

تصنيف الخدمات السياحية وتقييمها في مدينة ابها

أ.د. مارش أحمد سعيد العديني
كلية العلوم الانسانية
جامعة الملك خالد

المستخلص:

تمتلك مدينة أبها عوامل جذب سياحي يمزج بين الطبيعة والتراث والملاح الحضارية الحديثة، يعول عليها أن تكون منتجعا سياحيا يرفد الدخل القومي للدولة، ومع ذلك لم تتمكن من جذب أعداد مناسبة من السياح ، وهذا ما دفع الباحث إلى اختيار موضوع هذا البحث، ومن هنا برزت مشكلة البحث، والتي تمثلت في الكشف عن مستوى الخدمات السياحية المقدمة للسياح، ومدى رضاهم عنها كما وكيفا، ولذا فإن هذا البحث يهدف إلى تصنيف وتقييم الخدمات السياحية من وجهة نظر السياح أنفسهم، وسعيا لتحقيق هذا الهدف فقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الأكثر ملاءمة للأبحاث الجغرافية الميدانية التطبيقية، معتمدا في جمع البيانات على توزيع استبانة على عينة عشوائية بنسبة ٢٠% من نزلاء الفنادق المصنفة البالغ عددها ستة فنادق، وتنبع أهمية هذا البحث من موضوعه فهو يعالج مشكلة اقتصادية واجتماعية على درجة عالية من الأهمية، فضلا عن أنه يعد بحثا جغرافيا تطبيقيا مركزا على مشكلة لم يتناولها الباحثون في مجال جغرافية السياحة في منطقة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جغرافيا- السياحة- الخدمات - ابها - السكن - النقل - الغذاء.

Classification and evaluation of tourism services in Abha city

Abstract:

The city of Abba has tourist attractions that combine nature, heritage and modern cultural features. It is believed to be a tourist resort that enriches the national income of the country. However, it has not been able to attract suitable numbers of tourists, which led the researcher to choose the subject of this research. This research aims to categorize and evaluate tourist services from the point of view of the tourists themselves. In order to achieve this goal, the analytical descriptive approach most suitable for field applied geographic research has been followed. , By distributing a questionnaire on a random sample of 20% of the hotel's six hotels. The importance of this research stems from its subject. The researchers deal with the geography of tourism in the city.

Keywords: Geographically, tourism, Services, Abha, Living, Transportation, Food

مقدمة:

مليار ريال)، منها (٤,٨ مليار ريال مصروفات السياحة لأغراض دينية، وبنسبة نمو ١٢% عن إجازة صيف عام ٢٠١٧م، وتصدرت المنطقة الشرقية الوجهات الأكثر استقبالا للسياح الوافدين بنسبة ٤٥% ثم منطقة الرياض بنسبة ٢٧% فمنطقة مكة المكرمة بنسبة ١٦%، (مركز المعلومات والأبحاث السياحية "ماس"، ٢٠١٨)، ولم يكن لمنطقة عسير دور منافس في جذب السياح الوافدين من الخارج، أما على المستوى الداخلي فقد تصدرت منطقة مكة المكرمة الوجهات من حيث عدد السياح المحليين وبنسبة ٣١% بسبب زيارة المسجد الحرام، تلتها منطقة عسير بنسبة ١٨%، فالمنطقة الشرقية بنسبة ١٢% ثم منطقة الرياض بنسبة ١١% بينما بقية النسبة ٢٨% تتوزع على بقية المناطق الإدارية (مركز المعلومات والأبحاث السياحية "ماس"، ٢٠١٨م)، ومما سبق نلاحظ أن السياحة الخارجية لازالت جاذبة للسعوديين بشكل واضح، وأن منطقة عسير تحتل المركز الثاني في جذب سياح الداخل، وبما أن مدينة ابها المركز الإداري للمنطقة وأهم مدينة سياحية في جنوب المملكة العربية السعودية، وفيها مطار ابها الإقليمي الذي يستقبل السياح الواصلين جوا، وتشكل عقدة نقل مهمة للمسافرين بين كافة المدن الرئيسية في انحاء المملكة، ومن هنا تبرز مشكلة البحث والتي يمكن أن نعبر عنها بالسؤالالات الآتية:

- ما الخدمات السياحية المقدمة للسياح من الداخل والخارج؟
 - هل الخدمات السياحية المقدمة ترتقي إلى مستوى الخدمات السياحية التي يتطلع إليها سياح مدينة أبها؟
- ويفترض البحث أن الخدمات السياحية الأساسية المقدمة للسياح في مدينة أبها لا زالت تعاني من الضعف وليست عند المستوى الذي يتطلع إليه السياح سواء من الداخل او من الخارج.**

تعد الخدمات السياحية أهم عامل للجذب السياحي في كافة المدن السياحية في دول العالم، ولذا منحها الدول ممثلة بالجهات المسؤولة عن السياحة عناية كبيرة في سبيل توفيرها وتطويرها، مما يجعل تلك المدن جاذبة للسياح، ومن هذا المنطلق شدد الأمير سلطان بن سلمان رئيس الهيئة العامة للسياحة على ضرورة تقديم الخدمات السياحية المتطورة التي تليق بالموطن السعودي وحكومته، (صحيفة اليوم الإلكترونية،

الرابط
(<http://www.alyaum.com/issue/page.php&P=4>)

وبما أن مدينة أبها عاصمة السياحة العربية لعام ٢٠١٧م نتيجة التوجه الحكومي لتحويلها إلى مدينة سياحية منافسة لبقية المدن السعودية، لتصبح قادرة على جذب السياح السعوديين الراغبين للسياحة في الخارج، نتيجة سوء الخدمات المقدمة للسياح الذين بلغ إجمالي إنفاقهم خلال صيف عام ٢٠١٨م حوالي (٣١) مليار ريال (مركز المعلومات والأبحاث السياحية "ماس"، ٢٠١٨م)، ولذا فإن السياحة تعد نوعا من الصناعة التي ترفد الدخل القومي بالموارد المالية (قصودة، ٢٠٠٧م، ص٢٦)، والاهتمام بالسياحة الداخلية وتطويرها مع غيرها من القطاعات الاقتصادية هي البديل عن النفط على طريق تحقيق اهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠م.

مشكلة البحث وتساؤلاته وفرضياته: لازال توجه السياح السعوديين الى السياحة الخارجية مرتفعا، على الرغم من انخفاض مبالغ الإنفاق عليها من (٣٢ مليار ريال) خلال صيف عام ٢٠١٧م إلى (٣٠,٥ مليار ريال) خلال نفس المدة في عام ٢٠١٨م، وبمبلغ مليار ونصف، وبنسبة انخفاض (٤,٧%)، وبالمقابل نجد أن إجمالي إنفاق السياح القادمين إلى السعودية من الخارج بلغ (١٣,٥

منطقة البحث: سيركز البحث على الخدمات السياحية في مدينة أبها، المركز الإداري لمنطقة عسير، وتشكل عقدة نقل ومواصلات بين مدن المناطق الجنوبية والغربية وأهمها مدن خميس مشيط، وبيشة، وجازان، ونجران، والباحة، وربطها بالعاصمة الرياض، (القحطاني، ٢٠١٧، ص٥)، وتعد أهم محافظة ذات جذب سياحي في المنطقة، ويقصدها السياح خلال موسم فصل الصيف؛ نتيجة اعتدال مناخها، وارتفاع سطحها الذي يبلغ متوسطه ٢٢٠٠ مترا، وفيها أعلى قمة في المملكة العربية السعودية التي تشغل نحو ٧٠% من مساحة شبه الجزيرة العربية وهي قمة جبل تهلل ٣٢٠٧ أمتار فوق مستوى سطح البحر.

أهمية البحث: حظيت مدينة أبها بعدد من الأبحاث والدراسات العلمية التي ناقشت بعض المواضيع المتعلقة بالسياحة، ولكن الأبحاث التي اهتمت بموضوع تصنيف وتقييم الخدمات السياحية الأساسية التي يحتاجها السائح، كالسكن والنقل والمواصلات والخدمات الغذائية والتسهيلات السياحية الأخرى، لازالت نادرة أو معدومة بحسب علم الباحث، ولذا فإن هذا البحث سيسد ثغرة مهمة لازالت بحاجة ماسة إلى مثل هذه الأبحاث التي ستكشف عن أنواع الخدمات السياحية ومستوى أدائها كما ونوعا، وما سيصل إليه هذا البحث من نتائج فإنه يمكن الاستفادة منها سواء في تطوير السياحة في أبها او في غيرها من مدن منطقة عسير، ومدن المملكة التي تواجه الظروف نفسها بشكل عام.



شكل (١) الموقع الجغرافي لمدينة أبها وعلاقاتها الإقليمية

أهداف البحث:

- أ. حصر أهم الخدمات السياحية المقدمة للسياح.
- ب. تصنيف الخدمات السياحية إلى محاور أساسية.
- ت. تقييم مستوى الخدمات وتحديد درجة رضا السياح عن كل خدمة.
- ث. اقتراح المعالجات المناسبة لتفادي القصور والضعف في الخدمات السياحية.

تعريف المصطلحات الإجرائية:

كما تمتلك أبها معروضا سياحيا طبيعيا وبشريا متنوعا، ففيها عدد كبير من المنتزهات السياحية، كمنتزه السوداء، ومنتزه أبو خيال، والجبل الأخضر، والحبلة، والأمير سلطان، ودلغان، والمحميات الطبيعية كريدة والجرة وغيرهما خريطة (١)، وتُعرف هذه المدينة باسم عروس الجبل وسيدة الضباب (الربيعي، ٢٠١٢، ص٢٥).

وسيناقش البحث آراء السياح لمدينة أبها خلال إجازة صيف عام ٢٠١٨م، ومدى رضاهم عن الخدمات التي يحصلون عليها خلال زيارتهم.

داود بأنها: عملية مركبة تتضمن انتقال الإنسان من مكان إقامته الدائمة إلى مكان آخر يبعد عن موطنه الأصلي لأكثر من يوم واحد لأغراض متعددة خلاف العمل (ابو داود، بدون، ص ٢٩-٤٩)

٤. **السائح:** هو الشخص الذي يقوم بالانتقال من مكان سكنه الدائم لغرض السياحة لمسافة لا تقل عن ثمانين كيلومترا من منزله ويقضي خلالها ليلة خارج منزله (السيسي، ٢٠٠٠، ص ١٥)

٥. **الجذب السياحي:** قدرة المنطقة على جذب السياح من الداخل والخارج والمنشآت السياحية إليها، والإقامة والتنقل فيها (حدة، ٢٠١٦، ص ٢٦)

إجراءات البحث: لغرض تحقيق أهداف البحث والإجابة على أسئلته، والتحقق من صحة فرضياته، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الأكثر ملاءمة لأبحاث جغرافية السياحة التطبيقية، والذي يعتمد على أساليب التحليل الكمي.

مجتمع البحث وحجم العينة: يشكل نزلاء كل فنادق مدينة أربيل المصنفة وعددها ستة فنادق، ما بين نجمتان وخمسة نجوم، المجتمع الأصلي للبحث، وتم أخذ عينة عشوائية بنسبة ٢٠% من عدد الغرف والأجنحة في كل فندق، وبلغ عدد أفراد العينة (٩٦) نزيل، الجدول (١).

جدول (١) مجتمع البحث وحجم عينته

اسم الفندق	تصنيف الفندق	عدد الغرف	حجم العينة	عدد الاجنحة	حجم العينة
قصر أربيل	خمسة نجوم	١٤٤	٢٩	٢٠	٤
قصر السلام	أربعة نجوم	٥٢	١٠	٨	٢
البحيرة	ثلاثة نجوم	٧٩	١٦	١٠	٢
فندق أربيل	ثلاثة نجوم	٣٠	٦	١٠	٢
شفاء أربيل	نجمتان	٦٦	١٣	١٦	٣
سراة أربيل	نجمتان	٣٢	٦	٩	٢
الإجمالي	٦	٤٠٣	٨١	٧٣	١٥

المصدر: الدراسة الميدانية التي تم تنفيذها خلال شهري شوال وذو القعدة من عام ١٤٣٨ هـ

تصنيف الخدمات السياحية: تم حصر (٣٦) خدمة من الخدمات السياحية التي يحتاج إليها السياح من زوار أربيل أو أي مدينة في العالم، ثم تصنيفها إلى ثلاثة محاور أساسية، شملت خدمات السكن والنقل والخدمات الغذائية والتسهيلات السياحية الأخرى، وتضمن كل محور (١٢) خدمة سياحية، ثم تم

تقييم الخدمات السياحية:

أولاً: خدمات السكن السياحي:

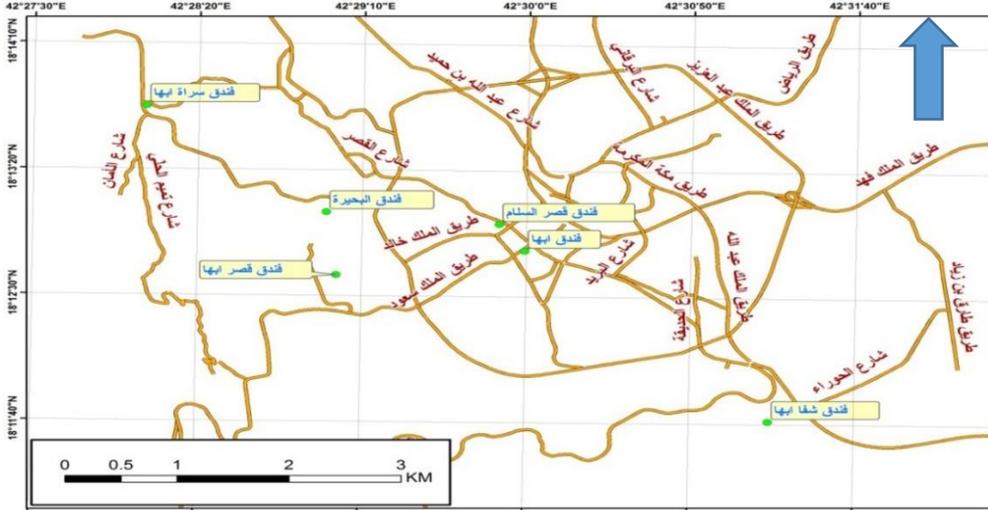
١. **الفنادق المصنفة:** هي الفنادق التي تتوفر فيها الشروط المعتمدة دولياً في مجال الفنادق، وتتمتع بمستوى راقى في خدماتها، وتوفر الظروف الصحية والأمنية للسياح داخلها (حدة، ٢٠١٦، ص ٣٠).

٢. **تصنيف وتقييم الخدمات:** يقصد بالتصنيف التقسيم، بمعنى نصيف كل خدمة إلى مجالها الرئيس، أما التقييم فيحدد درجة الخدمة ومستواها مقارنة مع الخدمات الأخرى في نفس المجال، أما الخدمات فهي جمع خدمة، ويقصد بها النشاطات والمنافع التي يبحث عنها السائح منذ مغادرة مكان إقامته حتى عودته إليه، وتشمل السكن والنقل والغذاء والترفيه وغيرها (توفيق، ١٩٨٧، ص ٢٢)، وتحلل الخدمات السياحية سلم أولويات السياح كونهم بأمر الحاجة إلى تنوعها وجودتها وهم يمارسون العملية الترفيهية، وتشترك الكثير من الخدمات لدعم النشاط السياحي وتطوير نوعيته، (<http://tourism.uokerbala.edu.iq/wp/blog/2016/01/27>)

٣. **السياحة:** مجموعة ظواهر وعلاقات تنتج من التفاعل بين السياح ومقدمي الخدمات السياحية والبلدان أو المناطق المضيفة والمجتمعات المقصودة التي تعمل على اجتذاب واستضافة السياح والزائرين (عبد الحكيم، والديب، ٢٠١٦، ص ٩)، وعرفها أبو

خدماتها، والظروف الصحية والأمنية لنزلائها من السياح، كما اتضح من آراء السياح نزلاء الفنادق المصنفة أن خدمات السكن متوسطة الجودة، ومرتفعة الأسعار إذ بلغ المتوسط الحسابي لكافة خدمات هذا المحور (٢,٢) بناء على مقياس ليكرت الثلاثي.

يعد السكن أهم خدمة يبحث عنها السائح خلال زيارته السياحية، مركزا على جودته وانخفاض تكلفته، وتوضح الخريطة (٣) النقص الواضح في عدد الفنادق المصنفة، مما يدل على أن معظم الفنادق في المحافظة لا تتوفر فيها الشروط المعتمدة دوليا في مجال الفنادق، وانخفاض جودة



شكل (٢) التوزيع المكاني للفنادق المصنفة في مدينة أبها

المصدر: الفحطاني، نجود ناصر (٢٠١٧)، رسالة ماجستير، قسم الجغرافيا، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الملك خالد، ص ٢١

التعويض عن انخفاض نسبة إشغال الفنادق في باقي أيام وأشهر السنة، كما تعود اسباب ارتفاع أجور السكن إلى ندرة وجود الفنادق السياحية المصنفة سياحيا طبقا لمبدأ العرض والطلب.

٢. **كفاية الفنادق المصنفة في أبها:** أشار (٦٢,٥%) من أفراد العينة أن مدينة أبها لا تواجه قصورا واضحا في الخدمات الفندقية الراقية، فهم يرون أن الفنادق المصنفة كافية لتلبية حاجة السياح من السكن الجيد، ولم يواجهوا أي مشكلة في موضوع الحصول على السكن بسهولة، بينما ثلث العينة يقولون أن الفنادق كافية إلى حد ما، مما يعني أنهم واجهوا صعوبات في الحصول على السكن المطلوب، وهناك (٥,٢%) يرفضون أن الفنادق كافية، ويرون ضرورة زيادة هذه الخدمة لمواجهة الطلب المرتفع عليها خلال

١. **ارتفاع أجور الغرف والأجنحة الفندقية:** جاءت آراء عينة البحث حول تكاليف السكن متطابقة مع الرأي العام السائد بأنها مرتفعة ومبالغ فيها (الشريان، برنامج الثامنة، ٢٠١٢)، في معظم الفنادق موضوع الدراسة مقارنة بغيرها من المدن السعودية التي زاروها، ولذلك احتلت أسعار الغرف والأجنحة الفندقية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٧) وبنسبة موافقة ٧٤%، واتفق حوالي ثلاثة أرباع المستجوبين على ارتفاع أجور السكن، مما يحد من إقبال السياح على مدينة أبها، ويقلل من مدة الإقامة في الفنادق السياحية المصنفة فيها خلال أيام الإجازات ومواسم الصيف، ويرجع هذا الارتفاع لمشكلة الموسمية، التي تعد أحد المسببات الرئيسية لارتفاع أسعار السكن السياحي عموما والفنادق المصنفة بشكل خاص، حتى يتم

الإلكترونية للبحث عن وسيلة مواصلات، ويعود ذلك إلى عدد من الأسباب ومنها عدم ربط الجوال بشبكة الإنترنت، أو صعوبة استخدامه، ولذا فالسائح الداخلي مضطر لنقل سيارته الخاصة بأجور إضافية، أو السفر بها إذا كان ذلك ممكناً، ويعتبر توفر سيارات خاصة بالفنادق لاستقبال السياح القادمين عبر الجو أو لتقديم الخدمات لهم أثناء إقامتهم من الضروريات الأساسية للسائح، فالسائح لا يبحث عن السكن والطعام فقط، وإنما هو بحاجة أيضاً لوسيلة مواصلات رخيصة التكاليف ومريحة ونظيفة وأمنة، وسائق متعاون يساعده لنجاح رحلته السياحية.

أشهر الصيف، على اعتبار أنه لا يوجد إلا (٦) فنادق مصنفة فقط.

٣. **النقل والمواصلات:** جاءت خدمات النقل والمواصلات الخاصة بالفنادق في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية لدى عينة الدراسة وبنسبة (٥١%) وبمتوسط حسابي (٢,٤)، ومن المعلوم أن السائح عندما يبدأ التخطيط لرحلته يفكر بموضوع سهولة الوصول إلى وجهته السياحية، وكيفية التنقل خلال رحلته بسهولة ويسر، (احمد، ٢٠١٣، ص ١٣)، وتزيد أهمية نقل السياح في مدينة أبها نظراً لعدم توفر شركات لسيارات التاكسي في المدينة باستثناء تاكسي المطار، وليس كل السياح يرغبون في التعامل مع التطبيقات

جدول (٢) خدمات محور السكن السياحي

الرقم	خدمات السكن السياحي	موافق	النسبة %	موافق إلى حد ما	النسبة %	لا أوافق	النسبة %
١	ارتفاع اسعار الغرف والأجنحة	٧٤	٧٧,١	٢٠	٢٠,٨	٢	٢,١
٢	كفاية الفنادق المصنفة في ابها	٦٠	٦٢,٥	٣١	٣٢,٣	٥	٥,٢
٣	امتلاك الفنادق سيارات لنقل النزلاء	٥١	٥٣,١	٣٩	٤٠,٦	٦	٦,٣
٤	ملاءمة السكن لدخل الفرد	٤٦	٤٧,٩	٤٩	٥١	١	١,١
٥	كفاية مواقف سيارات النزلاء	٤٠	٧,٤١	٥٠	٥٢,١	٦	٦,٣
٦	نظافة أثاث الغرف ومرافقها	٣٩	٤٠,٦	٣٩	٤٠,٦	١٨	١٨,٨
٧	جودة شبكة الاتصالات والانترنت	٣٣	٣٤,٤	٥١	٥٣,١	١٢	١٢,٥
٨	جودة خدمات غرف النزلاء	٣٣	٣٤,٤	٥٠	٥٢,١	١٣	١٣,٥
٩	جودة نظافة الفندق ومرافقه	٢٨	٢٩,٢	٥٠	٥٢	١٨	١٨,٨
١٠	حسن تعامل العاملين مع النزلاء	٢٤	٢٥	٥٣	٥٥,٢	١٩	١٩,٨
١١	توفر الهدوء والراحة للنزلاء	٢٤	٢٥	٤٤	٤٥,٨	٢٨	٢٩,٢
١٢	حفاوة الاستقبال والتوديع	١٩	١٩,٨	٣٤	٣٥,٤	٤٣	٤٤,٨

المصدر: الدراسة الميدانية التي تم تنفيذها خلال شهري شوال وذو القعدة من عام ١٤٣٨هـ

تتوفر فيه الخدمات الفندقية المعتادة، ولا يجد ذلك إلا في الفنادق السياحية المصنفة، وكما هو واضح من الجدول (١) أن الطاقة الاستيعابية لكافة الفنادق المصنفة في مدينة أبها لا تزيد عن ألف سرير، وهذا بدوره يجعل الحصول على السكن المناسب للدخل أمراً صعباً، مما يحلهم أعباء مالية فوق استطاعتهم وتتجاوز ميزانيتهم المخصصة

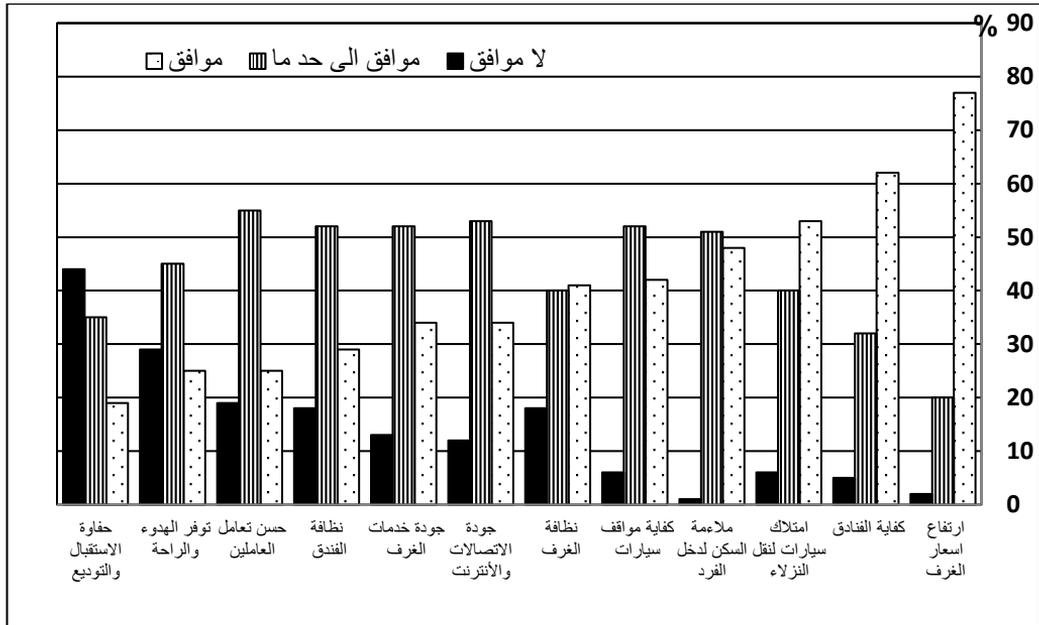
٤. **ملاءمة السكن لدخل الفرد:** حصلت هذه الخدمة على موافقة (٤٦%)، وهي نسبة دون المتوسط وهذا يعني أن السكن السياحي لا يلائم دخل معظم السياح، ويعود ذلك إلى أنهم لم يتمكنوا من الحصول على السكن الملائم لدخلهم، وهذا مرتبط بارتفاع تكاليف السكن المشار إليه سابقاً، وخصوصاً أرباب الأسر ذات العدد الكبير الذين يبحثون عن سكن واسع

السيارات سواء لخدمة النزلاء أو الزوار أو المترددين على تلك الفنادق.

٦. **نظافة أثاث الغرف ومرافقها:** بلغت نسبة غير الموافقين على جودة خدمة نظافة الغرف ومرافقها الصحية حوالي (١٩%)، بينما الذين قالوا إنها جيدة الى حد ما حوالي (٤١%) من آراء عينة البحث وبمتوسط حسابي (٢,٢)، وهذا يشير إلى أن ادارات الفنادق لا تهتم كثيرا باستبدال أثاث الغرف المستخدم بشكل دوري ومنتظم، ولا بنظافته المستمرة، ولا بترميم الغرف وصيانتها، والحرص على توفير الراحة النفسية للسياح، فالفندق هو المكان الذي يجب أن ينعم فيه النزلاء بالراحة والاستجمام، ولذا يجب أن يكون له رائحة طيبة، ومنظر عام داخلي وخارجي جميل مما يشكل دورا إيجابيا في جذب السياح وانتشار سمعته، ولذا فإنه يجب على إدارات الفنادق توفير كافة عوامل الراحة النفسية والجسمية للنزلاء (الطائي، ٢٠٠٦م، ص ٤٠).

لرحلتهم السياحية، والتي تؤثر بشكل سلبي على مدة إقامتهم.

٥. **مواقف سيارات نزلاء الفنادق:** اتفق ٥٦% من أفراد العينة على أن خدمات مواقف سيارات النزلاء لم تكن كافية كما يجب، فقد كان رد ٥٠% من المستجوبين أن كفاية المواقف إلى حد ما، وأكثر من ٦% منهم أفادوا بأن المواقف غير كافية، ومن المسلم به أن المدن ذات السياحة الجبلية بشكل عام ومنها مدينة أبها تعاني من ندرة الأراضي الكافية التي تتناسب مع المشروعات الاستثمارية السياحية، فضلا عن ارتفاع ثمنها نظرا لهذه الندرة، وهذه المشكلة يشعر بها سكان مدينة أبها أنفسهم، ومعظم من زارها، ولم تخرج آراء أفراد العينة من نزلاء الفنادق السياحية عن الرأي العام السائد، مما يستدعي اختيار المواقع المناسبة لإنشاء الفنادق الجديدة حيثما تتوفر الأراضي الكافية لمواقف



شكل (٣) تقييم خدمات السكن من وجهة نظر السياح لمدينة أبها ٢٠١٨م
المصدر: بيانات الجدول رقم (٢)

بسرعة قضاء احتياجاتهم، فقد أصبحت وسائل الاتصالات وشبكة المعلومات العالمية تؤدي خدمات مهمة ولا سيما لرجال الأعمال والتجار وكبار المسؤولين الذين يعتمدون على

٧. **جودة الاتصالات والانترنت:** أصبحت خدمات الاتصالات سواء بواسطة شبكة الهاتف المحمول أو الإنترنت تشكل حاجة ضرورية لكافة السكان ولاسيما السياح لارتباطها

لكافة مرافقها، إلا أن الواقع اثبت عكس ذلك تماما، فلم تحصل هذه الخدمة إلا على موافقة (٢٩%) من العينة، بينما ١٩% منهم غير راضين نهائيا عن هذه الخدمة، أما معظم أفراد العينة وبنسبة (٥٢%) فإن رضاهم إلى حد ما، وبذلك تكون هذه الخدمة قد احتلت مركزا متأخرا ضمن خدمات محور السكن، مما يستدعي من إدارات الفنادق والمستثمرين إعادة النظر في هذه الخدمة والعمل على منحها عناية خاصة بهدف الرقي بالعمل الفندقي والسياحي.

١٠. جودة معاملة العاملين بالفنادق مع النزلاء:

من المعلوم أن نزلاء الفنادق السياحية الراقية يتميزون بعدد من الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والعلمية والوظيفية وغيرها، ولذا لزم على إدارات الفنادق والعاملين فيها الحرص على التعامل الراقى مع كافة النزلاء، ومن خلال استجواب عينة من نزلاء تلك الفنادق فقد تبين أن ربعهم فقط راضون عن تعامل العاملين في تلك الفنادق، وفي المقابل هناك ٧٥% منهم غير راضين ويرون أن المعاملة غير حسنة إلى الدرجة التي يرغبون فيها، وهذا الانطباع يعكس نفسه سلبا على سمعة الفنادق، على اعتبار أن النزلاء جزء من العملية الإعلانية والترويجية للفندق لدى الآخرين.

١١. مستوى الهدوء والراحة للنزلاء: يبحث

نزلاء الفنادق السياحية الراقية على الهدوء والراحة، وهذه الخدمة شبه مفقودة بحسب آراء السياح، فمن قراءة الجدول (٢) نجد أن ٧٥% من النزلاء يرون أن الفنادق لا توفر لهم الراحة الكافية والهدوء المطلوب، وهذا يعني أن النزلاء يتعرضون لنوع من الإزعاج ولأسباب مختلفة لا تروق لهم، ولذا ننصح إدارات الفنادق بإعداد استبانات يعيها النزلاء عند خروجه من الفندق أو خلال إقامته حتى يتعرفوا على أوجه القصور ويعملوا على تلقيها مستقبلا، فحل المشكلة ولو متأخرا أفضل من إهمالها.

١٢. جودة الاستقبال والتوديع: وهذه الخدمة لم

تختلف عن سابقتها من الخدمات الثلاث التي سبقتها ولذا جاءت معاملة النزلاء عند الاستقبال والتوديع ضمن الخدمات التي احتلت مراكز متأخرة ضمن خدمات محور

هذه الشبكات في متابعة أعمالهم وانجازها، وبذلك فإن هذه الخدمة تلعب دورا مهما في إكمال صناعة الضيافة وجعلها قادرة على تلبية حاجات السياح ورتباتهم، حيث إن من مميزات هذه الصناعة أنها تكمل أو تتم جوانب لقطاعات أخرى، ومع ذلك احتلت المرتبة السابعة ضمن مجموعة خدمات السكن وبمتوسط حسابي (٢,١)، وحصلت هذه الخدمة على موافقة (٣٤,٤%)، من السياح، بينما يرى (٦٥,٦%) منهم أنها لم ترق إلى المستوى المطلوب من حيث الجودة، نظرا لأنهم يواجهون صعوبات في خدمات الإنترنت عن المستوى الذي يطمحون إليه كما في الاتصالات.

٨. كفاءة خدمات غرف النزلاء: حصلت هذه

الخدمة على موافقة (٣٤,٤%) فقط من أفراد عينة البحث بأنها جيدة، بينما ٥٢% منهم يرون أن تلك الخدمات ليست بالمستوى المطلوب، في حين حوالي ١٤% غير راضين عن تلك الخدمات، ولذا فإن إدارات الفنادق مدعوة لتحسين خدمات الغرف والعمل على سرعة تلبية طلبات السياح واحتياجاتهم في الوقت المناسب وبالشكل الذي يفضلونه خلال إقامتهم، وإشعارهم بأن هناك اهتمام ورعاية من قبل موظفي خدمات الغرف من حيث السرعة والجودة في تقديم تلك الخدمات، ونلاحظ من الجدول (٢) أن نحو ٦٦% من النزلاء لديهم تحفظات على خدمات الغرف مما يعني أنها قاصرة وليسوا راضين عنها تمام الرضا، وربما يعود ذلك إلى قلة عدد العاملين، أو سوء اختيارهم وضعف تدريبهم أو لضعف ادراكهم لأهمية أعمالهم، ولذا لا بد من الإشارة إلى ضرورة وجود قوة عاملة كافية كما ونوعا في خدمات غرف الفنادق الذي تعد جزءا مهما من المنتج السياحي الفندقي، ولا بد من اهتمام إدارات الفنادق بتوفير العدد الكافي من العاملين الأكفاء، واستكمال النقص من حيث التدريب وإكسابهم المهارات التي تساعدهم على النجاح في أداء وظائفهم.

٩. نظافة الفنادق ومرافقها: على الرغم من أن

ميدان البحث تضمن الفنادق السياحية المصنفة سياحيا في مدينة أربعا، والتي ينبغي أن تتميز بنوع من الضخامة والنظافة العامة

١. سهولة الحصول على وسائل النقل العامة:

يعد عامل النقل وسهولة الوصول أحد العوامل الهامة في عملية الجذب السياحي والتنمية السياحية، ولا يمكن أن يقوم نشاط سياحي ناجح في ظل وجود ضعف في بنية النقل والمواصلات في المدينة وإقليمها، ولذا فإن شبكة الطرق الخارجية والشوارع الداخلية تعد من أهم التسهيلات لخدمة السياح القادمين من الداخل أو من الخارج على حد سواء، وقد احتلت هذه الخدمة مركز الصدارة بين خدمات النقل وسهولة الوصول، فقد وافق نحو ٧٢% من المستجوبين على سهولة الحصول على وسائل النقل العامة، ويعتقد أنهم يمتلكون وسائل نقل خاصة ولم يحتاجوا لخدمات النقل العامة، وأن ٣٨% منهم أشاروا إلى أنهم واجهوا صعوبات في الحصول على هذه الخدمة أثناء زيارتهم لمدينة أبها، ويبدو أن بعض هؤلاء لم يكن لديهم وسائل نقل خاصة، بينما ١٩,٨% من أفراد العينة كانوا راضين إلى حد ما عن هذه الخدمة.

٢. ارتفاع أجور سيارات الأجرة: أفاد نحو ٦٨%

من أفراد العينة أنهم لاحظوا ارتفاع أجور النقل بسيارات الأجرة مقارنة بالمدن السعودية الأخرى، بينما ٣١% قالوا إن الارتفاع ليس كثيراً وإنما إلى حد ما، ويرجع السبب في ارتفاع أجور النقل بالسيارات الأجرة إلى عدم وجود شركات متخصصة للعمل في هذا المجال في أبها، ومبالغة السائقين في تحديد الأجور المطلوبة وليس أمام الضيف إلا الاستجابة نظراً لقلّة معرفته بتفاصيل الحياة في المدينة، واعتقد أن هذه المشكلة في طريقها إلى الزوال بعد تشغيل شركات النقل الإلكترونية مثل كريم وغيرها من الشركات التي تحدد أجور النقل بطول المسافة المقطوعة.

السكن، فقريباً من نصف النزلاء (٤٥%) غير راضين عن هذه الخدمة تماماً، وفي المقابل هناك نحو (٢٠%) راضين عنها، بينما (٣٥,٤%) من النزلاء راضين إلى حد ما، ولا يخفى ما لهذه الخدمة من قيمة لدى السائح النزلي، ولا سيما عند وصوله بعد السفر، وما يبقى راسخاً في ذهن السائح هي المواقف الأخيرة من الزيارة سواء كانت إيجابية أو سلبية، فالسائح الذي يحظى بنوع من الاحترام والتقدير عند مغادرته سيبقى لديه الأثر الإيجابي وسيكون حريصاً على العودة للإقامة في ذلك الفندق عند زيارته القادمة، وسيكون العكس من ذلك تماماً في حالة التوديع غير المناسب من قبل ذلك الفندق فإنه سيتمنى أنه لم يتخذ القرار باختيار النزول فيه أو حتى زيارة مدينة أبها.

ثانياً: خدمات النقل وسهولة الوصول:

عدم موافقة معظم النزلاء على جودة خدمات النقل بكافة أنواعها، سواء النقل البري المتوفرة والمتمثلة بخدمات السيارات الأجرة (التاكسي)، أو النقل الجماعي، أو النقل الجوي، وكذلك الخدمات المساعدة الأخرى، ونلاحظ أن (٥ فقرات) فقط من (١٢ فقرة) حصلت على نسب فوق المتوسط من آراء السياح المبحوثين، وتراوحت بين ٧٢ و٥٠%، وهذه النسب تشير إلى أن خدمات هذا المحور تواجه بعض القصور، ونتيجة لذلك تحد من تطور النشاط السياحي في مدينة أبها، ويعكس هذا طبيعة موقعها الجغرافي وخصائصها التضاريسية الوعرة، على الرغم من امتلاك مدينة أبها وإقليمها الإداري شبكة جيدة من الشوارع والطرق متنوعة الأصناف، والتي لازالت تشهد التوسعات والتحسينات المستمرة، ومع ذلك فإنها تبقى بحاجة إلى المزيد من الاهتمام بهذه الخدمات.

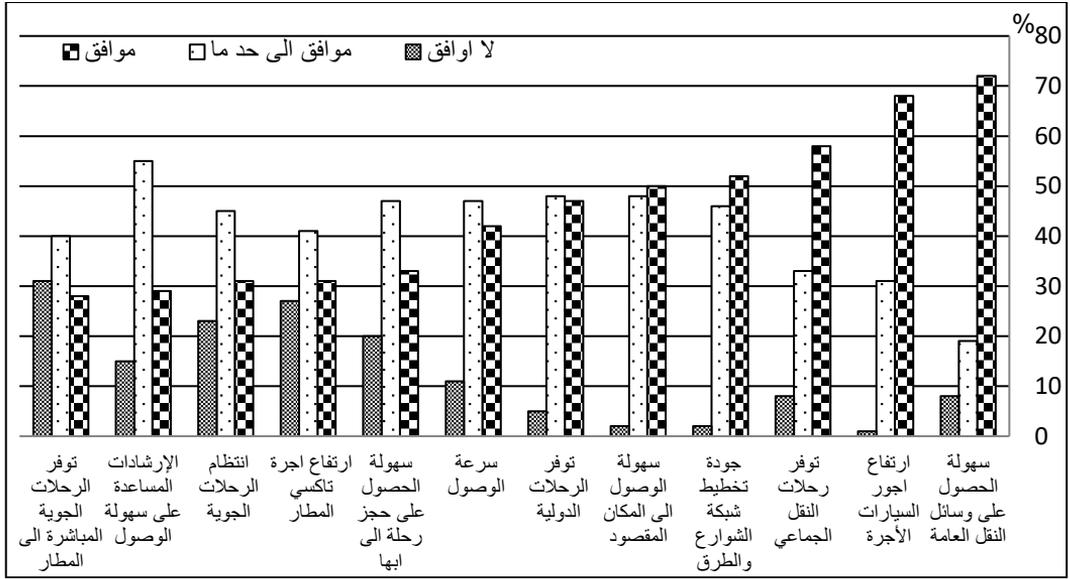
جدول (٣) خدمات محور النقل والمواصلات

الرقم	خدمات محور النقل والمواصلات	موافق	النسبة %	موافق الى حد ما	النسبة %	لا أوافق	النسبة %
١	سهولة الحصول على وسائل النقل العامة	٦٩	٧١,٩	١٩	١٩,٨	٨	٣,٨
٢	ارتفاع اجور السيارات الأجرة	٦٥	٦٧,٧	٣٠	٣١,٣	١	١
٣	توفر رحلات النقل الجماعي الى المدينة	٥٦	٥٨,٣	٣٢	٣٣,٣	٨	٨,٤
٤	جودة تخطيط شبكة الشوارع والطرق	٥٠	٥٢,١	٤٤	٤٥,٨	٢	٢,١
٥	سهولة الوصول إلى المكان المقصود	٤٨	٥٠	٤٦	٤٧,٩	٢	٢,١
٦	توفر الرحلات الدولية الكافية الى ابها	٤٥	٤٦,٩	٤٦	٤٧,٩	٥	٢,٥
٧	سرعة الوصول بقياس الوقت للمسافة	٤٠	٤١,٧	٤٥	٤٦,٩	١١	١١,٥
٨	سهولة الحصول على حجز رحلة الى ابها	٣٢	٣٣,٣	٤٥	٤٦,٩	١٩	١٩,٨
٩	ارتفاع اجرة تاكسي المطار للمسافة المقطوعة	٣٠	٣١,٣	٤٠	٤١,٧	٢٦	٢٧
١٠	انتظام الرحلات الجوية الى مطار ابها	٣٠	٣١,٣	٤٤	٤٥,٨	٢٢	٢٢,٩
١١	الإرشادات المساعدة على سهولة الوصول	٢٨	٢٩,٢	٥٣	٥٥,٢	١٥	١٥,٦
١٢	توفر الرحلات الجوية المباشرة إلى المطار	٢٧	٢٨,١	٣٩	٤٠,٦	٣٠	٣١,٣

المصدر: الدراسة الميدانية التي تم تنفيذها خلال شهري شوال وذو القعدة من عام ١٤٣٨هـ

سياراتهم الخاصة، بينما ٣٣% من العينة يرون أن توفر هذه الخدمة إلى حد ما، و٩% يرون عدم توفر رحلات النقل الجماعي إلى أبها وعدم انتظامها، مما يشير إلى أن ٤٢% من السياح لهم ملاحظات سلبية على هذه الخدمة وبدرجات متفاوتة، ومن خلال مناطق إقامة هؤلاء السياح الأصلية تبين انهم جاءوا من مدن لا يوجد فيها خط سير لرحلات منتظمة لباصات النقل الجماعي المباشر إلى مدينة أبها.

٣. توفر رحلات النقل الجماعي الى ابها وانتظامها: اشار ٥٨% من افراد عينة البحث الى توفر رحلات النقل الجماعي بين المدن السعودية ومدينة ابها، وهذا يعني أن أكثر من نصف السياح لا يواجهون أي مشاكل أو صعوبات عند سفرهم من مناطق سكناهم الى مدينة ابها، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنها تعود الى أن معظم السياح السعوديين لا يميلون الى استخدام النقل الجماعي في رحلاتهم السياحية ولا سيما من يصطحبون عائلاتهم، ويفضلون استخدام النقل الجوي أو



شكل (٤) تقييم خدمات النقل والمواصلات من وجهة نظر السياح
المصدر: بيانات الجدول رقم (٣)

المقاطع والتحويلات نتيجة إجراء التوسعات والتحسينات والصيانة الدورية لبعض الشوارع والطرق الخارجية.

٥. **سهولة الوصول الى المكان المقصود:** تعد سهولة الوصول من القضايا المهمة التي تؤخذ بنظر الاعتبار عند التفكير بإنشاء أي مشروع اقتصادي، لأن هذه الخاصية إما تكون عامل مساعد لنجاح المشروع أو عكس ذلك فقد تكون سبب فشله وإخفاقه هذا من جانب، ومن جانب ثاني فإن سهولة الوصول تعطي اهتماما خاصا من قبل المخططين في المجال الحضري والإقليمي في المنطقة، لما لهذا الموضوع من أهمية في حياة السكان والزوار، فوجودها يوفر الوقت والمال والجهد على الناس وكلما انخفض مستوى توفرها ارتفعت التكاليف وهكذا.

٤. **جودة شبكة الشوارع والطرق وسلامتها:** أما بالنسبة لجودة شوارع مدينة أبها وطرقها الإقليمية فقد حصلت هذه الفقرة على موافقة ٥٢% من أفراد العينة، بينما ٤٥% يرون أن هذه الشبكة ليست على ما يرام من الجودة، وهناك ٢% يرفضون القول بأن شبكة الشوارع والطرق الخارجية بصورة جيدة، لقد لاحظ هؤلاء السياح أن هناك قصورا في صيانة الطرق وعدم انتظام في اتجاهات الشوارع داخل المدينة، فضلا عن ضيقها وهذه المشكلة أيضا تعود لطبيعة المدن السياحية الجبلية، كما لاحظوا سوء الرصف وكثرة المطبات والحفر والتحويلات مما يؤثر سلبا على سهولة حركة السياح، ولا سيما الزائرين أول مرة لمدينة أبها، مما ينتج عن ذلك الازدحام الشديد وصعوبة الوصول إلى وجهتهم السياحية وربما واجهوا بعض



شكل (٥) شبكة الشوارع في مدينة أبها وسهولة الوصول

بينما ٤٨% كانت إجاباتهم إلى حد ما، و٥% يرون أن الرحلات غير متوفرة بالشكل المطلوب.

٧. **سرعة الوصول بقياس الوقت للمسافة:**
سرعة الوصول بقياس الوقت للمسافة أجاب على هذه الفقرة بالموافقة حوالي (٤٢%) من أفراد العينة، بينما ال(٥٨%) الأخرى لهم وجهة نظر مغايرة فهم يرون أن وصولهم إلى فنادقهم وأماكن زيارتهم أخذ وقتاً أكثر من متوسط الوقت الذي تحتاجه المسافة المقطوعة، وهذا يعود إلى وجود التحويلات الثانوية وهناك بعض الشوارع باتجاه واحد، ولا تجد المركبات الشارع الموازي له للعودة بسهولة، وهناك محاولات لحل هذه المشكلة مثلما هو جاري من دوار القصبية إلى رأس العقبة باتجاه جازان، ومن دوار القصبية باتجاه طريق الطائف وغيرها، وهذه النتيجة تستدعي استمرار تنفيذ مثل هذه المشاريع التي ستحل مشكلة تأخر الوصول وصعوبته في المدينة وضواحيها.

٨. **سهولة الحصول على حجز رحلة إلى أبها:**
حصلت هذه خدمة سهولة الحصول على حجز لرحلة داخلية إلى مطار أبها على موافقة ٣٣,٣% من أفراد عينة البحث، بينما ثلثي العينة إما موافقون نسبياً وإلى حد ما، وإما غير موافقين مما يشير إلى وجود صعوبات في الحصول على حجوزات الرحلات الداخلية ولا سيما في أشهر الصيف حيث يزيد

ومع هذه الأهمية فإن سهولة الوصول في مدينة أبها لازالت ذات مستوى منخفض بدليل أن حوالي ٥٠% من أفراد العينة يرون أن وصولهم إلى الأماكن التي يقصدونها لم يكن سهلاً بالدرجة المطلوبة، بينما الخمسين بالمائة الأخرى وافقوا على سهولة الوصول وربما استخدموا التطبيقات الالكترونية لمساعدتهم في ذلك مثل تطبيق "gps" وهذه النتيجة تستدعي من الجهات المختصة إعادة النظر في هذه القضية كل فيما يخصه، ويأتي في مقدمة ذلك جودة تخطيط الشوارع الجديدة واتصالها بسهولة ويسر مع شبكة الطرق الخارجة من المدينة أو الداخلة إليها، وإجراء التحسينات للشبكة القديمة حتى ترفع من الكفاءة النسبية لأدائها وتحقق مستوى أعلى من سهولة الوصول إلى الأماكن التي يقصدها صاحب الحاجة سواء كان سائحاً أو من السكان والمقيمين في المنطقة.

٦. **توفر الرحلات الدولية الكافية إلى أبها:** أما السؤال عن توفر الرحلات الجوية الدولية من الخارج إلى مطار أبها بشكل كاف فقد وافق عليه ٤٧% من أفراد العينة، على الرغم أن معظم هؤلاء جاءوا من داخل المملكة ولكنهم اعتمدوا في إجاباتهم على معرفتهم الذاتية، وقد مثلت نسبة السياح الذين وصلوا عبر الرحلات الجوية الخارجية ١٠% من العينة فقط، ومع ذلك فقد كان الموافقون على توفر تلك الرحلات أقل من نصف أفراد العينة،

لاستقبال الرحلات الداخلية وبعض رحلات الخطوط الجوية السعودية الناقل الرسمي للدولة، وحرصا على تفعيل خدمات النقل الجوي الدولي لمطار أبها فإنه يجري حاليا تنفيذ مشروع تطوير المطار حتى يصبح مطارا دوليا، وبذلك ستحل الكثير من المشكلات التي تحد من سهولة الوصول الدولي إلى المطار، ويشجع حركة السياحة الدولية في الإقليم الجنوبي للمملكة والذي يضم عددا من المناطق الإدارية وفي مقدمتها منطقة عسير التي تتمتع بامتلاك مقومات سياحية متنوعة.

١١. الإرشادات المساعدة على سهولة الوصول:

بالنسبة للإرشادات المساعدة للسائح على سهولة الوصول إلى مقصده فقد أقر ٢٩% من أفراد العينة بأنها جيدة وتؤدي دورها في مساعدتهم للوصول إلى الأماكن المطلوبة بسهولة ويسر، أما معظم أفراد العينة (٥٥,٢%) فقد تحفظوا على جودة تلك الخدمة ورأوا أنها تقوم بدورها إلى حد ما، بينما (١٥,٦%) يرون أن الإرشادات المتوفرة في المدينة وضواحيها لم تساعدهم على الوصول إلى الأماكن التي يقصدونها، وهذه النتائج تحتم على الجهات ذات العلاقة بهذا الموضوع استكمال النواقص كاللوحات الإرشادية لمساعدة السياح للوصول بسهولة ويسر إلى الأماكن التي يقصدونها.

١٢. توفر الرحلات الجوية المباشرة إلى مطار أبها:

احتلت خدمة توفر الرحلات الجوية المباشرة إلى مطار أبها آخر خدمة في محور خدمات النقل وسهولة الوصول إلى مدينة أبها، حيث أفاد (٢٨,١%) من أفراد العينة بأن تلك الخدمة متوفرة ولم تواجههم أية صعوبات عند سفرهم إلى أبها جوا، بينما (٤٠,٦%) يرون أن هذه الخدمة متوفرة إلى حد ما، وهناك (٣١,٣%) من العينة يرون عدم توفر الرحلات الجوية المباشرة إلى مطار أبها، فعلا نلاحظ من جدول الرحلات الجوية الدولية الواصلة إلى مطار أبها ليست مباشرة وإنما عبر مطارات أخرى، مما يزيد من وقت الرحلة ويسبب إزعاجا للمسافرين، وكما سبقت الإشارة إلى ذلك فإن هذه المشكلة وغيرها ستحل بعد استكمال مشروع توسيع المطار وتحويله إلى مطار دولي للرحلات

الطلب على رحلات الطيران الداخلي نظرا لأن منطقة عسير تشكل منطقة إقليما سياحيا جاذبا مهما خلال موسم الصيف لقضاء فترة الإجازات أو جزء منها، وفي ظل هذه النتيجة فإنه لا بد من التنسيق بين الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني مع الخطوط الجوية السعودية وكافة شركات الطيران الداخلي بهدف زيادة الرحلات وتخفيض أسعارها بدلا من ارتفاع الأسعار خلال مواسم الصيف، تشجيعا لتطوير السياحة الداخلية بما يتوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠م وخدمة للسكان وخصوصا طلاب المدارس والجامعات.

٩. ارتفاع أجرة تاكسي المطار للمسافة المقطوعة:

أما الفقرة التي تخص أجرة السيارات "التاكسي" بالنسبة للمسافة المقطوعة فقد رأى حوالي ثلث العينة (٣,٣١%) أن الأجور يميل نحو الارتفاع، ومن المعلوم أن مطار أبها أصبح يشغل موضعا في اطار المدينة ولا يبعد عن مركزها أكثر من ١٥ كم فقط، ويتجاوز أجور هذه المسافة المائة الريال كما هو معلن رسميا في لوحة تحديد أجور التاكسي في المطار، وهناك سيارات تأخذ أكثر من هذا المبلغ لاسيما إذا كان السائح يجهل سقف الأجور والمسافات التي يريد قطعها للوصول إلى مقصده، بينما ٤١,٧% يرون أن ارتفاع أجرة التاكسي ليس كبيرا وإنما إلى حد ما، وهناك ٢٧% من أفراد العينة يرفضون فكرة ارتفاع أجرة تاكسي المطار بالنسبة للمسافة المقطوعة، ولا بد من الإشارة إلى أن عدد من السياح الواصلين عن طريق الجو يستأجرون سيارات من مكاتب الإيجار في المطار بأجر يومي وهذا النظام يحافظ على السائح من ابتزاز اصحاب التاكسي واستغلال جهل المسافرين.

١٠. انتظام الرحلات الجوية إلى مطار أبها:

وبالنسبة لانتظام الرحلات الجوية سواء كانت رحلات مباشرة أو غير مباشرة فقد رأى ٣١,٣% فقط من العينة انتظام تلك الرحلات من كافة المطارات الداخلية والخارجية إلى مطار أبها الإقليمي، بينما ٦٩% من المستجوبين غير موافقين على انتظام الرحلات إلى مطار أبها اما بشكل كلي أو جزئي، مع العلم أن القليل من الرحلات الدولية يستقبلها المطار لأنه مخصص أساسا

السياحية ولم يواجهوا أية تهديدات تعكر مزاجهم أو مظاهر مزعجة، بينما ربع عينة السياح (٢٥%) لديهم ملاحظات حول هذه الخدمة، ويرون أن الشعور بالأمن والأمان والاستقرار النفسي خلال اقامتهم إلى حد ما، وهذا يعني أن هؤلاء لاحظوا قصورا أمنيا خلال زيارتهم بصورة أو بأخرى، بينما ٢% فقط يرفضون تماما شعورهم بالأمان والاستقرار النفسي خلال اقامتهم، وهذا يفسر أن هؤلاء فعلا تعرضوا لمشاكل ولم يجدوا الحماية الكاملة من قبل الجهات الأمنية سواء كانوا في داخل المدينة أو خارجها، على الرغم مما نلاحظه من استنفار وانتشار أمني غير عادي خلال إجازة الصيف، إلا أن ذلك لم يرتق إلى مستوى الكمال، وربما كانت هناك عوامل أخرى غير أمنية مؤثرة على هذه الفئة من السياح، ولا بد للجهات الأمنية بكافة من مضاعفة جهودها، وسد كافة الثغرات خلال المواسم السياحية المقبلة، ولا سيما ضواحي المدينة، كمنترهات السودة حيث يلاحظ تواجد مجاميع من الشباب الذين يقومون بتصرفات وسلوكيات مزعجة للزوار، وخصوصا العوائل منهم، أو كما يحصل خلال الفعاليات الفنية والغنائية من فوضى من قبل بعض الشباب المستهتر بالقيم والنظام، ولذا يجب الحفاظ على أمن وسلامة السائح من أي اخطار قد تهدده، أو تصرفات قد تزعجه من قبل الغير، ولاسيما في الأماكن المزدهمة كالأسواق والمهرجانات وغيرهما.

جودة الأطعمة والمشروبات وتنوعها: احتلت جودة هذه الخدمة المرتبة الثالثة بين خدمات هذا المحور وبنسبة موافقة (٦٥,٦%)، وهذه النسبة تشير إلى أن السياح واجهوا مشكلة في جودة وتنوع الأطعمة ولم تتناسب مع كافة اذواقهم ورغباتهم، مع مراعاة اختلاف البيئات والعادات والتقاليد التي جاءوا منها، والحالات المرضية السائدة في المجتمع السعودية المعاصر، بينما (٣٣,٣%) من العينة موافقون على جودة الأطعمة والمشروبات وتنوعها إلى حد ما، مما يعني أن أفراد هذه النسبة لم يحصلوا على الطعام والشراب كما يرغبون تماما، بينما ١% فقط يرى أن الأطعمة والمشروبات غير جيدة ولا متنوعة في المدينة وإقليمها الإداري،

ثالثا: الخدمات الغذائية والتسهيلات الأخرى: تعد الخدمات الغذائية وخدمات التسهيلات السياحية الأخرى كالطعام والشراب والأمن والصحة وغيرها من أهم مقومات نجاح الموسم السياحي لأي مدينة سياحية في العالم، نظرا لارتباطها الوثيق بحياة الناس عموما والسياح على وجه الخصوص، وتم حصر الكثير من الخدمات السياحية في هذا المجال، ولكن نظرا لمحدودية حجم البحث تم التركيز بعد الفحص والتدقيق لتلك الخدمات تم اختيار (١٢) خدمة سياحية لهذا المحور، والتي يحتاج إليها السياح خلال تنفيذ برامجهم السياحية بشكل مباشر، والتي خضعت للتقييم من قبل عينة البحث التي تم اختيارها عشوائيا من السياح للمدينة، كما يوضح ذلك الجدول (٤)، وبذلك تم التوصل إلى تحديد أوجه القوة والضعف لتلك الخدمات، واقتراح المعالجات لأوجه القصور التي تواجهها، وقد أظهرت نتيجة التحليل أن (٥) فقرات حصلت على نسب موافقة فوق المتوسط، بينما بقية الفقرات وعددها (٧) حصلت على نسب تحت المتوسط العام، مما يشير إلى أن معظم تلك الخدمات لازالت تعاني من القصور وعدم رضا السياح المستفيدين عنها، وسنبين ذلك تفصيلا خلال التحليل التالي:

- ١. ارتفاع أسعار الوجبات الغذائية في المطاعم:** جاءت فقرة ارتفاع اسعار الوجبات الغذائية في المطاعم السياحية المصنفة المرتبة الأولى بين خدمات هذا المحور، فقد حصلت على نسبة موافقة ٨٢,٣% من أفراد العينة، ونلاحظ شبه إجماع على ارتفاع الأسعار مقارنة بالأسعار السائدة في بقية المدن السعودية، ويظهر أن هناك عدم التزام بالأسعار المحددة رسميا من الجهات المسؤولة خلال الصيف، وهذا يعود إلى التقصير في مراقبة التسعيرة في مطاعم المدينة، ولاسيما خلال الموسم السياحي، وهذا يتطلب لفت أنظار تلك الجهات إلى هذه المشكلة وضرورة متابعتها ومعالجتها بما يتناسب مع الأنظمة المعمول بها في الدولة.
- ٢. الشعور بالأمن والاستقرار النفسي:** ثلثا العينة يرون أن الخدمات الأمنية ممتازة، ولا يشعرون بأي قلق خلال اقامتهم ورحلاتهم

بالأمراض المزمنة كالسمنة والسكر والضغط لمشاكل صحية بسبب الغذاء.

خصوصا في أماكن الجذب السياحي حيث يواجه صغار السن، أو الكبار، أو المصابون

جدول (٤) محور الخدمات الغذائية والتسهيلات الأخرى

الرقم	الخدمات الغذائية والتسهيلات الأخرى	موافق	النسبة %	موافق الي حد ما	النسبة %	لا أوافق	النسبة %
١	ارتفاع أسعار الوجبات الغذائية في المطاعم	٧٩	٨٢,٣	١٠	١٠,٤	٧	٧,٣
٢	الشعور بالأمن والاستقرار النفسي	٧٢	٧٥	٢٢	٢٢,٩	٢	٢,١
٣	جودة الأطعمة والمشروبات وتنوعها	٦٣	٦٥,٦	٣٢	٣٣,٣	١	١,١
٤	كفاية المؤسسات المالية والمصرفية	٥٧	٥٩,٤	٢٩	٣٠,٢	١٠	١٠,٤
٥	كفاية الحدائق العامة والمنتزهات	٥٥	٥٧,٣	١٠	١٠,٤	٣١	٣٢,٣
٦	الحصول على الخدمات على مدار الساعة	٤٤	٤٥,٨	١٩	١٩,٨	٣٣	٣٤,٤
٧	توفر الخرائط السياحية والأدلة الإرشادية	٣٩	٤٠,٦	٣٨	٣٩,٦	١٩	١٩,٨
٨	كفاية الحمامات والمساجد والمراكز الصحية	٣٥	٣٦,٥	٤٥	٤٦,٨	١٦	١٦,٧
٩	نظافة المطاعم والكافريات ومرافقها	٢٧	٢٨,١	٢٣	٢٤	٤٦	٤٧,٩
١٠	جودة خدمات المقاهي والكافريات	٢٦	٢٧,١	٤٦	٤٧,٩	٢٤	٢٥
١١	توفر المترجمين لغير الناطقين بالعربية	٢٤	٢٥	٤٠	٤١,٧	٣٢	٣٣,٣
١٢	توفر خدمات الإرشاد السياحي الجيد	٢١	٢١,٨	٣٥	٣٦,٥	٤٠	٤١,٧

المصدر: الدراسة الميدانية التي تم تنفيذها خلال شهري شوال وذو القعدة من عام ١٤٣٨ هـ

والتسهيلات المصرفية المتطورة مستقبلا، ولا سيما أن منطقة عسير مقبلة على نهضة سياحية كبيرة وفي مقدمتها مدينة أبها.

٤. كفاية الحدائق العامة والمنتزهات: يرى أكثر من نصف أفراد عينة البحث الممتلئة للسياح في مدينة أبها أن الحدائق العامة والمساحات الخضراء والمنتزهات العامة والخاصة أيضا كافية ومنتشرة في أنحاء المدينة وضواحيها، وتلبي احتياجاتهم، وبلغت نسبة موافقتهم (٥٧,٣%)، وفي المقابل حوالي ثلث العينة (٣٢,٣%) يرون أن هذه الخدمة غير كافية، ونعتقد أنهم كانوا يتوقعون أن المعروف من هذه الخدمة أكثر مما وجدوه في الواقع نظرا للإعلان الرسمي بأن أبها عاصمة السياحة العربية ٢٠١٧م، ولذلك يجب أن تحتل هذه الخدمة مقدمة الخدمات السياحية فيها، وأن تكون أكثر تميزا عن غيرها من المدن السياحية الأخرى على مستوى المملكة، ويعتقد أن كثيرا من السياح قصدوا أبها هذا العام لهذا السبب، كما أن (١٠,٤%)، كانت

٤. كفاية المؤسسات المالية والمصرفية: وافق معظم السياح وبنسبة ٥٩,٤% على أن الخدمات المالية والمصرفية في مدينة أبها كافية، وتلبي احتياجات السياح بشكل جيد، حيث تنتشر الصرافات الإلكترونية التابعة لجميع البنوك في الشوارع الرئيسية ومعظم الشوارع الفرعية والأحياء السكنية، ومحطات الوقود والأسواق التجارية، لكافة العمليات المصرفية كالسحب والتوريد، والتسديد والتحويل وغيرها من المعاملات المالية التي يحتاج إليها السياح بما في ذلك تحويل العملات الأجنبية، ويرى ٣٠,٢% من أفراد العينة أن تلك الخدمات ليست كافية، وإنما هناك قصور في انتشارها إلى حد ما، ويرى ١٠,٤% من العينة أن هذه الخدمة غير كافية، ونعتقد أن هؤلاء لم يجدوا الخدمة التي كانوا بحاجة إليها خلال رحلتهم السياحية، وهذا يتطلب من الجهات المختصة وفي مقدمتها مؤسسة النقد العربي السعودي وفروع البنوك المتواجدة في أبها أن يوفرُوا كافة الخدمات

المتطورة الملائمة لكافة الفئات العمرية من الذكور والإناث، وقلة منشآت الترويح والتسلية المتنوعة، والتغذية المناسبة وإن وجدت متوفرة بشكل محدود فذات أسعار مرتفعة، ولا تلبي رغبات وأنواق الزوار.

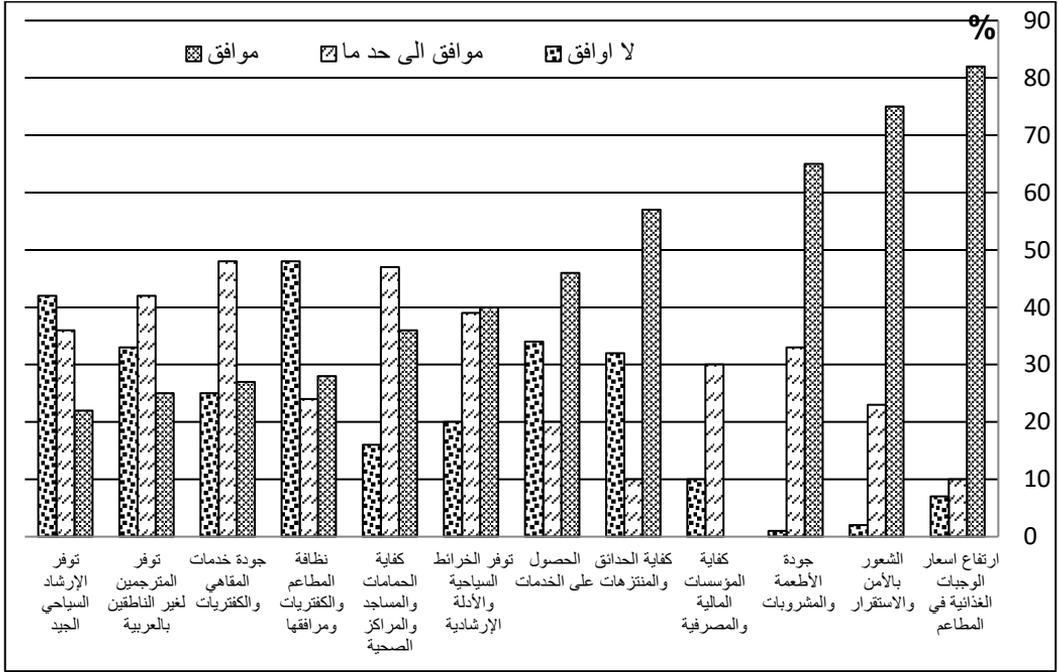
إجاباتهم محايدة بين الطرفين فهم يرون أن هذه الخدمات كافية إلى حد ما، وهذه الإجابة تشير ضمناً أن لهم ملاحظات على هذه الخدمة وليسوا راضين عنها تمام الرضا لأنها وإن كانت متوفرة وكافية من حيث الكم فهي تعاني من القصور الكيفي والنوعي كندرة الألعاب



شكل (٦) الحدائق والمنتزهات السياحية في مدينة أبها

الصلوات، ومن المعلوم أن للمسافر رخصة في الجمع والقصر عند السفر فلا يدرك أن المقيمين في حالة أداء فريضة، وهذه القضية نلاحظها جميعاً عند السفر ولا سيما في خدمات التزود بالوقود أو المطاعم أو عند البحث عن فنادق وشقق للسكن، بينما (١٩,٨%) من العينة يرون أنهم حصلوا على الخدمات التي يحتاجون إليها خلال اليوم إلى حد ما، وهذا يعني أيضاً أنهم غير راضين عن تقديم الخدمات على مدار اليوم واللييلة.

٦. **الحصول على الخدمات على مدار الساعة:** وافق (٤٥,٨%) من عينة البحث على أنهم يحصلون على الخدمات العامة عندما يحتاجون إليها على مدار الساعة سواء في المدينة أو ضواحيها، بينما (٣٤,٤%) منهم يرون أنهم لم يحصلوا على الخدمات في الوقت الذي يكونون في حاجة إليها، وهذا يعني أن أكثر من ثلث السياح غير راضين عن ذلك، و ربما يكون هذا القصور حاصل خلال النصف الأخير من الليل، أو أوقات أداء



شكل (٧) تقييم خدمات الغذاء والتسهيلات الأخرى من وجهة نظر السياح

المصدر: بيانات الجدول رقم (٤)

٧. توفر الخرائط السياحية والأدلة الإرشادية: يجب أن تكون هذه الخدمة متوفرة بشكل ممتاز ومنتشرة في كل مكان وخصوصا مطارات المغادرة والوصول في الداخل ومكاتب حجز الرحلات الجوية والبرية، والمكتبات والأكشاك والفنادق والمطاعم والسوبر ماركت ومحلات بيع الصحف والمجلات لأن السائح يكون في أمس الحاجة الى هذه الخدمة قبل وأثناء رحلته السياحية، ولكن أكثر من نصف عينة البحث يرون أن هذه الخدمة إما غائبة تماما في أيها ويمثلون نسبة (١٩,٨%)، أو شبه غائبة ويمثلون (٣٩,٦%)، وهؤلاء يرون عدم توفر وانتشار الخرائط السياحية والأدلة الإرشادية التي تساعدهم على معرفة تفاصيل المنطقة ومعالمها السياحية المختلفة بهدف زيارتها، بينما هناك (٤٠,٦%) من العينة موافقون على

٨. كفاية الحمامات والمساجد والمراكز الصحية: وافق (٣٦,٥%) من عينة السياح على جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العامة للسياح، وأهمها دورات المياه والمساجد والمصليات والإنارة وغيرها من المرافق التي تقدم خدماتها دون مقابل للسياح، ومنها ما تمت الإشارة اليه كالخدمات الأمنية والمالية والمصرفية والترفيهية المجانية، بينما (٤٦,٨%) منهم أشاروا إلى أن مستوى الجودة إلى حد ما، وهذا يعني أنهم غير راضين تماما بجودة هذه الخدمات ولا سيما من حيث النظافة وتوفير المنظفات في دورات المياه خصوصا أن الوعي لازال متدنيا بأهمية هذه الخدمات وقيمتها إذ تتعرض للإهمال

١١. **توفر المترجمين لغير الناطقين بالعربية:** تعنتي الدول والسلطات السياحية فيها بحسن تقديم نفسها بأفضل صورة لسياحها وخصوصا الضيوف القادمين من الدول الأجنبية غير الناطقين بالعربية، ولذا فهي تعد الكوادر المؤهلة جيدا للقيام بموضوع الترجمة من العربية إلى لغات دول العالم، ولا سيما الرئيسية منها أي (اللغات الحية) التي يجيدها معظم سكان دول العالم، ومن المؤسف أن هذه الفئة منعدمة في عينة البحث، والقادمين من خارج المملكة كانوا يجدون اللغة العربية، ولذلك انخفضت نسبة الموافقين والرافضين، وبنسبة (٢٥%)، و(٣٣,٣%) على التوالي، واتصفت إجابة النصف الثاني من مفردات العينة بالحياد والذين يرون أن خدمة الترجمة من العربية إلى اللغات الأجنبية متوفرة بحسب قناعاتهم ومعرفتهم الشخصية والذين مثلوا (٤١,٧%) من العينة المدروسة.

١٢. **توفر خدمات الإرشاد السياحي الجيد:** تعد خدمات الإرشاد السياحي من أهم الخدمات الواجب تقديمها لكافة السياح سواء كانوا من الداخل أو من الخارج، وخصوصا خلال الزيارات السياحية للمعالم التاريخية والأثرية التي تحتاج لمرشد سياحي متخصص بهذا المجال لإفادة الزوار بالمعلومات الصحيحة البعيدة عن الأساطير التي يتناقلها عوام الناس، وأيضا عند السياحة البيئية وفي مقدمتها زيارة النباتات والحيوانات في المحميات الطبيعية والمنتزهات الوطنية كالسودة وجرة وريدة وغيرها، فالمرشد السياحي المتخصص والمؤهل يعد من أهم عوامل نجاح النشاط السياحي في المنطقة، وعلى الرغم من هذه الأهمية إلا أن (٤١,٧%) من مفردات العينة يرون أن هذه الخدمة غير متوفرة في أبها، بينما (٣٦,٥%) منهم يقولون إنها متوفرة إلى حد ما وهذا يعني أنهم غير راضين عنها لأنها غير متوفرة بشكل كاف ومرض، بينما يرى (٢١,٨%) منهم أنها متوفرة وتقدم لمن يحتاج إليها من السياح، وهذه الخدمة إلى جانب خدمة الترجمة ستكون الحاجة إليها أكبر مستقبلا ولا سيما بعد العمل بإصدار التأشيرات السياحية للأجانب من قبل القنصليات السعودية في

واللامبالاة في النظافة بل للتكسير والتخريب المتعمد من قبل بعض المستعملين لها، دون معرفة الدوافع لذلك، وهناك نسبة (١٦,٧%) من العينة يرفضون تماما أن خدمات المرافق العامة جيدة.

٩. **نظافة المطاعم والكافريات ومرافقها:** يرى حوالي نصف عينة البحث أن اللوحات الإرشادية غير العربية غير متوفرة في مدينة أبها وضواحيها، سواء على الطرق أو التقاطعات، أو المعالم الحضارية والتاريخية والآثرية والسياحية والإدارية وغيرها، وهذا المؤشر المرتفع يلفت نظر السلطات السياحية إلى إعطاء هذه الخدمة عناية خاصة مستقبلا، ولا سيما في ظل التوجه لمنح التأشيرات السياحية للأجانب غير الناطقين بالعربية خلال السنوات القليلة القادمة، ومن المتوقع أن تشهد مناطق المملكة حركة سياحية نشيطة وفي مقدمتها منطقة عسير لما تتميز به من عوامل جذب سياحي متنوعة، بينما النصف الآخر من العينة يرون توفر اللوحات الإرشادية الأجنبية سواء بشكل مطلق ويمثلون (٢٨,١%)، أو إلى حد ما ويمثلون (٢٤%) من عينة البحث.

١٠. **جودة خدمات المقاهي والكافريات:** تظهر آراء أفراد عينة البحث حول جودة خدمات المقاهي والكافريات متوازنة بشكل ملفت للنظر مما يدل على أن جودة هذه الخدمة غير مرضية لدى معظم السياح بدليل أن (٢٥%) منهم يرفضون تماما أن هذه الخدمة جيدة، وأن (٤٨%) منهم يرون أنها جيدة إلى حد ما وهذا يعني أنهم غير راضين عنها بشكل كاف، وأما الموافقون على جودتها فيمثلون (٢٧%) فقط، وهذه النتيجة تحتم على الجهات الرسمية ذات العلاقة بخدمات المقاهي والكافريات في أبها ونطاقها الإداري إلزام كافة هذه المحلات بتجويد خدماتهم والعمل على تلبية احتياجات ورغبات الزبائن سواء السياح أو السكان المحليين والمقيمين، فضلا عن رفع الوعي لدى المشرفين والعاملين في تلك المنشآت إلى أهمية تقديم الخدمات الجيدة لزبائنهم والعمل على ارضائهم وتلبية احتياجاتهم.

البحث ال(٣٦)خدمة، والتي تشكل نسبة(٣٣,٣%) من عدد الخدمات السياحية المدروسة.

٤. تبين أن ثلثي الخدمات السياحية المدروسة لم تحصل على رضا معظم السياح، فقد حصلت على موافقة أقل من المتوسط من آراء مفردات العينة وينسب متباينة تراوحت ما بين ١٨ و٤٩% في كافة المحاور وهي بحاجة إلى التطوير نوعا وكما.

٥. كشف البحث عن قصور واضح في تقديم الخدمات السياحية المطلوبة للسياح الزائرين لمدينة أبها، مما يفتح المجال لزيادة من الدراسات العلمية التفصيلية لكل مجال من المجالات الثلاثة وغيرها من الخدمات التي لم يتم دراستها في هذا البحث كخدمات المعروض السياحي.

توصيات البحث:

اهمها ما يلي:

١. قيام الجهات الحكومية ذات العلاقة بالاستثمار السياحي بتشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في هذا القطاع التنموي المهم في مدينة أبها، من خلال منح التسهيلات والحوافز المشجعة ومنح الأراضي المناسبة، وتوجيه الراغبين في إنشاء الفنادق المصنفة الجديدة في الأحياء والجهات التي تفتقد إلى وجود مثل هذه الفنادق، ولما يسهم في تنفيذ رؤية المملكة ٢٠٣٠م.

٢. ضرورة تفعيل دور الجهات الإشرافية على الخدمات السياحية كلا فيما يخصها بتطوير خدماتها وبما يغطي احتياجات السياح ويلبي رغباتهم، مع مراعاة كافة الفئات العمرية والنوعية، وذوي الاحتياجات الخاصة.

٣. على إدارات الفنادق إعداد استبيانات يعيها النزيل عند خروجه من الفندق أو خلال إقامته حتى يتعرفوا على أوجه القصور ويعملوا على تلفيها مستقبلا، فحل المشكلة ولو متأخرا أفضل من إهمالها.

٤. دعوة الباحثين والمهتمين بالشأن السياحي لإجراء الأبحاث والدراسات العلمية التفصيلية لكافة الخدمات الموجودة التي يحتاج إليها السياح، واقتراح توفير الخدمات الجديدة من خلال إجراء المقارنات بين مدينة أبها والمدن

الخارج تنفيذاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠م الرائدة، التي تهدف لرفع الإيرادات غير النفطية خلال العشر السنوات القادمة.

استنتاجات البحث:

تم حصر ٣٦ خدمة سياحية، وتصنيفها وتوزيعها على ثلاثة محاور بالتساوي، شملت السكن والنقل والمواصلات والخدمات الغذائية والتسهيلات السياحية الأخرى ذات الارتباط الوثيق بحاجة السياح وتلبية رغباتهم، واعتمد البحث على الدراسة الميدانية، حيث جمعت البيانات من خلال توزيع استبانة ذات عبارات موجبة على عينة عشوائية بسيطة، بلغ حجمها ٩٦ سائحا نزىلا في تلك الفنادق، وبنسبة ٢٠% من عدد الغرف والأجنحة السياحية في الفنادق المصنفة وعددها ستة فنادق موزعة على احياء المدينة، خلال الموسم السياحي الصيفي لعام ٢٠١٨م، وقد أدلى أفراد العينة بأرائهم على تلك الخدمات، وتحديد درجة الموافقة من عدمها على تلك الخدمات، وخرج البحث بالاستنتاجات التالية:

١. قلة الفنادق المصنفة في مدينة أبها بصفتها عاصمة السياحة العربية لعام ٢٠١٧م، وأهم المنتجعات الصيفية للسياح من الداخل والخارج في منطقة عسير، والتي لا يزيد إجمالي طاقتها الاستيعابية عن ١٦٠٠ نزىل.

٢. يتوزع الفنادق السياحية المصنفة على أحياء ومدخل المدينة بشكل غير متكافئ، وتتركز في وسط البلد والجهة الغربية من المدينة.

٣. احتلت خدمات محور النقل والمواصلات المرتبة الأولى حيث حصلت خمس من خدماته على موافقة أكثر من ٥٠% من أفراد العينة، وبنسبة ٤١,٦% من الفقرات ال(١٢) في ذلك المحور، بينما جاءت خدمات محور الخدمات المساعدة في المرتبة الثانية حيث حصلت اربع من خدماته على نسبة فوق المتوسط من آراء العينة، وجاءت خدمات السكن والإيواء السياحي في المرتبة الثالثة والأخيرة حيث حصلت ثلاث خدمات فقط على موافقة أكثر من نصف عينة البحث، وبهذه النتيجة نستطيع القول بأن ثلث الخدمات في كافة المحاور حصلت على رضا السياح الزائرين لمدينة أبها والتي بلغ عددها(١٢) خدمة من إجمالي الخدمات السياحية موضوع

الجغرافيا، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الملك خالد، أبها، السعودية.
السيسي، ماهر عبد الخالق، (٢٠٠٠، ص ١٥)،
مبادئ السياحة، مجموعة النيل العربية،
القاهرة، مصر.

الشريان، داود، (٢٠١٢/٦/٢م)، برنامج الثامنة
على قناة MPC الفضائية، الجزء الثاني من
الحلقة ٥٥ بعنوان السياحة الداخلية في
السعودية.

صحيفة اليوم الإلكترونية
<http://www.alyaum.com/issue/page.php?IN=11710 &P=4>

الطائي، حميد عبد النبي (٢٠٠٦ م)، مدخل الى
ادارة الفنادق، مؤسسة الوراق ، عمان،
الأردن

عبد الحكيم، محمد صبحي، الديب، حمدي
أحمد، (٢٠١٦م)، جغرافية السياحة، مكتبة
الإنجلو المصرية، القاهرة، مصر

القحطاني، نجود ناصر، (٢٠١٧م)، النشاط
السياحي الفندقي في مدينة ابها ومعوقاته،
رسالة ماجستير، قسم الجغرافيا، كلية العلوم
الإنسانية، جامعة الملك خالد، ابها، السعودية
قصودة، محمد عبدالله، (٢٠٠٧م)، "أهمية السياحة
في شمال غرب الجماهيرية، مقومات بيئية،
مدن سياحية، دراسة جغرافية تحليلية" ،
منشورات جامعة الفاتح، طرابلس، ليبيا.

الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، مركز
المعلومات والأبحاث السياحية "ماس"، تقرير
منشور في عام ٢٠١٨م على الرابط الآتي:
<http://www.mas.gov.sa/dashboard>

السياحية الأخرى في الداخل والخارج لما
يعود بالفائدة على نجاح النشاط السياحي في
المدينة.

المراجع والمصادر:

أبو داود، عبد الرزاق بن سليمان بن أحمد، (بدون
)، مفهوم السياحة وأهميته وإمكان تطبيقه
على المملكة العربية السعودية، مجلة كلية
الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد
العزیز، المجلد (١٦) ، العدد (٣٢-٣١) ،
ص: ٢٩-٤٩.

أحمد، منال شوقي عبد المعطي، (٢٠١٣م)،
اقتصاديات النقل السياحي، دار الوفاء للطباعة
والنشر، القاهرة، مصر.

أمانة منطقة عسير، المرصد الحضري لابها
الحضرية، التقرير الشامل (٢٠١٤م)،
مؤشرات المرصد الحضري

توفيق، ماهر عبدالعزيز، (١٩٨٧م)، صناعة
السياحة، دار زهران، عمان. الأردن.

حدة، ربوح، (٢٠١٦م)، "دور خدمات النقل في
تنشيط الحركة السياحية، دراسة حالة مدينة
ورقلة"، رسالة ماجستير، قسم العلوم
التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم
التجارية وعلم التنسيير، جامعة قاصدي
مرباح، ورقلة.

الدراسة الميدانية التي تم تنفيذها الباحث خلال
شهر شوال وذي القعدة من عام ١٤٣٨ هـ
الربعي، رحمة يحي أحمد، (٢٠١٢م)، "الخدمات
الفندقية في ابها الحضرية، تقييم من خلال
وجهة نظر السياح"، رسالة ماجستير، قسم