الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

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

رسالة مقدمة من الطالبة

ندى جميل أحمد صالح الصايدي

إلى

مجلس الدراسات العليا والبحث العلمي

وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

المشرف

د. جمال ناصر علي الكميم

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة الحديدة

أبريل، ٢٠٢٤م **صنعاء** **شوال، ١٤٤٥هـ**

الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

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

المُلخص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور سَلاَسِلِ التَّورِيدِ الأخْضَر بأبعاده (الشراء الأخضر، والنقل الأخضر، والتخزين الأخضر، والتصنيع والتعبئة الأخضر، وتكنولوجيا الاخضر) في تحسين جودة الخدمات الفندقية في فنادق العاصمة صنعاء. ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تحديد مجتمع الدراسة بـ (١٢١٤) من المديرين والعاملين بفنادق أمانة العاصمة، وتم تحديد عينة الدراسة استناداً لجدول كريجي ومورجان، وتحديد حجم العينة بـ (٣١٣) مفردة موزعة كعينة عشوائية بسيطة، واعتمدت الدراسة في تحليل البيانات منهجية النمذجة بالمعادلات البنائية للمربعات الصغرى الجزئية، باستخدام برامج (Smart PLS) لتحليل البيانات في سياق نمذجة المعادلات الهيكلية، وبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها: أن هناك دوراً ذو دلالة إحصائية لسلاسل التوريد الأخضر في تحسن جودة الخدمات الفندقية، وقد تبين أن مستوى ممارسة أبعاد جودة الخدمات الفندقية في الفنادق العاصمة صنعاء جاء بمستوى مرتفع، وتفاوتت من بُعد إلى آخري فكان ترتيب الأبعاد من حيث تحقيقها كالتالي: (الأمان، والاستجابة والاعتمادية، والتعاطف، والملموسية)، بينما مستوى تحقيق أبعاد سلاسل التوريد الأخضر في الفنادق العاصمة جاء بمستوى متوسط، وتتفاوت من بُعد إلى أخرى فكان ترتيب الأبعاد من حيث تحقيقها كالتالي: (التخزين الأخضر، الشراء الأخضر، وتكنولوجيا الأخضر، والتصنيع والتعبئة الأخضر، والنقل الأخضر). وقد قدمت الدراسة العديد من التوصيات في الفنادق العاصمة أبرزها: ينُصح إدارة الفنادق بتبني إدارة سلاسل التوريد الأخضر في الفنادق كجزء من استراتيجية تحسين جودة الخدمات الفندقية. كذلك على الفنادق رفع وعى النزلاء تجاه الأشياء الملموسة، مثل: الحفاظ على الماء، والطاقة.

الطالبة

ندى جميل أحمد صالح الصايدي

المشرف

د. جمال ناصر علي الكميم

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة الحديدة

أبريل، ٢٠٢٤م **صنعاء** **شوال، ١٤٤٥هـ**

Republic of Yemen
Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Science and Technology
Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research

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

Abstract

The study aimed to understand the impact of green supply chains (green purchasing, green transportation, green storage, green manufacturing and packaging, green information technology) on improving the quality of hotel services in Sana'a, the capital city of Yemen. To achieve this goal, the study used the descriptive-analytical approach and relied on a questionnaire to collect data. The study population was identified in hotels in Sana'a, and the number of participants in the survey was 1214 individuals. A sample of 313 individuals was selected using simple random sampling. The study employed the structural equation modeling methodology and the Smart PLS software to analyze the data, in addition to the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study found significant results, indicating that green supply chains play a significant role in improving the quality of hotel services. There was variation in the level of achieving dimensions of hotel service quality in Sana'a hotels, with the dimensions ranked from highest to lowest achievement as follows: safety, responsiveness and reliability, empathy, tangibility. There was also variation in the level of achieving dimensions of green supply chains in hotels, with the dimensions ranked from highest to lowest achievement as follows: green storage, green purchasing, green information technology, green manufacturing and packaging, green transportation. The study recommended encouraging hotels to adopt green supply chains to address environmental issues and attract environmentally conscious guests. It also recommended organizing training programs for hotel employees to increase awareness of the importance of green supply chains and encourage guests to adopt environmentally friendly practices.

Candidate

Nada Gamil Ahmed Saleh Al-Saidi

Supervisor

Dr. Jamal Nasser Ali Al-Kamim

Assistant Professor of Business Administration
Hodeida University

April, 2024AD **Sana’a** **Shawwal, 1445AH**

Republic of Yemen
Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Science and Technology
Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research

Role of the Green Supply Chain on Improving the Quality of Hotels Services

A Field Study in the Hotels of the Capital City of Sana'a

A Thesis Submitted by

Nada Gamil Ahmed Saleh Al-Saidi

To

The Council of Postgraduate Studies and Scientific Research, in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master Degree in Business Administration

Supervisor

Dr. Jamal Nasser Ali Al-Kamim

Assistant Professor of Business Administration
Hodeida University

April, 2024AD **Sana’a** **Shawwal, 1445AH**