

المهمة الثالثة

إعداد الباحث

شليويح الديحاني



نقد مشكلة وأهمية الرسالة

Chapter
01

مشكلة الرسالة

2-1 مشكلة الدراسة

يعتبر قطاع الفنادق أحد ركائز الاقتصاد الأردني، ودرجة فاعليتها التنظيمية عاملاً حاسماً لجذب الاستثمارات، وهذا ما أدركه قطاع الفنادق بإدارته، أن الميزة التنافسية لا يمكن اكتسابها إلا من خلال تطبيق تغييرات قيمة فيما يتعلق بممارسات العمل لتقديم خدمات ضيافة عالية الجودة وهذا ما أكدته العديد من الدراسات في مجال الخدمة الفندقية وأسس تميزها كدراسة (بظاظو والعمامرة، 2010)

كما يتضمن ذلك استراتيجيات إدارية قوية ضرورية للترويج للفندق كعلامة تجارية. ومن الجدير بالذكر أنه في صناعة الفنادق الأردنية، يطلب معظم السياح جودة الخدمة التي تعد متغيراً حاسماً لمؤشر أداء الفنادق، ومع تحول التطبيق الإلكتروني إلى أمر مفروغ منه بالنسبة للمنظمات من بينها الفنادق، بدأ العديد منها في دمج التطبيقات الحديثة، وتقنيات التفاعل والتواصل عبر تقديم العديد من الخدمات الفندقية إلكترونياً أثر تسارع وتيرة التطورات التكنولوجية على الأساليب الإدارية المستخدمة في المنظمات، وهذا ما أكدته كل من (Al-Nawafah, 2022؛ Tariq, et. all. 2022؛ Alshawabkeh, 2022؛ Brett, et. all. 2019)، وأدى هذا الأثر إلى ظهور مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (EHRM) لتعزيز أداء الأنظمة المستخدمة في إدارة رأس المال البشري (Al-Shormana, et. all. 2021؛ Eldahamsheh, et. all. 2021)

Chapter
01

مشكلة الرسالة

Umar, et.all.2020؛ Malkawi, 2018؛؛ لما لها من تطوير التعلم التنظيمي (Al-Hawary& Al-) (AlHamad,2022) في خضم المنافسة الشديدة بين المنظمات لتحقيق أفضل نتائج الأعمال، بالنظر إلى ديناميكية بيئة الأعمال ومع ذلك، هناك نقص في الفهم الشامل فيما يتعلق بمدى تأثير أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في فنادق الخمس نجوم في عمان.

ومن خلال اطلاع الباحث على العديد من الأدبيات السابقة وجد أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التميز المؤسسي للمنظمات وخاصة قطاع الفنادق، وبعد القيام بزيارات ميدانية وإجراء لقاءات مع مدراء ورؤساء أقسام في فنادق الخمس نجوم، ومحاولة استطلاع درجة تطبيق بعض الفنادق لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية، لاحظ الباحث انه يوجد غموض في اثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الالكترونية و جاءت هذه الدراسة لبحث "أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في فنادق الخمس نجوم في عمان (الأردن)".

Chapter
01

مشكلة الرسالة

وبناءً على ما سبق ستجيب الدراسة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان؟
- 2- ما مستوى تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان؟
- 3- ما أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان؟

5

ويتفرع عن السؤال الثالث الأسئلة الآتية:

- هل يوجد أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على التميز الخدمي لدى فنادق الخمس نجوم في عمان؟
- هل يوجد أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على التميز المعرفي لدى فنادق الخمس نجوم في عمان؟
- هل يوجد أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على التميز الإداري لدى فنادق الخمس نجوم في عمان؟

Chapter
01

مشكلة الرسالة

هل تعكس المشكلة أهمية حقيقية تستحق الدراسة؟

تحدث الباحث عن قطاع الفنادق وأنه أحد ركائز الاقتصاد الأردني، ودرجة فاعليتها التنظيمية عاملاً حاسماً لجذب الاستثمارات، وذكر أن الميزة التنافسية لا يمكن اكتسابها إلا من خلال تطبيق تغييرات قيمة فيما يتعلق بممارسات العمل لتقديم خدمات ضيافة عالية الجودة.

وذكر أن العديد من الفنادق بدأت في دمج التطبيقات الحديثة وتقنيات التفاعل والتواصل عبر تقديم العديد من الخدمات الفندقية إلكترونياً أثر تسارع وتيرة التطورات التكنولوجية وأدى هذا إلى ظهور مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لتعزيز أداء الأنظمة المستخدمة في إدارة رأس المال البشري لما لها من تطوير التعلم التنظيمي وزيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءة في خضم المنافسة الشديدة بين المنظمات لتحقيق أفضل نتائج الأعمال.

مشكلة البحث تم صياغتها بشكل واضح وموجز، حيث ذكر الباحث أن الدراسة الحالية تسعى إلى التعرف على أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في فنادق الخمس نجوم في عمان.

Chapter
01

مشكلة الرسالة

ويمكن القول نعم بأن الباحث تطرق إلى مشكلة الدراسة بشكل واضح من خلال صياغته للعبارة بشكل مفهوم للقارئ. وقام بوضع عدة أسئلة بما يتناسب مع موضوع البحث ويعكس الإشكالية الرئيسية للدراسة وهي:

١. ما مستوى ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان؟
٢. ما مستوى تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان؟
٣. ما أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان؟

ويتفرع عن السؤال الثالث الأسئلة الآتية:

- هل يوجد أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على التميز الخدمي لدى فنادق الخمس نجوم في عمان؟
- هل يوجد أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على التميز المعرفي لدى فنادق الخمس نجوم في عمان؟

Chapter
01

مشكلة الرسالة

هل يوجد أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على التميز الإداري لدى فنادق الخمس نجوم في عمان؟
هل تم تحديد أبعاد المشكلة بشكل دقيق من حيث الفترة الزمنية أو النطاق الجغرافي أو الفئة المستهدفة؟
لم يتطرق الباحث إلى الفترة التي أجريت فيها الدراسة، ولكن حدد النطاق الجغرافي، حيث ذكر أن الدراسة الحالية طبقت في عمان وذكر أن الفئة المستهدفة هي فنادق الخمس نجوم في عمان.
هل تم توضيح وجود فجوة في الأدبيات السابقة حول الموضوع:
ذكر الباحث أنه من خلال الاطلاع على العديد من الأدبيات السابقة وجد أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التميز المؤسسي للمنظمات وخاصة قطاع الفنادق، وبعد القيام بزيارات ميدانية وإجراء لقاءات مع مدراء ورؤساء أقسام في فنادق الخمس نجوم، ومحاولة استطلاع درجة تطبيق بعض الفنادق لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية، لاحظ الباحث أنه يوجد غموض في أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.
يمكن القول بأن الباحث من خلال قيامه بالزيارات الميدانية وإجراءه المقابلات لاحظ وجود مشكلة تستوجب الدراسة.

Chapter
02

أهمية الرسالة

احتوى البحث على ٤ نقاط في الأهمية وكانت متناسبة مع مشكلة الدراسة ومصاغة بطريقة صحيحة وشكل واضح وهي:
الأهمية النظرية:

- بناءً على استعراض الباحث للأبحاث والدراسات السابقة، تبين وجود فجوة ذات صلة في البحوث المتعلقة بعلاقة أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في الأردن. يأخذ هذا البحث على عاتقه استكمال هذه الفجوة من خلال استكشاف مواضيع حديثة ومعاصرة في الاقتصادات القائمة على المعرفة، وتحديدًا أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في الأردن.
- المساهمة في تطوير وتعميق البحث الأكاديمي من خلال مقاييسه ومتغيراته التي يمكن الاعتماد عليها لدراسة العلاقة بين أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في الأردن.

Chapter
02

أهمية الرسالة

الأهمية التطبيقية:

- إفادة الفنادق الخاصة من دراسة التأثير أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي للفنادق.
- توجيه البحث إلى القطاع الفندقى باعتباره أحد أهم القطاعات المرتبطة بالتنمية والنمو الاقتصادي ويعتمد على التخطيط الاستراتيجي لتحقيق المزيد من النجاح ليصبح أكثر قدرة على المنافسة.
- توجيه الفنادق نحو الاهتمام بتحقيق التميز المؤسسي من خلال تطبيق أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في اداء خدماتها الفندقية وتنظيم عمل الموظفين فيها.

المصادر

المحمود، أحمد قاسم (٢٠٢٤). أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكراً لكم

