

عنوان البحث

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المنظمة وتحقيق التميز المؤسسي:
بالتطبيق على المؤسسات الفندقية بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

سحر حسن معشي

الرقم الجامعي: ٢٤١٠٠٠٠٨١

إشراف/

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

ساهمت ثورة المعلومات والاتصالات وما صاحبها من تطور تكنولوجي كبير واستحداث الأدوات التكنولوجية بمختلف مجالات العمل وبمختلف القطاعات في تطوير العمل الإداري على نطاق واسع مما أدى أحداث تغييرات جذرية وجوهرية في أساليب وأدوات العمل الإداري، فلم تعد تصلح الطرق والأدوات التقليدية لتنفيذ الأعمال والأنشطة بالشكل المطلوب لتحقيق الأهداف المنشودة من أي نشاط إداري كما ينبغي، مما شكل تحدياً حقيقياً على المنظمات والحكومات على حد سواء لضرورة مواكبة هذا التطور كعنصر جوهري، أو كمحور أساسي لضمان استمرار عمل هذه المنظمات (الزعبي، ٢٠١٥).

وتمثل الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة تعمل على رفع أداء العمل الإداري بالطرق الحديثة بدلاً من الطرق اليدوية وذلك من خلال استخدام الحاسب الآلي والاعتماد على نظم معلومات قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري في الوقت الملائم وبأسرع وقت وأقل تكاليف، كما أن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة، والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة والمساءلة مما يؤدي إلى تحسين الإدارة الإلكترونية داخل أي منظمة (عبد القادر، آدم، ٢٠٢١).

هذا وتعد الإدارة الإلكترونية نهج جديد ظهر مع التطور السريع للإنترنت وبيئة المؤسسات الإلكترونية، يعد هذا النهج طريقة فعالة للشركة للفوز بالمزايا التنافسية أو الكفاءة الأساسية. من المرجح أن يكون لقرارات الإدارة الإلكترونية تأثير مهم وفريد على الأداء التنظيمي (Khelif & Ziadi, 2020).

كما تعمل أتمتة الإجراءات الإدارية على تغيير النماذج التي اتبعتها السلطات تقليدياً في أنشطتها، إن التطور نحو الإدارة الإلكترونية يشكل تنظيم الإدارة في نفس الوقت. إن الاعتماد على القطاع الخاص وخبرته في مجال تكنولوجيا المعلومات يتزايد حتماً. والمقصود بـ "الإدارة الإلكترونية" هو استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة. وتشمل خدمات المعاملات الإلكترونية، وأنظمة إدارة سير العمل الإلكترونية، والأنظمة الأساسية والخلفية التشغيلية، وشبكات البيانات التي تربط مكونات تكنولوجيا المعلومات وكذلك مستخدمي أنظمة وخدمات المعلومات داخل وخارج القطاع الإداري. (Jorma Kuopus, 2010)

وتسعى المملكة العربية السعودية بخطى حثيثة نحو تشجيع ودعم مشاريع تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جميع مؤسساتها الحكومية والخاصة كخطوة أساسية لتحقيق الهدف الرئيسي وهو بناء شبكة إلكترونية تقدم خدمات متكاملة للمواطنين عبر بوابة إلكترونية واحدة، وتعتبر الخدمات الإلكترونية من أحدث الأنظمة وأكثرها تطوراً في الخدمات الحكومية، ومن أهم المراكز المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تطمح لتطبيقه كافة الدول المتقدمة والنامية على حد سواء (الحسيني، ٢٠١٣).

هذا وحتم ظهور ثورة تكنولوجيا المعلومات الهائلة على جميع المنظمات باختلاف نوع نشاطها استخدام أساليب إدارية حديثة تواكب هذا العصر، ومع ازدياد التنافس للإفادة القصوى من هذه التقنيات التكنولوجية الحديثة في مختلف المجالات، برزت أهمية بدء تطبيق مفاهيم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الفندقية لتمكينها من معالجة وثائقها، وسهولة وسرعة الحجز الفندقي لديها ودعم التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين والعملاء على حد سواء، والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية.

مشكلة الدراسة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة نتيجة لما قدمته من آثار إيجابية في تسهيل العمليات الإدارية، وتقليل وقت وتكلفة إنجاز المهام، وإتاحة المعلومة في كل وقت، وتطوير الأداء

الوظيفي، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية للمنظمة من خلال توظيف التقنية ونظم المعلومات في دعم عملية الإدارة، ولا تقتصر فوائد الإدارة الإلكترونية على النواحي الإدارية بل تمتد إلى النواحي الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمنظمة، الأمر الذي جعل دراستها ودراسة آثارها من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها (الحسيني، ٢٠١٣).

وتبرز أهمية الإدارة الإلكترونية في كونها تشكل أحد الأطر الرئيسية التي تلعب دوراً هاماً في مساعدة المؤسسات في تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي المطلوب، ويعد السعي لتحقيق التميز المؤسسي من أكثر الموضوعات أهمية وحداثة، حيث أضحت معايير التميز في مقدمة الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها لدعم المزيد من التميز والتفرد في أدائها المؤسسي، مما تطلب من القيادات الإدارية والعاملين بذل المزيد من الجهود لتحقيق النجاح وإحراز التقدم، بالاعتماد على السرعة والمرونة والابتكار (الغامدي، طيبة، ٢٠٢١).

هذا ويعد يعد النشاط الفندقي أحد أهم الأنشطة الرئيسة في القطاع السياحي ويعتبر القطاع الفندقي من القطاعات التي تزايد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة بشكل كبير، الذي أصبح يشكل أحد المقومات الأساسية لبناء وتطوير الاقتصاد الوطني . ولا شك في أن هذا القطاع كغيره من القطاعات الأخرى أصبح يواجه تحديات كبيرة نتيجة التطورات التي شهدتها البيئة السياحية، من تغير مستمر ومتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك التغيرات المتعلقة بحاجات ورغبات العملاء وتنوع الخدمات الفندقية بالإضافة إلى التحسين المستمر بخدمات المنافسين والخدمات المؤثرة والمصاحبة للخدمة الفندقية من أجل تحقيق التميز المؤسسي الفندقي. (السرابي، الحقباني، ٢٠١٨).

لذا تسعى الدراسة الحالية إلى إلقاء الضوء على مدى تأثير استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية على مستوى أداء المؤسسات الفندقية بالمملكة العربية السعودية، وما نتج عن ذلك من آثار إيجابية على

العملاء والعاملين وعلى الإدارة بهدف تعزيزها وترسيخها من أجل تحسين الأداء وتحقيق التميز المؤسسي، بالإضافة إلى التحديات والعقبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الفندقية لتحقيق أهدافها بفعالية.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في كلا الجانبين النظري والتطبيقي، وذلك كما يلي:

الأهمية النظرية:

تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلباً ملحاً في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث. كما تنعكس الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال الإدارة الإلكترونية بدراسة العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي وتحقيق التميز المؤسسي، لذا يأمل الباحث أن تساهم هذه الدراسة في توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها من خلال قياس أثرها على الأداء الوظيفي وتحقيق التميز المؤسسي، وأن تفتح المجال للمزيد من الدراسات الميدانية في هذا الموضوع في مختلف أنواع المؤسسات. ويمكن بلورة الأهمية النظرية للدراسة من خلال النقاط الآتية:

- يعتبر موضوع الدراسة من أهم المواضيع في ميدان الإدارة المعاصرة وذلك لتناوله بعض المفاهيم الهامة وهم الإدارة الإلكترونية، الأداء الوظيفي والتميز المؤسسي.
- تزويد المكتبة العربية بالدراسات في هذا المجال وسد القصور في هذا الحقل.

الأهمية التطبيقية:

تتبع الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من محاولة لإبراز أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الفندقية بالمملكة العربية السعودية، وكيفية استفادة المؤسسات ذات الصلة بموضوع الدراسة ولاسيما الإداريين من النتائج التي سيتم التوصل إليها في التعامل مع التحديات والعقبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية.

ويعكس تطبيق هذه الدراسة أهمية اقتصادية للمؤسسات الفندقية حيث تساهم في تحقيق أهدافها الإستراتيجية في الاستثمار الأمثل لمواردها وإمكاناتها، من خلال دراسة أثر تطبيق أنظمتها في الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي لموظفيها، والاستفادة من نتائجها في عمليات التطوير التنظيمي والتحسين المستمر للعملية الإدارية وبالتالي رفع مستوى الأداء وتحقيق التميز المؤسسي على مستوى المؤسسات ككل، وذلك بدوره ينعكس اقتصادياً عليها من خلال رفع العوائد وخفض التكاليف، ومن ثم الاستفادة من نتائج وتوصيات هذه الدراسة في تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية، بما يساعد في تحسين أداء مستخدميها، ووضع حلول للتحديات التي نتجت عن تطبيقها.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق التالي:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الاهداف التالية:

1- توضيح ماهية وأهمية الادارة الالكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية.

2- التعرف على مفهوم وأبعاد الأداء الوظيفي والتميز المؤسسي.

3- توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الفندقية بالمملكة العربية السعودية.

4- تحديد معوقات تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بفعالية في المؤسسات الفندقية بالمملكة العربية السعودية، وتقديم بعض المقترحات للحد من تلك المعوقات.

تساؤلات الدراسة:

إن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بنجاح يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها ومقارنة النتائج المتحققة بالأهداف المرجوة منها، ومن ثم بذل جهود تطويرية لإغلاق أي فجوة أداء بين ما هو متحقق وما هو مطلوب من هذه الأنظمة، ولعل من أبرز الجوانب الإدارية المتأثرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية هو الأداء الوظيفي لمستخدميها وتحقيق التميز المؤسسي، حيث يعتبر من أهم المقاييس المحددة لنجاح الإدارة الإلكترونية، ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد تساؤلات الدراسة كما يلي:

1- ما هو مفهوم وأهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير العملية الإدارية؟

2- ما هو مفهوم وأبعاد الأداء الوظيفي والتميز المؤسسي؟

3- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الفندقية بالمملكة العربية السعودية.

4- ما هي معوقات تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الفندقية بالمملكة العربية السعودية، وما هي المقترحات الممكنة للحد من تلك المعوقات؟

فروض الدراسة:

1. الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين الأداء

الوظيفي في المؤسسات الفندقية بالمملكة العربية السعودية.

2. الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحقيق التميز

المؤسسي في المؤسسات الفندقية بالمملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

دراسة (عريمة، بوخلوة، ٢٠٢٣):

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثر الإدارة الالكترونية على الأداء المؤسسي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، حيث اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة الاستبيان وزعت على عينة عشوائية قوامها 100 موظفا، تمّ تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصلت الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على الأداء المؤسسي، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء المؤسسي تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل). وأوصت الدراسة بضرورة استخدام تكنولوجيا متطورة مع توفير شبكات اتصال داخلية وخارجية، واستقطاب كفاءات ومهارات مؤهلة لتطبيق الإدارة الالكترونية مع الاهتمام بالزبون وتحقيق رغباته.

دراسة (الغامدي، طيبة، ٢٠٢١):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي عبر تصميم استبيان وزع على (246) من موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة. وتوصلت الدراسة إلى أن تطوير خدمات الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصرها المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التكنولوجية بما يجعل كل ذلك ايجازه في تحقيق التميز بالنسبة للمؤسسات، وكما أن التفاعل الإيجابي للمؤسسات الحكومية مع المستفيدين وتقديمها للخدمات لهم يتطلب توفر خدمات الإدارة الإلكترونية

دراسة (مسعود، الكبار، ٢٠٢٠):

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء المؤسسات الحكومية ومدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف المؤسسة إضافة إلى إلقاء الضوء على أنواع الاتصال الإلكتروني والاتصالات الإدارية وقياس مستوى علاقاتها بأداء المؤسسات الحكومية وكذلك تحديد المعوقات التي تقف حائلاً بين الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء المؤسسات العامة والخاصة، حيث تسعى كل المنظمات لمواكبة التطور التكنولوجي والذي أنعكس على عمل كل الإدارات وأصبح لزاماً عليها التحول من الإدارات التقليدية القديمة إلى الإدارات الإلكترونية الحديثة ، وهذا يتطلب خبرات تقنية تتماشى مع التطورات التي شهدتها التكنولوجيا الحديثة ، وللإدارة الإلكترونية أهمية بالغة في حال تطبيقها، حيث

تجعل المنظمة المظي قدما في تحقيق أهدافها المرسومة لها بأكثر سرعة ودقة، إلا أن ذلك يتطلب تعليم وتدريب متخصص للعاملين من أجل معرفة كيفية التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في الإدارة وتجاوز كافة المعوقات التي تساهم وتضعف عملية تطبيق هذه التقنية الحديثة مما يتطلب تطبيق صحيح وفعال للإدارة الإلكترونية يسهم في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسات.

دراسة (فتح الدين، ٢٠١٩):

هدفت الدراسة إلى إيضاح دور الإدارة الإلكترونية في خلق منظمة ذات أداء عال، وتحديد العوامل اللازمة لانتهاج الإدارة الإلكترونية، وتحديد المعوقات التي من الممكن أن تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة عند التحول إلى الإدارة الإلكترونية، والتعرف على الإطار العام لشركة صغيرة أو متوسطة تتبنى مفهوم الإدارة الإلكترونية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 250 من مدراء وحدات تقنية المعلومات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة إحصائية طردية بين فعالية الأداء في الشركات المتوسطة والصغيرة وبين استخدام مفاهيم وأدوات الإدارة الإلكترونية. وجود علاقة إحصائية طردية بين فعالية الأداء في المنظمة وبين الوصول إلى ميزة تنافسية في الشركات الصغيرة والمتوسطة. جود علاقة إحصائية طردية بين التكاليف المقدرة لانتهاج الإدارة الإلكترونية في أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة وبين الرغبة في التوجه نحو استخدام الإدارة الإلكترونية من قبل أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة. انخفاض مستوى الاستفادة من تقنية المعلومات المتوفرة لدى الشركات المتوسطة والصغيرة. وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني الإدارة الإلكترونية لشركات المتوسطة والصغيرة، وضرورة دعم الجهات الحكومية لهذا التوجه.

تتمحور هذه الدراسة حول " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية، العاملة في محافظة قلقيلية "، وتهدف إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، في محافظة قلقيلية، وأثرها في الأداء الوظيفي، والتعرف على أثر المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) نحو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، وتكمن أهمية هذه الدراسة في جدية وحيوية موضوع هذه الدراسة وندرته في البحوث والدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية لكونها مفهوما جديدا وحيويا ظهر نتيجة تحولات وتطورات يشهدها العالم منذ فترة التطور التكنولوجي والإلكتروني ، وقد استخدم الباحث المنهج التحليلي والاستنباطي، إضافة إلى الأدبيات والدراسات ذات الصلة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية وعددهم (350)، وأجريت على عينة قوامها (190) من العاملين في المؤسسات الحكومية في المحافظة، في العام 2019م، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقدمت الدراسة عدة توصيات، كان من بينها، ضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، نظرا لأهميتها في رفع مستويات الأداء، وتعزيز كفاءة العمل الإداري، إضافة إلى أهمية توفير المستلزمات المالية والمادية الداعمة لبيئة الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، وتحديث الأنظمة الإدارية والتعليمات المتعلقة بها بما يتناغم مع تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، مع ضرورة مواكبة البيئة القانونية في المؤسسات الحكومية بما يتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن يكون التحول للإدارة الإلكترونية تدريجيا مع نظام للمتابعة والتقييم، ومؤشرات قياس لضمان جودة التحول، ومواجهة التحديات، ومعالجة الانحرافات إن وجدت.

دراسة (نجم، السعيد، ٢٠١٧):

يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على الأداء الوظيفي، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية تتكون من 473 مفردة من العاملين بمديرية الصحة بالدقهلية ، وتم تجميع البيانات وتحليلها إحصائيا وأوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وأبعاد الأداء الوظيفي للعاملين ، كما اتضح وجود تأثير معنوي لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء المهمة وبلغ معامل التحديد R^2 6430 ، وكذلك اتضح وجود تأثير معنوي لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على الأداء السياقي بمعامل تحديد R^2 6400 واتضح وجود تأثير معنوي لبعدي الإدارة الإلكترونية التحويلية و التشغيلية على الأداء التكيفي بمعامل تحديد 4.43 %.

المنطلقات النظرية للدراسة:

الادارة الالكترونية:

التعريف العلمي: تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل لتحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية والمادية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من اجل استغلال أمثل للوقت والجهد والمال وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة (حافظ، 2017).

التعريف الإجرائي: هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

التميز المؤسسي:

التعريف العلمي: يعرف التميز المؤسسي بأنه استثمار المنظمات الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء (عادل، 2020).

التعريف الإجرائي: حالة من الابداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون.

الأداء الوظيفي:

التعريف العلمي: قيام الموظفين بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم، وفهم المسؤوليات التي تحددها أجهزتهم، لتحقيق أهداف الوظائف التي يشغلونها. (الشمري، ٢٠٠٨)

التعريف الاجرائي: هو محور أساسي في تقييم أداء الموظفين وجودة عملهم داخل المؤسسة؛ فهو يُعبّر عن الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات المناطة به في وظيفته، بمعنى آخر: إنه مقياس يُظهر مدى فعالية الموظف في إنجاز أعماله وتحقيق أهداف المنظمة.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث يعتبر أكثر المناهج انسجاماً مع طبيعة وأهداف الدراسة الحالية، ويبنى هذا المنهج على: دراسة نظرية لبناء الإطار المعرفي من خلال الاستفادة من المراجع والمصادر المتنوعة ما بين الكتب والمقالات والأبحاث والأوراق العلمية المحكمة المنشورة في

الدوريات أو المؤتمرات، واعتمدت الدراسة في شقها الآخر على الدراسة الميدانية من خلال استخدام أسلوب الاستبيان للحصول على البيانات الأولية المطلوبة.

أدوات الدراسة :

تم اعتماد في بناء الاستبانة على الإطار النظري للدراسة والبحوث والدراسات السابقة والاسترشاد ببعض الأدوات الموجودة في المجال. وقد تم تصميم الاستبانة بحيث تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تدعم موضوع الدراسة من خلال علاقتها المباشرة بأهداف الدراسة وتساؤلاتها. وقد تم استخدام أسلوب ليكرت خماسي التدرجات (أوافق بشدة، أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق، لا أوافق على الإطلاق)، وذلك لقياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي والتميز المؤسسي.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: مدى تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين الأداء الوظيفي ولتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الفندقية.

الحدود البشرية: العاملين في المؤسسات الفندقية بمنطقة جازان بالمملكة

الحدود المكانية: منطقة جازان بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: العام الدراسي ٢٠٢٤

المراجع:

- 1- حافظ، نسمة (2017م) اثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحقيق التنافسية .داسة ميدانية على شركات انتاج الدواء بقطاع الاعمال العام ,كلية التجارة , جامعة عين شمس. مصر .
- 2- الزعبي، ميسون. (2015): مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في مدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية والتعليم في محافظة أربد من وجهة نظر مديري المدارس، مجلة المنارة للبحوث، 21(2).
- 3- السرابي، الحقباني، ٢٠١٨، اتجاهات ادارة الفنادق السعودية نحو تبني مفهوم التسويق الحديث: دراسة ميدانية على فنادق 4 نجوم بمدينة الرياض، المجلة المصرية للسياحة والفندقة.
- 4- الشمري، مشعان. (2008): تطوير نظم المعلومات الادارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعدتهم ورؤساء الاقسام، رسالة دكتوراه غير منشورة، الرياض جامعة أم القرى.
- 5- عائشة الحسيني، ٢٠١٣، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الازهر، العدد العاشر.
- 6- عادل، عبد الله (2020م)، دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي "دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الدولية الكويتية"، مجلة الاندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية , جامعة الاندلس .
- 7- عادل، عبد الله (2020م)، دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي "دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الدولية الكويتية"، مجلة الاندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية , جامعة الاندلس .

8- عبد القادر، آدم، ٢٠٢١، تطوير الأداء الإداري في ضوء الادارة الإلكترونية، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية.

9- عريمة، بوخلوة، ٢٠٢٣، أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد ٩، العدد ١.

10- الغامدي، طيبة، ٢٠٢١، أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزارعة وفق رؤية المملكة 2030: (دراسة ميدانية على موظفي إدارة الزارعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة)، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الخامس والثلاثون.

11- فتح الدين، ٢٠١٩، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق ميزة تنافسية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية على محافظة جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج3، العدد ١.

12- مسعود، الكبار، ٢٠٢٠، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية، مجلة القرطاس، العدد الرابع والعشرون.

13- نجم، السعيد، ٢٠١٧، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي: بالتطبيق على العاملين بالمستشفيات العامة والمركزية التابعة لمديرية الصحة بمحافظة الدقهلية، ورقة عمل.

14- نور، ٢٠١٩، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قليلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية.

15- Hamadi Khelif, Jameleddine Ziadi, 2020, “The Impact of E-Management on Organizational Performance: An Empirical Study in Tunisian Firms“

16- Jorma Kuopus, 2010, “Towards electronic administration”, working paper.