

مقرر الدراسات النقدية 3

المهمة الأولى (نقد الاطار النظري)

بالتطبيق على دراسة

حرزلي، هالة. (2024). أثر التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي على إدارة العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الفندقية (دراسة عينة من الفنادق بالجزائر). أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث (LMD) في العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد خيضر - بسكرة.

اعداد الطالب / فارس المزيني

العام الدراسي 1446 - 2025

المقدمة:

يمثل الاطار النظري في البحث العلمي البناء أو الهيكل للفكرة أو الظاهرة المراد بحثها، فهو يشرح أو يحدد التداخلات والعلاقات ذات الصلة بالفكرة أو الظاهرة، وهو الأساس النظري الذي يستند إليه الباحث في تحليل البيانات وتفسير النتائج، ونظرا لأهمية الاطار النظري في البحث العلمي، فسوف يقوم الباحث بعرض ملخص للاطار النظري للرسالة المختارة: أثر التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي على إدارة العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الفندقية (دراسة عينة من الفنادق بالجزائر)، ونقده وذلك على النحو التالي:

اولا: ملخص للإطار النظري

قامت الباحثة بعرض الاطار النظري للدراسة من خلال ثلاثة فصول رئيسية، وقسمت كل فصل الى ثلاث مباحث، وقسمت كل مبحث الى ثلاث مطالب، وذلك على النحو التالي.

الفصل الأول: ادارة العلاقة مع الزبون. قسمت الفصل الى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

المبحث الاول : مدخل لإدارة العلاقة مع الزبون، من حيث (المفهوم – العناصر – استراتيجيات ادارة العلاقة مع الزبون وأهميتها)، وذلك من خلال المطالب الثلاث.

المبحث الثاني: ابعاد ادارة العلاقة مع الزبون، وذلك من حيث (خلق القيمة للزبون – تحقيق رضا الزبون – تحقيق ولاء الزبون).

المبحث الثالث: نماذج ومجالات ادارة العلاقة مع الزبون، وذلك من حيث (النماذج والمجالات - مراحل التطبيق -البرمجيات ومعوقات تطبيقها)

الفصل الثاني: التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وقسمت الفصل الى ثلاثة مباحث، وكل مبحث لثلاث مطالب على النحو التالي:

المبحث الاول: شبكات التواصل الاجتماعي والمفاهيم المرتبطة بها من حيث (ماهية شبكات التواصل الاجتماعي - تصنيفاتها - ايجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي).

المبحث الثاني:التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي من حيث (المفهوم - المستويات والاشكال - استراتيجيات التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وعوامل نجاحها).

المبحث الثالث: ابعاد التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي من حيث(الكلمة المنطوقة الكترونيا - التفاعل - التخصيص- المصادقية - الحداثة).

الفصل الثالث: العلاقة بين التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي و ادارة العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الفندقية، وقسمت الفصل الى ثلاثة مباحث، وكل مبحث لثلاث مطالب على النحو التالي:

المبحث الاول:استخدام المؤسسات الفندقية لشبكات التواصل الاجتماعي من حيث (ماهية المؤسسات الفندقية - مفهوم الخدمة الفندقية - تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي في الصناعة الفندقية).

المبحث الثاني: ضرورة التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي في ادارة العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الفندقية من حيث (ماهية ادارة العلاقة مع الزبون عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالمؤسسات الفندقية- والتطبيق - وفعالية استخدام التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي في ادارة العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الفندقية).

المبحث الثالث: تأثير التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي على ابعاد ادارة العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الفندقية من حيث التأثير على (خلق القيمة لدى الزبون الفندقي - تحقيق رضا الزبون - تحقيق ولاء الزبون الفندقي)

ثانيا: أوجه النقد: سوف يقوم الباحث بنقد الرسالة المختارة من خلال النقاط التالية:

➤ **مكونات الاطار النظري:** ومن العرض السابق لمخلص الاطار النظري للدراسة المختارة، تبين انها توفرت فيها مكونات الاطار النظري، حيث نجد ان الباحثة حددت العناوين الرئيسية للاطر النظري بالمتغيرات الاساسية بالبحث حيث تناولت (ادارة العلاقة مع الزبون - التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي) وحددت العلاقة بين هذه المتغيرات (العلاقة بين التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي و ادارة العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الفندقية)، وشرح أسباب توقع وجود هذه العلاقة وتأثيرها على (خلق القيمة ورضا ولاء الزبون الفندقي)

➤ **مناسبة الاطار لمشكلة ومتغيرات ومصطلحات الدراسة:** كما نجد ان الإطار النظري كان مناسباً للدراسة، ومتوافقاً مع موضوعها حيث انعكست مشكلة الدراسة داخل الاطار النظري، و تناول متغيرات الدراسة بشكل واضح ومكتمل وشامل، حيث انتقل من العام الى الخاص وصولاً الى المشكلة والتي تمثلت في التساؤل الرئيسي للدراسة: ما تأثير التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي على إدارة العلاقة مع الزبون بالمؤسسات

الفندقية؟ وذلك كان واضح من خلال التسلسل المنطقي لعرض الفصول والمباحث والمطالب ،كما وضع مصطلحات ومفاهيم البحث المهمة بطريقة سهلة وواضحة، واستوفي جميع الاتجاهات والجوانب الخاصة بموضوع الدراسة ،مما اضاف فائدة علمية جديدة ترفع من قيمة البحث.

➤ **الافكار وترابطها:** فلقد عرضت الباحثة الافكار بطريقة مرتبة ومتسلسلة و مترابطة مع بعضها البعض في كل محاور الدراسة، وذلك من خلال عبارات واضحة ودقيقة، بعيدة كل البعد عن التكلف.

➤ **شخصية الباحثة:** ولقد ظهرت شخصية الباحثة في الاطار النظري، حيث قامت الباحثة بوضع ملخص لكل مبحث من المباحث بأسلوبها، توضح فيه ما توصلت اليه من معلومات، ورأيها الشخصي، والتحليل والشرح لما توصلت اليه من معلومات، كما قامت بربط بعض المعلومات بنتائج بعض البحوث الدراسات لتؤكددها، وعقدت بعض المقارنات وتوضيح العلاقات بين متغيرات الدراسة.

➤ **المراجع:**

• **من حيث الحداثة:** تميزت المراجع بالحداثة، حيث ان كافة المراجع حديثة وتتراوح في الفترة من (2010 - 2023م) وهذا ما يميز الاطار النظري بصفة خاصة والدراسة ككل بصفة عامة الدراسة

• **من حيث التنوع:** تميزت المراجع بالتنوع، حيث قامت الباحث بالتنوع في المراجع، حيث جمعت ما بين المراجع العربية والمراجع الانجليزية والفرنسية، كما نوعت في المصادر ما بين كتب، ورسائل ماجستير ودكتوراه، والمقالات المنشورة في المجالات أو الدوريات، بالإضافة الى مراجع الانترنت والمواقع الالكترونية.

• من حيث التوثيق: ولقد اعتمدت الباحثة على اسلوب موحد الى حد ما في

التوثيق في المتن، حيث (اللقب، السنة، رقم الصفحة)

➤ استخدام الجداول والاشكال: نجد ان الباحثة استخدمت بعض الاشكال التوضيحية في بعض النقاط لتوضيح المعلومات، وكانت بعض هذه الاشكال من اعدادها الشخصي، والبعض الاخر تم اقتباسها من بعض المراجع والدراسات العلمية، ولقد وضحت ذلك اسفل كل شكل أو جدول.

➤ تهيئة القارئ: نجد ان الباحثة قامت بتهيئة القارئ في الدخول للخلفية النظرية للدراسة في مقدمة الاطار النظري، وذلك من خلال التمهيد، وعرض موجز لفصول ومباحث الاطار النظري، كما قامت في نهاية الاطار النظري بتهيئة القارئ الى الفصل التالي (الدراسة التطبيقية)،

• ومن خلال العرض السابق لمخلص الاطار النظري للرسالة والنقد الموجه اليها نجد ان الباحثة كانت موفقة الى حد كبير في اعداد الاطار النظري، حيث كان متفق بشكل كبير مع معايير وشروط الاطار النظري الجيد، ولكن يؤخذ عليها بعض النقاط التي ل تكن موفقه بها مثل:

➤ القاعدة النظرية: لم تركز الباحثة على النظريات المفسرة للدراسة، فلم يعتمد الإطار النظري على قاعدة نظرية وعلمية توضح مشكلة الدراسة،

➤ الاقتباس: نلاحظ ان الباحثة اعتمدت بشكل كبير على الاقتباس المباشر للمعلومات، وهذا من شأنه ان يضعف من قوة الدراسة، حيث كان يجب عليها التقليل من الاقتباس المباشر، وخاصة انها ظهرت شخصيتها من خلال وضع ملخص لكل مبحث أو فصل يوضح ما توصلت اليه، كما قامت بربط بعض المعلومات بنتائج بعض الابحاث والدراسات العلمية السابقة.