المنشآت الفندقية وتأثرها بالقوانين والأنظمة السياحية

– فنادق محافظة بغداد نموذجا

The Impact of Laws and Tourism Regulations on Hotel Establishments (A Case Study of Hotels in Baghdad Province)

م.م ضياء علي حسين

Assistant Lecturer. Dheyaa Ali Hussein Al-Shabani

جامعة كربلاء/ رئاسة الجامعة

University of Kerbala/ University Presidency

E-mail: dheyaa.ali@uokerbala.edu.iq

الكلمات المفتاحية: المنشآت الفندقية –القوانين والانظمة السياحية – التراخيص القانونية – التصنيفات السياحية

Keywords: Hotel Establishments, Tourism Laws and Regulations, Legal Licensing, Tourism Classifications

الملخص:

اذ تهدف الدراســـة الحالية التعرف على : الوعي المعلوماتي وعلاقته بالثقافة الفيزيائية الرقمية لدى مدرسي الفيزياء والفروق ذات الدلالة الاحصائية في الوعي المعلوماتي الرقمي لدى مدرسي الفيزياء تبعا لمتغيري الجنس (ذكور – إناث) وتحقيقا لأهداف البحث قامت الباحثة باعداد اســـتبانة لمقياس الوعي المعلوماتي والثقافة الفيزيائية الرقمية وقد تم التحقق من الصــدق والثبات ، اذ تحققت الباحثة من الصـدق الظاهري للمقياس ، وذلك بعرضــه على مجموعة من المحكمين والمختصـين ، واسـتخراج قوته التمييزية باستخدام الاختبار التائي (T test) لعينتين مستقلتين وبذلك تكون المقياس بصيغته النهائية من (30) فقرةلمقياس الوعي المعلوماتي و(22) فقرة لمقياس الثقافة الفيزيائية الرقمية ، وتم حساب معامل ثبات بمعادلة الفاكرونباخ حيث بلغ (0.82) درجة ، وقد طبقت الباحثة هذا المقياس على عينة البحث المتكونة من مدرس الفيزياء للعام الدراسـي (2025 – 2026) ، والبالغة (248) مدرسـا ومدرسـة ، تم اختيارهم بطريقة عشـوائية ، وقد تم جمع البيانات ومعالجتها باسـتخدام الاختبار التائي ومعامل ارتباط بيرسـون وباسـتخدام البرنامج الاحصـائي (SPSS) وتوصـلت الدراسـة إلى النتائج الآتية : أن عينة مدرســي الفيزياء تتصــف بمســتوى متوســط من الوعي المعلوماتي والثقافة الفيزيائية الرقمية ،و وجود فروق في مسـتوى الوعي المعلوماتي والثقافة الفيزيائية الرقمية لدى عينة مدرسـي الفيزياء حسـب متغير الجنس (ذكور – اناث) ولصـــالح الاناث ، وكذلك كانت العلاقة الارتباطية بين الوعي المعلوماتي والثقافة الفيزيائية الرقمية علاقة طردية وتضـــمن البحث مجموعة من الاســـتنتاجات والتوصـــيات والمقترحات.

Abstract:

This study aims to analyze the extent to which hotel establishments are affected by tourism laws and regulations, with a focus on legislative, regulatory aspects, licensing, and field application. The research problem addresses the weakness of legislation, its failure to keep pace with current developments, and its impact on the hotel labor market. The significance of the study lies in the fact that the hotel sector is a crucial pillar of national income in Iraq and, therefore, deserves the necessary attention and development through updating the laws and regulations governing hotel operational methods. The study adopted a descriptive-analytical approach suitable for the research topic, and a quantitative methodology was used to analyze the questionnaire forms. The field study was conducted on a sample of 130 respondents. Data were analyzed using the statistical software (SPSS, V.24). The study consisted of two main sections. The first section addressed the legislation and laws regulating the work of hotel establishments, the bodies responsible for overseeing them, and the conditions and procedures for granting licenses to tourist accommodation facilities. The second section presented the field study and the results of the field analysis concerning the impact of laws on hotels. The study concluded by calling on legislative authorities to update the laws regulating the work of hotel establishments in Iraq, enhance oversight to ensure their compliance with tourism laws, and align these regulations with international standards governing the hotel sector.

1- المقدمة :

أن صناعة السياحة والضيافة عبارة عن قطاع اقتصادي ضخم يضم مرافق عديدة ونشاطات اقتصادية مختلفة؛ لذلك فإن أي تنمية سياحية يجب أن تهدف إلى وضع برامج من أجل استخدام الأماكن والمناطق والموارد سياحياً، تطويرها لتكون مراكز سياحية ممتازة تجذب السائحين إليها بمختلف الوسائل التسويقية (هرمز، 2006، ص20).

من خلال الأهمية الكبيرة للقطاع السياحي والفندقي لذلك وجب على الدولة أن تقوم بالتدخل لتنظيم هذا القطاع المهم بقطاعاته المختلفة من خلال الوسائل والأدوات التي تملكها عن طريق قيامها بإصدار التشريعات والقوانين تساعد على تنظيم لعمل هذه المؤسسات، وفي اطار هذا الاجراء والتدخل من قبل الدولة من حيث إصدار القوانين والأنظمة والتشريعات السياحية تمنح من خلالها السلطات الإدارية السياحية اختصاصات متعددة ، أولا الاختصاص التنظيمي والذي يقوم على أساس تنظيم الهيكل الإداري لهذه السلطات، والثاني الضبطي (الوقائي) وهو يقوم على أساس التنظيم لهذا القطاع لغرض حماية النظام العام بعناصره المختلفة (العامري، 2017، ص9).

2- المنهجية :

1.2 – مشكلة الدراسة:

نبثق مشكلة الدراسة من قدم التشريعات التي تنظم عمل المنشآت السياحية والفندقية في العراق وعدم ملائمتها للتطورات الحاصلة في مجالات العمل السياحي والفندقي حيث انها تعتمد على قوانين تعود الى عقود مضت ، لاسيما من حيث عدم تحديث الاسعار بالنسبة للقوانين الخاصة بفرض الرسوم والغرامات والاشتراكات ورسوم دخول المواقع السياحية ، فضلا عن زيادة اعداد العاملين في هذا القطاع بدون غطاء قانوني وخارج الضوابط والتعليمات ، مما يدل على مشكلة البحث في ضعف التشريعات وعدم مواكبتها للتطورات الحاصلة وتأثيرها على سوق العمل الفندقي وبالتالي عدم رضا العاملين والضيوف تواجه المنشآت الفندقية تحديات كبيرة بسبب التغيرات المستمرة في القوانين والأنظمة السياحية، والتي قد تؤثر على كفاءتها التشغيلية وربحيتها وقدرتها على المنافسة .

2.2-فرضيات البحث :

أ – يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتراخيص القانونية على عمل الفنادق.

ب – يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقوانين والانظمة السياحية على رضا الضيوف بالفنادق.

ج- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقوانين والانظمة السياحية على رضا العاملين بالفنادق.

2.3 – أهمية الدراسة:

أن القطاع الفندقي يشكل احد الدعائم المهمة للدخل القومي في العراق، ومن ثم يجب أن يحظى بالاهتمام والتطوير اللازمين من خلال تحديث القوانين والانظمة التي تنظم اساليب العمل في الفنادق، خاصة وأن خدمات الفنادق العالمية قد شهدت تطورات عالمية كبيرة، كان ابرزها الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين جودة الخدمات الفندقية التي تعد من اهم مؤشرات نجاح الفنادق، كما يعد الاهتمام بالقوانين والانظمة الفندقية اساس تقديم خدمات الفنادق السياحية وتقييمها بالإضافة الى الكشف عن الثغرات التشريعية التي تعيق تطوير هذا القطاع

2.4– أهداف البحث:

1– يهدف البحث الى دراسة وتحليل الأنظمة والقوانين التي تنظم عمل المنشآت الفندقية في العراق. وإلقاء الضوء على الأجهزة المسؤولة عن تنظيم عمل المنشآت الفندقية في العراق.

2– دراسة مدى تأثير القوانين والتشريعات السياحية في تطوير وتحسين أو تدهور جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية في العراق، وكيف تساهم هذه القوانين في تلبية احتياجات المستهلكين.

3–دراسة لإجراءات إصدار التراخيص للمؤسسات الفندقية في العراق، وكيف تؤثر هذه الإجراءات على جودة التشغيل وكذلك ضمان الامتثال للشروط القانونية والصحية لمنحها للمنشآت الفندقية.

2.5 – منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على جانبين الجانب النظري والآخر الميداني.

- **جانب الدراسة النظري:**

اعتمد في الجانب النظري للدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم مع موضوع البحث، والمنهج الكمي في تحليل استمارات الاستبيان.

- **جانب الدراسة الميداني:**

يتم الاعتماد في الجانب التطبيقي للدراسة على استمارات الاستبيان التي سيتم تطبيقها على عينة عشوائية من العاملين بفنادق الدرجة الممتازة في بغداد، استخدم أسلوب العينة العشوائية لتحديد عينة الدراسة حيث بلغ حجم عينة الدراسة 144 مفردة واستبعاد 14 استمارة فقد تم اجراء الدراسة الميدانية على 130 استمارة، تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (24.SPSS, V).

2.6 – محددات الدراسة: تتمثل محددات الدراسة في المحددات التالية:

المحددات المكانية: تم تطبيق الدراسة على عينة من فنادق الدرجة الممتازة في بغداد.

المحددات الزمنية: تم اجراء الدراسة الميدانية خلال شهر فبراير من عام 2025.

3 – الإطار النظري للمتغيرين:

ان المنشآت الفندقية في العراق تخضع للإطار التشريعي متعدد المستويات، ويكون معني بتنظيم أدائها وضمان التزامها بمعايير الجودة والسلامة المقررة داخليا وخارجيا. وقد شمل هذا الإطار التشريعات القانونية وآليات الخاصة بمنح التراخيص، وشروط الصحة والسلامة المهنية.

3.1– التشريعات والقوانين المنظمة لعمل المنشآت الفندقية العراقية:

المقدمة:

ان المنشآت الفندقية تمثل العصب الرئيسي للتنمية السياحة العراقية، حيث تساهم التشريعات في دفع عجلة الاقتصاد وعلى توفير فرص العمل. حيث تكتسب التشريعات والقوانين المنظمة لهذا القطاع أهمية قصوى كبيرة من اجل ضمان جودة الخدمات السياحية وسلامة المستهلكين، يتم ذلك من خلال توفير الإطار القانوني الذي يحكم العلاقة ما بين المستثمرين والمنشآت الفندقية، ويعمل على حماية حقوق النزلاء، حيث ان القوانين العراقية تضبط آليات منح التراخيص الممنوحة للمنشآت الفندقية، ومواصفات بنائها، وكذلك معايير السلامة المطلوبة منها، وحماية حقوق العمال، والذي يعزز مناخ الثقة والامان لدى المستثمرين ويرفع من كفاءة القطاع السياحي. تسعى هذه الدراسة إلى تقديم قراءة تحليلية لهذه التشريعات وبيان دورها في تطوير البنية الفندقية في العراق.

مفهوم التشريعات القانونية:

تعد التشريعات القانونية هي الجهة المنظمة لعمل المنشآت الفندقية العراقية، حيث لم تكن هناك قوانين وانظمة وتشريعات واضحة المعالم تنظم صناعة الضيافة والسياحة في العراق بشكل عام حتى أوائل من اربعينات القرن العشرين، حيث كانت تحكمها قوانين عامة كالقانون التجاري او القانون الجنائي وبعض اللوائح الخاصة بالأجهزة الامنية، أصبحت السياحة حديثا جزءا هاما من الاقتصاد الوطني ، فقد عرفت التشريعات على انها هي مجموعة من القرارات التي تتكامل بانسجام مع السياسة الوطنية للتنمية وتحديد التوجه للقطاع والاجراءات الواجب اتخاذها (الدباغ وكيلان، 2015) ، حيث أشار (كطان، 2013، ص17) الى ان للتنظيم القانوني اهمية كبيرة في تطوير المنشآت السياحية عامة والفنادق خاصة ، وقد اتجهت الدول السياحية باتجاه تشريع الكثير من القوانين التي تنظم النشاط السياحي الفندقي في دساتيرها الوطنية لتحقيق الاهداف والمصالح

المتوخاة منها وقد أشارت دراسة (الزهراني ،2007)الى أن التشريعات الفندقية هدفها تحقيق التوازن بين تعزيز الكفاءة لعمل الفنادق وتوفير البيئة الآمنة للمستهلكين والعاملين. وقد اشار إلى ضرورة أن تواكب هذه التشريعات التطورات العالمية في القطاع السياحي بما يساعد في تعزيز المكانة السياحية لدى الدول العربية.

من هنا برزت الحاجة لتطوير القوانين والتشريعات الخاصة بصناعة الضيافة والسياحة في العراق للأسباب التالية وحسب دراسة: (الخفاجي وشبر، 2018).

أ – ازدياد الانشطة السياحية وتحسن وزيادة دخل الدولة من السياحة.

ب – ازدياد اعداد السائحين مما يتطلب توفير الحماية القانونية لهم.

ج – ازدياد اعداد العاملين مما يتطلب ضرورة اخضاعهم للتشريعات المنظمة لعملهم.

د – تطور الوسائل التكنولوجية والتي ساهمت بالزيادة في الطلب السياحي.

هـ – المحافظة على سمعة الدولة وصورتها كمقصد سياحي له تاريخه وعراقته.

و – تنظيم منح الترخيص بإنشاء المنشآت السياحية بعد التأكد من توافر الشروط القانونية.

3.2– الأجهزة المسؤولة عن تنظيم عمل المنشآت الفندقية العراقية:

ان تنظيم عمل المنشآت الفندقية في العراق يعد من المهام الأساسية التي تولت مسؤوليتها عدة أجهزة حكومية متخصصة، من اجل ضمان تقديم الخدمات بجودة عالية، وكذلك ضرورة الامتثال للمعايير القانونية والصحية. حيث ان هذه الأجهزة تعمل من اجل تنظيم منح التراخيص، ومراقبة الجودة، وعلى تطبيق المعايير الامن والسلامة في المنشآت الفندقية، حيث تقسم الأجهزة المسؤولة عن عملية تنظيم عمل المنشآت الفندقية العراقية إلى نوعين هما الأجهزة الرسمية وغير الرسمية:

أولا – الاجهزة السياحية الرسمية: تعتبر الأجهزة السياحية الرسمية في العراق من اهم الركائز التي تشرف على تنظيم وتطوير القطاع السياحي في البلاد. وان هذه الأجهزة هي من تتولى المسؤولية في وضع السياسات السياحية، وعلى تنظيم الأنشطة السياحية للقطاع، وغيرها من المهام، حيث يتم انشائها من قبل الدولة لتحقيق الاهداف التنموية في صناعة السياحة والضيافة، حيث تهدف هذه الاجهزة بصفة رئيسية الى تحقيق الاهداف القومية في المجال السياحي والمحافظة على مستوى الاداء من خلال اداراتها المختلفة الفنية والادارية وتشمل الاتي: (الامامي، 2013، ص78).

1. وزارة السياحة والاثار العراقية:

تعد وزارة السياحة والآثار العراقية انها الجهة الحكومية المختصة بتنظيم وتطوير القطاع السياحة في العراق. وقد شملت مهام الوزارة الاشراف على المعالم السياحية، والتنظيم للأنشطة السياحية، وعلى حماية التراث الثقافي للبلاد. حيث تتكون الوزارة من عدة تشكيلات إدارية مسؤولة عن مختلف جوانب السياحة والآثار، مثل الهيئة العامة للسياحة، الهيئة العامة للآثار والتراث، والعديد من الوحدات الإدارية الأخرى التي تعمل على تنفيذ السياسات الحكومية في هذا القطاع.، وقد حدد قانون تأسيس وزارة السياحة والاثار العراقية رقم (13) لسنة 2012 تشكيلها الإداري واهدافها واختصاصاتها على النحو التالي (جريدة الوقائع العراقية، 2012):

أ – التشكيلات الادارية لوزارة السياحة والاثار العراقية:

ان التشكيلات الإدارية في الوزارة لها دور في تحسين جودة الخدمات السياحية، وحماية المواقع الأثرية، والمساهمة في تطوير البنية التحتية السياحية في العراق. كما تسعى الوزارة من خلال هذه التشكيلات إلى جذب الاستثمارات السياحية، وتنشيط السياحة الداخلية والخارجية والذي يعزز من دور المهم للسياحة في تنشيط الاقتصاد الوطني ويعكس صورة لتاريخ العراق العريق.

وقد نصت المواد الخامسة والسادسة والثامنة من قانون وزارة السياحة والاثار العراقي رقم (13) لسنة 2012 على تنظيم عمل الوزارة وتشكيلاتها على النحو الاتي: (قانون وزارة السياحة والاثار العراقي، 2012) (الوزير – وكيلا الوزير – الهيئات التابعة لوزارة السياحة والاثار العراقية).

ب– أهداف وزارة السياحة والاثار العراقية:

حدد نص المادة الثانية من قانون تأسيس وزارة السياحة والاثار العراقية رقم (13) لسنة 2012 اهداف الوزارة داخليا وخارجيا على النحو التالي (جريدة الوقائع العراقية، 2012):

– تنشيط السياحة الخارجية من خلال اظهار الصورة الحقيقية لتراث العراق واثارهِ والمناطق السياحية.

– تنشيط السياحة الداخلية: من خلال النهوض بالسياحة وتهيئة ظروف أفضل لقطاع السياحة داخل العراق.

2– **هيئة السياحة:** ارتبطت هيئة السياحة بديوان الرئاسة عند تشكيلها. وبعدها صدرت قرارات تشكلت بموجبها شعباً للسياحة في وزارة الداخلية وشعباً للسياحة في كل محافظة من محافظات العراق (جريدة الوقائع العراقية، 1996) وفي عام 1996 صدر القرار رقم (92) والذي بموجبه الغي قرار رقم (299) واصبحت الجهة المسؤولة عن القطاع السياحي في العراق .

أ – أهداف هيئة السياحة:

تعتمد اهداف هيئة السياحة العراقية على ماورد في نص المادة الثانية من قانون هيئة السياحة العراقي (رقم 14 لسنة 1996) والمتمثلة بما يلي: (قانون هيئة السياحة العراقي، 1996)

1– ادارة المرافق السياحية العائدة لها بصورة مباشرة بالموافقة الممنوحة لها من قبل مجلس الوزراء.

2– القيام بتوجيه النشاط السياحي في العراق وتشجيعهُ والترويج له وتطويره لتحقيق أهدافه.

3– المساهمة في رفع مستوى اداء المرافق والخدمات السياحية المقدمة وبما يضمن تقديم أفضل الخدمات والتسهيلات الممكنة.

4–تطويرالمناطق السياحية ودعم للأنشطة السياحية لمختلف القطاعات الاشتراكي والمختلط والخاص والمنظمات المهنية.

ثانيا– الاجهزة السياحية غير الرسمية: تمثل الهيئات المستقلة او المندرجة تحت اشراف الجهات الحكومية، والتي تمثل رافدا تمويليا مهما للقطاع السياحي والفندقي، بما يعزز القطاع السياحي ويطوره ويحقق زيادة ملموسة في حجم وجودة المنتج السياحي، ويعظم من ايرادات الدولة (ناشور، 2017، ص396) وكالاتي:

- رابطة مكاتب السفر والسياحة
- رابطة الفنادق والمطاعم
- دائرة التفتيش والمتابعة
- اتحاد الغرف التجارية
- اتحاد رجال الاعمال العراقيين
- الهيئة الوطنية للاستثمار

3.3– شروط وإجراءات منح التراخيص للمرافق السياحية الفندقية:

لقد حرصت التشريعات المنظمة لعمل المنشآت السياحية الفندقية على تبيانها وتعريفها ويرجع ذلك الى ان هذه المرافق لا يمكن تأسيسها والبدء باستغلالها إلاّ بعد حصول منشأها على الإجازة بالإضافة الى بقية الالتزامات التي فرضت عليه من قبل المشرع ووسوف نبين ادناه هذه الشروط:

أولا – تعريف المرافق السياحية استنادا الى القوانين والتشريعات:

نصت المادة (12) من قانون هيئة السياحة رقم (14) لسنة 1996 المعدل وتعليمات تصنيف وتشغيل المرافق السياحية رقم (1) لسنة 2004 المادة الأولى يقصد بالمرافق السياحية كل من (المطاعم– الفنادق–الشقق السياحية– محلات اللهو والمقاهي السياحية والسينما– صالات الحفلات

وقاعات المناسبات– محلات بيع المشروبات الكحولية بالجملة والمفرد– مدن الألعاب–المخيمات السياحية–محلات بيع التحف والمنتوجات التراثية في داخل المرفق السياحي). (موقع قاعدة التشريعات العراقية 2024).

ولم يُعرَّف المشرع العراقي المرفق السياحي وانما عدده فقط، وبالرغم من ذلك كان موافقاً في صياغة نص هذا الفقرة لأنّه كان قد شمل أغلب المهن السياحية تقريبا، ولكن ما يعاب على هذا النص أنه جاء على سبيل الحصر وليس المثل، وأنه لم يعطي هيئة السياحة صلاحية إضافة مهن سياحية أخرى بقرار منها وبالتالي لابد من معالجة هذا الخلل بإعطاء هيئة السياحة صلاحية إضافة مهن سياحة بقرار منها. (العامري، 2017، ص56).

ثانيا– تصنيف المرافق السياحية الفندقية لمنح التراخيص :

أ–التصنيف السياحي : وهي عملية تقسيم المؤسسات الفندقية السياحية بحسب الدرجة او المستوى على اساس ما تم وضعة من معايير ومواصفات المنصوص عليها بلائحة التصنيف السياحي ووفقا للقواعد والاجراءات المتبعة، التصنيف عملية أساسية تقوم بها هيئة السياحة في العراق من أجل إعطاء الترخيص للمرفق السياحي، وعليه كان لابدّ من ان يقوم بتصنيف المرفق السياحي بشكل يتلاءم مع الخدمات التي يقوم بتقديمها لكي يتم إعطاء التراخيص لممارسة المهنة السياحية وبالتالي فان عملية التصنيف للمرافق السياحية ضرورية ومترابطة مع شروط منح التراخيص السياحية . (العامري، 2017، ص76)

كما عالج المشرع العراقي مسألة التصنيف للمرافق السياحية بموجب تعليمات تصنيف وتشغيل المرافق السياحية رقم (1) لسنة 2004 من المادة (4) إلى المادة (18) من هذه التعليمات، حيث تم بموجبها تصنيف كل مرفق سياحي والشروط التي يجب توفرها في كل درجة وفئة على حدة سواء فتناولت المادة السابعة من تعليمات تصنيف وتشغيل المرافق السياحية موضوع تصنيف الفنادق السياحية وقد صنفت الفنادق وحسب الدرجات والفئات وحسب ما جاء بالمادة السابعة من تعليمات تصنيف وتشغيل المرافق السياحية رقم (1) لسنة 2004.

1_ الفنادق السياحية من الدرجة الرابعة (نجمة واحدة)

2_ الفنادق السياحية من الدرجة الثالثة (نجمتان)

3_الفنادق السياحية من الدرجة الثانية (ثلاثة نجوم)

4_ الفنادق السياحية من الدرجة الأولى (أربعة نجوم)

5_الفنادق السياحية من الدرجة الممتازة (خمسة نجوم)

ونبين ادناه الجدول رقم (1) يوضح العلاقة بين الدرجة السياحية للفندق وعدد النجوم في العراق

الدرجة التصنيفية للفندق	عدد النجوم	
لدرجة الممتازة	خمسة نجوم	*****
الدرجة الأولى	أربعة نجوم	****
الدرجة الثانية	ثلاثة نجوم	***
الدرجة الثالثة	نجمتان	**
الدرجة الرابعة	نجمة واحدة	*

ب- الاسس المتبعة في تصنيف الفنادق:.

1- درجة الراحة: ويتم تحديدها من خلال التجهيزات والخدمات المقدمة من قبل الفندق.

فترات العمل للمنشاة الفندقية سواء كانت تعمل على مدار السنة، موسمي، لفترة محدودة، فنادق 2- الترانزيت ....

3- الهدف او الغاية الذي أنشئ من أجله الفندق (استشفاء، للاستراحة، للاصطياف، وغيرها).

4- عدد وحجم الغرف بالفنادق واعداد الأسرة في الغرف الموجودة.

5- تصنيف الفندق سواء كان التصنيف على أساس الأحرف (أ، ب، ج) أو على عدد النجوم (خمس نجوم-اربعه -ثلاثة-اثنان-نجمة واحد)

3-المؤسسات الفندقية في بغداد والتحديات التي تواجهها:

تعتبر المؤسسات الفندقية ركنا اساسيا من اركان القطاع السياحي إذا توفرت فيه الادارة الجيدة التي يكون عملها وفق اسس وقواعد سليمة في مجال الادارة والتنظيم، وسعت المنشآت الفندقية الى التنوع بعرض الخدمات التي تقدمها للتنافس من جهة ولزيادة الارباح من جهة اخرى.

اولا- مفهوم الفنادق:

- -الفندق مؤسسة يتم انشاها من قبل المالك تهدف لتقديم خدمة الايواء وخدمة تقديم الطعام والشراب إذا طلبها الضيوف وبدون عقد خاص بها وتقدم هذه الخدمة لاي مسافر يقدم

نفسه ويرغب في الحصول على هذه الخدمة وهو متمكن من دفع اجره معقوله لقاء هذه الخدمات وا لتسهيلات التي يتم تزويده بها شرط ان يكون هذا الشخص بحالة مناسبة ليتم استقباله (الطائي ،2005، ص10).

- –الفندق هو مبنى او مؤسسة او منشأة تمد الجمهور بخدمات الاقامة والطعام والخدمات الاخرى (المصري ،1998، ص29).
- –هو المكان الذي يحصل فيه السائح – الضيف – المقيم – النزيل – العميل على جميع الخدمات التي يحصل عليها في منزله ولكن تختلف انها تقدم مقابل أجر متفق عليه مسبقاً (حافظ، أ،2010، ص21).

ثانيا– أهمية الفنادق في بغداد :

1– تعتبر الفنادق استثماراً جيدا في حالة الإنشاءات الفندقية وزيادة في الاستثمار في حالة تم التوسع بها.
2– ان أصحاب الفنادق اليوم قد تحولوا إلى منظمي للمؤتمرات العلمية والسياسية العالمية.
3– تعتبر الفنادق نشاطاً اقتصادياً متكاملاً لأنها تقوم بخلق الكثير من الوظائف بصورة مباشرة (مضيفون، طباخون، مسؤولون عن الخدمات).
4– تؤثر بشكل كبير على الاقتصاد القومي للدولة حيث يؤدي النشاط في الحركة السياحية إلى نشاط كبير في الحركة السياحية الفندقية وزيادة في مداخيلها فضلاً عن دخول الكثير من المتعاملين مع هذه الصناعة. (دياب واخرون، من ص102–103)

ثالثا– الصعوبات والتحديات التي تواجه المنشآت الفندقية في بغداد:

1– عدم الاستقرار الأمني يؤثر على إقبال السياح .
2– بعض المناطق لا تزال تعتبر غير آمنة للزوار الأجانب .
3– التضخم وارتفاع أسعار المستوردات تؤثر على تكاليف التشغيل .
4– صعوبة تحويل الأموال دوليًا بسبب القيود المصرفية .
5– نقص الكوادر المدربة
6– قلة العمالة المؤهلة في مجال الضيافة .

4- شروط منح التراخيص للمرافق السياحية الفندقية:

ان التراخيص السياحية في أغلب التشريعات والقوانين السياحية تمنح بشكل مؤقت لفترات من الزمن، بسبب أن المرافق السياحية تكون على اساس درجات مختلفة من التصنيف بحسب نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة لذلك لابد أن يكون الترخيص ملائماً مع درجة التصنيف، ولهذا يتم منح التراخيص لفتره معينة وليس منحه بصورة دائمة. (العامري، 2017، ص65)

اما في العراق فإنه يشترط على طالب الترخيص من الحصول على الترخيص وحسب البند الأول من تعليمات ممارسة إجازة ممارسة المهنة للمرافق السياحية عدا المشروبات الكحولية والتي وافق عليها مجلس إدارة هيئة السياحة في الاجتماع المنعقد.

جانب الدراسة الميداني:

تم اعداد استمارة الاستبيان على شكل (أسئلة شخصية وأسئلة موضوعية) مكتوبة تتعلق هذه الاسئلة بتأثير القوانين والانظمة السياحية على عمل الفنادق، حيث يقوم العينة المبحوثة بالإجابة على الأسئلة من خلال اختيار إحدى الإجابات المثبتة في استمارة الاستبيان المعدة لهذا الغرض. وقد تضمنت استمارة الاستبيان من (12) سؤالا رئيسيا وقد شملت الاسئلة قسمين من الأسئلة نبينها ادناه:

أ –المعلومات الخاصة بالبيانات الشخصية للعينة:

حيث شملت البيانات الشخصية لعينة الدراسة (5 أسئلة) وقد تناولت (النوع – العمر – الحالة الاجتماعية – التحصيل الدراسي – عدد سنوات الخبرة) وكانت النتائج كما يلي:

1- النوع: جدول (2) أراء أفراد عينة الدراسة حول النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ذكر	80	61.5	1.38	0.48
أنثى	50	38.5		
المجموع	130	100%		

الجدول رقم (2) يبين نوع العاملين من خلال عينة الدراسة حيث تفوق عدد العاملين الذكور على الاناث، حيث بلغ عدد الذكور 80 فراد، بنسبة 61.5%، بينما بلغ عدد الإناث 50 فردا، بنسبة 38.5%، وقد بلغ الانحراف المعياري 0.48 مما يشير الى تجانس في استجابات عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي حيث بلغ 1.38.

2- العمر: جدول (3) أراء أفراد عينة الدراسة حول العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 30 سنة	82	63.1	1.46	0.71
من 30 لأقل من 40	40	30.8		
من 40 لأقل من 50 سنة	4	3.1		
50 سنة فأكبر	4	3.1		
المجموع	130	100%		

يتضح من الجدول (3) ان عمر العاملين حسب عينة الدراسة حيث جاء **في** المرتبة الاولى الفئة العمرية اقل من 30 سنة، وقد بلغ عددهم 82 فردا بنسبة 61.3%, وجاء في المرتبة الثانية الفئة العمرية من 30 لأقل من 40 سنة وبلغ عددهم 40 فردا بنسبة 30.8%، وجاء في ثالثا الفئة العمرية من 40 لأقل من 50 سنة وبلغ عددهم 4 فردا بنسبة 3.1%، وجاء في نفس المرتبة الفئة العمرية 50 سنة فأكبر بعدد 4 فردا بنسبة 3.1%، وقد بلغ الانحرافالمعياري0.71 ويشيرا تباين استجابات العينة عن المتوسط الحسابي 1.46.

3- الحالة الاجتماعية: جدول (4) أراء أفراد عينة الدراسة حول الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أعزب	60	46.2	1.63	0.69
متزوج	62	47.7		
مطلق	4	3.1		
أرمل	4	3.1		
المجموع	130	100%		

يوضح الجدول (4) الحالة الاجتماعية للعاملين حسب عينة الدراسة حيث يتبين أن معظم العاملين متزوجون وبلغ عددهم 62 فردا بنسبة 47.7%, وفي المرتبة **الثانية جاء** أعزب حيث بلغ عددهم 60 فردا بنسبة 46.2%، وفي المرتبة الثالثة مطلق بعدد 4 فردا بنسبة 3.1%، وفي نفس المرتبة الرابعة أرمل بعدد 4 افراد وبنسبة 3.1%, حيث بلغ الانحراف المعياري 0.69، مما يدل على تباين نسبي لاستجابات عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي الذي بلغ 1.63.

4- المؤهل الدراسي: جدول (5) أراء أفراد عينة الدراسة حول المؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
متوسط	2	1.5	2.98	0.48
أعدادي	10	7.7		
بكالوريوس	106	81.5		
دراسات عليا	12	9.2		
المجموع	130	100%		

الجدول (5) المؤهل الدراسي للعاملين حسب عينة الدراسة حيث يتبين أن معظم العاملين من الحاصلين على البكالوريوس حيث بلغ عددهم 106 فردا بنسبة 81.5%, وفي المرتبة الثانية الحاصلين على دراسات عليا حيث بلغ عددهم 12 فردا بنسبة 9.2%، وجاء ثالثا الحاصلين على اعدادي بعدد 10 افراد، بنسبة 7.7%، وفي المرتبة الاخيرة الحاصلين على دبلوم بعدد اثنين بنسبة 1.5%, وبلغ الانحراف المعياري 0.48، مما يدل على تجانس استجابات عينة الدراسة حول المتوسط الحسابي الذي بلغ 2.89.

ب - ابعاد تأثير القوانين والانظمة السياحية على عمل الفنادق:

يتعلق القسم الثاني بأبعاد تأثير القوانين والانظمة السياحية على عمل الفنادق حيث اختص المحور الأول بتأثير التراخيص القانونية على عمل الفنادق وتكون من (4) أسئلة، وتناول المحور الثاني بتأثير القوانين والانظمة السياحية على العاملين بالفنادق وتكون من (4) أسئلة وتناول المحور الثالث تأثير القوانين والانظمة السياحية على الضيوف بالفنادق وتكون (4) أسئلة.

المحور الاول: تأثير التراخيص القانونية على عمل الفنادق:

1- الفندق الذي اعمل به حاصل على التراخيص القانونية اللازمة لأنشاء المرافق السياحية:

جدول (6) أراء أفراد عينة الدراسة حول حصول الفندق على التراخيص القانونية اللازمة لأنشاء المرافق السياحية

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	**0**	**0**	**4.31**	**0.68**	**5**
غير موافق	**2**	**1.5**			**4**
محايد	**10**	**7.7**			**3**
موافق	**64**	**49.2**			**1**
موافق بشدة	**54**	**41.5**			**2**
المجموع	**130**	**100%**			

تبين من تحليل بيانات الجدول (6) حيث جاء في المرتبة الاولى موافق بعدد 64 فردا وبنسبة 49.2%, وفي المرتبة الثانية موافق بشدة بعدد 54 فردا وبنسبة 41.5%, وفي المرتبة الثالثة محايد بعدد 10 فردا وبنسبة 7.7%، وجاء في المرتبة الرابعة غير موافق بعدد 2 فردا وبنسبة 1.5%، وقد بلغ الإنحرافالمعياري0.68, ومن ثم يتبين تباين نسبي لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذي بلغ 4.31، مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق بشدة

2-الفندق الذي اعمل به تم تصنيف درجته بما يتوافق مع قانون ترخيص المرافق السياحية في العراق

جدول (7) أراء أفراد عينة الدراسة حول تصنيف درجة الفندق بما يتوافق مع قانون ترخيص المرافق السياحية

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	**0**	**0**	**4.44**	**0.72**	**4**
غير موافق	**0**	**0**			**4**
محايد	**18**	**13.8**			**3**
موافق	**36**	**27.7**			**2**
موافق بشدة	**76**	**58.5**			**1**
المجموع	**130**	**100%**			

الجدول (7) الذي يوضح أراء العينة حول تصنيف درجة الفندق بما يتوافق مع قانون ترخيص المرافق السياحية في العراق، حيث جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بشدة بعدد 76 فردا وبنسبة 58.5%, بينما وفي المرتبة الثانية الاستجابة موافق بعدد 36 فردا وبنسبة 27.7%, وقد جاء ثالثا الاستجابة محايد بعدد 18 فردا وبنسبة 13.8%، وقد بلغ الإنحرافالمعياري0.72, ومن ثم يتبين تباين لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذي بلغ 4.44، ويشير إلى الاجابة في المدى موافق بشدة.

3- يستخدم الفندق الذي اعمل به اسم تجاري محدد وواضح:

جدول (8) أراء أفراد عينة الدراسة حول استخدام الفندق اسم تجاري محدد وواضح

الاستجابة	التكرار	النسبه المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	**0**	**0**	**4.52**	**0.58**	**4**
غير موافق	**0**	**0**			**4**
محايد	**6**	**4.6**			**3**
موافق	**50**	**38.5**			**2**
موافق بشدة	**74**	**56.9**			**1**
المجموع	**130**	**100%**			

تبين من تحليل بيانات الجدول (8) الذي يوضح أراء أفراد عينة الدراسة حول استخدام الفندق اسم تجاري محدد وواضح، حيث جاء في المرتبة، الاولى الاستجابة موافق بشدة بعدد 74 فردا وبنسبة 56.9%, بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بعدد 50 فردا وبنسبة 38.5%, وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بعدد 6 فردا وبنسبة 4.6%، وقد بلغ الإنحرافالمعياري0.58, ومن ثم يتبين تجانس لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذي بلغ 4.52، مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق بشدة.

4- الفندق الذي اعمل به حاصل على الاجازة الصحية للمرافق السياحية:

جدول (9) أراء أفراد عينة الدراسة حول أن الفندق حاصل على الاجازة الصحية للمرافق السياحية

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	**0**	**0**	**4.23**	**0.76**	**4**
غير موافق	**2**	**1.5**			**3**
محايد	**20**	**15.4**			**2**
موافق	**54**	**41.5**			**1**
موافق بشدة	**54**	**41.5**			**1**
المجموع	**130**	**100%**			

تبين من تحليل بيانات الجدول (9) الذى يوضح أراء أفراد عينة الدراسة حول أن الفندق حاصل على الاجازة الصحية للمرافق السياحية، أنه جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بشدة بعدد 54 فردا وبنسبة 41.5%, بينما جاء في نفس المرتبة الاستجابة موافق بعدد 54 فردا وبنسبة 41.5%, وجاء في المرتبة الثانية الاستجابة محايد بعدد 20 فردا وبنسبة 15.4%، وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة غير موافق بعدد 2 فردا وبنسبة 1.5%، وقد بلغ الإنحرافالمعياري0.76, ومن ثم يتبين تباين لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذى بلغ 4.23، مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق بشدة.

المحور الثاني – تأثير القوانين والانظمة السياحية على الضيوف بالفنادق

5- يوفر الفندق قائمة لوائح في غرف الفندق وتوابعه بالشروط الواجب اتباعها وتزويد الضيوف بهذه الشروط:

الجدول (10) أراء أفراد عينة الدراسة حول توفير الفندق قائمة لوائح في غرف الفندق وتوابعه بالشروط الواجب اتباعها مع تزويد الضيوف بهذه الشروط

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	**0**	**0**	**4.32**	**0.74**	**5**
غير موافق	**2**	**1.5**			**4**
محايد	**16**	**12.3**			**3**
موافق	**50**	**38.5**			**2**
موافق بشدة	**62**	**47.7**			**1**
المجموع	**130**	**100%**			

الجدول (10) الذى يوضح أراء أفراد عينة الدراسة توفير الفندق قائمة لوائح في غرف الفندق وتوابعه بالشروط الواجب اتباعها مع تزويد الضيوف بهذه الشروط، حيث جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بشدة بعدد 62 فردا وبنسبة 47.7%, بينما جاء في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بعدد 50 فردا وبنسبة 38.5%, وجاء في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بعدد 16 فردا وبنسبة 12.3%، وجاء في المرتبة الرابعة غير موافق بعدد 2 فردا بنسبة 1.5%، وقد بلغ الإنحرافالمعياري0.74, وقد اتضح تباين لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذى بلغ 4.32. مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق بشدة.

6- يوجد بالفندق الذي اعمل به مطافئ الحريق وتدريب العاملين على طريقة استعمالها مع توفير جهاز إنذار في كل طابق من طوابق الفندق:

جدول (11) أراء أفراد عينة الدراسة حول وجود مطافئ الحريق وتدريب العاملين على استعمالها مع توفير اجهزة إنذار في كل طابق من طوابق الفندق.

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	**0**	**0**	**4.47**	**0.68**	**4**
غير موافق	**0**	**0**			**4**
محايد	**14**	**10.8**			**3**
موافق	**40**	**30.8**			**2**
موافق بشدة	**76**	**58.5**			**1**
المجموع	**130**	**100%**			

تبين من تحليل بيانات الجدول (11) حول ضرورة ان يوجد بالفندق مطافئ للحريق وتدريب العاملين على طريقة استعمالها، وتوفير اجهزة إنذار في كل طابق من طوابق الفندق، وقد جاء بالمرتبة الاولى الاستجابة موافق بشدة بعدد 76 فردا وبنسبة 58.5%, وفي المرتبة الثانية الاستجابة موافق بعدد 40 فردا وبنسبة 30.8%, وفي المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بعدد 14 فردا وبنسبة 10.8%، وقد بلغ الإنحرافالمعياري0.68, مما يدل على التباين النسبي لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذي بلغ 4.47. مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق بشدة.

7- يقوم الفندق الذي اعمل به بأعلام الضيوف بأسعار جميع الخدمات والطعام والشراب:

جدول (12) أراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الفندق بأعلام الضيوف بأسعار جميع الخدمات والطعام والشراب

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	**2**	**1.5**	**4.10**	**0.91**	**5**
غير موافق	**8**	**6.2**			**4**
محايد	**12**	**9.2**			**3**
موافق	**60**	**46.2**			**1**
موافق بشدة	**48**	**36.9**			**2**
المجموع	**130**	**100%**			

الجدول (12) حول قيام الفندق بأعلام الضيوف بأسعار جميع الخدمات والطعام والشراب، ففي المرتبة الاولى جاءت الاستجابة موافق بعدد 60 فردا وبنسبة 46.2%, بينما في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بشدة بعدد 48 فردا وبنسبة 36.9%, اما في المرتبة الثالثة جاءت الاستجابة محايد بعدد 12 فردا وبنسبة 9.2%، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بعدد 8 فردا وبنسبة 6.2%، وفي المرتبة الخامسة الاستجابة غير موافق بشدة بعدد 2 فردا وبنسبة 1.5%، وقد بلغ الإنحرافالمعياري0.91, ويتضح من ذلك تباين لاستجابات العينة حول متوسطها الحسابي الذى بلغ 4.10 مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق.

8- يلتزم الفندق الذي اعمل به بالأمن والسلامة لجميع الضيوف:

جدول (13) أراء أفراد عينة الدراسة حول التزام الفندق بالأمن والسلامة لجميع الضيوف

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	**8**	**6.2**	**3.35**	**1.07**	**4**
غير موافق	**18**	**13.8**			**3**
محايد	**42**	**32.8**			**2**
موافق	**44**	**33.8**			**1**
موافق بشدة	**18**	**13.8**			**3**
المجموع	**130**	**100%**			

الجدول (13) حول التزام الفندق بالأمن والسلامة لجميع الضيوف، ففي المرتبة الاولى جاءت الاستجابة موافق بعدد 44 فردا وبنسبة 33.8%, بينما جاءت في المرتبة الثانية الاستجابة محايد بعدد 42 فردا وبنسبة 32.8%, وجاءت في المرتبة الثالثة بعدها الاستجابة موافق بشدة بعدد 18 فردا وبنسبة 13.8%، وجاء في نفس المرتبة الاستجابة غير موافق بعدد 18 فردا بنسبة 13.8%، وجاء في المرتبة الرابعة الاستجابة غير موافق بشدة بعدد 8 فردا بنسبة 6.2%، وقد بلغ الإنحرافالمعياري1.07, ومن ثم يتضح تباين لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذى بلغ 3.35. مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق.

المحور الثالث – تأثير القوانين والانظمة السياحية على العاملين بالفنادق:

9- يوظف الفندق الذي اعمل به العاملين من الحاصـلين على شـهادات فندقية او ذوي الخبرة في العمل الفندقي:

جدول (14) أراء أفراد عينة الدراسـة حول توظيف الفندق للعاملين من الحاصـلين على شـهادات فندقية او ذوي الخبرة في العمل الفندقي.

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	0	0	4.52	0.68	4
غير موافق	0	0			4
محايد	14	10.8			3
موافق	34	26.2			2
موافق بشدة	82	63.1			1
المجموع	130	%100			

من خلال تحليل بيانات للجدول (14) الذي وضح فيه أراء أفراد لعينة الدراسة حول توظيف الفندق للعاملين من الحاصلين على شهادات فندقية او ذوي الخبرة في العمل الفندقي، وقد جاء في المرتبة الاولى الاستجابة موافق بشدة بعدد 82 فردا وبنسبة 63.1%, بينما جاء بعدها في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بعدد 34 فردا وبنسبة 26.2%, اما في المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بعدد 10 فردا وبنسبة 7.7%، وبلغ الانحراف المعياري (0.68,) ومن ثم تبين ان هنالك تباين نسبي لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذي بلغ 4.52. مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق بشدة.

10- يلزم الفندق الذي اعمل به العاملين بارتداء زي يميزهم عن الضيوف:

جدول (15) أراء أفراد عينة الدراسة حول إلزام الفندق العاملين بارتداء زي يميزهم عن الضيوف

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	0	0	4.41	0.70	4
غير موافق	0	0			4
محايد	16	12.3			3
موافق	44	33.8			2
موافق بشدة	70	53.8			1
المجموع	130	%100			

الجدول (15) حيث يوضح أراء أفراد لعينة الدراسة حول إلزام الفندق العاملين بارتداء زي يميزهم عن الضيوف، ففي المرتبة الاولى جاءت الاستجابة موافق بشدة بعدد 70 فردا وبنسبة 53.8%, بينما جاءت في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بعدد 44 فردا وبنسبة 33.8%, اما المرتبة الثالثة فكانت الاستجابة محايد بعدد 16 فردا وبنسبة 12.3%، وبلغ الانحراف المعياري (0.70,) وقد تبين ان هنالك تباين لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذي بلغ 4.41. مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق بشدة.

11- يقوم الفندق الذي اعمل به بإجراء الفحص الطبي للعاملين وبصورة دورية بحسب طلب الجهات الصحية وتشغيل من يثبت سلامته بموجب شهادة الفحص الطبي:

جدول رقم (16) أراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الفندق بإجراء الفحص الطبي للعاملين وبصورة دورية بحسب طلب الجهات الصحية وتشغيل من يثبت سلامته بموجب شهادة الفحص الطبي

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
غير موافق بشدة	0	0	4.47	0.66	4
غير موافق	0	0			4
محايد	12	9.2			3
موافق	44	33.8			2
موافق بشدة	74	56.9			1
المجموع	130	%100			

الجدول (16) يوضح أراء أفراد لعينة الدراسة حول قيام الفندق بإجراء الفحص الطبي للعاملين وبصورة دورية بحسب طلب الجهات الصحية وتشغيل من يثبت سلامته بموجب شهادة الفحص الطبي، ففي المرتبة الاولى الاستجابة موافق بشدة بعدد 74 فردا وبنسبة 56.9%, وفي المرتبة الثانية الاستجابة موافق بعدد 44 فردا وبنسبة 33.8%, بينما المرتبة الثالثة جاءت الاستجابة محايد بعدد 12 فردا وبنسبة 9.2%، وبلغ الانحراف المعياري (0.66)، وتبين ان هنالك تباين نسبي لاستجابات عينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذي بلغ 4.47. مما يشير إلى الاجابة في المدى موافق بشدة.

12- يلتزم الفندق الذي اعمل به بصرف الرواتب والمكافات التى نص عليها عقد التشغيل:

الجدول (17) أراء أفراد عينة الدراسة حول التزام الفندق بصرف الرواتب والمكافات التى نص عليها عقد التشغيل

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى	الترتيب
غير موافق بشدة	0	0	4.35	0.71	4
غير موافق	0	0			4
محايد	18	13.8			3
موافق	48	36.9			2
موافق بشدة	64	49.2			1
المجموع	130	%100			

الجدول رقم (17) يوضح أراء أفراد لعينة الدراسة حول التزام الفندق بصرف الرواتب والمكافات التى نص عليها عقد التشغيل، ففي المرتبة الاولى الاستجابة موافق بشدة بعدد 64 فردا وبنسبة 49.2%, وجاء بعدها في المرتبة الثانية الاستجابة موافق بعدد 48 فردا وبنسبة 36.9%, اما المرتبة الثالثة الاستجابة محايد بعدد 18 فردا وبنسبة 13.8%، حيث بلغ الإنحرافالمعياري0.71, وتبين ان هنالك تباين نسبي لاستجابات لعينة الدراسة حول متوسطها الحسابي الذي بلغ 4.35. مما يدل إلى الاجابة في المدى موافق بشدة.

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (عمل الفنادق)	1.247	0.689	1.809	0.000	0.05
1 – التراخيص القانونية	0.783	0.176	4.459	0.000	0.05
قيمة الارتباط بين المتغيرات				R	0.602
معامل التحديد				R2	0.362
معامل التحديد المعدل				Adj.R2	0.344
قيمة اختبار (ف)				F	19.881
قيمة الدلالة لاختيار (ف)				P–Value	0.000

ثالثا – اختبار لصحة فرضيات الدراسة

1 – اختبار صحة الفرضية الاولى للدراسة:

(يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتراخيص القانونية على عمل الفنادق(

جدول (18) تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد صحة الفرضية الأولى في الدراسة

يتضح من تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة طردية بين التراخيص القانونية وعمل الفنادق، فقد بلغ معامل الارتباط (R) ، (0.602)؛ كما بلغت قيمة القابلية التفسيرية الخاص بنموذج الانحدار ،المتمثلة في معامل التحديد ، R^2 (0.362)؛ والذي يشير إلى أن 36.2% من نسبة التغيرات الحاصلة في عمل الفنادق تبينها التراخيص القانونية للفنادق، وبلغت قيمة (F) التي تم احتسابها في نموذج الانحدار 19.881 بمستوى دلالة إحصائية تبلغ ،(sig= 0.000)، وهى أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد، (0.05)، مما يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية، ويتضح من كل ماسبق بقبول الفرضية البديلة ، و أنه يوجد يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتراخيص القانونية على عمل الفنادق.

2 – اختبار صحة الفرضية الثانية للدراسة

(يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقوانين والانظمة السياحية على رضا الضيوف بالفنادق)

جدول (19) تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد صحة الفرضية الثانية

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمةاختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (رضا الضيوف بالفنادق)	0.597	0.512	1.166	0.000	0.05
القوانين والانظمة السياحية	0.905	0.124	7.300	0.000	0.05
قيمة الارتباط بين المتغيرات				R	0.777
معامل التحديد				R2	0.604
معامل التحديد المعدل				Adj.R2	0.522
قيمة اختبار (ف)				F	53.292
قيمة الدلالة لاختيار (ف)				P–Value	0.000

يتضح من تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة طردية بين القوانين والانظمة السياحية ورضا الضيوف بالفنادق، حيث بلغ معامل الارتباط (R – (0.777)؛ و بلغت القيمة القابلية التفسيرية الخاص بنموذج الانحدار والمتمثلة في معامل التحديد (R^2 – (0.604)؛ والذي يدل إلى أن 60.4% من التغيرات الحاصلة في رضا الضيوف بالفنادق يفسرها القوانين والانظمة السياحية، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة في نموذج الانحدار 53.292 وبمستوى دلالة إحصائية ،(sig= 0.000)، وهى تعتبر أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، مما يدل على ان هنالك تأثيرا معنويا ذو دلالة إحصائية ، ومن كل ما سبق يتضح قبول للفرضية البديلة بأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقوانين والانظمة السياحية على رضا الضيوف بالفنادق.

3 – اختبار لصحة الفرضية الثالثة للدراسة:

(يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية للقوانين والانظمة السياحية على رضا العاملين بالفنادق)

جدول (20) تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد مدى صحة الفرضية الثالثة للدراسة.

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (رضا العاملين بالفنادق)	0.364	0.583	0.625	0.000	0.05
3 – القوانين والانظمة السياحية	1.097	0.136	8.044	0.000	0.05
قيمة الارتباط بين المتغيرات				R	0.806
معامل التحديد				R2	0.649
معامل التحديد المعدل				Adj.R2	0.522
قيمة اختبار (ف)				F	64.710
قيمة الدلالة لاختيار (ف)				P–Value	0.000

يتضـــح من تحليل نتائج الانحدار الخطي البســيط بوجود علاقة طردية مابين القوانين والانظمة السياحية ورضا العاملين بالفنادق، وقد بلغ معامل الارتباط (R (0.806)؛ كما وقد بلغت القيمة القابلية التفسـيرية للنموذج الخاص بالانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2 (0.649)؛ والذي اشـــار إلى أن 64.9% من مجموع التغيرات الحاصـــلة في رضـــا العاملين توضـــحها القوانين والانظمة السـياحية، كما ان قيمة (F) المحسـوبة في نموذج الانحدار 64.710 وبمسـتوى دلالة إحصـائية (sig= 0.000)، وهى أصـغر من مستوى الدلالة الإحصـائية المعتمد (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصـــائية ،ولكل ماســبق تبين قبول الفرضـــية البديلة وأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للانظمة والقوانين السياحية على رضا العاملين بالفنادق.

الخاتمة:

اولا – الاستنتاجات:

1-اظهرت الدراسة القوانين والانظمه السياحية قد ساهمت بشكل كبير في رفع معايير الجودة في القطاع الفندقي مدار البحث لكن بعض القوانين غير مرنة بما يكفي لتواكب التغيرات السريعة في هذا القطاع.

2-تبين ان الجهات الحكومية تلعب دور محوري في الرقابة على الفنادق لكن بسبب عدم وجود تنسيق بين الجهات التنظيمية يؤدي الى تعقيد الاجراءت وازدياد الاعباء.

3-فيما يخص الحصول على التراخيص الفندقية يعتبر مهما ومعيارا لمصداقية وجودة الخدمات المقدمه للسائحين ولكن بسبب التعقيدات البيروقراطية وتعدد المتطلبات لمنح الترخيص يعتبر عائقا امام الفنادق وتحدد قدرتها وتعيق سرعة التطوير والتنافس مع مثيلاتها.

4-تعاني الفنادق في بغداد من تحديات تشريعية واقتصادية وأمنية تعيق تطورها.

5- التعاون بين القطاعين العام والخاص هو الحل الأمثل لتحقيق نمو مستدام في القطاع الفندقي.

6- بدون إصلاحات حقيقية في البيئة التشغيلية، ستظل الفنادق في بغداد تعاني من ضعف الإقبال وتراجع الجودة.

ثانيا – التوصيات:

1-دعوة الجهات التشريعية إلى تحديث القوانين التي تنظم عمل المنشآت الفندقية في العراق ومواكبة القوانين الثى تنظم عمل المنشآت الفندقية في العراق للقوانين لمثيلاتها في العالم.

2-تفعيل الرقابة على المنشآت الفندقية لمعرفة مدى تطبيقها للتشريعات والانظمة السياحية.

3- تطبيق نظام المكافات والعقوبات بشكل عادل لكي نظمن التزام والامتثال الطوعي للانظمة والقوانين السياحيه

4- اشراك اصحاب الفنادق عند عملية صياغة الانظمة والقوانين التي تخص هذا القطاع لكي نضمن ان تكون واقعية وسهلة التطبيق من خلال عقد جلسات مع أصحاب الفنادق لمعرفة أرائهم في تطوير القوانين الثى تنظم عمل المنشآت الفندقية.

6-تخفيض الرسوم الحكومية المفروضه على الفنادق وخصوصا الفنادق حديثة التاسيس خلال السنوات الاولى من تأسيسها لدعمها وتشجيعها...

7- رفع جودة الخدمات والكوادرالبشرية عن طريق إطلاق برامج تدريبية بالتعاون مع الجامعات ومراكز التدريب لتأهيل العاملين.

من خلال تخصيص شرطة سياحية لضمان أمان 8-تعزيز الأمن والاستقرار السياحي عن طريق التنسيق بين وزارتي الداخلية والسياحة لتسهيل حركة السياح المناطق الفندقي

9- التسويق السياحي الفعال من خلال تطوير حملات ترويجية لبغداد كوجهة سياحية تجارية وثقافية

اهم ماتوصل اليه البحث:

لتحقيق نهضة في القطاع الفندقي في بغداد، يجب أن تكون هناك إرادة حكومية لتطوير القوانين السياحية، مع توفير بيئة استثمارية جاذبة. المنشآت الفندقية يمكن أن تكون رافدًا اقتصاديًا مهمًا إذا أُزيلت العقبات التشريعية واللوجستية التي تعترضها.

المصادر والمراجع:

1- الإمامي، ر. ق. (2013). التنمية السياحية في العراق وارتباطها بالتنمية الاقتصادية [رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية في الدنمارك].

2 - العامرى، م. ع. ح. (2017). الاختصاصات الضبطية لهيئة السياحة في العراق دراسة قانونية مقارنة [رسالة ماجستير، جامعة النهرين].

3-الطائي، حميد عبد النبي، ادارة الضيافة، ط1، عمان ،2005

4- المصري، احمد محمد، ادارة الفنادق، مؤسسه شهاب الجامعية، الاسكندرية ،1998

5- دياب، م.، الموسوي، ص. ع.، &شمطو، س. خ .(2015) .أساسيات تقييم كفاءة أداء المؤسسات الفندقية (ط. 1). دار الأيام للنشر والتوزيع.

6- حافظ عبد الكريم، الإدارة الفندقية والسياحية، ط١، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان 2010

7-الدباغ، اسماعيل محمد علي، وكيلان، سحر جبار (2015): تقويم اداء وزارة السياحة والاثار العراقية في النشاط السياحي من خلال الادوات المتاحة لتنفيذ السياسات السياحية، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد104.

8-هرمز، نور الدين (2006): التخطيط السياحي والتنمية السياحية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد28، العدد3.

9- الخفاجي، حيدر عماد كاظم، وشبر، الهام خضير عباس (2018): التطور التاريخي والنوعى للتشريعات السياحية المنظمة للعمل السياحي في العراق، مجلة الاطروحة، العدد5.

10- كطان، عمار ياسر (2013): المنشآت السياحية والسياحة الدينية في العراق، مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، جامعة بابل، المجلد5.

11- ناشور، أ. خ. (2017). مؤشرات أداء القطاع السياحى في العراق والسبل الكفيلة لتطويره. مجلة الإدارة والاقتصاد، 113، [أرقام الصفحات].

12- الزهراني، ع. ب. ص. (2007). إدارة الفنادق والتشريعات السياحية في العالم العربي. دار الكتب العلمية.

13- جريدة الوقائع العراقية. (1977). قانون المؤسسة العامة للسياحة رقم 49 لسنة 1977، العدد (2581).

14- جريدة الوقائع العراقية. (1996). قانون هيئة السياحة العراقي رقم 14 لسنة 1996، العدد (3635).

15- جريدة الوقائع العراقية. (2012). قانون وزارة السياحة والآثار العراقي النافذ رقم 13 لسنة 2012، العدد (4232).

16- الزيدي، ك. ع. ج. (2018). الأطر القانونية لعمل مكاتب السياحة والسفر. مجلس القضاء الأعلى، جمهورية العراق. https://www.hjc.iq

17- موقع قاعدة التشريعات العراقية. (2024). http://iraqld.hjc.iq:8080/LoadLawBook

References

1. Al-Imami, R. Q. (2013). Tourism Development in Iraq and its Correlation with Economic Development [Master's thesis, Arab Academy in Denmark].
2. Al-Amiri, M. A. H. (2017). Administrative Control Competencies of the Tourism Board in Iraq: A Comparative Legal Study [Master's thesis, Al-Nahrain University].
3. Al-Tai, Hamid Abdul Nabi. (2005). Hospitality Management (1st ed.). Amman.
4. Al-Masri, Ahmed Mohammed. (1998). Hotel Management. Shehab University Foundation, Alexandria.
5. Diab, M., Al-Musawi, S. A., & Shamto, S. K. (2015). Fundamentals of Evaluating the Performance Efficiency of Hotel Establishments (1st ed.). Dar Al-Ayam for Publishing and Distribution.
6. Hafez, Abdul Karim. (2010). Hotel and Tourism Management (1st ed.). Dar Osama for Publishing and Distribution, Amman.
7. Al-Dabbagh, Ismail Mohammed Ali, & Kaylan, Sahar Jabbar. (2015). Evaluating the performance of the Iraqi Ministry of Tourism and Antiquities in tourism activity through available tools for implementing tourism policies. Journal of Administration and Economics, Al-Mustansiriya University, (104).
8. Hormuz, Nour El-Din. (2006). Tourism planning and tourism development. Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Economic and Legal Sciences Series, 28(3).
9. Al-Khafaji, Haider Imad Kadhim, & Shubbar, Ilham Khudair Abbas. (2018). Historical and qualitative development of tourism legislation regulating tourism work in Iraq. Al-Utroha Journal, (5).
10. Kattan, Ammar Yasser. (2013). Tourism establishments and religious tourism in Iraq. Journal of the College of Administration and Economics for Economic Studies, University of Babylon, 5.
11. Nashoor, A. K. (2017). Performance indicators of the tourism sector in Iraq and the means to develop it. Journal of Administration and Economics, (113).
12. Al-Zahrani, A. B. S. (2007). Hotel Management and Tourism Legislation in the Arab World. Dar Al-Kotob Al-Ilmiyah.
13. Al-Waqai' Al-Iraqiya (The Official Gazette of Iraq). (1977). Law of the State Organization for Tourism No. 49 of 1977, Issue (2581).
14. Al-Waqai' Al-Iraqiya (The Official Gazette of Iraq). (1996). Iraqi Tourism Board Law No. 14 of 1996, Issue (3635).
15. Al-Waqai' Al-Iraqiya (The Official Gazette of Iraq). (2012). Law of the Iraqi Ministry of Tourism and Antiquities No. 13 of 2012, Issue (4232).
16. Al-Zaidi, K. A. J. (2018). Legal Frameworks for the Operation of Tourism and Travel Offices. Supreme Judicial Council, Republic of Iraq. https://www.hjc.iq
17. Iraqi Legislations Database Website. (2024). http://iraqld.hjc.iq:8080/LoadLawBook