

مهمة (٣) 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

1-2 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)

(Malkawi, 2018؛ Umar, et. all. 2020)؛ لما لها من تطوير التعلم التنظيمي (Al-Hawary & Al-) (Namlan, 2018، وزيادة الإنتاجية (Al-Abbadi, 2021)، وتحسين الكفاءة (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 الأبحاث 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 الإلكترونية و جاءت هذه الدراسة لبحث "أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في فنادق الخمس نجوم في عمان (الأردن)".

نقد مشكلة واهمية الرسالة

من خلال الإجابة على هذه الأسئلة :

هل تعكس المشكلة أهمية حقيقية تستحق الدراسة ؟

نعم حيث ان التحول التقني أصبح جزء مهم في تطور المنظمات ومن ضمنها قطاع الفنادق ونظرا لأهمية الموارد البشرية ونظرا لوجود غموض في اثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية واثرها على تحقيق التمييز المؤسسي جاءت هذه الدراسة .

هل المشكلة مرتبطة بالسياق العملي او البحثي الذي تم تناولة ؟ وهل لها انعكاسات مباشرة او غير مباشرة على الواقع ؟

هناك ارتباط بين المشكلة والسياق البحثي الذي تم تناولة ولها انعكاسات مباشرة على الواقع

هل تم تحديد ابعاد المشكلة بشكل دقيق ؟ من حيث الفترة الزمنية والنطاق الجغرافي والفئة المستهدفة ؟

نعم

حيث تم تحديد **الحدود الزمنية**: تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٣-٢٠٢٤
الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على خمس فنادق في العاصمة عمان من فئة فنادق الخمس نجوم والتي يبلغ عددها ٢١ فندق في محافظة العاصمة عمان.
الحدود البشرية: اقتصرت الحدود البشرية على عينة من رؤساء الأقسام والمدراء و نائب مدير في خمسة من فنادق الخمس نجوم في الاردن - عمان

نقد مشكلة واهمية الرسالة

من خلال الإجابة على هذه الأسئلة :

هل تم توضيح وجود فجوة في الادبيات السابقة حول الموضوع ؟

نعم تم ذكر ان هناك ندرة في الدراسات السابقة التي تناولت إدارة الموارد البشرية الالكترونية على التميز المؤسسي للمنظمات وخاصة في قطاع الفنادق . وان هناك غموض في اثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الالكترونية .

هل تم تقديم تبرير عملي واضح لأهمية الدراسة ؟

نعم

هل أوضحت الدراسة الفوائد المتوقعة من النتائج ؟

نعم

علميا : يأخذ هذا البحث على عاتقه استكمال هذه الفجوة من خلال استكشاف مواضيع حديثة ومعاصرة في الاقتصادات القائمة على المعرفة، وتحديد أنشطة إدارة الموارد البشرية الالكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في الاردن.
- المساهمة في تطوير وتعميق البحث الاكاديمي 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 .

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

نقد مشكلة واهمية الرسالة

من خلال الإجابة على هذه الأسئلة :

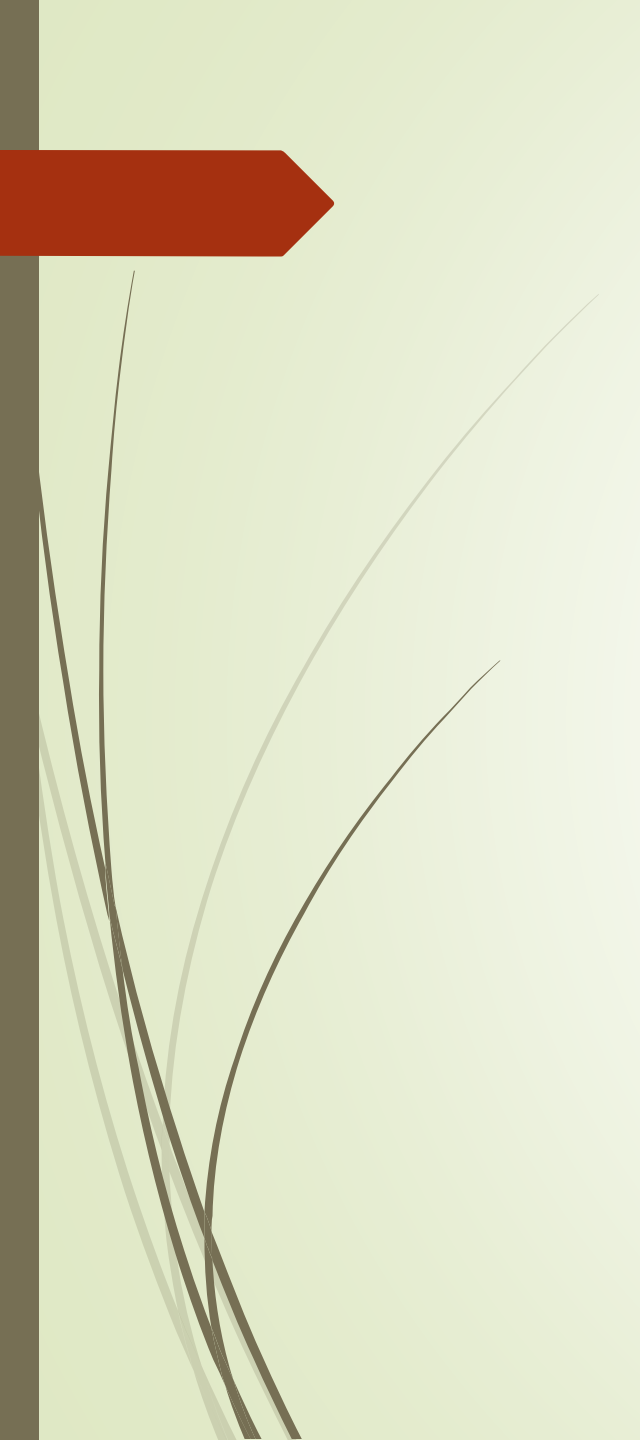
هل شرحت الدراسة لماذا هذا الموضوع مهم في الوقت الحالي ؟ أي ما الذي يجعل هذه الدراسة ضرورية في السياق الزمني الذي تم إجراؤها فيه ؟

نعم

الإلكترونية (E-HRM) في عام 1995؛ حيث كانت الغاية منه تبسيط العمليات وربط المعلومات وإصلاح العمليات الداخلية وتقديم خدمات المعاملات للأفراد، ويتم تقييم فعالية نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية لتحديد العوامل والتحديات التي يجب معالجتها (القيم الجديدة للإتصال العمومي في المرفق الإلكتروني، 2019).

ظهرت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كعنصر أساسي في اقتصاد المعرفة، بشكل خاص في مناخ الأعمال التنافسي اليوم، حيث يعتمد نجاح أي مؤسسة في قدرتها على التكيف مع ظروف السوق المتغيرة والحفاظ على مكانتها كشركة رائدة، بالإضافة إلى أن مستوى النجاح الذي تحققه الشركة في تنفيذ مكونات وتطبيقات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يتناسب عكسياً مع جودة اتصالاتها الداخلية وتبادل المعلومات (Alzoubi et al., 2022).

هناك نوعان متميزان لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية: (إدارة الموارد البشرية الكلاسيكية) و(إدارة الموارد البشرية الحديثة)، حيث شاهد العالم تحولات مفاجئة ودراماتيكية في البيئة التي تعمل فيها الشركات، مما يعرضها لقضايا جديدة ومختلفة لا يمكن معالجتها إلا من خلال تقديم حلول متطورة تعتمد الابتكار التقني والتحول الرقمي مما حفز لدى المؤسسات وجميع القطاعات البحث عن سبل للتميز المؤسسي ووضع رؤية مستقبلية قائمة على التخطيط الاستراتيجي ووضوح الأهداف وتوفير الأدوات والمصادر المواكبة لتحقيق التميز المؤسسي. (عفان، 2023)



شكرا لكم