

مهمة (٥) لمقرر قضايا بحثية 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 البدري

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص

الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني، 2024

جمع البيانات

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يغطي هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة؛ إذا كانت من النوع الميداني، فيعرض فيه الطالب المنهجية التي سيتبعها في دراسته من حيث طبيعة المنهج المستخدم في البحث، ونبذة عن مجتمع الدراسة وبعييتها، مع الأدوات المناسبة لجمع البيانات، وكذلك الأساليب الإحصائية التي سيستخدمها في تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

3-1 منهجية الدراسة

3-1-1 مصادر البيانات، وتنقسم إلى

أ-البيانات الثانوية وتشمل المعلومات والبيانات الصادرة عن الجهات الرسمية ذات الصلة مثل: وزارة السياحة والآثار العامة، جمعية الفنادق الأردنية، المراسلات مع بعض الفنادق المصنفة خمس نجوم في مدينة عمان، كما تشمل المعلومات الواردة في الكتب والأبحاث والمجلات العلمية المتخصصة بموضوع الدراسة.

ب -البيانات الأولية، والتي تتمثل بالبيانات والمعلومات التي يتم جمعها من خلال الدراسة الميدانية بالاعتماد على أداة الدراسة "الاستبانة".

3-1-2 منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الكمي لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم إجراء استطلاع لعينة كافية من مدراء ونائبي مدراء ورؤساء أقسام من مستشفيات أردنية خاصة في مدينة عمان.

وضوح الهدف من جمع البيانات

1-3 أسئلة الدراسة وفرضياتها

وبناءً على ما سبق ستجيب الدراسة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان؟
- 2- ما مستوى تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان؟
- 3- ما أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان؟

3-3-1 الاستبانة

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة)، بالاعتماد على الدراسات السابقة ومنها، (عبد الحكيم والسعيد، 2017؛ (عودة، 2022)؛ (Malkawi, 2018)؛ (سليم، 2020) وذلك من أجل جمع المعلومات الخاصة بالدراسة لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها، واشتملت الاستبانة الموجهة للإداريين على ثلاثة محاور رئيسية (انظر الملحق رقم 1)، وهي:

5

ويتفرع عن السؤال الثالث الأسئلة الآتية:

- 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؟

46

المحور الأول: البيانات الديمغرافية للعاملين في الفنادق في محافظة عمان.

المحور الثاني: أبعاد إدارة الأنشطة البشرية الإلكترونية للفنادق في محافظة عمان: (البعد

التشغيلي والبعد العلائقي والبعد التحويلي).

المحور الثالث: أبعاد التميز المؤسسي الفندقي (الخدمي والمعرفي والاداري).

الاستبانة

2-3 مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة: تكون من جميع فنادق الخمسة نجوم في عمان (الأردن) وعددها (21) فندق بحسب كتاب وزارة السياحة والآثار، وتم اختيار خمس فنادق الخمسة نجوم في عمان (الأردن)؛ وتم اختيارها بطريقة العينة الميسرة، حيث أن مجموع عدد الإداريين في هذه الفنادق (205) إداري ونظرا لمحدودية المجتمع تم اخذ جميع مفردات مجتمع الدراسة واستخدام أسلوب المسح الشامل حيث تم توزيع (205) استبانة إلكترونياً واسترجاع منها (172) استبانة صالحة للتحليل.

الجدول رقم (1-3) أسماء وعدد الإداريين في الفنادق

عدد الإداريين	اسم الفندق
40	Amman Rotana Hotel
50	Crowne Plaza Amman
30	BRISTOL Amman
45	Kempinski Hotel Amman
40	The Ritz-Carlton, Amman
205	المجموع

3-3 أداة الدراسة

1-3-3 الاستبانة

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة)، بالاعتماد على الدراسات السابقة ومنها، (عبد الحكيم والسعيد 2017، (عودة، 2022)؛ (Malkawi, 2018)؛ (سليم، 2020) وذلك من أجل جمع المعلومات الخاصة بالدراسة لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها، واشتملت الاستبانة الموجهة للإداريين على ثلاثة محاور رئيسية (انظر الملحق رقم 1)، وهي:

المحور الأول: البيانات الديمغرافية للعاملين في الفنادق في محافظة عمان.

المحور الثاني: أبعاد إدارة الأنشطة البشرية الالكترونية للفنادق في محافظة عمان: (البعد

التشغيلي والبعد العلائقي والبعد التحويلي) .

المحور الثالث: أبعاد التميز المؤسسي الفندقي (الخدمي والمعرفي والاداري).

2-3-3 صدق الأداة

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة، والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة، تم إجراء ما يلي:

• تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين في مجال التخصص لإبداء رأيهم فيها من

حيث: مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، وتحقيق الأهداف، ومدى وضوحها، وتكوين الصياغة

اللغوية، وقام الباحث بالأخذ بملاحظات المحكمين والملاحظات التي تم تدوينها في الميدان

عند إجراء الدراسة الاستطلاعية (عينة استطلاعية)، وإجراء التعديلات اللازمة في محتوى

بعض الفقرات لتصبح أكثر ملاءمة ووضوحاً.

الاستبانة (صدق الأداة)

المحور الأول: البيانات الديمغرافية للعاملين في الفنادق في محافظة عمان.

المحور الثاني: ابعاد إدارة الأنشطة البشرية الالكترونية للفنادق في محافظة عمان: (البعد

التشغيلي والبعد العلائقي والبعد التحويلي) .

المحور الثالث: أبعاد التميز المؤسسي الفندقي (الخدمي والمعرفي والاداري).

2-3-3 صدق الأداة

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة، والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة، تم إجراء ما يلي:

- تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين في مجال التخصص لإبداء رأيهم فيها من

حيث: مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، وتحقيق الأهداف، ومدى وضوحها، وتقويم الصياغة

اللغوية، وقام الباحث بالأخذ بملاحظات المحكمين والملاحظات التي تم تدوينها في الميدان

عند إجراء الدراسة الاستطلاعية (عينة استطلاعية)، وإجراء التعديلات اللازمة في محتوى

بعض الفقرات لتصبح أكثر ملاءمة ووضوحاً.

الاستبانة (ثبات الأداة)

3-4 ثبات الأداة

تمّ التحقق من ثبات أداة الدراسة بعد تجهيزها بالشكل النهائي، وذلك عن طريق استخراج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، والجدول (2) يشير إلى أن معامل الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة تجاوز الحد المقبول، كما أشارت دراسة ميلر (Miller 2010)، حيث كان معامل ثبات الاستبانة أكثر من 70%، ويُعتبر ذلك مقبولاً.

الجدول رقم (3-4): معاملات كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة

المقياس	المحور
0.882	المحور الأول: ابعاد إدارة الأنشطة البشرية الالكترونية للفنادق في محافظة عمان: (البعد التشغيلي، البعد العلائقي، البعد التحويلي).
0.764	البعد التشغيلي
0.796	البعد العلائقي
0.810	البعد التحويلي
0.804	المحور الثاني: ابعاد التميز المؤسسي الفندقي (الخدمي، المعرفي، الإداري).
0.898	التميز الخدمي
0.747	التميز المعرفي
0.787	التميز الإداري

وبلاحظ من الجدول رقم (3-2) أن جميع قيم معاملات الثبات لأبعاد الاستبانة كانت مرتفعة،

وقد بلغت قيمة معامل ثبات كرونباخ ألفا للأداة الكلية (0.861).

دقة تحديد العينة وطرق اختيارها

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	سنة 41-51	21	14.2
	51 سنة فأكثر	12	6.9
	دبلوم	19	12.6
	بكالوريوس	88	51.1
	ماجستير	40	26.6
	دكتوراه	25	16.6
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	22	12.7
	سنوات 5-10	106	61.6
	10 سنوات فأكثر	44	25.5
المسمى الوظيفي	مدير	21	12.2
	نائب مدير	39	22.6
	رئيس قسم	112	65.2
نوع الفندق	Crowne Plaza Amman	50	29.1
	Amman Rotana	40	23.2
	The Ritz-Carlton, Amman	21	12.2
	Kempinski Hotel Amman	31	18.1
	BRISTOL	30	17.4

1-2-4 الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

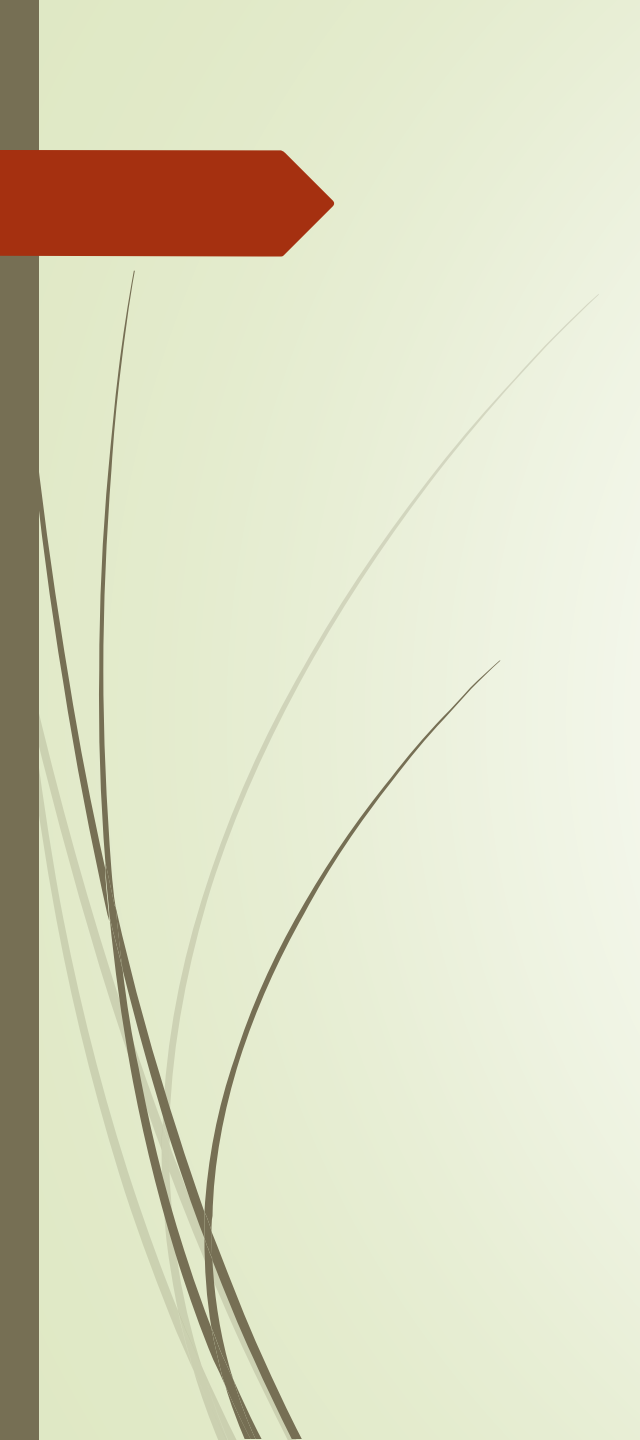
يوضح الجدول (1-4) الخصائص الشخصية للموظفين في الفنادق في محافظة عمان.

- 1- Amman Rotana Hotel
- 2- The Ritz-Carlton, Amman
- 3- Kempinski Hotel Amman
- 4- Crowne Plaza Amman
- 5- BRISTOL Amman

والذي يتضمن ايجاد التكرارات، والنسب المئوية.

الجدول (1-4): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة للموظفين

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	144	83.8
	انثى	28	16.2
العمر	أقل من 21 سنة	27	15.6
	سنة 21-31	80	46.6
	سنة 31-41	32	21.3



شكرا لكم