

تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات من وجهة نظر
الاداريين على شركة فنادق هيلتون في مكة "دراسة حالة

أسم الطالبة:

سحر محمد عبد الستار

2021204824

مشروع تخرج- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، أشكر الله العليّ القدير الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا البحث العلمي الذي أرجو أن يكون قد أضاف فائدة علمية جديدة.

أتوجه بخالص الشكر والامتنان إلى الدكتورة منى عشيري، الذي كان دعمها وتوجيهاتها النور الذي أنار دربي في كل خطوة من خطوات إعداد هذا البحث. لم تكن فقط مشرفاً، بل كان أخت وصديقة ومعينة في كل الأوقات.

كما أعبر عن بالغ شكري وامتناني إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا دائماً السند والداعم الأكبر لي، واللذين لم يدخروا جهداً في مساندتي وتقديم النصائح والدعاء المستمر. ولا أنسى زوجتي الغالية، التي كانت دائماً إلى جانبي، تشجعني وتوازني بصبرها وحبها.

وأتوجه بالشكر إلى زملائي وأصدقائي اللذين كانوا دائماً موجودين للمساعدة والمساندة، وشاركوا معي لحظات الفرح والإحباط، وساهموا في تحسين وتطوير هذا البحث بأفكارهم وملاحظاتهم البناءة.

كما أشكر جميع الأساتذة والعلماء اللذين أثروا معرفتي من خلال المحاضرات والنقاشات العلمية المفيدة، وأعبر عن تقديري العميق لكل من قدم يد العون والمساعدة في إتمام هذا البحث، سواء من مؤسسات علمية أو مكاتب أو جهات أخرى.

أخيراً، إلى كل من ساهم ولو بكلمة في نجاح هذا العمل، أقول لكم: جزاكم الله خيراً وبارك في جهودكم.

الإهداء

إلى من كانوا دائماً سندي ودعمي في كل خطوةٍ خطوتها على طريق العلم والمعرفة، إلى من منحوني حُبهم دون شروط وقدموا لي الدعم والتشجيع على مدار السنين.

إلى والديّ العزيزين، اللذين غمراني بعطائهما دون حدود، وكانت نصائحهما توجيهًا مستمرًا لي، أشكركما على كل ما بذلتموه من أجل أن أصل إلى هذا اليوم .

إلى إخوتي وأخواتي، اللذين لم يخلوا عليّ بالدعم والمساندة في كل مرحلة، أنتم مصدر قوتي وفخري.

إلى أساتذتي الأفاضل، اللذين زرعوا في نفسي حب العلم والبحث، وقدموا لي من علمهم ووقتهم بلا مقابل، لكم مني خالص التقدير والاحترام.

إلى أصدقائي وزملائي، اللذين شاركوني هذه الرحلة الأكاديمية، كانت لحظَاتنا معًا مليئةً بالتحديات والذكريات الجميلة، أشكركم على الدعم والصداقة.

وأخيرًا، أهدي هذا العمل لكل من يطمح إلى العلم والمعرفة، آملاً أن يكون إسهامًا في مسيرة البحث العلمي.

مستخلص الدراسة

Abstract

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير
٣	الإهداء
٤	مستخلص الدراسة
٢	قائمة الاشكال
٣	قائمة الجداول
٤	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٥	١,١. المقدمة
٧	١,٢. مشكلة البحث
٧	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري:
٨	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي:
٨	١,٣. أهمية الدراسة
٩	١,٣,١. على المستوى النظري:
٩	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٩	١,٤. اسئلة الدراسة
١٠	١,٥. أهداف الدراسة
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة
١٠	١,٧. نموذج الدراسة
١١	١,٨. الدراسة الميدانية
١٤	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٦	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٧	٢,١. المقدمة
٢١	٢,٣. كفاءة إدارة المشروعات
٢٣	٢,٤. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال إدارة المشروعات
٢٦	٢,٥. الخاتمة
٢٨	٣. الفصل الثالث: منهجية البحث
٢٩	٣,١. المقدمة
٢٩	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
٣٠	٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحث)
٣١	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات
٣٢	٣,٥. طريقة جمع البيانات
٣٤	٣,٦. أنواع البيانات
٣٥	٣,٧. إجراءات التحليل الاحصائي
٣٧	قائمة المراجع
٤٢	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
١٠	نموذج البحث. المصدر (الطالبة ، ٢٠٢٤)	١
١٥	هيكل المشروع المقترح . المصدر (الطالبة، ٢٠٢٤	٢
٣٠	منهجية البحث. المصدر (الطالبة، ٢٠٢٤)	٣

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
٢١	تأثير نظم إدارة المشاريع على الكفاءة التشغيلية. المصدر (Schwalbe,) (2015)	١
٢١	تحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات. المصدر (Li & Wang,) (2016)	٢
٢٣	تأثير إدارة المشروعات على التكلفة والجودة . المصدر (Kerzner, 2013)	٣
٢٣	رضا العملاء قبل وبعد تحسين كفاءة إدارة المشروعات. المصدر (PMI,) (2017)	٤
٢٥	تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة المشروعات. المصدر (Schwalbe, 2015)	٥
٢٥	تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العملاء . المصدر (PMI, 2017)	٦
٣٢	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (اعداد الطالبة)	٧
٣٣	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع إدارة المشروعات (اعداد الطالبة)	٨

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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، فاليوم 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 الإنحرافات 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 المتدحرج في ظل قيود التقنيات الإدارية التقليدية للمشروع، وكلما زادت ضغوط وقت المنافسة زاد نطاق عدم التناسق 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 معنويا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المالية و المادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للمؤسسة و تمنحها قدرة أكبر وأسرع 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 وصول إلى الإستراتيجيات المتبعة، ولتحقيق هذا الغرض، على المؤسسة القيام بتصميم نظام معلومات يكفل لها جمع 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 بيئتها و مستقبلها فإنها بحاجة إلى تقييم أدائها.

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

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. (الصباغ، 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 أتاحها 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:

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؟

١,٢,١. 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

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي:

- **فترة التكيف:** قد يتطلب اعتماد التكنولوجيا الجديدة تدريبًا وفترات تكيف لأعضاء الفريق.
- **المخاوف الأمنية:** يجب أن يتم التركيز على أمن 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 الدراسة

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.

١,٣,١. 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..

١,٣,٢. 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

١,٤. اسئلة الدراسة

وهذه الاسئلة المطروحة محل الدراسة

- السؤال الرئيسي: كيف تأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات ؟

⇐ كيف يمكن ان تأثر الأجهزة على إدارة المشروعات ؟

⇐ كيف يمكن ان تأثر البرامج على إدارة المشروعات ؟

⇐ كيف يمكن ان تأثر الشبكات على إدارة المشروعات ؟

١,٥ . أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي: دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات

⇐ دراسة تأثير الأجهزة على إدارة المشروعات.

⇐ دراسة تأثير البرامج على إدارة المشروعات.

⇐ دراسة تأثير الشبكات على إدارة المشروعات.

١,٦ . فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المشروعات ؟

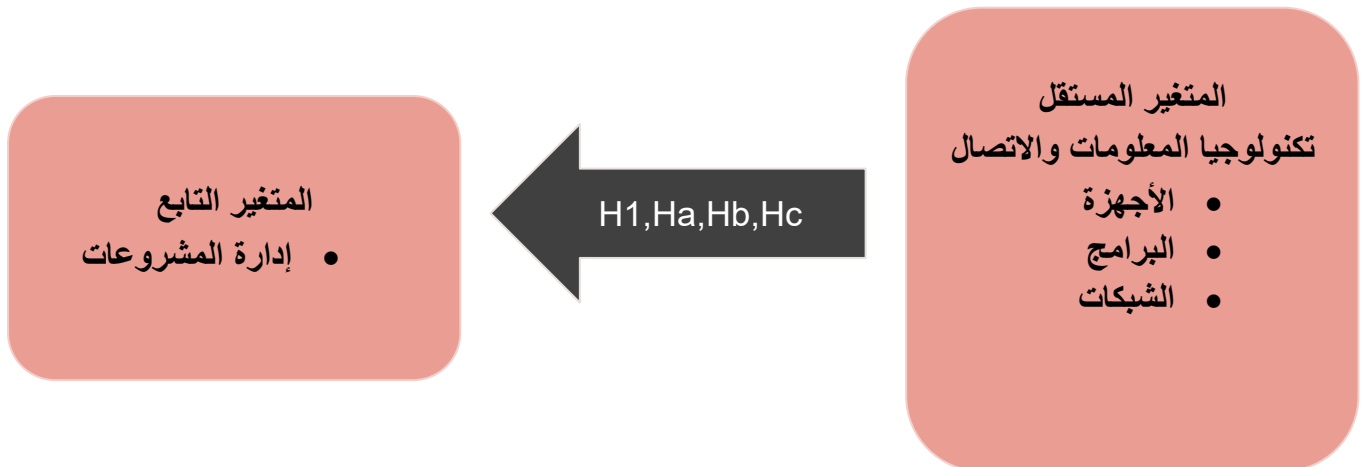
⇐ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة وإدارة المشروعات.

⇐ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين البرامج وإدارة المشروعات.

⇐ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وإدارة المشروعات.

١,٧ . نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



الشكل ١: النموذج المقترح من المشروع من اعداد الطالبة

١,٨ . الدراسة الميدانية

تعتبر الدراسة الميدانية جزءًا أساسيًا 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 لاحقًا 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، ووثائق 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 عددًا 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 عقبة 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.

١٠,١. 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 أيضاً 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. سيتيح 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 الطالبة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة

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 و (Farhan (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 يساهم 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 Laudon (2015) 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 تساهم 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 Scholes و Johnson (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.

٢,٢. 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 جزءاً 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، وتتيح 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 تساهم 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)

٣, ٢. 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)

(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)

٤, ٢. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال إدارة المشروعات

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 نمطاً واضحاً يبرز العلاقة الإيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات. تكنولوجيا المعلومات تسهم 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. أيضاً، دراسة (Hussein 2017) أوضحت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم 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 عبئاً 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 تحدياً كبيراً 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)

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.

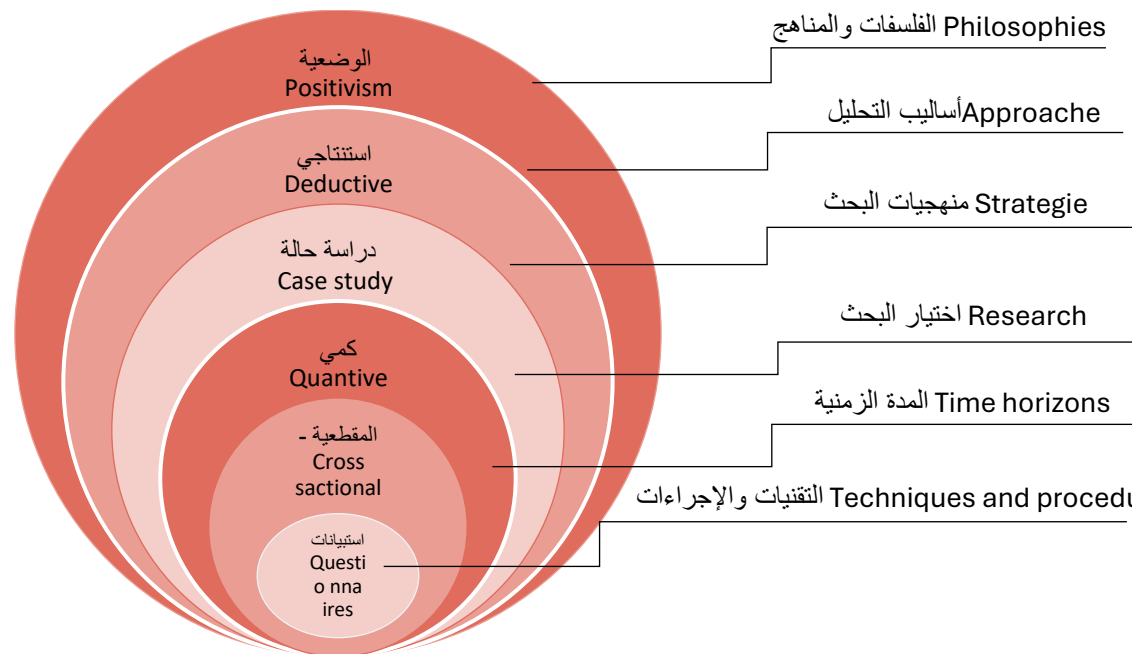
٣. الفصل الثالث: منهجية البحث

٣, ١. المقدمة

٣, ٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحث)

- فلسفة البحث: المنهج وضعي **positivism**
- أسلوب التحليل: استنتاجي **Deductive**
- استراتيجية البحث: دراسة حالة **Case study**
- الأفق الزمني: دراسة مقطعية **cross sectional**
- تقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل (٣): ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة)

٣, ٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات

٣,٥. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الوضعي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

❖ المتغير المستقل: (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

واعتمد الباحث على استبانة (ماسينيسا, & جبار). وذلك لقياس المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من حيث ٣ ابعاد وهي الأجهزة والبرامج والشبكات باجمالي ١٢ للمتغير حيث ان بعد الأجهزة يتكون ٤ عناصر، وبعد البرامج يتكون من ٤ عناصر ، وبعد الشبكات يتكون من ٤ عناصر. نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث ١= موافق، ٢= محايد، ٣= غير موافق

جدول ٧: المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الأجهزة	٤	ماسينيسا, & جبار. تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة التدقيق الداخلي ENTP/ENSP دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية حاسي مسعود سنة ٢٠١٧ (Doctoral dissertation)
	البرامج	٤	
	الشبكات	٤	
	العدد الكلي	١٢	

المصدر: الطالبة

❖ المتغير التابع: (إدارة المشروعات)

واعتمد الباحث على استبانة (واضح, & محمود). وذلك لقياس المتغير التابع إدارة المشروعات وذلك من حيث العبارات الخاصة لإدارة المشروعات ، بأجمالي ١٢ للمتغير، نوع الاستبانة نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث ١ = موافق، ٢ = محايد، ٣ = غير موافق

جدول ٨: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع إدارة المشروعات.

المتغير التابع	عدد العبارات	المصدر
إدارة المشروعات	١٢	واضح, & محمود. (٢٠١٧). مساهمة في تحسين إدارة المشاريع الإنشائية في الجزائر (Doctoral (dissertation, UB1).

المصدر: الطالبة

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

٣,٨. الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع العربية:

١- أحمد يوسف دودين "إدارة المشاريع"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ٢٠١٢

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=1LSlDwAAQBAJ

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

<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-%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7->

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->

. كتاب "تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات" تأليف د. محمد الشريف، الطبعة الثانية ٢٠٢٢.

٦. مقال "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز فعالية إدارة المشروعات" في مجلة "المجلة العربية لإدارة المشروعات"، المجلد ١٢، العدد ٣، ٢٠٢١.

٧. رسالة ماجستير بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في المؤسسات الحكومية" للباحث محمد حسن، جامعة الملك سعود، ٢٠٢٣.

٨. مقال "تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات" في صحيفة "جريدة الاقتصادية الإلكترونية"، ٢٠٢٢-٠٦-١٥.

٩. كتاب "دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات: الممارسات الناجحة" تأليف د. سعاد البدوي، الطبعة الأولى ٢٠٢١.

١٠. رسالة دكتوراه بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عمليات إدارة المشروعات" للباحث أحمد عبد الله، جامعة القاهرة، ٢٠٢٣.

١١. مقال "البيانات الضخمة وأثرها على تطوير إدارة المشروعات" في مجلة "المدير المتميز"، المجلد ١٨، العدد ٢، ٢٠٢٢.

١٢. كتاب "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات" تأليف د. أحمد سليمان، الطبعة الأولى ٢٠٢١.

١٣. مقال "التحول الرقمي وأثره على ممارسات إدارة المشروعات" في صحيفة "جريدة الشرق الأوسط" الإلكترونية، ٢٠٢٣-٠٣-١٠.

١٤. رسالة ماجستير بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة المشروعات في المؤسسات الصناعية" للباحث خالد محمد، جامعة الإسكندرية، ٢٠٢٢.

١٥. استبيان المتغير المستقل

ماسينييسا, & جبار. تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة التدقيق الداخلي ENTP/ENSP دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية حاسي مسعود سنة

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/15694>

١٦. استبيان المتغير التابع

واضح, & محمود. (٢٠١٧). مساهمة في تحسين إدارة المشاريع الإنشائية في الجزائر (Doctoral dissertation, UB1).

<http://dspace.univ-batna.dz/handle/123456789/553>

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.
- Yin, R. K. (2014). Case study research: Design and methods (5th ed.). Sage Publications.

قائمة الملاحق

الاستبيان

السيدة والسادة الأفاضل،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى " تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات على شركة فنادق هيلتون في مدينة مكة المكرمة "دراسة حالة ". يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم وآرائكم ، والتي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المشروعات. هذا البحث جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، ولكن يرتبط بمصلحتكم المباشرة. نأمل منكم قراءة الاستبيان بدقة والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة صح في المربع المناسب بما يعبر عن رأيكم.

نشكركم مقدّمًا على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق نجاحها. نود أن نؤكد أن المعلومات التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستُعامل بسرية تامة.

وتفضلو بقبول فائق الاحترام والتقدير

الطالبة: سحر عبدالستار

المعلومات العامة:

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ انثى

العمر:

- ☐ ٢٥-٢٠
- ☐ ٣٠-٢٦
- ☐ ٣٥-٣١
- ☐ ٤٠ وأكثر

المستوى التعليمي:

- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

سنوات الخبرة:

- ☐ سنة – لسنتين
- ☐ ٣ سنوات – ٥ سنوات
- ☐ ٦ سنوات – ١٠ سنوات
- ☐ ١٠ سنوات وأكثر

الاستبيان الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	تكنولوجيا المعلومات والاتصال		
	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: الأجهزة			
١			تتوفر المؤسسة على أجهزة ذو عدد وقدرة تشغيلية كافية
٢			تمتلك المؤسسة أجهزة حديثة وفعالة
٣			يملك المدققين مهارات في استخدام الأجهزة وبرمجياتها
٤			يساعد الاعتماد على الأجهزة في التخفيض من تكاليف العمل
البعد الثاني: البرامج			
٥			البرامج الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات
٦			تتوفر المؤسسة حالياً على برامج هي الأحدث والأفضل في السوق
٧			تساعد البرامج الحاسوبية المستخدمة على تحسين الممارسات الإدارية
٨			وجود دورات تدريبية للعاملين لتمكينهم من استخدام البرامج عند تطويرها
البعد الثالث: الشبكات			
٩			تستخدم المؤسسة شبكة داخلية الربط كافة الأقسام والدوائر
١٠			تختم المؤسسة بتوفير أمن شبكاتها لغرض الحفاظ على البيانات وسريتها
١١			تتصف الشبكة الداخلية بقلة الانقطاعات
١٢			تقوم المؤسسة بتحديث شبكاتها الداخلية المواكبة التطور التكنولوجي

الاستبيان الثاني: إدارة المشروعات

الرقم	إدارة المشروعات	موافق	محايد	غير موافق
١	إن إدارة مشاريعكم يوجد لها منهجية ولوائح محددة الإدارة المشاريع			
٢	إدارة مشاريعكم يوجد لها مكتب خاص الإدارة المشاريع			
٣	مشاريعكم تتوفر على مدراء مشاريع محترفين من جهات دولية معتمدة مثل PMLAFITEP			
٤	إدارة مشاريعكم يوجد لها نظام معلومات إدارة مشاريع (وقت تكلفة، جودة			
٥	إن إدارة لها الدعم من الإدارة العليا لتطبيق اليات إدارة المشاريع			
٦	أن إدارة مشاريعكم تتوفر على الكوادر الفنية والإدارية برامج إدارة المشاريع مثل MS Project : ect Primavera والمهنية المناسبة للمشروع			
٧	إن إدارة مشاريعكم است استخدام برامج : إن إدارة مشاريعكم لها هيكل تنظيمي مناسب الإدارة المشاريع			
٨	أشعر بأن المشروع يتم إدارته بمرونة للتكيف مع التغيرات			
٩	قلة الشكاوي أو اختفاء ظاهرة النزاعات بين فريق المشروع العلاقات الحسنة بين فريق المشروع			
١٠	زيادة النظام والتعاون بين أفراد المشروع كفريق واحد			
١١	زيادة المهارات واستعمال آليات إدارة المشروع والتقييد بها			
١٢	أشعر أن إدارة المشروع في مؤسستي تسهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف المحددة في الوقت المناسب.			