

مهمة (٦) لمقرر قضايا بحثية ٢

الباحث / فيصل دخيل العنزي
جامعة ميدأوشن

أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز
المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان (الأردن)

**The Impact of Electronic Human Resources Management
Activities on Achieving Institutional Excellence in Five-Stars
Hotels in Amman (Jordan)**

إعداد

أحمد قاسم محمد المحمود

إشراف

د. فايز أحمد البدري

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص

الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال

كلية الأعمال

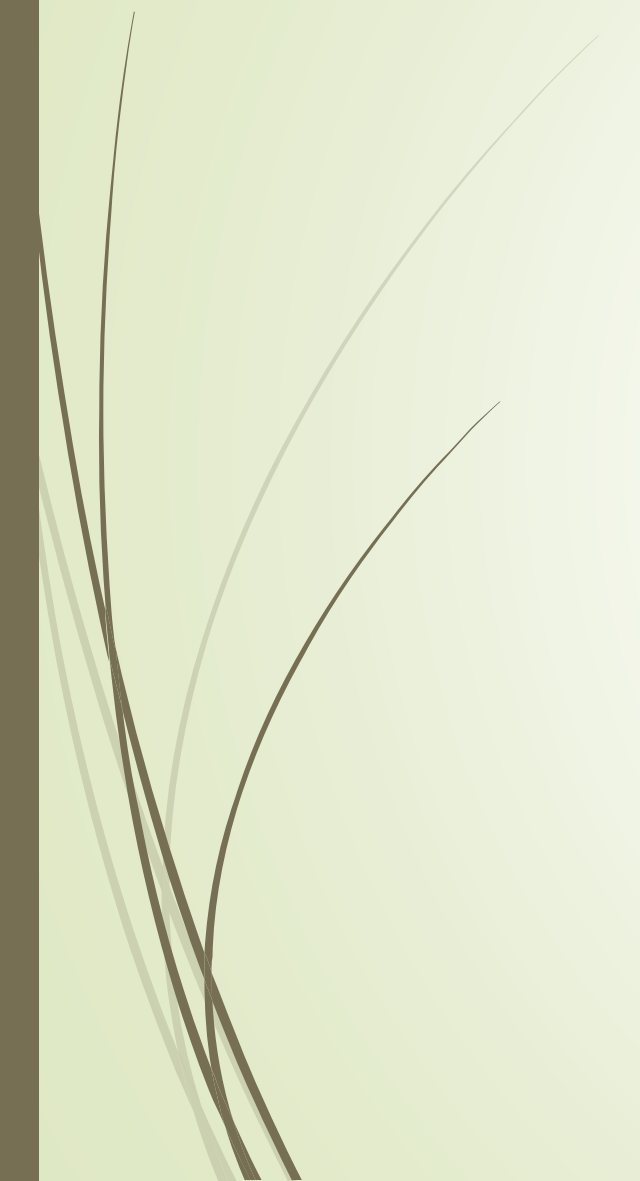
جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني، 2024



المهمة السادسة

تحليل البيانات



أولا : الأساليب الإحصائية

نتعرف أولا على مراحل الأساليب الإحصائية من خلال التصميم التالي :



١- جمع البيانات

3-1-1 مصادر البيانات، وتنقسم إلى

أ-البيانات الثانوية وتشمل المعلومات والبيانات الصادرة عن الجهات الرسمية ذات الصلة مثل:

وزارة السياحة والآثار العامة، جمعية الفنادق الأردنية، المراسلات مع بعض الفنادق المصنفة

خمس نجوم في مدينة عمان، كما تشمل المعلومات الواردة في الكتب والأبحاث والمجلات

العلمية المتخصصة بموضوع الدراسة.

ب -البيانات الأولية، والتي تتمثل بالبيانات والمعلومات التي يتم جمعها من خلال الدراسة

الميدانية بالاعتماد على أداة الدراسة "الاستبانة".

٢- تنظيم وعرض البيانات

يتم الاعتماد في هذه الخطوة على جمع البيانات من المصادر الثانوية من اجل وضعها في شكل منظم ومرتب

كالعمل على تصنيف البيانات وتبويبها ووضعها في جداول او عن طريق اشكال او رسوم بيانية

٣- تحليل البيانات الرقمية

في هذه المرحلة يتم العمل على تحليل جميع البيانات الرقمية ومن اجل ذلك لابد القيام باستخدام قوانين الإحصاء مثل :

المتوسط الحسابي

الوسيط

مقاييس التشتت

مقاييس النزعة المركزية

وقوانين الارتباط

والانحراف المعياري

٤- تفسير البيانات الرقمية

في هذه المرحلة يتم العمل على وضع تفسيرات منطقية

وملموس على التميز الخدمي والمعرفي والإداري في هذه الفنادق وقد أكد (Amrutha & Geetha, 2020) على المنافع الكبيرة التي تعود على المنظمة من استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية على المنظمات في المجالات الخدمية والمعرفية والإدارية.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من

(مهران وآخرون، 2023؛ Sallama, 2022؛ Hamad et al., 2022؛ الخطيب، 2018؛ Malkawi, 2018؛ نصار، 2013؛ المحاميد وآخرون، 2012).

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في مدينة عمان تُعزى لمتغير التميز الخدمي. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t) للعينات المستقلة.

وعليه ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها تم رفض فرضية الدراسة الصفرية؛ بمعنى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على تحقيق التميز الخدمي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان.

1- يمكن استنتاج أن استخدام تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يمكن أن يلعب دوراً هاماً في تحسين جودة الخدمة المقدمة في الفنادق، ويمكن أن يكون له تأثير إيجابي على تميز الخدمة الفندقية، وهو ما يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على تجربة الضيوف ورضاهم، ولقد أكد (Peccei & Van De Voorde, 2019) أن من أهم أهداف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هو الرفع من معدلات الأداء والإنتاج في المنظمة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

أدائها، ومن أهم تلك المفاهيم كما حددها هارينجتون (Harrington, 2008) وجود القيادة وثبات الغاية والذي قد يعبر عن سلوك القادة فهو الداعم لجميع منهجيات التميز، إذ يتم توضيح اتجاه قيم وغاية المنظمة من خلال سلوكهم وتشجيعهم لموظفيهم في السعي لتحقيق التميز بالاعتماد على التوازن المالي الذي يتم تركيزه في بناء البنى التحتية من بينها البنية التحتية الإلكترونية واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من (نصار، 2013؛ الخطيب، 2018) والتي أظهرت نتائجها العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحقيق التميز الوظيفي والإداري للعاملين في الفنادق.

5-3 تفسير النتائج

كما أظهرت نتائج الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على تحقيق التميز المؤسسي المتمثلة بأبعادها (التميز الخدمي، التميز المعرفي، التميز الإداري) لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان.

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها تم رفض فرضية الدراسة الصفرية؛ بمعنى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على تحقيق التميز المؤسسي المتمثلة بأبعادها (التميز الخدمي، التميز المعرفي، التميز الإداري) لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان.

تبين النتائج التي تم التوصل إليها إلى وجود تأثير إيجابي وملموس لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في فنادق الخمسة نجوم في عمان. هذا يعني أن استخدام تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، ممثلة بالبعد التشغيلي والعلائقي والتحويلي، له تأثير إيجابي

٤- تفسير البيانات الرقمية

في هذه المرحلة يتم العمل على وضع تفسيرات منطقية

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من (نصار، 2013؛ زوزال، 2015، المحاميد وآخرون، 2012).

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على تحقيق التميز المؤسسي في مدينة عمان تُعزى لمتغير التميز المعرفي.

النتائج التي تم التوصل إليها بعد اختبار الفرضية الصفرية، هو رفض فرضية الدراسة الصفرية؛ بمعنى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المعرفي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان.

يعني ذلك أن الأبعاد (التشغيلي، العلائقي، التحويلي) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية تلعب دوراً مهماً في دعم وتعزيز التميز المعرفي في فنادق الخمسة نجوم في عمان ولقد أكد (Aljamal, 2018) على أهمية إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المعرفي للمنظمات من خلال تبسيط العمليات، تحفيز التواصل والتعلم بين الموظفين وتبادل الخبرات، تعزيز التعاون والإبتكار، تحسين إدارة المعلومات والبيانات، تحسين الكفاءة والإنتاجية). وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من (عبد الله وعدلان، 2023؛ Sallama, 2022؛ نصار، 2013).

كما أظهرت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في مدينة عمان تُعزى لمتغير التميز الإداري. رفض فرضية الدراسة الصفرية؛ بمعنى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على تحقيق التميز الإداري لدى فنادق

الخمس نجوم في عمان. يمكن أن يكون ذلك مؤشراً إيجابياً على أن الإستثمار في تطبيق أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يمكن أن يؤدي إلى تحقيق تميز إداري في الفنادق، مما يعزز الأداء العام والكفاءة؛ حيث أكد (AlHamad et al., 2022) إن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تعتبر أكثر كفاءة وفاعلية من أجل تيسير الأعمال التشغيلية والفنية من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة على أداء عمل الموارد البشرية.

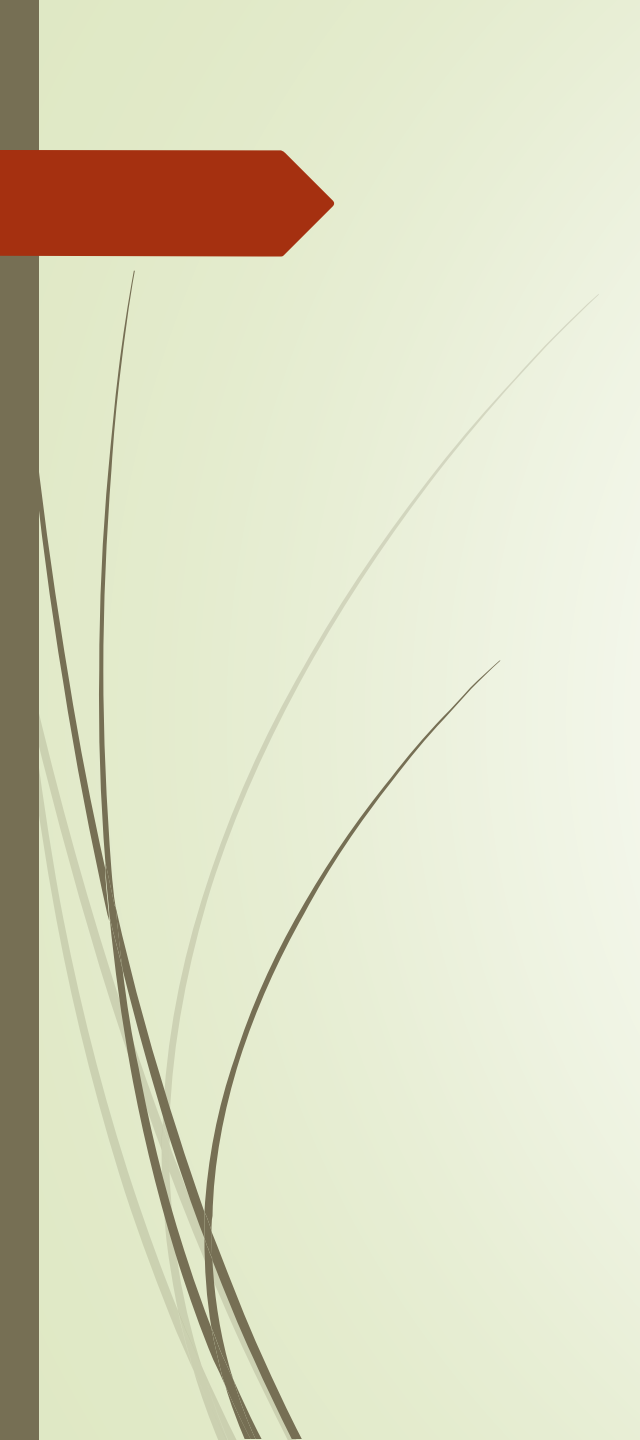
في ختام هذه الدراسة " أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في فنادق الخمسة نجوم في عمان"، نجد أن هذا المجال قد يشهد تطوراً ملحوظاً وتحولات مستمرة تؤثر بشكل كبير على أداء الشركات في قطاع الفنادق، وأن تطبيق التقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية يُعد عنصراً أساسياً في تحقيق التميز المؤسسي.

4-5 التوصيات

- 1-توصي الدراسة بتقديم خطة الفندق الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية بصورة إلكترونية، مما يتيح سهولة الوصول إليها وتفاعل فعال من قبل المعنيين.
- 2-توصي الدراسة بتوفير نظام آلي لإدارة معلومات الموارد البشرية عبر الإنترنت في الفندق، وذلك لتحقيق فاعلية أكبر في تنظيم وإدارة المعلومات المتعلقة بالموظفين بشكل أكثر فعالية.
- 3-توصي الدراسة بتعزيز إمكانيات التدريب الإلكتروني لموظفي الفندق وتطوير مهاراتهم المتعددة.
- 4-توصي الدراسة بتأمين الفندق عدداً كافياً من الموظفين لضمان تقديم خدمة ممتازة للزلاء.

نوع الأسلوب الاحصائي للدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الكمي لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم إجراء استطلاع لعينة كافية من مدراء ونائبي مدراء ورؤساء أقسام من مستشفيات أردنية خاصة في مدينة عمان.



شكرا لكم