

مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء العاملين بفنادق الإسكندرية: دراسة مقارنة بين سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة

أحمد عبد الكريم * اشرف عبد المعبود** ليلي الزلاقي * نبيل بدران**

* المعهد العالى للسياحة والفنادق والحاسب الآلى - السيوف - الإسكندرية.

** كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم.

تسعى الفنادق إلى تحقيق النجاح والتقدم بكافة مجالاتها، ويعد استخدام الوسائل التكنولوجية فى عصر المعلومات الحديث بشكل علمى مطلباً هاماً لتحقيق أهدافها، ونظراً لتعدد مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات فى وحدات الفندق، لذا وجب على المؤسسات الفندقية باختلاف درجاتها السياحية سواء تابعة لسلاسل فنادق أو فنادق مستقلة ذات ملكية خاصة أن تسعى جاهدة إلى الإهتمام بتطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات عند أداء العاملين لمهامهم كل فى مجال عمله.

وقد تناولت الدراسة المقارنة بين سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة من حيث مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء العاملين بالفنادق فئة الخمسة نجوم بمدينة الإسكندرية وكان عددهم تسع فنادق تابعة لسلاسل الفنادق وستة فنادق مستقلة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستمارة لأستطلاع الرأى قدمت بالمقابلة الشخصية إلى عينة عشوائية من العاملين فى قطاع الغرف بهذه الفنادق فى قسمى المكاتب الأمامية والأشرف الداخلى. وإعتمد على المنهج الكمى التحليلى للدراسة من خلال إجراء التحليل الأحصائى للبيانات المتحصل عليها.

وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة من حيث مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات فى العمليات الفندقية وكفاءة الأداء الوظيفى للعاملين، بينما أظهرت النتائج وجود فروق معنوية بين فئتى الفنادق من حيث مدى أتجاه العاملين لإستخدام تطبيقات نظم تكنولوجيا المعلومات والممارسات الفعلية بكل من قسمى المكاتب الأمامية، والأشرف الداخلى.

وتوصى الدراسة بضرورة التوسع فى إستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فى أداء المهام فى فئتى الفنادق مع توفير الدورات التدريبية للعاملين على إستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات ونشر الوعي بين العاملين بأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات مع الإهتمام بإختيار الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة على إستخدام هذه التطبيقات التكنولوجية وتوفير متطلبات تطبيق نظم المعلومات.

الكلمات الدالة: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، أداء العاملين بالفنادق، سلاسل الفنادق، الفنادق المستقلة.

المقدمة

شهدت البيئة التنظيمية في جميع أنحاء العالم، تغييرات كبيرة تتعلق بشكل رئيسي بتكنولوجيا المعلومات والعاملين بالفنادق. هذه العلاقة تتراوح بين ظهور تكنولوجيا جديدة أو تطبيقات جديدة لتلبية احتياجات بيئة تسويقية جديدة. وإحدى الحقائق التي يمكن رؤيتها بسهولة هي أن المؤسسات من مختلف القطاعات قد اعتبرت ذات أهمية حيوية لرصدها استثمارات كبيرة ومدعاه لتقاخرها بذلك في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات، والحصول على منتجاتها وخدماتها وعملياتها مدعومة بشكل أساسي من خلال التكنولوجيا في هذا المجال (Clemons and Row,1991 and Albertin, 2001).

وأوضح السعيد (٢٠٠٨) القادري (٢٠١٩) وعبدالمنصف (٢٠١٩) أن دخول التكنولوجيا الحديثة والتقدم العلمي في المؤسسات الفندقية حقق العديد من المزايا منها:

- تسريع عمليات الحجز وضمان الدقة في تأديتها.
- تقليل التكاليف الواقعة على عاتق المؤسسة والضيف وزيادة فعالية الأداء الفندقية.
- زيادة قوة العلاقة بين المؤسسة الفندقية والعميل، للإهتمام العالي والتركيز على تقديم أفضل.

أنواع الفنادق وتقسيمها تبعاً لمليتها:

أحتلت صناعة الضيافة مكاناً متميزاً في دائرة إهتمام معظم دول العالم المتقدمة والنامية فهي، تجمع ما بين كونها قطاعات إنتاجية وأنها صناعة الخدمات الأولى في العالم، ويعتبر العامل الإنساني (العنصر البشري) هو المحور الأساسي الذي يدور حوله النشاط الفندقية (عبد الوهاب، ١٩٩٦ و Hammoud ٢٠٠٦ و محمد، ٢٠١٩).

وتلعب ملكية الفنادق دوراً هاماً في التأثير الكبير علي الحجم العام للفندق وبالتالي على عدد ونوع فريق العمل بهذا الفندق. ويقصد بملكية الفنادق هي مدى تبعيتها للأفراد أو المؤسسات أو للشركات أو للسلاسل الفندقية أو لبعض الفنادق ذات حقوق الإمتياز، وكل منها يكون له تصميم او شكل محدد لفريق عمل يتضامن بمسؤولياته مع مركز إدارة هذه الفنادق. ولذا فان نوع ملكية هذه الفنادق تؤثر بشكل واضح على نوع الهيكل التنظيمي له من حيث عدد ونوع فريق العمل بدءاً من رأس هرم وهو الإدارة و حتى آخر موظف به (جمعة والزلاقي، ٢٠٠٩).

وقد أشار Essays (2018) إلى أن قطاع الفنادق واسع ويتألف من أنواع متعددة من أماكن الإقامة، ويمكن تقسيم الفنادق إلى أنواع مختلفة ولكنها مصنفة على نطاق واسع إلى سلاسل فنادق وفنادق مستقلة.

فالفنادق "تابعة لسلسلة" هي فنادق تمثل جزءًا من سلسلة أو مجموعة فنادق تديرها نفس الشركة أو المالك، وهي شركة إدارية، تدير عدة فنادق لها نفس الاسم ولكنها موجودة في مناطق مختلفة (Chain, franchis management).

و يمكن أن يكونوا مالكين كليًا أو جزئيًا للفندق حيث يقومون بإدارة شؤون الإدارة والتسويق والترويج. وتوفر السلسلة نفس الخدمات مثل اتفاقية الامتياز (العلامة التجارية، نظام الحجز، إلخ) بالإضافة إلى اتفاقية وكالة (Chain, management contract) وهذا يعني الانضمام إلى سلسلة الفنادق كحق الأمتياز وتدير العلامة التجارية للفندق، وتتخذ جميع القرارات اليومية نيابة عن المالك (Abo Eineen 2017). ومن مزايا الانتماء إلى سلسلة هي الحجم وإدارة العائد والعروض الترويجية واتفاقيات التفاوض أكثر مرونة وتوفر دعمًا للحجوزات وحملات التسويق ومعايير العلامة التجارية (أي ضمان الجودة) والدعم الاستشاري.

أما الفنادق المستقلة هي فنادق مملوكة وتدار بشكل مستقل، لا يسمح لأي مالك آخر باستخدام الأسم التجاري أو علامته التجارية، وتعتبر جميع الفنادق التي لا ترتبط بسلسلة فنادق "ضيافة مستقلة" بشكل أساسي (Abo Eineen 2017).

ومن مميزات الفنادق المستقلة: المرونة وتفاعل وقوة القرار وسياسة التسعير المتغيرة والاستقلال المالي وتفرد الخدمة. إلا إن الفنادق المستقلة لا تحظى بدعم من الانتماء الكبير (دعم التسويق، القوة التفاوضية ضد وكلاء السفر).

<https://www.xotels.com/en/glossary/independent-hotel. in 20/8/2019>

ويختلف الهيكل الإداري من فندق لآخر، فقد يتكون من إدارة عامة للفندق يتبعها مجموعة من الإدارات والأقسام تبعاً لنوع الفندق وحجم تعاملاته ومستوى الخدمة التي يقدمها لعملائه ويرؤسه المدير العام ويعاونه مديري الشؤون المالية والقانونية والتجارية والموارد البشرية ويمثلوا القطاع الإداري، أما القطاع الفندقى فيشمل المكاتب الأمامية والأغذية والمشروبات والأشراف الداخلى بجانب الأمن والصيانة (عبدالعزیز، ٢٠١٠).

وتمثل المكاتب الأمامية الإتصال الأول بالفندق للضيوف القادمين منهم والخارجين والإنطباع الأول والأخير للضيف في الفندق إذ تعدّ المكاتب الأمامية الوحدة التي تقوم باستقبال وتسكين ومداومة الاتصال بالضيوف، كما يعدّ مركز الإتصالات لعمليات ونشاطات الفندق، وهو في الوقت ذاته يعدّ القسم الأكثر أهمية من حيث الإيرادات الفندقية والربحية. عن كونه الموجه الرئيس للتحكم ببقية خدمات الفندق (حجازي، ٢٠٠٩).

أما وحدة الإشراف الداخلي فهي المسؤولة عن توفير النظافة والراحة والأمان للنزيل وتتعدد مهام الإشراف الداخلي. في عدة مناطق ومنها: غرف النزلاء، الأجنحة، قاعة الحفلات، مدخل الفندق، والسلام، قاعة المؤتمرات، والمغسلة وغيرها. ومن المهام التي يتم تنفيذها بواسطة برامج تكنولوجيا المعلومات كما ذكرتها الزلاقي (٢٠١٤) بالإضافة إلى الإبلاغ عن أية إصلاحات مطلوبة في أسرع وقت ممكن لصيانة التجهيزات والمعدات المتاحة، تجهيز الإمدادات المختلفة للقسم، سجلات عمليات تشغيل القسم بفاعلية، السيطرة على مصروفات القسم، جدولة العاملين حسب نسبة الإشغال.

الموارد البشرية (العاملين).

عرف شحادة، (٢٠٠٠) و (Plessis et al, 2016) الموارد البشرية بأنها الأفراد الذين يؤدون إسهامات ذات قيمة في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة وهذه الإسهامات من خلال إنتاجهم في الوظائف التي يشغلونها كموظفين وعاملين حيث يعد المورد البشري المزود بالمعارف مسألة محورية (السيد، ٢٠١٣). لذلك يجب توفير احتياجات المنظمة من القوى العاملة والمحافظة عليها وتنمية قدراتها ورغبتها على العمل بما يساعد على تدريب قوة عمل راضية ومنتجة. (Anderson, 1997 والسلمي، ٢٠٠١ ومفتاح، ٢٠٠٤ و Lucier & Hendson 2018).

وقد أوضح (Milka et al, 2015) أن تقييم الأداء هو نظام إداري رسمي يوفر تقييماً فعالاً لجودة أداء الموظفين داخل المنظمة، ويقصد بالأداء: قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة وفقاً للتوصيف الوظيفي (المهام المكلف بها) التي يتكون منها عمله ، كما عرفها عبد المحسن (٢٠٠٢) وغازي (٢٠٢٠). وتوصى الكثير من الدراسات بضرورة التقييم المستمر لأداء وكفاءة العاملين للتعرف على أهم المتطلبات التي تساهم في تطوير أدائهم (ابراهيم وآخرون، ٢٠٢٠ واليحيي وشمعون، ٢٠٢٠).

تكنولوجيا المعلومات.

أوضح فهمي (٢٠٠٢) إلى أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات يشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية

ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات. وأضاف سعيد (٢٠٠٩) على أنها التطبيق الأمثل للمعرفة في مختلف القطاعات الصناعية والزراعية والاجتماعية والاقتصادية. بينما عرفها عبد الكريم (٢٠٠٥) أنها مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سويا من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات.

أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجالات السياحة والضيافة.

إن جودة الخدمات السياحية والضيافية لن تتم إلا بإتاحة وإستخدام التكنولوجيا في مختلف مجالات السياحة والضيافة، من تخطيط وترويج وتسويق وحجز وتعاقد وتسوية مالية... وغيرها، وقد نبهت منظمة السياحة العالمية الحكومات والهيئات والمؤسسات بأهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع السياحة والضيافة، وأصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اللبنة الأساسية للتنمية تفرضها الأوضاع الإقتصادية الراهنة لتطوير وتنمية القطاع الفندقي. كما أنها تساعد أيضا على تطوير أداء العاملين لأنشطتهم بتكلفة أقل وسرعة ودقة المعلومات، فضلاً عن تحسين الاتصال وإزالة الحواجز مثل المسافة والاستثمارات العالية (الموسوى، ٢٠٠٦ وبختي وشعوبي، ٢٠١٠ و Vidal, Schio, 2016، 2019 والشمرى، ٢٠٢٠).

وقد أوضح (Al-Bar, and Al-،lansiti and Lakhani, (2017)، Kosba *et al*, (2016)، Marhaby,(2018)^{a,b}

Rejeb and Rejeb (2019) وإبراهيم (٢٠٢٠) أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات. (BLOCKCHAIN) في إدارة الضيافة هو سلسلة من البيانات المشفرة والموزعة على أجهزة الكمبيوتر لإدخال المعلومات والتأكد منها متصلة ببعضها ولا يمكن استثناء أحد حلقاتها، كل جهاز في هذه السلسلة يملك نفس المعلومات، وهذا يضمن إمكانية تتبع جميع إدخلات البيانات في إدارة الضيافة وتوفير الأمان والاستقرار لجميع البيانات.

ان التطور في تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى تغيرات في الخصائص الكمية للعاملين بما يتطلب اتخاذ الترتيبات اللازمة لتحقيق الفاعلية من الإستخدم لكل من نظم التكنولوجيا والعمالة، وما يترتب عليها من تغيير في الوظائف، وترتيبات العمل، وتوسيع مجالات العمل والتعليم والتدريب للعاملين. (العتيبي، ٢٠١٠ وحسام، ٢٠١١، والعريبي، ٢٠١٢ و Marilyn and Carlos (2017).

مشكلة الدراسة

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في عدة تساؤلات كما يلي:

١. ما هي مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة فئة الخمس نجوم بالإسكندرية.
٢. ما مدى اعتماد العاملين بهذه المؤسسات الفندقية على تكنولوجيا المعلومات وتأثيره على أداء أعمالهم.
٣. ما دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التواصل مع أقسام الفندق الأخرى لإنجاح العمل بالفنادق موضع الدراسة.

أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة، بصفة عامة، إلى إجراء دراسة مقارنة بين سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة من حيث تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء العاملين في قسمي المكاتب الأمامية والأشرف الداخلي بهذه الفنادق وذلك من خلال:

١. إلقاء الضوء على الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعلياً في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة بمدينة الإسكندرية وبصفة خاصة في قسمي المكاتب الأمامية والأشرف الداخلي.
٢. التعرف على تأثير استخدام التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالفنادق موضع الدراسة.
٣. تقديم مقترحات قد تفيد المؤسسات الفندقية لتحسين أداء مهام العاملين بها في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

أهمية الدراسة.

١. تتمثل أهمية الدراسة في كونها تتناول العاملين في الفنادق والتي تعد مصدراً للمهارات والكفاءات التي تعتمد عليها الفنادق لتحقيق أهدافها المرجوة.
 ٢. يعتبر موضوع الدراسة من متطلبات هذا العصر لما لتكنولوجيا المعلومات من أهمية في تطور الخدمات التي تقدمها الفنادق والإرتقاء بمستوى أداء العاملين بالفنادق.
 ٣. تلقى الدراسة الضوء على الممارسات الفعلية فيما يخص تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتبعة في قطاع الغرف بالفنادق.
 ٤. تقديم التوصيات التي قد تساهم في تدعيم إيجابيات و معالجة سلبيات أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين بالفنادق.
- فرضيات الدراسة.

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية إيجابية بين مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات فى العمليات الفندقية بكل من سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.
٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الممارسات الفعلية باستخدام تكنولوجيا المعلومات بقسمى موضع الدراسة فى التواصل مع الأقسام الأخرى فى سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.
٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية إيجابية بين إتجاه العاملين لإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فى سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.
٤. توجد فروق ذات دلالة إحصائية إيجابية بين كفاءة أداء العاملين لمهامهم فى سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

منهجية الدراسة

إتبع فى الدراسة المنهج الكمى التحليلى والذى يعتمد على دراسة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتاحة على أداء العاملين بالفنادق فى بعض وحدات قطاع الغرف والمتبعة فعلياً والإهتمام بحصرها وتحليلها للربط بينها وبين تأثيرها على أداء العاملين فى هذه الوحدات.

١- مصادر جمع البيانات: إعتمدت الدراسة لجمع البيانات على تصميم إستمارة إستبيان للتوصل إلى النتائج المرجوة، مع الإستعانة بالدراسات البحثية السابقة التى تناولت دور تكنولوجيا المعلومات فى تحسين أداء العاملين فى المؤسسات الفندقية، وشملت إستمارة الإستبيان الأقسام الآتية: الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة، الإتجاه لإستخدام تكنولوجيا المعلومات، الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات فى قسمى المكاتب الأمامية والإشراف الداخلى كل على حدة، كفاءة أداء العاملين للمهام. ولقد إعتمدت صياغة كافة الأسئلة المدرجة فى إستمارة الإستبيان بإستثناء السؤال الأول والثالث- على مقياس ليكرت الثلاثى "Likert Scale" (أوافق، محايد، غير موافق)، بينما إعتمدت صياغة السؤال الثالث فى هذه الإستمارة والمتعلق بالممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على الإجابة بنعم أو أحيانا أو لا.

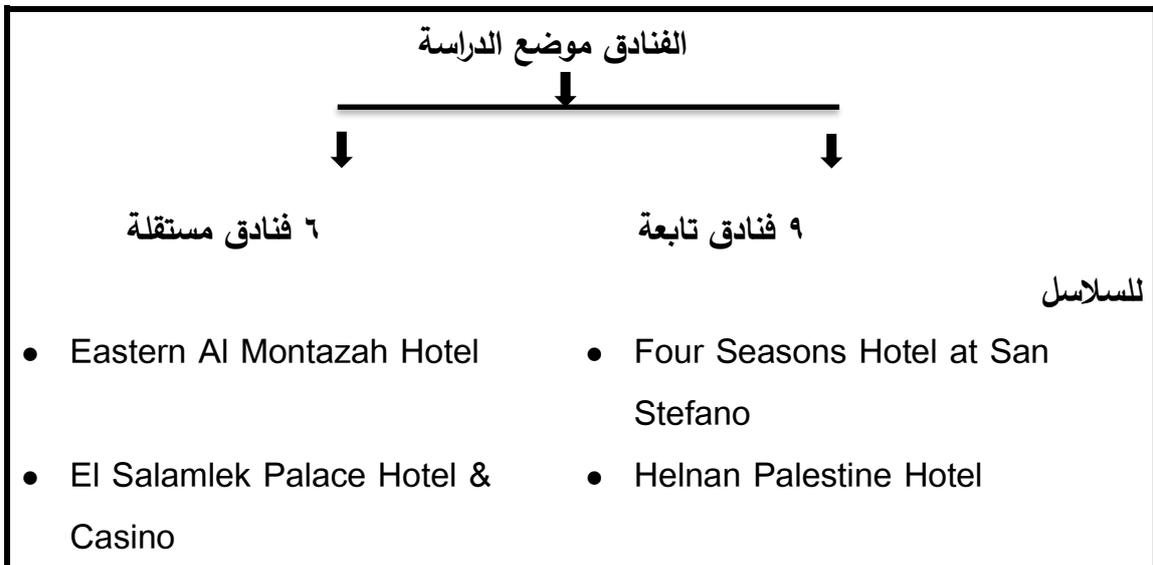
ولإجراء إختبار معامل الصدق Validity تم عرض إستمارة الإستبيان المعدة للدراسة على مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين فى مجالى الدراسات الفندقية والموارد البشرية لإبداء الرأى وقد تم الأخذ بجميع توصياتهم والتى تمثلت فى ضرورة إجراء تعديلات فى صياغة بعض العبارات. وإستبعاد بعض العبارات لعدم جدواها أو تكرارها للمعنى.

وإستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ لإجراء إختبار معامل الثبات Reliability لأسئلة الإستبيان حيث يأخذ المعامل قيم تتراوح من صفر إلى الواحد الصحيح، وكانت قيمة معامل الثبات المحسوب لإستمارة الإستبيان هو ٠.٨٢ مما يعطى مؤشرا قويا على ثبات إستمارة الإستبيان حيث أوضح (Glieny and Glein, 2003) أن زيادة معامل الثبات المحسوب بهذه الطريقة عن ٠.٧ يعنى ثبات الإستمارة.

٢- مجتمع ومحددات الدراسة.

تم إختيار الفنادق بمدينة الإسكندرية فئة الخمس نجوم سواء التي تتبع ملكيتها سلاسل الفنادق أو الفنادق المستقلة، حيث أن مدينة الاسكندرية يتوافر بها الفنادق ذات الدرجات السياحية المختلفة سواء سلاسل الفنادق أو الفنادق المستقلة، وتم إختيار الفنادق فئة الخمس نجوم حيث يتوقع أن تكون أكثر فئات الفنادق إلتزاما بمعايير التطور والتحسين المستمر لقدرات ومهارات العاملين بها، كما أنها دائمة السعى للبحث عن كل ما هو حديث فى مجالات الفندقية وبالتالي فإن البيانات المتحصل عليها ستعكس الأداء الفعلى للعاملين نتيجة ممارسة مهامهم بأحدث وسائل تكنولوجيا المعلومات، وقد تمثلت عينة الدراسة فى عينة من العاملين تم إختيارها عشوائيا وذلك لقسمى قطاع الغرف وهم قسم المكاتب الامامية، وقسم الإشراف الداخلى. وقد إستغرقت الدراسة الميدانية مدة أربعة أشهر منذ بدء توزيع إستمارات الإستبيان فى مايو ٢٠١٩ وحتى الإنتهاء من جمعها فى سبتمبر ٢٠١٩.

وبناءً على دليل الفنادق المصرية (٢٠١٩) Egyptian Hotels Guid يوجد بمدينة الإسكندرية ١٥ فندق فئة خمسة نجوم منها تسع فنادق تابعة لسلاسل الفنادق وستة فنادق ذات ملكية مستقلة. ويوضح شكل (١) حصر للفنادق التي تتبع ملكيتها سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة وقد تم الإشارة بدون ترتيب بأرقام كودية (١ - ٩) للفنادق التابعة لسلاسل الفنادق وبالرموز (A- F) للفنادق المستقلة وذلك إلتزاما بحيادية البحث العلمى عند عرض ومناقشة النتائج.



- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| • Iberotel Borg El Arab
Alexandria | • Hilton Alexandria King's Ranch |
| • Porto Marina Resort & Spa | • Hilton Corniche Alexandria |
| • Tolip Corniche Alexandria | • Hilton Green Plaza Alexandria |
| • Tolip Family Club Borg El Arab | • Mediterranean Azur Hotel |
| | • Radisson Blu Hotel, Alexandria |
| | • Sheraton Montazah Hotel |
| | • Tivoli Dome Marina Hotel |

Egyptian Hotels Guide (٢٠١٩)

شكل (١) حصر فنادق السلاسل والفنادق المستقلة موضع الدراسة مرتبة أبجديا

وتم حساب أعداد العينة العشوائية من العاملين بالقسمين موضع الدراسة باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون الواردة في برنامج SPSS -V-20، وقد بلغ إجمالي عدد الإستثمارات الموزعة بقسمي الفنادق هي ٣٧٣ أستمارة، وهم الذين أبدوا إستعداد للمشاركة بالدراسة، وكانت الأستثمارات المستردة تمثل ٨٩.٥٪ من أجمالي الأستثمارات الموزعة، وتمثل الأستثمارات الصالحة للتحليل ٩٠.١٪ من إجمالي الأستثمارات المستردة. وكان عدد الأستثمارات الصالحة للتحليل والتي تم توزيعها بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة موضع الدراسة على العاملين في قسم المكاتب الأمامية هو ٧٩ ، ٥٣ على الترتيب والعاملين في قسم الأشراف الداخلي هو ١٠٩ و ٦٠ على الترتيب. كما هو موضح بجدول (١).

جدول (١) عدد إستثمارات الصالحة للتحليل للعاملين بقسمي المكاتب الأمامية والأشراف الداخلي بفئتي الفنادق موضع الدراسة.

الأشراف الداخلي			المكاتب الأمامية			القسم الفندق
الصالحة للتحليل	الإستثمارات المستردة	الإستثمارات الموزعة	الصالحة للتحليل	الإستثمارات المستردة	الإستثمارات الموزعة	
١٤	١٦	١٦	٩	٩	١١	١
١٤	١٥	١٧	٩	١٠	١٠	٢
١٤	١٦	١٦	٩	٩	١١	٣

١٢	١٣	١٤	٧	٩	٩	٤
١٤	١٥	١٧	٩	١٠	١٣	٥
١٠	١١	١٣	١٠	١٣	١٤	٦
١١	١١	١١	٩	١٠	١٢	٧
٩	١٠	١٢	٨	٩	١٠	٨
١١	١٢	١٥	٩	٩	١٠	٩
١٠٩	١١٩	١٣١	٧٩	٨٨	١٠٠	** الإجمالي
١١	١٤	١٤	١١	١١	١٤	A
١٠	١٠	١١	٨	٩	١١	B
٨	١٠	١١	٧	٩	٩	C
١١	١٢	١٤	١١	١٣	١٤	D
١٠	١٤	١٤	٨	١٠	١١	E
١٠	١٠	١٢	٨	٥	٧	F
٦٠	٧٠	٧٦	٥٣	٥٧	٦٦	*** الإجمالي
169*	189	207	132*	145	166	اجمالي العاملين
%٨٩.٤*	%٩١.٣	%١٠٠	%٩١.٠*	%٨٧.٣	%١٠٠	%

* النسبة المئوية للإستثمارات الصالحة للتحليل من الإستثمارات المستردة.

** اجمالي العاملين بأقسام سلاسل الفنادق موضع الدراسة.

*** اجمالي العاملين بأقسام الفنادق المستقلة موضع الدراسة.

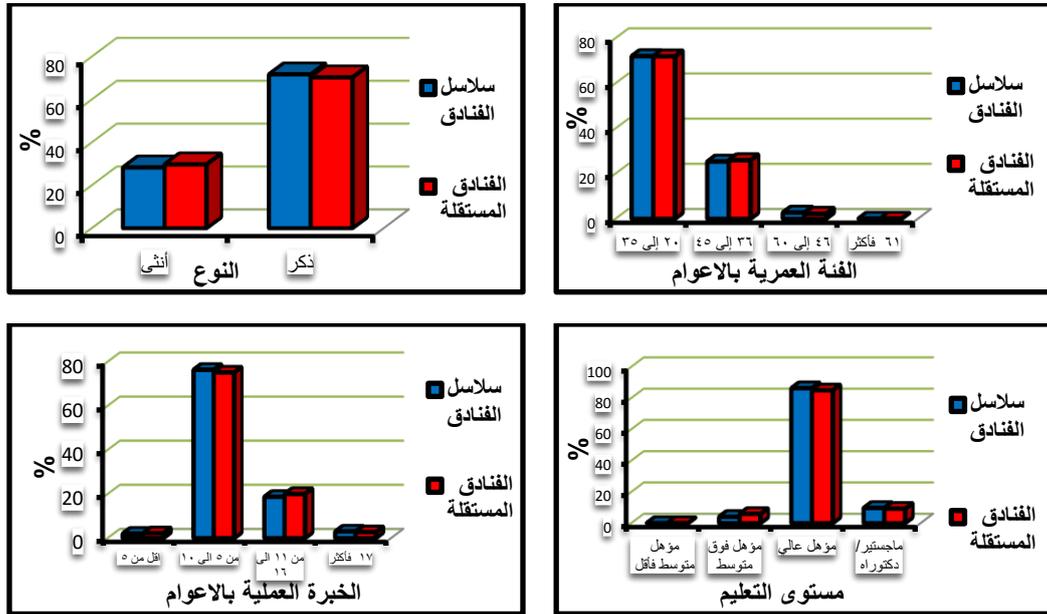
٣- التحليل الإحصائي للبيانات:

إتبعت الدراسة عدد من الأساليب الإحصائية الكمية لتحليل البيانات التي تم التوصل إليها من خلال إستمارة الإستبيان وهي: عدد التكرارات والنسبة المئوية الكمية للبيانات، الرسوم البيانية لوصف العلاقات، الأستعانة بحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية اصدار SPSS -V-20 لإجراء التحليل الإحصائي للنتائج التي توصلت إليها الدراسة.

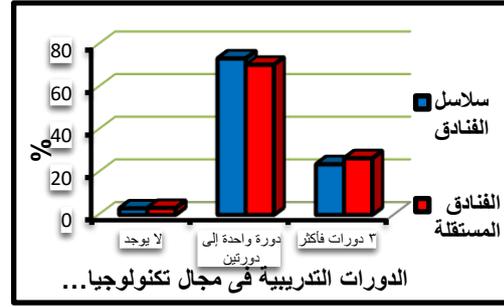
نتائج الدراسة والمناقشة.

الخصائص الديموجرافية للعاملين بالفنادق.

يستعرض شكل (٢) الخصائص الديموجرافية للعاملين بفئتي الفنادق موضع الدراسة، وكانت الفئة العمرية من ٢٠ إلى ٣٥ تمثل نسبة ٧٢.٠٪، ٧١.٩٪ من عينة سلاسل الفنادق و الفنادق المستقلة على التوالي . وهو ما يزيد عن ثلثي حجم عينة الدراسة وجاء في الترتيب الثاني الفئة العمرية من ٣٦ إلى ٤٥ وهى حوالى ثلث العينة فى كل من فئتي الفنادق، وبلغت نسبة الذكور بالعينة موضع الدراسة نحو ٧١.٧٪، ٧٠.٣٪ من أجمالى افراد العينة فى سلاسل الفنادق و الفنادق المستقلة على التوالي، وتمثل الخبرة العملية التى تراوحت بين ٥ الى ١٠ عاما حوالى ثلثي حجم عينة الدراسة بينما كانت تمثل الخبرة من ١١ الى ١٦ عام حوالى خمس العينة فى فئتي الفنادق موضع الدراسة، وكانت الدورات التدريبية التى حضرها العاملين فى مجال تكنولوجيا المعلومات هى دورة واحدة إلى دورتين بنسبة تتراوح بين ٧٠.٣٪ و ٧٣.٣٪ فى الفنادق المستقلة وسلاسل الفنادق على التوالي ويمثل الذين حضروا ثلاثة دورات فأكثر حوالى ربع عينة الدراسة من فئتي الفنادق، مما يبين اهتمام إدارة الفنادق موضع الدراسة بتدريب العاملين فى هذا المجال.



شكل (٢): تصنيف عينة الدراسة من العاملين بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة موضع الدراسة وفق الفئة العمرية بالأعوام والنوع ومستوى التعليم والخبرة العملية بالأعوام والدورات التدريبية التي حضروها في مجال تكنولوجيا المعلومات.



إتجاه العاملين لإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

يوضح جدول (٢) اتجاهات العاملين نحو تكنولوجيا المعلومات من خلال وضوح وفهم إستخدام برامج تكنولوجيا المعلومات ومدى الأعتداع عليها وأهميتها في إنجاز العمل بالمؤسسة ودعم إتخاذ القرار. وقد تم إستبعاد نتائج لا أوافق من الجدول حيث أنها لم يتم إختيارها من جميع أفراد عينة الدراسة.

تظهر نتائج الجدول قناعة معظم العاملين في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة لأهمية إستخدام برامج تكنولوجيا المعلومات في مجال العمل وأهمية الإعتداع عليها في تسهيل العلاقات الإدارية والتفاعل بين الأقسام ووضوح المعلومات والتقارب بين العاملين وتخفيض التكاليف، مما يحقق ميزة تنافسية أكبر في العمل ودعم إتخاذ القرار. وكذلك قابلية إتجاههم إلى الإعتداع كلية على برامج تكنولوجيا المعلومات لما لها من فائدة في أداء عملهم، وقد وصلت نسبة العاملين الذين أجابوا بأوافق في معظم العناصر المقاسة إليها إلى ٩٥% فأكثر، بينما وجد فروق معنوية ما بين فئتي الفنادق من حيث مدى وضوح وفهم استخدام العاملين نظم تكنولوجيا المعلومات و إعتداع العاملين عليها وفهم أن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية للفندق وأن تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى تعديل المعايير الوظيفية

وهذا يتفق مع الدراسة التي قام بها كل من (Vogiatzi (2015 والحجري و آخرون (٢٠٢٠) وشقيب و شاطرياش (٢٠٢٠) والتي توصلت إلى وجود علاقة بين إتجاه تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة للموارد البشرية، وبين زيادة كفاءة إنتاجيتها، مع تطوير موقع المنشآت الضيافية للمساعدة في عملية تنمية أداء العاملين بالفنادق باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وجعلها أسرع وأكثر فعالية.

الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بقسم المكاتب الأمامية:

يظهر جدول (٣) هذه التطبيقات وقد تم إستبعاد الأجابة بلا من نتائج الجدول حيث لم يتم إختيارها من جميع العاملين عينة الدراسة وقد تراوحت نسبة الذين إجابوا بنعم بين ٨٦.١ - ٩٢.٤% في سلاسل الفنادق وذلك في جميع العناصر المقاسة،

ماعدا إستخدام تكنولوجيا المعلومات بجانب طرق إخرى لأكمال العمل حيث كانت النسبة ٨٢.٣٪، بينما تراوحت هذه النسبة فى الفنادق المستقلة بين ٦٩.٨ - ٨٦.٨٪، وكان متوسط إبلاغ الادارة الهندسية بالإصلاحات العاجلة فى سلاسل الفنادق ٢.٩٠ وكان فى الفنادق المستقلة ٢.٧٠ وكانت قيمة $T = 2.777$ عند مستوى معنوية ٠.٠١ و بدرجات حرية = ١٣٠ مما يظهر إحصائياً وجود فرق معنوي ما بين متوسط فئتى الفنادق.

الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأشراف الداخلى.

يوضح جدول (٤) الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأشراف الداخلى بسلاسل الفنادق موضع الدراسة.وقد تراوحت معظم العناصر المقاسة بين ٨٤.٤-٩٠.٨٪ بينما تراوحت نسبة الممارسات الفعلية لهذا القسم بالفنادق المستقلة بين ٧١.٧-٨٦.٧٪ لجميع العناصر المقاسة ووجد إحصائياً فرق معنوى بين متوسط فئتى الفنادق من حيث معرفة مواعيد وصول ومغادرة النزلاء والأفواج وعدد الغرف.

وهذا يتفق إجمالاً مع ماتوصل إليه بوقوش (٢٠١٢) وعبدالرضا وزكى (٢٠١٦) Bassano (2019) *et al* , أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيراً أساسياً على إدارة وتنمية العاملين بالفنادق وتشكل تشكياً أساسياً من أجل تبادل الخبرات، و تغيير ثقافة المؤسسة من ثقافة ورقية إلى ثقافة إلكترونية في كافة مجالات العمل لتعزيز التعاون في إيجاد بيئة عمل تعتمد بشكل أساسى على التكنولوجيا الحديثة فى المعلومات والإتصالات.

جدول (٢) :مدى إتجاه العاملين بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة موضع الدراسة لإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

م	عناصر القياس	سلاسل الفنادق (ن = ١٨٨)						الفنادق المستقلة (ن = ١١٣)						الدلالة	T المحسوب		
		أوافق		الانحراف المتوسط	معامل الاختلاف	أوافق		الانحراف المتوسط	معامل الاختلاف	معايير	معايير	معايير					
		%	ن			%	ن						%			ن	
١	لدى وضوح وفهم في استخدامي تكنولوجيا المعلومات	١٨	٩٧	٢٠	٧	٤.٨٢	٠.٤٤	٩.١٦	٨٦	٨٥	٢٧	١٤	٤.٦١	٠.٧٣	١٥.٨	٣.٥٢٢	دال
٢	يجب أن أعتمد على نظم تكنولوجيا المعلومات.	١٨	٩٧	٢٠	٧	٤.٨٧	٠.٤٠	٨.١٥	١٠	٩٤	١١	٥٠	٤.٧٥	٠.٥٦	١١.٧	٢.٧١٤	دال
٣	ادخال تكنولوجيا المعلومات يساهم في:																
	(١) تسهيل العلاقات الإدارية.	١٨	٩٧	٢٠	٨	٤.٨٤	٠.٤٤	٩.٠٣	٩٥	٩٠	١٨	٩٠	٤.٧٤	٠.٦٢	١٣.١	١.٨٣٧	غير دال
	(٢) التفاعل بين اقسام الفندق.	١٨	٩٧	٢٠	٧	٤.٨٥	٠.٤٢	٨.٦٨	١١	٩٨	٢	١٠	٤.٨٨	٠.٣٦	٧.٤٣	٠.٧٧٧	غير دال
	(٣) الشفافية ووضوح المعلومات.	١٨	٩٧	٢٠	٨	٤.٨٤	٠.٤٣	٨.٩١	١٠	٩٤	١١	٥٠	٤.٧٨	٠.٥٤	١١.٢	١.٢٧٣	غير دال
	(٤) زيادة التقارب بين العاملين.	١٧	٩٥	٥٠	١٥	٤.٨٢	٠.٥٠	١٠.٣	١١	٩٩	١	٥٠	٤.٨٨	٠.٣٤	٦.٩٨	١.٦٠١	غير دال

١٧	٩٥	١٥	٥٠	٤.٨٢	٠.٥٠	١٠.٣	١٠	٩٤	١٠	١٠	١٠.٣	٤	٤	٤.٧٩	٠.٥٣	١٠.٩	٧	٠.٦٤٨	غير دال
١٧	٩٥	١٥	٥٠	٤.٨٢	٠.٥٠	١٠.٣	١٠	٨٥	١٠	١٠.٣	٤	٤	٤.٦٥	٠.٧٢	١٥.٥	١٥.٥	٥	٢.٨٣٥	دال
١٧	٩٥	١٥	٥٠	٤.٨٢	٠.٥٠	١٠.٣	١٠	٩٤	١٠	١٠.٣	٤	٤	٤.٧٧	٠.٥٤	١١.٤	١١.٤	٠	٠.٩٧٤	غير دال
١٧	٩٥	١٥	٥٠	٤.٨٢	٠.٥٠	١٠.٢	١٠	٩٠	١٠	١٠.٢	٩	٩	٤.٦٥	٠.٦٥	١٣.٩	١٣.٩	٨	٣.٠٣٦	دال
١٧	٩٥	١٥	٥٠	٤.٨٢	٠.٥٠	١٠.٢	١١	١٠	١١	١٠.٢	٩	٩	٤.٨٩	٠.٣٢	٦.٥١	٦.٥١	٠	١.٧٠٨	غير دال
١٧	٩٥	١٥	٥٠	٤.٨٢	٠.٥٠	١٠.٢	١١	٩٨	١١	١٠.٢	٩	٩	٤.٨٤	٠.٤٠	٨.٢٣	٨.٢٣	٠	٠.٣٣٦	غير دال
١٧	٩٥	١٥	٥٠	٤.٨٢	٠.٥٠	١٠.٢	١١	٩٩	١١	١٠.٢	٩	٩	٤.٨٣	٠.٣٩	٨.٠٤	٨.٠٤	٠	٠.٢١٢	غير دال
١٧	٩٤	١٦	٥٠	٤.٨٢	٠.٥١	١٠.٤	١٠	٩٥	١٠	١٠.٤	٨	٨	٤.٧٦	٠.٥٣	١١.١	١١.١	١	١.١٨٩	غير دال

درجات الحرية=٤٨٣ ت الجدولية عند ٠.٠٥=١.٩٦٥ ت الجدولية عند ٠.٠١=٢.٥٨٦ * : دال عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ** : دال

عند مستوى معنوية ٠.٠١

جدول (٣): الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم المكاتب الأمامية بالفنادق موضع الدراسة.

م	عناصر القياس	سلاسل الفنادق (ن = ٧٩)				الفنادق المستقلة (ن = ٥٣)				T المحسوب الدلالة		
		نعم		أحيانا		نعم		أحيانا				
		ن	%	ن	%	ن	%	ن	%			
أولاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات فى أداء المهام:												
١	أستخدم تكنولوجيا المعلومات فى أدائى بجانب طرق أخرى	٦٥	٨٢.٣	١٤	١٧.٧	٤٢	٧٩.٢	١١	٢٠.٨	٢.٧٩	٠.٤٣٣	غير دال
٢	الحجز بأستخدام برنامج الحجز الإلكترونى	٧٣	٩٢.٤	٦	٧.٦	٤٤	٨٣.٠	٩	١٧.٠	٢.٨٣	١.٥٦٢	غير دال
٣	إتمام إجراءات الدخول والمغادرة / Cheek in/ Cheek out.	٧١	٨٩.٩	٨	١٠.١	٤٥	٨٤.٩	٨	١٥.١	٢.٨٥	٠.٨٥٣	غير دال
٤	التواصل مع العميل للرد على إستفساراته .	٧٢	٩١.١	٧	٨.٩	٤٦	٨٦.٨	٧	١٣.٢	٢.٨٧	٠.٧٩١	غير دال
٥	تجميع أوجه المحاسبة المالية للعميل وتقديم الفاتورة .	٧٠	٨٨.٦	٩	١١.٤	٤٣	٨١.١	١٠	١٨.٩	٢.٨١	١.١٤٨	غير دال
٦	تحصيل المبالغ بالفاتورة اليكترونيا عن طريق visa- master card- American- express	٦٨	٨٦.١	١١	١٣.٩	٤٠	٧٥.٥	١٣	٢٤.٥	٢.٧٥	١.٤٨٥	غير دال
٧	إعداد إحصائية :											
	(١) شغل الغرف room occupancy	٦٦	٨٣.٥	١٣	١٦.٥	٤٣	٨١.١	١٠	١٨.٩	٢.٨١	٠.٣٥٦	غير دال
	(٢) الحجوزات reservations	٦٨	٨٦.١	١١	١٣.٩	٤٥	٨٤.٩	٨	١٥.١	٢.٨٥	٠.١٨٦	غير دال
ثانياً: التواصل مع أقسام الفندق الأخرى												

١	التواصل مع الإشراف الداخلى لتحديد الغرف الصالحة	٧٢	٩١.١	٧	٨.٩	٢.٩١	٤٢	٧٩.٢	١١	٢٠.٨	٢.٧٩	١.٨٣٦	غير دال
٢	إبلاغ الادارة الهندسية بالأعمال المطلوبة:												
	(١) الاصلاحات العاجلة.	٧١	٨٩.٩	٨	١٠.١	٢.٩٠	٣٧	٦٩.٨	١٦	٣٠.٢	٢.٧٠	*٢.٧٧٧	دال
	(٢) أعمال الصيانة.	٧٠	٨٨.٦	٩	١١.٤	٢.٨٩	٤٠	٧٥.٥	١٣	٢٤.٥	٢.٧٥	١.٨٨٥	غير دال

درجات الحرية=١٣٠ ت الجدولية عند ٠.٠٥=١.٩٦٥ ت الجدولية عند ٠.٠١=٢.٥٨٦ * : دال عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ** : دال

عند مستوى معنوية ٠.٠١

جدول (٤): الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأشراف الداخلى بالفنادق موضع الدراسة.

م	عناصر القياس	سلاسل الفنادق (ن = ١٠٩)				الفنادق المستقلة (ن = ٦٠)				T	الدلالة		
		نعم		أحيانا		نعم		أحيانا				المتوسط	المتوسط
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن				
أولاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات فى أداء المهام.													
التقارير اليومية إلكترونيا:													
١	أستخدم تكنولوجيا المعلومات فى إداء مهامى بجانب طرق أخرى	٩٦	٨٨.١	١٣	١١.٩	٢.٨٨	٤٧	٧٨.٣	١٣	٢١.٧	٢.٧٨	١.٥٧٠	غير دال
٢	إعداد تقارير حالة الغرف اليومية H.K.report	٩٩	٩٠.٨	١٠	٩.٢	٢.٩١	٤٩	٨١.٧	١١	١٨.٣	٢.٨٢	١.٥٩٢	غير دال
٣	إعداد تقارير مراجعة تفتيش الغرف room inspection sheet.	٩٣	٨٥.٣	١٦	١٤.٧	٢.٨٥	٤٦	٧٦.٧	١٤	٢٣.٣	٢.٧٧	١.٣٣٧	غير دال
٤	إعداد تقارير إجراء الجرد السنوى والربع سنوى.	٩٩	٩٠.٨	١٠	٩.٢	٢.٩١	٥٠	٨٣.٣	١٠	١٦.٧	٢.٨٣	١.٣٤٠	غير دال
ثانياً: التواصل مع أقسام الفندق الأخرى.													
التواصل مع المكاتب الأمامية إلكترونيا :													
١	معرفة مواعيد وصول ومغادرة النزلاء والأفواج وعدد الغرف	٩٨	٨٩.٩	١١	١٠.١	٢.٩٠	٤٥	٧٥.٠	١٥	٢٥.٠	٢.٧٥	٢.٣٥٢*	دال
٢	تحديد عدد الغرف المطلوبه.	٩٢	٨٤.٤	١٧	١٥.٦	٢.٨٤	٥٢	٨٦.٧	٨	١٣.٣	٢.٨٧	٠.٣٩٤	غير دال
٣	الإبلاغ عن طلبات النزول الإضافية للغرفة كسرير اطفال.	٨٧	٧٩.٨	٢٢	٢٠.٢	٢.٨٠	٤٣	٧١.٧	١٧	٢٨.٣	٢.٧٢	١.١٦٠	غير دال

٤	الإبلاغ عن وجود إى تلفيات بالغرفة لمحاسبته عليه.	٩٨	٨٩.٩	١١	١٠.١	٢.٩٠	٤٧	٧٨.٣	١٣	٢١.٧	٢.٧٨	١.٨٩٩	غير دال
التواصل مع قسم الأغذية والمشروبات إلكترونيا:													
١	التنسيق مع قاعات الحفلات والمطعم بالإحتياج من المفارش	٨٦	٧٨.٩	٢٣	٢١.١	٢.٧٩	٤٤	٧٣.٣	١٦	٢٦.٧	٢.٧٣	٠.٨١٩	غير دال
٢	إبلاغ خدمة الغرف بإنهاء النزيل من طعامه لرفعها من الغرف.	٨٩	٨١.٧	٢٠	١٨.٣	٢.٨٢	٥١	٨٥.٠	٩	١٥.٠	٢.٨٥	٠.٥٥٠	غير دال
التواصل مع أقسام الفندق الأخرى إلكترونيا:													
١	إبلاغ الادارة الهندسية بالأعمال المطلوبة:												
	(١) الاصلاحات العاجلة.	٩٧	٨٩.٠	١٢	١١.٠	٢.٨٩	٤٦	٧٦.٧	١٤	٢٣.٣	٢.٧٧	١.٩٦٤	غير دال
	(٢) أعمال الصيانة.	٨٥	٧٨.٠	٢٤	٢٢.٠	٢.٧٨	٤٧	٧٨.٣	١٣	٢١.٧	٢.٧٨	٠.٠٥٣	غير دال
٢	إخطار الحسابات بكشوف الأجور عن:												
	(١) أيام عمل العاملين	٩٨	٨٩.٩	١١	١٠.١	٢.٩٠	٤٨	٨٠.٠	١٢	٢٠.٠	٢.٨٠	١.٦٦٢	غير دال
	(٢) اجازات العاملين.	٩٢	٨٤.٤	١٧	١٥.٦	٢.٨٤	٣٧	٦١.٧	٢٣	٣٨.٣	٢.٦٢	٣.١٤٥*	دال
	(٣) ساعات العمل الإضافية	٩٦	٨٨.١	١٣	١١.٩	٢.٨٨	٤٦	٧٦.٧	١٤	٢٣.٣	٢.٧٧	١.٨٠٣	غير دال
٣	الاتصال بالمشتريات لتوفير إحتياجات العمل.	٩٧	٨٩.٨	١١	١٠.٢	٢.٩٠	٤٨	٨٠.٠	١٢	٢٠.٠	٢.٨٠	١.٦٤٣	غير دال
٤	إخطار التسويق ببيان عدد وخصائص الغرف الصالحة للتسويق	٩٧	٨٩.٠	١٢	١١.٠	٢.٨٩	٤٧	٧٨.٣	١٣	٢١.٧	٢.٧٨	١.٧٣٣	غير دال
٥	متابعة تجهيزات غرف VIP مع العلاقات العامة	٩٨	٨٩.٩	١١	١٠.١	٢.٩٠	٤٣	٧١.٧	١٧	٢٨.٣	٢.٧٢	٢.٧٨٨*	دال

												لتلبية طلباتهم.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------

درجات الحرية=١٦٧ ت الجدولية عند $0.05=1.965$ ت الجدولية عند $0.01=2.586$ * : دال عند مستوى معنوية 0.05 ** : دال عند مستوى معنوية 0.01

كفاءة أداء العاملين بالفنادق.

يظهر جدول (٥) آراء العاملين بالفنادق موضع الدراسة على تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أدائهم بالفنادق، وقد تم إستبعاد نتائج لا أوافق، حيث أجمع العاملين على أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتاحة بجميع الفنادق موضع الدراسة، ساهمت في تحسين مهاراتهم في العمل وأكتساب مهارات جديدة وأن دقة تبادل المعلومات قللت من أخطاء العمل مما ساعد على تمكنهم من تحقيق أهداف العمل وتراوحت هذه النسبة بين سلاسل الفنادق بين ٩٨.٣-٩٩٪ وفي الفنادق المستقلة بين ٩٣.٤-٩٦.٢٪، وهذا ما أكدته التحليل الإحصائي للنتائج المتحصل عليها حيث لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئتي الفنادق. وهذا ما يتفق مع ما أشار Noor-ul-Amin(2013) and Khan (2018) للتأثيرات الإيجابية لإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات حيث تساعد على تطوير أداء العاملين لأنشطتهم بتكلفة أقل وسرعة ودقة المعلومات.

جدول (٥) تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أداء العاملين بالفنادق موضع الدراسة:

م	عناصر القياس	سلاسل الفنادق (ن = ١٨٨)						الفنادق المستقلة (ن = ١١٣)					
		أوافق		محايد		المتوسط		أوافق		محايد		المتوسط	
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن
١	أشعر أن مهاراتي في العمل مع إستخدام تكنولوجيا المعلومات تتحسن.	٩٨.٣	١٨	١٠.٧	٥	٤.٨٠	٩٦.١	١٠	٣.٨	٧	٤.٨١	٠.٢٥٤	غير دال
٢	أكتسب مهارات جديدة في العمل بشكل مستمر.	٩٩	١٨	١٠.٠	٣	٤.٨٢	٩٦.١	١٠	٣.٢	٦	٤.٨٢	٠.١٧٧	غير دال
٣	دقة تبادل المعلومات قلل من الأخطاء التي كنت أقع فيها.	٩٨.٣	١٨	١٠.٣	٤	٤.٨١	٩٥.١	١٠	٤.٣	٨	٤.٨٣	٠.٤٠٧	غير دال
٤	أصبحت لدى المهارة كافية بتكنولوجيا المعلومات التي تحقيق أهداف العمل.	٩٨.٣	١٨	١٠.٣	٤	٤.٨١	٩٧.١	١٠	٢.٢	٤	٤.٨٤	٠.٦٧٦	غير دال

درجات الحرية=٤٨٣ ت الجدولية عند ٠.٠٥=١.٩٦٥ ت الجدولية عند ٢.٥٨٦=٠.٠١

إختبار فرضيات الدراسة.

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة العامل المحفز في إظهار قدرات العاملين بالفنادق وتحسين أدائهم، وتوصلت الدراسة عند المقارنة بين فئتي الفنادق وإختبار فرضيات الدراسة كما في جدول (٦) إلى الآتي:

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية إيجابية بين مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفندقية بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة:

تشير البيانات الواردة بجدول (٦) إلى عدم قبول الفرضية الأولى حيث لا يوجد فروق إحصائية بين تطبيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة في العمليات الفندقية.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الممارسات الفعلية باستخدام تكنولوجيا المعلومات بالقسمين موضع الدراسة في التواصل مع الأقسام الأخرى في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

بينت البيانات الواردة بجدول (٦) قبول هذه الفرضية عند مستوى معنوي ٠.٠١ مما يظهر إجمالاً إعتداد سلاسل الفنادق على الممارسات الفعلية باستخدام تكنولوجيا المعلومات بالأقسام الثلاثة موضع الدراسة في التواصل مع الأقسام الأخرى وبدرجة أكبر عن الفنادق المستقلة.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية إيجابية بين إتجاه العاملين لإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

يتضح من البيانات الواردة بجدول (٦) على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إتجاه العاملين لأستخدام تكنولوجيا المعلومات في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة، مما يعكس قبول هذه الفرضية عند مستوى معنوي ٠.٠١

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية إيجابية بين كفاءة أداء العاملين لمهامهم في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

أكدت البيانات الواردة بجدول (٦) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الأداء الوظيفي لمهام العاملين بالفنادق في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة، مما يمكن من قبول هذه الفرضية.

بناءً على إختبار فرضيات الدراسة الأربع السابقة إحصائياً يمكن إستنتاج أن: تبعية الفندق إلى سلسلة فنادق يزيد في فرص إنجاح أداء العاملين بالقطاع الفندقى مقارنة بالفنادق المستقلة من حيث كفاءة إستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وإتجاه العاملين لتكنولوجيا المعلومات والممارسات الفعلية بالقسمين موضع الدراسة، دون التأثير على كفاءة الأداء الوظيفى للعاملين لكل فئة فندقية على حدة.

جدول (٦) إختبار فرضيات الدراسة للمقارنة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالفنادق فى كل من سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة :

رقم	فرضيات الدراسة	سلاسل الفنادق	الفنادق المستقلة	T المحسوبة	الدلالة
١	مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات فى العمليات الفندقية	٠.١٤ ± ٢.٨٥	٠.١٥ ± ٢.٨٢	١.٢٢٧	غير دال
٢ أ	الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين فى قسم المكاتب الأمامية	٠.١٥ ± ٢.٨٨	٠.١٣ ± ٢.٨٠	٣.١٤٣**	دال
٢ ب	الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين فى قسم الإشراف الداخلى	٠.١٥ ± ٢.٨٧	٠.١١ ± ٢.٧٧	٤.٠٩٣**	دال
٣	إتجاه العاملين لإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	٠.٢٤ ± ٤.٨٣	٠.٢١ ± ٤.٧٧	٢.٦٢٠**	دال
٤	كفاءة أداء العاملين	٠.٢٧ ± ٤.٨١	٠.٢٦ ± ٤.٨٢	٠.٤٨٤	غير دال

درجات الحرية = ٤٨٣ ت الجدولية عند ٠.٠٥ = ١.٩٦٥ ت الجدولية عند

٢.٥٨٦ = ٠.٠١

** : دال عند مستوى معنوية ٠.٠١

* : دال عند مستوى معنوية ٠.٠٥

التوصيات

خلصت الدراسة من خلال النتائج التى توصلت إليها لبعض التوصيات الموجهة إلى القائمين على المنشآت الفندقية والتي قد تسهم فى تطوير أداء العاملين بالفنادق وبصفة خاصة القطاع الفندقى، وهى كما يلى:

١. نشر الوعي بين العاملين بأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات واعتبارها فرصة او رصيذاً استراتيجيا هاماً لتسهيل مهامهم ورفع كفاءتهم التشغيلية ومرونة العمل وتحسين جودة الخدمات وتشجيع وتعزيز القدرات التنافسية التنظيمية.
٢. يجب الإهتمام بإختيار الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة والقادرة على استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات.

٣. الإطلاع على تجارب المؤسسات التي نجحت في هذا المجال والإعتماد عليها في عملية تنمية الموارد البشرية مع الأخذ بعين الاعتبار محيطها وظروفها.
٤. يجب أن يؤخذ في الإعتبار الآثار المترتبة على تطبيقات التكنولوجيا في صناعة الضيافة من حيث التغيرات في معنويات العاملين، والرضا الوظيفي، وجودة أجواء العمل، ونتائج العمل الأخرى ذات الصلة الوثيقة مع الإنتاجية وكفاءة العمليات.
٥. إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تسيير مهام الموارد البشرية أصبح نتيجة حتمية للتطورات التي يشهدها العصر الحالي.

المراجع

١- المراجع العربية.

١. ابراهيم، داليا وعيد، نيفين و خليل، رشا (٢٠٢٠) ، تقييم استخدام برامج الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بالشركات السياحية، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، المقالة ١٠، ١٩: (٢): ص ص ٢٧٩-٢٩٤.
٢. إبراهيم، رشا (٢٠٢٠). أثر تبني تكنولوجيا سلسلة الكتل "Blockchain" على خفض تكلفة الخدمات المصرفية والإرتقاء بها بالبنوك المصرية: دراسة ميدانية، جامعة عين شمس - كلية التجارة - قسم المحاسبة والمراجعة، ٢٤: (٣)، ص ص ١-٤٠.
٣. الحجري، ربيعة و Azami, A, Lubis (2020). أثر ممارسة إدارة العاملين بالفنادق لوظيفة "التدريب" في تحقيق التميز المؤسسي في المنظمات، مجلة البحوث والدراسات الشرعية، ١٠: (١٠٥)، ص ص ١٤٥-١٥٨.
٤. الزلاقي، ليلي (٢٠١٤) ، أساسيات الإشراف الداخلي بالفنادق والمنتجات السياحية - شركة الجمهورية لطباعة وتحويل الورق - الاسكندرية. ص ص ١٧-٢٠.
٥. السعيد، عصام (٢٠٠٨)، إدارة المنظمات الفندقية، دار الراهة للنشر والتوزيع، عمان، ص ٧١.
٦. السلمي، على (٢٠٠١)، إدارة العاملين بالفنادق، دارغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص ١٨.
٧. الشمري، هيفاء. (٢٠٢٠). توجهات مستخدمي السياحة الرقمية في ضوء التحول الوطني للمملكة العربية السعودية. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع (٦٢) ١٧٢-١٩٥.
٨. العتيبي، عزيزة (٢٠١٠) أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بالفنادق- دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية- رسالة ماجستير - السعودية.

٩. العربي، عطية (٢٠١٢) "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية" دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر. ص ص ٤٥-٤٨.
١٠. القادري، عبدالقادر (٢٠١٩). السياحة العالمية وعلاقتها بالتحول الرقمي العالمي في عصر الأنترنت، جامعة عبدالحميد بن باديس مستغانم - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ٩: (٣)، ص ١٤٠.
١١. الموسوي، سنان (٢٠٠٦) "إدارة العاملين بالفنادق وتأثيرات العولمة عليها" الطبعة الأولى الإصدار الثاني، دار مجدو لاي للنشر والتوزيع، الأردن، ص ٣٠.
١٢. اليحيى، محمد و شمعون، عاصم (٢٠٢٠) أثر استراتيجية تطوير الكوادر البشرية على أداء الموظفين الإداريين بجامعة شقراء: دراسة تطبيقية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير العاملين بالفنادق - رماح، الأردن، العدد ٤٣، ص ص ٤٣-٨٦.
١٣. بختي، ابراهيم وشعوبي، محمود (٢٠١٠) "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة"، مجلة الباحث، العدد السابع، ص ٣٥.
١٤. بوقوش، حمزة (٢٠١٢) "إثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية العاملين بالفنادق" دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، ص ٩.
١٥. جمعة، عماد الدين و الزلاقي، ليلي (٢٠٠٩) "صناعة الضيافة- علم وفن"، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية ص ص ١٥-١٧، ٣٤٤.
١٦. حجازي، محمد (٢٠٠٩). إدارة المنظمات الفندقية، مطبعة الجمهورية لتحويل وطباعة الورق، الاسكندرية، ص ١١٢.
١٧. حسام، ليلي (٢٠١١) "أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية- جامعة الدول العربية، القاهرة.

١٨. سعيد، عبد القادر (٢٠٠٩) ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. الجامعة الإسلامية - غزة، ص ٣٥-٤٢.
١٩. شحادة، نظمي (٢٠٠٠)، إدارة العاملين بالفنادق، دار الصفاء، عمان، الأردن، ص ١٤.
٢٠. شقيب، حسين وشاطرباش، أحمد (٢٠٢٠) أثر الاتجاهات المعاصرة لإدارة العاملين بالفنادق على تنمية كفاءة أداء المؤسسات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - كلية الحقوق والعلوم السياسية، ١٢: (٣) ، ص ٧٢ - ٩١.
٢١. عبدالرضا، نوفل و زكي، محمد (2016) "أستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات السياحة والسفر وأثرها على عملية تطوير الخدمات المقدمة" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السابع والأربعون، بغداد، ص ١٨٧.
٢٢. عبد العزيز، ماهر (٢٠١٠) علم إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ص ٧٦.
٢٣. عبدالكريم، سناء (٢٠٠٥) "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، المعرفة الركيذة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، الملتقي الدولي ١٢-١٣ نوفمبر، بسكرة، الجزائر، ص ٢٣٧ , ٢٣٨.
٢٤. عبد المحسن، توفيق (٢٠٠٢) تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد، دار الفكر العربي، ودار النهضة العربية. الاردن، ص ٣٠.
٢٥. عبدالمصنف، رانيا (٢٠١٩) تقييم إدارة محتوى مواقع التواصل الاجتماعي للهيئة العامة للتشيط السياحي باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، ٣: (١)، ص ٣٩ - ٥٨.
٢٦. عبد الوهاب، صلاح الدين (١٩٩٦) "السياحة في عالم متغير" القاهرة، بدون ناشر، ص ٢٤.
٢٧. غازي، علي علي (٢٠٢٠) الدور الإستراتيجي في تمكين العاملين بالفنادق ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، مجلة جمعية إدارة الاعمال العربية، العدد ١٦٨، ص ١٤-١٩.

٢٨. فهمي، معالي (٢٠٠٢) "نظم المعلومات
مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، إسكندرية، ص ٢٥٣ .
٢٩. ماهر، نادية . (٢٠٢٠) قياس أثر البنية الرقمية لشركات السياحة في تحقيق رضا العملاء،
المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالاسماعيلية، ١١:
(١)، ص ١ - ٢٤ .
٣٠. محمد، يزن (٢٠١٩) إدارة العاملين بالفنادق - أساليب الإدارة الحديثة، مكتبة علم الأبحاث
مصر، ص ٣-٨.
٣١. مفتاح، صالح (٢٠٠٤) إدارة العاملين بالفنادق وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات والمهارات
الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية،
كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة الجزائرية، ٩ - ١٠ مارس، ص ٣١٢ .

٢ - المراجع الأجنبية.

1. Abou Eineen,A. (2017). The role of talent Management in Retaining the Employees In Five Hotels.M.Sc. Thesis, Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City.
2. Albertin , A. L. (2001)"Valor Estratégico dos projetos de tecnologia de informação." RAE – Revista de Administração de Empresas. . São Paulo, 41: 42-50.
3. Anderson ,R. (1997).The future of human resources: For going ahead or falling behind. Human Resource Management. 36:(1):17-22.
4. Bassano, C., Barile, S., Piciocchi, P., Spohrer, J. C., Iandolo, F., & Fisk, R. (2019). Storytelling about places: Tourism marketing in the digital age. Cities (London, England), 87, 10-20. doi:10.1016/j.cities.2018.12.025
5. Clemons, E. and Row,M.(1991). Information Technology at RosenbluthTravel: Competitive Advantage in aRapidly Growing Global

- Service Company. Journal of Management Information Systems, 8: (2): 53-79.
6. Egyptian Hotels Guide (201٩).
 7. Glieny J.A.and Glien R.R.(2003).Calculating Interpreting and Reporting Gronbach Alpha Reliability Coefficient por likert –type Scales. Midwet Research–to practice Conference in Adult.Contimuing and Comuniity Education ,The Ohio State Unirersity columbus , OH, October 8-10: 82-88.
 8. Hammoud, G. ,(2006). Tourism As Highly Qualified Labor Industry: An Assessment Study of the Tourism Training Course. Held at Helwan University, El Edarah Magazine. Cairo. March. : 29.
 9. Iansiti, M., & Lakhani, K. R. (2017). The truth about blockchain. Harvard Business Review, 95:(1): 118-127.
 10. Khan,y.(2018).
The Effects of ICT Application on the Tourism and Hospitality Industries in London. SocioEconomic Challenges, 2:(4):60-68.
 11. Lucier, R. and Hendson,J.
(2018). Human Resource Management, Functions, Applications, and Skill Development. 3rd Edition Florida International University UK,:77.
 12. Milka, F.; Michael, K. and Tanui,T. (2015) Effect of Extrinsic Motivation on Employee Performance in Medium Class Hotels in Kisumu City, Kenya, European Journal of Business and Management, 7:(7): 240-248.
 13. Noor-ul-Amin. (2013). An Effective Use of ICT for Education and Learning by Drawing on Worldwide Knowledge, Research, and Experience, Journal ICT as a Change Agent

- for Education. India: Department of Education, University of Kashmir, : 1–13.
14. Plessis, A.; Douangphichit, N. and Dodd, P. (2016) HRM in Relation to Employee Motivation and Job Performance in the Hospitality Industry, Journal of International Business Research and Marketing, 1:(4): 12–21.
15. Rejeb,K. and Rejeb,A. (2019).Block Chain Technology In Tourism: Applications And Possibilities . WSN 137 (2019) 119–144– EISSN 2392–2192, World Scientific News, An International Scientific Journal.
16. Vogiatzi,M.(2015). The Use of ICT Technologies Enhances Employees 'Performance in the Greek Hotel Industry. International Journal of Economics, Finance and Management Sciences, 3:(1): 43–56.

٣- مواقع الإنترنت.

1. Al-Bar, A. and Al-Marhaby, K. (2018)_a: BLOCKCHAIN Technology and Electronic Currency – King Abdulaziz University .
<https://www.awforum.org/index.php/ar/> (in ١٣-١-2021).
2. Al-Bar, A. and Al-Marhaby, K. (2018)_b: Digital transformation Technology and Electronic Currency – King Abdulaziz University .
[https://www.awforum.org/index.php/ar /-transformation](https://www.awforum.org/index.php/ar/-transformation) (in ١٣-١-2021).
3. Essays, UK. (2018). Independent hotels versus chain hotels. Retrieved from <https://www.ukessays.com/essays/education/independent-hotels-versus-chain-hotels.php> .<https://www.xotels.com/en/glossary/hotel-group>
<http://blog.loupen.com.br/gestao-de-recursos-humanos-qual-a-relacao-com-a-ti>.(in 20/6/2019).
4. <https://www.xotels.com/en/glossary/independent-hotel> (in 20/8/2019).

5. Marilyn, S. and Carlos, G.(2017) "Role of Information Systems in Human Resources Management" Information Systems Management, Maria Pomfova.<https://www.intechopen.com/books/management-of-information-systems/the-role-of-information-systems-in-human-resource-management>. (in 18/10/2019).
6. Schio, A.(2016)" Gestão de recursos humanos: qual a relação com a TI(in 12/11/2019).
7. Vidal, B. (2019). The New Technology and Travel Revolution. Retrieved From: <https://www.wearemarketing.com/blog/tourism-and-technology-how-tech-isrevolutionizing-travel.html>. (in 9/12/2019).

**Domains application of information technology and its effect
on the performance of employees in Alexandria hotels: A Comparative
study between hotel chains and independent hotels**

Ahmed Abdul

Ashraf Abdel

Laila El Zalaki

Nabil

Karim*

Maboud**

Badran**

*The Higher Institute of Tourism ,Hotels & Computer, Seyouf, Alexandria.

**Faculty of Tourism and Hotels – Fayoum University.

Abstract

Hotels seek to achieve success and progress in all their fields. The use of technological means in the modern information age in all its forms in a scientific manner is an important requirement to increase the number of customers. In view of the many application fields of information technology in hotel units, so hotel establishments of different degrees of tourism, whether affiliated with hotel chains or independent hotels, must be attention to the

application of information technology systems when employees perform their tasks, each in his field .

The study dealt with the comparison between hotel chains and independent hotels in terms of the areas of application of information technology and its impact on the performance of workers in five–star hotels in Alexandria. They Were nine hotels affiliated with hotel chains and six independent hotels. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and presented in a personal interview to a random sample of workers in the rooms sector in these hotels (the front office and housekeeping departments). It relied on the quantitative analytical approach to the study by performing a statistical analysis of the obtained data.

The results indicated that there were no significant statistically significant differences between hotel chains and independent hotels in terms of the application fields of information technology in hotel operations and the efficiency of employee job performance. While the results showed that there were significant differences between the two categories of hotels in terms of the extent to which employees tend to use information technology applications and actual practices in the front office and housekeeping departments.

The study recommends the need to expand the use of information technology applications in performing tasks in hotels in the two categories of hotels, and providing training courses for workers on the use of information technology systems. As well as spreading awareness among workers of the importance and role of information technology with attention to the selection of qualified and trained human cadres to use these technological applications, beside providing requirements for the application of information technology systems.