



علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الفندقية: دراسة تحليلية في بعض فنادق النجف الاشرف

م.م. صفاء موسى صبيخة الخاقاني
Safa Musa Sabkha Al-Khaqani
جامعة الكوفة، كلية الادارة والاقتصاد
University of Kufa, Faculty of
Administration and Economics
safaa.alghakani@uokufa.edu.iq

م.رائد جواد كاظم
Lec. Raed Jawad Kazem
جامعة الكوفة، كلية الادارة والاقتصاد
University of Kufa, Faculty
of Administration and
Economics
raedj.kazem@uokufa.edu.iq

أ.م. ازهار عزيز جاسم
A.P.Azhar Aziz jasim
جامعة الكوفة، كلية الادارة والاقتصاد
University of Kufa, Faculty of
Administration and Economics
Azhara.alobeidi@uokufa.edu.iq

أ.م.د. مريم ابراهيم حمود الكرعاوي
A. P. D. Mariam Ibrahim Hamood Al-Karaawi
جامعة الكوفة، كلية الادارة والاقتصاد
University of Kufa, Faculty of
Administration and Economics
mariama.hamood@uokufa.edu.iq

أ.م.د. بشرى محمد سامي حسن
A. P. D. Bushra Mohammed Sami Hassan
جامعة الكوفة، كلية الادارة والاقتصاد
University of Kufa, Faculty of Administration
and Economics
bushram.alasadi@uokufa.edu.iq

المستخلص

سعت الدراسة الى تحديد مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال القطاع الفندق في محافظة النجف الاشرف في العراق وتحديد مدى تطبيق جودة الخدمة الفندقية في مجال العمل. فضلا عن سعي الدراسة الى اختبار علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة الفندقية. فاغلب المنظمات الخدمية تعتقد ان تكنولوجيا المعلومات خاص بمجال القطاع الصناعي وليس له تأثير على القطاع الخدمي. فقد قامت هذه الدراسة بمعرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع الفندق ومدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمة الفندقية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال بيان الاسس النظرية لمتغيرات الدراسة، ومن ثم اعتمدت استمارة استبيان شملت متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة) وجمعت البيانات اللازمة من عينة البحث البالغة (100) شخص وتحليلها اعتمادا على البرنامج الاحصائي SPSS.

وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج ابرزها ان استخدام تكنولوجيا المعلومات له دور مهم في تحسين جودة الخدمة الفندقية.

الكلمات المفتاحية (تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة الفندقية، القطاع الفندق)



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية

مجلد (20)، عدد خاص 2024

وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024



The relationship of the use of information technology to the quality of hotel service: an analytical study in some hotels in Najaf

Abstract

The study sought to determine the level of use of information technology in the hotel sector in the Najaf Governorate in Iraq and to determine the extent of application of hotel service quality in the field of work.

In addition, the study seeks to test the relationship between the use of information technology in improving the quality of hotel service.

Most service organizations believe that information technology is specific to the industrial sector and has no impact on the service sector. This study investigated the extent of the use of information technology in the hotel sector and the extent of its impact on improving the quality of hotel service. The study relied on the descriptive analytical approach by stating the theoretical foundations of the study variables, and then adopted a questionnaire form that included the study variables (information technology and service quality) and collected the necessary data from the research sample of (100) people and analyzed them based on the statistical program SPSS. The study reached a number of results, the most prominent of which is that the use of information technology has an important role in improving the quality of hotel service.

key words (Information technology, hotel service quality, hotel sector)

المقدمة

طلق كثير من المفكرين والباحثين على العصر الحالي بعصر المعلومات والمعرفة بعد أن تداخلت أنواع المعلومات ومجالاتها في جميع الجوانب الحياتية المعاصرة، والمعرفة المنظمة التي تعبر عن



تكتيكات وعلوم مادية ملموسة، وانما هي تعبير عن جميع المظاهر السلوكية لهذه المنظمات، ومن الباحثين من يؤكد على أن قيمة منظمات اليوم تكمن في موجوداتها غير المادية، وان الخاصية الرئيسية لهذه المنظمات تكمن في إدارتها لهذه الموارد، والذي يتمثل بإدارة المعلومات التي تمتلكها، ولذلك تسعى إدارة المنظمة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات في مساعدتها على تحقيق الفعالية في أوجه أنشطتها المختلفة.

وتعد صناعة خدمات الاتصالات الإلكترونية أحد أهم نتائج التطور العلمي والتكنولوجي المعاصر، كما أنها تعد أحد أهم ملامح النهضة الاقتصادية، فالثورة التكنولوجية الحديثة وما صاحبها من انتشار في استخدام الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات لجميع الصناعات وبمعدلات سريعة دفع منظمات الأعمال الرغبة في البقاء إلى تبني التكنولوجيا في تسيير أعمالها، وكان قطاع الاتصالات من السباق في هذا المجال، والتي تبنت استخدام تكنولوجيات عديدة لتحسين أدائها وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبلها وتحقيق أهدافها بفعالية عالية. ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تقليل التكاليف وتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات وتجربة العملاء. يستفيد كل من العملاء والشركات من أنظمة الاتصال والحجز والخدمة الفندقية المحسنة. أنظمة معالجة المعلومات في المكاتب الأمامية مثل الحجز ومحاسبة الضيوف ونظام إدارة الغرف والتطورات في الاتصالات السلكية واللاسلكية ومؤخرًا عقد المؤتمرات عن بعد حول صناعة الفنادق حيث تلعب تكنولوجيات المعلومات والاتصالات دورا أساسيا في قطاع السياحة فضلا عن إدارة الفنادق وخاصة في الفنادق التي تتميز بوجود معلومات مكثفة (Mahamaya, 2022). لذلك أتى هذا البحث منظمين منهجية البحث أولا، والجانب النظري المبحث الثاني المتضمن توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة الفندقية بينما اختص المبحث الثالث بالجانب العملي وفي الخاتمة المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول: منهجية البحث

اولا: مشكلة البحث

شملت المجالات التي أثاروا فيها المخاوف مستويات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفنادق والوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل منظمات الضيافة. بالإضافة إلى المخاوف المذكورة أعلاه، لا تزال بعض الفنادق في العراق تفتقر إلى بعض مرافق تكنولوجيا



المعلومات والاتصالات الأساسية مثل الإنترنت والهاتف في غرف النزلاء. بالإضافة إلى ذلك، يبدو أن معظم الفنادق لا تعتبر مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات أهمية لعملياتها. إن الافتقار إلى مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجعل الأمر صعباً بالنسبة لبعض العملاء مثل المسافرين من رجال الأعمال الذين قد يحتاجون إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثناء إقامتهم في الفنادق. على الرغم من إجراء أبحاث حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الفرعي للفنادق في العراق، إلا أنه لم يتم إجراء مثل هذه الدراسات على الفنادق في المنطقة الجنوبية التي تعد واحدة من أكثر المناطق السياحية شعبية الوجهات في العراق. ولذلك تسعى هذه الدراسة إلى دراسة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين جودة الخدمة السياحية في فنادق المنطقة الوسطى بشكل عام ومحافظة النجف الاشراف بشكل خاص، وتقترح الحلول الممكنة للتحديات المرتبطة بتبني الفنادق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثانياً: اهداف البحث

يتكون البحث من عدت اهداف يمكن توضيحها بالتالي:

1. التعرف على الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تحقيق جودة

الخدمة الفندقية

2. معرفة ما إذا كانت التغيرات في تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تأثيراً إيجابياً في تحقيق

جودة الخدمة الفندقية.

3. التعرف على فوائد واحتياجات وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمة الفندقية.

ثالثاً: اهمية الدراسة

يساهم البحث في المعرفة من خلال تزويد واضعي سياسة الضيافة والفندقة بالمعلومات ذات الصلة فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات التجارية الفندقية لتحسين جودة الخدمة وزيادة الإنتاجية. وبصرف النظر عن المساهمة في المعرفة الموجودة، سيشكل البحث أيضاً الأساس لمزيد من البحث في تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات الفنادق في محافظة النجف الاشراف، على وجه الخصوص، وفي العراق بشكل عام، حيث سيتم توضيح مدى فائدة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على القطاع الفندقي في تحسين جودة الخدمة.



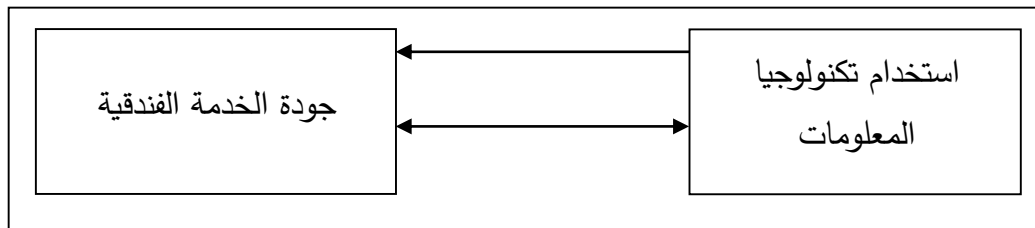
ثالثا: فرضيات البحث

يتكون البحث من فرضيتين رئيسيتين وكالتالي:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة الفندقية.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة الفندقية.

رابعا: مخطط البحث

يتكون البحث من متغيرين رئيسيين احدهما مستقل وهو (استخدام تكنولوجيا المعلومات) والآخر تابع وهو (جودة الخدمة الفندقية) وكما موضح في المخطط التالي:



شكل (1) مخطط البحث

خامسا: حدود البحث

يتضمن حدود البحث ثلاث جوانب وكالتالي:

1. حدود مكانية: اشتملت على بعض فنادق النجف الاشرف.
2. حدود بشرية: تضمنت العاملين في الفنادق السياحية وكما موضح في عينة البحث.
3. حدود زمانية: كانت الفترة الزمنية سنة كاملة تقريبا من (2023-2024).

المبحث الثاني: الجانب النظري

اولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

في أوائل الخمسينيات من القرن الماضي، ظهرت عبارة "تكنولوجيا المعلومات" لأول مرة. إشارة إلى استخدام أجهزة الكمبيوتر الإلكترونية في كل من القطاعين العام والخاص. من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، تقوم المنظمة وأجزائها البشرية بجمع المعلومات اللازمة للقيام بمهامها المختلفة وتنفيذها بهدف تعزيز كفاءتها وكفاءتها وابتكارها. يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية لزيادة القدرات. يمكن للشركة تحسين علاقاتها مع العملاء والشركات



الأخرى من خلال تقديم أكبر قدر من البيانات والمعلومات. وقد تم تعريفها على أنها القدرة التكنولوجية على جمع البيانات ومعالجتها ومشاركتها من أجل جعلها فعالة (جمعة, 2018) فمصطلح «تكنولوجيا المعلومات» هو «أي نشاط يتضمن معالجة المعلومات والاتصالات المتكاملة من خلال المعدات الإلكترونية». هذا المصطلح أكثر شمولاً ويشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا التي تعمل بالمعلومات، سواء في نظام المعلومات، أو في أتمتة عملية صناعية، أو في الاتصال بين أجهزة الكمبيوتر في مؤسستين، أو حتى في الاستخدام الشخصي للموارد الحاسوبية. فإن تكنولوجيا المعلومات تشير إلى حد كبير إلى الموارد التي تستخدمها الشركة في معالجة وإدارة بياناتها. تتضمن هذه الموارد الأجهزة والبرامج والاتصالات (الصوت والبيانات والفيديو) والموظفين المرتبطين بها. تكنولوجيا المعلومات هي القدرات التي توفرها أجهزة الكمبيوتر والتطبيقات - البرمجيات - والاتصالات (Victori, 2020).

ثانياً: الفوائد الملموسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الفندقي

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صناعة الضيافة إلى زيادة طلب المستهلكين على الخدمات عالية الجودة من ممارسي الفنادق. ونتيجة لذلك، اعتمدت بعض الفنادق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة الكفاءة التشغيلية، وخفض تكاليف المعاملات، وتسهيل إدارة الجودة في الفنادق، وتعزيز الإنتاجية وسهولة الوصول إلى معلومات الضيافة (Camison, 2000; Issahaku, 2012). تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تمكين المستهلكين من تحديد وتخصيص وشراء منتجات السياحة والضيافة (Bethapudi, 2013). كما أنها تدعم عولمة صناعة السياحة والضيافة من خلال توفير الأدوات اللازمة لتطوير العروض وإدارتها وتوزيعها في جميع أنحاء العالم. وبالإضافة إلى ذلك، فإن البنية التحتية الفعالة والعالية السرعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقات البرمجيات في صناعة السياحة والضيافة تعتبر حاسمة بالنسبة لتنمية السياحة. يسمح هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدمج علاقات إدارة العملاء وإدارة سلسلة التوريد في مصدر واحد يسهل مجموعة متنوعة من العمليات مثل اختيار المنتج والطلب والتتبع والدفع وإعداد التقارير في أقصر وقت ممكن (Bethapudi, 2013). وجدت دراسة استقصائية أجراها (Sigala, 2003) حول إنتاجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفنادق ذات الثلاث نجوم في المملكة المتحدة أن استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى زيادة كبيرة في



الكفاءة التشغيلية. أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفنادق استبدال إعادة الإدخال اليدوي للبيانات بأنظمة أوتوماتيكية محوسبة، وضمان سهولة استعادة المعلومات والمشاركة والبحث في قواعد البيانات الموحدة، والتي تعتبر حيوية للمنتجات/الخدمات المعلوماتية الديناميكية. وبالإضافة إلى ذلك، أشارت إلى أن التكامل بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان أيضاً محدوداً ومتركزاً في ثلاث مجموعات. تم تحديد هذه المجموعات على أنها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتوزيع والحجز، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأغذية والمشروبات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمكاتب الأمامية في الخدمات الفندقية (Ansah, 2012). تم دراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأنظمة المعلومات (IS) في إدارة الجودة في صناعة الفنادق الإسبانية بواسطة (Claver-Cortes et al., 2007). ووفقاً لهم، تشكل التكنولوجيا الجديدة الأساس لصنع القرار وتسهيل رفع مستوى جودة الفنادق. وكشفت دراستهم أن بعض المنظمات الفندقية أدركت التأثير الأكبر لتكنولوجيا المعلومات على مقياس إدارة الجودة الشاملة (TQM). ومع تقديم الأسباب، أشاروا إلى أن هذا التأثير قد ظهر بسبب ارتباط مستويات تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة. وأكدوا من جديد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/نظم المعلومات تجعل من الممكن زيادة الكفاءة الإنتاجية للشركات، لا سيما في صناعة الفنادق، حيث يتم تقليل التكلفة والوقت اللازمين لأداء الأعمال الروتينية التنظيمية. ووفقاً لهم، ويرجع ذلك إلى تطبيق التقنيات الآلية من قبل الموظفين لتحسين خدمة العملاء. علاوة على ذلك، يمكن للفندق أن يقدم مستوى أعلى من رضا العملاء للضيوف من خلال توفير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/نظم المعلومات الجديدة مثل الإنترنت والهواي فاي وتلفزيون الكابل (Claver-Cortes et al., 2007; Jones, 2007) هذا ما ذكره (Quarshie and Amenumey, 2016).

ثالثاً: جودة الخدمة الفندقية

يمكن النظر إلى مفهوم الجودة من وجهات نظر مختلفة من أجل تقدير الدور الذي تلعبه بشكل كامل في العديد من أجزاء تنظيم الأعمال وخاصة في صناعة الفنادق، ظهر مفهوم جودة الخدمة كتحدٍ كبير لشركات الخدمات. وذلك بسبب خصائص الخدمات؛ وخاصة لقاء مقدم الخدمة والعمل في عملية الخدمة، فإن جودة الخدمة هي بناء أكثر تعقيداً من جودة المنتج. في الواقع فإن التعريف الأساسي للمنتج عالي الجودة هو التعريف الذي يلبي توقعات العميل. في صناعة الفنادق، يتم تعريف



الجودة ببساطة على أنها مطابقة المنتج للمواصفات مع تلبية توقعات العميل. نظرًا لأن كل عميل لديه توقعاته الخاصة، ومن ثم تظل جودة الخدمة أمرًا شخصيًا يليق بالتقييم الموضوعي من خلال فهم جوانب الإدراك المختلفة وقياسها وكيفية ارتباطها بالرضا (Mbutia, 2013)، حيث تحظى جودة الخدمة في صناعة الضيافة بأحد أهم العوامل للحصول على ميزة تنافسية مستدامة وثقة العملاء داخل المركز التجاري للغاية، وبالتالي يمكن لجودة الخدمة أن تمنح صناعة الضيافة فرصة عظيمة لإحداث تمييز تنافسي للمؤسسات. وبالتالي فهو يعتبر مفهومًا أساسيًا كبيرًا وفكرًا ناجحًا للغاية في صناعة الضيافة. يقدم الفندق الناجح خدمة ذات جودة ممتازة للعملاء، وتعتبر جودة الخدمة هي عمر الفندق. غالبًا ما يتم تحقيق العديد من الفوائد من خلال جودة الخدمة مثل تحقيق رضا العملاء، والمساهمة في صورة الأعمال، وترسيخ ولاء العملاء، وتوفير ميزة تنافسية للأعمال. يمكن أن يعني أداء جودة الخدمة تمييزًا لمختلف الأفراد، على سبيل المثال، قد يُظهر الموظفون انطباعًا أعلى عن جودة الخدمة مما يتصوره العملاء، وبالتالي لا يرغب المديرون وموظفهم أبدًا في تحديد القصور في جودة الخدمة (anisha and lavanya, 2021).

المبحث الثالث: الجانب العملي

يتكون الجانب العملي من ثلاث مطالب وكالتالي:

اولا: عينة البحث

تم جمع البيانات من خلال استخدام استمارة الاستبيان حيث اعتمد على مقياس ليكرت الخماسي الذي يتراوح من (1) لا اتفق كليا الى (5) اتفق كليا، وتحليل اجابة الاسئلة باستخدام برنامج SPSS الاحصائي، بعد ان تم توزيع 100 استمارة على الفنادق من المدراء والموظفين والعاملين وكانت الصالحة منها فقط 100 استمارة، فان اساس نجاح الجانب العملي تكون في دقة العينة المبحوثة ويمكن وصفها بالجدول التالي:

جدول (1) وصف العينة

المتغيرات	الفئات	التكرارات	النسب المئوية
الجنس	ذكر	57	57%
	انثى	43	43%
العمر	31-20	30	30%



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

%24	24	41-31	
%23	23	51-41	
%23	23	61-51	
%8	8	ابتدائية	التحصيل الدراسي
%8	8	متوسطة	
%9	9	اعدادية	
%29	29	بكالوريوس	
%16	16	دبلوم عالي	
%13	13	ماجستير	عدد سنوات الخدمة
%17	17	دكتوراه	
%20	20	5-1	
%21	21	10-6	
%22	22	15-11	
%37	37	16 فاكثر	درجة الفندق
%20	20	نجمتان	
%21	21	3نجوم	
%22	22	4نجوم	
%37	37	5نجوم	

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

ثانيا: تصميم الاستبيان

صممت استمارة الاستبيان من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة وبما يتلاءم مع البحث وارااء الخبراء حيث تكونت من محورين رئيسيين كما موضح في الجدول (2).

جدول (2) محاور الاستبيان

المحاور	رقم الفقرة
تكنولوجيا معلومات	5-4-3-2-1
جودة الخدمة	16-15-14-13-12-11-10-9-8-7-6 22-21-20-19-18-17

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على استمارة الاستبيان.



ثالثا: النتائج

1. استخدام تكنولوجيا المعلومات

يمكن توضيح مدى اهمية وتطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات في العينة المبحوثة بالجدول (3)

جدول (3) نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات

ت	الفقرة	التكرارات والنسب المئوية	لا اتفق كلياً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق كلياً	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	النتيجة
1	1	تكرار نسبة	22 %22	21 %21	57 %57			2.35	0.821	لا اتفق
2	2	تكرار نسبة	22 %22	19 %19	55 %55	4 %4		2.41	0.877	لا اتفق
3	3	تكرار نسبة		23 %23	26 %26	49 %49	2 %2	2.30	0.847	لا اتفق
4	4	تكرار نسبة	22 %22	24 %24	53 %53	1 %1		2.33	0.829	لا اتفق
5	5	تكرار نسبة	21 %21	24 %24	53 %53	2 %2	8 85	2.36	0.835	لا اتفق

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS.

تظهر النتائج الموجودة في الجدول (7) بان الفنادق لا تهتم بشكل كبير في استخدام تكنولوجيا المعلومات حيث نلاحظ بان النتائج جميعها كانت لا اتفق حسب مقياس ليكرت الخماسي حيث كانت المتوسطات الحسابية اقل من المتوسط الفرضي. نلاحظ بان الفقرة (2) كانت بالمرتبة الاولى من التطبيق بمتوسط حسابي (2.41) وبانحراف معياري (0.877) في حين احتلت الفقرة الاولى المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (0.821) اما المرتبة الثانية فكانت من نصيب الفقرة الخامسة في حين احتل المرتبة الاخيرة الفقرة 3 بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.847). وهذا ما يدل على عدم وعي الفنادق بأهمية تكنولوجيا المعلومات وتطبيقه بشكل ممتاز.

2. جودة الخدمة الفندقية نناقش في هذه الفقرة جودة الخدمة الفندقية من خلال النتائج التي تم

استخراجها باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS وكما موضح في الجدول (4)

جدول (4) جودة الخدمة الفندقية

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية

مجلد (20) (عدد خاص) 2024



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكمّل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار



18 نيسان 2024

الفرقة	التكرارات والنسب المئوية	لا اتفق كلياً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق كلياً	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	الوزن النسبي
6	تكرار نسبة	23 %23	28 %28	46 %46	3 %3		2.29	0.856	لا اتفق
7	تكرار نسبة	23 %23	23 %23	52 %52	2 %2		2.33	0.853	لا اتفق
8	تكرار نسبة	23 %23	26 %26	49 %49	2 %2		2.30	0.847	لا اتفق
9	تكرار نسبة	22 %22	22 %22	55 %55	1 %1		2.35	0.833	لا اتفق
10	تكرار نسبة	21 %21	21 %21	54 %54	4 %4		2.41	0.866	لا اتفق
11	تكرار نسبة	24 %24	24 %24	47 %47	5 %5		2.33	0.900	لا اتفق
12	تكرار نسبة	20 %20	22 %22	55 %55	3 %3		2.41	0.842	لا اتفق
13	تكرار نسبة	23 %23	22 %22	53 %53	2 %2		2.34	0.855	لا اتفق
14	تكرار نسبة	26 %26	21 %21	51 %51	2 %2		2.29	0.880	لا اتفق
15	تكرار نسبة	20 %20	28 %28	48 %48	4 %4		2.36	0.847	لا اتفق
16	تكرار نسبة	25 %25	20 %20	51 %51	4 %4		2.34	0.901	لا اتفق
17	تكرار نسبة	21 %21	26 %26	50 %50	3 %3		2.35	0.845	لا اتفق
18	تكرار نسبة	26 %26	26 %26	43 %43	5 %5		2.27	0.908	لا اتفق
19	تكرار نسبة	23 %23	25 %25	51 %51	1 %1		2.30	0.835	لا اتفق
20	تكرار نسبة	25 %25	23 %23	48 %48	4 %4		2.31	0.895	لا اتفق
21	تكرار نسبة	26 %26	26 %26	43 %43	5 %5		2.27	0.908	لا اتفق



المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS.

يبين الجدول (8) مدى تطبيق ابعاد جودة الخدمة الفندقية حيث كانت الفقرات جميعها تحت المتوسط الفرضي (لا اتفق) مما يدل على عدم تطبيق ابعاد جودة الخدمة الفندقية فكانت جميع الفقرات تتراوح بين المتوسط الحسابي (2.27-2.241)) وانحرافات معياريه بين (0.833-0.909) وهذا ما يثبت عدم تطبيق ابعاد جودة الخدمة في الفنادق.

3- علاقة الارتباط والانحدار

حسب نتائج العينة المبحوثة تبين بانه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية. وحسب معطيات جدول (5) كذلك تبين بانه يوجد تأثير ذات دلالة معنوية موجبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية, فمن خلال ما ذكر يتم قبول الفرضيتين.

جدول (5) علاقة الارتباط والانحدار

المتغير التابع: جودة الخدمة الفندقية						المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات
P	قيمة	F	المحسوبة	Sig	T	
0.000		31.000		0.000	5.595	0.242
						0.492

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS.

المبحث الرابع (الاستنتاجات والتوصيات)

الاستنتاجات

يمكن ان نستنتج التالي:

1. لم يتم تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل صحيح في مجال القطاع الفندقي في المنطقة الجنوبية محافظة (النجف الاشرف) حيث كانت اجابة العينة المبحوثة جميعها تحت المتوسط الحسابي المفروض.
2. لم يتم تطبيق جودة الخدمة بشكل صحيح في مجال القطاع الفندقي في المنطقة الجنوبية محافظة (النجف الاشرف) حيث كانت اجابة العينة المبحوثة جميعها تحت المتوسط الحسابي المفروض.



3. بالرغم من عدم تطبيق المتغيرين المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (جودة الخدمة الفندقية) في العينة المبحوثة الا انه كانت هنالك علاقة ارتباط ايجابية وكما موضح في الجدول (5).

4. كانت هنالك علاقة تأثير طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة الفندقية وكما موضح في الجدول (5).

التوصيات

يمكن ان نتوصل الى التوصيات التالية من خلال الاستنتاجات المذكورة

1. يجب توعية الفنادق بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الفندقية وخاصة في المناطق الجنوبية لما لها من اهمية في استقبال السائحين.
2. يجب ان تتم توعية العاملين في المجال الفندقية بجودة الخدمة الفندقية وكيف لها دور في تحقيق الميزة التنافسية من خلال تحقيق رضا الزبون.
3. اقامت الدورات التدريبية من قبل الادارة الفندقية العليا تكون شاملة لجميع العاملين لتوعيتهم بأهمية ضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات
4. توضيح للعاملين في العينة المبحوثة بما هي الجودة وكيفية العمل على تحسينها.

المصادر

1. Anisha , A. S. A. AND Lavanya M. (2021). A STUDY ON SERVICE QUALITY IN THE HOTEL INDUSTRY IN KANYAKUMARI. IJCRT. 9(4): 1570-1576.
2. Ansah KA, Kontoh M, Blankson VS (2012). The use of information communication technologies (ICT) in front office operations in chain hotels in Ghana. Int. J. Adv. Comput. Sci. Appl. 3(3):72-77.
3. Bethapudi A (2013). The role of ICT in tourism industry. J. Appl. Econ. Bus. 1(4) 67-79.



4. Camison C (2000). Strategic attitudes and information technologies in the hospitality business: An empirical analysis. Int. J. Hosp. Manag. 19(2):125-43.
5. Claver-Cortes E, Pereira-Moliner J, Tarı JJ, Molina-Azorin JF (2007). TQM managerial factors and performance in the Spanish hotel industry. Indust. Manag. Data Syst. 108(2):228-244.
6. Issahaku I (2012). Adoption of E-Business in the hospitality industry in Ghana: A case study of hotels (Unpublished Master's thesis). Kwame Nkrumah University of Science and Technology, Ghana.
7. Jones P (2007). Drivers of productivity improvement in the tourism and hospitality industry: Practice, research evidence and implications for teaching, Eurhodip Conference in London. Retrieved on 11/11/2010 from http://epubs.surrey.ac.uk/2199/1/Drivers_of_Productivity_EDITED_v2.pdf.
8. Mahamaya N, 2022, Review Paper on the Impacts of Information Technology in Tourism and Hospitality Industry, Volume 4, Issue, pp: 1288-1294. www.ijaem.net
9. Mbuthia, S., Muthoni, C., & Muchina, S. (2013). Hotel service quality: perceptions and satisfaction among domestic guests in Kenya. *Arabian Journal of Business and Management Review (Oman Chapter)*, 2(8), 22.
10. Quarshie, J. M., & Amenumey, E. K. (2018). Utilisation of information and communication technologies in hotel operations in the central region of Ghana. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, Vol. 9(1), pp. 1-13,



11.Sigala M (2003). The information and communication technologies productivity impact on the UK hotel sector. Int. J. Operations Prod. Manag. 23(10):1224-1225.

12.Victoria, A , (2020) Information Technology:
[https://www.researchgate.net/publication/339237952_Information_](https://www.researchgate.net/publication/339237952_Information_Technology)
[Technology](https://www.researchgate.net/publication/339237952_Information_Technology)

13.جمعة, محمود حسن, 2018, تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الاداء الاستراتيجي:
دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والسكان والبلديات والشغال العامة- جمهورية العراق:

[https://www.univ-alger3.dz/wp-](https://www.univ-alger3.dz/wp-content/uploads/2019/02/Vol6_Num2_Art4.pdf)
[content/uploads/2019/02/Vol6_Num2_Art4.pdf](https://www.univ-alger3.dz/wp-content/uploads/2019/02/Vol6_Num2_Art4.pdf)