <sup>(*)</sup>	6	5	5	5	5	4	5	3
الوسط الحسابي عدد المشتغلين	5							

المصدر :- إعداد الباحث بالاعتماد على : إحصائيات (مسح الفنادق ومجمعات الإيواء) للسنوات المذكورة ، الجهاز المركزي للإحصاء ، وزارة التخطيط.

والجدول (9) يبين أن مجموع عدد العاملين في فنادق مدينة كربلاء بتزايد مستمر وقد حقق عام 2017 النسبة الأكبر لعدد المشتغلين حيث بلغ عددهم (3839) فرد عامل، ان هذه الزيادة مؤشر طبيعي مقابل زيادة عدد الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة ، وعنده تطبيق معادلة نسب معدل المشتغلين، يتضح ان نسبة عدد المشتغلين للفندق الواحد قد كانت جداً ضعيفة حيث بلغ وسطها الحسابي، (5) وظائف فقط لسنوات البحث (2011-2018)، وهذا العدد جداً قليل بالمقارنة مع عدد

العدد الكلي عدد المشتغلين (على مستوى السنة المطلوبة)

<sup>(\*)</sup> معادلة : عدد المشتغلين، مقابل الفندق الواحد =

العدد الكلي للفنادق (خلال السنة المطلوبة)

الفنادق في مدينة كربلاء، ونسب تشغيل الممتثلة بعدد النزلاء وليالي المبيت، مما اثر ذلك على طبيعة جودة الخدمة الفندقية المقدمة للسائح الديني، ومديات تطبيق ابعاد التصميم المستدام.

### المبحث الثالث

#### الاستنتاجات والتوصيات

- **الاستنتاجات:** من استعراض الاطار النظري لمتغيرات الدراسة، وكذلك استعراض نتائج تحليل الاحصائيات الرسمية، والمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية لقطاع الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة، توصل الباحث الى عدد من الاستنتاجات والتي يمكن اجمالها بالاتي :

1. لم يحظى قطاع الفنادق في مدينة كربلاء المقدسة بالاهتمام المطلوب ومن ثمّ تراكم العجز في البنية التحتية، وضعف الدعم الحكومي، مما اثر ذلك سلباً على اقتصاد الموارد.
2. من السلبيات التي يمكن تأشيرها فيما يخص التصميم المستدام لقطاع الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء، هو ضعف التصنيف الفندقي ، واتساع رقعة الفنادق غير المصنفة، بالإضافة إلى أن اغلب الفنادق ذات التصنيف المتواضع والشعبي مساحتها صغيرة جداً: وهي عبارة عن غرف منام فقط ،ولا تقدم الخدمات الفندقية التكميلية.
3. عدم وجود لائحة لحوكمة القطاع الفندقي بالعراق، والاكتفاء بالقواعد الواردة بقانون الشركات، مما اثر ذلك على طبيعة تنفيذ المشاريع الاستثمارية، وضمان حقوق اصحاب المصالح، بالإضافة الى اختصار الاستثمارات على الشركات المحلية والاقليمية المحدودة المستوى .
4. ضعف الاقبال على الحجز الفندقي مقابل الطاقة الاستيعابية للوحدات الفندقية، على الرغم من التوافد الكبير للزوار العرب والاجانب على مدينة كربلاء المقدسة طيل مدة السنة .
5. محدودية عدد المشتغلين بفنادق مدينة كربلاء، بالمقارنة مع عدد الفنادق وطاقاتها الاستيعابية، مع تقشي واضح لزياد عدد العمالة الأجنبية الوافدة الغير المتخصصة بالخدمات الفندقية، مما اثر ذلك سلباً على تراجع مستوى جودة الخدمة المقدمة للسائح الديني .
6. العزلة عن المحيط الدولي إبان العقود الماضية، قد أثر سلباً على نشأة وتطور التصميم المستدام لقطاع الفندق في مدينة كربلاء.
7. افتقار الإحصائيات الفندقية الرسمية التي تعطي تصوراً واضحاً عن تفاصيل حركة النشاط الفندقي.

#### - اختبار الفرضيات :

1. لقد ثبت عدم صحة الفرضية الاولى والتي تنص على " التصميم المستدام ليس لها تأثير في تطوير قطاع الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء المقدسة " .
2. لقد ثبتت صحة الفرضية الثانية اذ بينت الدراسة ان تطبيق التصميم المستدام بأبعادها الفرعية (اقتصاد الموارد، والتصنيف الفندقي، والاستثمار والحوكمة، وتوازن الطاقة الاستيعابية):تؤثر في تطوير قطاع الخدمات الفندقية في مدينة كربلاء المقدسة .

#### - التوصيات:

1. إعادة هيكلة القطاع الفندقي(وبالتحديد الفنادق غير المصنفة، والفنادق ذات التصنيف المتدني)،وبما ينسجم مع متطلبات التصميم المستدام للبنية التحتية، واعتماد النظم الصديقة للبيئة.
2. إعادة النظر بتصنيف قطاع الفنادق،والحد من درجات التصنيف المتوسطة والمتدنية، ومحاسبة المرافق كافة الفندقية المخالفة للضوابط التصنيف.

3. اوصي الجهات المعنية بالقطاع الفندقي، العمل على اصدار تشريعات وقوانين لحوكمة المشاريع الاستثمارية الفندقية، على ان تكون تلك التشريعات متطابقة للبيئة الاستثمارية العالمية ، بهدف النهوض بالقطاع الفندقي ،وجذب السلاسل الفندقية العالمية للاستثمار في مدينة كربلاء المقدسة .
4. على الجهات المعنية بمنح سمة الدخول، اعتماد شرط الحجز الفندقي كأحد متطلبات استحصال الفيزا والسفر للسياح العرب والاجانب القاصدين مدينة كربلاء المقدسة .
5. التأكيد على الفنادق، ان تحقق التوازن بين عدد المشتغلين و حجم الطاقة الاستيعابية للفندق ، والحد من تشغيل العمالة الوافدة، مع ضرورة استقطاب مخرجات التعليم السياحي والفندقي من البيئة المحلية .
6. أوصي إدارة رابطة الفنادق في مدينة كربلاء بالتعاون مع مؤسسات التعليم السياحي والمراكز التدريبية، بتنظيم برامج تدريبية متخصصة في مجال القطاع الفندقي والاستدامة التصميمية، على أن تشمل هذه البرامج كافة العاملين والمهتمين بالقطاع الفندقي.
7. اوصي مديرة سياحة كربلاء، ان تتبنى عملية اعداد الإحصائيات المتعلقة بمؤشرات حركة النشاط الفندقي كافة ، على ان تحدث هذه الإحصائيات دورياً .

## قائمة المصادر

## اولاً : المصادر العربية :

## أ- الكتب :-

1. الحماقي، يوسف محمد،(2010)،"إدارة وفن خدمة المأكولات"،مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
2. كنه، علاء يوسف،(2013)،"إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة"، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.

## ب- المجالات والدوريات والمؤتمرات العلمية

3. الحيايي، سندية مروان، والجعفر، ليث محمد سعيد،(2015)، "دور الحوكمة في دعم قرار الإستثمار، دراسة تطبيقية على عينة من الشركات في سوق العراق لأوراق المالية"، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد : 1، العدد:1.
4. شعيبث، سندس جاسم،(2018)، " واقع وامكانيات الاستثمار السياحي في العراق دراسة تحليلية للمدة من (2003-2015)"، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد:10، العدد:1.
5. العقابي، احمد هاشم، (2020)، " الاستدامة والنظرية في العمارة"، مجلة جامعة بابل، المجلد 28، العدد 2.
6. العلوان، هدى عبد الصاحب، حسن بيك، ياسمين، (2017)، "تناغم العمارة مع الطبيعة -التصميم المستدام نحو صحة ورفاه الانسان"، مجلة الامارات للبحوث الهندسية، المجلد:22، العدد1.
7. القره غولي، أنوار علي، الشرع رؤى محمد،(2019)، "الاستدامة البيئية وتمثلاتها في تصميم الاعلانات المطبوعة المعاصرة"، مجلة جامعة بابل، المجلد27، العدد7.
8. كريم حسين علي، وكاظم فائق جواد،(2020)،"التنمية المستدامة في ظل التخطيط الحضري لمدينة عنه"، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد :12، العدد: 28.
9. محسن، عبد الرضا ناصر، حطاب، هيلين نعمة،(2020)، "دور استراتيجية السياحة المستدامة في تحسين الاداء الاقتصادي والاجتماعي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في القطاع السياحي في مدينة البصرة"، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد:12، العدد:28.



## ت- الرسائل الجامعية:

10. حسين، المزمّل محجوب، (2017)، "ادارة وامن الفنادق والمنتجعات السياحية"، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الدراسات العليا/جامعة الرباط الوطني.
11. سفيان، فتاح، (2017)، "دور جودة الخدمة الفندقية في تحقيق رضا الزبون"، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير /جامعة قاصدي مرباح -ورقلة .
12. القزويني، محمد حسن، (2017)، "السياحة الدينية وسبل تنظيمها بمنظور استراتيجي:دراسة حالة محافظة كربلاء"، بحث دبلوم عالي في التخطيط الاستراتيجي مقدمة الى مجلس كلية مجلس كلية الادارة والاقتصاد/جامعة القادسية.
13. يسين، بوشافة، (2017)، "دور الترويج في تسويق الخدمات الفندقية- فندق سيبوس الدولي بعناية- نموذجاً -"، رسالة ماجستير مقدمة لمجلس كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر .

## ث- شبكة المعلومات :

15. صحيفة المراقب العراقي (2019)، متاحة على الرابط : <https://www.almuraqeb-aliraqi.org/>.

## ج- الاحصائيات والتقارير والسجلات

17. إحصائيات(مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي)، الجهاز المركزي للإحصاء، وزارة التخطيط، 2012.
18. إحصائيات(مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي)، الجهاز المركزي للإحصاء، وزارة التخطيط، 2013.
19. إحصائيات(مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي)، الجهاز المركزي للإحصاء، وزارة التخطيط، 2014.
20. إحصائيات(مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي)، الجهاز المركزي للإحصاء، وزارة التخطيط، 2015.
21. إحصائيات(مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي)، الجهاز المركزي للإحصاء، وزارة التخطيط، 2016.
22. إحصائيات(مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي)، الجهاز المركزي للإحصاء، وزارة التخطيط، 2017.
23. إحصائيات(مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي)، الجهاز المركزي للإحصاء، وزارة التخطيط، 2018.
24. إحصائيات(مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي)، الجهاز المركزي للإحصاء، وزارة التخطيط، 2019.
25. سجلات مديرية سياحة كربلاء،(إحصائيات الفنادق المصنفة)، 2020.
26. سجلات هيئة السياحة، دائرة المرافق السياحية، قسم الاستشارات الهندسية، 2020.
27. الهيئة الوطنية للاستثمار، "تقرير الفرص الاستثمارية في مدينة كربلاء"، رئاسة مجلس الوزراء، 2019.

## ثانياً: المصادر الاجنبية:

28. Ashe J.(2008) "**Tourism Investment as a tool for development and poverty reduction**". New York. USA.
29. Fedirko R. & Sanz Campo S. (2018)، "**Leadership in IT employ ees' motivation and retention**"، Master thesis submitted to the council Blekinge Institute of Technology.
30. Foris Diana، (2014)، "Comparative Analysis of Hotel Classification and Quality Mark in Hospitality"، Journal of Tourism and Hospitality Management، Transilvania University of Brasov، Brasov، Romania، Vol. 2، No. 1.
31. Kamas، Walid Mustafa ، Hasan، Aya ، Fadel، Ali Hussein،(2019)، "Economic Benefits for the Application of Standards of Sustainability in Construction Projects "، Journal of Engineering، Baghdad University، Volume: 25. Number: 3.

32. Pakurar, Miklos, Hossam, Haddad, Janos, Nagy, Jozsef, Popp, & Judit, Olah, (2019), "The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector", www.mdpi.com/journal/sustainability.
33. Pride, William M. & Ferrell, O.C., (2000), "Marketing Concepts and Strategies", Houghton mifflin Company.
34. Ramya, N., Kowsalya, A., Dharanipriya, K., (2019), "Service Quality And Its Dimensions", EPRA International Journal of Research and Development (IJRD), Volume: 4, Issue: 2.

### الملاحق

#### ملحق 1: المقابلات الشخصية مع القيادات الإدارية المشرفة على النشاط الفندقي في مدينة كربلاء المقدسة

ت	الاسم	الوظيفة
1	الحقوقي محمد صادق الهر	رئيس رابطة الفنادق والمطاعم السياحية في كربلاء المقدسة
2	السيد علاوي جبار الدعيمي	مدير سياحة كربلاء المقدسة - هيئة السياحة - وزارة الثقافة والسياحة والآثار العراقية

#### ملحق 2: المقابلات الشخصية مع أعضاء الهيئات الإدارية وخبراء النشاط السياحي والفندقي في مدينة كربلاء المقدسة

ت	الاسم	الوظيفة
1	أ.م.د. راضي حمود جاسم	خبير - وعضو الهيئة الإدارية - هيئة السياحة - وزارة الثقافة والسياحة والآثار - رئيس قسم السياحة، كلية العلوم السياحية، جامعة كربلاء
2	المهندسة اسيل فوزي جاسم	مدير قسم الاستشارات الهندسية - دائرة المرافق السياحية - هيئة السياحة - وزارة الثقافة والسياحة والآثار

#### ملحق 3: المقابلات الشخصية مع الأكاديميين ومدراء الفنادق والمؤسسات التدريبية في مدينة كربلاء المقدسة

ت	الاسم	الوظيفة
1	أ.م.د. سلام جعفر عزيز	تدريسي في قسم السياحة، كلية العلوم السياحية، جامعة كربلاء
2	م.د. محمد علي تومان	تدريسي في قسم السياحة وإدارة الفنادق، المعهد التقني كربلاء، جامعة الفرات الأوسط التقنية
3	السيد أزهر علي	مدير شركة المستشار المؤسسي لتطوير الموارد البشرية - القطاع الخاص - مدينة كربلاء
4	السيد غيث خليل	مدير فندق برج السفير - مدينة كربلاء