



زانكۆن سه لاهه دين - شه ولير  
Salahaddin University-Erbil

## أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية

(دراسة استطلاعية تحليلية الاراء العاملين في شركة sun tone تحديداً داخل  
ترمينل - أربيل)

مشروع بحث تخرج

مقدم إلى قسم (إدارة المنظمات السياحية) كجزء من متطلبات نيل درجة  
بكالوريوس في (إدارة المنظمات السياحية).

إعداد:

الطالب: عبدالهادي نيازى محى الدين

بإشراف:

م . رنا نيسان يوسف

اربيل\_ اقليم كردستان

نيسان / 2023

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

( يَوْمَ تَأْتِي كُلُّ نَفْسٍ تُجَادِلُ عَنْ نَفْسِهَا وَتُوَفَّى كُلُّ نَفْسٍ مَّا عَمِلَتْ  
وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ (١١١) وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا قَرْيَةً كَانَتْ آمِنَةً مُطْمَئِنَّةً  
يَأْتِيهَا رِزْقُهَا رَغَدًا مِنْ كُلِّ مَكَانٍ (١١٢)).

(١١١-١١٢ النحل)

التعهد

تتعهد بان هذا البحث المرسوم (أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية)دراسة مقدمة الى لجنة قسم ادارة المنظمات السياحية في جامعة صلاح الدين تم انجازه وكتابته من قبلنا بشكل كامل والنتائج من خالص عملنا وجهدنا ولم تنشرها من قبل لاي جهة معينة .

التوقيع

اسم طالب البحث :

عبدالهادى نيازى محى الدين

## تأييد المشرف

إلى رئاسة القسم الموقرة

تحية طيبة

أؤيد لكم أن هذا البحث الموسوم بـ

**(أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية)**

والذي تقدّم به الطالبة (عبدالهادي نيازى محى الدين) الى كلية الإدارة و الاقتصاد /  
إدارة المنظمات السياحية كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس قد جرى تحت  
إشرافي

وبناء على توافر الشروط المطلوبة فيه أرشحه للمناقشة .

التوقيع :

الاسم الثلاثي : م . رنا نيسان يوسف

التاريخ:

## قرار لجنة المناقشة

نحن لجنة مناقشة طلبة بحث التخرج (عبدالهادى نيازى محى الدين ، ناقشنا الطلبة عن البحث الموسوم بدور التسويق الريادي فيأثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية) - دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في الهيئة العامة للسياحة - أربيل . ونحن نقرر بأن البحث يستوفي ستطلبات درجة البكالوريوس في اختصاص إدارة المنظمات السياحية).

التوقيع

الاسم

التوقيع

عضواً

الاسم

التاريخ // ٢٠٢٢-٢٠٢٣

عضواً

// ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣

التاريخ

التوقيع الاسم م.رانا نيسان يوسف المشرف: جامعة صلاح الدين -

أربيل التاريخ // ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣

الاهداء:

الى ...

- امي و ابي

- ان انتاجي ماهو الا تربيتكم

- انتم وهبتموني القلم شكرا لانكم ساندتموني

- طيلة مسيرتي العلمية .

## الشكر و التقدير

بعد رحلة بحث و جهد واجتهاد تكمل بانجاز هذا البحث نحمد الله عز وجل على النعمة التي من بها علينا العلي القدير كما لا يسعنا الا ان نخص باسمى عبارات الشكرو التقديرالى ست " رنا نيسان يوسف " لما قدمته لنا من جهد ونصح ومعرفة طيلة انجاز هذا البحث فلولا الله ثم وجودها لما احسنا بمتعة العمل وحلاوة البحث شكرا ،كما و اتوجه بالشكر الجزيل الى الذين مدوا لي يد العون من الاهل والاصدقاء والاقارب وموظفي المكتبات في جامعة صلاح الدين ، المكتبة المركزية ،ومكتبة كلية الإدارة و الاقصاد ، فلهم بالغ الشكر وكل التقدير.

## المحتويات

رقم الصفحة	اسم الموضوع	ت
II	الايه	١
VI	الاهداء	٢
VII	الشكر والتقدير	٣
1	المقدمة	٤
2-3	الفصل الأول المبحث الأول : منهجية البحث	٥
4-9	الفصل الثاني المبحث الأول : التكنولوجيا المعلومات	٦
10-13	المبحث الثاني : الخدمات السياحية	٧
14-19	الفصل الثالث : الاطار العملي ( منهجيه البحث والاجراءات )	٨
20	الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات	٩
21	المصادر البحث	١٠
22-24	الملاحق الاستبانه	١١



## المقدمة

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما اثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت لاغنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول ، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرامجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة واصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف انواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل اذا كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة فلقد دخل العالم عصرأ متطورأ ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي اصبح علامة مميزة لهذا العصر يعد استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المجال السياحي أحد العوامل الأساسية لتطوير خدماتها السياحية المقدمة و بالتالي زيادة مداخيلها من خلال الوصول إلى أكبر عدد من الزبائن ، فالسياحة تنتج جملة من المكاسب الحيوية للاقتصاد الوطني فهي تساهم في امتصاص جزء من البطالة كون النشاط السياحي يعتمد بدرجة كبيرة على العمل البشري في تمويل الاقتصاد الوطني من خلال الإيرادات التي تحققها بالعملة الصعبة و لقد أصبحت في أونة الأخيرة ذات أهمية كبيرة كونها تشكل قطاعا له أثر مهم على المستوى الاقتصادي و الاجتماعي للعديد من الدول و هذا تبعا لحجم الموارد السياحية التي تتوفر عليها ، و الإمكانيات المادية و البشرية المسخرة لاستغلال هذا القطاع من خلال استعمال و استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتطوير و تحسين خدماتها.

## الفصل الأول

### المبحث الأول : منهجية البحث

#### أولاً: مشكلة البحث

تتبع مشكلة البحث عن ضعف إدراك القائمين على المنظمات العاملة قطاع السياحة للدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات التي تمكنهم من التطور في مجالات مختلفه لتضمن لهم نجاح المنظمات في ضلل بيئة متسمة بالتعقيد خاصة ونحن نعيش في ظل ظروف غير إعتيادية لذا يمكن تسجيل مشكلة البحث عن سؤالين  
أولاً: ماتأثير تكنولوجيا المعلومات في خدمة السياحية ؟  
ثانياً : ما حاجة إدارة مكاتب السياحة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدماتها ؟

#### ثانياً: اهمية البحث

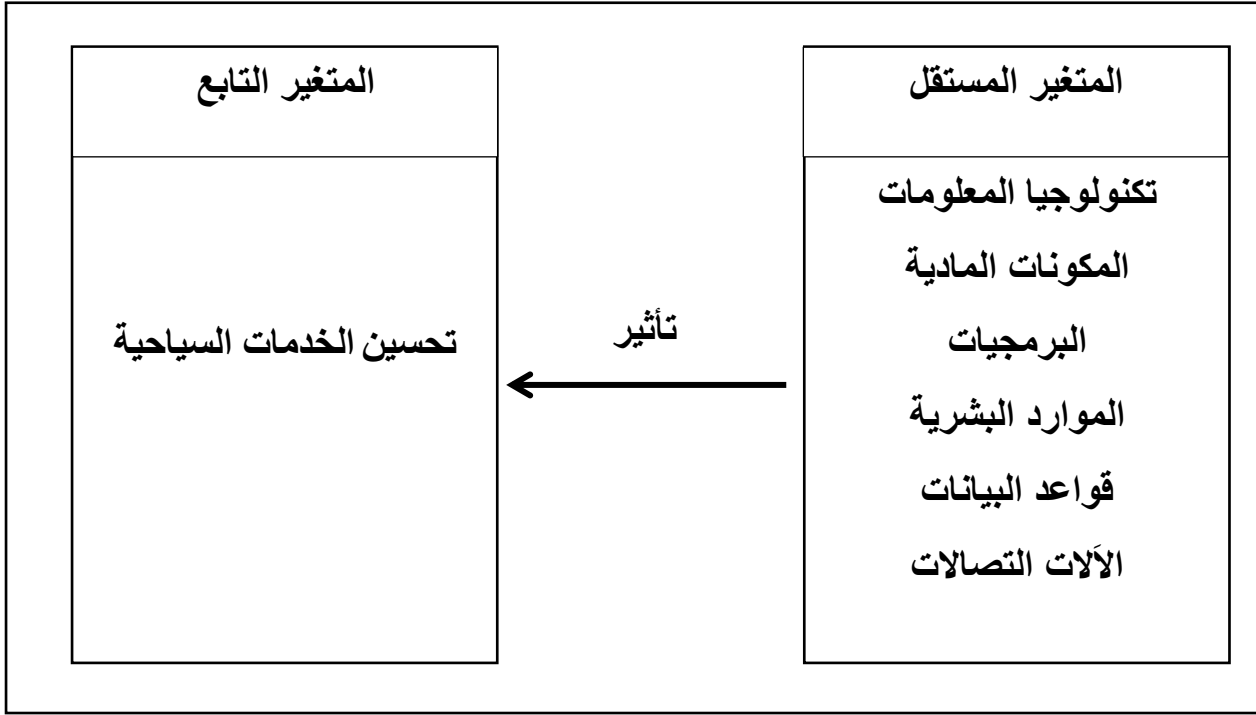
تنتطق اهمية البحث من اهمية الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات عبر شبكة الإنترنت او وسائل الأخرى في تنمية القرارات وتحسين الخدمات المكاتب السياحية  
١- تحسين أداء المنظمات السياحية  
٢- توفير الخدمات عبر شبكة الإنترنت على موقع المكتب مدار الساعة  
٣- تحفيض التكاليف التسويق من خلال تقليل المجهود والوقت في تسويق الخدمة عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات  
٤- الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الزبائن للعمل معهم

#### ثالثاً: أهداف البحث

تهدف الدراسة إلى

- ١- معرفة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تسويق الخدمة المكاتب السياحية الكترونيا
- ٢- التعريف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تصميم تحسين الخدمة المكاتب السياحية
- ٣- معرفة مدى مساهمة التسويق الالكتروني في خدمة المكاتب السياحية

## رابعاً: نموذج البحث



## خامساً فرضية البحث

يسعى البحث التالي إلى اختبار الفرضيتين

- ١- الفرضية الرئيسية يتأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات المكاتب السياحية
- ٢- الفرضية الثانوية لا يؤثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المكاتب السياحية

## سادساً الأدوات مستخدمه في أساليب البحث

- ١- المراجع النظرية تمثل بالكتب العربية والبحوث جامعات الأخرى والانترنت
- ٢- استمارة الاستبيان  
سوف نعد استمارة الاستبيان مادة لجمع البيانات استناداً إلى الجانب النظري
- ٣- حدود البحث  
أ- الحدود الزمنية حدود البحث الزمنية ٢٠٢٢/٩/١٠ إلى ٢٠٢٣/٤/١٤  
ب- الحدود المكانية البحث (اسم الشركة sun stone تقع في مدينة اربيل داخل تيرمينال قرب فاملي مول فيها ٥ عاملين ومديرين )

## الفصل الثاني

### المبحث الأول : التكنولوجيا المعلومات

#### مفهوم تكنولوجيا المعلومات

عرفه (الزقبيّة، ٢٠١٦، ٥) تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أبرز مظاهر الاستثمار العام والخاص في كافة المجالات، خصوصاً في مجالي العلوم والهندسة، فمن خلالهما يمكن إجراء العديد التطورات المهمة في المجتمع، وذلك من خلال المتابعة والمراقبة، وقد أدى التطور في تكنولوجيا المعلومات إلى النهوض بالثورة الصناعية، بالتالي النهوض بالأمم والشعوب بصورة كبيرة، وهي تقنيةٌ ظهرت في القرن العشرين، وهي عبارة عن أنظمةٍ دقيقةٍ جداً، وعرفه (الطائي، ٢٠١٥، ١٧) تقوم على تطوير وتفعيل أنظمة المعلومات المعتمدة على الحواسيب من خلال تخزينها وحمايتها واستعادتها عند الحاجة إليها، ويمكن اختصارها بـ (IT). تعمل تقنية تكنولوجيا المعلومات بناءً على معايير مطبّقة على أجهزة الحاسوب، وذلك للحصول على معلومات عجز الإنسان عن تطويرها، وخصوصاً في المدن ذات الكثافة السكانية الهائلة، فهي تحتاج إلى سيطرة وحفظ للمعلومات ومعالجتها، ولا يتم ذلك إلا باستخدام الوسائل الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، والتي تساهم في تطوير الكثير من المجالات كالاقتصاد والمال والأعمال والأبحاث العلميّة، كما تتميز تكنولوجيا المعلومات بتكلفتها القليلة للشركات تخطو خطوات متسارعة باستخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات في عملياتها المالية وبعتماد قليل على الورق والذي يتم الاحتفاظ بالنسخ الأصلية منه تعزيزاً للإجراءات التي تمت معالجتها إلكترونياً

## أهمية تكنولوجيا المعلومات

يسعى الأشخاص في مختلف شركات الأعمال التجارية والمؤسسات للعمل في وقت زمني أقصر دومًا، وكفاءة وإنتاجية أكبر، الأمر الذي يجعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة وضرورية للوصول إلى أهدافهم وتطوير أعمالهم يومًا بعد يوم، إذ أصبحت الحاجة ملحة لأداء الكثير من المهام في وقت قصير لتلبية الاحتياجات التي تتطلبها الأسواق العالمية والمحلية من خدمات وبضائع، وفيما يأتي سيتم استعراض أهمية تكنولوجيا المعلومات توفير مجموعة من الأدوات والعمليات والمنهجيات التي تُسهل عملية سير الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة مثل الترميز، والبرمجة ونقل البيانات والتخزين والاسترجاع وتحليل النظم وتصميمها والتحكم بها، فضلًا عن المعدات المرتبطة المستخدمة لجمع ومعالجة وتقديم المعلومات وهذا هو مضمون أهمية تكنولوجيا المعلومات. التخزين الإلكتروني، وحماية مختلف السجلات القيمة في المؤسسات. تقديم المعلومات والاتصالات اللازمة والمهمة لأصحاب القرار، حيث تُساعدهم في اتخاذ القرار الصائب بما يتعلق بمؤسساتهم. الصيانة الآمنة لملفات العملاء والمرضى في المستشفيات والعيادات الطبية، بما يضمن حيوية ونزاهة العمل. تسهيل عملية التدريس وتلقي المعلومات لطلاب المدارس، خصوصًا بعد إدخال الحواسيب ضمن المناهج التدريسية. حماية المعلومات الإلكترونية من الاختراق أو القضاء عليها خلال كارثة تكنولوجية. تخفيف أعباء الموظفين في أداء مهامهم، وسهولة تتبع المشاريع ومراقبة البيانات المالية. التحكم بسماحية الوصول إلى المعلومات والبيانات المخزنة في قواعد البيانات، وسماحية تعديلها ونقلها

(الдраغمة، ٢٠٢١، ٢٨)

## أهداف تكنولوجيا المعلومات

تهدف هذه الدراسة الى بيان الاثر الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية (المخرجات)، لتحقيق اهداف هذه الدراسة، تم استخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات، وزعت على افراد عينة الدراسة من المحاسبين، وتم تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة بواسطة استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات، منها، يوجد استخدام لتكنولوجيا المعلومات (IT) من قبل شركة المنتجات النفطية (عينة الدراسة)، فضلا عن ذلك أنها تولي هذا الجانب الاهمية الكبيرة لما يحققه من مميزات تساعد الشركة على تحقيق انجاز المهام الوظيفية وتحقيق الاهداف، ايضا توصلت الدراسة الى وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (IT) على جودة وقيمة المعلومات المحاسبية لقائمة على استخدام التكنولوجيا بمراحلها كافة من مدخلات وعمليات ومخرجات تساعد في ترشيد القرات الإدارية داخل الشركة كاستخدام داخلي لتلك المعلومات التي تتصف بالجودة، او كاستخدام خارجي من قبل المهتمين، مثل المستثمرين او المقرضين والموردين وغيرهم ومن ثم تساهم جودة المعلومات المحاسبية ايضا في خلق الميزة التنافسية للشركة من خلال جودة المعلومة المحاسبية

(نيسان، ٢٠٢٠، ٥٠)

## وضائف التكنولوجيا المعلومات

وظائف تكنولوجيا المعلومات يتوافر المئات والآلاف من الوظائف التي تقع تحت مسمى تكنولوجيا المعلومات، ومن الأمثلة

١- تعتبر وظيفة مدير تقنية المعلومات من أكثر الوظائف طلباً؛ نظراً لازدياد الشركات التي تعتمد بشكلٍ متزايدٍ على أنظمة المعلومات والتكنولوجيا، ويمكن لمديري تكنولوجيا المعلومات الحصول على مناصب مسؤولي المعلومات، بالإضافة إلى إشرافهم على جميع الاحتياجات التكنولوجية على نطاق الشركة.

٢ - يُعرف المحلل باسم المطور، أي الشخص الذي يقوم بتصميم نظم المعلومات، ومعرفته لكيفية ترقية البرمجيات وكيفية عمل الأجهزة.

٣ - يستطيع مهندس البرمجيات تطوير واختبار وتنفيذ برامج وتطبيقات في النظام، ويجب أن يمتلك العديد من خبرات البرمجة، والإلكترونيات، والرياضيات.

(حسون، ٢٠٢٠، ١٠)

## ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة أبعاد التي تتطور باستمرار وذلك نتيجة الطلب المستمر عليها، خاصة في العصر الحالي الذي عرف بعصر التكنولوجيا المتطورة و السريعة و تتمثل هذه الأبعاد

فيما يلي: (يحيى ٢٠٠٦: ٨٥): ١- المكونات المادية : تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل من إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعل ومات والاتصال و المتمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة و الحواسيب الشخصية . ٢- البرمجيات وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستفيدين مع البيانات بالآلات ، كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات و استدعائها وتشغيلها ، وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.

- الاتصالات : هو عملية انتاج ونقل للمعلومات وتبادل للأفكار والآراء والمشاعر من انسان الى اخر بهدف التأثير فيه وبأفكاره واحداث استجابة. (محمود ، ٢٠٠٦: ٦٣ . وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال ، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة أغراض مثل : توفير الاتصال بين الأشخاص و الوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية و تخفيض المصروفات و مشاركة الموارد وغيرها، هناك أنواع من الشبكات منها: (السايب ، ٢٠١٣: ٤):

ب) - شبكة المنطقة.

ج) - الشبكات الواسعة.

د) - قواعد البيانات.

هـ) - الانترنت.

ويرى الباحث البكري ٢٠٠٦ (٣٤) : بأن الاتصالات تأخذ دوراً و حيزاً في الحياة اليومية للأفراد والفنادق بصورة عامة، نضراً لكونها الوسيلة اللاساسية في تحقيق التفاعل مع الآخرين للوصول إلى الأهداف أو النوايا المطلوب تحقيقها وعلى مختلف المستويات، وبالتالي فإنها وظيفة أو مهمة واجب القيام بها وبخاصة فنادق وذلك لكونها ملزمة أن تتفاعل مع الآخرين من الأفراد أو المجتمع أو الفنادق الأخرى، وذلك لكونها تسعى إلى تحقيق أهدافها المرسومة لها مسبقاً، فضلاً عن كونها ملزمة بالاستمرار في العمل والنمو في مجالات عملها

المختلفة.



وهذا يعني بأن الاتصالات تمثل في الآتي:

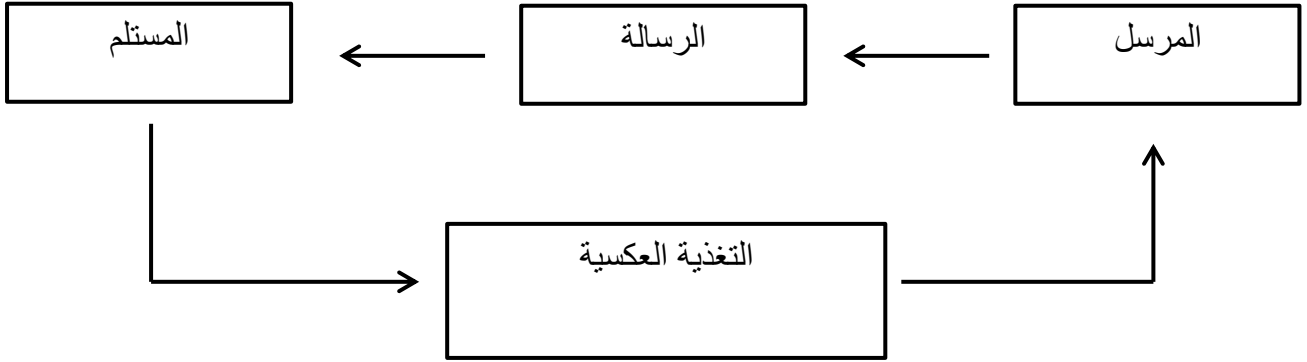
أنها نشاط اجتماعي وإنساني يتمثل في إرسال واستلام معلومة بين الأطراف المتفاعلة في أي وقت أو أي إن الاتصال يتطلب في حقيقته من المرسل أن يحدد بوضوح من هو الطرف الآخر الذي يريد أن يرسل إليه الرسالة أو الفكرة التي يريد إبلاغها إليه. لا يكفي للمرسل أن يعرف بأن رسالته قد وصلت إلى المستلم، بل يريد أن يعرف بأنها كانت مفهومة أيضاً وبذات المعنى أو القصد الذي ذهب إليه المرسل. يجب أن تكون الرسالة مصاغة باللغة أو الرموز التي يفهما المستلم ، وإن يكون قادر على فهمها وتفسير

مكان.

تلك الرموز.

يكون من الواجب أن يتم معرفة القناة التي تتم بها عملية التراسل أو الاتصال ما بين الطرفين. هذا الأمر والتحديد للمعنى يقودنا إلى توضيحية عبر النموذج المبسط لعملية الأتصال والتي

يوضحها :



## المبحث الثاني : الخدمات السياحية

### مفهوم الخدمات السياحية

عرفه (عزيز، ٢٠١٥، ٢١٢) ممتاز الخدمات السياحية بمجموعة من الخصائص الكلاسيكية والحديثة التي تميزها عن باقي الخدمات الاخرى والتي يجب بالحسبان الاعتبار عند تقديم الخدمات السياحية في المنظمات الفندقية كاللاملموسية والتلازمية وعدم التجانس والفنائية وعدم انتقال الملكية وصعوبة مراقبة جودة الخدمة السياحية وأهمية الوقت في تقديم الخدمة السياحية وسهولة تقليدها , وأن هذه الخصائص تمثل ركيزة اساسية في تنمية النشاط السياحي الفندقي من خلال تقديم أفضل الخدمات السياحية التي تلبي رغبات الضيوف وتوفر الرضا والقناعة بهذه الخدمات .وتعتمد الخدمات السياحية على جودة الخدمة المدركة كمقياس لجودة الخدمات السياحية المقدمة الى الضيوف وهي تمثل المقارنة بين توقعات الضيوف وتجربتهم الفعلية للخدمة السياحية فاذا كانت الخدمة الفعلية تفوق توقعات الضيوف فستكون جودة الخدمة السياحية عالية والعكس صحيح .إنَّ خصائص الخدمات السياحية وجودتها تعد من اساسيات عمل المنظمات السياحية بشكل عام والفندقية بشكل خاص والتي من شأنها تقديم خدمة سياحية ذات جودة عالية الى الضيوف , وبالتالي يكون نجاح أو فشل المنظمات الفندقية يعتمد بالدرجة الاساسية على ما تقدمه من خدمات سياحية ذات جودة عالية أو منخفضة , لهذا عمدت المنظمات الفندقية الى الارتقاء بمستوى جودة الخدمة السياحية المقدمة الى الضيوف .(الخدمة السياحية والتاثير في خصائصها الفنية على حساب العلامة التجارية والحصة السوقية , فضلا عن تضليل المستفيدين حول حقيقة أداء الخدمة السياحية ، وعرفه (المشهداني، ٢٠١٥، ٣٥٤) وقد تعتمد النشاطات السياحية بشكل كبير عند تقديم وتبادل الخدمات المختلفة على انواع من العلاقات المتبادلة باطار اخلاقي متميز، في التفاعل او الاتصال المباشر بين منتجي الخدمات السياحية والسياح او المستفيدين منها ، من اجل تقديم خدمات الراحة والاستجمام والتسلية والترفيه لعموم السياح ، مما ينبغي ان يحظى هذا النشاط بدراسة الظواهر والعلاقات المتبادلة بين متغيرات العملية السياحية في المجتمع السياحي من خلال التصويب على القيم الاخلاقية للمنتج السياحي بما يمكن ان تكون عاملا إما ايجابيا او سلبيا في تحديد خصائص الخدمات السياحية

## أهمية الخدمات السياحية

لخدمة السياحية خدمة تدوم لفترة مؤقتة ويتغير المستفدين منها بشكل مستمر.. مثلاً غرفة فندقية ستقدم فيها الخدمة لفترة مؤقتة ومن ثم سيأتي نزيل آخر.. وأحياناً الخدمة السياحية قد لا تتجاوز الـ ٥ دقائق مثل ركوب Electric car المعلقة بين الجبال وغيرها.. لكن هذه الخدمة ستترك اثر اما يحقق هدف السائح او انها تجعله محبط من الخدمة المقدمة وهذا الحكم سيكون خلال فترة قصيرة قد لا تُعاد..

وبالتالي فإن من أهم خصائص الخدمات السياحية :

- الاهتمام الكبير بعامل الوقت في تلبية توقعات السائح وحاجاته؛ حيث ان الخدمة السياحية وقتها قصير وتبدأ وتنتهي بنفس المكان.. لذلك يجب التركيز على المرونة والسرعة في تقديم الخدمة.

- الحفاظ على جودة الخدمة او المنتج وبشكل مستمر.

- التنوع في الخدمة السياحية لتناسب مع السياح على اختلاف مستوياتهم، مع مراعاة تلبية الحاجات الاساسية للسائح كالأكل والنوم وغيرها .

- الخدمات السياحية تعتمد على الطاقم البشري وتتطلب الاحتكاك مع السياح؛ لذلك يجب التركيز التدريب للفريق الذي يقدمها.. ليستطيع ان يتعامل مع كافة السياح على اختلاف ثقافتهم ولغاتهم وفكرهم ، بالإضافة الى تمكينهم من القدرة على تقديم الخدمة ضمن الوقت والجودة المحددة وبمرونة عالية.

(سيف ، ٢٠٢٠، ١١)

## أهداف الخدمات السياحية

أهم أهداف خدمات السياحي تتمثل في الترويج للأعمال والوجهات السياحية ، وجعلها تبرز من المنافسين ، وجذب العملاء ، وتوليد الوعي بالعلامة التجارية

يمكن تلخيص أهم أهداف خدمات السياحي في ما يلي :

- ١- بناء علامة تجارية حول منتج،مكان أو وجهة سياحية.
- ٢- كسب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.
- ٣- تحسين ولاء العملاء لعلامتك التجارية.
- ٤- بناء مجتمع معجب أو يهتم بوجهتك السياحية.
- ٥- تعزيز اقتصاد المنطقة.
- ٦- دعم العلامات التجارية الأخرى التي تعمل في نفس المنطقة .تعمل في نفس المنطقة .

المصدر: (<https://motaber.com>)

## وضائف الخدمات السياحية

هناك ثلاثة وظائف ال الخدمات السياحي وهي كما يلي:

الاتصال : وهي عملية إقناع الزبائن بأنّ الخدمات السياحية تتلاءم مع رغباتهم، وهذا باتباع عدّة وسائل مُختلفة.

التنمية : وهي عملية تتم عن طريق تخطيط وتنمية المُتاحات الجديدة، والتي قد تسمح بإعطاء إمكانيات البيع.

المُراقبة : وهي عملية تُمكننا من الاستعمال الفعّال، للإمكانيات السياحية المُتاحة من خلال استعمال تقنيات مختلفة.

المصدر: (إي عربي - e3arabi)

## الفصل الثالث

### الاطار العملي ( منهجية البحث والاجراءات )

#### مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية التي انبثقت عن الاستبيان ، من خلال تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية.

تم استخدام جداول المتوسطات الحسابية لتقدير المستويات والانحرافات المعيارية لقياس التشتت وعناصر الاستبيان وإجاباتها كمؤشر لقياس الفاعلية.

#### وصف مجتمع البحث

تم أخذ عدد من موظفي شركة (Sun Stone) في محافظة أربيل كمجتمع للبحث الحالي.

#### وصف عينة البحث

تم اختيار عينة من العاملين في شركة (Sun Stone) في محافظة أربيل ممن يمتلكون معلومات كافية عن تكنولوجيا المعلومات. وقد تم تصنيف العينة حسب الجنس والعمر والتحصيل الدراسي وعدد سنوات الخدمة وأوقات العمل.

بلغ مجموع عينة الدراسة ٧ أشخاص ، وظهرت تفاصيل بياناتهم الشخصية وإجاباتهم على الأسئلة الواردة في النموذج على النحو التالي:

#### أولاً / المعلومات الشخصية:

١- الجنس: تبين أن عدد المشاركين الذكور بلغ (٤) بينما كانت الإناث (٣) مشاركاً كما في الجدول التالي:

#### جدول (١) تصنيف الأفراد حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
1 الذكور	٤	٥٧%
2 الأنثى	٣	٤٣%
المجموع	٧	١٠٠%

تم إعداد المصدر من قبل باحثين بناءً على مخرجات برنامج SPSS

٢- العمر: تم تقسيم الفئات العمرية المشاركة في المسح إلى أربع فئات كما في الجدول التالي:

جدول (٢) تصنيف الأفراد حسب الفئات العمرية

النسبة %	التكرار	الفئة	
٤٣%	٣	٢١-٣٠ سنة	1
٣٠%	٢	٣١-٤٠ سنة	2
١٤%	١	٤١-٥٠ سنة	3
١٤%	١	٥١ سنة فما فوق	4
١٠٠%	٧	المجموع	

تم إعداد المصدر من قبل باحثين بناءً على مخرجات برنامج SPSS

٣- التحصيل الدراسي:

ويبين جدول رقم (٣) توزيع أفراد العينة حسب التحصيل الدراسي كما يلي:

جدول (٣) تصنيف الأفراد حسب التحصيل الدراسي

النسبة	التكرار	التحصيل العلمي	
٢٨%	٢	اعدادية	1
٢٩%	٢	دبلوم	2
٢٩%	٢	بكالوريوس	3
١٤%	١	ماستر	4
٠	٠	دكتوراه	5
١٠٠%	٧	المجموع	

٤- عدد سنوات الخدمة:

جدول رقم (٤) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة:

جدول (٤) تصنيف الأفراد حسب سنوات الخدمة

النسبة	التكرار	عدد سنوات الخدمة	No.
٤٣%	٣	١-٤	1
٢٨,٥%	٢	٤-٨	2
٢٨,٥%	٢	٨-١٢	3
١٠٠%	٧	المجموع	

٥- أوقات العمل:

جدول رقم (٥) يوضح توزيع أفراد العينة حسب أوقات العمل:

No.	عدد أوقات العمل	التكرار	النسبة
1	في النهار	٥	٧١%
2	في الليل	٠	٠%
3	ليل / نهار (مناوبة)	٢	٢٩%
	المجموع	٧	١٠٠%

القسم الثاني / أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات السياحية.

يحتوي هذا الجزء من الدراسة على تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية للإجابة على فرضيات الدراسة والوصول إلى النتائج. تمت الإجابة على الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت المكون من خمس نقاط

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥

حساب المدى:

المدى:  $٥ - ١ = ٤$  ( ٥ أعلى نقطة لمقياس ليكرت و ١ أدنى نقطة فيه).

طول المدى:  $٤ / ٥ = ٠,٨$  (طول المدى = المدى / عدد الدرجات)

تم إضافة العدد ٠,٨ إلى أقل درجة في المقياس أي ١ من أجل الحد الأعلى وكانت الحدود الباقية كما يلي:

موافق بشدة	من 1.00 إلى 1.80
موافق	من 1.80 إلى 2.60
محايد	من 2.60 إلى 3.40
غير موافق	من 3.40 إلى 4.20
غير موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00



ومن خلال تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة أنهم مؤهلين ويمتلكون القدرة للإجابة على فقرات الإستبانة مما ينعكس إيجاباً على عملية التحليل.

ثانياً / تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الجدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لفقرات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ت	الفقرة	التكرار	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	
											النسبة
	المكونات المادية: هي المكونات الملموسة والتي يمكن رؤيتها بالعين سواء كانت ترى مباشرة او عن طريق تفكيك اجزاء الحاسوب.										
1	يسهم توافر الامكانيات المادية في تحقيق الاداء المستهدف في الفنادق.	التكرار	0	4	1	1	1	2,14	1,276	موافق	
		%	0	57	14,3	14,3	14,3				
2	يساعد توافر الامكانيات المادية على توفير الوقت والجهد.	التكرار	2	3	1	1	0	2,14	1,069	موافق	
		%	28,6	42,9	14,3	14,3	0				
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام										
								2,14	1,372	موافق	

وفقاً لنتائج الجدول رقم (٥) فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لإستجابات أفراد العينة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (٢,١٤) بانحراف معياري قدره (١,٣٧٢) وبناء على المعيار المستخدم في هذا البحث وإستجابات أفراد العينة فإن المتوسط الحسابي يشير إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد كانت بمستوى مضمون الفقرة (١) بمتوسط حسابي (٢,١٤)، ويشير مضمون هذه الفقرة إلى يسهم توافر الامكانيات المادية في تحقيق الاداء المستهدف في الفنادق".

ثالثاً / الخدمات السياحية

الجدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لفقرات الخدمات السياحية

ت	الفقرة	التكرار	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة			
											النسبة		
1	تمتلك (ادارة المكاتب السياحية) شبكة اتصالات متطورة وفعالة في مجال عرض وتقديم المكاتب السياحية عبر الانترنت.	التكرار	٢	٤	١	٠	٠	١,٨٦	٠,٦٩٠	موافق			
		%	٢٨,٦	٥٧,١	١٤,٣	٠	٠						
2	تفضل المكاتب السياحية الاتصال بالزبائن الحاليين والمستقبليين عن طريق المواقع الالكترونية المتنوعة بدلا عن الوسائل التقليدية.	التكرار	٤	١	١	١	٠	١,٨٦	١,٢١٥	موافق			
		%	٥٧,١	١٤,٣	١٤,٣	١٤,٣	٠						
3	تسعى المكاتب السياحية الى تحسين جودة خدماتها من خلال التواصل مع الزبائن ومقترحاتهم عبر المواقع الاليكترونية.	التكرار	٢	٢	١	١	١	٢,٥٧	١,٥١٢	موافق			
		%	٢٨,٦	٢٨,٦	١٤,٣	١٤,٣	١٤,٣						
4	تركز المكاتب السياحية على استخدام المواقع الاليكترونية المتنوعة لتخفيض كلفة الانتاج وتطوير وتقديم المكاتب سياحية.	التكرار	٢	٥	٠	٠	٠	١,٧١	٠,٤٨٨	موافق			
		%	٢٨,٦	٧١,٤	٠	٠	٠						
٥	تتابع المكاتب السياحية ردود الافعال الايجابية والسلبية لزيارتها باستمرار عن طريق زيارة مواقع التواصل الاجتماعي المتنوعة.	التكرار	٢	٢	٣	٠	٠	٢,١٤	٠,٩٠٠	موافق			
		%	٢٨,٦	٢٨,٦	٤٢,٩	٠	٠						
٦	تهتم المكاتب السياحية بالتواصل المستمر مع الزبائن الذين تعاملو معها سابقا عبر مواقعها الالكترونية لاطلاعهم عن كل ما هو جديد من عروضها الحالية.	التكرار	٢	٣	٢	٠	٠	٢	٠,٨١٦	موافق			
		%	٢٨,٦	٤٢,٩	٢٨,٦	٠	٠						
٧	تلجأ المكاتب السياحية الى استخدام المواقع الاليكترونية للحصول على معلومات كافية عن الخدمات التي تقدمها المكاتب المنافسة لرفع قدرتها التنافسية.	التكرار	٣	٣	٠	١	٠	١,٨٦	١,٠٦٦	موافق			
		%	٤٢,٩	٤٢,٩	٠	١٤,٣	٠						
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام											موافق	١,٣٧٤	٢,١٣

وفقاً لنتائج الجدول رقم (٦) فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لإستجابات أفراد العينة في الخدمات السياحية (٢,١٣) بإنحراف معياري قدره (١,٣٧٤) وبناء على المعيار المستخدم في هذا البحث وإستجابات أفراد العينة فإن المتوسط الحسابي يشير إلى أن الخدمات السياحية قد كانت بمستوى مضمون الفقرة (٣) بمتوسط حسابي (٢,٥٧)، ويشير مضمون هذه الفقرة إلى تسعى المكاتب السياحية الى تحسين جودة خدماتها من خلال التواصل مع الزبائن ومقترحاتهم عبر المواقع الاليكترونية".

## الفصل الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

- ١ - تبين النتائج ان اكثر العاملين في المكتب السياحي كانت من جنس الذكر
- ٢ - تبين النتائج ان اعمار اغلبهم ما بين ٢١-٣٠
- ٣ - ن الخدمات التي تقدمها الشركة للزبائن في المرحلة الحالية تتصف بأنها محدودة
- ٤ - ان الشركة تحرص في المرحلة الحالية على تقديم تشكيلة متنوعة ومتعددة من الخدمات للزبائن لتحقيق النمو في الاسواق والمبيعات
- ٥ - ان الافكار الجديدة التي تطرح من قبل العاملين تمر عبر الادارات المختلفة لكي تصل الى الادارة العليا.

ثانياً : التوصيات

- ١ - لعمل على تطوير المواد الأولية للمنتجات والمحافظة على تقديم تشكيلة متنوعة للزبائن يؤدي بدورها الى تحقيق النمو في الاسواق والمبيعات.
- ٢ - المكتب يكثر من استعمال التكنولوجيا
- ٣ - ضرورة تخصيص كوادر متخصصة بالتفكير الاستراتيجي تستمع لاراء العاملين تؤدي بدورها الى تسهيل مرور الاراء بين الادارات وصولا الى الادارة العليا
- ٤ - تبين الذكور عددهم اكثر من النيساء

## المصادر البحث

- ١-م. جعفر جاسم الطائي جرائم تكنولوجيا المعلومات وآليات الحد منها المجلة الفتح (٢٠١٥)
- ٢-م. عرفات ناصر جاسم، م. اريج كريم رحمان أثر تكنولوجيا المعلومات على استخدام المنظمات عن طريق الدور التعافي لإدارة الجودة الشاملة مجلة اقتصاديات الاعمال للبوحت التطبيقية (٢٠٢٢)
- ٣-م. صادق حسين نبهان أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية مجلة الكويت الجمعة ٢٠٢٠
- ٤-مروة حسون أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على استدامة التجارة الإلكترونية بلدان مختارة
- ٥-فوزة الدراغمة تدقيق، كتابة ياسر شعبان [stoor.com](http://stoor.com)
- ٦-غسان أمان الله عزيز، عمر نهاد عطا أثر تكنولوجيا المعلومات على نظام الحكم الإدارة مجلة اهل البيت
- ٧-اي عربي [arabi3e](http://arabi3e.com)
- ٨-<https://motaber.com>
- ٩- الاتجاهات الحديثة في الإدارة السياحي
- ١٠-خليل ابراهيم المشهداني، سالم حميد سالم دورة القيم الاخلاقية في الخدمات السياحية تحليله مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية (٢٠١٥)

## الملاحق

جامعة صلاح الدين – اربيل  
كلية الادارة والاقتصاد  
قسم ادارة المنظمات السياحية

### م/استمارة استبانة

نرجو من حضرتكم قراءة الاستبيان التالي وملئ معلوماتها لتحقيق  
الهدف المطلوب لأعداد بحث علمي متكامل تحت عنوان ( أثر تكنولوجيا  
المعلومات في تحسين الخدمات السياحية) وان مساهمتكم في هذا المجال  
ستحقق للبحث العلمي أهدافه المنشودة.

مع فائق الشكر والاحترام

**الباحث**

عبدالهادي نيازى محى الدين

**المشرفة:**

م.م رنا نيسان يوسف

اولاً: المعلومات الشخصية:

١. الجنس :

( ) ذكر ( ) انثى.

٢. العمر:

(30-21) سنة ( ) ، (40-31) سنة ( ) ، (50-41) سنة ( ) ، (51 فما فوق سنة) ( ) .

٣. التحصيل الدراسي :

اعدادية ( ) ، دبلوم ( ) ، بكالوريوس ( ) ، ماجستير ( ) ، دكتوراه ( ) .

٤. اوقات العمل:

في النهار ( ) ، في الليل ( ) ، ليل/نهار(مناوبة) ( ) .

٥. عدد سنوات الخدمة في الفنادق ( ) .

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

هو علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة، وخاصة الحواسيب واستخدامها للمساعدة في إيصال المعارف الإنسانية والاجتماعية والعلمية المتعددة

ت	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	لا اوافق بشدة
أ-	المكونات المادية: هي المكونات الملموسة والتي يمكن رؤيتها بالعين سواء كانت ترى مباشرة او عن طريق تفكيك اجزاء الحاسوب.					
١.	يسهم توافر الامكانيات المادية في تحقيق الاداء المستهدف في الفنادق.					
٢.	يساعد توافر الامكانيات المادية على توفير الوقت والجهد.					

ثانياً:الخدمات السياحية :

تعريف الخدمات السياحية: هي مجموعة الأعمال التي تؤمن التسهيلات ومختلف أنواع الراحة للسائح عند شرائه واستهلاكه للبضائع والسلع سواء خلال سفره أو في إقامته بعيداً عن مكان السكن الأصلي

ت	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	لا اوافق بشدة
١.	تمتلك (ادارة المكاتب السياحيه ) شبكة اتصالات متطورة وفعالة في مجال عرض وتقديم المكاتب السياحيه عبر الانترنت.					
٢.	تفضل المكاتب السياحيه الاتصال بالزبائن الحاليين والمستقبليين عن طريق المواقع الالكترونية المتنوعة بدلا عن الوسائل التقليدية.					
٣.	تسعى المكاتب السياحيه الى تحسين جودة خدماتها من خلال التواصل مع الزبائن ومقترحاتهم عبر المواقع الاليكترونية.					
٤.	تركز المكاتب السياحيه على استخدام المواقع الاليكترونية المتنوعة لتخفيض كلفة الانتاج وتطوير وتقديم المكاتب سياحيه.					
٥.	تتابع المكاتب السياحيه ردود الافعال الايجابية والسلبية لزيائنها باستمرار عن طريق زيارة مواقع التواصل الاجتماعي المتنوعة.					
٦.	تهتم المكاتب السياحيه بالتواصل المستمر مع الزبائن الذين تعاملو معها سابقا عبر مواقعها الالكترونية لاطلاعهم عن كل ماهو جديد من عروضها الحالية.					
٧.	تلجأ المكاتب السياحيه الى استخدام المواقع الاليكترونية للحصول على معلومات كافية عن الخدمات التي تقدمها المكاتب المنافسة لرفع قدرتها التنافسية.					