

مهمة (٤) لمقرر مهارات 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 البديري

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص

الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني، 2024

طبيعة بيانات البحث وأداة جمع البيانات

الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

يغطي هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة؛ إذا كانت من النوع الميداني، فيعرض فيه الطالب المنهجية التي سيتبعها في دراسته من حيث طبيعة المنهج المستخدم في البحث، ونبذة عن مجتمع الدراسة وعيّنتها، مع الأدوات المناسبة لجمع البيانات، وكذلك الأساليب الإحصائية التي سيستخدمها في تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

3-1 منهجية الدراسة

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".

3-1-2 منهجية الدراسة

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.

استمارة الاستبيان

القسم الثاني:

إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

هو إدارة الموارد البشرية داخل الفندق من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية:

- البعد التشغيلي: (تسجيل بيانات الموظفين، تسجيل رواتب الموظفين، صيغ تبني عليها التقارير الإلكترونية، حفظ بيانات الأداء إلكترونياً).
- البعد العلائقي: (التوظيف عن بعد، الخدمة الذاتية للعاملين، أتمتة المعاملات الداخلية والخارجية للفندق، التدريب والمتابعة، التفاعل مع الشركاء الداخليين والخارجيين)
- البعد التحويلي: (الكفاءة الإستراتيجية، موظفين متعددي المهارات، كفاءة الخدمات، دعم فرق العمل الافتراضية، تبادل المعلومات للأفراد عبر الحدود)

يرجى اختيار الإجابة المناسبة في المكان المناسب:

1-أوافق بشدة

2-أوافق

3-أوافق إلى حد ما

4-لا أوافق

5-لا أوافق بشدة

الرقم	1	2	3	4	5
1-					
2-					
3-					

يرجى اختيار الإجابة المناسبة في المكان المناسب:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

يرجى وضع إشارة (✓) في مربع الإجابة المناسب

1-الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

2-العمر:

☐ أقل من 21 ☐ 21 - أقل من 31 ☐ 31 - أقل من 41

☐ 41 - أقل من 51 ☐ 51 فأكثر

3- عدد سنوات الخبرة

☐ أقل من 5 سنوات ☐ أكثر من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات

☐ 10 سنوات فأكثر

4-المؤهل العلمي

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

5-المسمى الوظيفي

☐ مدير ☐ نائب مدير ☐ رئيس قسم

6-الفندق:

- 1- Amman Rotana Hotel
- 2-The Ritz-Carlton, Amman
- 3-Kempinski Hotel Amman
- 4-Crowne Plaza Amman
- 5-BRISTOL Amman

استمارة الاستبانة

الرقم	1	2	3	4	5
18-					يعمل الفندق على تطوير سياسات سرية بيانات النزلاء.
19-					يحسن الفندق نظام مراقبة وسائل الراحة للنزلاء.
20-					يؤمن الفندق عدد كافي من العاملين لخدمة النزلاء.
21-					يعلم الفندق نزلائه بوقت الخدمات.
22-					يقدم الفندق برامج تطوير وظيفي للعاملين.
23-					يهتم الفندق بنظام تقييم الخدمات.
24-					يعتمد الفندق معايير جودة الخدمات الفندقية.
25-					يشجع الفندق العمل الجماعي للفرق الوظيفية.
26-					يعتمد الفندق موازنة دائمة لتطوير خدمات الفندق.
27-					يقدم الفندق دليل واضح للزبائن حول آلية عمل الفندق.
28-					تعمل إدارة الفندق على تطوير طريقة استقبال النزلاء في الفندق.
29-					تقدم إدارة الفندق خطة استراتيجية مستدامة للعمل.
30-					يقدم الفندق بنية تحتية شاملة لتنفيذ نظام العمل إلكترونياً.

الرقم	1	2	3	4	5
4-					يستخدم الفندق الحفظ الإلكتروني لبيانات أداء العاملين.
5-					يقدم الفندق خطته الاستراتيجية للموارد البشرية إلكترونياً إلكترونياً.
6-					يعتمد الفندق إجراءات التوظيف إلكترونياً.
7-					يوفر الفندق نظام الخدمة الذاتية للعاملين إلكترونياً.
8-					يؤمن الفندق وسائل التواصل الداخلي للنزلاء إلكترونياً.
9-					يتواصل الفندق إلكترونياً مع الشركاء.
10-					يوفر الفندق نظاماً آلياً لإدارة معلومات الموارد البشرية عبر الإنترنت.
11-					يتوفر في الفندق موظفين متعددي المهارات الكترونياً لتدريب الموظفين.
12-					يدعم الفندق خاصية فرق العمل الافتراضية.
13-					يوفر الفندق خدمات عالية الجودة للنزلاء إلكترونياً.
14-					يوفر الفندق خدمات للنزلاء تتجاوز الحدود الجغرافية الكترونياً.
15-					يسهل الفندق التواصل مع الشركاء لخدمة النزلاء بسهولة.
16-					يطور الفندق طرق استضافة النزلاء.
17-					يحسن الفندق وسائل تبادل بيانات النزلاء.

تحليل الاستبانة

اعتمد الباحث في اعداد الاستبانة على ابعاد متغيرات الدراسة

حيث ان ابعاد المتغير المستقل إدارة الانشطة البشرية الإلكترونية هي :

- ١ البعد التشغيلي
- ٢ البعد العلائقي
- ٣ البعد التحويلي

وابعاد المتغير التابع التميز المؤسسي الفندقي في الفنادق في محافظة عمان هي :

- ١ البعد الخدمي
- ٢ البعد المعرفي
- ٣ البعد الإداري

ومن خلال ما تعلمناه من خصائص الاستبانة الجيدة في **المحاضرة**

قمت بعمل التقييم التالي :

تحليل الاستبانة

الخصائص	التقييم
عبارات واضحة وتناسب المستوى التعليمي للمستجوب	نعم
تجنب صياغة الأسئلة بعبارات إيجابية او سلبية	نعم
تفادي الأسئلة المركبة	نعم
تجنب الأسئلة الطويلة	نعم
تجنب الأسئلة التي تعتمد على التذكر	نعم
تجنب الأسئلة الغامضة	نعم
الاهتمام بتتابع الأسئلة من العام الى الخاص	لا

تحليل الاستبانة

توضيح اذا كانت الاستمارة تتمتع بالثبات ؟ مع ذكر اهم الاختبارات التي استخدمها الباحث لاثبات ذلك ؟

3-3-2 صدق الأداة

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة، والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة، تم إجراء ما يلي:

- تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين في مجال التخصص لإبداء رأيهم فيها من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، وتحقيق الأهداف، ومدى وضوحها، وتقويم الصياغة اللغوية، وقام الباحث بالأخذ بملاحظات المحكمين والملاحظات التي تم تدوينها في الميدان عند إجراء الدراسة الاستطلاعية (عينة استطلاعية)، وإجراء التعديلات اللازمة في محتوى بعض الفقرات لتصبح أكثر ملاءمة ووضوحاً.

3-3-3 التحقق من صدق البناء لأداة الدراسة

معاملات ارتباط الفقرات بمحورها

وقام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون بين الأداء على الفقرة والعلامة الكلية للمحور الذي تتبع له كل فقرة. ويبين الجدول رقم (3-2) قيم معاملات ارتباط بيرسون لفقرات أداة الدراسة حسب ورودها في الصورة النهائية، والدلالة الإحصائية لكل منها:

تحليل الاستبانة

توضيح اذا كانت الاستمارة تتمتع بالثبات ؟ مع ذكر اهم الاختبارات التي استخدمها الباحث لاثبات ذلك ؟

3-3-4 ثبات الأداة

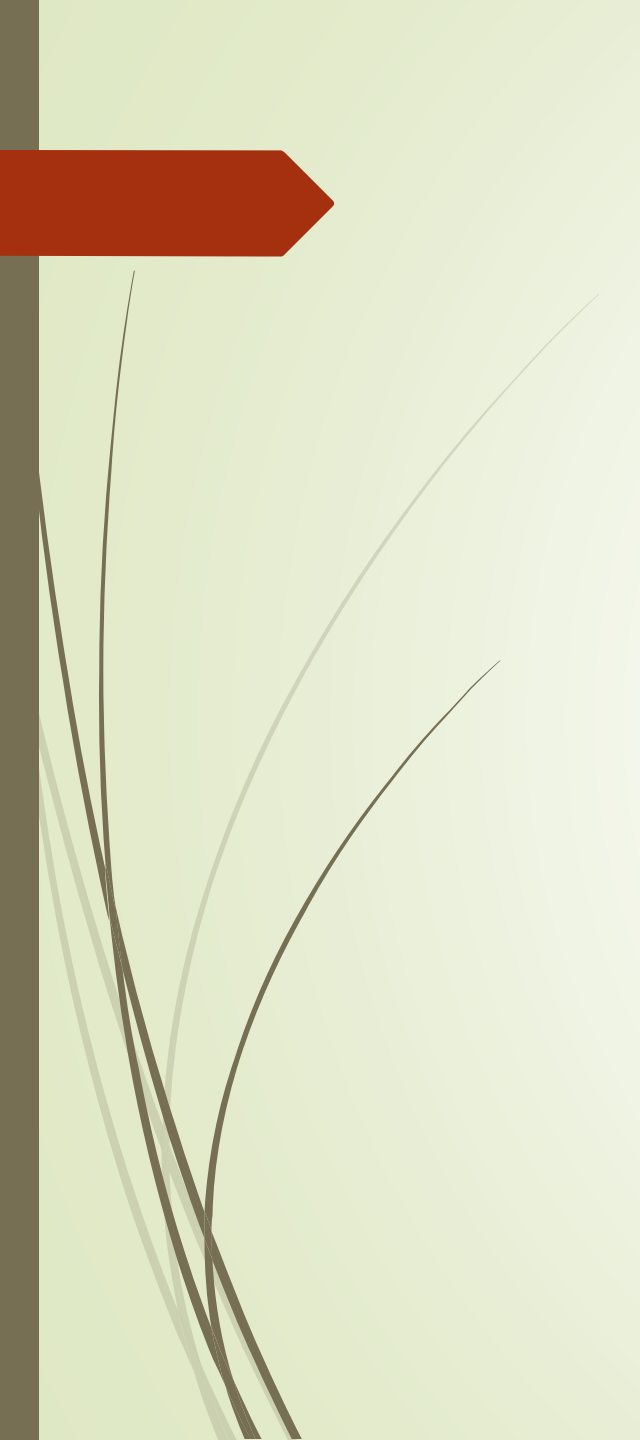
تمّ التحقق من ثبات أداة الدراسة بعد تجهيزها بالشكل النهائي، وذلك عن طريق استخراج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، والجدول (2) يشير إلى أن معامل الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة تجاوز الحد المقبول، كما أشارت دراسة ميلر (Miller 2010)، حيث كان معامل ثبات الاستبانة أكثر من 70%، ويُعتبر ذلك مقبُولاً.

الجدول رقم (3-4): معاملات كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة

المحور	المقياس
المحور الاول: ابعاد إدارة الأنشطة البشرية الالكترونية للفنادق في محافظة عمان: (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي).	0.882
البعد التشغيلي	0.764
البعد العلائقي	0.796
البعد التحويلي	0.810
المحور الثاني: ابعاد التميز المؤسسي الفندقية (الخدمي، المعرفي، الإداري).	0.804
التميز الخدمي	0.898
التميز المعرفي	0.747
التميز الإداري	0.787

وبلاحظ من الجدول رقم (3-2) أن جميع قيم معاملات الثبات لأبعاد الاستبانة كانت مرتفعة،

وقد بلغت قيمة معامل ثبات كرونباخ ألفا للأداة الكلية (0.861).



شكرا لكم