



## تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الخدمات الفندقية

دراسة تطبيقية على المؤسسات الفندقية في مدينة الخمس

أ. صلاح علي الأشقر

قسم التسويق / كلية الاقتصاد والتجارة / جامعة المرقب

sal.80@yahoo.com

### المستخلص

هدف هذا البحث إلى بيان أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية، بمجموعة من المؤسسات الفندقية بمدينة الخمس والمتمثلة في (فندق النفازة، فندق الحسنين الكبير، فندق سيفيروس، فندق لبدة) لتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي بسرد أدبيات الموضوع استنادا على الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة وهي تكنولوجيا المعلومات ومستوى الخدمات الفندقية، بالإضافة إلى اعتماده على الأسلوب الكمي بتصميمه استبانته الغرض منها جمع بيانات الدراسة، وتم توزيعها على عينة البحث والبالغ عددها (20) والمتمثلة في مجموعة من العاملين بالمؤسسات الفندقية قيد الدراسة الذين لهم علاقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات. وتم تحليل عبارات الاستبيان باستخدام المقياس الإحصائي (SPSS) وأظهرت نتائج البحث انه توجد علاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وتحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة. لا يوجد أثر للأجهزة والمعدات وقاعدة البيانات والانترنت في تحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة. بينما يوجد أثر لكفاءة الموارد البشرية في تحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة. وأوصت الدراسة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات الحديثة لما لها من أثر كبير على تحسين مستوى الخدمات الفندقية، والاهتمام بتدريب العاملين على التعامل مع هذه التكنولوجيا وتوعيتهم بفوائدها ومزاياها وإشراكهم في الدورات المقامة خارج البلد لاطلاعهم على أحدث التقنيات الموجودة في العالم.

الكلمات الدالة: تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الفندقية.





## مقدمة:

شهد العالم مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين تطورات سريعة، حققت تغيرات في مختلف قطاعات ومجالات الحياة وبشكل عام في القطاعات الاقتصادية والتبادل التجاري والانفتاح على الأسواق بشكل خاص، وفي ظل عصر المعلوماتية وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حدث تطور كبير في بيئة الخدمات الفندقية وذلك بتوجهها للاعتماد على تقنيات الاتصالات والمعلومات وهذا يمثل تطوراً في المجال الفندقي ويمثل انسجاماً مع التطور في البيئة المحيطة وتطلعات العملاء والتغيرات في طرق تعاملاتهم مع المشروعات الترفيهية والضيافة. ومع تعاظم التوجه إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مجالات الأعمال بدأت تقاس المشروعات ومدى تطورها بمدى استخدامها للتقنيات الحديثة التي تتناسب مع المجال الذي تعمل فيه. ومن ثم أصبح استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الفندقي احد العوامل في تدعيم المنافسة والتميز بالسوق، وبالتالي فان قواعد المنافسة تفرض على الخدمات الفندقية أهمية وضرورة اللجوء إلى تقنيات المعلومات والاتصالات في أعمالها حتى يمكنها الصمود في مواجهة المنافسين الذين يبتكرون أساليب متجددة لجذب العملاء وذلك من خلال تطوير الخدمات الفندقية التي تقدمها.

## مشكلة البحث:

أن عالم اليوم يشهد نمواً كبيراً في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات بحيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها عنصراً هاماً من عناصر النشاط الذي تقوم به منظمات الأعمال نظراً لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة وسريعة تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار بسرعة. ومما لا شك فيه أن القطاع الفندقي واحداً من أهم القطاعات الاقتصادية الحيوية لأي بلد إذ يتعامل مع قاعدة عريضة من العملاء أفراد ومنظمات. ولدى فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات نتيجة لما تواجهه المؤسسات الفندقية من منافسة قوية على كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية. حيث أنها تعمل على اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات، وبناءً على ما تقدم فإن هذه الدراسة تحاول الاجابة على التساؤل التالي:

ما أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد البحث ؟

## أهداف البحث:

يهدف هذا البحث لتحقيق الآتي:

- 1 - توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.
- 2 - تقديم التوصيات والمقترحات للمؤسسات الفندقية قيد البحث والتي تسهم في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية المناسبة لها ليضمن لها النجاح والبقاء.

## فرضية البحث:

تتمثل في الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الأولى: يوجد أثر للأجهزة والمعدات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.



**الفرضية الثانية:** يوجد أثر للإنترنت في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.

**الفرضية الثالثة:** يوجد أثر لقاعدة البيانات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.

**الفرضية الرابعة:** يوجد أثر لكفاءة الموارد البشرية في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.

#### أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته الموضوعية والتطبيقية للمؤسسات الفندقية من عدة اعتبارات أساسية هي:

- 1 - أهمية الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق نجاح المؤسسة الفندقية، خاصة وإن المؤسسات الفندقية تلعب دوراً مهماً في الاقتصاد الوطني، وتقدم خدمات متنوعة للمجتمع.
- 2 - تزايد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات بين المهتمين بالعمل الفندقية، وذلك بسبب المنافسة التي أصبحت تواجهها المؤسسات الفندقية فيما بينها.

#### منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي من خلال الاطلاع على الكتب، والمجلات والمؤتمرات والدراسات السابقة التي تناولت متغير الدراسة والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات وأبعادها الأربعة (الأجهزة والمعدات، الانترنت، قاعدة البيانات، كفاءة الموارد البشرية)، كما اعتمد الباحث على المنهج الكمي من خلال تصميم استمارة استبيان تم توزيعها على عينة البحث، لجمع البيانات المطلوبة وتحليلها للوصول إلى نتائج البحث.

#### مجتمع وعينة البحث:

- **مجتمع البحث:** الأفراد العاملين بالمؤسسات الفندقية (فندق النقازة، فندق الحسنين الكبير، فندق سيفيروس، فندق لبة) بمدينة الخمس.
- **عينة البحث:** تم اختيار عينة عشوائية (20) عامل من الأفراد العاملين على التكنولوجيا بالمؤسسات الفندقية بمدينة الخمس عينة البحث .

#### حدود البحث:

اشتملت الدراسة على الحدود التالية:

- **الحدود البشرية:** الأفراد العاملين في المؤسسات الفندقية (فندق النقازة، فندق الحسنين الكبير، فندق سيفيروس، فندق لبة) بمدينة الخمس.
  - **الحدود المكانية:** انحصرت هذه الحدود في مدينة الخمس وبالتحديد في المؤسسات الفندقية (فندق النقازة، فندق الحسنين الكبير، فندق سيفيروس، فندق لبة) بمدينة الخمس.
  - **الحدود الموضوعية:** اقتصر على دراسة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد البحث.
  - **الحدود الزمنية:** وتمثل في الفترة التي أجريت فيها الدراسة من 2018/04/01 إلى 2018/06/30.
- الدراسات السابقة:**





- دراسة بو قرش، أقطي(2012)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية، وأظهرت نتائج هذه الدراسة على تفعيل جانبيين مهمين هما: ضرورة الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسة، إمكانية تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإدخال التكنولوجيا الجديدة المتطورة التي تجعل المؤسسة تحقق ميزة تنافسية.
- دراسة عيسى واخرون،(2012)، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على القطاع السياحي، وأظهرت نتائج هذه الدراسة في التعرف على كل ما هو جديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يمكن استخدامها في مختلف المؤسسات السياحية عن طريق الاستعانة بالمتطلبات والدورات المتخصصة والاطلاع عليها بصفة مستمرة.
- دراسة كرامة،(2011)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة وطيدة بين جودة الخدمة و الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيات لكل من متلقي الخدمة و مقدمها.
- دراسة حسين،(2010)، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير)، وأظهرت نتائج هذه الدراسة إلى انخفاض مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في فندق السدير، وانخفاض كفاءة مهارات الموارد البشرية لديها، وضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية، وعدم وجود تعاون بين العاملين والمنظمة المبحوثة في بناء قواعد البيانات.
- دراسة كافي،(2009)، دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين التسويق الداخلي في المؤسسة، وأظهرت نتائج الدراسة أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين التسويق الداخلي، بمؤسسة اتصالات الجزائر. إمكانية الحصول على تكنولوجيا المعلومات هي تطبيق لمفهوم المعلومة والاتصال، عن طريق مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة، وخاصة شبكة الانترنت.
- دراسة أحمد،(2009)، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الصناعة الفندقية ( دراسة تطبيقية في عينة من فنادق مدينة بغداد، وأظهرت نتائج هذه الدراسة بأن هناك أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الصناعة الفندقية، وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح ضرورة لا بد منها لنجاح المنظمات وخاصة في الصناعة الفندقية نظرا لما توفره التكنولوجيا من مزايا وفوائد كبيرة.
- دراسة تقوروت،(2009)، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية.وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال السياحي أصبح أحد العوامل التي تستند إليها الشركات في تدعيم المنافسة والتميز بالسوق.

#### التعليق عن الدراسات السابقة:

من خلال الاستطلاع على الدراسات السابقة، نلاحظ أن الدارسة الحالية تتميز بأنها تتناول البيئة الفندقية بالتطبيق على المؤسسات الفندقية (فندق النقارة، فندق الحسين الكبير، فندق سيفيروس، فندق لبد،) بمدينة الخمس، ودراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسات الفندقية.

#### مصطلحات ومفاهيم البحث:

#### تكنولوجيا المعلومات:





تتمثل في المكونات المادية للحاسبات والبرامج الجاهزة سواء برامج نظم أو برامج تطبيقات بالإضافة لشبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة المطلوبة للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وعرض وإرسال واسترجاع المعلومات وذلك بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة. (موسى، 2007، ص28)

#### الخدمات الفندقية:

هي عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة، يستطيع أن يقدمها طرف منتج، إلى طرف آخر عميل، دون أن يترتب على ذلك نقل ملكيتها من المنتج إلى العميل، باعتبارها خدمات مقدمة للعميل، كما يجب أن تكون متوافقة مع رغباته. (البرناوي، 2013، ص6)

#### الجانب النظري:

#### تكنولوجيا المعلومات:

#### مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية والتقنيات المصغرات والفيلمية والاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري". (الهادي، 1989، ص32)

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوئها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية". ويقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقق للمنظمة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفاعلية. (العرود، شكر، 2009، ص478)

كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي: "الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية. (قوي، 2010، ص86)

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها واسترجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة.

#### خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها: (لالوش، 2002، ص98، ص99)

- 1- **تقليل الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات ومعطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي.
- 2- **رفع الإنتاجية:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم استعمالها بشكل جيد وفعال.
- 3- **المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصال عن البعد أو





القرب... الخ. كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال.

### أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المنظمة، وعدم وجودها يؤدي إلى ضعف اتخاذ القرارات الصحيحة. (التميمي، 2007، ص 46)

وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في ما يأتي:

1- تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها، منتجاها، أسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المنظمة. (الحيالي، 2005، ص 10)

2- تدفع بالمنظمة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية. (أبو غنيم، 2007، ص 97)

3- تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقديم أعمال وأفكار مبدعة. (يوسف، 2005، ص 182)

كما أنها تسهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية... الخ. (الصباغ، 2000 ص 182)

4- مكنت تكنولوجيا المعلومات المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها.

5- ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية. (اللوزي، 1999، ص 201)

6- تحسين عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار، وتوفير قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات. (الحيالي، 2005، ص 11)

7- تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المنظمات وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلا من التقليدية وكذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال مثل مدخل إعادة هندسة الأعمال. (ياسين، 2003، ص 51)

8- تساعد المنظمة على بناء قاعدة معلومات استراتيجية بما يكسب المنظمة الميزة التنافسية، وتقديم الدعم المباشر لاستراتيجية المنظمة بما توفره من معلومات عن عوامل المنافسة. (غراب وحجازي، 1999، ص 127)

### مكونات تكنولوجيا المعلومات:

لتكنولوجيا المعلومات ستة مكونات رئيسية هي: (حسين، 2010)

#### 1- الأجهزة والمعدات (الحواسيب):

وهي جهاز إلكتروني يوجه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها، وإن وجود الحاسوب اليوم أصبح ضرورة لا بديل عنها أبداً، فمن الصعب أن نجد نشاطاً أو عملاً معيناً لا مكان للحاسوب فيه، ونتيجة لتنوع الأعمال واختلافها وتطورها فقد كان هناك تنوع في الحواسيب المختلفة. (الزعيبي والشرابعة، 2000، ص 11)





## 2- مهارات الموارد البشرية:

تمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة. ويعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بحالة تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة. (أبو غنيم، 2007، ص 111)

وتعد تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات. (الدليمي، 2006، ص 43)

ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة، فالمورد البشري هو المسؤول عن سيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى وهو من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات. (البغدادي، 2006، ص 82)

## 3- البرمجيات:

وهي عبارة عن جميع المجموعات التعليمية الخاصة بمعالجة المعلومات (O'Brien، 2004، ص 10) ويمكن تصنيفها إلى:

### - برمجيات النظم:

مثل برمجيات نظام التشغيل والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب مثل Windows

### - برمجيات التطبيقات:

وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج الرواتب، وبرنامج معالجة الكلمات، وبرنامج أخرى مثل برنامج التصميم بواسطة الحاسوب (CAD) وبرنامج التصنيع بواسطة الحاسوب (AM). (H eizer&Render، 282: 2004، 283)

## 4- الإجراءات:

وهي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة و البرمجيات و البيانات والشبكة لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات. (شبييل، 2008، ص 50)

## 5- شبكات الاتصال:

شبكات الاتصال هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والتلقي. ويجب أن تقرر الشركات نوع الشبكات (الإنترنت والإكسترنات) المناسبة لعملها مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار. (Sekaran Guna A.& Ngait، 2004:289)

## 6- قاعدة البيانات:

قاعدة البيانات وهي مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزونة في أجهزة تخزين البيانات، ويمكن أن تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات الشركة أو (المنظمة)، معايير الوقت لمختلف عمليات المنظمات، بيانات الكلفة أو معلومات تخص طلب الزبون. (Krajewski & Ritzman، 2005: 513)

ويمكن إضافة أو تعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة المتغيرات المستجدة لمساعدة المدراء لاتخاذ قراراتهم الإستراتيجية وفق الأسس الصحيحة، وتمكن المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفعالية، (عجام، 2007، ص 56)، وتساعد قواعد البيانات في الأمور الآتية: (العبادي، 2006، ص 40)





- تقليص تكرار البيانات لوجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات.
- توفير الأمن والحماية للبيانات من دخول غير المخولين. وقد تتنوع الحماية من البسيطة. التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيداً.
- تمثيل البيانات تبعاً لوضع المنظمة، إذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لواقع المنظمة.
- القدرة على استخدام لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.

### الخدمات الفندقية:

#### ماهية الخدمة الفندقية:

من العوامل التي تساعد الدول على جذب السياح وزيادة عدد الزائرين، ما تتوفر عليه من مقومات إراحة السائح وتمتعه بإجازة متميزة، ومن ذلك بالضرورة المناخ والمناظر الطبيعية الخلابة، وطاقاة إقامة متعددة المستويات ذات مستوى خدمات مرتفع، لذا فإن نوعية الخدمة الفندقية التي يتم تقديمها تعد من السبل المهمة للرقى بالقطاع السياحي وتطويره والنهوض به بما ينعكس إيجاباً على الاقتصاد الوطني.

#### مفهوم الخدمة والخدمة الفندقية:

عرف kotler الخدمة بأنها « أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتهج مادي ملموس أو لا يكون. (الضمور، 2005، ص18)

أما الخدمة الفندقية هي " عبارة عن مجموعة من الأعمال التي تؤمن للضيوف الراحة والتسهيلات عند شراء واستخدام الخدمات والسلع الفندقية خلال إقامتهم في الفندق. (البرناوي، 2013، ص27)

#### خصائص الخدمات الفندقية:

تميز الخدمات السياحية بمجموعة من الخصائص منها:

1- إن الخدمة الفندقية تتسم بالتذبذب وعدم الاستقرار ويظهر هذا في حالي الطلب والعرض على الخدمات الفندقية، ففي حالة الطلب العالي لا تتوفر لهذه المؤسسات الإمكانيات الكافية من الطاقة الاستيعابية لسد الطلب، أما العرض يسبب خسارة ناتجة من أن الطاقة الاستيعابية المعروضة للبيع تبقى فارغة أي غير مباعة بسبب كساد الطلب. (السعيد، 2008، ص27)

2- صناعة الضيافة تعتمد على الخدمات، والخدمات شيء غير ملموس لا يمكن وضع قواعد عامة أو معايير جودة يمكن تطبيقها عليها كما لا يمكن الحصول على نفس الجودة دائماً لأنها تعتمد على شخصية العاملين في المنشآت الفندقية وكفاءتهم وليس على آلات، كما لا يمكن تجربة الخدمات ثم أخذها أو استعمالها أو الانصراف عنها، وإنما الخدمات تنتج المعرفة عن الخبرة (عبودي، 2008، ص27)

3- إن العلاقة التنائية بين مقدمي الخدمات والمستفيدين منها لا يمكن أن تتم بالشكل المطلوب ما لم توفر مؤسسة الضيافة الدليل المادي الملموس، المتمثل في الأثاث، الديكور، المصاعد وأجهزة الهاتف والترجمة... الخ.

4- إن الخدمات الفندقية هي خدمات هالكة أو تتسم بالفنائية غير قابلة للتخزين.







5- تتسم الخدمات الفندقية بأنها خدمات لا يمكن نقلها إلى حيث يوجد الزبون (كما هو الحال في السلع)، وإنما يتوجب على السائح الانتقال إلى مكان تواجد خدمة الضيافة. (عبوي، 2007، ص103)

#### أنواع الخدمات الفندقية:

مقارنة بعناصر السياحة الأخرى كالطعام والشراب والنقل والخدمات التكميلية، نجد أن الفنادق تتصف بالتنوع في الخدمات المطروحة للعملاء وبخاصة في الفنادق الكبيرة ونسبياً في الفنادق الصغيرة، حيث تقدم الفنادق الخدمات التالية:

- خدمات الإيواء: وتمثل جوهر الخدمة الفندقية لمختلف الدرجات وغيرها من أنواع الإيواء الأخرى كالشقق والقرى السياحية والموتيلات وغيرها، وينفق الضيف على هذه الخدمة حوالي (40%) من ميزانيته السياحية.
- خدمات الطعام والشراب: يحتوي الفندق على العديد من أنواع المطاعم المتخصصة كالمطعم اللبناني والاطالي والصيني وغيرها، وتشكل حوالي (29%) من إنفاقات الضيف.
- الخدمات الإضافية: وهي الخدمات المساعدة التي تقدمها الفنادق كخدمات تأجير السيارات والخدمات المصرفية، وخدمات النادي الصحي، خدمات المسابح، خدمات رجال الأعمال والمؤتمرات والحفلات وغيرها من الخدمات الأخرى، تشكل حوالي (31%) من إنفاقات الضيف. (الزغبي، 2006، ص132)

#### الجانب العملي:

دراسة تطبيقية على المؤسسات الفندقية في مدينة الخمس حول تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.

#### مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الافراد العاملين على التكنولوجيا بالمؤسسات الفندقية (فندق النقازة، فندق الحسنين الكبير، فندق سيفيروس، فندق لبددة) بمدينة الخمس.

#### عينة الدراسة:

الجدول رقم (1) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب الفنادق.

البيان	العدد	النسبة %
سيفيروس	4	20
الحسنين الكبير	4	20
النقازة	8	40
لبددة	4	20
الاجمالي	20	100.0

وزع عدد (29) استبيان على عينة الدراسة والمتمثلة في الافراد العاملين الذين لهم علاقة مباشرة باستخدام تكنولوجيا المعلومات بالفنادق قيد الدراسة وقد استرجع (20) استبيان قابلة للتحليل الإحصائي.

#### أداة الدراسة:



لإجراء الدراسة الميدانية ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام استمارة الاستبيان وتم وضع إجابة للعبارات على أساس مقياس ليكرث الخماسي ووزعت الدرجات على إجابة العبارات كما هو مبين في الجدول رقم (2).

الجدول (2) عبارات مقياس ليكرث الخماسي لإجابات افراد العينة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

قسم الباحث الاستمارة إلى ثلاثة أقسام بحيث كان القسم الأول هو البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والقسم الثاني يتضمن أربعة أبعاد لتكنولوجيا المعلومات وهي كالآتي.

- بعد الأجهزة والمعدات ويتضمن ستة عبارات.
- بعد كفاءة الموارد البشرية ويتضمن ثلاثة عبارات.
- بعد قاعدة البيانات ويتضمن أربعة عبارات.
- بعد الانترنت ويتضمن أربعة عبارات.

والقسم الثالث يتضمن متغير مستوى الخدمات الفندقية ويتضمن ستة عبارات.

استخدام الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS و استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- أسلوب النسب المتوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
- اختبار كولموغوروف سيمرنوف.
- تحليل الانحدار المتعدد.
- اختبار T-Test للعينة الواحدة.

التحليل الإحصائي.

البيانات الشخصية:-

الجدول رقم (3) يبين التوزيع التكراري والتوزيع المتوي بالنسبة لعينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والوظيفة.

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب الجنس والعمر والحالة الاجتماعية

والمؤهل العلمي والوظيفة محل البحث

رقم مسلسل	المتغير	البيان	العدد	النسبة %
1	الجنس	ذكر	20	100.0
2	العمر	من 18 اقل من 30	2	10.0
		من 30 اقل من 45	12	60.0
		من 45 اقل من 60	4	20.0
		من 60 فأكثر	2	10.0
3	الحالة الاجتماعية	أعزب	6	30.0
		متزوج	14	70.0
4	المؤهل العلمي	دكتوراه	1	5.0
		جامعية	11	55.0
		ثانوي	8	40.0
5	الوظيفة	مدير	1	5.0



5.0	1	محاسب		
5.0	1	إداري		
60.0	12	استقبال		
25.0	5	مشرف		
50.0	10	من 5 فأقل	عدد سنوات الخبرة	6
20.0	4	من 6 إلى 10		
10.0	2	من 11 إلى 15		
5.0	1	من 16 إلى 20		
15.0	3	من 21 فأكثر		





من الجدول رقم (3) يتضح الآتي:

- جميع أفراد عينة الدراسة كانت من الذكور. وهذا يدل على أن الفنادق تعتمد في تقديم خدماتها على الجنس الذكري.
- أغلب أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 45 سنة بنسبة (60%) من إجمالي أفراد العينة، أي أن عينة البحث قد شملت أهم الفئات العمرية الممثلة للمجتمع، وهذا يؤهلهم للإجابة على أسئلة الاستبيان.
- أغلب أفراد عينة الدراسة متزوجون بنسبة (70%) من إجمالي أفراد العينة.
- أغلب أفراد عينة الدراسة كانت مؤهلتهم جامعية بنسبة (55%) من إجمالي أفراد العينة، وهذا يدل على أن أغلبية عينة البحث مؤهلين للإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة، بالاعتماد على مستواهم الجامعي.
- أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا من موظفي المستقبل بنسبة (60%) من إجمالي أفراد العينة.
- أغلب أفراد عينة الدراسة كانت خبرتهم أقل من 5 سنوات فأقل بنسبة (50%) من إجمالي أفراد العينة.

التحليل الاحصائي الوصفي لمخاور الدراسة.

التحليل الاحصائي الوصفي لبعد الأجهزة والمعدات:

لمعرفة تقييم أفراد العينة لهذا البعد تم استخراج المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات . وذلك كما هو موضح في الجدول رقم جدول (4).

رقم (4) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات

لبعد الأجهزة والمعدات محل البحث

العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات
يستعمل الفندق أجهزة حواسيب لأغراض تقديم الخدمات الفندقية	4.35	0.67	1
تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل	4.10	0.64	2
تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة إيرادات الفندق وتحسين عمل الفندق	3.75	0.85	4
تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل الفندقي	3.65	0.93	5
تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تجنب حالات البطء في العمل الفندقي	3.95	0.83	3
يتم تحديث إجراءات استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة	3.60	0.82	6

من الجدول رقم (4) يتضح الآتي:

- جاءت العبارة " يستعمل الفندق أجهزة حواسيب لأغراض تقديم الخدمات الفندقية " بالمرتبة الأولى بمتوسط (4.35) وانحراف معياري (0.67) .
- جاءت العبارة " تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل " بالمرتبة الثانية بمتوسط (4.10) وانحراف معياري (0.64) .
- جاءت العبارة " تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تجنب حالات البطء في العمل الفندقي " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.95) وانحراف معياري (0.83) .





- جاءت العبارة " تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة إيرادات الفندق وتحسين عمل الفندق " بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.75) وانحراف معياري (0.85).
  - جاءت العبارة "تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل الفندقي " بالمرتبة الخامسة بمتوسط (3.65) وانحراف معياري (0.93).
  - جاءت العبارة "يتم تحديث إجراءات استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة" بمتوسط (3.60) وانحراف معياري (0.82).
- من خلال الإجابة على عبارات الاستبيان تبين أن الفنادق تستخدم الأجهزة والمعدات لأغراض تقديم الخدمات الفندقية.

#### التحليل الاحصائي الوصفي لبعء كفاءة الموارد البشرية:

لمعرفة تقييم افراد العينة لهذا البعد تم استخراج المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (5).

جدول (5) تقييم أفراد العينة لبعء كفاءة الموارد البشرية محل البحث

العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات
تحرص إدارة الفندق على استخدام جميع الأفراد العاملين لتقنيات الحاسوب في عملهم.	3.30	1.26	2
تمتلك إدارة الفندق عدد كاف من الأفراد العاملين ذات الخبرة والاختصاص في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.20	0.95	3
توفر إدارة الفندق برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير مهاراتهم	3.40	0.99	1

من الجدول رقم (5) يتضح الآتي:

- جاءت العبارة " توفر إدارة الفندق برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير مهاراتهم " بالمرتبة الأولى بمتوسط (3.40) وانحراف معياري (0.99) .
  - جاءت العبارة " تحرص إدارة الفندق على استخدام جميع الأفراد العاملين لتقنيات الحاسوب في عملهم " بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.30) وانحراف معياري (1.26) .
  - جاءت العبارة " تمتلك إدارة الفندق عدد كاف من الأفراد العاملين ذات الخبرة والاختصاص في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.20) وانحراف معياري (0.95).
- من خلال الإجابة على عبارات الاستبيان تبين أن الفنادق تهتم بكفاءة الموارد البشرية في تقديم الخدمات الفندقية.
- التحليل الاحصائي الوصفي لبعء قاعدة البيانات:
- لمعرفة تقييم أفراد العينة لهذا البعد تم استخراج المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (6).





جدول (6) تقييم أفراد العينة لبعدها قاعدة البيانات محل البحث

العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات
تقوم إدارة الفندق بالتعاون مع المكلفين بالعمل لبناء قاعدة البيانات	3.25	1.02	4
تحتوي قواعد البيانات في الفندق على معلومات دقيقة ومتنوعة تساهم في كفاءة تخطيط العمل الفندقي	3.60	0.82	2
تسهم قاعدة البيانات كدليل لتحسين عملية تقديم الخدمات الفندقية	3.55	0.89	3
تقوم إدارة الفندق بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر	3.70	0.73	1

من الجدول رقم (6) يتضح الآتي:

- جاءت العبارة " تقوم إدارة الفندق بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر " بالمرتبة الأولى بمتوسط (3.7) وانحراف معياري (0.73) .
- جاءت العبارة " تحتوي قواعد البيانات في الفندق على معلومات دقيقة ومتنوعة تساهم في كفاءة تخطيط العمل الفندقي " بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.60) وانحراف معياري (0.82) .
- جاءت العبارة " تسهم قاعدة البيانات كدليل لتحسين عملية تقديم الخدمات الفندقية " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.55) وانحراف معياري (0.89) .
- جاءت العبارة "تقوم إدارة الفندق بالتعاون مع المكلفين بالعمل لبناء قاعدة البيانات " بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.25) وانحراف معياري (1.02) .
- من خلال الإجابة على عبارات الاستبيان تبين أن الفنادق تستخدم قاعدة البيانات لتحسين عملية تقديم الخدمات الفندقية.

#### التحليل الاحصائي الوصفي لبعدها الانترنت

لمعرفة تقييم أفراد العينة لهذا البعد تم استخراج المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (7).

جدول (7) تقييم أفراد العينة لبعدها الانترنت محل البحث

العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات
تستخدم إدارة الفندق شبكة الإنترنت للاستفادة من خبرة شركات الفنادق العالمية في مجال تقديم الخدمات الفندقية	3.55	0.94	3
تستخدم إدارة الفندق شبكة الإنترنت في عرض إجراءات وخطوات تقديم الخدمات الفندقية للمكلفين بالعمل	3.75	0.85	1
تستخدم إدارة الفندق البريد الإلكتروني E-Mail للاتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على استفساراتهم	3.50	0.89	4
يستخدم الفندق البريد الإلكتروني للاتصال بالفنادق الأخرى	3.55	0.83	2





من الجدول رقم (7) يتضح الآتي:

- جاءت العبارة " تستخدم إدارة الفندق شبكة الإنترنت في عرض إجراءات وخطوات تقديم الخدمات الفندقية للمكلفين بالعمل " بالمرتبة الأولى بمتوسط (3.75) وانحراف معياري (0.85).
  - جاءت العبارة " يستخدم الفندق البريد الإلكتروني للاتصال بالفنادق الأخرى " بالمرتبة الثانية بمتوسط (3.55) وانحراف معياري (0.83).
  - جاءت العبارة " تستخدم إدارة الفندق شبكة الإنترنت للاستفادة من خبرة شركات الفنادق العالمية في مجال تقديم الخدمات الفندقية " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.55) وانحراف معياري (0.94).
  - جاءت العبارة " تستخدم إدارة الفندق البريد الإلكتروني E-Mail للاتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على استفساراتهم " بالمرتبة الرابعة بمتوسط (3.50) وانحراف معياري (0.85).
- من خلال الإجابة على عبارات الاستبيان تبين أن الفنادق تستخدم شبكة الانترنت في عملية تقديم الخدمات الفندقية.

#### التحليل الاحصائي الوصفي لمتغير مستوى الخدمات الفندقية:

لمعرفة تقييم افراد العينة لهذا المتغير تم استخراج المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (8).

جدول (8) تقييم أفراد العينة لمتغير مستوى الخدمات الفندقية محل البحث

العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات
تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق وبشكل كبير في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها	4.05	0.51	2
أدت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق إلى تطور الأقسام بالفندق	3.80	0.62	6
أحدثت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق تطوراً متميزاً في زيادة الإيرادات السنوية	3.90	0.85	4
ساهمت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق على رفع قدراتها لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها	3.95	0.51	3
وفرت تكنولوجيا المعلومات للفندق قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها	4.15	0.59	1
ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق على اختيار عناصر بشرية مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات	3.80	0.52	5

من الجدول رقم (8) يتضح الآتي:

- جاءت العبارة " وفرت تكنولوجيا المعلومات للفندق قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها " بالمرتبة الأولى بمتوسط (4.15) وانحراف معياري (0.59).





- جاءت العبارة " تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق وبشكل كبير في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها " بالمرتبة الثانية بمتوسط (4.05) وانحراف معياري (0.51)
- جاءت العبارة " ساهمت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق على رفع قدراتها لمواجهة مختلف المواقف ومعالجته" بالمرتبة الثالثة بمتوسط (3.95) وانحراف معياري (0.51)
- من خلال الإجابة على عبارات الاستبيان تبين أن استخدام الفنادق لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.

#### اختبار الفرضيات:

استخدم الباحث البيانات التي قام بتجميعها من عينة الدراسة وذلك للوصول إلى قرار بشأن رفض أو قبول فرضية العدم التي وضعت لتفسير الظاهرة موضوع البحث ثم استخدم الباحث اختبار كولومجروف سيمرنوف لمعرفة هل متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أو لا والجدول رقم (9) يبين نتائج الاختبار.

الفرضية الصفرية: المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة: المتغيرات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول (9) نتائج اختبار كولومجروف سيمرنوف لمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا

المتغير	اسم المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	Z	مستوي المعنوية المشاهدة
التابع	مستوي الخدمات الفندقية	3.94	0.38	1.3	0.07
المتغير المستقل والذي يمثل تكنولوجيا المعلومات	الأجهزة والمعدات	3.90	0.46	0.64	0.81
	كفاءة الموارد البشرية	3.30	0.74	0.62	0.83
	قاعدة البيانات	3.53	0.42	0.79	0.56
	الانترنت	3.59	0.58	0.66	0.78

يلاحظ من الجدول رقم (9) ان جميع قيم مستوي المعنوية المشاهدة أكبر من 0.05 مما يدل على قبول الفرضية الصفرية وهو يعني ان جميع المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي.

اختبار الفرضية الرئيسية.

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد الدراسة.

الجدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد

معامل الارتباط	معامل التحديد المعدل	F	Sig.
0.70	0.48	3.45	0.035

من الجدول رقم (10) يتضح الآتي:

- معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقلة هو (0.70) مما يعني انه يوجد علاقة بين متغير تحسين مستوى الخدمات الفندقية وأبعاد (تكنولوجيا المعلومات) قيد الدراسة.
- معامل التحديد المعدل هو (0.48) مما يعني أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات تفسر ما نسبته % 48 من تحسين مستوى الخدمات الفندقية.







- مستوى المعنوية المشاهدة ( 0.035 ) وهي اقل من 0.05 مما يدل على الأقل وجود أثر واحدة بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات وتحسين مستوى الخدمات الفندقية.  
الجدول رقم (11) يبين نتائج اختبار t وذلك لمعرفة أي أبعاد تكنولوجيا المعلومات لها أثر ذو دلالة إحصائية على تحسين مستوى الخدمات الفندقية.

جدول (11) نتائج اختبار t أي الأبعاد لها اثر على تحسين مستوى

الخدمات الفندقية محل البحث

البيان	معامل الانحدار		Sig.
	T	B	
الأجهزة والمعدات	1.9	0.35	0.08
كفاءة الموارد البشرية	2.6	0.27	0.02
قاعدة البيانات	0.80	0.14	0.44
الانترنت	1.63	0.22	0.12

من الجدول رقم (11) يتضح الآتي:

- قيمة مستوى المعنوية المشاهدة عند المتغير المستقل الأجهزة والمعدات تساوي (0.08) وهي أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرضية عدم لعدم وجود أثر للأجهزة والمعدات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.
- قيمة مستوى المعنوية المشاهدة عند المتغير المستقل كفاءة الموارد البشرية تساوي 0.02 وهي أصغر من 0.05 مما يعني وجود أثر لكفاءة الموارد البشرية في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.
- قيمة مستوى المعنوية المشاهدة عند المتغير المستقل قاعدة البيانات تساوي 0.44 وهي أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرضية عدم لعدم وجود أثر لقاعدة البيانات في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.
- قيمة مستوى المعنوية المشاهدة عند المتغير المستقل الانترنت تساوي 0.12 وهي أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود أثر للإنترنت في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج

- توصل البحث إلى مجموعة من النتائج، من خلال اختبار فرضية البحث، أسفرت عملية تحليل البيانات الأولية للدراسة التي تم تجميعها بواسطة استمارة الاستبيان، الموزعة على مفردات عينة البحث إلى نتائج علمية هي:
- 1 - وجود علاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات المذكورة في البحث ومتغير تحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد البحث.
  - 2 - وجود أثر لكفاءة الموارد البشرية في تحسين مستوى الخدمات الفندقية بالفنادق قيد البحث.
  - 3 - تبين من نتائج البحث بأن الأبعاد الأخرى (الأجهزة والمعدات، قاعدة البيانات، الانترنت) ليس لها أثر في تحسين الخدمات الفندقية بالفنادق قيد البحث.

ثانياً: التوصيات

وفي ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بضرورة ما يأتي:-

- 1-الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات الحديثة لما لها من أثر كبير على تحسين مستوى الخدمات الفندقية.





2- الاستفادة من خبرات الفنادق الأخرى وخاصة في الدول المتقدمة حول جدوى استخدام كافة مكونات تكنولوجيا المعلومات.

3- الاهتمام بتدريب العاملين على التعامل مع هذه التكنولوجيا وتوعيتهم بفوائدها ومزاياها وإشراكهم في الدورات المقامة خارج البلد لاطلاعهم على أحدث التقنيات الموجودة في العالم.

4- توفير الامكانيات المادية والبشرية والمهارات الكفؤة وتوفير البنية التحتية وتطبيقها تطبيقاً صحيحاً لاستثمار الاموال بشكل يسهم في زيادة ربحية المؤسسات الفندقية.

5- حث إدارة الفنادق على استخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، الانترنت، قاعدة البيانات، كفاءة الموارد البشرية)، لما لها من أهمية في تحسين مستوى الخدمات الفندقية.



## المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

#### أ. الكتب:

- 1- عماد عبد الوهاب الصباغ، (2002)، علم المعلومات، (عمان: الدار العلمية ومكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع).
- 2- موسى اللوزي، (2001)، التنمية الإدارية - المفاهيم والأسس والتطبيقات، (عمان: دار وائل للطباعة والنشر).
- 3- الزعبي، وآخرون، (2004)، الحاسوب والبرمجيات الجاهزة، (عمان: دار وائل للطباعة والنشر).
- 4- بوحنية قوي، (2010)، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية).
- 5- سعد غالب ياسين، (2000)، نظم المعلومات الإدارية، (عمان: دار اليازور العلمية للنشر والتوزيع).
- 6- ثامر ياسر البكري، (2006) التسويق أسس ومفاهيم معاصرة"، (عمان دار اليازوري العلمية للنشر).
- 7- زيد منير عبوي، (2007)، فن إدارة الفنادق والنشاط السياحي، (الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع).
- 8- زيد منير عبوي، (2008)، إدارة وتصنيف المطاعم السياحية وآلية عملها، (الأردن: دار اليازة للنشر والتوزيع).
- 9- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، (2000)، الاتصال والإعلام (تكنولوجيا المعلومات)، (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية).
- 10- عبد الله فرغلي موسى، (2007)، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، (القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع).
- 11- عصام حسن السعيد، إدارة المنظمات الفندقية، (الأردن: دار اليازة للنشر والتوزيع).
- 12- كامل السيد عزاب، فاديه محمد حجازي، (1999)، نظم المعلومات الإدارية، (الإسكندرية: مطبعة الشجاع الفنية).
- 13- محمد الهادي، (1989)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، (القاهرة، دار الشروق للنشر).
- 14- هاني حامد الضمور، (2005)، تسويق الخدمات، (عمان: دار وائل للنشر).

#### ب. الرسائل العلمية:

- 1- أزهار أبوغنيم، "المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي"، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، الجزائر، 2007.
- 2- سندس مروان الحياي، "تقانة المعلومات الصحيحة وانعكاساتها في الرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير في الإدارة مقدمة لجامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، 2005.
- 3- وسام خالد التميمي، "العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات"، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 2007.
- 4- عادل هادي البغدادي، "العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات وأثرها في تحقيق قيمة لأعمال المنظمة"، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2006.
- 5- إحسان علاوي الدليمي، "تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية"، أطروحة دكتوراه مقدمة الى جامعة بغداد في الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، 2006.



6 -حسن خليل البرناوي، دور مقدم الخدمة في تحقيق رضا العملاء المستفيدين من الخدمات الفندقية، دراسة ميدانية عن المنشآت الفندقية الخاصة المصنفة ثلاثة نجوم بطرابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، 2013.

7 -غنية لالوش، دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001/2002

8 -بسام عبد الرحمن يوسف، "أثر تقانة المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز"، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، 2005.

### ج: المجالات العلمية والمؤتمرات:

- 1 - حسن علي الزغبى، (6-2 يوليو 2006)، نظم المعلومات وأثرها في تحديد الخيار الاستراتيجي للمنظمات الفندقية، الملتقى الدولي حول السياحة في الوطن العربي من منظور استراتيجي وإداري تنموي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية (أعمال المؤتمرات).
- 2 - شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، (المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4 2009) جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية.
- 3- يسرى محمد حسين، (مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس والثمانون 2010)، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير).

### • ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- O'Brien James", Introduction to Information System" Mc Grow – Hill Irwin, 2004,
- 2- Heizer Jay & Render Barry" Operations Management" th ed. Prentice Hall New Jersey U.S.A. 2004