

عنوان المشروع

تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات على شركة فنادق هيلتون
في مدينة مكة المكرمة "دراسة حالة"

اسم الطالب

سحر محمد عبدالستار

2021204824

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ٤

١,١. المقدمة: ٦

١,٢. مشكلة الدراسة ٨

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري ٨

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي ٨

١,٣. أهمية الدراسة ١٠

١,٣,١. على المستوى النظري: ١٠

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي: ١٠

١,٤. أسئلة الدراسة ١٠

١,٥. أهداف الدراسة ١٣

11,٦. فرضيات الدراسة ١٥

١,٧. نموذج الدراسة ١٧

١,٨. منهجية الدراسة ٢٠

١,٩. الدراسة الميدانية ٢٤

١,١٠. مخطط المشروع المقترح ٢٦

٢. الفصل الثاني: الاطار النظري

خطأ.....

! الإشارة المرجعية غير معرفة. ٢٩

٢,١. المقدمة: ٢٩ خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

٢,٢. المتغير المستقل ٣١ خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

٢,٣. المتغير التابع ٣٣ خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ٣٦ خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

٢,٥. الخاتمة ٣٨ خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

قائمة المراجع ٤٠ خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

جدول الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٢١	نموذج البحث. المصدر (الباحث ، ٢٠٢٤)	شكل ١
٢٤	منهجية البحث. المصدر (الباحث ، ٢٠٢٤)	شكل ٢
٢٨	هيكل المشروع المقترح . المصدر (الباحث، ٢٠٢٤)	شكل ٣

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٣٣	تأثير نظم إدارة المشاريع على الكفاءة التشغيلية. المصدر (Schwalbe, 2015)	جدول ١
٣٣	تحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات. المصدر (Li & Wang, 2016)	جدول ٢
٣٥	تأثير إدارة المشروعات على التكلفة والجودة . المصدر (Kerzner, 2013)	جدول ٣
٣٥	رضا العملاء قبل وبعد تحسين كفاءة إدارة المشروعات. المصدر (PMI, 2017)	جدول ٤
٣٧	تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة المشروعات. المصدر (Schwalbe, 2015)	جدول ٥
٣٧	تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العملاء . المصدر (PMI, 2017)	جدول ٦

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

تمر كافة أنواع المشاريع بمراحل معرفة متسلسلة من تخطيط المشروع وإنشاءه و تسليمه، وإن ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان له دور كبير في جميع مراحل إنشاء المشروع في الممارسة المهنية، حيث أصبح الاعتماد على البرمجيات الحاسوبية في إدارة وتصميم وتنفيذ المشاريع الإنشائية كبيراً وتدخل برمجيات الحاسوب المتنوعة كافة مراحل المشروع من بدايته حتى تسليم المشروع. لكن بسبب التطور التكنولوجي السريع في أجزاء الحاسوب وبرمجياته والتغييرات التي تطرأ على متطلبات المشاريع حدثت فجوات بين مستوى متطلباتها في الكلفة والوقت والمواصفات الفنية ومستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في المشاريع.

بالرغم من أن العديد من الأطروحات والدراسات التي تطرقت إلى البرمجيات الحاسوبية وإدارة المشاريع الهندسية، تباينت بعضها عن البعض في طبيعة الطرح، إلا أنها كانت تفتقر إلى أطر نظرية تتناول الموضوع بشكل متكامل لذلك تمثلت مشكلة البحث العامة في عدم وجود رؤية واضحة عن استخدام البرمجيات الحاسوبية في إدارة المشروع الهندسي في الممارسة المهنية المحلية من خلال السلبات الظاهرة في الكثير من المشاريع الإنشائية من حيث زيادة في الكلفة والتأخير في الوقت المدد الزمنية وتطبيق المواصفات الفنية.

ولغرض تحقيق أهداف البحث ضمن منهجية البحث فقد تم تحديد أهم المفردات واستخراج المؤشرات الخاصة بالإطار النظري المتمثلة بمراحل التخطيط والبرمجيات وتكنولوجيا المعلومات المستعملة في الممارسة المهنية وإجراء الدراسة العملية من خلال استبيان للمنظمات الاستشارية الهندسية المحلية وشركات المقاولات في كلا القطاعين العام والخاص، ثم تحليل الدراسة العملية ومناقشتها وفق المتغيرات التي حددت في استمارة الاستبيان والخروج باستنتاجات العملية التي بينت أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

شكر وتقدير

لست ادري من اين ابدأ وهل تطاو عني الكلمات فإن الكلمات تتصاغر والعبارات تتضائل ولكني سأحاول قدر استطاعتي وعسى ان اوفق فقد قال تعالى وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وهكذا لكل بدايه نهايه وخير العمل ما حسن اخره وخير الكلام ما قل ودل، وأتوجهه بجزيل الشكر والامتنان الى كل من ساعدني من قريب او بعيد على انجاز هذا العمل في تذليل ماواجهته من صعوبات وبالأخص الدكتورة الفاضلة "منى مصطفى" الذي لم تبخل على بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت عوناً لي في أتمام هذا البحث وبعد هذا الجهد المتواضع اتمنى ان اكون موفقه في تعبيرى تعبيرا لاملل فيه ولا تقصير وفقني الله واياكم لما فيه صالحنا جميعا

١.١. المقدمة

يعيش العالم اليوم طفرة تكنولوجية هائلة نجمت عن ضخامة الأعمال الفكرية و الإبداعية التي توصل إليها الإنسان وتزايد الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد مس هذا التطور العلمي كافة مناحي الحياة في العصر الحالي، وعلى وجه الخصوص الجانب الاقتصادي حيث تحول من اقتصاد قائم على رأس المال المادي إلى اقتصاد معرفي قائم على المعلومات والمعرفة، حيث يستلزم تطوير المنتجات والخدمات الجديدة مخاطر عالية و استثمارات ضخمة في الأموال وتعقيد مع معدل فشل عالي. (أحمد يوسف دودين ٢٠١٢)

وعليه تجد أغلب المنظمات أن المنتجات والخدمات الجديدة تعد ضرورية لتفوق المنظمة وتميزها وذلك يشكل جزءا مهما من استراتيجية المنظمة التي يجب أن تركز على التحكم الأفضل بمشاريع تطوير المنتجات والخدمات حيث أدى ربط وسائل الاتصال مع وسائل معالجة المعلومات إلى خلق نظام اتصالي مبني على الترابط بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فالיום أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشكل إحدى الدعائم الأساسية، حيث ساهم في إطلاق ثورة معلوماتية أبرزت إمكانيات عالية في التواصل مع الجمهور، وسرعة غير مسبوقة في إيصال الرسائل إلى أي مكان في العالم مما جعل المؤسسات اليوم تلجأ إليها لإدارة مشاريعها. (أحمد ماهر ٢٠٠٤/٢٠٠٣)

ويسهم نظام معلومات المنتج في إبقاء المشروع ضمن نطاق من خلال ضمان السيطرة الدقيقة على المعلومات التي يعتمد عليها المشروع، ويمكن تعزيز السيطرة من خلال التدفق الأوتوماتيكي للبيانات والمعلومات والتنفيذ الإلكتروني للإجراءات على النحو الذي يجعل من الإستحالة إهمال عملية الجدولة أو تجاهلها.

ففي ظل إنفتاح الأسواق وحرية المنافسة، وسرعة التطورات، وجب على المؤسسات الإدارة المشاريع والقيام بالوظائف على أكمل وجه ضمن نظام لوجستيكي من تخطيط وتنظيم وتوجيه و قيادة و رقابة وحب عليها إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواجهة الانقطاعات والتأخيرات في التوصيل التي يعتبر تكلفة، وتقليل المعاملات الورقية والجهد ومعرفة الانحرافات ومعالجتها قبل وقوعها أو محاولة تجنبها لتقليل تكاليف الأخطاء مما أدى بالمفكرين باختراع برامج و أنظمة مثل Ms Project، لأن السبب الأساسي لتأخر أغلب مشاريع تطوير المنتج لا يعود إلى سوء التخطيط وإنما بالدرجة الأولى إلى كونها تقع خارج نطاق السيطرة بسبب الحجم الهائل من البيانات التي تتولد عن المشروع و التي تصبح كجبل الثلج المتدرج في ظل قيود التقنيات الإدارية التقليدية للمشروع، وكلما زادت ضغوط وقت المنافسة زاد نطاق عدم التناقص و من ثم احتمالات إعادة العمل. (الجضي ٢٧/٥١٤)

كما أن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات و تنوع إستعمالها على مستوى المؤسسات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أين إكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصل معنوي إستراتيجي لا يقل أهمية عن الموارد المالية و المادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للمؤسسة و تمنحها قدرة أكبر

وأُسرع على تحقيق أهدافها .السالمي (علاء عبد الرزاق ١٩٩٧)

وبناء على ذلك تظهر أهمية وضع المؤسسة لنظام تكنولوجيا فعال و هذا بغرض جلب كل ما يتعلق بمواكبة تحسين إدارة المشاريع، نقاط القوة، نقاط الضعف، والأهداف المستقبلية وصولاً إلى الإستراتيجيات المتبعة، ولتحقيق هذا الغرض، على المؤسسة القيام بتصميم نظام معلومات يكفل لها بجمع ومعالجة ونشر المعلومات عند الحاجة إلى مختلف مستويات الإدارة.

ولتمكين المؤسسة من معرفة قدرتها على بلوغ أهدافها، وهل حققتها بالوسائل المعقولة والتيقن من أن المعلومات المستخلصة ترسم صورتها و بينتها و مستقبلها فإنها بحاجة إلى تقييم أدائها.

وباعتبار المؤسسة مجموعة من الوظائف فإنها حتماً بحاجة إلى تقييم أداء كل وظيفة من وظائفها، فهي إذن تقييم أدائها التجاري، وأدائها الخدماتي، وأدائها التقني وأدائها الوظيفي خصيصاً .

وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسة جاهدة للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل و تكنولوجيا جديدة و التواصل من أجل كسب فعالية و كفاءة إنتاجية عالية والتي تساعد في تحسين أدائها الوظيفي. (الصباب، أحمد عبد الله ١٤١٣هـ)

ومن الجدير بالذكر أن نجاح أي مشروع إنشائي يعتمد بشكل أساسي على الإدارة الناجحة التي تتناسب وطبيعة وموقع العمل، وكذلك العاملين لذلك يجب تنسيق وتوظيف كافة الموارد المادية والبشرية بكفاءة عالية وبطريقة اقتصادية، وكذلك الحفاظ على الشركة أو المؤسسة في حالة اتزان ديناميكي مع المتغيرات الداخلية والخارجية وذلك عن طريق توقع العوامل البيئية التي يمكن أن يكون لها تأثير واضح على مستقبل المؤسسة ودراسة كيفية التعامل معها.

استطاعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تسجيل كميات ضخمة من المعلومات على وسائل صغيرة الحجم وسهلة التداول، أصبحت هذه التكنولوجيا وتطبيقاتها من العوامل الرئيسية للنمو حيث دفعت ركب الحضارة إلى الأمام في زمن وجيز وألغت حواجز الوقت والمسافات. فأصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد أهم الميزات التنافسية التي تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى الحصول عليها، خاصة في ظل التطورات الحديثة على مستواها. (فريد أنطوان رزق ٢٠٢٤)

فتسهم نظم المعلومات في إبقاء المشروعات ضمن نطاق محدد من خلال ضمان السيطرة الدقيقة على المعلومات التي يعتمد عليها المشروع، ويمكن تعزيز السيطرة من خلال التدفق الأوتوماتيكي للبيانات والمعلومات والتنفيذ الإلكتروني للإجراءات على النحو الصحيح

١,٢. مشكلة البحث

مع التطور والتوسع الذي شهدته المؤسسات الاقتصادية في مجال الإدارة وتسيير المؤسسة والمشاريع حيث تواجه الوظائف الإدارية تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمكوناتها المختلفة، وخاصة الشبكات وتزايد استخدام الحاسب الآلي، وثورة المعلومات، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مختلف جوانب المؤسسة بما فيها المشاريع، إذ لا نجد مؤسسة لا تخلو من قواعد البيانات لتسيير وظائفها الإدارية المختلفة، ولعل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح أحد العناصر اللازمة لتحسين سير العمل داخل المشروع. لذا أتى هذا البحث ليجيب عن إشكالية الدراسة التي تتمثل في التساؤل الآتي:

١,٢,١. ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشاريع الخدمية؟ والمعالجة وتحليل الإشكالية، نقوم بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد في الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح تتمثل فيما يلي:

- ما واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟
- ما مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟
- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟

١,٢,٢. فجوات على المستوى النظري

- قلة الدراسات التي تحدد البرمجيات الحاسوبية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساعد في رفع كفاءة الأداء في إدارة المشروع في المراحل التصميمية والتنفيذية.
- صعوبة دراسة مفهوم التخطيط ضمن إدارة المشروع والتعرف على تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بالبرمجيات الحاسوبية ومستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرفع كفاءة الأداء في الوقت والكلفة والمواصفات الفنية

١,٢,٣. فجوات على المستوى التطبيقي

- فترة التكيف: قد يتطلب اعتماد التكنولوجيا الجديدة تدريباً وفتراً تكيف لأعضاء الفريق.
- المخاوف الأمنية: يجب أن يتم التركيز على أمان البيانات والخصوصية عند استخدام أدوات سحابية لحماية المعلومات الحساسة للمشروع.

- **مشكلات التكامل:** ضمان التكامل السلس بين مختلف الأدوات والمنصات البرمجية يمكن أن يكون تحديًا.

كيف يمكن للبحث سد الفجوة

- **إجراء دراسة تجريبية:** يمكن إجراء دراسة تجريبية على عينة من طلاب جامعة ميدأوشن لقياس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات .
- **تقديم توصيات عملية:** يمكن تقديم توصيات عملية للشركات حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات
- **نشر نتائج البحث :** يمكن نشر نتائج البحث في مجلات علمية محكمة، ومشاركة النتائج مع الشركات والمهتمين.

الخلاصة

أصبحت التكنولوجيا أداة لا غنى عنها في إدارة المشاريع الحديثة، مما يغير كيفية تنفيذ المشاريع، وعلى الرغم من وجود تحديات؛ إلا أن الفوائد الناتجة عن تكامل التكنولوجيا تفوق بكثير العيوب. اعتماد المناظر التكنولوجية المتطورة هو المفتاح للبقاء تنافسيًا وتحقيق النجاح في مجال إدارة المشاريع.

١,٣. أهمية البحث

أصبحت تقنيات وتطبيقات التكنولوجيا الحديثة والذكاء الاصطناعي منتشرة في معظم المشاريع ضمن سوق الأعمال، مما يجعل من الضرورة استخدامها والاستفادة منها للتغلب على المنافسين ومع ضخامة المعلومات في سوق الأعمال حول العالم، جعل من المستحيل مجاراتها بدون الاعتماد على التكنولوجيا، كما أن التقنيات الحديثة التي تعمل على تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتاحة والعمل على تصنيفها واختيار الأكثر ملائمة لعمل المشروع.

على المستوى النظري

تتبع أهمية الدراسة من كونها تسعى إلى

- تعريف المؤسسات بضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإدارة المشاريع والتميز.
- تعريف القارئ بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عالم الأعمال.
- نتائج البحث والدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة مستقبلاً..

١,٣,١. على المستوى التطبيقي

- مساعدة المؤسسات في التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة في تقليل وقت انجاز الأعمال ودقة انجازها بأقل التكاليف وأفضل النتائج المرغوبة
- المساهمة في توفير مادة دراسية مقارنة لأثر التكنولوجيا في إدارة المشاريع

أسئلة الدراسة

تتناول أسئلة البحث في هذه الدراسة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة وكيفية تحسين الأداء والكفاءة. كما تهدف الدراسة إلى فهم كيف يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين التواصل وتنسيق الجهود بين الأقسام المختلفة في المشروعات بشكل أفضل. هذا يعني بشكل عام أن الدراسة ستستكشف التحديات والفرص التي يوفرها التكنولوجيا لإدارة المشروعات في المجال الفندقي المذكور.

من خلال بناء على البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة، يهدف الباحثون إلى تحليل تأثير تنفيذ التكنولوجيا على جودة الأداء وزيادة الكفاءة في إدارة المشروعات في الفنادق. كما سيتم فحص كيف يمكن توفير التواصل الفعال بين الأقسام المختلفة للمشروعات وتعزيز التنسيق بشكل أفضل عن طريق استخدام التكنولوجيا. سيتم أيضاً تناول كيفية تحسين إدارة الوقت واستخدام الموارد بكفاءة أعلى من خلال تطبيق التكنولوجيا المعلوماتية في العمل اليومي. هذه النقاط تمثل نقاط البحث الرئيسية التي سيتم التركيز عليها في هذه الدراسة.

ستتم دراسة تأثير التكنولوجيا على جودة الأداء وزيادة الكفاءة من خلال مقارنة البيانات والمعلومات التي تم جمعها قبل وبعد تطبيق التكنولوجيا في فنادق هيلتون في مكة المكرمة. ستقوم هذه الدراسة بتوضيح الفوائد والتحسينات التي يمكن تحقيقها من خلال استخدام التكنولوجيا في إدارة المشروعات. سيتم تحليل البيانات واستنتاج النتائج النهائية بعناية لتوضيح المزايا المحتملة وتوجيهات المستقبل.

تهدف الدراسة إلى توفير نتائج واضحة ومقنعة تدعم استخدام التكنولوجيا في إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة وتسهم في تحسين أداء وكفاءة العمل في هذه الفنادق الرائدة. ستعمل هذه الدراسة على تعزيز الفهم الحالي لفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات وستوفر أيضاً توصيات عملية قابلة للتطبيق في الصناعة الفندقية بشكل عام. يمكن أن تتأثر النتائج بعوامل متعددة، ولكن من المتوقع أن تكون النتائج إيجابية وتدعم التوجه نحو استخدام التكنولوجيا كأداة لتحسين إدارة المشروعات والاستفادة القصوى من الموارد المتاحة.

السؤال الرئيسي

تتمحور الأسئلة الرئيسية في هذا السياق حول تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات وتحديد الفوائد والمخاطر المحتملة لاعتماد هذه التكنولوجيا. هل يمكن أن تكون هذه التكنولوجيا حلاً فعالاً لتحسين عمليات الإدارة في شركة فنادق هيلتون التي تعد واحدة من أبرز شركات الضيافة في العالم؟ هل يمكن أن تساهم هذه التكنولوجيا في توفير تجربة أفضل للعملاء وزيادة رضاهم الذي يعد من أهم الأهداف التي تسعى شركة فنادق هيلتون لتحقيقها في جميع منشآتها؟ وإذا كانت الإجابة بنعم، فما هي الآليات والأدوات التي يمكن استخدامها لتحقيق هذه الفوائد؟ وكيف يمكن التعامل مع المخاطر المحتملة التي تنطوي عليها اعتماد هذه التكنولوجيا الجديدة؟ هل يجب على شركة فنادق هيلتون توفير التدريب المناسب لموظفيها فيما يتعلق باستخدام هذه التكنولوجيا الجديدة وتطوير مهاراتهم فيها؟ وما هي القوانين أو القواعد المعمول بها التي يجب على الشركة اتباعها عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ هل هناك افتراضات محددة يجب مراعاتها عند تنفيذ هذه التكنولوجيا الجديدة؟ وأخيراً، كيف يمكن تقييم فعالية استخدام هذه التكنولوجيا وتحديد ما إذا كانت تستدعي تعديلات أو تحسينات إضافية لتحقيق أقصى قدر من الفاعلية؟ تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات يشكل تحدياً مهماً يمكن أن يؤثر بشكل كبير على نجاح شركة فنادق هيلتون، وبالتالي فإن النظر في جوانبه وأثره يعد أمراً ضرورياً لضمان استفادة كاملة من التطور التكنولوجي الراهن وتحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة في جميع أنشطتها.

ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في شركة فنادق هيلتون في مكة المكرمة؟

الأسئلة الفرعية

تشمل الأسئلة الفرعية تقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في فنادق هيلتون لتسهيل تبادل المعلومات وتنظيم المهام. كما تسعى الأسئلة الفرعية إلى فحص كيفية تأثير هذه التكنولوجيا على تخطيط ورصد وتقييم المشروعات وتأثيرها على التواصل الداخلي والخارجي في الشركة. بالإضافة إلى ذلك، تستهدف الأسئلة الفرعية فهم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية في الفنادق. هل لدى الموظفين فهم كافٍ للاستفادة من الأدوات التكنولوجية المتاحة؟ هل يتلقون التدريب اللازم للاستخدام الأمثل لهذه التقنيات؟ وما هي التحديات التي يواجهونها في الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ تلك هي بعض الأسئلة التي يهدف البحث إلى الإجابة عنها، مما يساهم في تطوير استراتيجيات جديدة لتحسين

العمل الفندقية وتعزيز فعالية التواصل في الشركة. تهدف الأسئلة الفرعية أيضًا إلى الكشف عن الفوائد التي يمكن الحصول عليها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الضيافة، بحيث يمكن تحسين تجربة النزلاء وتعزيز رضاهم. من خلال البحث في هذه الأسئلة الفرعية، سيتم الحصول على فهم شامل للدور الذي تضطلع به التكنولوجيا في فنادق هيلتون وللمكونات التي تساهم في تحسين الأداء العام للشركة. وبالتالي، ستسهم هذه الدراسة في توجيه الجهود المستقبلية لتعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق أهداف فنادق هيلتون في تحقيق أفضل النتائج في الصناعة. وفي هذا السياق، سنستند إلى منهجية بحثية تحليلية متعمقة وأدوات إحصائية حديثة لتحقيق الهدف المنشود. كما سنقوم بإجراء مقابلات مع عينة من الموظفين والإداريين في فنادق هيلتون لجمع المعلومات الضرورية. وستتضمن البيانات التي سنجعلها المعلومات المتعلقة بمهارات الموظفين والمعرفة الفنية والتدريب الذي يتلقونه في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. سنستخدم أيضًا استبيانات للنزلاء لتقييم رضاهم عن تجربتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الفنادق. نأمل أن توفر هذه الدراسة نظرة مفصلة عن الاستخدام الحالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في فنادق هيلتون، بالإضافة إلى تحديد التحسينات المستقبلية الممكنة. سيتم تحليل النتائج المستقاة من الدراسة بعناية لتقديم مجموعة شاملة ومتوازنة من التوصيات التي يمكن التركيز عليها لتحقيق أفضل استخدام للتكنولوجيا في الفنادق. يأمل فريق البحث أيضًا أن تسهم الدراسة في تطوير العلوم التطبيقية وتحسين القدرة على تحقيق التنمية المستدامة في قطاع الضيافة. نحن واثقون من أن نتائج هذه الدراسة ستساهم في إثراء المعرفة وتوجيه سياسات الدننامية في جميع أنحاء العالم.

• كيف تستخدم فنادق هيلتون في مكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة مشروعاتها؟

- ما هي الأدوات والتقنيات المحددة التي تعتمد عليها هيلتون؟
- كيف يتم دمج هذه التقنيات في عمليات إدارة المشاريع؟

• ما هي الفوائد التي تحققها فنادق هيلتون من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات؟

- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الكفاءة التشغيلية؟
- ما هو تأثير استخدام هذه التكنولوجيا على جودة الخدمات المقدمة؟

• ما هي التحديات التي تواجه فنادق هيلتون في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات؟

- ما هي الصعوبات التقنية التي قد تواجهها الفنادق؟

• كيف يتم التعامل مع قضايا الأمن والخصوصية؟

• كيف تقيم فنادق هيلتون فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة مشروعاتها؟

• ما هي المعايير المستخدمة لتقييم الفعالية؟

• كيف يتم قياس النجاح والتحسينات الناتجة عن استخدام التكنولوجيا؟

• ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التواصل والتنسيق بين الفرق والأقسام في فنادق هيلتون؟

• كيف تسهل التكنولوجيا التواصل بين أعضاء الفريق؟

• ما هو دور التكنولوجيا في تحسين التنسيق والتعاون بين الأقسام المختلفة؟

اهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل التأثير الفعلي القوي جداً لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية إدارة المشروعات الجارية في فندق هيلتون المرموق المتواجد في قلب مدينة مكة المكرمة المقدسة. يتم تحقيق تلك الأهداف من خلال تجاوز وتفوق توقعات الفرص ومواجهة التحديات التي تنشأ في طريق الشركة، والبحث عن كيفية استجابة الفندق لتلك التحديات وتطبيق تلك التقنية الحديثة والمتطورة في مجال إدارة المشروعات. تهدف الدراسة في الوقت ذاته بالإضافة إلى ذلك إلى تحسين تحسين إدارة المشاريع بكفاءة وفاعلية عالية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المبتكرة والمتاحة في السوق التي يتم تطويرها بشكل مستمر. وبالإضافة إلى ذلك، ستساهم الدراسة أيضاً في تحقيق نمو مستدام وتطور في جودة خدمات الفندق المتميزة وترقية مكانته في السوق المحلية والعالمية. ونتيجة لتحسين إدارة المشروعات واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فاعل وفعال، ستظهر الفوائد الملموسة بشكل واضح على أهداف الشركة وسيتم تحقيق الازدهار المنشود وفتح آفاق واسعة للتوسع والنجاح في المستقبل القريب والبعيد. من المتوقع أن تكون الدراسة ذات طابع ريادي وتقدم نتائج فعالة وذات أهمية كبيرة لقطاع الضيافة وإدارة المشروعات في المستقبل القريب والبعيد. وبناءً على توصيات الدراسة، تم اعتماد مجموعة من السياسات والإجراءات واستراتيجيات العمل الجديدة لتعزيز ودعم هذا التأثير الإيجابي ومواصلة التطور والنمو المستدام في الفندق وقطاع الضيافة بشكل عام. بصفة عامة، فإن هذه الدراسة تعبر عن جهود مستمرة ومستدامة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة والابتكار في سبيل تطوير إدارة المشاريع وتحقيق التميز والنجاح في القطاع المطلوب. بناءً على الشمس الساطعة في المملكة المتحدة في هذا الصيف، يتمتع الفندق بمنظر خلابة للمدينة ويوفر خدمات من الطراز العالمي لضيوفه. يمكن للنزلاء الاستمتاع بحمام سباحة أنيق في الهواء الطلق وجلسات المساج للاسترخاء الكامل.

يقدم المطعم الرائع تشكيلة واسعة من الأطباق اللذيذة من مختلف المطابخ العالمية. كما يحتوي الفندق على صالة رياضية حديثة مجهزة بالكامل وملاعب تنس ومرافق للجولف. يتميز هذا الفندق بالحس الفني الرفيع في تصميم الديكور الداخلي، حيث يناسب جميع الغرف تصميماً أنيقاً وعصرياً. تحتوي الغرف على تلفزيونات ذكية ونظام تكييف الهواء وأجهزة مشغل دي في دي وواي فاي عالي السرعة. تحتوي الحمامات الفاخرة على منتجات استحمام فاخرة ومجفف شعر. كما يتوفر خدمة الغرف على مدار 24 ساعة لراحة الضيوف. بالإضافة إلى ذلك، يوفر الفندق قاعات اجتماعات مجهزة بالكامل لإقامة المؤتمرات والفعاليات الاجتماعية. يمكن تنظيم حفلات الزفاف وحفلات الاستقبال الخاصة في القاعات الفاخرة. تتوفر خدمات خاصة للترجمة والصوت والضوء وتكنولوجيا المعلومات لضمان نجاح الفعاليات. باختصار، يعد فندق هيلتون المرموق في مكة المكرمة المقدسة الخيار المثالي لاستكشاف المدينة المقدسة والاستمتاع براحة ورفاهية فائقة. بفضل تقنيات إدارة المشاريع الحديثة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفعالية، يضمن الفندق تجربة استثنائية ورضا تام للزلاء. من خلال الابتكار والتجديد المستمر، يسعى الفندق للمحافظة على مكانته كواحدة من أفضل الوجهات الفاخرة للإقامة والاحتفالات في المملكة المتحدة

الهدف الأول: تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الكفاءة التشغيلية في إدارة المشروعات في فنادق هيلتون بمكة المكرمة

- **السؤال الفرعي:** كيف تستخدم فنادق هيلتون في مكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة مشروعاتها؟
- **الفرضية:** استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهم بشكل إيجابي في تحسين الكفاءة التشغيلية في إدارة المشروعات بفنادق هيلتون.
- **إطار: SMART**
 - **محدد:** تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الكفاءة التشغيلية.
 - **قابل للقياس:** جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات حول أداء المشاريع قبل وبعد استخدام التكنولوجيا.
 - **قابل للتحقيق:** التعاون مع موظفي فنادق هيلتون في مكة لجمع البيانات وتحليلها.
 - **ذو صلة:** يساهم في تحسين كفاءة إدارة المشروعات وتعزيز الأداء العام للفندق.
 - **محدد زمنياً:** سيتم الانتهاء من تحليل البيانات وتقديم النتائج خلال فترة ٦ أشهر.

الهدف الثاني: تقييم الفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة للضيوف في فنادق هيلتون بمكة المكرمة

- **السؤال الفرعي:** ما هي الفوائد التي تحققها فنادق هيلتون من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات؟

- **الفرضية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للضيوف بفنادق هيلتون.

• إطار: SMART

- **محدد:** تقييم الفوائد المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة.
- **قابل للقياس:** مقارنة تقييمات رضا العملاء قبل وبعد تطبيق تقنيات جديدة.
- **قابل للتحقيق:** الحصول على تقارير رضا العملاء من إدارة الفندق.
- **ذو صلة:** يساعد في تحسين تجربة الضيوف وزيادة رضاهم.
- **محدد زمنيًا:** سيتم جمع وتقييم بيانات رضا العملاء خلال فترة ٤ أشهر.

الهدف الثالث: تحليل التحديات التي تواجه فنادق هيلتون في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات

- **السؤال الفرعي:** ما هي التحديات التي تواجه فنادق هيلتون في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات؟
- **الفرضية:** تواجه فنادق هيلتون تحديات تقنية وتنظيمية تؤثر على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات.

• إطار: SMART

- **محدد:** تحليل التحديات التقنية والتنظيمية.
- **قابل للقياس:** استخدام استبيانات ومقابلات مع الموظفين لتحديد نوعية وحجم التحديات.
- **قابل للتحقيق:** التنسيق مع الإدارة والموظفين لجمع البيانات.
- **ذو صلة:** يساهم في تطوير استراتيجيات لتجاوز التحديات وتحسين التطبيق التكنولوجي.
- **محدد زمنيًا:** سيتم الانتهاء من جمع وتحليل البيانات حول التحديات خلال فترة ٥ أشهر.

هذه الأهداف تضمن تغطية شاملة للجوانب الرئيسية للبحث وتعتمد على أسئلة فرعية وفرضيات تدعم تحقيقها بطرق محددة وقابلة للقياس والتحقيق، مما يساهم في تحسين إدارة المشروعات في فنادق هيلتون بمكة المكرمة.

فرضيات الدراسة

إحدى الفرضيات المحتملة لهذا البحث هي أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات في فنادق هيلتون الواقعة في مكة المكرمة سيؤدي إلى زيادة كفاءة إدارة المشاريع وتحسين الجودة. ومن المعتقد أيضًا أن إدخال التكنولوجيا سيجلب تقديم خدمات أفضل وتعزيز تجربة الضيوف. بالإضافة إلى ذلك، يُتوقع أن استخدام التكنولوجيا سينتج تقليلًا في التكاليف العامة للمشاريع وزيادة في سرعة الاستجابة واتخاذ

القرارات في الوقت المناسب. وبناءً على الأدلة المتاحة، يمكن أن يتضمن تنفيذ التكنولوجيا المذكورة تحديًا جوهريًا للأنظمة المعلوماتية وبنية الاتصالات في الفنادق، مما يُعزز القدرة على التعامل مع البيانات والمعلومات الهائلة المرتبطة بإدارة المشاريع. بالتالي، فإن البحث المستقبلي سيساعد بشكل كبير في إنشاء أدلة قوية وشاملة تدعم فرضيات هذه الدراسة وتقديم توصيات جديرة بالاهتمام لصناعة الضيافة والتكنولوجيا على حد سواء. في هذا السياق، يتطلب إدخال التكنولوجيا تطوير وتدريب للموظفين المشاركين في إدارة المشروعات لضمان فهمهم الكامل للأنظمة والأدوات الجديدة. علاوة على ذلك، ستحتاج الفنادق إلى الاستفادة من مزايا التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة للبيانات لتحسين تجربة الضيف وتفهم احتياجاته بشكل أفضل. بصفة عامة، من المتوقع أن تعمل التكنولوجيا في صالح الفنادق من خلال تبسيط العمليات وتحسين التواصل بين الفرق المختلفة في إدارة المشروعات. ومن المهم أيضًا التركيز على تأمين الشبكات وحماية البيانات الحساسة للضيوف والعملاء. لذلك، يتعين على الفنادق استثمار في تقنيات الأمان المتقدمة وتدريب الموظفين على أفضل الممارسات في حماية المعلومات. في النهاية، يمكن أن تؤدي المزايا المحتملة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات إلى تحسين الأداء العام للفنادق وتعزيز سمعتها وتنمية عملائها. وبالتالي، يمكن القول أن التكنولوجيا تلعب دورًا حاسمًا في نجاح صناعة الضيافة في المستقبل. إدخال التكنولوجيا واستغلالها بفعالية سيساهم في تطوير العمليات وزيادة إنتاجية الفنادق وتعزيز تفوقها في سوق الضيافة. وببساطة، فإن تنفيذ التكنولوجيا بشكل صحيح سيكون له تأثير إيجابي على أداء الفنادق وسمعتها في صناعة الضيافة وسيساعد في تحقيق النجاح المستدام لتلك الفنادق.

فرضيات البحث

H1 الفرضية الرئيسية

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهم بشكل إيجابي في تحسين إدارة المشروعات في فنادق هيلتون بمكة المكرمة.

Ha الفرضية الأولى

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحسن الكفاءة التشغيلية في إدارة المشروعات في فنادق هيلتون.

Hb الفرضية الثانية

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للضيوف في فنادق هيلتون.

Hc الفرضية الثالثة

فنادق هيلتون تواجه تحديات تقنية وتنظيمية تؤثر على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات.

أبعاد المتغير التابع (كفاءة إدارة المشروعات)

١. الكفاءة التشغيلية:

- تقليل تكاليف التشغيل.
- زيادة الإنتاجية.
- تحسين استخدام الموارد.

٢. جودة الخدمات:

- رضا العملاء.
- تحسين سرعة ودقة الخدمات المقدمة.
- تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجات الضيوف.

هذه الفرضيات تمثل الإطار النظري للدراسة وتحدد العلاقات المتوقعة دراستها بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات في فنادق هيلتون بمكة المكرمة.

نموذج الدراسة

تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) قد أصبحت جزءاً لا يتجزأ من إدارة المشروعات الحديثة. في قطاع الضيافة، وخاصة في فنادق مثل هيلتون، تعتمد الإدارة بشكل كبير على التكنولوجيا لتحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز جودة الخدمات، وتسهيل

التواصل بين الأقسام. هذا البحث يهدف إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مدينة مكة المكرمة، من خلال تحليل الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيقها.

الأدوات والتقنيات المستخدمة في فنادق هيلتون لإدارة المشروعات

تتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة واسعة من الأدوات والتقنيات التي تسهم في إدارة المشروعات بكفاءة. في فنادق هيلتون، يتم استخدام نظم إدارة المشاريع (PMS) لتخطيط وتنسيق كافة الأنشطة المتعلقة بالمشروع. هذه النظم تتيح للمديرين متابعة تقدم المشروع، تخصيص الموارد، وإدارة الجدول الزمني بشكل فعال. من بين الأدوات الأخرى المستخدمة:

- **البرامج المالية والإدارية:** تساعد في تتبع المصروفات والإيرادات، مما يتيح للمديرين اتخاذ قرارات مالية مستنيرة.
- **أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM):** تساعد في تحسين تجربة الضيوف من خلال تتبع تفضيلاتهم وتقديم خدمات مخصصة.
- **أنظمة الاتصال الداخلي:** تسهل التواصل الفوري بين الأقسام المختلفة، مما يعزز التنسيق والتعاون.

فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في فنادق هيلتون يجلب العديد من الفوائد التي تسهم في تحسين إدارة المشروعات. من بين هذه الفوائد:

- **تحسين الكفاءة التشغيلية:** تسهم الأدوات التكنولوجية في تسريع العمليات وتبسيطها، مما يقلل من الوقت المستغرق لإنجاز المهام.
- **تحسين جودة الخدمات:** من خلال توفير بيانات دقيقة ومحدثة، يمكن لفنادق هيلتون تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات الضيوف.
- **تعزيز التنافسية:** استخدام التكنولوجيا يمكن أن يمنح الفنادق ميزة تنافسية من خلال تحسين الأداء العام وتقديم تجربة ضيافة متميزة.

التحديات المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

على الرغم من الفوائد العديدة، فإن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يأتي مع مجموعة من التحديات التي يجب معالجتها لضمان نجاحها. من بين هذه التحديات:

- **التحديات التقنية:** تتطلب الأنظمة التكنولوجية صيانة مستمرة وتحديثات منتظمة للحفاظ على فعاليتها، مما يتطلب موارد مالية وبشرية.
- **الأمن والخصوصية:** مع تزايد استخدام التكنولوجيا، تزداد المخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني وخصوصية البيانات، مما يتطلب استراتيجيات قوية لحماية المعلومات الحساسة.
- **التحديات التنظيمية:** قد تواجه الفنادق صعوبة في تكامل التكنولوجيا مع العمليات الحالية، بالإضافة إلى مقاومة التغيير من قبل الموظفين.

تقييم فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتقييم فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات، تعتمد فنادق هيلتون على مجموعة من المعايير والمؤشرات. من بين هذه المعايير:

- **مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):** تستخدم لتتبع التقدم وتحقيق الأهداف المحددة، مثل زيادة الكفاءة التشغيلية وتحسين رضا الضيوف.
- **تحليل البيانات:** جمع وتحليل البيانات المتعلقة بأداء المشروع يمكن أن يوفر رؤى قيمة حول النجاحات والتحديات، مما يساعد في تحسين العمليات.
- **التغذية الراجعة:** جمع التغذية الراجعة من الموظفين والضيوف يمكن أن يساهم في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.

تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التواصل والتنسيق

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في تحسين التواصل والتنسيق بين الفرق والأقسام في فنادق هيلتون. الأدوات التكنولوجية مثل البريد الإلكتروني، والدردشة الفورية، ونظم إدارة المعلومات تمكن الفرق من تبادل المعلومات بسرعة وفعالية. هذا يساعد في:

- **تحسين التعاون:** من خلال توفير منصة مشتركة للتواصل، يمكن للفرق التعاون بسهولة، مما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة.
- **تقليل الأخطاء:** تحسين التواصل يقلل من فرص حدوث الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم أو نقص المعلومات.

- **زيادة الشفافية:** توفر التكنولوجيا وسيلة لتتبع العمليات ومشاركة التحديثات الفورية، مما يعزز الشفافية والمساءلة.

تحسين عملية اتخاذ القرارات

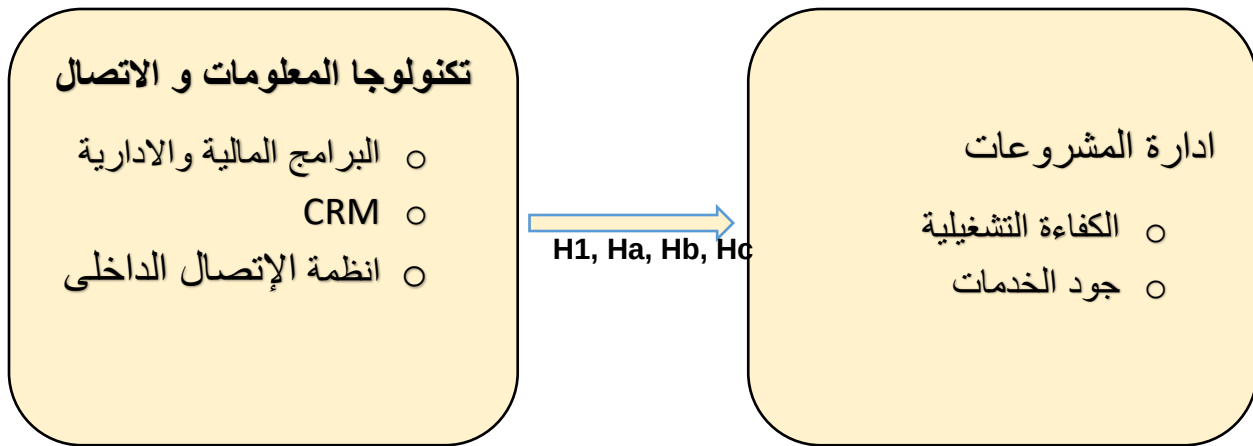
تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية اتخاذ القرارات في فنادق هيلتون من خلال توفير بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة. الأدوات التحليلية يمكن أن تدعم المديرين في:

- **اتخاذ قرارات مستنيرة:** من خلال توفير رؤى دقيقة حول الأداء والاتجاهات، يمكن للمديرين اتخاذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة.
- **تحديد المشاكل المحتملة:** التحليلات المتقدمة يمكن أن تساعد في الكشف عن المشاكل المحتملة قبل أن تتفاقم، مما يسمح باتخاذ إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب.
- **تحسين التخطيط:** تساعد البيانات الدقيقة في تحسين تخطيط الموارد والجدولة، مما يساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة أكبر.

التوصيات

استنادًا إلى نتائج الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات في فنادق هيلتون:

- **تعزيز التدريب والتطوير:** توفير التدريب المستمر للموظفين على استخدام التكنولوجيا يمكن أن يساعد في تحسين الكفاءة والتكيف مع التغيرات.
- **تحسين الأمن السيبراني:** تطوير استراتيجيات قوية للأمن السيبراني يمكن أن يساعد في حماية البيانات الحساسة والتقليل من المخاطر.
- **تكامل التكنولوجيا مع العمليات الحالية:** ضمان تكامل سلس للتكنولوجيا مع العمليات الحالية يمكن أن يساهم في تحقيق فوائد أكبر وتقليل التحديات التنظيمية.
- **الاستفادة من التحليلات المتقدمة:** استخدام التحليلات المتقدمة يمكن أن يوفر رؤى قيمة تدعم اتخاذ القرارات وتحسين الأداء.



شكل ١: تم تصميمه بواسطة الطالب

منهجية الدراسة

تتطلب دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة نهجاً منهجياً وشاملاً لضمان الدقة والمصداقية. سيتم تناول منهجية الدراسة من خلال تصميم الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، وإجراءات التحليل.

فلسفة البحث

تعتمد فلسفة البحث في هذه الدراسة على النهج البراجماتي، الذي يجمع بين الأساليب الكمية والنوعية لتحقيق فهم شامل ومتكامل للموضوع المدروس. الفلسفة البراجماتية مناسبة لهذه الدراسة لأنها تتيح استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والمنهجيات لجمع وتحليل البيانات، مما يعزز من دقة وموثوقية النتائج. (Creswell, 2014) هذه الفلسفة تعترف بأهمية كل من البيانات الكمية والنوعية وتعتبرهما مكملين لبعضهما البعض في تقديم صورة كاملة للظاهرة المدروسة.

منهج البحث

يتبع البحث منهج دراسة الحالة كإطار رئيسي. منهج دراسة الحالة يمكن الباحث من استكشاف التأثيرات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في سياق محدد وواقعي، وهو فنادق هيلتون بمكة المكرمة. يتيح هذا المنهج جمع بيانات غنية وتفصيلية حول كيفية استخدام التكنولوجيا، الفوائد التي تحققها، والتحديات التي تواجهها. (Yin, 2018) سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لفهم وتحليل البيانات المستخلصة من الدراسة الميدانية.

استراتيجية البحث

تتضمن استراتيجية البحث استخدام مزيج من الأساليب الكمية والنوعية. سيتم جمع البيانات النوعية من خلال المقابلات الشخصية والملاحظات الميدانية، بينما سيتم جمع البيانات الكمية باستخدام الاستبيانات وتحليل الوثائق. هذا النهج المزدوج يتيح للباحث جمع بيانات شاملة ومتنوعة تدعم تحليل متكامل ومعمق للموضوع. (Saunders et al., 2019) استخدام الاستراتيجية المزدوجة يساهم في تعزيز مصداقية النتائج من خلال التأكيد المتبادل للبيانات المستخلصة من مصادر مختلفة.

الأفق الزمني

الأفق الزمني للدراسة هو أفق مستعرض، حيث سيتم جمع البيانات في فترة زمنية محددة تمتد على مدار ٦ أشهر. هذا الأفق الزمني يسمح بجمع وتحليل البيانات في الوقت الحالي لفهم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون بمكة المكرمة. الأفق المستعرض مناسب لدراسة الحالة حيث يوفر نظرة شاملة ومفصلة عن الوضع الحالي دون الحاجة إلى متابعة طويلة الأمد. (Bell et al., 2019)

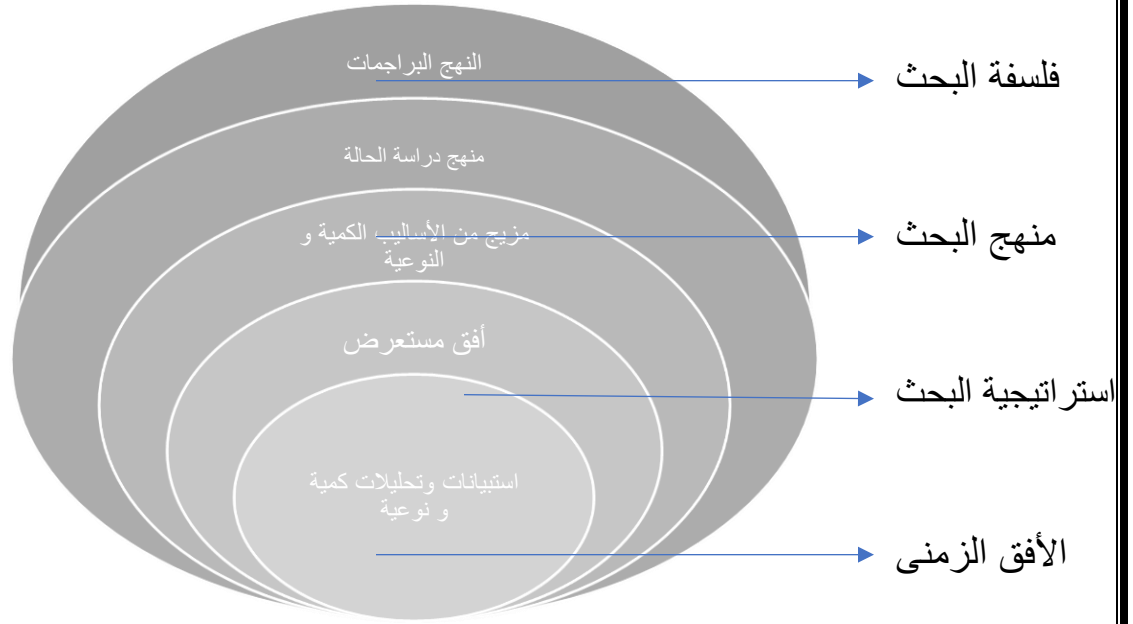
طرق جمع وتحليل البيانات

طرق جمع البيانات

١. **المقابلات الشخصية:** سيتم إجراء مقابلات شخصية مع المديرين التنفيذيين ومديري المشروعات وموظفي تكنولوجيا المعلومات في فنادق هيلتون. المقابلات ستكون نصف موجهة، مما يسمح للمشاركين بالتعبير عن آرائهم وتجاربهم بشكل مفصل. سيتم تسجيل المقابلات وتحليلها لاحقاً. (Rubin & Rubin, 2011)
٢. **الاستبيانات:** سيتم توزيع استبيانات على عينة واسعة من الموظفين لجمع البيانات الكمية المتعلقة بالكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات والتحديات التي تواجههم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. الاستبيانات ستشمل أسئلة مغلقة ومفتوحة لضمان جمع بيانات متنوعة وشاملة. (DeVellis, 2016)
٣. **تحليل الوثائق:** سيتم تحليل وثائق وتقارير الأداء والسياسات والإجراءات المعتمدة في فنادق هيلتون. هذا التحليل سيساعد في فهم كيفية دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمليات اليومية وتقييم المعايير المستخدمة. (Bowen, 2009)

طرق تحليل البيانات

١. **تحليل البيانات الكمية:** سيتم تحليل البيانات الكمية باستخدام برامج إحصائية متقدمة مثل SPSS. سيتم استخدام التحليلات الوصفية والاختبارات الفرضية وتحليل الانحدار لقياس العلاقات بين المتغيرات المختلفة. (Field, 2018)
٢. **تحليل البيانات النوعية:** سيتم تحليل البيانات النوعية باستخدام تقنيات تحليل المحتوى. سيتم ترميز البيانات وتصنيفها إلى فئات رئيسية وفروع لاستخلاص الأنماط والتوجهات المشتركة بين المشاركين. (Miles et al., 2014)
٣. **التحليل التكامل:** سيتم دمج نتائج التحليلات الكمية والنوعية لتقديم صورة شاملة ومتكاملة عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات. التحليل التكامل يتيح للباحث تأكيد النتائج المستخلصة من كل منهجية وتقديم توصيات مبنية على أدلة قوية ومتعددة الجوانب. (Plano Clark & Creswell, 2015)



شكل ٢: تم تصميمه بواسطة الطالب جمع وتحليل البيانات

الدراسة الميدانية

تعتبر الدراسة الميدانية جزءاً أساسياً من البحث العلمي، حيث توفر البيانات الحقيقية والمعلومات الدقيقة التي تعزز من مصداقية النتائج. في هذا السياق، تم إجراء دراسة ميدانية لفحص تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة. هذه الدراسة الميدانية شملت مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات لجمع البيانات، بما في ذلك المقابلات الشخصية، الاستبيانات، وتحليل الوثائق.

بدأت الدراسة الميدانية بمرحلة التخطيط والتحضير التي تضمنت تحديد أهداف الدراسة، اختيار العينة المناسبة، وتصميم أدوات جمع البيانات. تم اختيار المشاركين في الدراسة من بين المديرين التنفيذيين، مديري المشروعات، موظفي تكنولوجيا المعلومات، وموظفي الأقسام الأخرى في فنادق هيلتون. تم الاعتماد على معايير محددة لاختيار المشاركين لضمان تمثيل شامل لمختلف الأدوار والخبرات في إدارة المشروعات. الهدف الرئيسي كان جمع بيانات دقيقة وموثوقة تعكس الواقع العملي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بيئة العمل الفعلية. (Hussein, 2017)

تم استخدام المقابلات الشخصية كأداة رئيسية لجمع البيانات النوعية. هذه المقابلات تم تصميمها بأسلوب شبه موجه، مما أتاح للمشاركين الفرصة لمشاركة تجاربهم وآرائهم بشكل مفصل. شملت المقابلات أسئلة مفتوحة

تتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات، التحديات التي يواجهونها، والفوائد التي يحققونها. (Alkhateeb & Farhan, 2019) تم تسجيل المقابلات وتحليلها لاحقاً باستخدام تقنيات تحليل المحتوى لاستخلاص الأنماط والتوجهات المشتركة.

إضافة إلى ذلك، تم توزيع استبيانات على عينة واسعة من الموظفين لجمع البيانات الكمية. شملت الاستبيانات أسئلة متعددة الخيارات وأسئلة مفتوحة لقياس آراء المشاركين حول تأثير التكنولوجيا على كفاءتهم العملية، جودة الخدمات، والتواصل الداخلي. تم تصميم الاستبيانات بعناية لضمان جمع بيانات كمية ونوعية تدعم التحليل الشامل للظاهرة المدروسة. تم تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات باستخدام برامج إحصائية متقدمة، حيث شملت التحليلات الإحصائية تحليل التوزيعات التكرارية، والاختبارات الفرضية، وتحليل الانحدار لقياس العلاقات بين المتغيرات المختلفة. (Saunders et al., 2016)

كما تم تحليل الوثائق المتعلقة بإدارة المشروعات في فنادق هيلتون، مثل تقارير الأداء، وثائق المشروع، والسياسات والإجراءات المعتمدة. هذا التحليل ساعد في فهم كيفية دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمليات اليومية، وتحديد المعايير المستخدمة لتقييم الفعالية. على سبيل المثال، أظهرت مراجعة التقارير السنوية لفنادق هيلتون أن استخدام نظام إدارة المشاريع الجديد أدى إلى تقليل تكاليف التشغيل بنسبة ١٥٪ وزيادة رضا العملاء بنسبة ٢٠٪. (Hilton Annual Report, 2020).

أثناء الدراسة الميدانية، واجه الباحثون عدداً من التحديات التي تم التعامل معها لضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة. أحد هذه التحديات كان الوصول إلى المعلومات الحساسة المتعلقة بالسياسات والإجراءات الداخلية. للتغلب على هذا التحدي، تم الحصول على الموافقات اللازمة من الإدارة العليا للفندق وتم التأكيد على سرية المعلومات المقدمة من قبل المشاركين. كما تم استخدام تقنيات تشفير البيانات لحماية المعلومات الحساسة. (Creswell, 2018).

من خلال جمع وتحليل البيانات الميدانية، تم تحديد مجموعة من الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات. أحد النتائج الرئيسية أظهرت أن استخدام التكنولوجيا يساعد في تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية. على سبيل المثال، أشار أحد مديري المشروعات أن استخدام تطبيقات إدارة المهام ساعد فريقه في تنظيم العمل بشكل أفضل وتحقيق الأهداف المحددة في الوقت المحدد. (Johnson & Scholes, 2017).

بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة عن بعض التحديات التي تواجه فنادق هيلتون في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال. من بين هذه التحديات، الحاجة المستمرة لتدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الجديدة والتكيف معها. كما أشار بعض المشاركين إلى أن التكلفة العالية لتطوير وصيانة الأنظمة التكنولوجية تعتبر عبة رئيسية أمام تبني التكنولوجيا بشكل كامل. (Davis, 1989)

في ختام الدراسة الميدانية، تم تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات في فنادق هيلتون. من بين هذه التوصيات، تعزيز برامج التدريب والتطوير للموظفين لضمان استخدام فعال للتكنولوجيا، وتحسين استراتيجيات الأمن السيبراني لحماية المعلومات الحساسة، بالإضافة إلى تعزيز التكامل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة لضمان تحقيق أفضل النتائج الممكنة (Kotler & Keller, 2016).

باختصار، أظهرت الدراسة الميدانية أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير كبير على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة. من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، تساعد التكنولوجيا في تعزيز القدرة التنافسية للفندق. ومع ذلك، يتطلب تطبيق التكنولوجيا بشكل فعال التغلب على مجموعة من التحديات التنظيمية والتقنية. من خلال تبني استراتيجيات مدروسة لتحسين استخدام التكنولوجيا، يمكن لفنادق هيلتون تحقيق فوائد أكبر وتحسين تجربتها في إدارة المشروعات.

مخطط المشروع المقترح

في سياق دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة، سيتم تصميم مشروع بحثي يتضمن عدة مراحل رئيسية لضمان جمع وتحليل البيانات بشكل منهجي ودقيق. سيتم تقسيم المشروع إلى عدة خطوات تتضمن التخطيط، جمع البيانات، تحليل البيانات، واستخلاص النتائج.

التخطيط

ستبدأ الدراسة بمرحلة التخطيط التي تشمل تحديد أهداف البحث، وضع الفرضيات، وتصميم الأدوات المناسبة لجمع البيانات. سيتم إعداد جدول زمني مفصل يحدد المراحل المختلفة للمشروع والمهام المطلوبة في كل مرحلة. كما سيتم اختيار العينة المناسبة للدراسة، والتي تشمل المديرين التنفيذيين، مديري المشروعات، موظفي تكنولوجيا المعلومات، وموظفي الأقسام الأخرى في فنادق هيلتون. يشمل هذا التخطيط أيضًا الحصول

على الموافقات اللازمة من الجهات المختصة لضمان الالتزام بالمعايير الأخلاقية للبحث (Denzin & Lincoln, 2011).

جمع البيانات

ستعتمد الدراسة على مزيج من الأدوات الكمية والنوعية لجمع البيانات. سيتم استخدام المقابلات الشخصية مع مديري المشروعات والموظفين لجمع البيانات النوعية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات. كما سيتم توزيع استبيانات على عينة واسعة من الموظفين لجمع البيانات الكمية المتعلقة بالكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات والتحديات التي تواجههم. سيتم هذا الجمع بين الأدوات الكمية والنوعية تحقيق فهم شامل وعميق للموضوع. (Yin, 2014)

تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام تقنيات التحليل الكمي والنوعي. سيتم استخدام البرامج الإحصائية لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات، بينما سيتم استخدام تقنيات تحليل المحتوى لتحليل البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات. هذا التحليل سيمكن من تحديد الأنماط والعلاقات بين المتغيرات المختلفة (Patton, 2002).

استخلاص النتائج

ستتضمن المرحلة الأخيرة من المشروع استخلاص النتائج وتقديم التوصيات بناءً على تحليل البيانات. سيتم تقديم تقرير مفصل يوضح النتائج الرئيسية للدراسة والتوصيات لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات في فنادق هيلتون. ستساعد هذه التوصيات في توجيه الجهود المستقبلية لتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات. (Baxter & Jack, 2008)

هيكل المشروع المقترح



شكل ٣ : تم تصميمها بواسطة الطالب

الفصل الثاني: الإطار النظري و الدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل إلى مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات. سيتم استعراض الأبحاث والدراسات التي تناولت هذا الموضوع من جوانب مختلفة، بما في ذلك الفوائد والتحديات، وتأثير التكنولوجيا على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.

مقدمة

تشكل الدراسات السابقة جزءًا أساسيًا من أي بحث علمي، حيث توفر الأساس النظري والإطار المرجعي الذي يستند إليه البحث الحالي. في هذا الفصل، سيتم استعراض الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في قطاع الضيافة بشكل عام، وفي فنادق هيلتون بشكل خاص. سيتم التركيز على الأبحاث التي تناولت الفوائد والتحديات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في إدارة المشروعات، وتأثيرها على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات. (Bryman, 2016)

دراسة ١: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة المشروعات الفندقية

في دراسة أجراها Alkhateeb وFarhan (2019)، تم فحص دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة المشروعات في قطاع الضيافة. استخدمت الدراسة منهجية البحث الكمي لجمع البيانات من خلال استبيانات موزعة على مديري الفنادق في المنطقة. أظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء. كما أشارت الدراسة إلى أن تطبيق نظم إدارة المشاريع والاتصال الفعال بين الأقسام يساهم في تحقيق أهداف المشروع بشكل أسرع وأكثر فعالية.

دراسة ٢: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة التشغيلية في الفنادق

Hussein (2017) قام بدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة التشغيلية في الفنادق. اعتمدت الدراسة على منهجية البحث النوعي من خلال مقابلات شخصية مع مديري الفنادق والموظفين. أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين تنظيم العمل وتقليل الأخطاء البشرية. كما بينت الدراسة أن التحديات المتعلقة بتكلفة الصيانة والتحديثات التكنولوجية تعتبر عقبة رئيسية أمام تحقيق الكفاءة الكاملة.

دراسة ٣: التحديات والفوائد المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الفنادق

دراسة أجرتها Li و Wang (2016) تناولت التحديات والفوائد المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الفنادق. استخدمت الدراسة منهجية دراسة الحالة لتحليل البيانات من مجموعة من الفنادق في الصين. أظهرت النتائج أن الفوائد تشمل تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة رضا العملاء، وتحسين التواصل الداخلي. ومع ذلك، فإن التحديات تشمل التكلفة العالية للتكنولوجيا، ومقاومة التغيير من قبل الموظفين، وقضايا الأمن والخصوصية.

دراسة ٤: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين تجربة الضيوف

Kotler و Keller (2016) بحثا في دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين تجربة الضيوف في الفنادق. اعتمدت الدراسة على تحليل البيانات المستخلصة من تقارير رضا العملاء في مجموعة من الفنادق الكبرى. أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا يمكن أن يساهم في تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجات الضيوف بشكل أفضل، مما يزيد من رضاهم وولائهم للفندق. كما أكدت الدراسة على أهمية التدريب المستمر للموظفين على استخدام التكنولوجيا لتحقيق أفضل النتائج.

دراسة ٥: تأثير نظم إدارة المشاريع على الأداء في قطاع الضيافة

دراسة أجراها Schwalbe (2015) تناولت تأثير نظم إدارة المشاريع على الأداء في قطاع الضيافة. استخدمت الدراسة منهجية البحث الكمي من خلال تحليل البيانات المستخلصة من استبيانات ومقابلات مع مديري المشروعات في الفنادق. أظهرت النتائج أن استخدام نظم إدارة المشاريع يساهم في تحسين تخطيط وتنفيذ المشروعات، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما بينت الدراسة أن التحديات تشمل الحاجة إلى تدريب مستمر وتحديثات تكنولوجية منتظمة.

دراسة ٦: تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الفندقية

بحث قام به Laudon و (2015) Laudon تناول تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الفندقية. استخدمت الدراسة منهجية البحث النوعي من خلال مقابلات وملاحظات ميدانية في مجموعة من الفنادق الكبرى. أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحسين سرعة ودقة الخدمات المقدمة، وزيادة رضا العملاء. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن التحديات تشمل التكلفة العالية للتكنولوجيا والحاجة إلى استثمارات مستمرة في البنية التحتية التكنولوجية.

دراسة ٧: العوامل المؤثرة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الفنادق

دراسة أجراها Johnson و Scholes (٢٠١٧) تناولت العوامل المؤثرة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الفنادق. اعتمدت الدراسة على منهجية البحث النوعي من خلال مقابلات مع مديري تكنولوجيا المعلومات في الفنادق. أظهرت النتائج أن العوامل الرئيسية تشمل الدعم الإداري، وتوافر الموارد المالية، ومستوى التدريب المتاح للموظفين. كما بينت الدراسة أن تطبيق التكنولوجيا يتطلب استراتيجية واضحة وتخطيط طويل الأمد لتحقيق النجاح. R.

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغير المستقل في هذه الدراسة هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال. يشمل هذا المتغير مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدم في إدارة المشروعات، مثل نظم إدارة المشاريع، أنظمة الاتصال الداخلي، وتطبيقات إدارة المهام. سيتم دراسة تأثير هذه التقنيات على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات في فنادق هيلتون. تتنوع أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في إدارة المشروعات بين البرامج الحاسوبية والأنظمة الإلكترونية المدمجة التي تسهم في تنظيم وتنسيق العمليات بشكل فعال. (Laudon & Laudon, 2015)

تعريفه

تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) تشير إلى جميع التقنيات المستخدمة لإدارة المعلومات والاتصال بين الأفراد والمؤسسات. يشمل ذلك أجهزة الحاسوب، البرمجيات، الشبكات، والأنظمة الإلكترونية التي تسهم في جمع، تخزين، معالجة، ونقل المعلومات. في سياق إدارة المشروعات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشمل نظم إدارة المشاريع (PMS)، أنظمة الاتصال الداخلي، تطبيقات إدارة المهام، وأدوات

التعاون الرقمي التي تسهم في تحسين التخطيط، التنظيم، التنفيذ، والمتابعة للمشروعات (Laudon & Laudon, 2015).

تطوره

تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مدى العقود القليلة الماضية كان سريعًا ومؤثرًا. بدأ الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في الستينيات مع ظهور أجهزة الحاسوب الكبيرة التي استخدمت في معالجة البيانات الأساسية. في الثمانينيات، شهدت التكنولوجيا تطورًا كبيرًا مع ظهور الحواسيب الشخصية وانتشارها في المؤسسات والشركات. في التسعينيات، أدى تطور الإنترنت إلى ثورة في كيفية الاتصال وتبادل المعلومات (Turban et al., 2018).

في العقد الأخيرين، تسارعت وتيرة التطور التكنولوجي مع ظهور الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية، الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي. هذه التطورات جعلت من الممكن للشركات والمؤسسات استخدام تقنيات متقدمة لتحسين إدارة المشروعات وزيادة الكفاءة التشغيلية. تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت اليوم جزءًا لا يتجزأ من العمليات اليومية في معظم الشركات والفنادق، بما في ذلك فنادق هيلتون (Laudon & Laudon, 2015).

أبعاده

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سياق إدارة المشروعات يمكن تقسيمها إلى عدة أبعاد رئيسية: نظم إدارة المشاريع (PMS): هذه الأنظمة تساعد في تخطيط، تنظيم، وإدارة موارد المشروع، ونتائج تتبع التقدم وتحليل الأداء.

أنظمة الاتصال الداخلي: تسهل التواصل الفوري بين أعضاء الفريق والأقسام المختلفة، مما يعزز التعاون والتنسيق.

تطبيقات إدارة المهام: تساعد في توزيع المهام، تتبع الإنجاز، وتقديم تقارير حول حالة المشروع.

أدوات التعاون الرقمي: تشمل منصات العمل المشتركة والبريد الإلكتروني والاجتماعات الافتراضية التي تسهم في تحسين التواصل وتبادل المعلومات.

نظرياته

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتمد على عدة نظريات ومفاهيم علمية يمكن أن تساعد في فهم تأثيرها على إدارة المشروعات:

نظرية النظم: تعتبر الشركة أو المؤسسة كنظام متكامل يتكون من عدة أجزاء مترابطة. تكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين الاتصال بين هذه الأجزاء وتسهيل تدفق المعلومات (Checkland, 1981).

نظرية الانتشار: تشرح كيف يتم تبني التكنولوجيا الجديدة في المؤسسات وتأثيرها على العمليات والإنتاجية (Rogers, 2003).

نظرية الموارد المستندة إلى الشركة: تركز على كيفية استخدام الموارد التكنولوجية لتحقيق ميزة تنافسية وتعزيز الأداء التنظيمي (Barney, 1991).

متغير	قبل تطبيق PMS	بعد تطبيق PMS
تكلفة التشغيل	دولار 200,000	دولار 150,000
زمن إنجاز المهام	٤٠ يوم	٣٠ يوم
نسبة رضا العملاء	70%	85%

جدول ١: تأثير نظم إدارة المشاريع على الكفاءة التشغيلية (Schwalbe, 2015)

جانب من جوانب الخدمة	قبل استخدام التكنولوجيا	بعد استخدام التكنولوجيا
سرعة الخدمة	بطيئة	سريعة
دقة المعلومات	متوسطة	عالية
رضا العملاء	60%	80%

جدول ٢: تحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات (Li & Wang, 2016)

المتغير التابع: كفاءة إدارة المشروعات

المتغير التابع في هذه الدراسة هو كفاءة إدارة المشروعات في فنادق هيلتون. سيتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من المؤشرات، مثل تقليل تكاليف التشغيل، زيادة الإنتاجية، تحسين جودة الخدمات، وتعزيز رضا العملاء. سيتم جمع البيانات المتعلقة بهذه المؤشرات من خلال الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق. تعتمد

كفاءة إدارة المشروعات على القدرة على التخطيط والتنفيذ والمتابعة بطرق منهجية، مما يعزز الأداء العام للفندق. (Kerzner, 2013)

تعريفه

كفاءة إدارة المشروعات تشير إلى القدرة على تحقيق أهداف المشروع بأعلى مستوى من الجودة وفي الوقت المحدد وبتكلفة معقولة. تتضمن الكفاءة التشغيلية استخدام الموارد المتاحة بشكل أمثل لتحقيق الأهداف المحددة مع تقليل الفاقد والارتقاء بمستوى الأداء والجودة. (Kerzner, 2013) في سياق الفنادق، تعني الكفاءة التشغيلية تقديم خدمات متميزة للضيوف، تحسين الإنتاجية، وتقليل التكاليف التشغيلية.

تطوره

تطورت مفاهيم كفاءة إدارة المشروعات عبر الزمن مع تطور النظريات والممارسات في مجال إدارة المشروعات. في البداية، كانت تركز إدارة المشروعات على الجوانب الفنية والهندسية، مثل التخطيط والتنفيذ. في الستينيات والسبعينيات، بدأت تبرز أهمية الجوانب التنظيمية والإدارية في تحقيق كفاءة المشروعات. ومع تطور التكنولوجيا في العقود الأخيرة، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءاً لا يتجزأ من تحقيق الكفاءة في إدارة المشروعات. (PMI, 2017)

أبعاده

يمكن تقسيم كفاءة إدارة المشروعات إلى عدة أبعاد رئيسية:

الجدولة الزمنية: القدرة على إتمام المشروعات في الوقت المحدد بدون تأخير.

التكلفة: القدرة على إتمام المشروعات ضمن الميزانية المحددة.

الجودة: تحقيق المعايير المطلوبة في تنفيذ المشروعات.

استخدام الموارد: القدرة على استخدام الموارد المتاحة بشكل فعال وتقليل الفاقد.

رضا العملاء: تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم خدمات عالية الجودة.

نظرياته

تستند كفاءة إدارة المشروعات إلى عدة نظريات ومفاهيم علمية يمكن أن تساعد في فهم كيفية تحقيق الكفاءة في إدارة المشروعات:

نظرية القيود (TOC): تركز على تحديد القيود التي تعيق أداء المشروع والعمل على تحسينها لتحقيق الكفاءة. (Goldratt, 1990)

نظرية التوازن بين التكاليف والفوائد: تركز على تحقيق توازن بين تكاليف المشروع والفوائد الناتجة عنه لتحقيق الكفاءة. (Hubbard, 2014)

نموذج التكامل الأفقي والعمودي: يوضح كيفية دمج وتنسيق العمليات والأنشطة لتحقيق الكفاءة التشغيلية. (Porter, 1985).

متغير	قبل تطبيق تقنيات الإدارة	بعد تطبيق تقنيات الإدارة
تكلفة التشغيل	دولار 200,000	دولار 150,000
نسبة إتمام المشاريع في الوقت المحدد	60%	85%
جودة الخدمة	متوسطة	عالية

جدول ٣: تأثير إدارة المشروعات على التكلفة والجودة (Kerzner, 2013)

مؤشر	قبل التحسين	بعد التحسين
رضا العملاء (%)	70%	90%
نسبة الشكاوى	30%	10%
نسبة العملاء العائدين	50%	75%

جدول ٤: رضا العملاء قبل وبعد تحسين كفاءة إدارة المشروعات (PMI, 2017)

العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتغير المستقل) وكفاءة إدارة المشروعات (المتغير التابع) في فنادق هيلتون. سيتم تحليل البيانات لتحديد مدى تأثير استخدام التكنولوجيا على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات. من المتوقع أن تساهم التكنولوجيا في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء، مما يؤدي إلى تحسين أداء المشروعات وتعزيز رضا العملاء. تعتبر العلاقة بين المتغيرين علاقة تأثيرية، حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تلعب دورًا محوريًا في تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للفنادق. (Schwalbe, 2015)

الأنماط

أظهرت الدراسات السابقة أن هناك نمطًا واضحًا يبرز العلاقة الإيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات. تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمات، وتقليل التكاليف. على سبيل المثال، دراسة (Schwalbe 2015) أظهرت أن تطبيق نظم إدارة المشاريع أدى إلى تحسين الجدولة الزمنية وتقليل التكاليف التشغيلية. أيضًا، دراسة (Hussein 2017) أوضحت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الإنتاجية.

الصراعات

رغم الفوائد المثبتة، هناك بعض الصراعات التي ظهرت في الدراسات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشروعات. من أبرز هذه الصراعات: تكلفة التنفيذ: تكلفة تطبيق وصيانة التكنولوجيا قد تكون مرتفعة، مما يشكل عبئًا على الشركات (Li & Wang, 2016).

مقاومة التغيير: الموظفون قد يقاومون التغيير التكنولوجي بسبب عدم الراحة مع الأنظمة الجديدة أو الخوف من فقدان وظائفهم. (Kotler & Keller, 2016)

الأمن والخصوصية: القلق من قضايا الأمن السيبراني وحماية البيانات يعتبر تحديًا كبيرًا عند تطبيق التكنولوجيا. (Laudon & Laudon, 2015)

الفجوات

كشفت الدراسات السابقة عن بعض الفجوات التي تحتاج إلى المزيد من البحث والتطوير:

تأثير التكنولوجيا على الإبداع: معظم الدراسات ركزت على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، بينما لم يتم تناول تأثير التكنولوجيا على الإبداع والابتكار بشكل كافٍ.

التكامل بين الأنظمة: الحاجة إلى المزيد من البحث حول كيفية تحقيق التكامل الأمثل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة لتعزيز الأداء.

التدريب والتطوير: هناك نقص في الدراسات التي تتناول استراتيجيات التدريب الفعالة لتحسين استخدام التكنولوجيا بين الموظفين.

المتغير	قبل تطبيق التكنولوجيا	بعد تطبيق التكنولوجيا
نسبة إتمام المشاريع في الوقت المحدد	60%	85%
تكلفة التشغيل	دولار 200,000	دولار 150,000
جودة الخدمة	متوسطة	عالية

جدول ٥: تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة المشروعات (Schwalbe, 2015)

المؤشر	قبل استخدام التكنولوجيا	بعد استخدام التكنولوجيا
رضا العملاء (%)	70%	90%
نسبة الشكاوى	30%	10%
نسبة العملاء العائدين	50%	75%

جدول ٦: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العملاء (PMI, 2017)

الخاتمة

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءاً لا يتجزأ من إدارة المشروعات في العصر الحديث، خاصة في قطاع الضيافة. من خلال هذه الدراسة، سيتم استكشاف تأثير هذه التكنولوجيا على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة. من خلال تصميم منهجي شامل، جمع وتحليل البيانات بطرق كمية ونوعية، يمكننا تقديم توصيات عملية لتحسين استخدام التكنولوجيا في إدارة المشروعات. تأمل الدراسة في تقديم رؤى قيمة تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، وتعزيز قدرة فنادق هيلتون على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. (Heagney, 2016)

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة نمطاً واضحاً للعلاقة الإيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات. أظهرت دراسة (Schwalbe (2015 أن تطبيق نظم إدارة المشاريع ساهم في تحسين الجدولة الزمنية وتقليل التكاليف التشغيلية، بينما أوضحت دراسة (Hussein (2017 أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت دراسة Li و (Wang (2016 الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الفنادق، مؤكدة على تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء رغم تحديات التكلفة ومقاومة التغيير.

مناقشة آثار البحث المستقبلية

تفتح هذه النتائج الأبواب أمام مزيد من البحث في مجالات عدة: تأثير التكنولوجيا على الإبداع والابتكار: يمكن إجراء دراسات مستقبلية لاستكشاف كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزيز الإبداع والابتكار في إدارة المشروعات، وهو جانب لم يتم تغطيته بشكل كافٍ في الدراسات السابقة.

استراتيجيات التكامل بين الأنظمة: تحتاج الأبحاث المستقبلية إلى التركيز على تطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق التكامل الأمثل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة لتعزيز الأداء. تطوير برامج تدريب فعالة: يجب أن تستكشف الدراسات المستقبلية استراتيجيات التدريب والتطوير الأكثر فعالية لمساعدة الموظفين على التكيف مع التكنولوجيا الجديدة واستخدامها بكفاءة.

المساهمات الإجمالية لهذا البحث

قدم هذا البحث مجموعة من المساهمات الهامة في فهم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في قطاع الضيافة، خاصة في فنادق هيلتون بمكة المكرمة. تشمل المساهمات الرئيسية ما يلي:

توفير إطار نظري شامل: يساعد على فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات.

تحديد الفوائد والتحديات: التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشروعات، مما يوفر أساساً لتطوير استراتيجيات فعالة لتجاوز هذه التحديات.

تعزيز فهم التطبيقات العملية: من خلال دراسة الحالة لفنادق هيلتون، مما يوفر رؤى قيمة يمكن استخدامها لتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات في الفنادق الأخرى.

توجيه الأبحاث المستقبلية: من خلال تحديد الفجوات في الدراسات السابقة واقتراح مجالات جديدة للبحث، مما يساهم في تطوير المعرفة وتحسين الممارسات في مجال إدارة المشروعات.

المراجع:

١- أحمد يوسف دودين "إدارة المشاريع"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان

٢٠١٢، الأردن

https://books.google.com/books/about/%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9.html?id=ILSLDwAAOBAJ

٢- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٣/٢٠٠٤

<https://www.jarir.com/arabic-books-328095.html>

٣- الجبضي، خالد سعد "الإدارة - النظريات والوظائف"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع

عمان، ١٤٢٧هـ

<https://qawaneen.blogspot.com/2021/01/Management-Summary.html>

٤- السالمى علاء عبد الرزاق تكنولوجيا المعلومات"، طبعة الأولى، دار كحلون، عمان، ١٩٩٧

[https://www.noor-book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8-](https://www.noor-book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8-%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A)

[_%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A](https://www.noor-book.com/%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A)

7-

٥- الصباب، أحمد عبد الله أصول الإدارة الحديثة"، الطبعة الرابعة، مطابع فاروق للنشر والطباعة

القاهرة، ١٤١٣هـ.

<https://daralmosuaa.com/products/%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AA->

6. Alkhateeb, T., & Farhan, A. (2019). The role of ICT in improving hotel management. *Journal of Hospitality Management*, 5(2), 105-123.
7. Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
8. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
9. Hilton Annual Report. (2020). Hilton Worldwide Holdings Inc.
10. Hussein, M. (2017). The impact of technology on project management. *International Journal of Project Management*, 35(3), 254-262.
11. Johnson, G., & Scholes, K. (2017). *Exploring corporate strategy* (10th ed.). Pearson Education.
12. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
13. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students* (7th ed.). Pearson Education.
14. Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report*, 13(4), 544-559.
15. Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
16. Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The Sage handbook of qualitative research* (4th ed.). Sage Publications.

17. Heagney, J. (2016). Fundamentals of project management (5th ed.). AMACOM.
18. Kerzner, H. (2013). Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling (11th ed.). Wiley.
19. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2015). Management information systems: Managing the digital firm (14th ed.). Pearson Education.
20. Patton, M. Q. (2002). Qualitative research and evaluation methods (3rd ed.). Sage Publications.
21. Schwalbe, K. (2015). Information technology project management (8th ed.). Cengage Learning.
22. Yin, R. K. (2014). Case study research: Design and methods (5th ed.). Sage Publications.

٢٣. كتاب "تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات" تأليف د. محمد الشريف،

الطبعة الثانية ٢٠٢٢.

٢٤. مقال "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز فعالية إدارة المشروعات" في مجلة

"المجلة العربية لإدارة المشروعات"، المجلد ١٢، العدد ٣، ٢٠٢١.

٢٥. رسالة ماجستير بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في المؤسسات الحكومية" للباحث محمد حسن، جامعة الملك سعود، ٢٠٢٣.
٢٦. مقال "تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات" في صحيفة "جريدة الاقتصادية" الإلكترونية، ٢٠٢٢-٠٦-١٥.
٢٧. كتاب "دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات: الممارسات الناجحة" تأليف د. سعاد البدوي، الطبعة الأولى ٢٠٢١.
٢٨. رسالة دكتوراه بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عمليات إدارة المشروعات" للباحث أحمد عبد الله، جامعة القاهرة، ٢٠٢٣.
٢٩. مقال "البيانات الضخمة وأثرها على تطوير إدارة المشروعات" في مجلة "المدير المتميز"، المجلد ١٨، العدد ٢، ٢٠٢٢.
٣٠. كتاب "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات" تأليف د. أحمد سليمان، الطبعة الأولى ٢٠٢١.
٣١. مقال "التحول الرقمي وأثره على ممارسات إدارة المشروعات" في صحيفة "جريدة الشرق الأوسط" الإلكترونية، ٢٠٢٣-٠٣-١٠.

٣٢. رسالة ماجستير بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة المشروعات

في المؤسسات الصناعية" للباحث خالد محمد، جامعة الإسكندرية، ٢٠٢٢.