

أثر تقانة المعلومات في تحقيق الابتداع الإداري الفندقي - دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين الإداريين في فندق رويال توليب الرشيد / بغداد

م.د. دنيا طارق أحمد *

Dunyam2011@uomustansiriyah.edu.iq.

المستخلص :

يهدف البحث الحالي الى بيان وتحديد الابعاد الاساسية للبنية التحتية لتقانة المعلومات والابعاد الاساسية للأبداع الإداري عينة البحث، فضلاً عن بيان أثر العلاقة بين ابعاد تقانة المعلومات والابداع الإداري في فندق رويال توليب الرشيد. وتم صياغة مشكلة البحث في عدة تساؤلات تمحورت حول علاقة الأثر بين متغيرات البحث، واستند البحث على فرضية رئيسية وانبثق منها خمسة فرضيات فرعية أخضعت لاختبارات عدة للتأكد من مدى صحتها. واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي. تألفت عينة البحث الحالي من (39) اداري من العاملين في فندق رويال توليب الرشيد، وتم الحصول على (39) استبانة صالحة للتحليل وتم استخدام البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS). وتوصل البحث الى عدد من النتائج اهمها: أن هناك تأثير ذو دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة (تقانة المعلومات، الابداع الإداري)، وتطابقت هذه النتائج مع الفرضيات. وقدم البحث عدداً من التوصيات منها: ضرورة تبني استخدام تقانة المعلومات في فندق رويال توليب الرشيد من اجل تحقيق الابداع الإداري مما ينعكس ايجابياً على تحسين خدمة الزبون، وزيادة اعداد الحاسبات المستخدمة وتحسين نوعيتها لتواكب اعمال الفندق المتزايدة، فضلاً عن تأهيل الافراد العاملين في فندق رويال توليب الرشيد من خلال اشراكهم بدورات تدريبية في مجال التقنيات والبرمجيات الفندقية لمواجهة التغيرات الحاصلة وعدم الاكتفاء بقدراتهم الحالية.

الكلمات المفتاحية : تقانة المعلومات ، الابداع الإداري الفندقي .

The impact of information technology on achieving hotel management innovation (A survey of the views of a sample of administrative staff at the Royal Tulip Al Rasheed Hotel / Baghdad)

Dunya Tarik Ahmed Salih.

Abstract :

The present research aims to determine and statement the dimensions of the basic infrastructure for information technology and the basic dimensions of creativity administrative sample research , as well as showing the impact of the relationship between information technology and administrative innovation at the Royal Tulip Al-Rasheed Hotel. The research problem is for mulated in a number of questions focused on the impact of the research variables relationship, and the research is based on a key assumption emerged, including five sub-hypotheses subjected to several tests to ensure

* الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية .

تأريخ استلام البحث 2016/4/27

تأريخ قبول النشر 2016/6/6

their validity. The research has followed the descriptive analytical approach . The current research, a sample of (39) administrative staff at the Royal Tulip Al-Rasheed Hotel, and (39) questionnaires have been obtained as suitable for analysis . The statistical program Ready (SPSS) has been used . The study has reached number of results including: that there is a statistically significant effect between the research variables (information technology, administrative creativity), and these results matched with the hypotheses. The study has reached a number "of recommendations, including: the need to adopt the use of information technology at the Royal Tulip Al-Rasheed Hotel in order to achieve creativity administrative which will reflect positively" to improve customer service, and increase the number of computers used and improve the quality to cope with the hotel business growing, as well as "for rehabilitation personnel Royal Tulip Al-Rasheed Hotel through their participation in training courses in the field of technology and hotel software to cope with the changes and not just the current abilities.

Key word : Information Technology, Hotel Management Innovation.

المقدمة :

يتميز العصر الحالي بالتطورات السريعة في مختلف مجالات الحياة ان سمته الابرز هي التطور السريع في التقنية والمعلوماتية بفعل تأثيرات العولمة، مما انعكس على نشاط المنظمات باختلاف اشكالها واحجامها، ولعل قطاع الفنادق كان من اهم القطاعات التي تأثرت بهذه التطورات مما اوجب عليها توفير اعداد ونوعية من الافراد يتمتعون بمهارات متنوعة ولديهم القدرة على استخدام تقنيات متطورة وبرامجيات متخصصة وشبكة اتصالات متطورة تمكنهم من تقديم خدمات تلبي حاجات ورغبات الزبون وتحقيق قيمة مضافة للفندق. لذلك جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء حول واقع التقنيات المستخدمة في فندق رويال توليب الرشيد لتحقيق الابداع الاداري ومدى الاستفادة منها في تحسين الخدمة المقدمة للزبائن المتعاملين معه.

المبحث الاول منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث Problem of the research

ان التنوع في نشاط وخدمات القطاع الفندقي في الآونة الاخيرة ادى الى زيادة زبائنها بشكل ملحوظ، واصبح الارتقاء بمستوى الخدمة الفندقية امر حتمياً لكسب رضاء الزبون وهذا مرهون بما يمتلكه الفندق من تقنيات تكنولوجية متطورة ومدى استفادته منها ، من هنا برزت مشكلة البحث والمتمثلة في مدى اعتماد المنظمة المبحوثة على هذه التقنيات لتحقيق الابداع الاداري ومن ثم كسب ولاء الزبون بما يضمن لها النمو والبقاء وتحقيق الارباح وبما يتناسب مع انفتاح اقتصاديات العالم في ظل العولمة. ويمكن بلورة مشكلة البحث بالأسئلة التالية :

1. ما مدى تطبيق تقنية المعلومات لتحقيق الابداع الاداري في المنظمة المبحوثة؟
2. هل يوجد اثر معنوي بين تطبيق تقنية المعلومات وتحقيق الابداع الاداري في المنظمة المبحوثة؟

ثانياً : أهداف البحث Objectives of the research

يهدف البحث الحالي الى:-

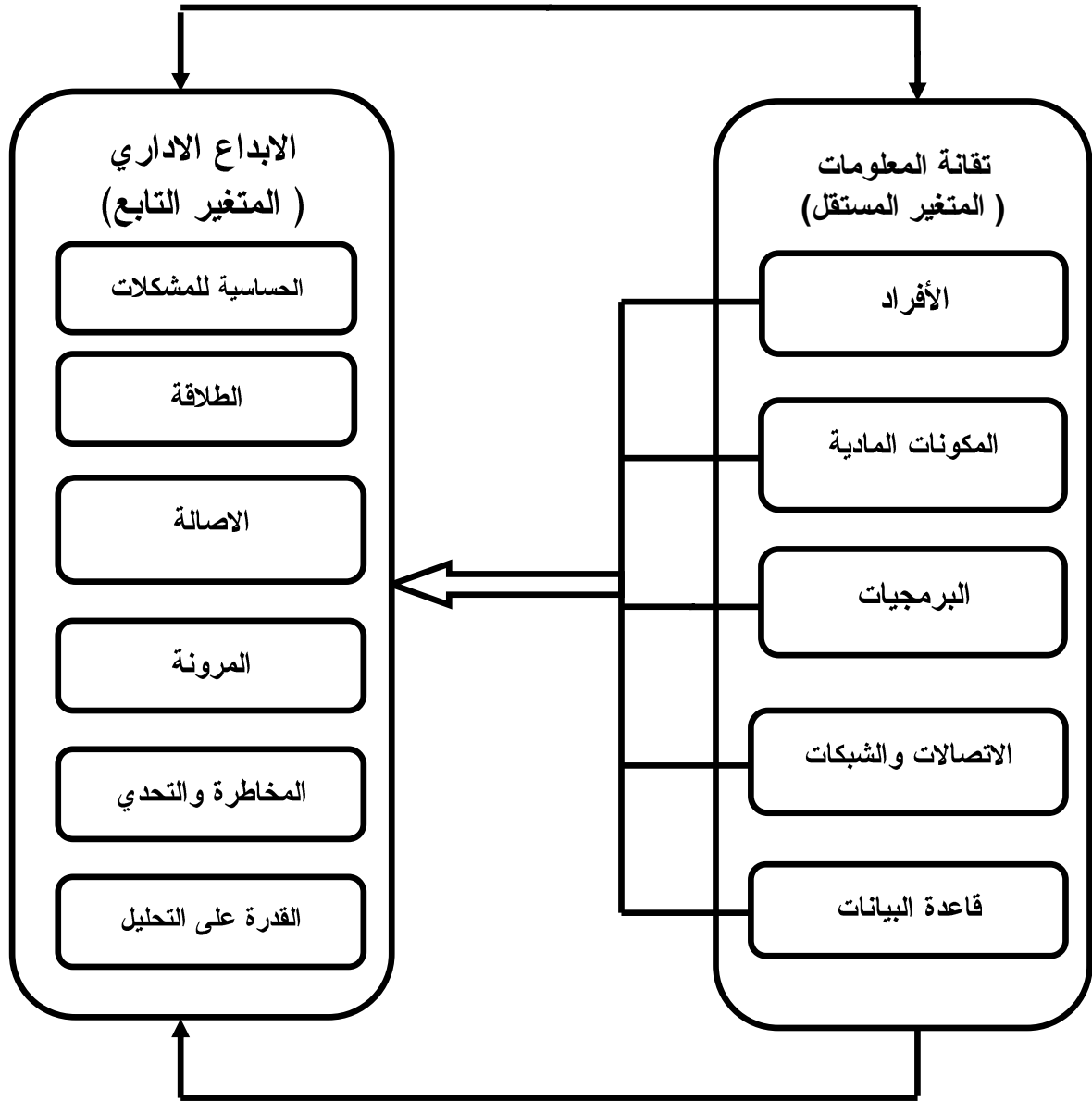
1. بيان مستوى الخدمات المقدمة باستخدام تقنية المعلومات لتحقيق الابداع الاداري في المنظمة المبحوثة.
2. بيان تأثير العلاقة بين ابعاد تقنية المعلومات والابداع الاداري في المنظمة المبحوثة.

ثالثاً : أهمية البحث Importance of the research

ويمكن بلورة الأهمية بما يأتي:

1. التعرف على واقع تطبيق تقنية المعلومات والابداع الاداري في المنظمة المبحوثة، ومستوى استخدامها وابرار اهميتها في القطاع الفندقي.
2. أهمية المتغيرين المبحوثين (تقنية المعلومات، والابداع الاداري) اذ لم يدرساً سوياً من قبل وعلى حد علم الباحثة في البيئة الفندقية العراقية .

رابعاً : المخطط الفرضي للبحث Hypothetics Model of the research
 جرى تصميم مخطط البحث الفرضي ليوضح الترابط فيما بين متغيري الدراسة المستقل (تقانة المعلومات، والمتغير التابع (المستجيب) الابداع الاداري. تمهيدا لتقديم فرضيات البحث وإختبار مدى وجود تأثير فيما بين المتغيرات المبحوثة وكما في الشكل (1).



الشكل (1)
 انموذج البحث الفرضي

المصدر : من اعداد الباحثة

خامساً : فرضيات البحث Hypothetical of the research الفرضية الرئيسية :

يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لتقانة المعلومات في تحقيق الابداع الإداري في المنظمة الفندقية المبحوثة وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية.

1. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأفراد في تحقيق الابداع الاداري .
2. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمكونات المادية في تحقيق الابداع الاداري.
3. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبرمجيات في تحقيق الابداع الاداري .
4. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للاتصالات في تحقيق الابداع الاداري.
5. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقاعدة البيانات في تحقيق الابداع الاداري.

سادساً: حدود البحث Limited of research

1. الحدود الزمانية: استمر البحث الحالي لمدة سنة من 2015/3/31 ولغاية 2016/3/1.
2. الحدود المكانية: شمل البحث الحالي مجموع الاداريين العاملين في فندق رويال توليب الرشيد بوصفها حدوداً بشرية ومكانية.

سابعاً : مجتمع وعينة البحث Research Poupulation & Sample :

1. مجتمع البحث: يشمل مجتمع البحث مجموع الاداريين العاملين في فندق رويال توليب الرشيد والبالغ عددهم (57 فرداً⁽¹⁾).
2. عينة البحث: ، شملت مجموع الاداريين العاملين في فندق رويال توليب الرشيد والبالغ عددهم (57)، حيث طبق البحث على عينة مكونة من (36) فرداً .

الدراسات السابقة :

1. دراسة (عجم 2006) : تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي . هدفت الدراسة الى التعرف على اهمية متغيري تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي والاجابة عن تساؤلات مشكلة الدراسة الفكرية والتطبيقية . وأستخدم الباحث استمارة الاستبانة والمقابلات الشخصية وسجلات وتقارير المصارف المبحوثة في جمع البيانات . شملت الدراسة (75) مديراً يمثلون شاغلي المواقع الادارية العليا والوسطى في اربعة مصارف عراقية اثنان منهم حكومية واثنان اهلية . وأستنتجت الدراسة ضرورة دعم توجهات المصرف نحو تبني استراتيجية النمو لكي يتمكن من المحافظة على موقعه المتميز في قطاع العمل المصرفي وضرورة التهيؤ لمواجهة احتمالات التوسع في المستقبل .
2. دراسة (التميمي، 2007): العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات. هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات واستخدم الباحث استمارة الاستبانة والمقابلات الشخصية في اسلوب جمع البيانات ، اما الوسائل الاحصائية المستخدمة فهي الانحدار الخطي البسيط والانحراف المعياري وشملت الدراسة عينة من العاملين في الدائرة الفنية / وزارة النفط واستنتجت الدراسة وجود علاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات
3. دراسة (العساف، 2005): " واقع الإبداع الإداري: دراسة تطبيقية". هدفت الدراسة إلى الاجابة عن التساؤل الرئيس الاتي: ماهو واقع الإبداع لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض وما المعوقات التي تحد من قدرتهن على الإبداع الإداري؟ إذ طبقت الدراسة على عينة مكونة من (113) مشرفة إدارية وزعت عليهن استمارتين الأولى وجهت للمديرات ومكونة من اربعة أجزاء هي(معلومات عن أفراد المدرسة، ومستوى الإبداع، ومقترحات في تطوير الإبداع الإداري) واما الثانية وجهت للمشرفات ومكونة من جزأين هما(المعلومات عن أفراد الدراسة، وواقع الإبداع لمديرات المدارس). وتوصلت الدراسة الى نتائج عدة أهمها ان مستوى الإبداع كان أعلى من مستوى غير الإبداع، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإبداع لدى مديرات المدارس.
4. دراسة (Marion & Marie, 2006): " الإبداع خارج المختبر: الإبداع الاستراتيجي كبديل (Innovation Outsider The Lab: Strategic Innovation As The Alternative). هدفت الدراسة إلى معرفة كيف يؤدي الإبداع الاستراتيجي إلى تحسين الأداء الفعال عن طريق ابعاده (قيمة الإبداع، خلق الأسواق الجديدة، طرائق التوزيع والتجهيز إلى السوق، تحطيم المنافسة) لمعرفة كيف تختلف المنظمات ذات الإبداع الاستراتيجي عن المنظمات الأخرى، ومن خلال اعتماد الدراسة على تحليل عينة الدراسة المكونة من عدد من الشركات الاوربية، واستخدام الاستبانة لـ(187) مديراً تنفيذياً بتلك الشركات، وتوصلت الدراسة إلى ان الإبداع الاستراتيجي لا يكمن في انتاج منتجات جديدة فحسب وانما في خلق اسواق جديدة من خلال طرائق التوزيع أو التجهيز الجديدة، إذ تبين عن طريق هذه الدراسة ان طرائق التوزيع أو التجهيز، لها تأثير ايجابي في أداء الإبداع الاستراتيجي، ان خلق القيمة للزبون لها تأثير ايجابي أيضاً ودوراً مركزياً في الإبداع الاستراتيجي، واما التطور التكنولوجي فليس له اثر كبير على الإبداع الاستراتيجي، إذ يمكن ان تكون الشركات غير المتطورة تكنولوجياً مبدعة استراتيجياً، ولا يمارس نشاطاً مركزياً في أداء الإبداع الاستراتيجي، وانما دوره يكون مساعداً. واوصت الدراسة بوجوب لجوء منظمات الأعمال الى الإبداع الاستراتيجي عن طريق تغيير قواعد المنافسة في الصناعة بشكل جذري لتقديم قيمة مضافة للزبون.
5. دراسة (Dewett, 2007): فهم العلاقة بين تقانة المعلومات والإبداع في المنظمات.

(Understanding the Relationship Between Information Technology and Creativity in Organizations)

هدفت الدراسة الى التعرف على دور تقانة المعلومات في خلق الابداع والكفاءة والفاعلية بالنسبة للمنظمات ، وجمعت البيانات عن طريق دراسة الحالة والسجلات الخاصة بالمنشآت المبحوثة . واستخدمت عدداً من الوسائل الاحصائية منها معامل الارتباط والانحدار وشملت الدراسة عدداً من المنشآت التصنيعية ، وتوصلت الدراسة الى استنتاج بان الابداع عامل مهم لنجاح المنظمات وتلعب تقانة المعلومات دوراً مهماً في خلق الابداع.

(1) بيانات الفندق 2016/3/1 .

المبحث الثاني الاطار النظري

أولاً : مفهوم تقانة المعلومات

لفرض التعرف على مفهوم تقانة المعلومات لا بد من توضيح بعض المفاهيم المرتبطة به ومنها: التقانة حيث يشير مصطلح التقانة (Technology) الى كلمة اغريقية قديمة مؤلفة من مقطعين (Techne) وتعني " مهارة فنية " و (Loges) وتعني " دراسة " وتشير الى وصف عملية تنظيم المهارة الفنية. (قنديلجي والسامرائي، 2002: 35) . أما المعلومات فهي كما رآها (Stair&Reynolds, 2003: 5) مجموعة من الحقائق المنظمة بطريقة معينة والتي تؤدي الى اضافة قيمة فضلاً عن قيمة الحقائق نفسها .

ويرى (Laudon & Laudon , 2003:13-182) تقانة المعلومات بأنها واحدة من الأدوات الكثيرة التي يستخدمها المدبرون للتكيف مع التغيرات وأنها تتكون من الاجهزة والبرمجيات وقاعدة البيانات وشبكة الاتصالات وجميعها تمثل موارد وتشكل البنية التحتية للتكنولوجيا للمنظمة التي تعتمد عليها لبناء نظام المعلومات الخاص بها. (Turban, et al.,) فرأى ان تقانة المعلومات تتضمن جميع أنظمة المعلومات في المنظمة المبنية على تكنولوجيا المعلومات وكذلك جميع المستفيدين منها. (موسى، 2007 : 27).

ثانياً : ابعاد تقانة المعلومات (البنية التحتية)

يرى (Stair & Reynolds, 2003:16) ان البنية التحتية لتقانة المعلومات تشير الى (الكيان الصلب والبرمجيات وقواعد البيانات والاتصالات والافراد) وانها عبارة عن مجموعة متداخلة من موارد أنظمة المعلومات (IS) والتي تشكل اساساً لكل أنظمة المعلومات المستندة الى الحاسوب الشخصي. وستعتمد الباحثة هذه المكونات كونها تمثل الابعاد الاساسية لتقانة المعلومات.

1- الأفراد :Pepole:

أشار (O'Brien , 2001: 12) الى الأفراد بأنهم عنصر مهم لتشغيل تقانة المعلومات

(IT) وهؤلاء على صنفين :-

- أ- المستخدمون النهائيون –End Users : وهم الأفراد الذين يستخدمون أنظمة معلومات (IS) او المعلومات الناتجة عن النظام ، وهم محاسبون ورجال البيع والمهندسون والزبائن والمدبرون .
- ب- متخصصو نظام المعلومات –Specialists : وهم الذين يطورون ويشغلون أنظمة المعلومات كالمحللين ومطوري البرمجيات ومشغلي النظام والإداريين والفنيين.

2- المكونات المادية : Hardware

حدد (O'Brien , 2001: 13) المكونات المادية بكل الوسائل المادية والمعدات المستخدمة في معالجة البيانات ولا تتضمن فقط المكان مثل الحاسبة والمعدات الأخرى الملحقة بها ولكن تشمل وسائط البيانات ايضاً (Data Media) وتستخدم هذه الاجزاء الملموسة لتسجيل البيانات. اما (Post & Anderson , 2003: 46) فرأى ان المكونات المادية عبارة عن اربعة مكونات رئيسية وهي ادوات المدخلات ، وادوات المعالجة ، وادوات الاخراج ، وادوات الخزن الثانوي.

3- البرمجيات : Software

لا بد من وجود البرمجيات الى جانب الحاسوب لكي تؤدي تقانة المعلومات دورها في المنظمة، ويرى (O'Brien , 2000: 96) ان استخدام المنظمة لأنواع من البرمجيات يعتمد بشكل اساسي على نوع الحاسوب المتوافر والشبكات المستخدمة وعلى نوع المهام الخاصة التي يتم انجازها من قبل المستخدم النهائي وقسمه على برمجيات تطبيقية وتشمل تطبيقات البرامج لأغراض عامة وتطبيقات البرامج لأغراض خاصة وبرمجيات النظام وتشمل برامج تطوير النظام وبرامج ادارة النظام.

4- الاتصالات والشبكات : Communication & Networks

عبرَ (Stair&Reynolds, 2003:17) عن الشبكة بأنها عبارة عن ربط الكمبيوتر ومعدات الكمبيوتر في البنية حول البلد او حول العالم لضمان الإتصالات الإلكترونية .

ويصنف الشبكات الانواع عديدة منها :- (www.Arabcin.net, 2001:6)

- أ- الشبكات المركزية والشبكات اللامركزية .
- ب- الشبكات الهرمية والشبكات اللاهرمية .
- ت- الشبكات المفتوحة العضوية والشبكات المحدودة العضوية .
- ث- شبكات القطاع العام والشبكات المتخصصة .

وتحتل المنظمات الفندقية الصدارة في استخدام شبكة الاتصالات بوصفها الاولى في مجال تقانة المعلومات لحاجتها اليها في عملها اليومي ومن تقنية الاتصالات المستخدمة :

أ- الأنترنت:

أشار (17 : 2003 , Stair & Reynolds) الى الأنترنت بأنها شبكة كومبيوترية ضخمة تحتوي على الالاف من الشبكات المتداخلة والمتراطة والتي تسمح بتبادل المعلومات بصورة جيدة . ويتميز الانترنت بعدد من الميزات وأهمها الكم الهائل من المعلومات التي يمكن الحصول عليها في أي موضوع وبسرعة وفي أي وقت وباستخدام محركات البحث اما من اهم سلبياتها فهو أسلوب التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات فضلاً عن الشك في مدى دقة المعلومات . (الزعبي واخرون ، 2004 : 74).

ب- الأنترانيت : Internet

هو عبارة عن شبكة داخلية داخل المنظمة مصممة لتكون مفتوحة ولكن مؤقتة ، اذ تزود برامجها بسهولة الوصول من قبل المستخدم النهائي (O'Brien , 2000:143).

ج- الأكسترنانيت : Extranet

هو عبارة عن شبكة تعاونية مغلقة تستخدم الأنترنت لربط منظمات الأعمال مع المجهزين الخاصين ، الزبائن والشركاء التجاريين ، ويمكن ربط الأكسترنانيت مع الأنترانيت للتمكن من الوصول الى المعلومات عن طريق استخدام كلمة السر في النظام (Laudon & Laudon ,2003: 326).

5- قاعدة البيانات : Database

هي عبارة عن تركيبة مهيكلية من البيانات المخزونة الكترونياً يتم السيطرة والوصول اليها من خلال الحواسيب بالاعتماد على علاقات معروفة سابقا ، وتحتوي قاعدة البيانات على خمسة انواع من البيانات وهي النص ، والصوت ، والصورة ، وفديو وفقرات البيانات ، وهناك ثلاثة انواع من قاعدة البيانات وهي قاعدة بيانات علائقية ، وقاعدة بيانات شبكية ، وقاعدة بيانات متعددة الابعاد (Alter , 2002 : 137).

ثالثاً : معوقات تطبيق تقانة المعلومات Information Technology Challenges

اشار (25 : 1999 , Alter) الى هذه المعوقات ومنها :

1- التوقعات المبالغ فيها لقدرات تقانة المعلومات :

ان تقانة المعلومات هي أداة تساعد المنظمات لمواجهة التغيرات المتسارعة في عصر المعلومات وليست رئيسية اذ توجد منظمات تستخدم احدث التقنيات ولكنها تفقر الى كفاءات بشرية لتشغيل هذه التقنيات مما يسبب لها خسارة كبيرة .

2- مشكلة مقاومة التغيير :

ان استخدام المنظمات لأشكال وأساليب جديدة من تقانة المعلومات (IT) بقصد اجراء عملية التغيير قد يكون ضروريا في أغلب الاحيان ولكنه يواجه مقاومة ولا سيما من الافراد لأن هذا التغيير قد يكون صعبا عليهم و يستلزم أستبدالهم بأفراد اخرين يملكون القابليات المطلوبة لتشغيل التقنيات الجديدة لذا نراهم يقاومون هذا التغيير .

3- صعوبة التنبؤ بتطورات تقانة المعلومات :

قد يصعب في أكثر الأحيان التنبؤ بتطورات خاصة بأي ابتكار جديد . وقد يتوقع لابتكار ما نجاح ولكن ما ان يخرج من المختبرات الى حيز التطبيق فإنه يفشل .

4- صعوبة توحيد الأنظمة المعتمدة على تقانة المعلومات :

تمتلك المنظمات وفي أكثر الأحيان أكثر من نظام واحد وعلى مستوى الاقسام والفروع مما يجعلها تواجه مشكلة توحيد الأنظمة لكي تكون قادرة على اداء الأعمال ، لذلك فهي تعاني الفوضى والأرباك في العمل في حالة عدم إمكانية التوحيد . (Laudon & Laudon,2001: 23).

5- مشكلات صحية :

الاستخدام المفرط لتقانة المعلومات في مواقع العمل يسبب مشكلات صحية متنوعة ويعرض المستخدم الى اجهادات العمل والتعرض للأشعاعات والموت في بعض الاحيان. (O'Brien , 2001 : 48)

رابعاً : مفهوم الابداع الاداري

ينظر للإبداع على انه " العملية التي يترتب عليها فكرة او ممارسة او منتج او خدمة جديدة يمكن تبنيها من قبل العاملين في المنظمة او فرضها عليهم من قبل اصحاب القرار، بحيث يترتب عليها احداث نوع من التغيير في بيئة أو عمليات أو مخرجات المنظمة (هيجان، 1999: 283). وعرفت المنظمة الأمريكية للتدريب والتطوير الابداع " بأنه عملية انتاج افكار او اشياء حقيقية او خيالية ووضعتها في طرق جديدة ومفيدة (علي، 2011: 20). اما الابداع الاداري فهو " فكرة تتسم بالحدثة والتجديد تنشأ نتيجة الخبرة والالمام الاداري المدرك لواقع المنظمة والمسد الى المعلومات الشاملة لأجزاء التنظيم المختلفة وتحليلها مما يتطلب توافر قدرات ابداعية للوصول الى ما هو جديد ومفيد (بشاوي، 2008: 3).

خامساً: عناصر الابداع الاداري

هناك عدد من الخصائص يمكن القول ان اغلب الباحثين اتفقوا حولها كعناصر للإبداع الإداري وهي:-

1- الحساسية للمشكلات (Sensitivity to Problems):

يقصد بالحساسية للمشكلات هو التعرف على المشكلة من جميع جوانبها وكلما اجهد الفرد نفسه في دراسة المشكلة زادت فرص التواصل، بمعنى آخر هي قدرة تجعل الشخص يرى أن موقفاً معيناً يتحول إلى افكار جديدة (الصيرفي، 2003: 16) إذ ان المبدع يمتلك حساسية مفرطة تجاه المشاكل فهو اقدر من غيره على رؤيتها والتعرف على اسبابها ويعرف بعمق لماذا يفكر في قضية دون اخرى ويدرك الاهداف التي دفعته للتفكير ويؤمن بها (عباس، 2004، 153).

2- الطلاقة (Fluency):

وهي القدرة على انتاج عدد كبير من الافكار في فترة زمنية معينة فالشخص المبدع يتفوق من حيث كمية الافكار التي ي طرحها عن موضوع معين في فترة زمنية ثابتة مقارنة بغيره، اي لديه قدرة عالية على سيولة الافكار وسهولة توليدها (الشقحاء، 2003، 43).

3- الأصالة (Originality):

ويقصد بها القدرة على انتاج الحلول الجديدة، فالمبدع بهذا المعنى لا يكرر افكار المحيطين به، ولا يلجأ الى الحلول التقليدية للمشكلات ويقول الصيرفي الاصالة ان يبتعد الانسان عن طرق التفكير التقليدية كي يستكشف الافكار الاصلية. فالأصالة هي نتيجة للتخيل بمعنى عدم الرضا. وتشير ايضاً الى الامر الواقع والرغبة في خلق شيء جديد او مختلف (الصيرفي، 2003: 19).

4- المرونة (Flexibility):

وتعني النظر الى الاشياء بمنظور جديد غير ما اعتاد عليه الناس وللمرونة دوراً كبيراً في الاختراعات التي نلمسها ونراها ومن امثلة المرونة سياسة الاثراء الوظيفي التي تحقق صالح العمل وتشجع معها حاجة اثبات الذات عند الموظف (الصيرفي، 2003: 13).

5- المخاطرة والتحدي:

ويقصد بها الاستعداد لتحمل المخاطر الناتجة عن الاعمال التي يقوم بها الفرد عند تبني الافكار او أساليب جديدة وتبني مسؤولية نتائجه (النمر، 1994: 94).

6- القدرة على التحليل:

تعني القدرة على تجزئة المشاكل الرئيسية الى مشاكل فرعية، او القدرة على تفتيت اي عمل او موقف الى وحدات بسيطة ليعاد تنظيمها ويسهل التعامل معها. ويعتبر الشخص المبدع شخصاً مخالفاً في تصرفاته للنحو التقليدي من الناس، الذين يكرهون التغيير ويفضلون الاستمرار على ما هم عليه من انماط عمل، ولا يحبون التجريب والابداع لانه مرتبط بالمخاطر بل ينظر لظاهرة الابداع كظاهرة منحرفة (القريوتي، 2000: 306).

سادساً : مراحل الابداع الاداري

ويمكن ايجازها بالمراحل الاربعة الآتية (عبد الحليم، 2005: 3):-

1. مرحلة الإعداد والتحضير: وتتمثل في جمع المعلومات حول الموضوع او المشكلة التي تمثل محور اهتمام المبدع.
2. مرحلة التبصر والتفريغ: وتمثل هذه المرحلة ادق مراحل الابداع واهمها لأنها هي المرحلة التي تشهد عمليات التفاعل بكل ما تشمله، وتتداخل خلالها العوامل الشعورية واللاشعورية في شخصية الانسان.
3. مرحلة البزوغ والاشراق: تتجسد هذه المرحلة حالات الابداع الذاتية التي تمثل فاصلاً فعلياً بين ما يقوم به الباحث والمبدعون، فعملية البزوغ عملية مفاجئة للفكرة الجوهرية والعمل النموذجي.

4. مرحلة التحقق والتنفيذ: تشمل عملية التبصر بالعقل الظاهر والاستعانة بأدوات البحث المتاحة، في الفكرة التي نتجت خلال مرحلة البزوغ، وذلك للتحقق من صحتها وتحديد طرق تطبيقها، فالإبداع يقدم الفكرة الإبداعية ولا ينتهي عندها بل ان الانتاج الإبداعي لا يتحقق الا اذا مر مرحلة التحقق.

سابعاً: معوقات تطبيق الإبداع الإداري

هناك مجموعة من العوامل التي تحد من الإبداع وتحول من دون تنميته وتمنع استفادة المنظمات المختلفة منه، ومنها :-

1- سوء المناخ التنظيمي والانتقاد المبكر للأفكار الجديدة:

إن سوء المناخ التنظيمي المتمثل بالعلاقات داخل الجهاز الإداري، وبنمط الإشراف السائد، واسس الترقية، ونظم التقييم والحوافز المتبعة ليس مواتياً للإبداع ويحبط طاقات الانسان ويحجمها (القريوتي، 2000:308).

2- المعوقات الإدراكية :

وتتمثل في النظرة النمطية أو التقليدية إلى الأمور أو المشاكل، والتصلب في الرأي، ونظرة الفرد إلى ان رأيه الوحيد على الصواب والباقي على خطأ، فلا يكلف نفسه التفكير في الرأي الآخر (حسن، 2004:131).

3- المعوقات البيئية :

وهي معوقات موجودة في الطبيعة مثل الضجيج، وعدم توفر المكان المناسب، واكتظاظ المكان وعدم تأييد الزملاء للأفكار، ووجود رئيس دكتاتوري لا يقدر الأفكار المبدعة، وعدم وجود الدعم المادي اللازم للمشروع الإبداعي (حسن، 2004:131).

4- المعوقات التعبيرية :

وهي عدم قدرة على إيصال الأفكار للآخرين وللغرد نفسه، ومن امثلتها إحساس الفرد بالفشل والإحباط نتيجة عدم قدرته على التواصل مع لغة اجنبية معينة عند محاولة استخدامها (حسن، 2004:131).

5- المعوقات النفسية والعاطفية :

كثيراً ما تظراً على الناس أفكار جديدة، ولكنهم يطردونها او لا يتابعونها وذلك خوفاً من الفشل، او انتقاد الآخرين، أو نقص الثقة في النفس أو الاعتقاد بعدم القدرة على تحمل مسؤولية تنفيذها، أو الخوف من نتائجها (هيجان، 1999: 416-417).

المبحث الثالث

تحليل واختبار فرضيات البحث

أولاً : المعلومات الشخصية

طبق البحث على مجموع الاداريين العاملين في فندق رويال توليب الرشيد كعينة مكونة من (36) فرداً من المجموع الكلي والبالغ عددهم (57)، كما في الجدول (1) الذي يبين خصائص عينة البحث وكما يأتي:

جدول (1)

خصائص عينة البحث

الجنس	ذكر		انثى									
	تكرار	%	تكرار	%								
	21	58.4	15	41.6								
العمر	30-25		35-30		40-35		45-40		50-45		55-50	
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%
	7	19.4	6	16.6	10	27.7	7	19.4	4	11.1	-	-
التحصيل الدراسي	اعدادية		دبلوم فني		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه	
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%
	7	19.4	2	5.5	11	30.5	3	8.3	8	22.2	5	13.8
التخصص العلمي	علوم ادارية		علوم انسانية		علوم هندسية		علوم حاسبات		اعدادية			
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%
	9	25	7	19.4	8	22.2	5	13.8	7	19.4		

المصدر: من مخرجات الحاسوب ، 2016 م.

ثانياً: تحليل علاقة التأثير

الفرضية الرئيسية :

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتقانة المعلومات في تحقيق الابداع الاداري في المنظمة الفندقية المبحوثة ، وتتفرع منها خمسة فرضيات فرعية .

ولأجل تفسير التأثيرات المحتملة بين ابعاد تقانة المعلومات والتي تم ترميزها (X1,X2,X3,X4,X5) وبين الابداع الاداري (Y)، تم الاستعانة بنتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Liner Regression Analysis)، حيث كانت معادلات الانحدار كالتالي:

$$Y=a+bx1$$

$$Y=a+bx2$$

$$Y=a+bx3$$

$$Y=a+bx4$$

$$Y=a+bx5$$

وصولاً إلى نتائج لقبول او رفض الفرضية الرئيسية وما ينبثق منها من فرضيات فرعية والجدول (2) يبين نتائج التحليل:

جدول (2)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين ابعاد تقانة المعلومات والابداع الاداري (N=39)

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	قيمة الحد الثابت a	R ²	معامل الانحدار B	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة
الأفراد X1	الابداع الاداري Y	2.464	0.537	0.742	41.644	6.544
المكونات المادية X2		2,651	0.656	0.816	67.613	8.223
البرمجيات X3		1.918	0.767	0.880	116.385	10.788
الاتصالات والشبكات X4		2.734	0.615	0.791	57.005	7.550
قاعدة البيانات X5		2.511	0.599	0.781	53.293	7.300

المصدر: من مخرجات الحاسوب، 2016م.

قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (34) تساوي (4.08).

قيمة (T) الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (34) تساوي (1.645).

1. بلغت قيمة (F) المحسوبة لـ (الأفراد) والتي تم ترميزها بالجدول (X1) (41.664) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4.08) بمستوى معنويه (0.05) وبدرجة حرية (34) ، وهذا يعني وجود تأثير لـ (الأفراد) في المتغير التابع (الابداع الاداري).

ومن خلال الجدول (2) يمكن ملاحظة الثابت (a=2.464) وهذا يعني ان هناك وجود للابداع الاداري مقداره (2.464) .

كما بلغت قيمة معامل التحديد (R2) وهو نسبة التباين في قيم المشاهدات التي تفسر بخط الانحدار، وكان مقداره (0.537)، وهذا يعني ان مقداره (0.537) من التباين الحاصل في المتغير التابع هو تباين مفسر بفعل المتغير المستقل، اما قيمة (BX1=0.742) فهي تدل على ان تغيراً مقداره (1) في الافراد سيؤدي الى تغيير في الابداع الاداري مقداره (0.742).

2. اظهر الجدول (2) ان قيمة (F) المحسوبة لـ (المكونات المادية) والتي تم ترميزها بالجدول (X2) (67.613) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4.08) بمستوى معنويه (0.05) وبدرجة حرية (34) ، وهذا يعني وجود تأثير لـ (المكونات المادية) في المتغير التابع (الابداع الاداري).

ومن خلال الجدول (2) يمكن ملاحظة الثابت (a=2.651) وهذا يعني ان هناك وجود للابداع الاداري مقداره (2.651) . كما بلغت قيمة معامل التحديد (R2) (0.656)، وهذا يعني ان مقداره (0.656) من التباين الحاصل في المتغير التابع هو تباين مفسر بفعل المتغير المستقل، اما قيمة (BX2=0.816) فهي تدل على ان تغيراً مقداره (1) في المكونات المادية سيؤدي الى تغيير في الابداع الاداري مقداره (0.816).

3. كما بلغت قيمة (F) المحسوبة لـ (البرمجيات) والتي تم ترميزها بالجدول (X3) (116.385) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4.08) بمستوى معنويه (0.05) وبدرجة حرية (34) ، وهذا يعني وجود تأثير لـ (البرمجيات) في المتغير التابع (الابداع الاداري).

ومن خلال الجدول (2) يمكن ملاحظة الثابت (a=1.918)، وهذا يعني ان هناك وجود للابداع الاداري مقداره (1.918) .

وبلغت قيمة معامل التحديد (R2) وهو نسبة التباين في قيم المشاهدات التي تفسر بخط الانحدار، وكان مقداره (0.767)، وهذا يعني ان ما مقداره (0.767) من التباين الحاصل في المتغير التابع هو تباين مفسر بفعل المتغير المستقل، اما قيمة (BX3=0.880) فهي تدل على ان تغيراً مقداره (1) في البرمجيات سيؤدي الى تغيير في الابداع الاداري مقداره (0.880).

4. بين الجدول (2) ان قيمة (F) المحسوبة لـ (الاتصالات والشبكات) والتي تم ترميزها بالجدول (X4) (57.005) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4.08) بمستوى معنويه (0.05) وبدرجة حرية (34) ، وهذا يعني وجود

- تأثير لـ (الاتصالات والشبكات) في المتغير التابع (الابداع الاداري)، كما بين الجدول (2) ان الثابت ($a=2.734$) ، وهذا يعني ان هناك وجود للابداع الاداري مقداره (2.734) .
- وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) وهو نسبة التباين في قيم المشاهدات التي تفسر بخط الانحدار، وكان مقدار (0.615)، وهذا يعني ان ما مقداره (0.615) من التباين الحاصل في المتغير التابع هو تباين مفسر بفعل المتغير المستقل، اما قيمة ($BX4=0.791$) فهي تدل على ان تغيراً مقداره (1) في الاتصالات والشبكات سيؤدي الى تغيير في الابداع الاداري مقداره (0.791).
5. كما بلغت قيمة (F) المحسوبة لـ (قاعدة البيانات) والتي تم ترميزها بالجدول (X5) (53.293) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4.08) بمستوى معنوية (0.05) وبدرجة حريه (34)، وهذا يعني وجود تأثير لـ (قاعدة البيانات) في المتغير التابع (الابداع الاداري)، كما بين الجدول (2) ان الثابت ($a=2.511$) وهذا يعني ان هناك وجود للابداع الاداري مقداره (2.511) .
- وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) وهو نسبة التباين في قيم المشاهدات التي تفسر بخط الانحدار، وكان مقدار (0.599)، وهذا يعني ان ما مقداره (0.599) من التباين الحاصل في المتغير التابع هو تباين مفسر بفعل المتغير المستقل، اما قيمة ($BX5=0.781$) فهي تدل على ان تغيراً مقداره (1) في قاعدة البيانات سيؤدي الى تغيير في الابداع الاداري مقداره (0.781).
- اجملاً يتضح من النتائج النهائية الواردة بالجدول (2)، ثبوت صلاحية ومعنوية معاملات الانحدار الخاصة بأبعاد تقانة المعلومات (الافراد $X1$) و (المكونات المادية $X2$) و (البرمجيات $X3$) و (الاتصالات والشبكات $X4$) و (قاعدة البيانات $X5$) مما يدعونا لقبول الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها كون معظم ابعاد تقانة المعلومات لها تأثير معنوي في تحقيق الابداع الاداري، الا ان قوة هذا التأثير متفاوتة بين الابعاد.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

1. أثبتت نتائج البحث بان علاقات التأثير بين ابعاد تقانة المعلومات وتحقيق الابداع الاداري معنوية موجبة ذات دلالة احصائية، وهذا يدل على ان فندق رويال توليب الرشيد يعتمد على ابعاد تقانة المعلومات لدورها الفاعل في تحقيق الابداع الاداري بهدف كسب رضا ولاء الزبون من خلال تحسين الخدمة المقدمة للزبان المتعاملين معه
2. اعتمد البحث الحالي (الافراد، المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات والشبكات، قاعدة البيانات) كأبعاد لتقانة المعلومات لتحقيق الابداع الاداري في فندق رويال توليب الرشيد.
3. بالرغم من ان معظم الافراد العاملين في فندق رويال توليب الرشيد من تخصصات دراسية مختلفة وبعضها ليس له علاقة بالعمل الفندقي الا انهم يمتلكون من القدرات والمهارات ما يناسب عملهم فيه وهذا بدوره يؤكد دور الادارة الفاعل في اشراكهم بدورات الحاسوب والبرمجيات.
4. كما عكست نتائج البحث ان البرمجيات الحالية المستخدمة في الفندق متنوعة وتخدم اهدافه ولكن الفندق يطمح بتوفير افضل واحديث البرمجيات مستقبلاً .
5. وجود ادراك ووعي من قبل العاملين الاداريين في الفندق بأهمية تقانة المعلومات ودورها الفاعل في تحقيق الابداع الاداري، حيث أبدوا رغبتهم العالية في استخدام احدث البرمجيات منها كون المتاح حالياً لا يلبي طموحاتهم.
6. بيئت نتائج البحث وجود عدداً قليلاً من اجهزة الحاسوب في الفندق ذات المواصفات القديمة تتناسب مع نشاطات الفندق الحالية وهي بحاجة الى زيادة اعدادها وتحسين نوعيتها لتتناسب مع التطورات الحاصلة وبالتالي تنعكس ايجابياً على عمل الفندق.

ثانياً : التوصيات

1. ضرورة تبني استخدام تقانة المعلومات في فندق رويال توليب الرشيد من اجل تحقيق الابداع الاداري مما ينعكس ايجابياً على تحسين خدمة الزبون ، وتحقيق نتائج مالية وتشغيلية افضل من جهة اخرى.
2. تأهيل الافراد العاملين في فندق رويال توليب الرشيد من خلال اشراكهم بدورات تدريبية في مجال التقنيات والبرمجيات الفندقية لمواجهة التغيرات الحاصلة وعدم الاكتفاء بقدراتهم الحالية.
3. ضرورة توظيف العناصر الكفوة من خريجي ادارة الفنادق والسياحة مع ادخالهم دورات حاسوبية متخصصة بإدارة الفنادق واحداث نظم المعلوماتية والبرمجيات.
4. ضرورة زيادة اعداد الحاسبات المستخدمة وتحسين نوعيتها لتواكب اعمال الفندق المتزايدة لخدمة لزيانها.
5. ضرورة تطوير شبكة الاتصالات المستخدمة الحالية والاستفادة من شبكة الانترنت في انجاز اعمال الفندق اختصاراً للوقت والمال والجهد.
6. تعزيز ثقافة الابداع لدى الافراد العاملين في الفندق من خلال استخدام تقانة المعلومات لما له من دور كبير في تحقيق اهدافه في خدمة الزبون.

المصادر والمراجع :

أولاً : المصادر العربية :

• الكتب العربية والمترجمة :

1. حسن، ماهر محمد صالح(2004): القيادة أساسيات ونظريات ومفاهيم، دار الكندي، اربد.
2. الزعبي، محمد بلال والشرابية، احمد وقطيشات، منيب وعبدالله، سهير والزعبي، خالدة محمد، (2004): "الحاسوب والبرمجيات الجاهزة"، الطبعة السادسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
3. الصيرفي، محمد عبد الفتاح(2003): الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
4. عباس، سهيلة(2003): القيادة الابتكاريين والاداء المتميز: حقبة تدريبية لتنمية الابداع الاداري، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
5. عبد الحلیم، رفعت(2005): ادارة الابداع التنظيمي، جامعة اليرموك، اربد.
6. علي، لطيف محمد(2011): التفكير الابداعي لدى المديرين، ط1، دار اليازوردي، عمان.
7. القريوتي، محمد قاسم(2000): السلوك التنظيمي دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
8. قنديلجي، عامر ابراهيم والسامرائي، ايمان فاضل (2002) " تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، الطبعة الاولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
9. موسى، عبدالله فرغلي علي(2007): " تكنولوجيا ودورها في التسويق التقليديوالالكتروني"، ط1، أيتراك، القاهرة.
10. النمر، سعود، وآخرون(1997): الادارة العامة: الاسس والوظائف، ط1، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض.
11. هيجان، عبد الرحمن(1999): المدخل الابداعي لحل المشكلات، ط1، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض.

• الدوريات والمجلات والبحوث العربية والمترجمة :

1. ايوب، ناديا (2000) : العوامل المؤثرة على السلوك الاداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع البنوك التجارية السعودية، مجلة الادارة العامة، الرياض، مج 40، ص 51.
2. بشاوي، لمياء (2008) : " الابداع في المنظمات، كيف ننمي الابداع في منظماتنا" بحث منشور.

• الرسائل والاطاريح الجامعية والدراسات :

1. الشقحاء، عادل(2003): علاقة الانماط القيادية بمستوى الابداع الاداري " دراسة مسحية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بالرياض"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية، الرياض.
2. العساف، وفاء عبد العزيز(2005): " واقع الابداع ومعوقاته"، رسالة ماجستير، الرياض.

• الانترنت :

1. النادي العربي للمعلومات ، 2001
2. www. Arabcin,net / arabiaall . htm
3. http :// www. Arabcin,net

ثانياً: المصادر الاجنبية :

A: Books

1. Alter ,Steven, (2002), "Information Systems : Foundation of E-Busines", 4th Ed., (Upper Saddle River, New Jersey : Pearson Education International, Inc)
2. Laudon ,Kenneth C. & Laudon , Jane,P ., (2003) ",ManagementInformation Systems : Managing the Digital Firm ", 8th Ed., (New Delhi: Prentice - Hall, Inc).
3. O'Brien ,James A ., (2001), " Introduction to Informatio System : Essentials for the Internet Worked E - Business Enterprise ", 10th Ed., (New York, N.Y. : McGraw - Hill /Irwin, Inc).
4. Post , Gerald V. & Anderson , David L., (2003) ",Management Information System : Solving Business Problems with InformationTechnology", 3rd Ed.,(New York, N .Y.: McGraw - Hall / Irwin) .
5. Stair , Ralph M. & Reynolds , George W. (2003) " ,Principles ofInformation Systems : A Managerial Approach", 6th Ed.,(Boston : the Benjamin Publishing Co).

B-References from Internet

1. Marion&Maarie , "Innovation Outside the Lab:Strategic Innovation As the Alternative", [WWW.ijbentfyandersfuture. be/ view/ni/1471530 innovation +outside+ the+Lab.html](http://WWW.ijbentfyandersfuture.be/view/ni/1471530innovation+outside+the+Lab.html),2006.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم السياحية
قسم إدارة الفنادق

م/ استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته....
تحية طيبة....

نضع بين أيديكم الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات البحث الموسوم (اثر تقانة المعلومات في تحقيق الإبداع الإداري الفندقي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين الإداريين في فندق رويال تولىب الرشيد/ بغداد)، وهي جزء من متطلبات اكماله، نرجو منكم الإجابة على فقراتها بكل دقة وموضوعية، علماً أن الإجابات تستخدم حصراً لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة ودون ضرورة لذكر الاسم، وإن الباحث على استعداد للإجابة عن أية تساؤلات قد تواجههم.

شاكرين تعاونكم معنا

الباحثة

دنيا طارق أحمد

ملاحظات:-

- 1- ضع علامة (✓) أمام الحقل الذي تراه مناسباً.
- 2- يرجى الإجابة على جميع الأسئلة لأن ترك أي سؤال يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

أولاً. المعلومات الشخصية :

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- العمر: 31- 40 سنة ☐ 41- 50 سنة ☐ 51- 60 سنة ☐ 61 سنة فأكثر ☐
- 3- التحصيل الدراسي: اعدادية ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐
- 4- التخصص العلمي: علوم إدارية ☐ علوم انسانية ☐ علوم هندسية ☐ علوم حاسبات ☐

ثانياً: المتغير المستقل (تقانة المعلومات) :

ت	العبارات	5	4	3	2	1
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
الأفراد: People						
1	يملك العاملون في الفندق مهارة وقدرة على استخدام الحاسوب لتوفير قاعدة بيانات تساعد الإدارة باتخاذ القرارات.					
2	تزج إدارة الفندق الأفراد العاملين بدورات تدريبية تمكنهم من تطبيق تقانة المعلومات.					
3	يعتقد العاملون في الفندق ان التطورات في تقانة المعلومات مهمة لتلبية رغبات الزبون (الضيف).					
4	تؤمن إدارة الفندق ان استخدام تقانة المعلومات يزيد من مهارة العاملين ويحقق ولاء الزبون (الضيف).					
5	تعتمد إدارة الفندق على خبرات الافراد العاملين لإعداد البرامجيات .					
الكيان الصلب: Hardware						
1	يوفر الفندق اجهزة حاسوب كافية تتناسب وطبيعة العمل فيه.					
2	اجهزة الحاسوب مبروطة مع بعضها بطريقة تسهل تبادل المعلومات وبسرعة.					
3	يعتمد الفندق بشكل اساسي على الحاسوب لإنجاز اعماله اليومية.					
4	يتعامل العاملون مع المكونات المادية للحاسوب بسهولة نتيجة التدريب المستمر عليها.					
5	تعمل إدارة الفندق على تطوير المكونات المادية للحاسوب باستمرار.					
البرمجيات: Software						
1	يتم الاعتماد على شراء البرامجيات الجاهزة لتلبية حاجة الفندق.					
2	يعتمد الفندق على خبرات العاملين الداخلية لتطوير البرامجيات.					
3	البرامجيات المتوفرة تتناسب وتحقيق اهداف الفندق.					
4	البرامجيات الحالية تمكن من تبادل المعلومات بين العاملين ومتابعة الزبائن.					
	تساعد البرامجيات الحالية على إعداد معلومات وتقارير تفيد متخذي القرار.					
الاتصالات والشبكات: Communication & Networks						

ت	العبارات	5	4	3	2	1
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1	يتواصل أفراد الفندق بوساطة مجموعة حاسبات متربوطة ببعضها عن طريق الانترنت، لتسهيل تبادل للبيانات والمعلومات.					
2	تساعد شبكة الانترنت (Internet) على تطوير خدمات الفندق الموجهة للزبائن.					
3	يستخدم الفندق شبكة الزبون/ الخادم (Client/server network) لتحقيق مركزية السيطرة على البيانات والمعلومات .					
4	يعمل استخدام الربط المباشر (on-line) على توفير بيانات ومعلومات سريعة وواضحة للأعمال الفندقية.					
5	يتم استخدام البريد الالكتروني (e-mail) والفاكس بين فروع الفندق لتسهيل وتسريع العمل.					
قاعدة البيانات: Database						
1	تتوفر لدى الفندق قاعدة بيانات متكاملة ومحدثة.					
2	تتوفر قواعد بيانات محمية جيداً لا يمكن النفاذ إليها إلا بموجب عمليات سرية خاصة بذوي العلاقة.					
3	تستخدم قاعدة بيانات الفندق لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة.					
4	توصف قواعد البيانات المستخدمة في الفندق بالدقة والكفاءة وسهولة الاستخدام.					
5	يستخدم العاملون قاعدة البيانات لحل مشاكل العمل واكتشاف الفرص.					

ثالثاً: المتغير التابع (الإبداع الإداري).

ت	العبارات	5	4	3	2	1
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1	يوجد نظام حوافز يكافئ أفكار العاملين المبدعة في الفندق .					
2	يوجد نظام للترقيات مرتبط بتطوير قدرات العاملين الإبداعية في الفندق .					
3	يوجد نظام لتطوير قدرة العاملين الإبداعية في الفندق .					
4	توجد آلية لقياس قدرات العاملين الإبداعية في فندق .					
5	يوفر الفندق مناخات محفزة للإبداع الإداري.					
6	ينظر العاملون في الفندق للفشل على أنه تجربة تسبق النجاح.					
7	يؤمن العاملون في الفندق بأهمية الإبداع الإداري بوصفه بعداً تنافسياً.					
8	يتبنى العاملون في الفندق الأساليب والأفكار الجديدة لحل مشاكل العمل.					
9	يحرص العاملون في الفندق على إحداث تغييرات في أساليب العمل بين فترة وأخرى					
10	يمتلك العاملون في الفندق القدرة على تشخيص المشكلات التي يعاني منها الآخرون في العمل					
11	يمتلك العاملون في الفندق القدرة على تحليل مهام العمل.					

.....

