تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الصناعة الفندقية

_ دراسة تطبيقية في عينة من فنادق مدينة بغداد _

م.م.دنيا طارق احمد

المستخلص

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها عنصرا هاما من عناصر نشاط الذي تقوم به منظمات الآعمال نظرا لما توفره هذة التكنولوجيا من بيانات ومعلومات دقيقة وسريعة تساعد الآدارة العليا في أتخاذ القرارالسليم في الوقت المناسب .وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في التحولات الاساسية في مختلف الصناعات والتي من أهمها الصناعة الفندقية . وعلى ضوء ذلك بحثنا هذا سلط الضوء على تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الصناعة الفندقية من خلال تركزه على مفردتين أساسيتين هما : تكنولوجيا المعلومات و الصناعة الفندقية الذي شمل (الهيكل التنظيمي للفندق , العاملين بالفندق , فاعلية وكفاءة الانشطة والخدمات التي يقوم بها ويقدمها الفندق) حيث تناول البحث وبالتحليل العملي والنظري كل واحد من هذة المفردات على حدة وعلاقة التاثير القائمة بينهما , حيث أشتمل بحثنا على ثلاثة مباحث أساسية : تناول المبحث الآول منهجية البحث الذي ضم مشكلة البحث وأهمية وأهداف ومجتمع البحث وفرضياته ومصادر جمع المعلومات والاساليب الآحصائية المستخدمة , أما المبحث الثاني فقد تناول الجانب النظري للبحث , وأشتمل المبحث الثالث على الجانب العملي للبحث الذي تم أختبار الفرضيات والتوصل الى أهم الاستنتاجات والتوصيات .

Abstract:

Information technology in all components has become an important element of the activities of the businesses for what this technology can offer data and rapid and accurate information that help the supreme administration in taking the right decision at the right time.

المنارة للاستشارات

ww

Information technology plays a vital role in the basic transformations in various industries, the most importing of which is hotel industry.
In the light of that, the research focuses on information technology and its effect on hotel industry that includes (the organizational structure of hotel, working crew, the effectiveness and efficiency of activities and services offered by the hotels). The study tackles in research and practical and theoretical analysis each one of these alone, and the interrelated effect.
The research included main three sections. In the first section we tackled the procedure of the study including the problem, importance, objectives, the population and hypotheses of the research as well as information collecting resources and the statistical means used there. The second section included the theoretical aspect of the research, while the third included the practical field, the hypotheses were tested and come up to the conclusion and recommendations.

المقدمة

أن عالم اليوم يشهد نموا كبيرا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات بحيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به منظمات الأعمال نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة وسريعة تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار بسرعة. ومما لا شك فيه أن القطاع الفندقي هو إحدى القطاعات الاقتصادية الرائدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات نتيجة لما تواجهه من منافسة قوية على كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية وقدرة تلك الفنادق على توفير المستلزمات اللازمة لامتلاك هذه التكنولوجيا.

لقد تطورت تكنولوجيا المعلومات بشكل مذهل خلال العقود الماضية واقترنت بسرعة بالاتصال لتصبح تعرف الآن بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن أهم الأدوار التي تقوم بها هي الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان.

وتتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمات في أنها تعمل على اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية وارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشاطات منها أنها تتيح للمنظمات إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها وإدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزبائن وتحسين الإنتاجية والتحكم في التكاليف وتعزيز المزايا التنافسية.

المبحث الأول : منهجية البحث

المنارة للاستشارات
ww

أولآ : مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث بكونها تغطي موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الصناعة الفندقية . وبذلك نحاول الإجابة على الأسئلة الآتية :

1- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الصناعة الفندقية ؟

2- ما هي العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمات السياحية والفندقية ممثلة في الفنادق العراقية ؟

3- ما هي أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه الفنادق العراقية لدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات ؟

ثانيا : أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الاتية :

1- محاولة تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال توضيح مختلف آراء الباحثين في هذا الجانب .

2- تحديد العلاقة بين المنظمات وتكنولوجيا المعلومات وبيان علاقة التأثير التبادلية بينهما .

3- تحديد آثار تكنولوجيا المعلومات على الفنادق العراقية ومدى مساهمتها في تحسين الهياكل التنظيمية للفنادق العراقية .

ثالثا : أهمية البحث

أن هذا البحث يسليط الضوء على آثار تكنولوجيا المعلومات على الفنادق العراقية ، ومدى استفادة هذه الفنادق من استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير البنية التنظيمية وتطوير الخدمات التي تقدمها. وتنبع أهمية هذا البحث لوجود ندرة واضحة في الدراسات المهتمة بتقييم آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على التنظيم في الفنادق العراقية، إضافة إلى أن هذا البحث يعتبر امتدادا إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع .

رابعا : مجتمع البحث

يتألف مجتمع البحث من خمسة فنادق من الفنادق العراقية العاملة خلال الفترة التي غطاها البحث خلال عام (2009) وهي كل من (فندق عشتار, فندق بابل ,فندق بغداد ,فندق فلسطين , فندق المنصور) والتي تتراوح تصنيفها مابين الدرجة الممتازة والأولى ،وقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في مختلف المستويات الادارية في هذة الفنادق وقد بلغت عينة الدراسة (94) موظفا

المنارة للاستشارات
ww

خامسا : فرضيات البحث

يعتمد هذا البحث في تحقيق أهدافها على اختبار مدى صحة الفرضيات الآتية التي توضح تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الصناعة الفندقية :

الفرضية الأولى :

لايوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الهيكل التنظيمي الفندقي

الفرضية الثانية :

لا يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على العاملين في الفنادق العراقية

الفرضية الثالثة :

لا يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية وكفاءة الأنشطة والخدمات التي يقوم بها ويقدمها الفندق .

سادسا : - مصادر جمع المعلومات

اعتمد البحث في جمع المعلومات الثانوية على الدراسة المكتبية للمراجع والكتب والدوريات ، أما بالنسبة للمعلومات الأولية فقد تم تطوير إستبانة خاصة بهذه الدراسة وقد تكونت الإستبانة من ثلاثة أقسام هدف القسم الأول منها إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على الهيكل التنظيمي للفنادق بينما هدف القسم الثاني إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على العاملين في الفنادق العراقية، وهدف القسم الثالث إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة وفعالية النشاطات التي تقوم بها للفنادق العراقية .

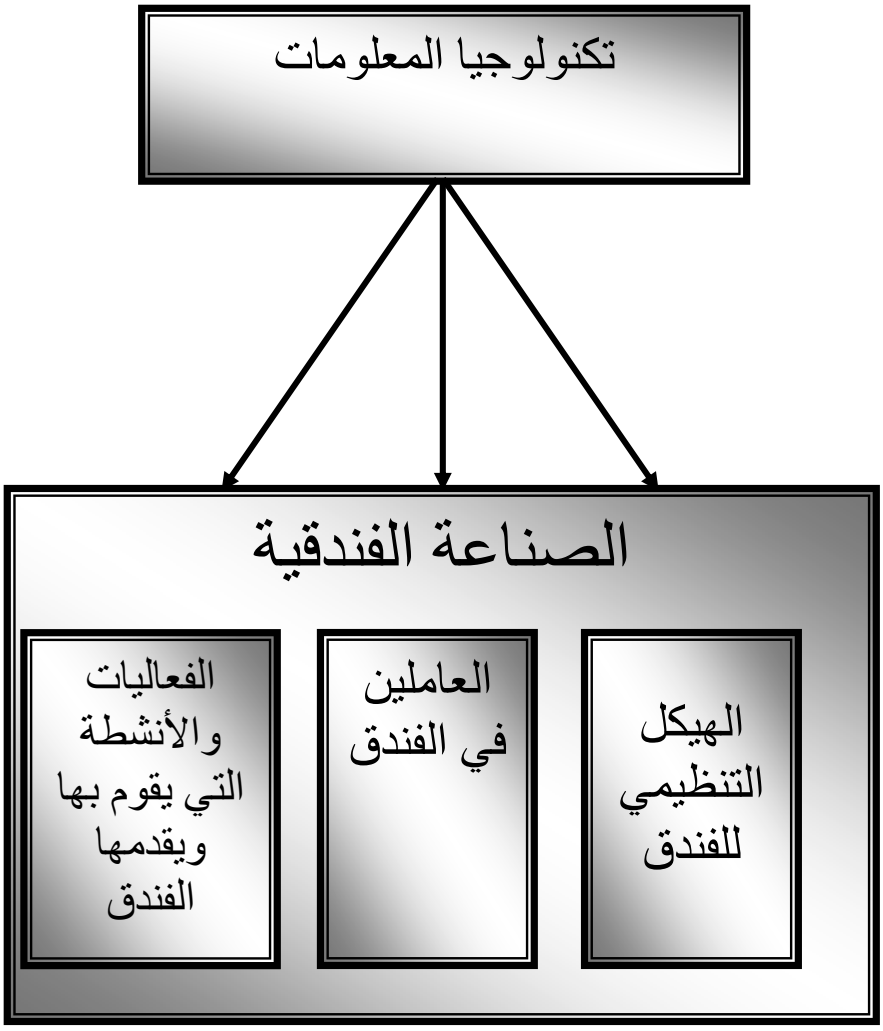
سابعا :- الأسلوب الإحصائي المستخدم

تم تحليل البيانات باستخدام الأسلوب الإحصائي SPSS وذلك بهدف بيان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمختلف إجابات عينة الدراسة واختبار الفرضيات على ضوء ذلك .

ثامنا : - مخطط البحث الافتراضي

المنارة للاستشارات
ww

أن توضيح مشكلة البحث وأهدافه يتطلب بناء مخطط يوضح طبيعة متغيراته .يمثل مخطط البحث الافتراضي من خلال افتراض الأثر بين المتغير المعتمد (الصناعة الفندقية : الهيكل التنظيمي الفندقي – العاملين في الفندق – الأنشطة والفعاليات التي يقوم بها ويقدمها الفندق) والمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) .



المصدر: إعداد الباحثة

المنارة للاستشارات
ww

المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات ... مفهومها .

إن المقصود بتكنولوجيا المعلومات هو وضع جميع التقنيات المتوافرة على صعيد الاتصالات والمعلومات من الهاتف والتلفاز والحاسب الشخصي والأقمار الاصطناعية والأطباق اللاقطة والكابلات والموجات الميكروبية في منظومة مدمجة ووضعها بتصرف أفراد المجتمع للإفادة منها في حياتهم العملية والاجتماعية ، وبصورة عامة فهي تتألف من خطوط اتصالية أشبه بالعمود الفقري. وينطوي مصطلح تكنولوجيا المعلومات على فكرة تطبيق التكنولوجيا بأبعاده المختلفة في جوانب تناول المعلومات والثقافة التي تتعلق بذلك. وقد باتت ميادين الاتصال واسعة النطاق ، فبإمكان الشخص العادي الحصول على المعلومات سواء أكان في بيته أو مكتبه أو في الشارع ، فبفضل الاتصالات وقلة

كلفتها في الاتجاه الأعم من الأحوال أصبحت المعلومات متاحة للجميع و دون ما تمييز. (بطرس،1994؛36) .

وتكنولوجيا المعلومات هي :" كافة أنواع الأجهزة والبرامج المستخدمة في تجهيز وخزن واسترجاع المعلومات " (سالم ، 1990؛26)

وتكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة . (السالمي ،1996 :78)

ويرى (قاسم : 1990: 96) بأن تقنية المعلومات هي :" كل ما استخدمه وما يمكن أن يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات وتشمل المعالجة والتسجيل والاستنساخ والبث والتنظيم والاختزان والاسترجاع ". ويرى أن الصورة المعاصرة لتقنيات المعلومات تتكون من ثلاثة عناصر أساسية وهي الحاسبات الإلكترونية بقدرتها الهائلة على الاختزان وسرعتها الفائقة في التجهيز والاسترجاع وتقنيات الاتصال بعيدة المدى بقدرتها الهائلة على تخطي الحواجز الجغرافية والمصغرات بكل أشكالها من فلمية وضوئية بقدرتها الهائلة على توفير الحيز اللازم لاختزان الوثائق فضلا عن سهولة التداول والاستنساخ والاسترجاع.

ويرى(Roboson, 1997؛237) أن تكنولوجيا المعلومات تغطي جميع الأجهزة والبرمجيات التي كانت في وقت تختص بنظام تكنولوجيا فردي تصف تكنولوجيا المعلومات أي مجموعة أجهزة أو أدوات تهتم بالحصول ونقل المعلومات .

أما(Lauden at et. 2000 ,86). فيرون أن تكنولوجيا المعلومات هي أحد الأدوات الكثيرة المتوفرة للمدراء للتعامل مع التغير فالحاسب الآلي هو الجهاز المادي المستخدم للمدخلات ومعالجة

المنارة للاستشارات
ww

وتمثل برمجيات الحاسب وتكنولوجيا التخزين وتقنية الاتصال والشبكات مصادر يمكن تقاسمها ضمن المنظمة وتشكل تكنولوجيا معلومات المنظمة وبالنسبة لملائمة التكنولوجيا للمنظمة أو العكس لا بد من إدراج تكنولوجيا المعلومات في خطة، والخطط الاستراتيجية للإدارة العليا ومعايير إجراءات التشغيل.

ويعرف (Rowely,1988؛183) تكنولوجيا المعلومات على أنها :" الأنظمة العلمية والتكنولوجية والهندسية والإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها وتفاعلها مع الإنسان والأجهزة وكذلك الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تتعلق بذلك".

ثانيا : علاقة تكنولوجيا المعلومات بالمنظمات

تواكب التغيرات التكنولوجية التغير الاجتماعي والسياسي ، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا خاصا في التحولات الأساسية في مختلف الصناعات والتي من أهمها الصناعة الفندقية . يشهد تبني المعلومات في المنظمات نموا سريعا ، وقد برز استخدام تكنولوجيا المعلومات من أتمتة العمليات المنظمة إلى أنظمة أدخلت تغييرا كبيرا على إجراءات العمل الأساسية. ساعد التقدم التكنولوجي كل فرد على معالجة وخزن واستعادة ونشر المعلومات في أي شكل تتخذه. يتسارع الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات في جميع مجالات النشاطات الإنسانية في الاقتصاديات والمجتمعات : المعرفة، المدخلات ، الصناعات ... الخ. وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات موردا استراتيجيا في الكثير من المنظمات ويصعب بالفعل تصور عمل ما في الوقت الحاضر لا يعتمد بطريقة ما على تكنولوجيا المعلومات كأساس لنجاحه وفي نفس الوقت يستمر تغيير تكنولوجيا المعلومات بسرعة . وعلى الرغم من وجود تنوع واسع في تكنولوجيا المعلومات إلا أن التغيير سيستمر في السنوات القادمة نظرا لتطور معايير الاتصالات وتشاطر المعلومات (38-42. (Huff: 1992

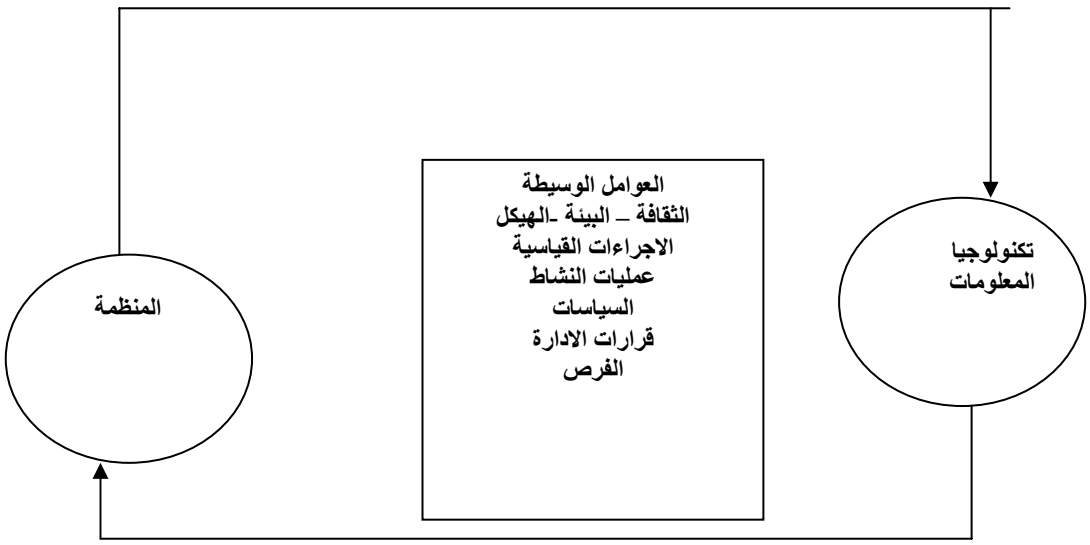
ولتكنولوجيا المعلومات أثر على التطور وبمعنى آخر هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتطور ، ونظرا لهذه الحقيقة فقد أدركت مختلف المنظمات في الدول المتقدمة أهمية تكنولوجيا المعلومات والدور الذي تلعبه في نجاحها . ويعد التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمات معقد جدا ويتأثر بعدد كبير من العوامل الوسيطة بما في ذلك الهيكل التنظيمي وإجراءات التشغيل القياسية والسياسات والثقافة والبيئة المحيطة وقرارات الإدارة ، ولذا فان أثر تكنولوجيا

المنارة للاستشارات
ww

.(Lauden et at :2000 , 90)

ويمكن توضيح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمات بالشكل الاتي :

(شكل رقم (1) العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمات)



Source : Laudon, Kenneth & Jane Laudon *Management Information systems*, Prentice International. New York,2000;137

ثالثا :اثر تكنولوجيا المعلومات على الهيكل التنظيمي للمنظمات

تعكس مختلف نماذج الهياكل التنظيمية البيئات التي تعمل فيها المنظمات فعلى سبيل المثال شهدت الفترة بين نهاية الحرب العالمية الثانية وبداية سبعينات القرن العشرين اتساعا اقتصاديا واعتبرت بيئة العديد من المنظمات مستقرة. لقد كان الهدف الأول لمنظمات الأعمال توفير االسلع والخدمات للمستهلكين (الضيوف) وعملت المنظمات في بيئة مستقرة مع عدم تأكد محدود ، وبناء عليه احتاجت المنظمات إلى هيكل ركز على كفاءة الإنتاج وتدفق مستمر ودائم للسلع و الخدمات.

وقد وفر النموذج الميكانيكي ملائمة جيدة مع هذا النوع من البيئة مثل تجزئة المهام و تعريفها واستخدام رقابة هرمية صارمة مع العديد من القوانين وتركزت معرفة ورقابة المهام بالإدارة العليا وكانت الاتصالات عمودية . وبعد أن أصبحت البيئة غير مؤكدة منذ بداية السبعينات من القرن الماضي وازدياد المنافسة العالمية ومشكلة الطاقة واجهت المنظمات ظروفا صعبة، فلم تعد حاجة المنظمة مقتصرة على توفير تدفق مستمر للسلع والخدمات ولكن القدرة على المنافسة مع

المنارة للاستشارات
ww

(Dibrill,2004 :

وأشار(Whisler ,1970 : 99) إلى كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على هياكل المنظمات من خلال زيادة العلاقات الأفقية للمعلومات التي أدت إلى تركيز كبير للمعلومات في قمة التدرج الهرمي . وقد افترض أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير جدا على هيكل المنظمة من حيث تقليل عدد العاملين وتخفيف المستويات التنظيمية . كما افترض أيضا بان تأثير تكنولوجيا المعلومات لا يقتصر على قسم واحد بل له تأثير دراماتيكي على كامل المنظمة . وقد أظهرت نتائج تجاربه أن تخفيف العاملين لا يقتصر على العاملين في الأعمال الكتابية بل يمتد إلى العاملين في الإدارة والإشراف كما أشار إلى أن تكنولوجيا المعلومات أتاحت الفرصة إلى عدد من المنظمات لاعادة تنظيم مهام متعددة من خلال إتمام هذه المهام وقد أدى إعادة تنظيم المهام إلى تركيز أكبر للمعلومات. ويعتقد(Whisler) أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على هيكل المنظمة يساعد فريق الإدارة العليا لاتخاذ قرارات افضل حيث تربط أجهزة الحاسب وتدمج مجالات اتخاذ القرار والرقابة التي كانت في السابق مستقلة عن بعضها البعض . لقد أدى كبر حجم العمل قبل ظهور الحاسبات الآلية إلى إجبار المنظمات إلى تقسيم المهمة العامة للتقييم والرقابة داخل الشركة إلى أنظمة إدارية فرعية وفي عصر الكمبيوتر فان الأنظمة المستندة على الحاسب الآلي يمكن لها أن تعالج وتراقب وتصحح وتعدل الإجراءات في أي مجال كان أكثر من أي مجموعة بشرية " .

يرى (Travica,1999:68) أن تكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات على تلقي معلومات مؤكدة وبذلك تتحول الأعمال التي كانت تعتبر غير روتينية إلى أعمال روتينية وتساعد تكنولوجيا المعلومات على تحليل المهام غير الروتينية بفعالية أكبر .

و أشار كل من (Paller and Laska,1990 : 121) إلى أن نظام المعلومات التنفيذي يساعد صانع القرار على معالجة المعلومات بفعالية وكفاءة إضافة لذلك فإن تكنولوجيا المعلومات زادت من قدرات المنظمة على معالجة المعلومات .

تسهل تكنولوجيا المعلومات معالجة المعلومات خلال العلاقات العمودية وبذلك تسمح بالمركزية وبهذا فان تكنولوجيا المعلومات من خلال معالجة المعلومات العمودية تساعد في تحويل الهياكل التنظيمية لتصبح اكثر بيروقراطية من خلال جعل الأعمال روتينية.

المنارة للاستشارات
ww

تغير تكنولوجيا المعلومات آليات وطبيعة التنسيق التنظيمي والرقابة وبذلك تؤثر بشكل مباشر على هيكل المنظمة ، وبهذه الطريقة تعمل تكنولوجيا كبديل للهيكل التنظيمي . (Travica, 1999: 70).

كما تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على تبني شبكة هيكل تنظيمي يتصف بانخفاض المركزية والرسمية ، وتستطيع المنظمة تبني نماذج الهياكل التنظيمية التي تكون فيها المعلومات الاتجاه المميز ، كما تعفي تكنولوجيا المعلومات المدراء من المراقبات البيروقراطية، وسيستمر دور تكنولوجيا المعلومات في التطور كأداة تدعم الهياكل التنظيمية إلى آلية تعمل كوسيط للهياكل التنظيمية على شكل هيكل الظل ، وبما أن هيكل الظل يتألف من تكنولوجيا المعلومات البديلة للهيكل التنظيمي التقليدي فإنه يعمل على توفير طاقة كبيرة لمعالجة المعلومات بشكل أكثر فعالية وكفاءة . (Zornoza & Al Cami 1999: 56).

كما تساعد تكنولوجيا المعلومات على إعادة هيكلة المنظمة من خلال الهندرة (أعادة هندسة نظم العمل) ، ويقول (Huff , 1992 : 38) أن المفهوم الأساسي للهندرة هو إدراك المهام بمساعدة تكنولوجيا المعلومات من خلال زيادة أتمتة العمليات، كما تؤثر تكنولوجيا المعلومات على هيكل تكاليف عمليات المنظمة بطريقتين مختلفتين الأولى من خلال تكثيف اقتصاديات المقياس في العملية من خلال إتاحة الفرصة للإنتاج الضخم بشكل لم يسبق له مثيل والثانية تسهيل توفير المعلومات وتقليل تكاليف الإنتاج (Keen , 1988 : 115).

كما تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على معالجة المعلومات المتعلقة بالقرار بطريقة اكثر فعالية للتكاليف وبذلك تعمل على جودة وسرعة عمليات صنع القرار من قبل الإدارة العليا. وقد تؤدي هذه الظاهرة إلى نقل حقوق القرار إلى الأعلى في الهرم التنظيمي مما يؤدي إلى زيادة مركزية الإدارة.

المنارة للاستشارات
ww

المبحث الثالث:الجانب العملي للبحث

يهتم هذا المبحث في التعرف على إجابات عينة البحث على متغيرات الاستبانة إذ سيتم وصف هذه المتغيرات فتحليلها وتفسيرها , ومن معالجتها إحصائيا باستخدام أحد التطبيقات الإحصائية الجاهزة (spss) لاستخراج الارتباط والتأثير فيما بين المتغيرات البحث .

أولا : وصف إفراد عينة البحث :

جدول رقم (1)

التحصيل الدراسي		
الفئة	التكرار	النسبة %
بكالوريوس	52	55
إعدادية	30	32
متوسطة	12	13
المجموع	94	%100
المنصب الوظيفي		
الفئة	التكرار	النسبة %
مدير قسم	22	23
معاون مدير	20	21
موظف	52	56
المجموع	94	%100
سنوات الخدمة		
الفئة	التكرار	النسبة %
5-1	10	11
10-6	22	23
10- فأكثر	62	66
المجموع	94	%100

المنارة للاستشارات
ww

ويتضح من الجدول رقم (1)بان أعلى نسبة مئوية كانت لحملة شهادة البكالوريوس والبالغة (55%)من بين الفئات الأخرى من أفراد العينة , وهذا مؤشر جيد في الفنادق في اعتماد ذوي الشهادات والمؤهلات العلمية في الوظائف الخاصة بالقطاع الفندقي . في حين كانت أقل نسبة من أفراد العينة لحملة الشهادة المتوسطة والتي بلغت (13%) .كما أظهرت النتائج أن أعلى نسبة مئوية بلغت (56%) هي للعاملين في الفندق (الموظف)من غير مدراء ومعاونيهم في حين بلغت نسبة مدراء الأقسام (23%)بالإضافة إلى أن نسبة (66%)من بين أفراد العينة هي للعاملين الذين لديهم خدمة وظيفية أكثر من (10سنوات)منما يعكس مستوى ملائم من الخبرة والمهارة والاستقرار في الفنادق .

ثانيا : تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات البحث :

1 – تحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الهيكل التنظيم الفندقي :

جدول رقم (2)الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد العينة حول متغير الهيكل التنظيمي للفندق .

N=94

مؤشر السؤال	النسب المئوية وتكرار الإجابات						الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	أتفق	%	غير متأكد	%	لا أتفق	%		
X1	74	79	8	9	12	13	0.659	0.696
X2	3	3	4	4	84	89	1.148	0.462
X3	79	84	6	6	9	10	2.744	0.621
X4	80	85	9	10	5	5	2.797	0.520
X5	81	86	9	10	4	4	2.819	0.485
X6	61	65	30	32	3	3	2.617	0.550
X7	77	82	12	13	5	5	2.766	0.537
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							2.507	0.553

ويشير الجدول رقم (2)إلى أن الوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة حول متغير التنظيم الفندقي البالغ (2.507)والتي تقيس مستوى الأثر وبانحراف معياري عام (0.553) . ويدل ذلك على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على الهيكل التنظيمي للفندق عينة البحث , إلى أن هناك اهتمام

المنارة للاستشارات
ww

2 – تحليل إجابات أفراد العينة حول متغير العاملين في الفندق :

جدول رقم (3)الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد العينة حول متغير العاملين في الفندق .

N=94

مؤشر السؤال	النسب المئوية وتكرار الإجابات						الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	أتفق	%	غير متأكد	%	لا أتفق	%		
X1	82	87	8	9	4	4	2.914	0.348
X2	88	94	4	4	2	2	2.829	0.478
X3	78	83	13	14	3	3	2.797	0.477
X4	83	88	5	5	6	6	2.819	0.528
X5	79	84	8	9	7	7	2.766	0.576
X6	86	91	5	5	3	3	2.883	0.411
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							2.836	0.471

ويشير الجدول رقم (3)إلى أن الوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة حول متغير العاملين في الفندق البالغ (2.836)والتي تقيس مستوى هذا الأثر وبانحراف معياري عام (0.471) . ويدل ذلك على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على العاملين في فنادق عينة البحث , من حيث تقليص القوى البشرية في الفندق وزيادة مهاراتهم وتوفير فرص عمل إضافية لهم ومساعدة الإدارة في مراقبة العاملين ووضع استراتيجيات طويلة المدى وتخفيف العبء عن العاملين من خلال تخفيف الأعمال الروتينية التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات من خلال أتمتة هذه النشاطات أو الأعمال .

3 – تحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الفعاليات والأنشطة التي يقوم بها ويقدمها الفندق:

المنارة للاستشارات
ww

جدول رقم (4)الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد العينة حول متغير الفعاليات والأنشطة التي يقوم بها ويقدمها الفندق..

N=94

مؤشر السؤال	النسب المئوية وتكرار الإجابات						الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	أتفق	%	غير متأكد	%	لا أتفق	%		
X1	80	85	12	13	2	2	2.829	0.431
X2	85	90	4	4	5	5	2.851	0.485
X3	81	86	10	11	3	3	2.829	0.455
X4	79	84	6	6	9	10	2.744	0.621
X5	89	95	3	3	2	2	2.925	0.335
X6	89	95	3	3	2	2	2.925	0.337
X7	90	96	3	3	1	1	2.946	0.269
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							2.864	0.419

ويشير الجدول رقم (4)إلى أن الوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة حول متغير فعالية وكفاءة الأنشطة التي تقوم بها فنادق عينة البحث والبالغ (2.864)والتي تقيس مستوى هذا الأثر وبانحراف معياري عام (0.419) . ,ويدل ذلك على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على فعالية وكفاءة الأنشطة والخدمات التي تقوم بها ويقدمها الفندق من حيث زيادة تدفق المعلومات إلى جميع وحدات الفندق ومساعدة الفندق في استغلال موارده المادية والبشرية بشكل أفضل ، ومساعدات الإدارات الوسطى والدنيا على تنفيذ استراتيجيات الفندق وتوفير معلومات مؤكدة لصانعي القرار وإيجاد خدمات فندقية حديثة وتخفيض تكاليف الخدمة الفندقية وتوفير المرونة الكافية لتلبية حاجات الفندق .

ثالثا : تحليل اختبار الفرضية :

الفرضية الأولى : لايوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الهيكل التنظيمي الفندقي.

جدول رقم (5)نتائج اختبار الفرضية

معامل التحديد R2	F المحسوبة	F الجدولية	T المحسوبة	T الجدولية
0.883	109.85	2.21	3.322	1.943

المنارة للاستشارات
ww

علما بأن قيمة (T,F)عند مستوى معنوية (0.05)

نلاحظ من الجدول رقم (5) بان معامل التحديدR2 بلغ(0.883)مما يعني بان تكنولوجيا المعلومات تفسر مانسبته 88% من الهيكل التنظيمي الفندقي وهي نسبة عالية جدا . أما النسبة الباقية فتعود إلى عوامل أخرى .كما بلغت قيمة F المحسوبة (109.85) وهي أكبر من قيمة Fالجد ولية والبالغة (2.21)وان قيمة Tالمحسوبة لتكنولوجيا المعلومات على الهيكل التنظيمي الفندقي بلغت (3.322) وهي أقل من قيمة T الجد ولية عند مستوى دلالة معنوية (0.05)والبالغة (1.943) وهذا يعني بان هناك ارتباط وتأثير ذا دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات على الهيكل التنظيمي الفندقي .

الفرضية الثانية : لا يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على العاملين في الفنادق العراقية.

جدول رقم (6)نتائج اختبار الفرضية

معامل التحديد R2	F المحسوبة	F الجدولية	T المحسوبة	T الجدولية
0.839	92.011	2.33	6.091	2.015

علما بأن قيمة (T,F)عند مستوى معنوية (0.05)

نلاحظ من الجدول رقم (6) بان معامل التحديدR2 بلغ(0.839)مما يعني بان تكنولوجيا المعلومات تفسر مانسبته 83% من العاملين في الفنادق العراقية وهي نسبة عالية جدا . أما النسبة الباقية فتعود إلى عوامل أخرى .كما بلغت قيمة F المحسوبة (92.011) وهي أكبر من قيمة Fالجد ولية والبالغة (2.33)وان قيمة Tالمحسوبة لتكنولوجيا المعلومات على العاملين في الفنادق العراقية بلغت (6.091) وهي أكبرمن قيمة T الجد ولية عند مستوى دلالة معنوية (0.05)والبالغة (2.015) وهذا يعني بان هناك ارتباط وتأثيرذا دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات على العاملين في الفنادق العراقية .

الفرضية الثالثة :

لا يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية وكفاءة الأنشطة والخدمات التي يقوم بها ويقدمها الفندق .

جدول رقم (7)نتائج اختبار الفرضية

معامل التحديد R2	F المحسوبة	F الجدولية	T المحسوبة	T الجدولية
0.963	461.528	2.33	10.312	2.015

علما بأن قيمة (T,F)عند مستوى معنوية (0.05)

المنارة للاستشارات
ww

نلاحظ من الجدول رقم (7) بان معامل التحديدR2 بلغ(0.963)مما يعني بان تكنولوجيا المعلومات تفسر مانسبته 96% من العاملين في الفنادق العراقية وهي نسبة عالية جدا . أما النسبة الباقية فتعود إلى عوامل أخرى .كما بلغت قيمة F المحسوبة (461.528) وهي أكبر من قيمة Fالجد ولية والبالغة (2.33)وان قيمة Tالمحسوبة لتكنولوجيا المعلومات على العاملين في الفنادق العراقية بلغت (10.312) وهي اكبر من قيمة T الجد ولية عند مستوى دلالة معنوية (0.05)والبالغة (2.015) وهذا يعني بان هناك ارتباط وتأثير ذا دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات على فعالية وكفاءة الأنشطة والخدمات التي يقوم بها ويقدمها الفندق .

ثانيا : الآستنتاجات والتوصيات

1- الآستنتاجات :

على ضوء تحليل إجابات الإستبانة يمكن استنتاج ما يأتي :

أ- أظهرت النتائج بأن هناك أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الصناعة الفندقية .

ب –إن استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح ضرورة لا بد منها لنجاح المنظمات وخاصة في الصناعة الفندقية نظرا لما توفره التكنولوجيا من مزايا وفوائد كبيرة .

ج –تساعد تكنولوجيا المعلومات على إعادة تنظيم الفندق من خلال عوامل وسيطة عدة كتركيز المعلومات في الإدارة العليا للفنادق ، والعمل على تقليل مستويات التنظيم في الفنادق

د – تساعد تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات الضرورية لإعادة هيكلة الفندق،وتساعد في لامركزية التنظيم وتبني نماذج هياكل تنظيمية تتفق وطبيعة الفندق .

هـ – تؤثر تكنولوجيا المعلومات على العاملين في الفندق من حيث تخفيض أعداد القوى العاملة على كافة المستويات ، وزيادة مهارة العاملين وتوفير فرص عمل إضافية لهم، وتخفيف حجم العمل الملقى على عاتقهم . وفي نفس الوقت تساعد المدراء على وضع استراتيجيات طويلة المدى.

و – تساعد تكنولوجيا المعلومات الفنادق على استغلالها مواردها بشكل افضل وتساعد الإدارات الوسطى والتنفيذية على تنفيذ المهام الموكلة إليهم، وتخفيض تكاليف إنتاج وتقديم الخدمات الفندقية المختلفة .

2 – التوصيات :

المنارة للاستشارات
ww

وفي ضوء النتائج السابقة توصي الباحثة بضرورة مايأتي :

1- التزام الفنادق باستخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطتها الفندقية بهدف تعزيز قدرتها التنافسية .

2- اختيار التكنولوجيا المناسبة التي تتفق مع إمكانيات الفندق والخدمات التي يقدمها لضيوفه.

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

4- تدريب العاملين على التعامل مع هذه التكنولوجيا وتوعيتهم بفوائدها ومزاياها وإشراكهم في الدورات المقامة خارج البلد لاطلاعهم على احدث التقنيات الموجودة في العالم .

5- استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة لما لها من أثر كبير على تحسين الصناعة الفندقية .

6- عقد اتفاقيات مابين الجهة المسؤولة عن الصناعة الفندقية في العراق والمتمثلة بهيئة السياحة ووزارات أو هيئات السياحة في الدول التي تشهد تطورا ونموا واسعا في الصناعة الفندقية وذلك للاستفادة من خبرات وإمكانيات وتقنيات هذه الدول .

قائمة المراجع

المراجع العربية

(1)بطرس ، انطوان ، جادة المعلومات ، مجلة العربي ، عدد 430 ايلول 1994، الكويت .

(2)شوقي سالم (1990) صناعة المعلومات ، دراسة لمظاهر تكنولوجيا المعلومات المتطورة وأثارها على المنطقة العربية ، شركة المكتبات الكويتية ، الكويت.

(3)علاء عبد الرزاق السالمي (1996)، تكنولوجيا المعلومات ،دار المناهج ،عمان

(1)حشمت قاسم (1990) مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات ، مكتبة غريب ، القاهرة .

المراجع الاجنبية

(1) C. Clay Dibrell and Thomas R. Miller, (2004) ACM, *Organization design: the continuing influence of information technology.*

(2) Huff, S.L. (1992) , ``*Reengineering the business''*, Business Quarterly, Vol. 56 No. 3.

(3) Keen .P (1988) *Computing in Time: using Telecommunication*

المنارة للاستشارات

ww

for competitive advantage, Ballinger Publishing company, Cambridge.
(4) Laudon ,Kenneth & Jane Laudon (2000) Management Information systems , Prentice Internatinal .New York .
(5) Paller, A. and Laska, R. (1990), *The EIS Book:Information Systems For Top Managers*, DowJones-Irwin, Homewood, IL.
(6) Rowely, J.E. (1988), *The Basics of Information Technology*",Clive Bingley , London.
(7) Travica, B. (1999), *New Organizational Designs: Information Aspects*, Ablex Publishing Company, and Stamford, CT.
(8) Wendy Robson (1997) , *Strategic Management & Information Systems*, Prentice Hall , Great Britain .
(9) Whisler, T.L. (1970) , *The Impact Of Computers On Organizations*, Praeger Publishers, New York, NY.
(10) Zornoza, C.C. and Alcami, R.L. (1999), ``*The enabling role of information technologies on the emergence of new organizational forms''*, Management, Vol. 2 No. 3.

استمارة الاستبانة

عزيزي .. عزيزتي:

ان هذا الاستبيان هو جزء من مشروع بحث بعنوان:-"تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الصناعة الفندقية" – دراسة تطبيقية في عينة من فنادق مدينة بغداد-

آملين منكم الاجابة على فقراته اسهاما في تحقيق أهداف هذا البحث الذي يسعى الى دعم وتطوير القطاع السياحي والفندقي في العراق.شاكرين لكم حسن تعاونكم ومشاركتكم في انجاز هذا البحث.

الباحثة

يرجى الاجابة بالعلامة ( ) ضمن مقياس الاجابة الذي يعكس توجهات ادارة الفندق

ت	العبارة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق
	القسم الاول: المتعلق بالهيكل التنظيمي للفندق			

المنارة للاستشارات
ww

.1	تركيز المعلومات في قمة الهرم التنظيمي للفندق			
.2	تقليل مستويات التنظيم في الفندق			
.3	تزويد الفندق بكافة المعلومات لاعادة الهيكلة			
.4	تساعد في لامركزية التنظيم في الفندق			
.5	تبني نماذج هياكل تنظيمية تناسب الفندق			
.6	تساعد في تغيير طبيعة التنسيق التنظيمي			
.7	تزويد الفندق بالمرونة اللازمة للتعامل مع البيئة التي يعمل فيها			
	القسم الثاني: المتعلق بالعاملين في الفندق			
.8	تخفيض القوى البشرية على كافة المستويات في الفندق			
.9	زيادة مهارات الموظفين في الفندق			
.10	توفير فرص عمل اضافية			
.11	مساعدة الادارة العليا في مراقبة العاملين			
.12	تساعد المدراء على وضع استراتيجيات طويلة المدى			
.13	تخفيف عبء الاعمال الروتينية على العاملين في الفندق			
	القسم الثالث: المتعلق بالانشطة والخدمات التي يقوم بها ويقدمها الفندق			
.14	زيادة تدفق المعلومات الى جميع اقسام الفندق			
.15	مساعدة الفندق في استغلال موارده بشكل افضل			
.16	مساعدة الادارات الوسطى والدنيا على تنفيذ استراتيجيات الفندق			
.17	توفير معلومات مؤكدة لصانعي القرار في الفندق			
.18	ايجاد خدمات فندقية جديدة			
.19	تخفيض تكاليف الخدمات الفندقية			
.20	توفير المرونة الكافية لتلبية حاجات الفندق			

.....

.....

المنارة للاستشارات

ww