

مهمة (٤) لمقرر دراسات نقدية 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

تتطلع الدراسة الحالية للتعرف على أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق

التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان وذلك من خلال:

- التعرف على مستوى أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لدى فنادق الخمس نجوم في عمان.

- التعرف على مستوى تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان.

- التعرف على أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها مجتمعة (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على التميز الخدمي لدى فنادق الخمس نجوم في عمان.

- التعرف على أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها مجتمعة (البعد التشغيلي،

البعد العلائقي، البعد التحويلي) على التميز المعرفي لدى فنادق الخمس نجوم في عمان.

اهداف الدراسة

- التعرف على أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها مجتمعة (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي) على التميز الإداري لدى فنادق الخمس نجوم في عمان.

نقد اهداف الدراسة

من خلال الإجابة على هذه الأسئلة :

هل تم تحديد الأهداف بكل دقة ، ام كان هناك لبس وغموض ؟

نعم تم تحديد الأهداف وبكل دقة حيث تطرق الباحث الى خمس اهداف مهمة لهذه الدراسة وبشكل دقيق من خلال التطرق الى ابعاد أنشطة الموارد البشرية الالكترونية في التميز بكل اشكاله .

هل كانت الأهداف مرتبة ومتسقة مع باقي الإجراءات الحثية ؟

نعم الأهداف كانت مرتبة ومتسقة حيث ان الباحث بدا الأهداف بالمتغير المستقل ومن ثم التابع ومن ثم بدا بالتفصيل من خلال ذكر الابعاد

هل كانت الأهداف قابلة للقياس ؟

نعم

هل تتمشي الأهداف مع مشكلة الدراسة ؟

نعم

حيث ان الأهداف تسعى الى التعرف على أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الالكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان وهذا ماتم تحديده في مشكلة الدراسة

فرضيات الدراسة

ويتفرع عن السؤال الثالث الاسئلة الاتية:

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

إعتماداً على اسئلة الدراسة ونموذجها تم صياغة الفرضيات الاتية:

HO1: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي و البعد العلائقي و البعد التحويلي) على تحقيق التميز المؤسسي المتمثلة بأبعادها (التميز الخدمي و التميز المعرفي و التميز الإداري) لدى في فنادق الخمس نجوم في عمان.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الاتية:

HO1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي و البعد العلائقي و البعد التحويلي) على تحقيق التميز الخدمي لدى الفنادق في فنادق الخمس نجوم في عمان.

HO1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي و البعد العلائقي و البعد التحويلي) على تحقيق التميز المعرفي لدى في فنادق الخمس نجوم في عمان.

فرضيات الدراسة

H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد

البشرية الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (البعد التشغيلي و البعد العلائقي و البعد التحويلي)

على تحقيق التميز الإداري لدى في فنادق الخمس نجوم في عمان.

نقد فرضيات الدراسة

من خلال الإجابة على هذه الأسئلة :

هل تمت صياغة الفرضيات بأسلوب دقيق وواضح دون لبس وتتماشى مع جميع أجزاء الدراسة ؟

نعم وقد استخدم الباحث طريقة الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة بين المتغيرين

نقد فرضيات الدراسة

من خلال الإجابة على هذه الأسئلة :

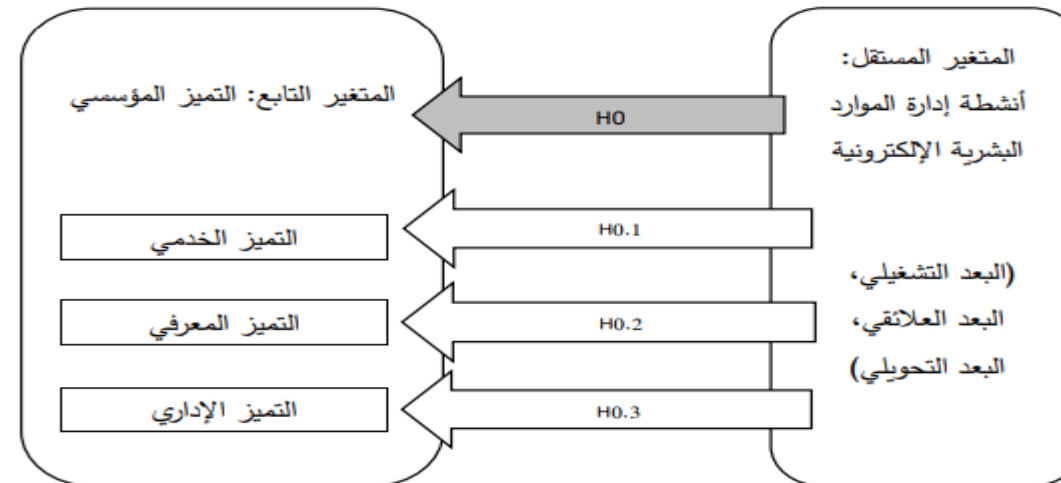
هل تم تحديد المتغيرات البحثية المستقلة والتابعة بدقة ؟

نعم ومن خلال نموذج الدراسة يوضح لنا المتغيرات وابعادها

1-6 أنموذج الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة تم تطوير انموذج الدراسة من خلال فحص العلاقة بين متغيرات الدراسة

(الشكل 1-1):



مصطلحات الدراسة

1-7 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

إدارة الموارد البشرية الإلكترونية: هي نمط إداري جديد يقوم على التقبل والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، وتتمثل في مجموعة من التطبيقات العملية لتحقيق استراتيجيات وإجراءات المنظمة في الموارد البشرية يتضمن تخزين معلومات الرواتب والبيانات الشخصية للموظفين، ويوفر إدارة فعالة للأداء والتدريب والتوظيف، بالإضافة إلى توجيهات استراتيجيه. (Malkawi, 2018).

البعد التشغيلي: هي الجوانب والأنشطة التشغيلية واليومية التي تتعامل معها إدارة الموارد البشرية باستخدام التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية (Findikli et al., 2015).

وقد عرف اجرائياً البعد التشغيلي: البعد التشغيلي: ويتم قياسه في ضوء المؤشرات الآتية (تسجيل بيانات الموظفين، تسجيل رواتب الموظفين، صيغ تبني عليها التقارير الإلكترونية، حفظ بيانات الأداء الكترونياً). (5-1)

البعد العلائقي: هي الجوانب المرتبطة بتطوير وتعزيز التفاعلات والعلاقات بين مختلف الأطراف المتعلقة بالموارد البشرية باستخدام التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية (Bondarouk et al., 2016).

وقد عرف اجرائياً البعد العلائقي: البعد العلائقي: ويتم قياسه في ضوء المؤشرات الآتية (التوظيف عن بعد، أتمتة المعاملات الداخلية والخارجية للفندق، التدريب والمتابعة، التفاعل مع الشركاء الداخليين والخارجيين). (10-6)

مصطلحات الدراسة

البعد التحويلي: هي كيفية استخدام التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية لتحقيق التحول والتطور في مجال إدارة الموارد البشرية وتحسين الأداء التنظيمي بشكل شامل (Adli et al., 2014).

وقد عرف اجرائياً البعد التحويلي: البعد التحويلي: ويتم قياسه في ضوء المؤشرات الآتية (الكفاءة الإستراتيجية، موظفين متعددي المهارات، كفاءة الخدمات، دعم فرق العمل الافتراضية، تبادل المعلومات للأفراد عبر الحدود). (10-15)

التميز المؤسسي: هي القدرة التنافسية الفريدة التي تمتلكها مؤسسة أو منظمة في سوقها أو صناعتها، وهو حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون (السلمي، 2001).

وقد عرف اجرائياً التميز المؤسسي: هو جودة الخدمات التي يقدمها الفندق لعملائه من خلال مجموعة من المعايير والمقاييس ويتضمن ثلاثة أبعاد

التميز الخدمي: قدرة المؤسسات والمنظمات على تقديم خدمات إستثنائية تجعلها تبرز بين منافسيها وتضمن الرضا العالي للعملاء (نازل، 2023).

وقد عرف اجرائياً التميز الخدمي: ويتم قياسه في ضوء المؤشرات الآتية (التواصل مع النزلاء إلكترونياً، تبادل المعلومات مع أصحاب المصلحة بشكل الكتروني، سرية وأمان بيانات النزلاء). (15-20)

مصطلحات الدراسة

التميز المعرفي: وهو مفهوم يرتبط بقدرة المؤسسة على تحقيق التفوق والميزة التنافسية من خلال تحكمها واستغلالها للمعرفة، ويعتمد التميز المعرفي على فهم المؤسسة لقيمة المعرفة وكيفية استخدامها بفعالية لتطوير منتجاتها وخدماتها وتحسين أداءها (Karam & Kitana, 2020).

وقد عرف اجرائياً التميز المعرفي: "ويتم قياسه في ضوء المؤشرات الآتية (تقييمات النزلاء، إعلام النزلاء بوقت تقديم الخدمة، التدريب المستمر). (20-25)

التميز الإداري: هو اعتماد أساليب واستراتيجيات تسمح بتحسين الأداء والتحكم في التكاليف وزيادة الكفاءة والفعالية في تحقيق الأهداف المؤسسية (Alsuwaidi, 2023).

وقد عرف اجرائياً التميز الإداري: ويتم قياسه في ضوء المؤشرات الآتية (توفر موازنه دائمة تطويرية للفندق، دليل واضح للزبائن حول آلية عمل الفندق، استقبال الزبائن بشكل لائق ومحترم، توفير بنية تحية الكترونية لائقة). (25-30)

الفنادق: يشير إلى كيان اجتماعي يُقام بطريقة مقصودة وفقاً لنموذج بنائي معين، بهدف توفير الإقامة والطعام والخدمات للنزلاء خلال فترة إقامتهم مقابل أجر يُدفع. يمكن توسيع هذا التعريف من خلال تعريف الجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات، حيث يُعرف الفندق على أنه "نزل يُعد طبقاً لأحكام القانون ليوّفر لنزله المأوى والطعام وخدمات أخرى مقابل أجر معوم".

بالإضافة إلى ذلك، يُشير التعريف إلى أن الفندق هو مكان يمكن فيه إدارة المعاملات التجارية، ويُفترض أن يكون مكاناً يتوقف عنده السياح ليحولوا من مسافرين إلى ضيوف. يمكن فهم الفندق على أنه مكان يقدم للناس الراحة والإقامة مع توفير الخدمات الضرورية، ويكون له دور في تسهيل تجارة الضيافة والسياحة. (الببيض، فطيمة، بوعناني، 2018).

نقد مصطلحات الدراسة

من خلال الإجابة على هذه الأسئلة :

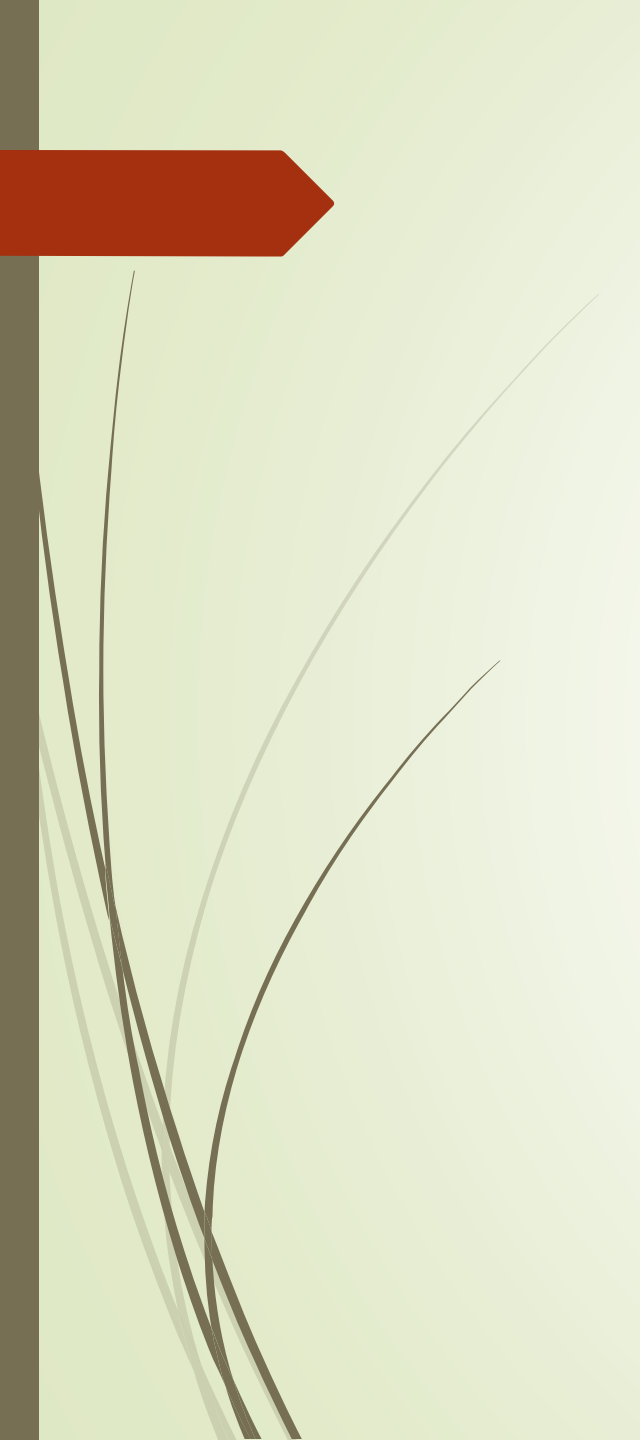
هل جاء تعريف مصطلحات او مفاهيم الدراسة بالدقة المطلوبة من الجانب العلمي ؟

نعم

حيث ان الباحث تطرق الى متغيرات الدراسة بشكل تفصيلي فعرف في البداية إدارة الموارد البشرية الالكترونية وابعادها

ومن ثم عرف المتغير التابع وهو التمييز المؤسسي وابعادة بشكل دقيق

ومن ثم عرف عينة الدراسة بشكل عام وهي الفنادق ثم تطرق الى الفنادق الخمس نجوم



شكرا لكم