

تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير)

م.م. يسرى محمد حسين*

المستخلص :

يرمي هذا البحث الى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات بمستوى أداء الخدمة الفندقية ، وقد طبق هذا البحث على عينة مكونة من (50) شخص من الأفراد العاملين في فندق السدير .
أستخدم البحث الإستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة فضلاً عن المقابلات الشخصية ، وقد أستخدمت عدد من المؤشرات الإحصائية المتنوعة في إختبار الفرضية المتمثلة في الوسط الحسابي ، والإنحراف المعياري ، والإرتباط ، وإختبارات F و t لبيان أثر المتغير المستقل في المتغير المعتمد .
وتوصلت الدراسة الى عدم إثبات صحة الفرضية التي تشير الى وجود علاقة الأثر بين المتغيرين وأشارت الدراسة الى (إنخفاض مستوى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق المبحوث (السدير) ، وإنخفاض كفاءة مهارات الموارد البشرية لديها ، وضعف الإعتماد على الشبكات الداخلية، وعدم وجود تعاون بين العاملين والمنظمة المبحوثة في بناء قواعد البيانات) ، كما توصلت الى جملة من الإستنتاجات والتوصيات .

Abstract:

This research aims to determine the influence of Information Technology on the level of hotel services performance. The research was applied on a sample of (50) individuals from AL-Sadeer hotel employees.

The research used question air as main instrument to collect data and information as well as personal interview. Some statistical indicators were used in selecting hypothesis represented in mathematical medium

* مدرس مساعد/ الجامعة المستنصرية / كلية الإدارة والإقتصاد / قسم السياحة وإدارة الفنادق

standard deviation, and collaboration to explain the influence of future change in the variable.

The study approved hypothesis correctness that indicates the relation of influence between the two variables. The study indicate to raise of level for use information technology in studied hotel and increase of human eleven competency , weak dependence on internal nets , no cooperation between people and studied hotel . The study conclude recommendations and suggestions such as (continue study from employees in hotel and cooperate with information technology.

المقدمة :

العلم والتكنولوجيا يمثلان محور عملية التقدم في عالمنا اليوم فضلاً عن التحدي الأكبر لمعظم الفنادق حالياً والذي يكمن في سرعة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال الناتجة عن المعرفة والتطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات وتغير أذواق ورغبات الزبائن والأسواق مما يتيح للفنادق قدرتها على التنافس وتحقيق قدرات مميزة لها ، وضمن هذا التوجه تدرك الفنادق أن بقاؤها وتقديمها مرهون بالقدرة التكنولوجية التي تمتلكها وتفوقها لتحقيق دورها من خلال التكنولوجيا والتطبيق الناجح لها .

تتسم المعلومات بالحركة والتغير المستمر ولذا فهي تعدّ بمثابة شريان الحياة لمنظمات الأعمال كونها تضمن الإستمرارية والنمو . وقد أصبحت البيئة التي نعيشها أكثر إنفتاحاً ومنافسة ما بين المنظمات كونها مستندة على قاعدة متينة أساسها الدراسة العلمية الرصينة للمعلومات الدقيقة وتسهل تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة .

وقد جاء بحثنا كمساهمة متواضعة لمحاولة النهوض بواقع الفنادق العراقية وما تعانيه من مشاكل لاسيما في ظل الظروف غير الإعتيادية التي يعيشها قطرنا العزيز .

وتضمن البحث فصلين ، إحتوى الفصل الأول الجانب النظري أما الفصل الثاني فقد تضمن الجانب التطبيقي من البحث ، فضلاً عن قائمة البيانات التي عززت نتائج هذا البحث .

1- مشكلة البحث :

تتبع مشكلة البحث عن ضعف إدراك القائمين على المنظمات العاملة في قطاع السياحة للدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات التي تمكنهم من التطوير في مجالات مختلفة لتضمن لهم نجاح المنظمات في ظل بيئة متسمة بالتعقيد خاصة ونحن نعيش في ظل ظروف غير إعتيادية في العراق . وتكمن مشكلة البحث من خلال إثارة الأسئلة الآتية :

- أ- هل يهتم الفندق المبحوث بتكنولوجيا المعلومات ؟
- ب- ما نوع الأثر بين تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقي ؟ وما هي طبيعة التغيرات التي تمر بها التكنولوجيا على الفندق المبحوث ؟
- ج- ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات الملائمة التي تمثل حجر الأساس في تبني تحسين مستوى الأداء الفندقي للفندق المبحوث كونها تعمل ضمن إطار قطاع السياحة ؟

2- أهمية البحث

يكتسب البحث أهميته من خلال بيان مدى أثر التقدم التكنولوجي على فعاليات الفندق خاصة في مرحلة تبني مستوى الأداء الفندقي كونه يمثل جوهر عملية الإدارة التي تعدّ بمثابة العقل الموجه للفندق المبحوث .

3- أهداف البحث

- يرمي البحث الى بيان أثر تكنولوجيا المعلومات في تحديد مستوى الأداء الفندقي وبشكل أكثر وضوحاً من خلال الآتي :
- أ- التعرف على مدى إدراك إدارة الفندق المبحوث لمفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات في مستوى الأداء الفندقي .
- ب- التعرف على طبيعة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق المبحوث ، وتحديد مستوياته ومدى مساهمته في دعم مستوى الأداء الفندقي .
- ج- توضيح نوع التأثير بين متغيرات البحث (تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقي) .
- د- تقديم التوصيات والمقترحات للفندق المبحوث والذي يساهم في الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحديد مستوى الأداء الفندقي المناسب له ليضمن له النجاح والتطور .

4- فرضيات البحث

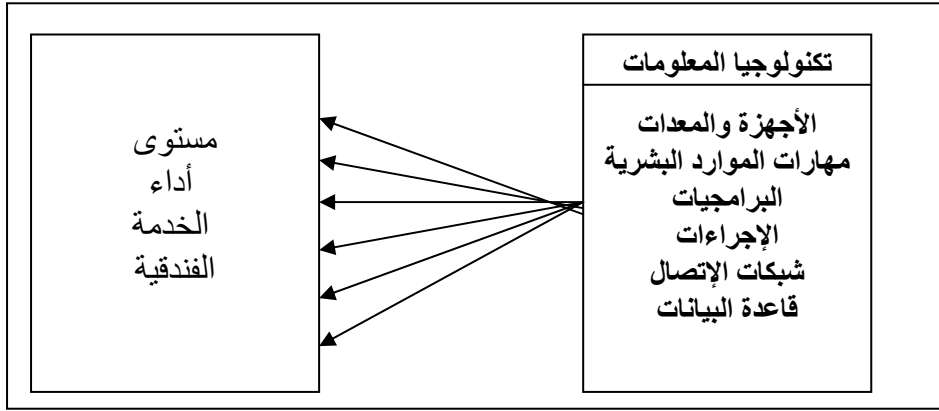
- 1- لا يوجد تأثير بين تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقي .
- 2- يوجد تأثير بين تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقي .

5- الأنموذج الإفتراضي للبحث

يعبر الأنموذج الإفتراضي عن مجموعة من العلاقات المنطقية التي قد تكون بصورة كمية أو كيفية تجمع الملامح الرئيسة للواقع الذي نهتم به ، وقد جرى التوصل الى أنموذج الدراسة الإفتراضي عن طريق دراسة العلاقة التي حددتها المشكلة والتي تعكس متغيرات البحث .

شكل (1)

المخطط الإفتراضي للبحث



6- منهج البحث

إعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة (Case Study) في التعرف على واقع حال الفندق (مجتمع البحث) وتشخيص أهم المشكلات التي يعانيها الفندق ، وإجراء المقابلات الشخصية والتحليل ، فضلاً عن إستخدام الإستبانة للوقوف على آراء عينة البحث التي تتمثل بالعاملين وبجميع المستويات في الفندق المبحوث .

7- مجتمع وعينة البحث

أولاً - مجتمع البحث

- نبرة عن فندق السدير

أسس فندق السدير عام (1982) وكان تابعاً الى القطاع العام وبإدارة شركة نوفوتيل الفرنسية بعدها إستلم من قبل الإدارة العراقية التابعة للقطاع المختلط وذلك بتاريخ (19/2/1990) وبرأسمال قدره (27) مليون دينار عراقي . وقد تمكنت الشركة من زيادة رأسمالها الى (54) مليون دينار وذلك بتاريخ (21/2/1997) ، وهو من فنادق الدرجة الأولى (أربعة نجوم) ويقع في مدينة بغداد - ساحة

الأندلس . أما أهم محتويات الفندق فيضم بناية من ثمانية طوابق وبطاقة تصميمية تبلغ (254) غرفة وعدد الأسرة (350) سرير وسويت عدد (12) وشقق عدد (4) ، ويحتوي ثمانية أقسام وهي : (القسم المالي ، الرقابة الداخلية ، المكتب الأمامي (الإستقبال) ، العلاقات ، التدبير الفندقي ، الأفراد ، الصيانة ، اللوندي) . ويحتوي على ثلاث مطاعم (مطعم الأوقاس ، ليالينا ، دجلة) تستوعب (120) شخص وكافتريا وصالة للضيوف وقاعة لإقامة الحفلات تستوعب (250) شخصاً وساحات للألعاب الرياضية ومسبح محاط بحدائق وساحة تنس. وأهم ما يرمي إليه الفندق هو تقديم أفضل الخدمات الى الضيوف على مدار الساعة وبأسعار تنافسية مع الفنادق الأخرى ، وكذلك المساهمة مع القطاعات السياحية الأخرى في تنشيط الحركة السياحية في القطر وذلك من خلال إدخال العاملين دورات تدريبية أو نشاطات تثقيفية تخص تقديم الخدمة السياحية للزبائن (الضيوف) .

ثانياً - عينة البحث

تم تحديد هذه العينة بصورة عشوائية وقد تألفت من (50) مستجيباً من أصل (116) وينسبة) 43% من العاملين في الأقسام الموجودة في الفندق . وقد تم إعتقاد طريقة التسليم المباشر في توزيع الإستمارات على المنتسبين من قبل الباحثة وإسترجاعها بنفس الطريقة ، وتم ذلك عن طريق إستخدام إستبانة تضمنت في بدايتها معلومات تعريفية لجميع العاملين في الفندق المبحوث ، فضلاً عن الأسئلة الرئيسية التي تتعلق بمتن البحث .

8- الأساليب المعتمدة في جمع البيانات والمعلومات

لغرض إستكمال البحث وإغنائه بالمعلومات التي تعمل على إظهاره بالمستوى المطلوب ، فقد إعتمدت الباحثة في حصولها على البيانات والمعلومات من شبكة الإنترنت للإطلاع على نماذج تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من قبل عدد من المنظمات فضلاً عن الأطاريح والرسائل الجامعية والكتب والأدبيات المتعلقة بالموضوع والبحوث المنشورة في المجالات ، والقيام بالمقابلات الشخصية المتعددة سواء المدراء أو العاملين في فندق السدير .

9- الأدوات الإحصائية المستخدمة في البحث

تم إعتداد أسلوب الإستبانة لغرض الحصول على البيانات من الفندق وفق مقياس الإجابة (مقياس ليكرت Likert) الخماسي حيث أنه يعدّ من أكثر المقاييس إستخداماً في مجال العلوم الإدارية والإجتماعية كونه يتسم بالوضوح والدقة ، وهو يعطي أقصى درجة (5) للتأكيد المطلق ثم يبدأ بالتناقص تدريجياً حتى يبلغ أوطأ درجة وهي (1) .

شكل (2)

المصدر : فندق السدير - قسم العلاقات العامة
الفصل الأول : الجانب النظري

أولاً- تكنولوجيا المعلومات

(1-1) المفهوم والمصطلحات ذات العلاقة

تختلف النظرة الى تكنولوجيا المعلومات (IT) باختلاف الميادين المطبقة فيها والنوع المستعمل من هذه التكنولوجيا . ومن أجل فهم وإستيعاب مفهوم تكنولوجيا المعلومات ينبغي بيان هذا المفهوم ، فنرى أن كلمة (Technology) قد أشتقت من كلمتين يونانيتين وهما : (Tochno) أي أنها تعني الفن ، المهارة ، الصنعة ، الحرفة . أما الجزء الآخر (Logy) فهي مأخوذة من كلمة (Loges) والتي تعني العلم أو الدراسة ، ويترجم البعض كلمة (تكنولوجيا) الى العربية التقنية أو تقنيات ، بينما يراها الآخرون أنها تقانة أو تقانات (قنديلجي والسامرائي، 2002 : 35).

وقد عدت التكنولوجيا تطبيقاً نظمياً للطريقة العلمية أو أية معرفة منسقة في تنفيذ المهمات (Harreson, 1989:60). أما (Geroff, EA, 1985:100) فقد عرف التكنولوجيا بأنها " الأفعال التي يجريها الفرد على شيء معين سواء بإستخدام الأدوات الميكانيكية أم بدونها بغية إحداث بعض التغيير في ذلك الشيء" .

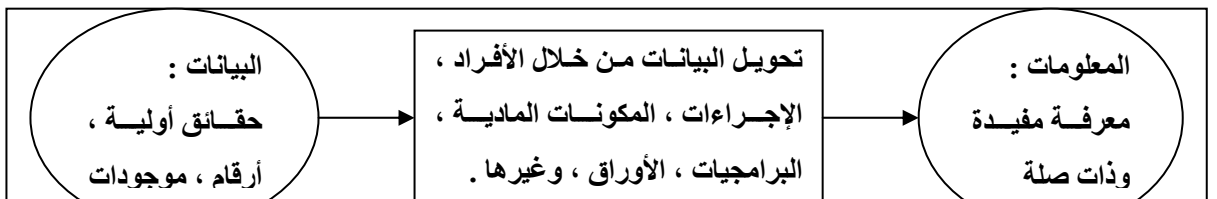
وأشار (Hellrigel, etal, 393: 2001) الى أن التكنولوجيا هي " الأدوات ، الإجراءات ، الوسائل ، التقنيات ، الآلات ، المكانن المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة (مواد ، معلومات ، وأفكار) الى مخرجات (سلع وخدمات) " .

وذكر (البعليكي ، 2006 : 954) أن التكنولوجيا هي " العلم التطبيقي ، طريقة فنية لتحقيق غرض علمي ، أو هي جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم" .

أما كلمة (Information) فهي كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني ويعني تعليم المعرفة (الدليمي ، 2006 : 20) . ويجب التمييز بين البيانات والمعلومات . فالبيانات هي عبارة عن حقائق ليست لها معنى ، أما المعلومات فهي حقائق لها معنى مفيد (السالمي ، 2000 : 433) .

ويشار للمعلومات بأنها بيانات تم معالجتها وأصبح لها معنى وقيمة للمستلم ، وهي ذات صفة ذاتية ، لها عدة وجوه ، فهناك من يعدها بيانات في حين يراها الآخر معلومات . والشكل الآتي يوضح الفكرة (عجام ، 2007 : 40) .

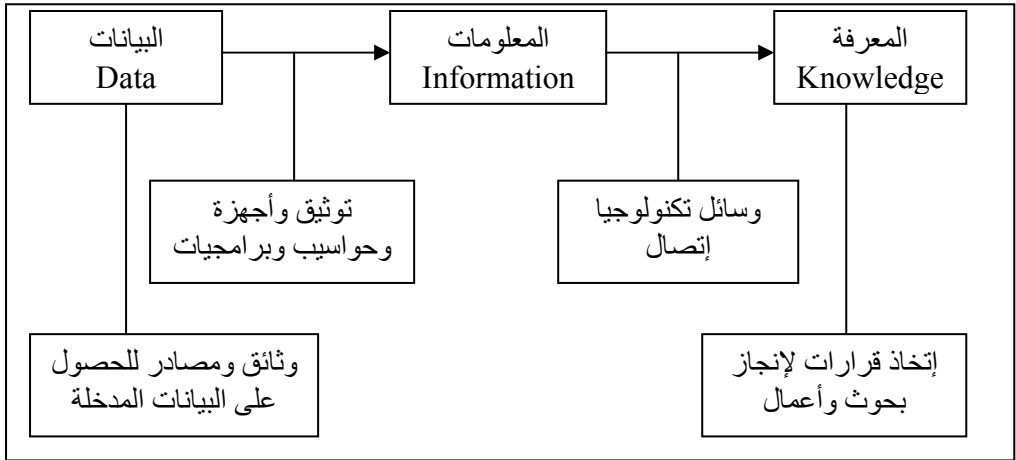
شكل (2) : إنتاج المعلومات من البيانات



المصدر : عجام ، إبراهيم محمد حسن ، "تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي" ، أطروحة دكتوراه مقدمة للجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2007 ، ص41 .

وعرفت المعلومات على أنها "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الإستفادة في الوصول الى المعرفة وإكتشافها" . وتعد البيانات من المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات والتي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارة أو جمل لامعنى لها إلا إذا تمت معالجتها. وإرتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم لتتحول الى معلومات ويكون ذلك من خلال البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب ، والمعلومات تقودنا الى المعرفة (Knowledge) والتي تكون مبتكرة وتضيف شيئاً لتوسيع معارفنا (قنديلجي والسامرائي ، 2002 : 20) .

شكل (3) : العلاقة بين البيانات والمعلومات



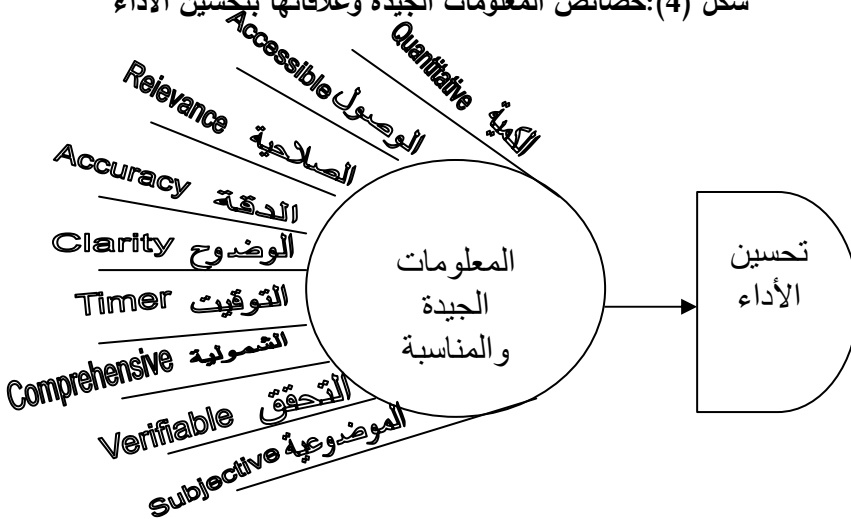
المصدر : قنديلجي ، عامر إبراهيم - السامرائي ، إيمان فاضل ، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها" ، مؤسسة الوراق للنشر ، ط1 ، 2002 ، ص29 .

وعرف الزعبي المعلومات (Information) أو (المعلوماتية) بأنها " مجموعة من البيانات وضعت في صيغة مفيدة ومررت الى طرف مستقبل يقوم بإستعمالها كإضافة معرفية أو قرار أو القيام

بحدث بناءً عليها". ولكي تكون المعلومات ذات فائدة لابد من أن تتوفر فيها عدد من الخصائص ، وقد أشار إليها الكثير من الكتاب والباحثين وهم (O'Brien، 2000:29) و (قنديلجي والسامرائي ، 2002 :9) و (النجار ، 2005 :26) و (آل علي والموسوي ، 2006 :410) و (أبو غنيم ، 2007 :92) . ومن أهم الخصائص هي :

- 1- الدقة : خلو المعلومات من الأخطاء .
- 2- الصلاحية والملائمة : ملائمة المعلومات مع إحتياجات المستفيد .
- 3- التوقيت : توفيرها في الوقت المناسب للمستفيد .
- 4- التكامل أو الشمولية : أي تقديم المعلومات كاملة وبدون أي نقص عن الحالة المعنية .
- 5- الوضوح : أن تكون المعلومات بعيدة عن الغموض .
- 6- الموضوعية : أن تكون بعيدة عن التحيز .
- 7- قابلة للتحقق : أي تكون قابلة للمراجعة أو الفحص والتحقق .
- 8- سهولة المنال : إمكانية الوصول إليها وعدم تحمل المشقة وكلفة التأخير للحصول عليها .
- 9- كميتها قابلة للقياس : أي إمكانية تحديد حجمها في ضوء إمكانيات نظام المعلومات وحاجة المستفيد

شكل (4): خصائص المعلومات الجيدة وعلاقتها بتجسين الأداء



المصدر : القنديلجي ، عامر وإبراهيم والسامرائي وإيمان فاضل ، " تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها " ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2002 :476 .
بتصرف من الباحثة .

أما البيانات (Data) فقد عرّفها (التميمي ، 2007: 41) بأنها "مقاييس لصفات الوحدات مثل : الناس ، الأماكن ، الخ ، وتمثل هذه المقاييس عموماً برموز مثل الأعداد أو الكلمات وتأخذ البيانات أشكالاً متعددة كبيانات عددية ، كمية أو نوعية ، صور أو موضوعات ، حقائق أو أفكار".

كما عرّف المجلس الإستشاري للبحوث التطبيقية في بريطانيا مصطلح تكنولوجيا المعلومات بأنه "يتناول المجالات العلمية والتكنولوجية والهندسية إضافة الى أساليب الإدارة المستخدمة في معالجة المعلومات وتطبيقاتها للحاسبات الآلية وتفاعلها مع الناس والآلات كذلك الأمور المرتبطة بالنواحي الإجتماعية والإقتصادية والثقافية" (بدر ، 2000 : 34) .

تتكون تكنولوجيا المعلومات (IT) من جانبين : مادي وذهنى ، ويتكون الجانب المادي من معدات الحاسوب والتحكم الآلي وتكنولوجيا الإتصالات ، أما الجانب الذهني فيتكون من البرمجيات والذكاء الصناعي ، وهندسة البرمجيات (أبو غنيم ، 2007 : 95) .

ومن خلال ما ورد من التعريفات أعلاه يتضح أن تكنولوجيا المعلومات :

- أ- هي بمثابة سلاح للمنظمة لتحافظ على ميزتها التنافسية مع بقية المنظمات الأخرى .
 - ب- تكنولوجيا المعلومات تعمل على إتخاذ قرارات صائبة .
- وترى الباحثة أن تكنولوجيا المعلومات هي "تشكيلة من أجهزة وبرمجيات وقواعد البيانات تستخدمها المنظمات لتحقيق ميزة تنافسية من خلال إستخدام المعلومات لزيادة معدل الأداء" .
- إن أهم القدرات الرئيسة لتكنولوجيا المعلومات كما أوضحها (Turban، 4: 2002) هي :
- 1- السرعة العالية في الأداء والحسابات الرقمية .
 - 2- توفير الإتصال السريع والدقيق بكلف قليلة ضمن أو بين المنظمات .
 - 3- خزن كميات كبيرة من المعلومات بطريقة يسهل الوصول إليها وفي فضاء صغير .
 - 4- إمكانية الوصول السريع الى مقدار هائل من المعلومات في أنحاء العالم وبكلف قليلة .
 - 5- زيادة كفاءة وفاعلية الأفراد العاملين كمجموعات في مكان واحد أو في مواقع مختلفة .
 - 6- عرض المعلومات بصورة واضحة تتحدى العقل البشري .
 - 7- المكننة الآلية للعمليات والمهام التي تنجز يدوياً .
 - 8- السرعة في الطباعة والتحرير .
 - 9- إنجاز كل ما ذكر أعلاه بأقل كلفة من إنجازها يدوياً .

(1-2) السمات العامة لتكنولوجيا المعلومات :

يتطلب الإحاطة بأهم السمات لتكنولوجيا المعلومات لكونها منظومة تكنولوجية معاصرة ومن أهم سماتها هي : (الدليمي ، 2005 : 21)

1- تلتزم تكنولوجيا المعلومات الى عنصر عمل بدرجة عالية من التخصص مما يفرض بدوره درجة عالية من التعاون بين أعداد كبيرة من المنظمات والإختصاصيين .

2- يعد هذا المجال من التطور سبباً رئيساً في نقل التلقائية من الحالة الجامدة الى الحالة المرنة .

3- تتسم صناعة المعلومات (Industry of Information) بدرجة معقدة ومتشابكة من الترابطات ضمت ترتيب هرمي من هيكليات وعلاقات إجتماعية وسياسية وإقتصادية وتقانية ، وكلما كانت درجة التعقيد عالية تزداد شبكات العمل والإرتباطات المطلوبة بين الخدمات الإختصاصية المختلفة ، وهذا يفسر جانباً مهماً من تدني فرص الإستثمار لهذا القطاع في معظم البلدان النامية .

4- التلازم والترابط بين التحولات التقانية والتحولت في المتغيرات الدولية المختلفة للأسباب الآتية: (التنمية البشرية ، 2001 : 2) .

أ- سعة المشاركة .

ب- المعرفة .

ج- إيجاد فرص للعمل والتصدير .

5- المعلومات بوصفها سلعة ذات صفة غريبة ، فمن الممكن بيعها لأكثر من مشترٍ واحد في الوقت نفسه دون ان ينقص من رصيد صاحبها أو مشتريها ، فضلاً عن ان المعلومة بوصفها سلعة لايمكن حجبها كلياً عن السوق ، إذ تتدهور قيمتها مع مرور الزمن مما يدعو الى الإسراع في بيعها . وفي الوقت نفسه فإن آليات السوق لاتصلح مع المعلومات نظراً لصعوبة تحقيق مبدأ المنافسة العادلة في التعامل مع هذه السلعة (مرسي ، 2000 : 39) .

6- أصبحت المعلومات مورداً أساسياً لأي نشاط بشري وعملاً محدداً لعلاقة الإنسان بمجتمعه وعلاقة المجتمعات بعضها ببعض من النواحي السياسية والثقافية والإقتصادية . وتتعرز

هذه السمة من خلال (محي الدين ، www.arabein.net)

أ- إستعمال المعلومات بوصفها مورداً إقتصادياً .

- ب- دخول قطاع المعلومات بوصفه قطاعاً رئيساً في الكثير من الدول الى جانب القطاعات التقليدية الأخرى (زراعة ، صناعة ، خدمات) .
- ج- ميل الجمهور العام الى الإستعمال المتناهي للمعلومات في مجالات الحياة كافة .

(3-1) أهمية تكنولوجيا المعلومات :

- تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المنظمة ، وإن عدم وجودها يؤدي الى ضعف إتخاذ القرارات الصحيحة (التميمي ، 2007 : 46) ، وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في ما يأتي :
- 1- تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها ، منتجاتها ، أسواقها لإمتداد إستخدامها في مختلف أنشطة المنظمة (الحيالي ، 2005 : 10) .
 - 2- تدفع بالمنظمة للإستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً لإحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية .(أبو غنيم ، 2007 : 97) .
 - 3- تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة (يوسف ، 2005 : 182) . كما أنها تسهم في الإقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقيةالخ . وهي تنعكس على كفاءة الأداء (الصباغ ، 2002 : 182) .
 - 4- مكنت تكنولوجيا المعلومات المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الإتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها (Daft، 2001 : 246-247) .
 - 5- ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية (اللوذي ، 1999 : 201) .
 - 6- تحسن عملية إتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار ، وتوفير قنوات إتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات (الحيالي ، 2006 : 11)
 - 7- تعدّ تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المنظمات (الترشيق) وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلاً من التقليدية وكذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال مثل مدخل إعادة هندسة الأعمال (ياسين ، 2003 : 51) .

8- تساعد المنظمة على بناء قاعدة معلومات إستراتيجية بما تتمتع به من قدرات فائقة بالتعامل مع المعلومات بما يكسب المنظمة الميزة التنافسية وتقديم الدعم المباشر لإستراتيجية المنظمة بما توفره من معلومات عن عوامل المنافسة لتخطيها حواجز الزمن والمكان (غراب وحجازي ، 1999: 127) .

(4-1) وظائف تكنولوجيا المعلومات (IT)

أشار كلاً من الباحثين (Senn، 1998:21) و (الصباغ ، 2002: 178-182) و (الدليمي ، 2006: 39-40) لأهم وظائف تكنولوجيا المعلومات الرئيسية وهي متعلقة بـ:

أ- الحصول على البيانات ، وتكون من خلال تكديس البيانات للتعامل معها لاحقاً للمنظمة أو الفرد .

ب- المعالجة : وهي تحويل أشكال البيانات والمعلومات وتحليلها نتيجة إرتباطها مع الحاسوب وتشمل المعالجة على عدة عمليات ومنها :

- معالجة البيانات: (رموز ، أرقام خام ، رسائل ، ...) وتحويلها الى معلومات ذات فائدة .
- معالجة المعلومات : وهي تحويل أي من المعلومات الى أشكال مختلفة أكثر تفصيلاً وتنوعاً ودقة ، إذ تكون معلومات نهائية واضحة وهادفة .
- معالجة النصوص : وتعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية ، والمراسلات وتعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في إدخال البيانات والنصوص والأشكال وعرضها بصورة جذابة .
- معالجة الأصوات : ويعني معالجة المعلومات الضوئية ، إذ شهدت هذه المعالجات تطوراً نوعياً فقد وجدت نظماً تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة الى نظام الحاسوب لتوجيهه ولتنفيذ إجراءات محددة .
- معالجة الصورة : تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور الى أشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين الأفراد والحواسيب الأخرى .
- ج- خلق وتوليد المعلومات : تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائماً لخلق المعلومات من خلال المعالجة ، وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقام ، أو نصوص أو صور أو أصوات ، وأحياناً إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي وفي أحيان أخرى يجري توليدها بشكل جديد .

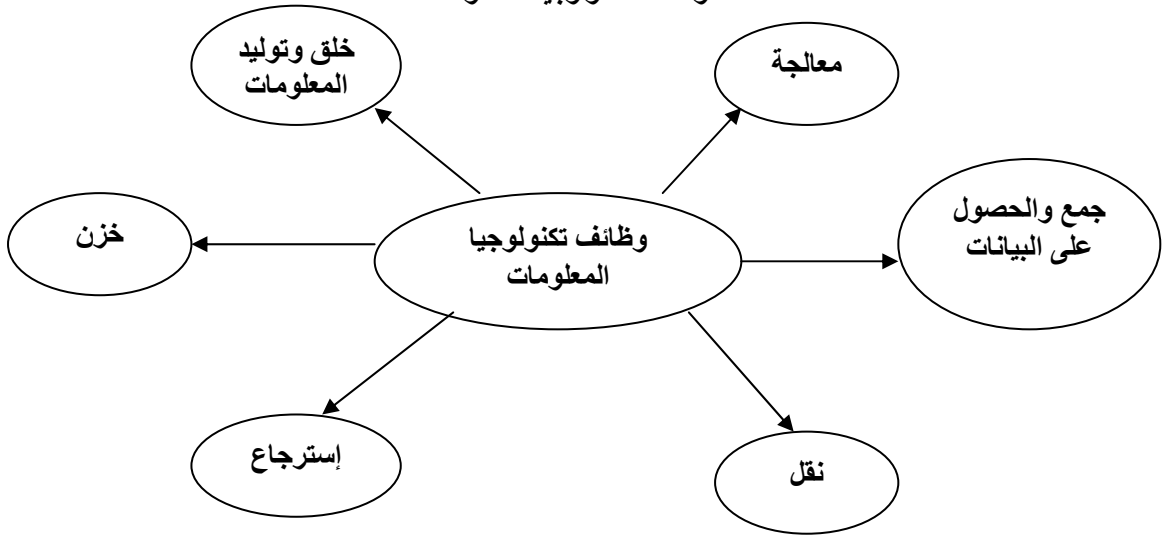
د- تخزين البيانات والمعلومات : من خلال تخزين البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لإستخدامها في وقت لاحق . إن البيانات والمعلومات المخزونة توضع في الوسط للخرن مثل (الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدمجة) التي لا يستطيع الحاسوب قرائتها عند الحاجة إليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات الى صيغة تأخذ حيزاً أصغر من المصدر الأصلي ، فمثلاً المعلومات الصوتية لاتخزن بشكل أصوات كالتي نعرفها ولكن بصيغة شفرة تأخذ حيزاً أقل ويستطيع الحاسوب التعامل معها .

هـ- الإسترجاع : ويعني وضع وإستنساخ البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو لنقلها الى مستخدم آخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خزنت المعلومات عليها وجعلها جاهزة للإسترجاع والمعالجة .

و- النقل : وهي إرسال المعلومات من موقع الى آخر فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع الى آخر ويتم ذلك من خلال إعتداد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية الخ .

شكل (5)

وظائف تكنولوجيا المعلومات



Source: Senn, Jams A., "Information T in Business Principles Practice and Opportunities" , 2nd ed, Prentice – Hall, Inc, New Jersey , 1998 , 22.

(5-1) مكونات تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات ستة مكونات رئيسة هي :

1- الأجهزة والمعدات (الحواسيب) :

وهي جهاز إلكتروني يوجه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها ، وإن وجود الحاسوب اليوم أصبح ضرورة لا يبدل عنها أبداً ، فمن الصعب أن نجد نشاطاً أو عملاً معيناً لا يمكن للحاسوب فيه ، ونتيجة لتنوع الأعمال واختلافها وتطورها فقد كان هناك تنوع في الحواسيب المختلفة (الزعيبي والشرايعه ، 200 : 11) .

2- مهارات الموارد البشرية :

تتمثل 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 : 111) .

وتعد تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات (الدليمي ، 2006 : 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 : 82) .

3- البرمجيات :

وهي عبارة عن جميع المجموعات التعليمية الخاصة بمعالجة المعلومات (O'Brien, 2004:10) ويمكن تصنيفها الى :

أ- برمجيات النظم : مثل برمجيات نظام التشغيل والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب مثل Windows.

ب- برمجيات التطبيقات : وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الإستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج الرواتب ، وبرنامج معالجة الكلمات ، وبرنامج أخرى مثل برنامج التصميم بواسطة الحاسوب (CAD) وبرنامج التصنيع بواسطة الحاسوب (AM) (Heizer & Render, 2004 : 282-283) .

4- الإجراءات :

وهي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكة لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات (شبييل ، 2008 : 50) .

5- شبكات الإتصال

هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات 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 (Guna Sekaran A.& Ngait,2004:289)

6- قاعدة البيانات

وهي مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزونة في أجهزة خزن 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 لإتخاذ قراراتهم الإستراتيجية وفق الأسس الصحيحة ، وتمكّن المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية (عجام ، 2007 : 56) ، وتساعد قواعد البيانات في الأمور الآتية: (العبادي ، 2006 : 40)

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

(6-1) متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

يؤكد الباحثون على وجود عدد من المتطلبات المختلفة عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات من أجل تحقيق نجاح المنظمة ، ومن هذه المتطلبات هي :

- 1- المتطلبات الفنية ، وتشمل (Turban etal ، 1999 : 50)

- أ- تحسين البنى التحتية والإرتكازية من إتصالات ، مواصلات وغيرها .
 - ب- تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة .
 - ج- توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار .
 - د- بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة عملياً وإقليمياً ودولياً .
- 2- المتطلبات الإقتصادية وتشمل : (بلقاسم وعلي ، 2002 : 368) و (سلمان ، 2004 : 75)
- أ- تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات.
 - ب- دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها .
 - ج- تشجيع الإستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات .
- 3- متطلبات إجتماعية وتشمل : (العلاق والتكريتي ، 2002 : 151)
- أ- خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة .
 - ب- تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير الفني .
 - ج- العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلائم مع ثقافة المعلوماتية .
- 4- المتطلبات الإدارية وتشمل (عبد الوهاب ، 1998 : 443)
- أ- تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير .
 - ب- إعتناء الهياكل اللامركزية والمرنة .
 - ج- إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات تقانة المعلومات .
 - د- إعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المنظمة .
- 5- متطلبات أخرى وتشمل (الغالبى والعسكري، 2002 : 185)
- أ- إصدار قوانين وتشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات تقانة المعلومات وتحمي مصالح الأطراف.
 - ب- توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات .
 - ج- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية وإحترام الخصوصيات .

أهم العوامل الأساسية لتطبيق ونجاح تكنولوجيا المعلومات في الفنادق :

1- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

يتطلب من الفندق إستخدام خدمة الإنترنت وتحديث وتطوير مواقعها الألكترونية ويكون ذلك من خلال إتباع التحالفات الإستراتيجية مع شركة تكنولوجيا المعلومات لأجل عرض جودة الخدمات

المقدمة من قبل الفندق . فالزبائن الذين يدخلون الى الفندق في الغرف أو في المطاعم يستطيعون الإتصال من خلال الحاسوب بالمطعم لإطلاعهم على طلباتهم في أي ساعة من ساعات اليوم .

2- إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات :

أصبحت إدارة المعرفة (Knowledge Management KM) إحدى الإستخدامات الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات لبيئة أعمال اليوم ، فقد بدأت المنظمات تهتم ببناء نظام (KM) ولكنها تفتقر لإطار يناسب إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات بشكل فاعل مما يتطلب تقييم شامل لمختلف تقنيات وإستراتيجيات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات .

3- قضايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

يتطلب فريقاً قوياً يتألف من رؤساء الأقسام والمدراء يكونوا واسعي الإطلاع بتكنولوجيا المعلومات ، وفي أغلب الوظائف أو الخدمات . ولتطوير وتحسين مستوى الأداء الفندقي يتطلب تطبيق خطة تكنولوجيا معلومات جيدة ، فضلاً عن أن دعم وتدخل الإدارة العليا ضروري لإجراء بعض التغييرات الضرورية للأعمال التنظيمية من أجل إستيعاب نظم تكنولوجيا المعلومات .

ثانياً - الأداء

(1-2) مفهوم الأداء

يمثل الأداء أهمية بارزة في المنظمات على إختلاف أنواعها ، إذ تحاول المنظمات تحقيق أفضل أداء مع المحافظة عليه لضمان بقائها وإستمرارها في السوق بشكل خاص والبيئة بشكل عام . وقد تباين الباحثون في التعبير عن مفهوم الأداء ، وقد تعددت المفاهيم وفقاً للأهداف المطلوب تحقيقها في مختلف حقول العلم وإختلاف معايير ومقاييس الأداء ، وإن أغلب الباحثين يعبرون عنه بمدى النجاح الذي تحققه المنظمة .

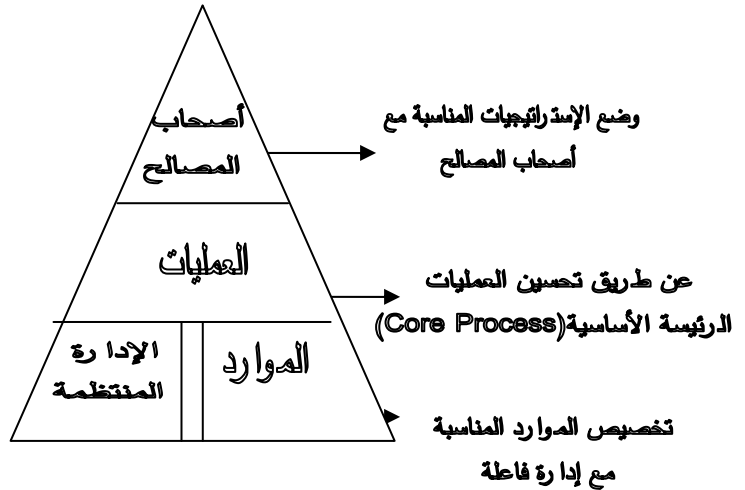
وعرف (Wheelen & Hurger، 2000 : 231) الأداء بأنه " هو النتيجة النهائية لأنشطة المنظمة" . وعرف (القطب ، 2002 : 19) الأداء بأنه " صورة حية تعكس نتيجة ومستوى المنظمة على إستغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية عن طريق أنشطتها المختلفة على وفق المعايير التي تلائم المنظمة وطبيعة عملها" .

ويبدو لنا من سياق التعاريف الواردة أعلاه أن مفهوم الأداء يظهر لنا العديد من المقاييس والأسس التي تسهم في قياس أداء المنظمة ، فضلاً عن إظهار قدرتها وقابليتها في إستغلال الموارد المادية والبشرية والمعلوماتية بشكل أمثل لتحقيق الأهداف التي تجعلها في منافسة مع بقية

المنظمات الأخرى ، كما تمكنها من النمو والبقاء في السوق . وهناك أربعة عوامل مهمة تمثل مفاتيح الأداء المتميز للإدارة والمنظمة وهي موضحة كما في الشكل الآتي :

شكل (12)

أنموذج الأداء المتميز (المتفوق) - (Kotler)



Source: Kotler, Phillip, "Marketing Management", The Millennium Edition, By Prentice Hall International Printed, U.S.A., Inc., 2000 .

ولتحقيق الأداء المتميز يتطلب أداء مهمتين أساسيتين هما :

- أ- إدارة عملياتها الساندة بشكل فعال .
- ب- قدرة المنظمة على تغيير عملياتها وفقاً لإحتياجاتها المستقبلية المتغيرة والمحددة ضمن إستراتيجياتها .

من الشكل (12) نجد في المرحلة الأولى في طريقة الأداء هي تحديد أصحاب المصالح (الزبائن ، العاملين ، ... الخ) . وتدرك المنظمة أن الوصول للأداء العالي المستوى يفترض أن تقوم المنظمات بالتعرف على أصحاب المصالح وإحتياجاتهم لغرض إرضائهم وإشباع الحد الأدنى لتوقعاتهم سواء أكانوا زبائن أو عاملين . ولتحقيق نسبة عالية من الأرباح يفترض على المنظمة أن تعمل على تقديم خدمات عالية الجودة لتشجيع الزبائن على تكرار زيارة الفندق وتحقيق مزيد من النمو والربح كون الزبون يختار بين مجموعة من الفنادق وإن أي زيادة يحصل عليها الفندق هي منفعة وهذه

المنفعة تنعكس من قبل الفندق في جودة الخدمة التي يقدمها ذلك الفندق وإن حصة الفندق من الزبون تستجيب بشكل متزايد للتغيرات التي تطرأ في مستويات الجودة (أبو غنيم ، 2007 : 122) .

(2-2) أهمية تحسين مستوى الأداء (بصورة عامة):

تبرز أهمية الأداء كونه يعبر عن قابلية المنظمة على خلق النتائج المقبولة في تحقيق طلبات المجموعات المهمة بالمنظمة ، ويعدده ممثلاً للمدى الذي تستطيع فيه المنظمة أن تنجز المهمة بنجاح أو تحقق هدفاً بتفوق ، كما أن المسؤولية النهائية لأية منظمة هي تحقيق أعلى مستوى للأداء والذي يشكل هدفاً من أهداف المنظمة عن طريق إستخدامها للموارد بمختلف أنواعها بأسلوب كفوء . والأداء هو الحقيقة الوحيدة لدى المنظمة لكونه يمثل أهم مقياس للتعرف على مدى جدارة المنظمة وتفوقها (أبو غنيم، 2007 : 118) نقلاً عن (عبد الهادي ، 1997 : 9) .

يرى (Vankatrmn&Ramugan، 1986:801) أن الأداء تظهر أهميته عن طريق الأبعاد

الثلاثة وهي :

- 1- البعد النظري : يتمثل بالمضامين والدلالات المعرفية سواء أكانت بشكل مباشر أو بشكل ضمني .
- 2- البعد التجريبي : عن طريق إستعمال الدراسات والبحوث .
- 3- البعد الإداري : عن طريق تطبيق الأساليب المتعلقة بتقويم نتائج أداء المنظمات .

(3-2) أهمية تحسين مستوى الأداء الفندقي (بصورة خاصة) :

أشار كلاً من (Van kartraman& Ramanujam، 1986:801) الى أن أهمية الأداء

المنظمي تظهر من خلال الأبعاد الثلاثة وهي :

- 1- البعد النظري : ويتمثل بالمضامين والدلالات المعرفية ضمنية كانت أو ظاهرية . إذ يمثل الأداء إختيار إستراتيجية المنظمة خلال مدة معينة .
- 2- البعد الإختياري : يجري من خلال إستعمال الدراسات والبحوث لإختبار الإستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها .
- 3- البعد الإداري : يجري من خلال تطبيق الطرف المتعلق بتقويم نتائج أداء المنظمات .

إن أهمية تحسين مستوى الأداء تأتي من كونه يعبر عن قابلية المنظمة على خلق نتائج مقبولة في تحقيق متطلبات المجموعة المهمة بالمنظمة ، ويعدده ممثلاً للمدى الذي تستطيع فيه المنظمة أن تنجز المهمة بنجاح أو تحقق هدفاً بتفوق . (عبيد ، 2000 : 56) .

(2-4) أسباب الإهتمام بالأداء :

توجد عدة أسباب دعت للإهتمام بتحسين مستوى الأداء وهي كالاتي: (Neely,1999:207)

- 1- طبيعة العمل المتغيرة .
- 2- المنافسة المتزايدة .
- 3- الابتكارات والتحسين المستمر .
- 4- الجوائز الوطنية والدولية .
- 5- التغير في الأدوار التنظيمية .
- 6- التغير في الطلبات الخارجية .
- 7- قوة تكنولوجيا المعلومات .

(2-5) العوامل المحددة لمستوى الأداء الفندقى

أشار كلاً من (Tvorik&Mc Gilvern,1997:417-426) الى أن أهم العوامل المحددة في مستوى الأداء الفندقى يتحدد بالعوامل التنظيمية والإقتصادية ، فهي تستخدم لفحص تباين الأداء والمساهمة الإقتصادية لها في ربحية الفندق .

1- القدرات التنظيمية والتعلم : يتحقق الأداء الأفضل من خلال ربط المقدرة التنظيمية ببيئتها الصغيرة والمتغيرة . والتعلم التنظيمي له أهمية كونه مقدرات تنظيمية حساسة تمكن المنظمة التي ترغب بالبقاء بمستوى يفوق مثيلاتها من خلال التعلم بمستوى يفوق أو يساوي مستوى التغير الذي تواجهه ولتحقيق الميزة التنافسية .

تستجيب المنظمة وبصورة فاعلة للبيئة من خلال توجيه إمكانيات الأفراد وتحفيز المنظمة لتقديم أفضل ما تعمله من خلال توفير أفضل العاملين وأفضل نظم معلومات وقنوات التوزيع (Megivern ،Tuorik،1997:189) .

2- الموارد التنظيمية : وتتمثل الموارد من خلال تصنيفها الى موارد مادية وبشرية ورأسمالية وتكنولوجية . وإن الموارد علاقتها ضئيلة بمعايير تتعلق باستخدام المنفعة والشهرة والقيمة وصعوبة التقليد مما يقلل من قدرتها على التنبؤ بالأداء ، والمنظمة قادرة على تحقيق عوائد غير إعتيادية عندما تكون المنظمات الأخرى عاجز عن تقليد مواردها .

3- القيادة والرؤية : ينظر للقيادة بأنها أحد مفاتيح الأداء العالى للمنظمة ، فضلاً عن أنها القوة أو القدرة على الإلهام والتحفيز والقدرة على إشراك العاملين في تغيير المنظمة نحو الأفضل .

والرؤيا التنظيمية هي مورد نادر الا ان الرؤيا الطويلة الأمد تعد عامل نجاح لخلق الحماس والإبداع والتغيير . وعندما تنفذ القيادة رؤية واضحة وتنافسية فإنها تحدد الموقع الذي تريد المنظمة الوصول اليه . إن هدف الإدارة هو توحيد قدرات المنظمة مع بينتها المتغيرة بصورة مستمرة وتوحيد العوامل المحددة لأداء المنظمة ببناء مقدرات مستمرة (Mcgovern&Tuorik،1997:418).

(2-6) مؤشرات قياس تحسين مستوى الأداء :

تباينت تفسيرات المفهوم وأبعاده المتعددة فضلاً عن عدم إتفاق الباحثين حول معايير محددة لتشرح جميع جوانب أداء المنظمة (حسن ، 2004 : 97).

فمصطلح قياس الأداء لقياس ما يحصل في مجمل الأنشطة والمهام ، ولبناء أي نظام لقياس الأداء فإنه يجب أن يترجم أهداف المنظمة الى إجراءات واضحة وممكنة القياس بغض النظر عن زيادة أعداد المقاييس ويصدد قيام المنظمات لإختيار مقاييس أداء أفضل يتبين أن مقاييس الأداء التي تستخدم في قياس النتائج تعبيراً مفصلاً عن الأهداف وبذلك تتشكل مقاييس نتائج الأداء المقبولة والتي يتوقع أن تحقق الأهداف كما يجب (Beteman،1990:635).

وتعرف مقاييس الأداء بأنها " أسس توضع لغرض القياس والمقارنة بوصفها أساساً أو أنموذجاً لما يجب أن يكون عليه السلوك أو إجراء معين (Anno،1992:76) .

أنموذج (Kaplan & Norton)

وهو يعد أحد المقاييس المركبة للأداء التي ابتكرها (Kaplan&Norton،1992:71-79) ويطلق عليها بطاقة التقييم المتوازنة ، وهذا المقياس إنطلق من مجموعة من المبررات هي :

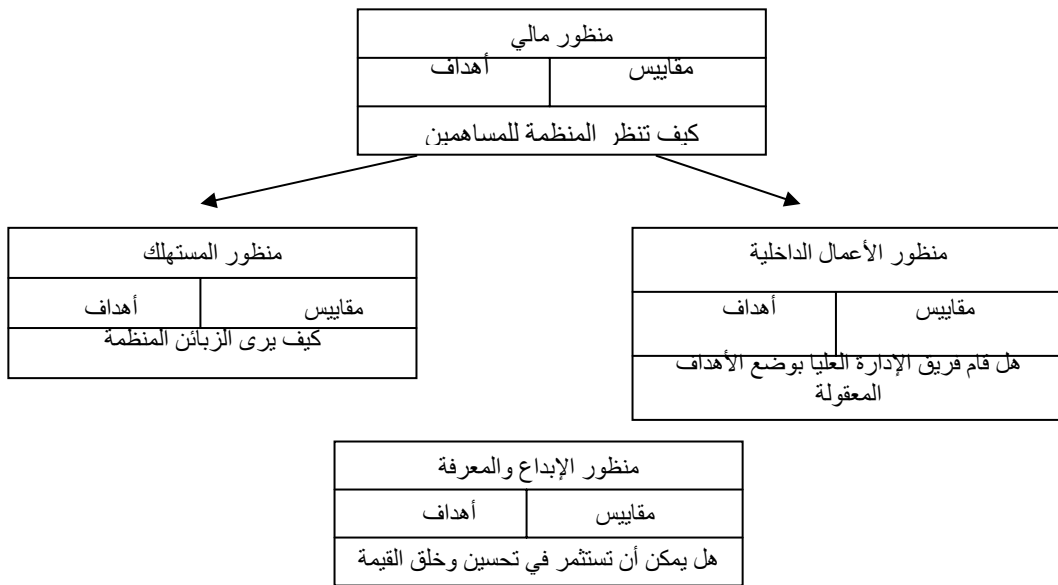
أ- تتعامل المنظمات مع مجموعة من الأطراف تشمل الإدارة والعاملين والمساهمين والمستهلكين (الزبائن) والمجتمع المالي . وكل طرف من هذه الأطراف له هدف معين ، فالعاملون والزبائن يبحثون عن منتجات أو (خدمات) ذات جودة عالية وبسعر مناسب . والإدارة ترغب بتبني أساليب عمل تحقق أعلى إنتاجية (أو خدمة) لذا فإن المقاييس المركبة هي التي تحدد مدى تحقيق تلك الأطراف لغاياتها .

ب- إن المنظمات تضع مجموعة من الأهداف وليس هدفاً واحداً ، لذا فإنه من المناسب أن نعتمد مقاييساً مركبة ومجموعة الأهداف بدل المقاييس ذات البعد الواحد .

ج- تمتع البيئة المالية للمنظمات بالديناميكية مما يتطلب أن تعتمد المنظمات على مقاييس أداء تحدد مدى سيطرتها على أنشطتها المختلفة (أبو غنيم، 2007: 140) نقلاً عن (الدليمي، 1998: 85).

ونفذت العديد من المنظمات وبنجاح بطاقة التقييم المتوازنة، فقد تم تبني هذا النظام من قبل 50% من المنظمات حول العالم، وعزت مجموعة فنادق هلتون سبب نجاحها الى أنها تحتل المرتبة الأولى في رضا زبائنها عام 2000 والسبب في ذلك كونها أعلى شركة رابحة في هذه الصناعة الى استخدامها لهذه البطاقة (أبو غنيم، 2007: 140) نقلاً عن (Strauss&Frost، 2003:38-39).

شكل (13): إرتباطات بطاقة التقييم المتوازنة مع مقاييس الأداء



Sources :R.S.Kaplan & D.P.Norton. The Planced Score Card. Measures. That drive Performance. Harvard Business. Review، 1992، P.73 .

يبدو لنا من الشكل (13) أن بطاقة التقييم المتوازنة تعتمد على أربع مجاميع أساسية من

المقاييس وهي : (Kaplan & Norton، 1992:71-80)

أ- مقياس المنظور المالي

يظهر لنا الأهداف المالية من خلال قدرة المنظمة أو الفندق على تحقيق رضا المساهمين، ويكون من خلال تحقيق معدلات العوائد المرصية لإستثماراتهم وهذا المنظور مرتبط بقياس نفقات

الدخل وقياس العوائد على الإستثمار وعلى المنظمات أو الفنادق أن تهتم بربط مقاييس المنظور المالي مع المقاييس الأخرى حتى يصل للأداء الأفضل .

ب- مقاييس منظور الزبائن

كيف ينظر لنا الزبون والذي يظهر قدرة المنظمة أو الفندق لتحقيق رضا الزبائن أثناء تحقيقه النوعية والسعر الملائم . وهذا المنظور أظهر مجالات تعامل الزبائن مع المنظمة أو الفندق المعني وما تحققه من أرباح وعوائد .

كما حدد عدد من المقاييس النوعية التي يمكن عن طريقها قياس درجة نجاح المنظمة أو الفندق وقدرتها على تحقيق أهدافها وتقيس هذه المقاييس ولاء الزبون ، ودرجة الرضا عن أداء المنتج (أو الخدمة) أو قياس الحصة السوقية للمنظمة (أبو غنيم ، 2007 : 141) نقلاً عن (حجير ، 2002 : 23).

ج- مقاييس منظور العمليات الداخلية

يمثل مقياساً لما على المنظمة أو الفندق القيام به داخلياً لتلبية توقعات المستهلك (الزبون) وقيم منظور العمليات الداخلية درجة نجاح المنظمة أو الفندق وقدرتها على تلبية توقعات الزبائن ، إذ أنه يقيس درجة مهارات العاملين ، وطريقة تقديم الخدمة (أو الإنتاجية) وغيرها من أجل قياس الأداء الداخلي لها .

د- مقاييس منظور الإبداع والتعليم

كيف يمكن للمنظمة أو للفندق أن يطرح منتجات جديدة وخلق قيمة أكبر للمستهلكين (أو الزبائن) وتحسين كفاءة التشغيل بهدف تحقيق الإستقرار في تصنيع منتجات (أو خدمات) جديدة أكثر من تحسين المنتجات (أو الخدمات) القائمة .

ويقع هذا المنظور ضمن إطار الموارد البشرية ، وقد عدّ الرأسمال الفكري أساس عمليات التجديد والإبتكار التنظيمي ، وإن عمليات التعلم والنمو تأتي من ثلاثة مصادر وهي : العاملين ، الأنشطة ، الإجراءات . وفي كل مقياس من مقاييس المنظورات المذكورة (المستهلكون أو الزبائن) ، العمليات الداخلية ، المنظور المالي ، وإن المدراء بإمكانهم تحديد الفجوة بين مصادر المنظمة (أو الفندق) الحالي وبين تلك اللازمة لتحقيق الأهداف عن طريق الإستثمار في العنصر البشري والأنظمة وتصحيح الهيكل الأكثر ملائمة للنجاح (أبو غنيم ، 2007 : 141) نقلاً عن (حجير ، 2002 : 23) . لذا ترى الباحثة أن إستخدام المقاييس متعددة الأبعاد هي الأفضل للحصول على مستوى تحسين الأداء المناسب .

الفصل الثاني : الجانب الميداني

جدول (1)

خصائص أفراد العينة للعاملين في فندق السدير

ت	المعلومات الشخصية	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	نشاط الفندق	خدمي	50	%100
2	الجنس	ذكر	44	%88
		أنثى	6	%12
		المجموع	50	%100
3	التحصيل العلمي (أو المؤهل العلمي)	ابتدائية	3	%6
		متوسطة	3	%6
		اعدادية	10	%20
		دبلوم	27	%54
		بكالوريوس	6	%12
		ماجستير	1	%2
		دكتوراه	-	-
	المجموع	50	%100	
4	عدد سنوات الخدمة	5 سنوات فأقل	1	%2
		6-10 سنة	35	%70
		11-15 سنة	11	%22
		16-20 سنة	3	%6
		21 سنة فأكثر	-	-
	المجموع	50	%100	

جدول (2) بالوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة البحث لمتغير تكنولوجيا المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	متغيرات تكنولوجيا المعلومات	ت
		أولاً- الأجهزة والمعدات Hardware	
0.49	1.58	يستعمل الفندق أجهزة الحواسيب لأغراض تقديم الخدمات الفندقية .	1
0.64	1.44	يلجأ الفندق الى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل التي تحدث في الفندق .	2
0.90	2.20	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل .	3
0.7	1.80	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة إيرادات الفندق وتطوير عمل الفندق .	4
0.92	1.96	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل الفندقي .	5
0.88	1.96	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في الإستجابة للتغيير من زخم العمل والزيادة في عدد المكلفين .	6
0.92	2.08	تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تجنب حالات البطئ والتكؤ في العمل الفندقي .	7
1.15	2.26	استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يقلل من حالات التهرب في العمل الفندقي .	8
0.85	2.18	يوفر إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الشفافية في العمل الفندقي ، ويقلل من حالات الفساد الإداري .	9
0.58	1.98	يعطي إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الثقة بين الشخص العامل وبين الفندق	10
0.07866	0.3560	إجمالي أجهزة تكنولوجيا المعلومات	
		ثانياً - مهارات الموارد البشرية Human Skills	
0.60	2.04	يوظف الفندق أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في إستخدام تكنولوجيا المعلومات .	11
0.67	2.20	يوفر الفندق برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم .	12
0.63	2.26	إستخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم الخدمات أفضل للضيوف (الزبائن) .	13
0.90	2.30	إستخدام تكنولوجيا المعلومات عمل على زيادة في ربحية الفندق .	14
0.28397	1.0850	إجمالي مهارات الموارد البشرية	
		ثالثاً - البرمجيات Software	
0.95	1.9	يستخدم الفندق برمجيات متعددة لأغراض تقديم خدمات جيدة للفندق ومتابعة الضيوف (الزبائن)	15
0.80	1.62	يعتمد الفندق على برمجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمات الفندقية .	16
1.16	2.56	يعتمد الفندق على الأنظمة الخبيرة في عملية تقديم الخدمات الفندقية .	17
0.99	2.84	يستخدم الفندق برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة إستخدامها من قبل العاملين .	18
1.16	2.10	يستفيد الفندق من البرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمات الفندقية في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية للفندق .	19
0.92	2.36	تساهم برمجيات تقديم الخدمات الفندقية في دعم عمليات إتخاذ القرار وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات كما ونوعاً .	20
0.66425	1.7600	إجمالي البرمجيات	
		رابعاً- الإجراءات	
0.95	2.70	يتم إستخدام البرمجيات بإجراءات بسيطة من قبل العاملين .	21
0.74	1.88	يوفر الفندق دليل الإجراءات لإستخدام البرمجيات .	22

0.76	2.06	يتم تحديث الإجراءات بصورة مستمرة بما يتلائم وطبيعة البيانات .	23
0.4	1.78	يتم تحديث إجراءات استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة .	24
0.35657	1.2300	إجمالي الإجراءات	
خامساً – الشبكات New work			
0.54	1.90	يستخدم الفندق شبكة الإنترنت للاستفادة من خبرة شركات الفنادق العالمية في مجال تقديم الخدمات الفندقية .	25
0.55	1.94	يستخدم الفندق شبكة الإنترنت في عرض إجراءات وخطوات تقديم الخدمات الفندقية للمكلفين بالعمل .	26
0.42	1.84	يتم استخدام شبكة الإنترنت للإتصال بين العاملين داخل الفندق .	27
0.49	1.80	يتم الإتصال بالمكلفين عن طريق الإكسترا نت .	28
0.37	1.98	يستخدم الفندق البريد الإلكتروني E-Mail للإتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على إستفساراتهم	29
0.46	1.70	يستخدم الفندق البريد الإلكتروني للإتصال بالفنادق الأخرى .	30
ت			
متغيرات تكنولوجيا المعلومات			
0.15707	0.7733	إجمالي الشبكات	
سادساً – قواعد البيانات Data Bases			
0.66	2.04	تحتوي قواعد البيانات في الفندق على معلومات دقيقة ومتنوعة تسهم في كفاءة تخطيط العمل الفندقى .	31
0.62	1.98	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر .	32
0.49	1.86	يقوم الفندق بالتعاون مع المكلفين بالعمل لبناء قاعدة البيانات	33
0.62	1.98	تسهم قاعدة البيانات كدليل لتحسين عملية تقديم الخدمات الفندقية .	34
0.51	1.98	البيانات والمعلومات المخزونة في قواعد البيانات متاحة لكافة العاملين في الإهتمام ذات العلاقة بعملية تقديم الخدمات الفندقية .	35
0.34641	1.8200	إجمالي قواعد البيانات	
متغيرات الأداء			
0.64	1.90	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق وبشكل كبير في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها .	36
0.62	1.88	أدت تكنولوجيا المعلومات الى تطور الفندق .	37
0.53	1.86	أحدثت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق تطوراً متميزاً في زيادة الإيرادات السنوية .	38
0.56	1.92	ساهمت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق على رفع قدراتها لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها .	39
0.51	1.66	وفرت تكنولوجيا المعلومات للفندق قواعد معلومات مهمة يمكن الإستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها .	40
0.50	1.67	ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق على إختيار اعتماد عناصر بشرية مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.	41
0.5260	0.3033	إجمالي متغيرات الأداء	42

أولاً- إختبار متغيرات تكنولوجيا المعلومات:

يشير الجدول (2) الى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية التي تتعلق بإجابات العاملين في فندق السدير بخصوص تكنولوجيا المعلومات وكالاتي :

أ- الأجهزة والمعدات :

يبين الجدول (2) أن أجهزة تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى منخفض وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي العام للمتغير والذي بلغ (0.35) وهو أقل من الوسط المعياري الافتراضي البالغ (3) وبانحراف معياري قدره (0.07) وهو منخفض ويبين لنا عدم الإنسجام في إجابات أفراد العينة . أما على مستوى الفقرات فقد تم قياسه بالفقرات (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) . أما في المحور الثاني من الإستبانة فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي لأعلى قيمة حققتها الفقرة (8) فقد بلغت (2.26) وقيمة التشتت للانحراف المعياري وقدره (1.157) . أما أقل قيمة للوسط الحسابي فقد حققتها الفقرة (2) فقد بلغت (1.44) وان التشتت في الإجابات من بين الفقرات حيث بلغ الانحراف المعياري قدره (0.644) وهذا يوضح عدم إهتمام الفندق بإعتماده أجهزة تكنولوجيا المعلومات في مستوى الأداء الفندقية .

ب- مهارات الموارد البشرية :

يبين الجدول (2) ان مهارات الموارد البشرية تستخدم بشكل غير كفوء من خلال تحقيق الوسط الحسابي العام للمتغير والذي بلغ (1.0850) وهو أقل من الوسط المعياري الافتراضي البالغ (3) وبانحراف معياري قدره (0.28397) ويوضح لنا عدم استخدام مهارات الموارد البشرية الكفوءة والمتخصصة بتكنولوجيا المعلومات وادارتها وان مهارات الموارد البشرية المستخدمة هي عبارة عن كوادر غير مدربة . أما بالنسبة للفقرات الأخرى فقد تم قياسها وفق هذا المتغير بالفقرات (11 ، 12 ، 13 ، 14) من الإستبانة وقد تراوحت قيم الوسط الحسابي لأعلى قيمة حققتها الفقرة (14) للوسط الحسابي حيث بلغت (2.30) وبلغت قيمة التشتت للانحراف المعياري (0.909) . أما الفقرة (11) فتمثل أقل قيمة للوسط الحسابي حيث بلغت (2.04) وبانحراف معياري قدره (0.605) .

ج- البرامجيات

يبين الجدول (2) الوسط الحسابي لهذا المتغير أقل من الوسط المعياري فقد بلغ (1.7600) وبانحراف معياري قدره (0.66425) مما يظهر لنا عدم إهتمام الأفراد العاملين في الفندق بالبرامجيات وعدم تحديثها لقلّة مهارات الموارد البشرية الموجودة في فندق السدير وهو يتمثل بالفقرات (15 ، 16 ، 17 ، 18 ، 19 ، 20) إذ حققت الفقرة (18) أعلى وسط حسابي حيث بلغ (2.84) وبانحراف معياري قدره (0.997) . فيما حققت الفقرة (16) أقل وسط حسابي حيث بلغ (1.62) وقيمة تشتت أقل حيث بلغ الانحراف المعياري (0.805) وهذا يوضح لنا عدم إهتمام الفندق بالأنظمة الخبيرة

(Expert System) مثل (نظام تغيير الأسماء والألقاب والرقم السري وغيرها من البرمجيات) في مستوى الأداء الفندقي .

د - الإجراءات :

يبين الجدول (2) الوسط الحسابي لهذا المتغير فقد بلغ (1.2300) وبتشتت أقل ، إذ بلغ الانحراف المعياري (0.35657) وهذا يعكس مستوى غير جيد للعاملين وعدم إدراكهم أهمية هذا المتغير . أما بالنسبة لفقرات المتغير فقد تمثلت بالفقرات (21 ، 22 ، 23 ، 24) فقد تم قياسها وحققت الفقرة (21) أعلى وسط حسابي حيث بلغت (2.70) وبتشتت أقل حيث بلغ الانحراف المعياري (0.953) فيما حققت الفقرة (24) أقل وسط حسابي حيث بلغ (1.78) وبتشتت بلغ قدره (0.418) مما يوضح لنا عدم اهتمام الفندق بالإجراءات .

هـ - الشبكات :

يبين الجدول (2) الوسط الحسابي لهذا المتغير فقد بلغ (0.7733) وهو أقل من الوسط المعياري (3) وقيمة تشتت أقل حيث بلغ الانحراف المعياري (0.15707) مما يظهر عدم إنسجام في إجابات الأفراد العاملين في الفندق وهذا يوضح ضعف هذا المتغير قياساً بالفقرات (25 ، 26 ، 27 ، 28 ، 29 ، 30) حيث تضمنت الفقرة (29) أعلى وسطاً حسابياً (1.98) وبتشتت مناسب حيث بلغ الانحراف المعياري (0.377) وهذا يؤشر عدم استخدام الفندق للبريد الإلكتروني ((E-mail الخاص بالفندق (alsadeer hotel@yahoo.com) . فيما حصلت الفقرة (30) على أقل وسط حسابي حيث بلغ (1.70) وبتشتت (0.463) وهذا يؤشر عدم استخدام الفندق لشبكات الإتصال (Communication network) مثل (الإنترنت Internet والإنترانت Intranet والإكسترنيت Extranet وأجهزة الفاكس Fax) .

و - قواعد البيانات :

يبين الجدول (2) الوسط الحسابي لهذا المتغير قد حصل على (1.8200) وهو أقل من الوسط المعياري وبتشتت منخفض للانحراف المعياري (0.34641) وهذا يظهر بان الفندق لايهتم بقواعد البيانات . وقد استخدمت الفقرات (31 ، 32 ، 33 ، 34 ، 35) لقياس هذا المتغير في الإستبانة . وقد حصلت الفقرة (31) على أعلى وسط حسابي حيث بلغ (2.04) وهو أقل من الوسط الفرضي وبأقل تشتت من خلال الانحراف المعياري (0.669) ، فيما حصلت الفقرة (33) على أقل وسط حسابي (186) وبتشتت قليل قدره (0.495) حيث يتبين من خلال هذه النتائج صعوبة خزن البيانات والمعلومات وإسترجاعها كونها غير متاحة للأفراد العاملين في أقسام الفندق ذات العلاقة وعدم وجود تعاون فيما بين العاملين والفندق لبناء قواعد للبيانات .

ثانياً – اختبار متغير الأداء :

يبين الجدول (2) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بخصوص إجابات الأفراد العاملين في الفندق بخصوص الأداء ويوضح الجدول أن الوسط الحسابي العام أقل من الوسط المعياري حيث بلغ (0.3033) مما يشير بعدم إنسجام في إجابات الأفراد العاملين (عينة البحث) وبلغ الانحراف المعياري (0.05260) . وقد تم قياس الأداء بالفقرة (36 ، 37 ، 38 ، 39 ، 40 ، 41) وقد جاءت الفقرة (39) كأعلى وسط حسابي من بين الفقرات ، حيث بلغ الوسط الحسابي (1.92) وهو أقل من الوسط المعياري (3) وقد بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.566) فيما جاءت الفقرة (40) كأقل وسط حسابي حيث بلغ (1.66) وبانحراف معياري قدره (0.519) والذي يشير لعدم الإنسجام في الإجابة . وإستناداً الى عمل مؤشرات الأوساط الحسابية لجميع الفقرات الموجودة في الإستبانة ولكل الإجابات نلاحظ عدم تفهم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات ومتغيراتها في مستوى الأداء الفندقي .

ثالثاً – تحليل علاقات الارتباط

ونقصد بها التحقق من صحة فرضية الارتباط بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات والأداء .

جدول (3)

قيم معامل ارتباط (Spearman) بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء

ت	المتغيرات	الأداء	المعنوية Sig
1	أجهزة تكنولوجيا المعلومات	-0.038	0.05
2	مهارات الموارد البشرية	0.203	0.05
3	البرامجيات	0.033	0.05
4	الإجراءات	0.103	0.05
5	الشبكات	0.189	0.05
6	قواعد البيانات	0.118	0.05

المصدر : من إعداد الباحثة إستناداً الى مخرجات الحاسبة الألكترونية

من خلال الجدول (3) يبين لنا ما يأتي :

1- توجد علاقة ارتباط طردية ولكنها ضعيفة عند مستوى معنوية (0.05) بين الأجهزة والمعدات

ومستوى الأداء الفندقي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.038) وهي توضح قلة

إستخدام أجهزة الحاسوب المستخدمة في فندق السدير حيث يبلغ (14) حاسبة فقط منها (11) حاسبة تعمل و (3) عاطلة .

2- توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0.05) بين مهارات الموارد البشرية ومستوى الأداء الفندقي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0.203) وهي توضح إعتقاد الفندق على مهارات بشرية غير متخصصة وغير كفوءة للعمل على الحاسبات فضلاً عن عدم وجود دورات تدريبية تؤهلهم لزيادة خبرتهم في هذا المجال .

3- توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0.05) بين البرامجيات ومستوى الأداء الفندقي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0.033) وهي تبين إعتقاد الفندق على برامجيات بنسبة ضئيلة جداً في الأداء الفندقي .

4- توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0.05) بين الإجراءات ومستوى الأداء الفندقي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0.103) وهي توضح كذلك ضعف العلاقة ما بينهما .

5- توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0.05) بين الشبكات ومستوى الأداء الفندقي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0.189) وهي تشير لعدم إهتمام ادارة الفندق بالاتصال بالشبكات الاخرى .

6- توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0.05) بين قواعد البيانات ومستوى الأداء الفندقي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0.118) نتيجة لعدم إعتقاد الفندق على قواعد البيانات وتحديثها لأجل رفع مستوى الأداء الفندقي .

رابعاً – تحليل أثر العلاقة بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقي :

جدول (4)

نتائج تحليل أثر العلاقة بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقي

ت	المتغيرات	R^2	قيمة F	معامل الانحدار B	قيمة T
1	الأجهزة والمعدات	0.001	0.069	-0.038	-0.262
2	مهارات الموارد البشرية	0.041	2.056	0.203	1.434
3	البرامجيات	0.001	0.053	0.033	0.229
4	الإجراءات	0.011	0.519	0.103	0.720
5	الشبكات	0.036	1.786	0.189	1.336
6	قواعد البيانات	0.014	0.673	0.118	0.821

المصدر : من إعداد الباحثة إستناداً لمخرجات الحاسبة الألكترونية

ومن خلال الجدول (4) يتبين لنا ما يأتي :

- 1- يوضح معامل التحديد (R^2) المعدل ان نسبة الاختلاف المفسر بلغت (0.001) للأجهزة والمعدات المؤثرة في مستوى الأداء الفندقي . وان قيمة (F) المحسوبة (0.069) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0.05) والبالغة (4.084) وهذا يعني قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير استخدام الأجهزة والمعدات في مستوى الأداء الفندقي . وان معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير بكلا المتغيرين كانت قيمته (-0.038) وهذا يشير الى ان منحنى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة ما بينهما فضلاً عن عدم معنوية معامل الانحدار حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (-0.262) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير للأجهزة والمعدات في مستوى الأداء الفندقي) .
- 2- يوضح معامل التحديد (R^2) المعدل ان نسبة الاختلاف المفسر بلغت (0.041) لمهارات الموارد البشرية المؤثرة في مستوى الأداء الفندقي ، وان قيمة (F) المحسوبة (2.056) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0.05) والبالغة (4.084) وهذا يعني قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير لمهارات الموارد البشرية في مستوى الأداء الفندقي وان معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير لكلا المتغيرين كانت قيمته (0.203) مما يوضح لنا ان منحنى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة ما بينهما فضلاً عن عدم معنوية معامل الانحدار حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (1.434) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير لمهارات الموارد البشرية في مستوى الأداء الفندقي) .

3- يوضح معامل التحديد (R^2) المعدل ان نسبة الأختلاف المفسر بلغت (0.001) للبرامجيات المؤثرة في مستوى الأداء الفندقى ، وان قيمة (F) المحسوبة (0.053) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبالغة (4.084) وهذا يعني قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير للبرامجيات في مستوى الأداء الفندقى ، وان معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير لكلا المتغيرين كانت قيمته (0.033) مما يوضح لنا ان منحنى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة ما بينهما فضلاً عن عدم معنوية معامل الانحدار حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (0.229) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير للبرامجيات في مستوى الأداء الفندقى) .

4- يوضح معامل التحديد (R^2) المعدل ان نسبة الاختلاف المفسر بلغت (0.011) للإجراءات المؤثرة في مستوى الاداء الفندقى ، وان قيمة (F) المحسوبة (0.519) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبالغة (4.084) وهذا يعني قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير للإجراءات في مستوى الأداء الفندقى وأن معامل الإنحدار الذي يفسر علاقة التأثير لكلا المتغيرين كانت قيمته (0.103) مما يوضح لنا ان منحنى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة ما بينهما فضلاً عن عدم معنوية معامل الإنحدار حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (0.720) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير للإجراءات في مستوى الأداء الفندقى) .

5- يوضح معامل التحديد (R^2) المعدل ان نسبة الاختلاف المفسر بلغت (0.036) للشبكات المؤثرة في مستوى الأداء الفندقى ، وان قيمة (F) المحسوبة (1.786) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبالغة (4.084) وهذا يعني قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير للإجراءات في مستوى الأداء الفندقى ، وان معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير لكلا المتغيرين كانت قيمته (0.189) مما يوضح لنا ان منحنى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة ما بينهما فضلاً عن عدم معنوية معامل الانحدار حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (1.336) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير الشبكات في مستوى الأداء الفندقى) .

6- يوضح معامل التحديد (R^2) المعدل ان نسبة الاختلاف المفسر بلغت (0.014) لقواعد البيانات المؤثر في مستوى الأداء الفندقى ، وان قيمة (F) المحسوبة (0.673) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبالغة (4.084) وهذا يعني قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير لقواعد البيانات في مستوى الأداء الفندقى ، وان معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير

لكلا المتغيرين كانت قيمته (0.118) مما يوضح لنا ان منحني الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة ما بينهما فضلاً عن عدم معنوية معامل الإنحدار حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (0.821) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير لقواعد البيانات في مستوى الأداء الفندقية) .

الإستنتاجات والتوصيات أولاً - الإستنتاجات :

- 1- إن التقدم في عالمنا اليوم فضلاً عن التحدي الأكبر لمعظم الفنادق حالياً الذي يكمن في سرعة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال الناتجة عن المعرفة والتطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات وتغير أذواق ورغبات الزبائن والأسواق مما يتيح للفنادق قدرتها على التنافس وتحقيق قدرات مميزة لها .
- 2- إختلاف الكتاب والباحثين في تعريفات الأداء وفي المعايير والمؤشرات التي تمكّن قياسه والوقوف عند نقاط القوة والإبتعاد عن نقاط الضعف ، وان هذا الإختلاف يعود الى إختلاف نظرتهم للأداء ومعايير قياسه .
- 3- عند تبني تكنولوجيا المعلومات في مجال القطاع الفندقية يحتاج لإمكانيات مادية ومهارات كفاءة وتوفر البنى التحتية ليكون تطبيقها بشكل صحيح وخلاف ذلك يؤدي الى تطبيق غير كفوء في مستوى الأداء الفندقية وبالتالي يعد هذا هدراً للأموال التي يستثمرها الفندق .
- 4- ضعف الإهتمام بمستوى الأداء الفندقية لضعف إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق وفق الأسس العلمية الصحيحة مما أدى الى إنخفاض مستوى الأداء وبالتالي عدم تحقيق الفندق لأهدافه حيث أظهرت النتائج ضعف دور تكنولوجيا المعلومات في الفندق من خلال ما حققته متغيراته حيث كانت أقل من الوسط الفرضي ولجميع الفقرات وبصورة عامة ، ووجود العلاقة الطردية الضعيفة لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات مع مستوى الأداء الفندقية مما يؤثر الى أن توظيف تكنولوجيا المعلومات في الأداء كان بمستوى ضعيف .

ثانياً - التوصيات :

- في ضوء الإستنتاجات التي تم التوصل اليها نقدم التوصيات الآتية :
- 1- التفاعل مع التقدم الحاصل على الصعيد العالمي والتعرف على تجارب الفنادق الأخرى .

- 2- العمل وبإستمرار لتفاعل متغيرات تكنولوجيا المعلومات في الفندق بشكل أكثر فاعلية في مستوى الأداء الفندقي . والفندق يكون مجالاً للتطبيق العملي والتعرف أو تحديد المشاكل التي تعيق تطبيق تكنولوجيا المعلومات لرفع مستوى الأداء الفندقي .
- 3- توفير الإمكانيات المادية والبشرية والمهارات الكفوءة ، وتوفير البنى التحتية وتطبيقها تطبيقاً صحيحاً لإستثمار الأموال بشكل يسهم في زيادة ربحية الفندق .
- 4- حث إدارة الفندق على إستخدام تكنولوجيا المعدات (الأجهزة والمعدات ، مهارات الموارد البشرية ، البرامجيات ، الإجراءات ، الشبكات ، قواعد البيانات) لما لها أهمية في رفع مستوى الأداء الفندقي وذلك لأن الإهتمام بالأداء يعدّ دافعاً لبقاء الفندق وإستمراره في تحقيق أهدافه .

المصادر :

أولاً- المصادر العربية :

أ - الكتب :

- 1- آل علي والموسوي ، آل علي ، رضا صاحب أبو حمد والموسوي ، سنان كاظم ، "وظائف المنظمة المعاصرة - نظرة بانورامية عامة" ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2001 .
- 2- البعلبكي ، منير ، "قاموس المورد" ، ط(40) ، دار العلم للملايين ، بيروت، 2006 .
- 3- بلقاسم ، زايري وعلي ، "طبيعة التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها المتعددة " ، " تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الإقتصادية" ، 2002 .
- 4- الدليمي ، إنتصار عباس حمادي ، " الموائمة بين أبعاد النسيج الثقافي والخيار الإستراتيجي وأثرهما في الأداء" ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال (غير منشورة) مقدمة الى جامعة بغداد ، كلية الإدارة والإقتصاد ، 1998 .
- 5- الزعبي ، محمد بلال والشرايعه ، أحمد وقطيشات ، منيب ، " الحاسوب والبرامجيات الجاهزة" ، دار وائل للطباعة والنشر ، 2004 .
- 6- الزعبي ، وآخرون ، "الحاسوب والبرامجيات الجاهزة" ، الطبعة السادسة ، دار وائل للنشر ، 2004 .
- 7- السالمي ، علاء عبد الرزاق ، "تكنولوجيا المعلومات" ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان ، 2000 .

- 8- الصباغ ، عماد عبد الوهاب ، " علم المعلومات " ، ط1 " الدار العلمية ومكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002 .
- 9- الطائي ، محمد عبد حسين ، "مدخل نظم المعلومات الإدارية" ، دار وائل للطباعة والنشر ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2005 .
- 10- عبد الهادي ، زين ، " المعايير القياسية المقارنة " ، نشرة أخبار الإدارة ، العدد (18) ، 1997 .
- 11- عبد الوهاب ، صباح نوري ، "أتمتوا المكتب" ، دار حنين للنشر والتوزيع ، عمان ، 1998 .
- 12- عزاب ، كامل السيد وحجازي ، فادية محمد ، "نظم المعلومات الإدارية- مدخل إداري" ، مطبعة الشجاع الفنية ، ط1 ، جمهورية مصر العربية ، الإسكندرية ، 1999 .
- 13- العلاق ، بشير عباس والتكريتي ، سعد غالب ، "الأعمال الإلكترونية" ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002 .
- 14- الغالبي ، طاهر محسن والعسكري ، أحمد شاكر ، "تحديات التجارة الإلكترونية والعولمة" ، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية" ، عمان ، 2002 .
- 15- قنديلجي ، عامر إبراهيم والجنابي ، علاء الدين عبد القادر ، "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات" ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005 .
- 16- قنديلجي ، عامر إبراهيم والسامرائي ، إيمان ، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها" ، الطبعة الأولى ، دار الوراق للنشر والتوزيع ، 2002 .
- 17- اللوزي ، موسى ، "التنمية الإدارية - المفاهيم والأسس والتطبيقات" ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، 2001 .
- 18- مرسى ، د. فؤاد ، "الرأسمالية تجدد نفسها" ، سلسلة عالم المعرفة ، الكويت ، العدد 253 ، يناير ، 2000 .
- 19- النجار ، فايز ، " نظم المعلومات الإدارية" ، دارالحامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان ، 2005 .
- 20- ياسين ، سعد غالب ، "نظم المعلومات الإدارية" ، دار اليازور العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003 .

ب- الرسائل والأطاريح الجامعية :

- 21- أبو غنيم ، أزهار نعمة عبد الزهرة ، "المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي" ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2007 .
- 22- بريس ، أحمد كاظم ، "أثر تكنولوجيا المعلومات في إختيار الإستراتيجية التسويقية للمنظمة" ، رسالة ماجستير مقدمة لجامعة الكوفة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2004 .
- 23- البغادي ، عادل هادي حسين ، "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 .
- 24- التميمي ، وسام خالد ، "العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع وإتخاذ القرارات" ، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2007 .
- 25- حسن ، عائدة عبد الحسين ، " علاقة إدراك الخطر بالمتغيرات التنظيمية وأثرها في أداء المنظمة " ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2004 .
- 26- الحيايي ، سندس مروان سلطان ، "تقانة المعلومات الصحيحة وإنعكاساتها في الرضا الوظيفي" ، رسالة ماجستير في الإدارة مقدمة لجامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2005 .
- 27- الدليمي ، إحسان علاوي حسين ، "تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية" ، إطروحة دكتوراه مقدمة الى جامعة بغداد في الإدارة العامة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2006 .
- 28- الدليمي ، مهدي صالح دواي ، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأبعادها في الإقتصاد العربي" ، أطروحة دكتوراه فلسفة في الإقتصاد مقدمة للجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2005 .
- 29- سلمان ، خضير صغير ، "أثر تقانة المعلومات في إعادة هندسة الأعمال" ، رسالة ماجستير مقدمة للجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2004 .
- 30- شبيل ، محمد حسن عبد المنعم ، " أثر تقانة المعلومات في الأداء المنظمي" ، مشروع بحث مقدم لمجلس الكلية التقنية الإدارية وهو جزء من متطلبات الدبلوم العالي في تقنيات العمليات ، 2008 .

- 31- العبادي ، باسمه عبود مجيد ، "أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار" ، رسالة ماجستير مقدمة للكلية التقنية الإدارية ، هيئة التعليم التقني ، 2006 .
- 32- عبيد ، نغم حسين نعمة ، "أثر إستثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي" ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2000 .
- 33- عجام ، إبراهيم محمد حسن ، "تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي" ، أطروحة دكتوراه فلسفة في الإدارة مقدمة للجامعة المستنصرية ، أطروحة دكتوراه فلسفة في الإدارة مقدمة للجامعة المستنصرية ، 2007 .
- 34- القطب ، محي الدين يحيى ، "الخيار الإستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية" ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2002 .
- 35- يوسف ، بسام عبد الرحمن ، "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 والبحوث والتقارير :

- 36- بدر ، أحمد نور ، "تكنولوجيا التعليم والمعلومات- دراسة في تكامل المصادر الألكترونية وحل المشكلات وتنمية الإبداع" ، مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، العدد الثاني ، المملكة العربية السعودية ، 2000 .
- 37- تقرير التنمية البشرية ، 2001 .
- 38- محي الدين ، حسام ، "إقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات" ، النادي العربي للمعلومات ، على الموقع الألكتروني www.arabein.net

ثانياً - المصادر الأجنبية :

- 1- Anno, Austration National Audit Office, "Performance Auditing", Canberro, June, 1992 .
- 2- Daft, Richard L., "Organization Theory and design" , 7th ed., U.S.A., South Western College Publishing , 2003 .
- 3- Daft, Richard L., "Organization Theory and Design", 7th ed., South Western College Publishing, U.S.A., 2001 .
- 4- Geroff, E.A., "Organizational Theory and Design", Mc Graw Hill, Singapara, 1985 .

- 5- Guna sekaran A. and E.W.Y. Ngai, " Informaion Systems In Supply Chain Integration and Management", European Journal of Operation Research 159, 2004 .
- 6- Harreson,E.F., "The Concept of Strategic Gap " , Journal of general Managemnt ,Vol.15 , No.21 , 1989 .
- 7- Heizer, Jay& Render Barry, "Operations Management", th ed., Prentice Hall, New Jersey,U.S.A.,2004 .
- 8- Hellrigel,Dan&Slocum, J.W.& Woodman,R., "Drrganization Behavior",9th ed., South Western College Publishing, 2001 .
9. Kaplan, R.,and Norton, D., "The Balanced Score Card Measures that Drive Performance, Harvard Business Revieo, Vol.70 , No.1 , 1997 .
10. Kotler, Phillip, "Marketing Management", Printices , Hall, New Jersey,2000.
11. Krajewski J.,Lee and P.Ritzman , Larry, "Operations Management – Strategy and Analysis", 6th ed.,Printice Hall, 2005 .
12. Krajewski, Lee,J.,& Ritzman , Larry, "Operation Management Processes and Value Chains", 7th ed.,New Jersey , Printice Hall, 2005 .
13. Krajewski, Lee,J.,Ritzman,L.P., "Operations Management – Strategy and Analysis", 5th ed., Adition Wesley, Longman, Inc.,U.S.A.,1999.
14. Megivern, H. , of Tvoril Determinant of Organizational Performance Md., P. , Vol.35 , 1997 .
15. Neely, A., "The Performance Measurment Revolution, Why now and What next international Journal of Operations and Production Management , Vol.19 , No.2, 1999.
16. O'Brien James, "Introduction to Information System" , Mc Grow – Hill, Irwin,2004 .
17. O'Brien, James A., " Introduction to Information System", 11th ed , Irwin MC Graw – Hill Companies, Inc, New York, U.S.A.,2003 .
18. O'Brien, James A., " Introduction to Information System", 9th ed , Boston : Richard D Irwin ,Inc,2000.
19. Senn, Jams A., " Information T in Business Principles Practice and Opportunities" , 2nd ed, Prentice – Hall, Inc, New Jersey, 1998 .
20. Slack, N., Chambers, Harland, C.,Alan , H.& Johnston,R., "Operations Management", 2nd ed.,Pitman Publishing, long Acre, London, 1998 .
21. Slack,N., Harland C.,Chambers , S.,Harrison,A.,Johnston,R., "Operation Management", 2nd ed.,PITMAN Publishing, London,2004.

22. Turban,E.,& Miclean,E.,& Wetherbey, J,Information Technology for Management, Making Connection for Strategic Advantage , 2nd ed., John Wiley & Sons Inc., New York,1999 .
23. Turban,E.Fram & Ephraim,M& Wetherbe,J,"Information Technology forStrategic Management" ,John Willey & Sons.Inc,2002
24. Ven Katraman, N.,Ramanujam, V.," Management of Business Performance in Strategy Research : A Comrision of Approach", Academy of Management Review, Vol.11, 1986 .
25. Wheeten , T.,& Hunger,D,"Strategic Managemen and Busiess Policy, 8th ed.,Addison – Wesley,2000.
26. William , Brianki , Sawyer, Stacey. & Hutch in Son , Sarah E.,"Using Information Technology : A Practical Introduction to Computers & Communication" , 2nd ed., Irwin Mc Graw-Hill, New York,1997 .

الإستبانة

المحور الأول - المعلومات الشخصية :

أنثى

1- الجنس : ذكر

2- إسم القسم :

3- العنوان الوظيفي :

4- المؤهل العلمي : إعدادية دبلوم فني بكالوريوس

دبلوم عالي ماجستير دكتوراه

5- الإختصاص :

6- عدد سنوات الخدمة في الفندق : 5 سنوات فأقل 6-10 سنة

11-15 سنة 16-20 سنة

21 سنة فأكثر

المحور الثاني - تكنولوجيا المعلومات :

وهي إستخدام الأجهزة والمعدات والبرامج الحاسوبية والإجراءات والشبكات (الإنترنت والبريد الإلكتروني , ... الخ) وقواعد البيانات والذي يمثل (مخزون البيانات والمعلومات) ومهارات الموارد البشرية العاملة على تكنولوجيا المعلومات .

المقياس					الفقرات	ت
لا أتفق تماماً	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق تماماً		
1	2	3	4	5		
					أولاً - الأجهزة والمعدات Hardware	

					يستعمل الفندق أجهزة حواسيب لأغراض تقديم الخدمات الفندقية .	1-
					يلجأ الفندق الى إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل التي تحدث في الفندق .	2-
					تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل .	3-
					تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة إيرادات الفندق وتطوير عمل الفندق .	4-
					تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل الفندقي .	5-
					تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في الإستجابة للتغيير في زخم العمل والزيادة في عدد المكلفين .	6-
					تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تجنب حالات البطئ والتلكؤ في العمل الفندقي .	7-
					إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يقلل من حالات التهرب في العمل الفندقي .	8-
					يوفر إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الشفافية في العمل الفندقي , ويقلل من حالات الفساد الإداري .	9-
					يعطي إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الثقة بين الشخص العامل وبين الفندق .	10-
					ثانياً - مهارات الموارد البشرية Human Skills	
					يوظف الفندق أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في إستخدام تكنولوجيا المعلومات .	11-
					يوفر الفندق برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم .	12-
					إستخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم الخدمات أفضل للضيوف (الزيائن) .	13-
					إستخدام تكنولوجيا المعلومات عمل على زيادة في ربحية الفندق .	14-
					ثالثاً - البرمجيات Software	
					يستخدم الفندق برمجيات متعددة لأغراض تقديم خدمات جيدة للفندق ومتابعة الضيوف (الزيائن) .	15-
					يعتمد الفندق على برمجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمات الفندقية .	16-
					يعتمد الفندق على الأنظمة الخبيرة في عملية تقديم الخدمات الفندقية .	17-
					يستخدم الفندق برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة إستخدامها من قبل العاملين .	18-
					يستفيد الفندق من البرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمات الفندقية في	19-

				عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية للفندق.
				20- تساهم برامجيات تقديم الخدمات الفندقية في دعم عمليات إتخاذ القرار وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات كماً ونوعاً .
				رابعاً – الإجراءات
				21- يتم إستخدام البرامجيات بإجراءات بسيطة من قبل العاملين .
				22- يوفر الفندق دليل الإجراءات لإستخدام البرامجيات .
				23- يتم تحديث الإجراءات بصورة مستمرة بما يتلائم وطبيعة البرامجيات .
				24- يتم تحديث إجراءات إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة .
				خامساً- الشبكات Networks
				25- يستخدم الفندق شبكة الإنترنت للإستفادة من خبرة شركات الفنادق العالمية في مجال تقديم الخدمات الفندقية .
				26- يستخدم الفندق شبكة الإنترنت في عرض إجراءات وخطوات تقديم الخدمات الفندقية للمكلفين بالعمل .
				27- يتم إستخدام شبكة الإنترنت للإتصال بين العاملين داخل الفندق
				28- يتم الإتصال بالمكلفين عن طريق الأكسترانت .
				29- يستخدم الفندق البريد الإلكتروني E-Mail للإتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على إستفساراتهم .
				30- يستخدم الفندق البريد الإلكتروني للإتصال بالفنادق الأخرى .
				سادساً – قواعد البيانات Data Bases
				31- تحتوي قواعد البيانات في الفندق على معلومات دقيقة ومتنوعة تسهم في كفاءة تخطيط العمل الفندقي .
				32- يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر .
				33- يقوم الفندق بالتعاون مع المكلفين بالعمل لبناء قاعدة البيانات.
				34- تسهم قاعدة البيانات كدليل لتحسين عملية تقديم الخدمات الفندقية .
				35- البيانات والمعلومات المخزونة في قواعد البيانات متاحة لكافة العاملين في الأقسام ذات العلاقة بعملية تقديم الخدمات الفندقية

المحور الثالث – الأداء :

مدى قدرة المنظمة في إستغلال إمكانياتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها المنظمة في ضوء

أهدافها المستقبلية .

ت	المقياس الفقرات	أتفق تماماً 5	أتفق 4	غير متأكد 3	لا أتفق 2	لا أتفق تماماً 1
36-	تسهّم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق وبشكل كبير في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها .					
37-	أدت تكنولوجيا المعلومات في الفندق الى تطور الأقسام في الفندق .					
38-	أحدثت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق تطوراً متميزاً في زيادة الإيرادات السنوية .					
39-	ساهمت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق على رفع قدراتها لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها .					
40-	وفرت تكنولوجيا المعلومات للفندق قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها .					
41-	ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق على إختيار اعتماد عناصر بشرية مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات .					

.....

