

دراسة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة بمدينة الإسكندرية أحمد عبدالكريم * نيلى الزلاقي* اشرف عبد المعبود** نبيل بدران**

* المعهد العالى للسياحة والفنادق والحاسب الآلى – السيوف – الإسكندرية.

** كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم.

الملخص

إن العصر الحالى هو عصر تكنولوجيا المعلومات والتي أدت بالفرد والمجتمع إلى البحث عن كل جديد ومستحدث للحاق بهذه الثورة لتكنولوجيا المعلومات والاستفادة بكل ما أنتجته فى مجالات أعمالها لمواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية. وتعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الفندقية الباحثة عن المنافسة والتميز فى إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة فى أدائه، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم إستخدامها فى مجالات عدة، وذلك لضمان عملها بشكل صحيح مما يحقق معايير الأداء الكفاء الذى تسعى المنظمة لتحقيقه.

لذلك تناولت الدراسة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتبعة بكل من الفنادق التابعة لسلاسل الفنادق أو الفنادق المستقلة ذات الملكية الخاصة فئة الخمسة نجوم بمدينة الإسكندرية ومدى توافر الإمكانيات اللازمة لإستخدامها وتأثيرها على أداء مهام العاملين بها.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد إستمارتى إستبيان قدمت الأولى لمديرى الأقسام ومساعدتهم وقدمت الثانية للعاملين بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق موضع الدراسة، وكان إجمالى عدد الأستمارات التى تم توزيعها على مديرى الأقسام ومساعدتهم بالقطاع الفندقى والعاملين بقسم الأغذية والمشروبات فى سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة هى على التوالى 218، 227 إستمارة وعدد الإستمارات المستردة 140، 201 إستمارة وعدد الأستمارات الصالحة للتحليل 129، 184 بنسبة 92.1% ، 91.5% من الأستمارات المستردة ، وإعتمد على المنهج الكمى التحليلى للدراسة من خلال إجراء التحليل الإحصائى للبيانات المتحصل عليها.

وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق معنوية بين نظم المعلومات المتاحة فعلياً بين فئتى الفنادق موضع الدراسة ما عدا ما يخص توافر الأنترنت اللاسلكى لغرف النزلاء وشاشات العرض بيهو الفندق، ولم يوجد أى فروق معنوية بين مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات فى العمليات الفندقية وكذلك تأثير إستخدامها على أداء العاملين بفئتى الفنادق. إلا أنه وجد فروق عند مستوى معنوية 0.01 بين الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق موضع الدراسة. وكذلك مدى الأهتمام

بتدريب العاملين على استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات التي قد تسهم في تطوير أداء العاملين لمهامهم وتقديم مقترح للدراسات المستقبلية.

الكلمات الدالة: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، سلاسل الفنادق، الفنادق المستقلة، قسم الأغذية والمشروبات.

المقدمة

تواجه مؤسسات الضيافة شكلاً جديداً من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض إصطاح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات التي غيرت مجرى الحياة في جميع المناحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ونظراً لأهمية العنصر البشري باعتباره أثمن مورد لدى المؤسسات والأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق (Khan, 2018). لذلك فإن الاستخدام الأمثل له اعتماداً على مدى كفاءة، وقدرات، وخبرات هذا العنصر البشري وحماسه للعمل يتوقف عليها كفاءة المنظمة (نصرالله، 2011).

وأشار (Weame,1996) أن صناعة الضيافة تشمل كل الخدمات التي يمكن تقديمها للضيوف بعيداً عن منازلهم سواء في المنتجعات أو الفنادق أو المعسكرات أو المناطق السياحية من خلال توافر كافة الخدمات والمنتجات التي تشبع احتياجات ورغبات الضيوف، من جانب آخر، ذكر (Briggs 2005) and Powers&Barrows (2006) أن صناعة الضيافة تعتبر صناعة متعددة الأنشطة حيث تشمل عدة مجالات كالنقل والسفر والإقامة وتناول الأغذية والمشروبات والبرامج والأنشطة الترفيهية.

وتلعب ملكية الفنادق دوراً هاماً في التأثير الكبير على الحجم العام للفندق وبالتالي على عدد ونوع فريق العمل بهذا الفندق. ويقصد بملكية الفنادق هي مدى تبعيتها للأفراد أو المؤسسات أو للشركات أو للسلاسل الفندقية أو لبعض الفنادق ذات حقوق الإمتياز (جمعة والزلاقي، 2009). وأشار Essays (2018) إلى أن قطاع الفنادق واسع ويتألف من أنواع متعددة من أماكن الإقامة، ويمكن تقسيم الفنادق إلى أنواع مختلفة ولكنها مصنفة على نطاق واسع إلى سلاسل فنادق وفنادق مستقلة.

وقد عرف (Abo Eineen 2017) *الفندق التابع لسلسلة* بأنه فندق يمثل جزءاً من سلسلة أو مجموعة فنادق تديرها نفس الشركة أو المالك، وهي شركة إدارية، تدير عدة فنادق لها نفس الاسم ولكنها موجودة في مناطق مختلفة

(Chain, franchise management). و يمكن أن يكونوا مالكين كلياً أو جزئياً للفندق حيث يقومون بإدارة شئون الإدارة والتسويق والترخيص. وتوفر السلسلة نفس الخدمات مثل اتفاقية الامتياز (العلامة التجارية، نظام الحجز، إلخ). ومن مزايا الانتماء إلى سلسلة هي الحجم وإدارة العائد والعروض الترويجية

واتفاقيات التفاوض أكثر مرونة وتوفر دعمًا للحجوزات وحملات التسويق ومعايير العلامة التجارية (أي ضمان الجودة) والدعم الاستشاري،

[.https://www.xotels.com/en/glossary/chain-hotel](https://www.xotels.com/en/glossary/chain-hotel)

أما *الفندق المستقل* فهو فندق مملوك ومدار بشكل مستقل، لا يسمح لأي مالك آخر باستخدام الأسم التجاري أو علامته التجارية، وتعتبر جميع الفنادق التي لا ترتبط بسلسلة فنادق "ضيافة مستقلة" بشكل أساسي. ومن مميزات الفنادق المستقلة: المرونة وتفاعل وقوة القرار وسياسة التسعير المتغيرة والاستقلال المالي وتعدد الخدمة. إلا إن الفنادق المستقلة لا تحظى بدعم من الانتماء الكبير (دعم التسويق، القوة التفاوضية ضد وكلاء السفر)

<https://www.xotels.com/en/glossary/independent-hotel>.

ويختلف الهيكل الإداري من فندق لآخر، فقد يتكون من إدارة عامة للفندق يتبعها مجموعة من الإدارات والأقسام تبعاً لنوع الفندق وحجم تعاملاته ومستوى الخدمة التي يقدمها لعملائه، ويرؤسه المدير العام ويعاونه مديري الشئون المالية والقانونية والتجارية والموارد البشرية ويمثلوا القطاع الإداري، أما القطاع الفندقى فيشمل المكاتب الأمامية والأغذية والمشروبات والأشرف الداخلي بجانب الأمن والصيانة (عبدالعزیز، 2010). ويعتبر قسم الأغذية والمشروبات هو القسم المسئول عن تقديم خدمة المأكولات والمشروبات إلى العملاء والنزلاء الذين يستخدمون مرافق الفندق وذلك فى المطاعم بأنواعها المختلفة، وصلات الحفلات، والملهى الليلي، البارات، والكافيتريات. ويأخذ القسم على عاتقه مسئولية التخطيط والتشغيل لكافة عناصر المدخلات المتعلقة بالمطابخ والمطاعم وصلات الحفلات والمؤتمرات وخدمة الضيف، لتوفير مخرجات جيدة بكفاءة عالية وبأرقى مستوى خدمة ممكن (حافظ، 2010 والزلاقي، 2018).

تعد الموارد البشرية المزودة بالمعارف عنصر إستثمارى وسر نجاح المنظمة ولكن فى ظل إدارة واعية تسعى إلى توفير إطارات مؤهلة ومتخصصة (السيد، 2013)، والقوى العاملة هي عبارة عن الأفراد الذين يؤدون إسهامات ذات قيمة فى سبيل تحقيق أهداف المؤسسة وهذه الإسهامات من خلال إنتاجهم فى الوظائف التي يشغلونها كموظفين وعاملين (شحادة، 2000 و Plessis et al, 2016). وتحرص المنظمات الفندقية على توفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة، كذلك المحافظة على تلك الكفاءات وتنمية قدراتها ورغبتها على العمل بما يساعد على توفير قوة عمل راضية ومنتجة ويمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة وفاعلية (مفتاح، 2004 و Lucier & Hendson, 2018) وتكنولوجيا المعلومات عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض معين وهي بيانات

توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد. كما أن المعلومات هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بتوليفية مناسبة بحيث تعطي معناً خاصاً وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها

(بوقوش، 2012)، وأضاف(Noor-ul-Amin, (2013),and David, (2020) أن إحدى الحقائق التي يمكن رؤيتها بسهولة هي أن المؤسسات من مختلف القطاعات قد تبنت رصد إستثمارات كبيرة في تكنولوجيا المعلومات، للحصول على منتجاتها وخدماتها وعملياتها مدعومة بشكل أساسي بواسطة التكنولوجيا في هذا المجال.

مما سبق يمكن إستنتاج ما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات هي أداة مهمة لتحقيق وظائف العاملين بالفنادق، واستخدام واسع النطاق في وظائف العاملين تؤثر على العديد من الجوانب(Kovach *et al*, (2002)
 - استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل وظائف العاملين بالفنادق يزيد من الفاعلية وكفاءة ممارسات العمل، ويقلل الوقت والتكاليف. وعلاوة على ذلك، فإنه يسهل توزيع المعلومات على طول التسلسل الهرمي التنظيمي، كما أنه يتيح اتخاذ القرارات التنظيمية وإدارة المعرفة. Silva &Gomes, (2015)
 - يؤدي الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات في العمل إلى إنشاء أنواع جديدة من الأعمال مثل العمل عن بعد وعقود المشاريع على شبكة الإنترنت. Deepa,(2017)
 - التأثير الاستراتيجي حيث تعد تكنولوجيا المعلومات قوة مهمة للغاية لتحويل وظائف العاملين بالفنادق(Platform (2020)
 - حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات على بناء استراتيجية تسويقية ناجحة منخفضة التكاليف. بل وتؤثر بشكل فعال في تحسين خدمة العملاء والجودة من خلال توفير التكنولوجيا التي يحتاجها العملاء في الحصول على الخدمة.
 - (Lam *et al*, 2007).ولشدة المنافسة في صناعة الضيافة فأن عليها اعتماد تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع لتحسين إنتاجيتها وكفاءة موظفيها، وكذلك رضا العملاء. (Kim *et al*, 2008 and Khan (2018) وبالتالي اكتساب ميزة تنافسية مستدامة (Wang, 2008). فقد زادت العديد من المنظمات الفندقية تدريجياً استثماراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تعزيز كفاءة عملياتها التجارية، ودعم عملية صنع القرار، وزيادة وتحسين الإنتاجية وإنخفاض التكاليف وبالتالي زيادة الإيرادات (Dipietro, (2010; Sirirak *et al*, 2011 and Bassano *et al*, 2019).
- وتتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع السياحي والضيافي فيما يلي:

1. تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز. (العربي، 2012)
 2. تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل (على سبيل المثال التسويق الإلكتروني). (عبد الرضا و زكي، 2016)
 3. تعتبر القاعدة الأساسية التي تبني على ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيس في إنجاح تلك المنظمات. (عبد الرضا و زكي، 2016 و 2017، *Ivanov et al*)
 4. تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات وإعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها. (2017، *Ivanov et al*)
- ان التطور في تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى تغييرات في الخصائص الكمية للعاملين بما يتطلب اتخاذ الترتيبات اللازمة لتحقيق الفاعلية من الإستخدام لكل من نظم التكنولوجيا والعمالة، وما يترتب عليها من تغيير في الوظائف، وترتيبات العمل، وتوسيع مجالات العمل والتعليم والتدريب عن بعد للعاملين (العتيبي، 2010 وحسام، 2011 و Marilyn and Carlos 2017)
- ويمثل التدريب أهمية خاصة في ظل التغييرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحكومية ويهدف لإكساب المتدربين معارف ومهارات واتجاهات من أجل تطوير أدائهم وتنميتهم بما ينعكس إيجابياً على تطوير أداء المؤسسة بجوانبها وأنشطتها المختلفة (حسن، 2005 والطعاني، 2009 و زيد المال و قيدوم، 2016). وتهتم المنظمات الفندقية بالتدريب لأن ما يتم إنفاقه في هذه العملية يعد بمثابة استثماراً في العاملين، هذا الاستثمار يكون له عائد يظهر في شكل زيادة وتطور في إنتاجية المؤسسة، أما على مستوى الفرد تظهر أهمية التدريب في زيادة معارفه ومهاراته وقدراته، الأمر الذي يؤدي إلى رفع دافعية وقدرة الفرد على العمل، (ماهر، 2004 وعبد الرحمن ومجيد، 2017)، كما يمثل التدريب استثمار في العاملين بالفنادق، حيث يكون له مردود وعائد يظهر في بناء العنصر البشري المنتج والفعال، مما يساهم في زيادة الكفاءة الإنتاجية على مستوى المنظمة ككل (أبو سلطان، 2004 والسيد، 2013 و Wilson, 2012) على أن يتوفر بنية تحتية مناسبة لتلبية متطلبات التدريب (Badran and Maayouf, 2019).
- أهداف الدراسة.**

تهدف الدراسة، بصفة عامة، إلى إجراء دراسة مقارنة بين سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة بمدينة الإسكندرية من حيث تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء العاملين بهذه الفنادق وذلك من خلال:

1. التعرف على نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعلياً في سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

2. إلقاء الضوء على الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بهذه الفنادق وبصفة خاصة في قسم الأغذية والمشروبات.
3. التعرف على تأثير استخدام التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالفنادق موضع الدراسة.
4. تقديم مقترحات قد تفيد المؤسسات الفندقية لتحسين أداء مهام العاملين بها في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
مشكلة الدراسة.

تسعى الفنادق جاهدة إلى مسايرة عصر تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في مجالات خدماتها لمواجهة المنافسة المحلية والأقليمية والعالمية، ونظراً إلى أن جودة خدمات الضيافة لن تتم إلا بإتاحة واستخدام التكنولوجيا لذلك فقد زادت العديد من المنظمات الفندقية إستثماراتها تدريجياً في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تعزيز كفاءة عملياتها الخدمية، ودعم عملية صنع القرار، وزيادة وتحسين الإنتاجية وإنخفاض التكاليف وبالتالي زيادة الإيرادات.

ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة والتي يمكن صياغتها في عدة تساؤلات:

1. ما هي نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعلياً بالفنادق خمسة نجوم التابعة لسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة بمدينة الإسكندرية؟
2. هل توجد فروق جوهرية بين الممارسات الفعلية بقسم الأغذية والمشروبات بكلا فئتي الفنادق موضع الدراسة؟
3. ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين؟
4. ما مدى إهتمام إدارة الفنادق موضع الدراسة بتدريب العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالهم؟
فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعلياً بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفندقية بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأغذية والمشروبات بين سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

منهجية الدراسة

إتبعَت الدراسة المنهج الكمي التحليلي في جمع البيانات والذي يعتمد على حصر نظم تكنولوجيا المعلومات المتبعة بالفنادق موضع الدراسة وتحليلها والربط بينها والمقارنة بين تأثيرها على العاملين بكل من سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

أسلوب جمع البيانات.

إعتمد لجمع بيانات الدراسة الوصفية والكمية على إعداد إستمارتي إستبيان صممتا خصيصا لهذا الغرض من خلال وضع عدد من الأسئلة تم التخطيط لها وصياغتها بما يساهم في التوصل إلى النتائج المرجوة من الدراسة، مع الإستعانة بالدراسات البحثية السابقة التي تناولت دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الفندقية.

وشملت إستمارة الإستبيان الأولى والتي قدمت إلى مديري الأقسام ومساعدتهم البيانات التالية: الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة (6 بنود)، ونظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعليا بالفندق (7 بنود)، وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفندقية(7 بنود)، وتأثير كفاءة إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالفنادق (4 بنود). وإعتمدت إجابة السؤال الثاني على الإجابة بنعم أو إحيانا أو لا، وإجابة السؤالين الثالث والرابع على مقياس ليكرت الثلاثي (أوافق، محايد، غير موافق).

وقدمت إستمارة الإستبيان الثانية إلى العاملين بقسم الأغذية والمشروبات، وشملت البيانات التالية: الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة(5 بنود)، والممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأغذية والمشروبات، والتدريب على إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الفندقية (11 بند). وأعتمدت صياغة السؤال الثاني على الأجابة بنعم أو أحيانا أو لا بينما أعتمدت صياغة السؤال الثالث على مقياس ليكرت الثلاثي (أوافق، محايد، غير موافق).

وأجرى إختبار معامل الصدق بعرض إستمارات الإستبيان المعدة للدراسة على مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين في مجالى الدراسات الفندقية والموارد البشرية لإبداء الرأى نحو مدى صحة صياغة العبارات بالإستمارة ونوعية الأسئلة وتوافقها مع موضوع الدراسة وملاءمتها للهدف الذى صممت من أجله وقد تم الأخذ بجميع توصياتهم والتي تمثلت فى ضرورة إجراء تعديلات فى صياغة بعض العبارات. وإستبعاد بعض العبارات لعدم جدواها أو تكرارها للمعنى.

كما أجرى إختبار ثبات إستمارة الإستبيان للتعرف على مدى تفهم الفئة المستهدفة للأسئلة من حيث مدى وضوحها وعدم حدوث لبث أو تداخل فى فهمها (عبد الرازق، 2010) وإستخدم معامل ثبات ألفا كرونباخ، وكانت قيمة معامل الثبات المحسوب هو 0.82 و 0.79 على التوالي مما يعطى مؤشرا قويا على ثبات إستمارة الإستبيان حيث أوضح

(Glieny and Glein, 2003) أن زيادة معامل الثبات المحسوب بهذه الطريقة عن 0.7 يعنى ثبات الإستثمار.

مجتمع وعينة الدراسة.

يشمل مجتمع الدراسة جميع الفنادق فئة الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية سواء التي تتبع ملكيتها سلاسل الفنادق او الفنادق المستقلة، حيث يتوافر بمدينة الإسكندرية الفنادق ذات الدرجات السياحية المختلفة سواء سلاسل الفنادق أو الفنادق المستقلة، وتم إختيار الفنادق فئة الخمس نجوم حيث أنها أكثر فئات الفنادق إلتزاما بمعايير التطور والتحسين المستمر لقدرات ومهارات العاملين بها، وبالتالي فإن البيانات المتحصل عليها ستعكس الأداء الفعلي للعاملين نتيجة ممارسة مهامهم بأحدث وسائل تكنولوجيا المعلومات، وبناءً على دليل الفنادق المصرية (Egyptian Hotels Guide (2019) يوجد بمدينة الإسكندرية 15 فندق فئة خمسة نجوم منها تسع فنادق تابعة لسلاسل الفنادق وستة فنادق مستقلين، ويوضح شكل (1) حصر للفنادق التي تتبع ملكيتها سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة، وقد تم الإشارة بدون ترتيب بأرقام كودية (1-9) للفنادق التابعة لسلاسل الفنادق وبالرموز (A- F) للفنادق المستقلة، وتمثلت عينة الدراسة في فئتين من المستويات الإدارية بهذه الفنادق، الفئة الأولى لمديري ومساعدى ثلاثة أقسام أمامية بالقطاع الفندقى وهم قسم المكاتب الامامية، وقسم الأغذية والمشروبات، وقسم الإشراف الداخلى. والفئة الثانية شملت عينة عشوائية من العاملين بقسم الأغذية والمشروبات، حيث سبق تناول العاملين بقسمى المكاتب الامامية والإشراف الداخلى فى بحث سابق لعبدالكريم وآخرون(2021).



- Tolip Corniche Alexandria
- Hilton Green Plaza Alexandria
- Tolip Family Club Borg El Arab
- Mediterranean Azur Hotel
- Radisson Blu Hotel, Alexandria
- Sheraton Montazah Hotel
- Tivoli Dome Marina Hotel

المصدر: Egyptian Hotels Guide (2019)

شكل (1) حصر فنادق السلاسل والفنادق المستقلة موضع الدراسة مرتبة أبجدياً

وباستخدام معادلة ستيفن ثامبسون الواردة في برنامج SPSS-V-20، تم حساب أعداد العينة الممثلة من مديري الأقسام ومساعدتهم ومن العاملين، ويوضح جدول (1) عدد الإستثمارات التي تم توزيعها عشوائياً بفنتى الفنادق موضع الدراسة، وكان عدد إستثمارات مديري الأقسام بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة الصالحة للتحليل هو 75، 54 على التوالي وعدد إستثمارات العاملين الصالحة للتحليل هو 112، 72 على التوالي، وكان إجمالي نسبة الإستثمارات الصالحة للتحليل لمديري الأقسام هي 92.1% والعاملين هي 91.5% بالفنادق موضع الدراسة.

جدول (1) إجمالي عدد الإستثمارات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل لمديري الأقسام والعاملين بالفنادق موضع الدراسة:

العاملين		مديري الأقسام				تبعية
عدد الإستثمارات الصالحة للتحليل*	عدد الأستثمارات المستردة	عدد الأستثمارات الموزعة	عدد الأستثمارات الصالحة للتحليل*	عدد الأستثمارات المستردة	عدد الأستثمارات الموزعة	
112	122	138	75	80	135	العدد
%91.8	%88.4	%100	%93.8	%59.3	%100	%
72	79	89	54	60	83	العدد
%91.1	%88.8	%100	%90.0	%72.3	%100	%
184	201	227	129	140	218	العدد
						الأجمالي

%91.5	%88.5	%100	%92.1	%64.2	%100	%
-------	-------	------	-------	-------	------	---

*النسبة المئوية للإستثمارات الصالحة للتحليل منسوبة إلى عدد الإستثمارات المستردة.

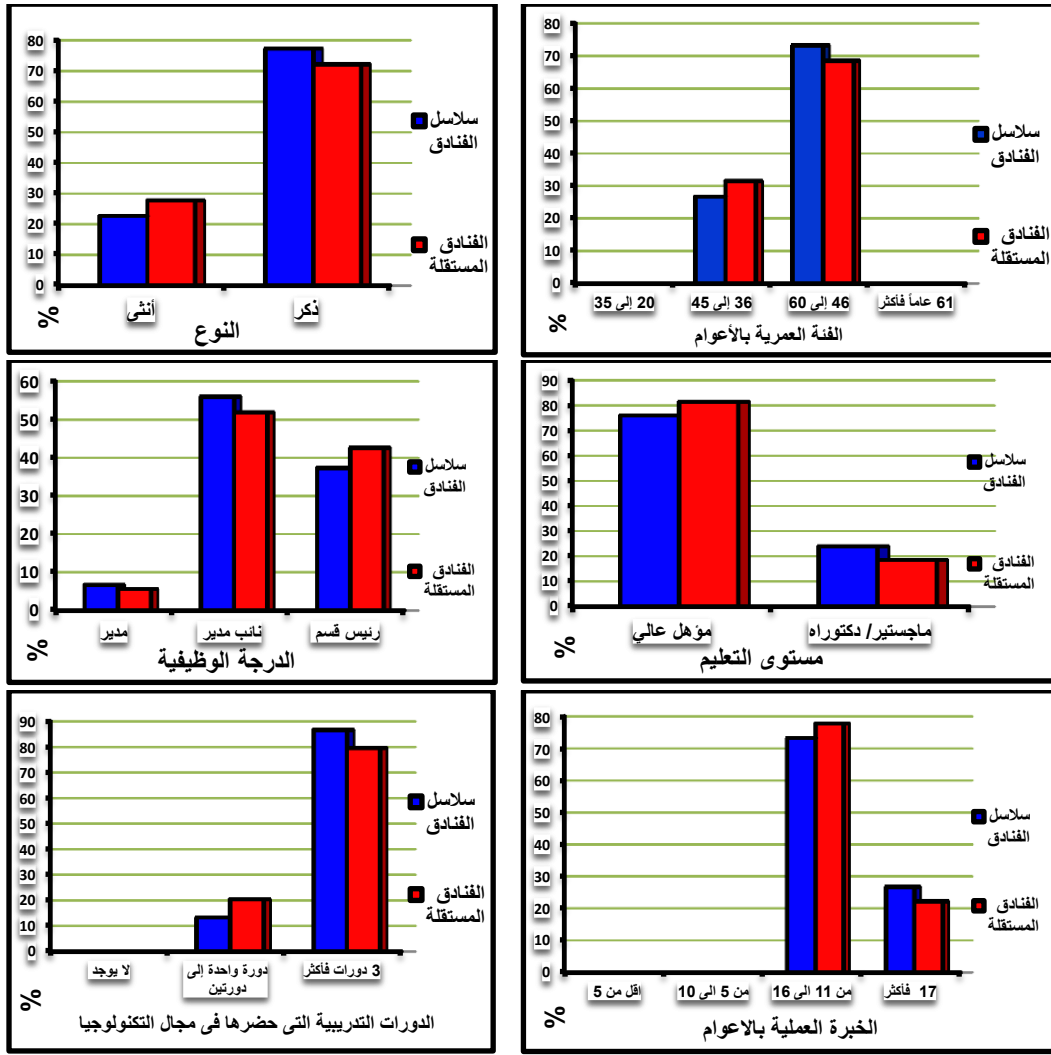
وقد إستغرقت الدراسة الميدانية مدة أربعة أشهر منذ بدء توزيع إستثمارات الإستبيان فى مايو 2019 وحتى الإنتهاء من جمعها فى سبتمبر 2019. وإتبعَت الدراسة عدد من الأساليب الإحصائية الكمية والوصفية لتحليل البيانات التى تم التوصل إليها من خلال إستمارة الإستبيان وهى: عدد التكرارات والنسبة المئوية الكمية للبيانات، الرسوم البيانية لوصف العلاقات، الأستعانة بحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية اصدار SPSS -V-20 لإجراء التحليل الإحصائى للنتائج التى توصلت إليها الدراسة.

نتائج الدراسة والمناقشة.

الخصائص الديموجرافية لمديرى الأقسام ومساعدتهم.

يستعرض شكل (2) الخصائص الديموجرافية لمديرى الأقسام ومساعدتهم موضع الدراسة وكانت الفئات العمرية من 46 إلى 60 تمثل نسبة 73.3% من عينة سلاسل الفنادق و تمثل نفس الفئة 68.5% فى الفنادق المستقلة من مديرى الأقسام وهو ما يزيد عن ثلثى حجم عينة الدراسة وجاء فى الترتيب الثانى الفئة العمرية من 36 إلى 45 هو حوالى ثلث العينه، وكانت نسبة الذكور بالعينة موضع الدراسة بلغت نحو 77.3%، 72.2% من أجمالى افراد العينة فى سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة على الترتيب، وبذلك فإن أغلب المراكز القيادية فى الأقسام محل الدراسة من الذكور.

وقد أشارت نتائج نفس الشكل إلى أن المؤهل فوق العالى (ماجستير/ دكتوراه) مثل حوالى ربع العينة فى سلاسل الفنادق بنسبة 24.0% بينما كانت النسبة فى الفنادق المستقلة 18.5% مما يعكس اعتماد الفنادق التابعة للسلاسل أكثر فى إدارتها على الحاصلين على درجات علمية أعلى (الماجستير والدكتوراه). ويمثل ذوى الخبرة التى تتراوح بين من 11 الى 16 عام حوالى ثلاثة أرباع حجم العينة من فئتى الفنادق وحوالى ربع العينة لديهم خبرة 17 عام فأكثر، مما يظهر أن جميع مديرى الأقسام ومساعدتهم فى فئتى الفنادق موضع الدراسة لديهم خبرة عملية لا تقل عن 11 عاماً إلى أكثر من 17 عاماً. وكانت نسبة مديرى الأقسام ومساعدتهم الذين حضرو 3 دورات فأكثر فى مجال تكنولوجيا المعلومات فى سلاسل الفنادق 86.7% بينما كانت فى الفنادق المستقلة بنسبة 79.6%، مما يبين إهتمام إدارة الفنادق موضع الدراسة بتدريب القيادات فى مجال تكنولوجيا المعلومات.



شكل (2): الخصائص الديموجرافية لمديري الأقسام ومساعدتهم بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة موضع الدراسة.

نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعلياً بالفندق.

يظهر جدول (2) نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعلياً في فئتي الفنادق موضع الدراسة، وعند عرض نتائج بنود الجدول تم دمج أعداد مسئولى الإدارات بالمكاتب الأمامية، والأغذية والمشروبات، والأشراف الداخلى بكل من سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة لتسهيل مناقشة النتائج، وقد تراوحت النظم المتاحة بسلاسل الفنادق بين 88 إلى 98.7% في البنود موضع الدراسة بينما تراوحت هذه النسبة بين 74 إلى 98.1% في الفنادق المستقلة. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق معنوية عند المقارنة بين المتاح من كل عنصر مقياس في هذا الجدول بين سلاسل الفنادق والفنادق والفنادق المستقلة، ما عدا ما يخص شاشات عرض لخدمات الفندق بالبهو وتوافر الأنترنت الاسلكى (Wi-Fi) في فئتي الفنادق.

وايضاً لوحظ وجود فرق معنوي ما بين متوسط فئتي الفنادق فيما يخص وجود إنترنت لاسلكي WiFi بالأجنحة وغرف النزلاء في فئتي الفنادق، حيث كان المتوسط في سلاسل الفنادق =1.91 بينما في الفنادق المستقلة كان المتوسط = 1.76 وكانت قيمة T =2.175 بدرجات حرية = 127، ومستوي معنوية 0.05.

وتتفق الخدمات التكنولوجية موضع الدراسة مع ما وجدته (Touni (2020) and Atef et al(2021) and Magdy من حيث نظم تكنولوجيا المعلومات الموضحة بجدول (2) والتي يتطلبها النزلاء بفنادق الخمس نجوم.

جدول (2) : نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعلياً بالفنادق موضع الدراسة:

م	عناصر القياس	سلاسل الفنادق (ن = 75)						الفنادق المستقلة (ن = 54)					
		متاح		غير متاح		المتوسط	المتوسط	متاح		غير متاح		المتوسط	
		%	ن	%	ن			%	ن				
1	نظام شبكات الإتصال الداخلي LAN.	94.7	71	5.3	4	1.95	1.96	96.3	52	3.7	2	0.431	غير دال
2	البريد الإلكتروني للتواصل مع العاملين في الأقسام.	97.3	73	2.7	2	1.97	1.91	90.7	49	9.3	5	1.498	غير دال
3	قاعدة البيانات الخاصة بالعمليات الفندقية:												
	1 (الحجز للإقامة.	98.7	74	1.3	1	1.99	1.98	98.1	53	1.9	1	0.233	غير دال
	2 (بيانات العملاء.	92.0	69	8.0	6	1.92	1.91	90.7	49	9.3	5	0.251	غير دال
	3) المشتريات.	93.3	70	6.7	5	1.93	1.85	85.2	46	14.8	8	1.435	غير دال
4	إنترنت فائق السرعة لنظم معلومات دولية .	94.7	71	5.3	4	1.95	1.89	88.9	48	11.1	6	1.145	غير دال
5	نظام الحجز الإلكتروني.	96.0	72	4.0	3	1.96	1.93	92.6	50	7.4	4	0.839	غير دال
6	يوجد في بهو الفندق شاشات عرض:												
	1) لخدمات الفندق.	98.74	74	1.3	1	1.99	1.87	87.7	47	13.7	7	2.421*	دال

			0		0				7			
غير دال	0.750	1.83	16.7	9	83.3	45	1.88	12.0	9	88.0	66	(2) برامج الترفيه والأنشطة.
7 يوجد بالأجنحة وغرف النزلاء :												
دال	*2.175	1.76	24.1	13	75.9	41	1.91	9.3	7	90.7	68	(1) إنترنت لاسلكي Wi-Fi
غير دال	1.697	1.81	18.5	10	81.5	44	1.92	8.0	6	92.0	69	(2) وصلة إنترنت Wired
غير دال	1.457	1.89	11.1	6	88.9	48	1.96	4.0	3	96.0	72	(3) شاشات عرض لخدمات الفندق
غير دال	1.960	1.74	26	14.0	74	40	1.88	12.0	9	88.0	66	(4) إتصال النزلاء بالشبكة الإنترنت.

من واقع مخرجات برنامج SPSS -V-20 درجات الحرية=127 ت الجدولية عند

ت الجدولية عند 2.615=0.01 1.979=0.05

*: دال عند مستوى معنوية 0.05 **: دال عند مستوى معنوية 0.01

مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفندقية .

تعكس النتائج بجدول (3) مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفندقية بجميع الأقسام من حيث متابعة تقارير العمليات اليومية للأقسام الفندقية والتعامل مع أستفسار العاملين وتنظيم كل من قاعدة بيانات العاملين والبرامج التدريبية واختيار العاملين الجدد ودراسة معدل دوران العاملين. وقد تراوحت نسبة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفندقية في هذه المجالات بين 84-89.3% في سلاسل الفنادق ما عدا إختيار العاملين الجدد حيث وصلت إلى 78.7%، بينما تراوحت هذه النسبة في الفنادق المستقلة بين 83.3-87.0% في جميع المجالات ماعدا تنظيم البرامج التدريبية وتقدير معدل دوران العمالة حيث كانت النسبة 75.9، 77.8 على التوالي.

وهذا ما أوصى به (Stone et al(2015) من ضرورة الإهتمام بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تنمية مهارات العاملين بالفنادق ويشمل ذلك: تدريب الكوادر العاملة من العاملين بالفنادق لإستيعاب هذه التطبيقات مع وضع الخطط اللازمة لتكيف المؤسسات مع هذه التطبيقات.

كما أكد كل من (Alzola *et al*(2020) and Ezzaouia & Gidumalb (2020) على ضرورة إهتمام المؤسسات الفندقية بالإستثمار فى مجال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها لما له من أهمية فى الإرتقاء بجودة المهام الفندقية وتطور صناعة الضيافة بصفة عامة.

جدول (3): مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات فى العمليات الفندقية بأقسام الفنادق موضع الدراسة.

م	عناصر القياس	سلاسل الفنادق (ن = 75)						الفنادق المستقلة (ن = 54)					
		نعم		أحيانا		المتوسط		نعم		أحيانا		المتوسط	
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن
1	متابعة تقارير العمليات اليومية للأقسام.	89.3	67	10.7	8	2.89	87.0	47	13.0	7	2.87	0.39	غير دال
2	متابعة إنجاز العاملين لحظيا.	88.0	66	12.0	9	2.88	81.5	44	18.5	10	2.81	0.99	غير دال
3	التعامل مع إستفسارات العاملين.	85.3	64	14.7	11	2.85	83.3	45	16.7	9	2.83	0.30	غير دال
4	تنظيم قاعدة بيانات العاملين.	86.7	65	13.3	10	2.87	85.2	46	14.8	8	2.85	0.23	غير دال
5	تنظيم البرامج التدريبية لرفع الكفاءة.	84.0	63	16.0	12	2.84	75.9	41	24.1	13	2.76	1.11	غير دال
6	إختيار العاملين الجدد.	78.7	59	21.3	16	2.79	83.3	45	16.7	9	2.83	0.65	غير دال
7	تقدير معدل دوران العمالة .	84.0	63	16.0	12	2.84	77.8	42	22.2	12	2.78	0.89	غير دال

من واقع مخرجات برنامج SPSS -V-20 درجات الحرية=127 ت الجدولية عند

ت الجدولية عند 2.615=0.01 1.979=0.05

:** دال عند مستوى معنوية 0.01

:* دال عند مستوى معنوية 0.05

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالفنادق.

يوضح جدول (4) تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالفنادق. وقد تم إستبعاد نتائج لا أوافق من الجدول في فئتي الفنادق موضع الدراسة حيث أنها لم يتم إختيارها من أى فرد بعينة الدراسة. وتظهر النتائج في هذا الجدول التأثير الإيجابي لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالفنادق في جميع عناصر القياس بالجدول سواء في سلاسل الفنادق أو الفنادق المستقلة موضع الدراسة، وكانت جميعها غير دالة إحصائياً من حيث أنها تساهم في تطوير أداء العاملين، وتزيد من أداء العاملين بكفاءة، ومعدل إنجاز العمل، كما تزيد تكنولوجيا المعلومات من تقدم الأداء، وهذا يتفق مع ما ذكره (2011 Lipman)، أن ما تتيحه تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في إدارة الأعمال تؤدي إلى تطور تركيبة الموارد البشرية داخل المنشأة الفندقية.

كما توصى الكثير من الدراسات الحديثة التي قام بها كل من سليمان(2018) و ابراهيم و آخرون (2020) واليحيى وشمعون (2020) بضرورة التقييم المستمر لأداء وكفاءة العاملين للتعرف على أهم المتطلبات التي تساهم في تطوير أدائهم، حيث أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع السياحة والضيافة البنية الأساسية للتنمية، ولم تعد خياراً بالنسبة للقائمين على القطاع الفندقى، بل حتمية تفرضها الأوضاع الإقتصادية الراهنة لتطوير وتنمية هذا القطاع، وهذا ما أكده أيضاً الموسوى(2006) وبختي وشعويبي(2010) و Vidal(2019) و Atef et al(2021) من خلال دراستهم تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين.

جدول (4) :تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالفنادق موضع الدراسة.

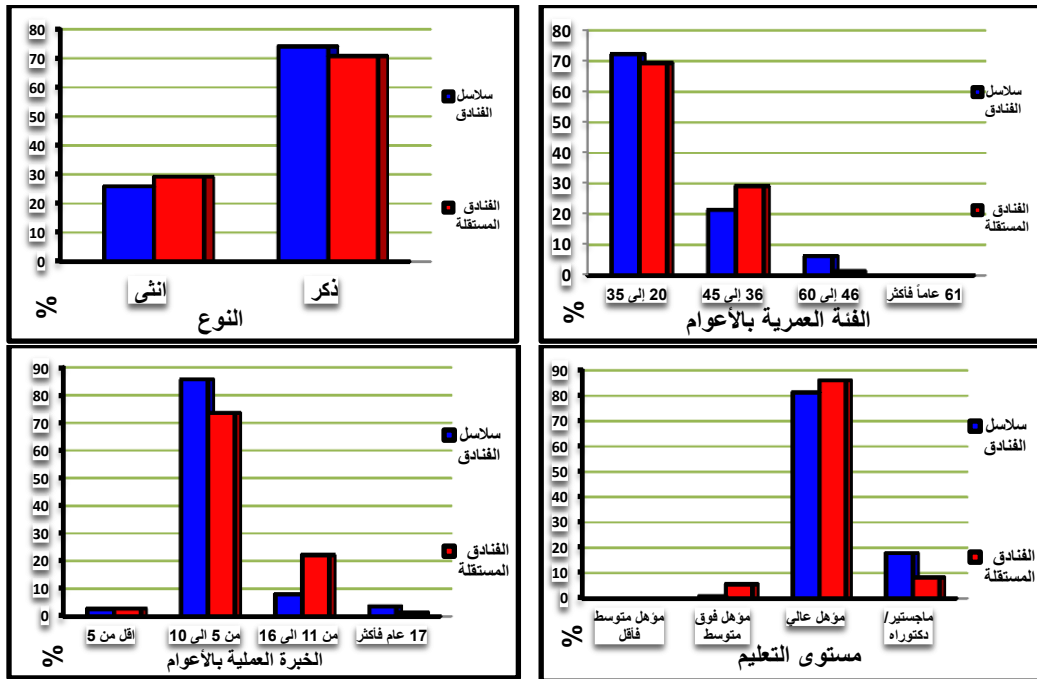
الدالة	ت المحسوبة T	الفنادق المستقلة (ن =54)						سلاسل الفنادق (ن =75)						عناصر القياس	م
		أوافق		محايد		المتوسط		أوافق		محايد		المتوسط			
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن		
		سطح		سطح		سطح		سطح		سطح		سطح			
غير دال	1.14 4	4.61	7.4	92.6	50	4.73	6.7	93.3	70	تساهم في تطوير أداء العاملين	1				
غير دال	1.09 0	4.65	5.3	94.4	51	4.76	6.7	93.3	70	تزيد من أداء العاملين بكفاءة	2				
غير دال	1.95 0	4.63	7.4	92.6	50	4.83	4.0	96.0	72	تزيد من معدل إنجاز العمل	3				
غير دال	1.25 5	4.67	9.3	90.7	49	4.80	5.3	94.7	71	تزيد تكنولوجيا المعلومات من تقدم الأداء	4				

من واقع مخرجات برنامج SPSS -V-20 درجات الحرية=127 ت الجدولية عند
1.979=0.05 ت الجدولية عند 2.615=0.01

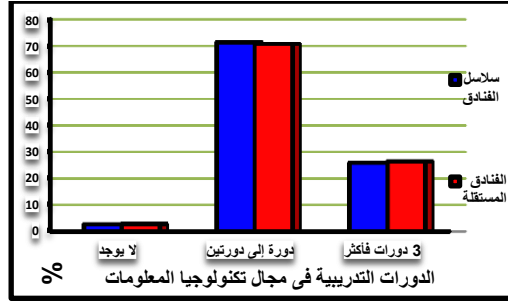
:* دال عند مستوى معنوية 0.05 :** دال عند مستوى معنوية 0.01

الخصائص الديموجرافية للعاملين بالفنادق.

يستعرض شكل (3) الخصائص الديموجرافية للعاملين بقسم الأغذية والمشروبات، والذين شاركوا في هذه الدراسة بفئتي الفنادق موضع الدراسة، وكانت الفئة العمرية من 20 إلى 35 تمثل نسبة 72.3%، 69.4% من عينة سلاسل الفنادق و الفنادق المستقلة على التوالي. وهو ما يزيد عن ثلثي حجم عينة الدراسة وجاء في الترتيب الثاني الفئة العمرية من 36 إلى 45 وهي حوالى ثلث العينة في كل من فئتي الفنادق، وبلغت نسبة الذكور بالعينة موضع الدراسة نحو 74.1%، 70.8% من أجمالى افراد العينة فى سلاسل الفنادق و الفنادق المستقلة على التوالي، وتمثل الخبرة العملية التى تراوحت بين 5 الى 10 عاما حوالى ثلثي حجم عينة الدراسة بنسبة 85.7% 73.6% على التوالي، بينما كانت تمثل الخبرة من 11 الى 16 عام حوالى خمس العينة فى فئتي الفنادق موضع الدراسة، وكانت الدورات التدريبية التى حضرها العاملين فى مجال تكنولوجيا المعلومات هى دورة واحدة إلى دورتين بنسبة تتراوح بين 71.4% و 70.8% فى الفنادق المستقلة وسلاسل الفنادق على التوالي ويمثل الذين حضروا ثلاثة دورات فأكثر حوالى ربع عينة الدراسة من فئتي الفنادق، مما يبين أهتمام إدارة الفنادق موضع الدراسة بتدريب العاملين فى هذا المجال.



شكل (3): الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة من العاملين في قسم الأغذية والمشروبات بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة موضع الدراسة



الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأغذية والمشروبات . يظهر من النسب المئوية في جدول (5) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في إداء مهام الأفراد عينة الدراسة وإستقبال طلبات النزول من خدمة الغرف إلكترونيا كانت متقاربة لحد ما في سلاسل الفنادق وفي الفنادق المستقلة حيث كانت 84,81% على التوالي.

فيما يتعلق بربط القيمة التغذوية بمكونات الوجبة الغذائية إلكترونيا فقد كانت 78.6% في سلاسل الفنادق، 65.3% في الفنادق المستقلة.

بينما لوحظ فروق كبيرة بين الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق موضع الدراسة في باقى العناصر القياسة بالجدول . وتراوحت نسبة الأجابة بنعم في سلاسل الفنادق بين 81.3 – 90.2% بينما تراوحت هذه النسبة في الفنادق المستقلة بين 66.7 – 80.6%.

وتشير النتائج في الجدول (5) بصفة عامة إلى إعتداد سلاسل الفنادق على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بدرجة كبيرة في مجال خدمة الأغذية والمشروبات عن الفنادق المستقلة، وبصفة خاصة في مجال تلقى طلبات البيع من العميل بالمطعم وإرسالها إلكترونيا إلى المطبخ، وحساب متوسط الإستهلاك الفعلى من الخامات والإستهلاك النظرى، وعند دراسة الأطباق المقدمة بالفندق من حيث (الأقل تكلفة) وتحديد كميات الخامات المطلوبة عند ادخال قوائم الطعام للحفلات، ودقة تحديد بيانات الوجبات التي تم بيعها لضمان جودة المعلومات فيما يتعلق بنوعية الوجبات وكذلك إبلاغ الإدارة الهندسية بالإصلاحات العاجلة بين فئتى سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

جدول (5): الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق موضع الدراسة.

م	عناصر القياس	سلاسل الفنادق (ن=112)						الفنادق المستقلة (ن=72)					
		نعم		أحيانا		المتوسط		نعم		أحيانا		المتوسط	
		ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%
1	أولاً: إستخدام تقنية المعلومات في أداء المهام. أستخدم تكنولوجيا المعلومات في إداء مهامى بجانب طرق أخرى	94	83.9	18	16.1	2.8	4	58	80.6	14	19.4	2.8	1
						0.58	6	غير دال					

2	تلقى طلبات البيع من العميل بالمطعم وإرسالها إلكترونياً إلى المطبخ	99	88	13	11	2.8	8	48	66	24	33	2.6	3.41	دال
3	المقارنة بين الإستهلاك الفعلى من الخامات والإستهلاك النظرى وبالتالي نسبة الفاقد COST CONTROL.	98	87	14	12	2.8	8	53	73	19	26	2.7	2.27	دال
4	المطابقة بين الأطباق الخارجة والأطباق المباعة من الفواتير.	97	86	15	13	2.8	7	55	76	17	23	2.7	1.70	غير دال
5	دراسة الأطباق المقدمة بالفندق :													
	(1) الأكثر شعبية	93	83	19	17	2.8	3	56	77	16	22	2.7	0.88	غير دال
	(2) الأكثر ربحية.	98	87	14	12	2.8	8	57	79	15	20	2.7	1.44	غير دال
	(3) الأقل تكلفة.	96	85	16	14	2.8	6	50	69	22	30	2.6	2.54	دال
6	بيانات الأستلام والتخزين والصرف للخامات	95	84	17	15	2.8	5	55	76	17	23	2.7	1.38	غير دال
7	تحديد كميات الخامات المطلوبة عند ادخال قوائم الطعام للحفلات	99	88	13	11	2.8	8	52	72	20	27	2.7	2.64	دال
8	دقة تحديد بيانات الوجبات التى تم بيعها لضمان جودة المعلومات والمتابعة من حيث.													
	(1) نوعية الوجبات	10	89	12	10	2.8	9	53	73	19	26	2.7	2.61	دال
	(2) كميتها	10	90	11	9	2.9	0	58	80	14	19	2.8	1.75	غير دال
	(3) القائم ببيعها	97	86	15	13	2.8	7	54	75	18	25	2.7	1.91	غير دال
	(4) وقت البيع	10	89	12	10	2.8	9	53	73	19	26	2.7	2.61	دال
9	ربط القيمة التغذوية بمكونات الوجبة الغذائية إلكترونياً	88	78	24	21	2.7	9	47	65	25	34	2.6	1.93	غير دال
10	إستقبال طلبات النزيل من خدمة الغرف إلكترونياً.	94	83	18	16	2.8	4	58	80	14	19	2.8	0.58	غير دال
	ثانياً: التواصل مع أقسام الفندق الأخرى.													
	إبلاغ الادارة الهندسية بالأعمال المطلوبة:													
1	(1) الإصلاحات العاجلة.	10	89	12	10	2.8	9	49	68	23	31	2.6	3.38	دال
	(2) أعمال الصيانة.	91	81	21	18	2.8	1	55	76	17	23	2.7	0.79	غير دال
2	الإتصال بالمشتريات لتوفير احتياجات العمل.	95	84	17	15	2.8	5	54	75	18	25	2.7	1.59	غير دال

من واقع مخرجات برنامج SPSS -V-20 درجات الحرية=182 ت الجدولية عند
1.965=0.05 ت الجدولية عند 2.586=0.01 * : دال عند مستوى معنوية 0.05
** : دال عند مستوى معنوية 0.01

التدريب على إستخدام تكنولوجيا المعلومات.

أجمع العاملين في سلاسل الفنادق بالموافقة على أهمية التدريب واهتمام الإدارة بمسايرة التطور وامتلاك خطة للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات مع توافر تجهيزات متميزة للتدريب بما يدعم الجانب التطبيقي مع الاستفادة من الدورات التي يتلقونها وقد تراوحت النسبة بين 98.0-99.3%، بينما اختلفت آراء العينة في الفنادق المستقلة فيما يتعلق بمدى إهتمام الإدارة بمسايرة التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوافر أحدث التجهيزات الإلكترونية اللازمة وحرص الإدارة على تدريبهم ومدى إستفادتهم من الدورات التي يتلقونها، وقد تراوحت نسبة الموافقة على هذه البنود بين 87.0-87.6%، بينما تراوحت نسبة موافقة العاملين على باقى بنود القياس بين 98.4-100%، إلا أن نتائج التحليل الأحصائي أظهرت وجود فرق معنوي ما بين متوسط فئتي الفنادق في معظم عناصر القياس بجدول(6).

مما سبق يمكننا التوصل إلى حرص إدارة سلاسل الفنادق على الإهتمام بدرجة أكبر بالتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات عن الفنادق المستقلة. حيث يحتاج العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات الى التدريب المستمر لتحسين ادائهم وتحسين وضع المنظمات الضيافية لمواكبة التطور في هذا المجال، وهذا يتفق مع ما أوصى به المطلق (2021) من ضرورة العناية بتطبيق ممارسات تطوير العاملين بالفنادق ومكوناتها الأساسية بما يضمن رفع كفاءتهم الوظيفية عند تطبيق الممارسات الفعلية لمهامهم، وهذا التدريب على الكفاءات اللازمة لا يمكن تحقيقه إلا عندما يوجد بنية تحتية مناسبة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات المختلفة في المؤسسة وهذا ما أوصى به (Badran and Maayouf (2019).

جدول (6) تدريب العاملين بقسم الأغذية والمشروبات.

الدلالة	المحسوبة T	الفنادق المستقلة (ن) = (72)					سلاسل الفنادق (ن) = (112)					عناصر القياس	م		
		متوسط		محايد		أوافق		متوسط		محايد				أوافق	
		سط	%	ن	%	ن	سط	%	ن	%	ن				
دال	5.22 **1	4.6 1	12 .4	23 .6	87 49	4.9 0	0. 7	2 7	99 .3	11 0	تهتم الإدارة بمسايرة التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات.	1			
دال	4.48 **3	4.7 1	1. 6	3 .4	98 69	4.8 9	1. 3	4 3	98 .7	10 8	يحرص الفندق على التوعية بضرورة التدريب على تكنولوجيا المعلومات.	2			
غير دال	0.96 1	4.8 4	0. 5	1 .5	99 71	4.8 8	1. 3	4 3	98 .7	10 8	تمتلك الإدارة خطة لتطوير برامج تكنولوجيا المعلومات بها.	3			

4	توافر شبكات وأجهزة إلكترونية دون التدريب عليها يجعل من إدارة الفندق إدارة إلكترونية صماء.	10	9	99	0	3	1	4.9	71	99	0	1	4.7	4.51	دال
5	يتوافر بالفندق تجهيزات تقديم برامج تدريب متميزة من حيث	10	6	98	0	6	2	4.9	48	87	0	24	4.6	5.07	دال
	(1) أحدث التجهيزات الإلكترونية.	10	8	98	7	4	1	4.9	70	98	9	2	4.7	4.42	دال
	(2) التجهيزات الكافية.	10	9	99	0	3	1	4.9	49	87	6	23	4.6	5.36	دال
6	تحرص إدارة الفندق على تدريب العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لرفع مستوى الأداء.	10	6	98	0	6	2	4.8	72	10	0	0	4.7	3.56	دال
7	تتطور البرامج التدريب بالتزامن مع التطور لمجال تكنولوجيا المعلومات.	10	6	98	0	6	2	4.8	72	10	0	0	4.7	3.56	دال
8	يدعم التدريب الجانب التطبيقي لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء	10	9	99	0	3	1	4.9	71	99	5	1	4.7	4.51	دال
9	تتشرط الإدارة لترقية العاملين الحصول على دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات.	10	6	98	0	6	2	4.8	70	98	9	2	4.8	1.42	غير دال
10	يتم تقييم الأداء السنوي وفقاً لإستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات.	10	8	98	7	4	1	4.9	65	96	2	7	4.7	3.82	دال
11	يستفيد العاملون من الدورات التي يتلقونها.	10	9	99	0	3	1	4.9	48	87	0	24	4.7	3.88	دال

من واقع مخرجات برنامج SPSS -V-20 درجات الحرية=483 ت الجدولية عند

ت الجدولية عند 1.965=0.05 * : دال عند مستوى معنوية 0.05

** : دال عند مستوى معنوية 0.01

إختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعليا بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

تشير البيانات الواردة بجدول (6) إلى عدم وجود فروق معنوية من حيث نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعليا بكل من سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة، مما يشير إلى عدم قبول هذه الفرضية.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفندقية بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

أظهرت البيانات الواردة بجدول (6) إلى عدم وجود فروق معنوية بين كل من سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة في هذه الفرضية مما يعنى تبعية الفندق لسلسلة فنادق لا يزيد من مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفندقية عن الفنادق المستقلة وهذا يشير إلى عدم قبول هذه الفرضية. الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأغذية والمشروبات بين سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة.

أشارت البيانات الواردة بجدول (6) إلى وجود فروق معنوية عند مستوى معنوى 0.01 بين الممارسات الفعلية بإستخدام تكنولوجيا المعلومات في قسم الأغذية والمشروبات، حيث كانت 2.86 في سلاسل الفنادق و2.74 في الفنادق المستقلة، وكانت قيمة $T = 5.321$ عند مستوى معنوى 0.01، وبالتالي نقبل الفرض بأن هناك فرق معنوى بين الفنادق التابعة لسلاسل والفنادق المستقلة من حيث الممارسات الفعلية بإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قسم الأغذية والمشروبات.

جدول (7) : إختبار فرضيات الدراسة للمقارنة بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة بمدينة الإسكندرية.

رقم الفرضية	فرضيات الدراسة	سلاسل الفنادق	الفنادق المستقلة	T المحسوبة	الدلالة
الأولى	توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة فعليا بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة	± 1.94 0.15	± 1.9 0.13	1.328	غير دال
الثانية	توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفندقية بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة	± 2.85 0.14	± 2.85 0.15	1.227	غير دال
الثالثة	توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأغذية والمشروبات بين سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة	± 2.86 0.11	± 2.74 0.16	5.321**	دال

من واقع مخرجات برنامج SPSS -V-20 درجات الحرية=483 ت الجدولية عند
1.965=0.05 ت الجدولية عند 2.586=0.01 * : دال عند مستوى معنوية 0.05
** : دال عند مستوى معنوية 0.01

التوصيات

يعد الإهتمام بالعاملين بالفنادق وتطوير أدائهم ورفع كفاءتهم لمواكبة عصر تكنولوجيا المعلومات مطلباً أساسياً لتحقيق أقصى إرضاء لتطلعات ورغبات العملاء وبما يحقق أهداف المؤسسات الفندقية المرجوة ويساعدها على التقدم ومواجهة المنافسة. وقد خلصت الدراسة من خلال النتائج التي توصلت إليها لبعض التوصيات الموجهة إلبالقائمين على المنشآت الفندقية وبصفة خاصة مديري قسم الأغذية والمشروبات فى سلاسل الفنادق والفنادق المستقلة والتي قد تسهم فى تطوير أداء العاملين، وهى كما يلى:

1. ضرورة سعى المنشآت الفندقية إلى توفير متطلبات تطبيق نظم المعلومات لجميع وحداتها الإدارية مع تحديث وتطوير البنية التحتية لأجهزة تكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل.
2. مراعاة العنصر البشرى عند الإختيار والتعيين من حيث التخصص والمؤهلات نظرا لإعتماد صناعة الضيافة كصناعة خدمية فى المقام الأول على العنصر البشرى المدرب وذوى الخبرة والكفاءة.
3. يجب إهتمام المنشآت الفندقية بتوفير الدورات التدريبية فى مجال تكنولوجيا المعلومات للعاملين بقسم الأغذية والمشروبات.
4. إعداد البرامج وورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الإدارية حول الطرق الفاعلة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.
5. نشر الوعي بين العاملين بأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات لتسهيل مهامهم وتحسين جودة الخدمات وتشجيع وتعزيز القدرات التنافسية التنظيمية.
6. يجب مواكبة التطورات التي يشهدها العصر الحالي من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات فى قسم الأغذية والمشروبات ومختلف وظائفها بأقسام الفندق الخدمية لتحسين الأداء، ونظرا لأهميتها فى تسهيل تسويق الخدمات الفندقية عبر شبكات الأنترنت الحديثة حيث أصبح العالم قرية صغيرة يمكن التعرف على الخدمات المتوفرة وعقد الحجوزات من خلالها.

مقترح الدراسات المستقبلية:

تناولت هذه الدراسة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بسلاسل الفنادق والفنادق المستقلة بمدينة الإسكندرية فئة خمسة نجوم. ونظرا لتعدد المجالات التي يمكن تغطيتها يقترح الدراسات المستقبلية التالية:

1. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالفنادق والمنتجات السياحية في المناطق ذات الطابع السياحي المتنوع في شرم الشيخ والغردقة، والأقصر وأسوان، والساحل الشمالى ومحافظة مطروح.
2. دراسة الفنادق فئة الأربعة والثلاثة نجوم ومادونهم، نظراً للتحوّل الرقّمى العالمى لإتباع نظم تكنولوجيا المعلومات فى العمليات الفندقية المختلفة.
3. كفاءة أداء العاملين بالفنادق بالأقسام الفندقية الأمامية الأخرى أو الأقسام المساعدة كأقسام الموارد البشرية، التدريب، الصيانة، المشتريات، المخازن، الشؤون المالية.
4. يقترح لمسايرة التطور فى مجال الإتجاهات الرقمية فى صناعة الضيافة دراسة التطبيقات الحديثة فى هذا المجال مثل تكنولوجيا (BlockChain) فى إدارة الضيافة و الذكاء الاصطناعي و الروبوتات فى الفنادق والمطاعم.
5. دراسة مجال التسويق الألكترونى باستخدام الوسائل الحديثة المتميزه بين تأثير كل منها مثل (الإعلان بالبريد الألكترونى، الإعلانات الفاصلة، الإعلان ضمن الموقع) وما يستجد من وسائل، لما لهذا المجال من تطور سريع عالمياً.

المراجع

1- المراجع العربية.

1. ابراهيم، داليا وعيد، نيفين و خليل، رشا (2020) ، تقييم استخدام برامج الإدارة الإلكترونية فى تطوير أداء العاملين بالشركات السياحية، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، المقالة 10، 19: (2): ص ص 279-294.
2. أبو سلطان، يوسف (2004) تقييم برامج التدريب الإدارى الممولة من الخارج، دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية فى قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ص 41.
3. الزلاقى، ليلى (2018) ،سمات تغذية الجماعات بالمنشآت الفندقية والضيافية والخدمية- شركة الجمهورية لطباعة وتحويل الورق - الاسكندرية.ص ص 22-32.
4. السيد، أمل (2013) "إدارة العاملين بالفنادق" مطابع الدار الهندسية، القاهرة، ص 33.
5. الطعانى، حسن(2009) "التدريب: مفهومه، فعالياته، بناء البرامج التدريبية وتقويمها" دار الشروق للنشر.سوريا، ص 21.
6. العتيبى، عزيزة(2010) أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بالفنادق- دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية- رسالة ماجستير - السعودية.ص ص 18.
7. العربى، عطية (2012) " أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين فى الأجهزة الحكومية المحلية" دراسة ميدانية فى جامعة ورقلة، الجزائر.ص ص 45-48.

8. المطلق، نايف(2021) دور الكفايات في تطبيق ممارسات إدارة العاملين بالفنادق: دراسة تطبيقية على الوزارات السعودية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل - العلوم الإنسانية والإدارية، 22 : (1)، ص ص85 - 92.
9. الموسوي، سنان(2006) "إدارة العاملين بالفنادق وتأثيرات العولمة عليها" الطبعة الأولى الإصدار الثاني، دار مجدولاي للنشر والتوزيع، الأردن، ص 30.
10. اليحيى، محمد و شمعون، عاصم (2020) أثر استراتيجية تطوير الكوادر البشرية على أداء الموظفين الإداريين بجامعة شقراء: دراسة تطبيقية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير العاملين بالفنادق - رماح، الأردن، العدد 43، ص ص43-86.
11. بختي، ابراهيم وشعومحمود(2010)"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة"، مجلة الباحث، العدد السابع، ص 35.
12. بوقوش، حمزة(2012) "إثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية العاملين بالفنادق" دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، ص9.
13. جمعة، عماد الدين و الزلاقي، ليلي (2009)" صناعة الضيافة- علم وفن"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية ص ص. 15-17، 344.
14. حافظ، عبد الكريم (2010).الادارة الفندقية والسياحية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ص.20
15. حسام، ليلي(2011)" أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية- جامعة الدول العربية، القاهرة.
16. حسن، راوية (2005)" مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية العاملين بالفنادق" الدار الجامعية، القاهرة، ص19.
17. زيد المال، حسناء وقيدوم، صليحة (2016)، واقع التدريب في إطار تنمية العاملين بالفنادق، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بمدينة أم البواقي، جامعة أم البواقي- الجزائر ص50.
18. سليمان، أحمد (2018) أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أبعاد الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالمستشفيات العامة والمركزية التابعة لمديرية الصحة بالدقهلية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر.
19. شحادة، نظمي(2000)، إدارة العاملين بالفنادق، دار الصفراء، عمان، الأردن، ص14.

20. عبد الرحمن، اكرم و مجيد، احمد(2017) (أثر تدريب العاملين بالفنادق في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في عينة من فنادق الدرجة الممتازة- مجلة جامعة بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد، العدد 53، الصفحات 87-116.
21. عبد الرزاق، محمد (2010) مهارات البحث التربوي، دار الفكر للنشر، القاهرة، ص281.
22. عبد العزيز، ماهر (2010) علم إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ص76.
23. عبدالرضا، نوفل و زكي، محمد (2016)" استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات السياحة والسفر وأثرها على عملية تطوير الخدمات المقدمة" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السابع والأربعون، ، بغداد ، ص187
24. عبدالكريم، احمد وعبد المعبود، اشرف والزلزاقى، ليلى وبدران، نبيل(2021) مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء العاملين بفنادق الأسكندرية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق- جامعة الفيوم، (تحت النشر).
25. ماهر، أحمد (2004) إدارة العاملين بالفنادق، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الأسكندرية، ص319.
26. مفتاح، صالح (2004) إدارة العاملين بالفنادق وتسيير المعارف فى خدمة الكفاءات والمهارات. الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الإدماج فى إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة الجزائرية، 9- 10 مارس، ص 312.
27. نصرالله، حنا (2011) إدارة العاملين بالفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص26.

2- المراجع الأجنبية.

1. Abou Eineen,A. (2017). The role of talent Management in Retaining the Employees In Five Hotels.M.Sc. Thesis, Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City.
2. Alzola,L.; Monroy, M. and Peñate,M.(2020). Information technology capability and organisational agility: A study in the Canary Islands hotel industry. Tourism Management Perspectives,33:1-9.
3. Atef , H., Ahmed, M and Fathey, M. (2021). The Effect of Applying Technology at the Guest Room on the Guest's Choice of the Hotel: Applied to Luxor & Aswan Governorates' Hotels. Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality , 20:(1): 175-194.
4. Badran, N and Maayouf, M .(2019). Do SHRM Body of Competency and Knowledge behavioral competencies be beneficial for Hotel HR Managers? The Case of Cairo Five-Star Hotels, International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality, 13: (2): 299-313.

5. Bassano, C., Barile, S., Piciocchi, P., Spohrer, J. C., Iandolo, F., & Fisk, R. (2019). Storytelling about places: Tourism marketing in the digital age. *Cities* (London, England), 87, 10–20. doi:10.1016/j.cities.2018.12.025
6. Briggs, Susan(2005). How you can benefit from cultural tourism. *Britain Advisory Guide*,:32-35.
7. Deepa, B. (2017). The factors of competency development among the working library professionals of the university libraries of North East India challenges and realities Gauhati University- India.
8. Dipietro, R. B. (2010). “Impacts and implications for hospitality operations: Key issues for ICT applications” .*International Journal of Business and Administration Research Review*, 2 :(19) :47-67.
9. *Egyptian Hotels Guide* (2019).
10. Ezzaouia,I. and Gidumalb.J.(2020). Factors influencing the adoption of information technology in the hotel. *Tourism Management Perspectives*,34:1-10.
- 11.Glieny J.A.and Glien R.R.(2003).Calwating Interpreting and Reporting Gronbach Alpha Reliability Coefficient por likert –type Scales. Midwet Research-to practice Conference in Adult.Contimuing and Comuniity Education ,The Ohio State Unirersity columbus , OH, October 8-10: 82-88.
- 12.Ivanov, S., Webster,C.,and Berezina ,K.(2017) . Adoption of Robots and Service Automation by Tourism and Hospitality Companies”, *Revista Tursmo & Dese nv movimento*, no 27/28, 1501 1517.
- 13.Khan,y.(2018). The Effects of ICT Application on the Tourism and Hospitality Industries in London. *SocioEconomic Challenges*, 2:(4):60-68.
- 14.Kim, T. G.; Lee, J. H.; and Law, R. (2008). “An empirical examination of the acceptance behaviour of hotel front office systems: An extended technology acceptance model”. *Tourism Management* 29 :(3) :500-513.
- 15.Kovach ,K.; Hughes ,A.; Fagan, P.;and Maggitti P. (2002)"Administrative and strategic advantages of HRIS"An Exploratory Study in the Private Sector of Bangladesh Employment Relations, Stamford University ,Bangladesh.:43-48.
- 16.Lam, T.; Cho, V. and Qu, H. (2007). “A study of hotel employee behavioral intentions towards adoption of information technology”. *International Journal of Hospitality Management*, 26:(1): 49–65.
- 17.Lipman,G. ,(2011). "Human Capital in the Tourism Industry" In WTO, Human Capital in the Tourism Industry of the 21th Century, WTO Tourism Education ND Training Series , Madrid.:45.
- 18.Lucier, R. and Hendson,J. (2018). *Human Resource Management, Functions, Applications, and Skill Development*. 3rd Edition Florida International University UK,:77.
- 19.Noor-ul-Amin. (2013). *An Effective Use of ICT for Education and Learning by Drawing on Worldwide Knowledge, Research, and Experience*,

- Journal ICT as a Change Agent for Education. India: Department of Education, University of Kashmir, : 1-13.
- 20.Plessis, A.; Douangphichit, N. and Dodd, P. (2016) HRM in Relation to Employee Motivation and Job Performance in the Hospitality Industry, *Journal of International Business Research and Marketing*, 1:(4): 12-21.
- 21.Powers, T. and Barrows, C.(2006) Introduction to Management in the Hospitality Industry .8th ed. John Wiley & Sons. Inc USA, 3:(5):473-478.
- 22.Silva ,M. and Gomes, R.(2015)" Contributions for the best practice in social recruitment—pilot study in the Northern Region of Portugal. .International Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies; October; Portugal. 2: (1) :6.
- 23.Sirirak, S.; Islam, N. and Khang, D.B. (2011). "Does ICT adoption enhance hotel performance?" *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2: (1): 34-49.
- 24.Stone ,D.; Deadrick ,D.; Lukaszewski ,K.; Johnson, R.:(2015)"The influence of technology on the future of human resources management" *Human Resources Management Review*. 25: 216-231.
- 25.Touni,R. and Magdy, A.(2020). The application of Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in the Egyptian Tourism and Hospitality Sector (Possibilities, Obstacles, Pros, and Cons). *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* , 19:(3): 269-290.
- 26.Wang, Y.C. (2008). "Examining the level of sophistication and success of destination marketing systems: impacts of organizational factors", *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 24 :(1): 81-98.
- 27.Weame,N.(1996). *Hospitality Marketing*. Butterworth & Heinemann, Oxford,: 1-9.
- 28.wilson, J.(2012)." *Human Resource Development*, 2nd edition, Kogan Page, London. :.32.

3- مواقع الإنترنت.

1. David, B. (2020). Presence and digital tourism, Retrieved from researchgate:<http://www.comsyssoftware.com/arabic/index.php/solutions/ultra> (in 20/7/2019).
2. Essays, UK. (2018). Independent hotels versus chain hotels. Retrieved from <https://www.ukessays.com/essays/education/independent-hotels-versus-chain-hotels.php> <https://www.xotels.com/en/glossary/hotel-group> <http://blog.loupen.com.br/gestao-de-recursos-humanos-qual-a-relacao-com-a-ti>.(in 20/6/2019).
3. <https://www.xotels.com/en/glossary/chain-hotel>. (in 20/8/2019).
4. <https://www.xotels.com/en/glossary/independent-hotel> (in 20/8/2019).

5. Marilyn, S. and Carlos, G.(2017) "Role of Information Systems in Human Resources Management" Information Systems Management, Maria Pomfova.<https://www.intechopen.com/books/management-of-information-systems/the-role-of-information-systems-in-human-resource-management>. (in 18/10/2019).
6. Platform, M. (2020), Retrieved From: <https://www.mocaplatform.com> , (in 15-1-2021).
7. Vidal, B. (2019). The New Technology and Travel Revolution. Retrieved From: <https://www.wearemarketing.com/blog/tourism-and-technology-how-tech-isrevolutionizing-travel.html>. (in 9/12/2019).

A study on applications of information technology in hotel chains and independent hotels in Alexandria City

***Ahmed Abdul
Karim**

****Ashraf Abdel
Maboud**

***Laila El
Zalaki**

****Nabil
Badran**

*The Higher Institute of Tourism ,Hotels & Computer, Seyouf, Alexandria

**Faculty of Tourism and Hotels – Fayoum University

Abstract

Information technology is a motivating factor for hotel organizations looking for competition and excellence in their production and outputs, as well as efficiency and effectiveness in its performance. Therefore, the organizations rushed to prepare the ground for its application to use it in several performance areas, in order to ensure its work correctly, and achieves the standards of efficient performance that the organization seeks to achieve.

Therefore, the study dealt with the applications of information technology used in Alexandria five-star hotels, the availability of the necessary capabilities to use them and their impact on the performance of the employees' tasks, whether in hotel chains or independent hotels of private ownership.

To achieve the objectives of the study, two questionnaires were prepared, the first was presented to department managers and their assistants, and the second was presented to the employees of the Food and Beverage Department in the hotels under study. The distributed forms to department managers and employees in all hotel chains and Independent Hotels respectively were 218 and 227, received forms were 140 and 201 and accepted forms for analysis were 129 and 184 ,which represented 92.1 and 91.5% of the reiered forms .They relied on the quantitative analytical approach of the study by performing a statistical analysis of the data obtained.

The results showed that there were no significant differences between the information systems actually available between the two categories of hotels under study, except for the availability of wireless internet for guest rooms and the display screens in the hotel lobby. No statistical differences were detected on the performance effeciency of employees in the two categories of hotels. However, differences were found at a significant level of 0.01 between the actual practices of information technology applications in the food and beverage

department in the hotels under study. As well as interest in training employees to use information technology systems. The study concluded with a number of recommendations that may contribute to the development of workers' performance of their tasks, as well as a proposal for future studies.

Key words: Applications of Information Technology, hotel chains, independent hotels, food and beverage department.