



تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في فاعلية التميز التنظيمي – دراسة تحليلية في فنادق الخمس نجوم بمدينة بغداد

م. م صالح سلمان زاير عايب الربيعي

كلية العلوم السياحية – قسم الدراسات السياحية

Salih.salman.2000@gmail.com

المستخلص: يمثل تطبيق برامج تكنولوجيا المعلومات في قطاع الخدمات الفندقية حاجة ملحة، وفلسفة إدارية للمنافسة في ظل التطور المتسارع للتغيرات، هدفت الدراسة للتعرف على مدة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في فنادق الخمس نجوم في بغداد، وتأثيرها على فاعلية التميز التنظيمي، اختير مجتمع الدراسة من فنادق الخمس نجوم في مدينة بغداد وعددها ثمانية فنادق للدراسة الميدانية، واختير عينة للدراسة من خمسة قيادات إدارية عليا في الفنادق، استعمال الباحث أداة الدراسة الاستبانة لجمع وتحليل البيانات، حيث بلغ العدد الكلي لمجتمع الدراسة (40) مديراً ومديرة، وكان حجم العينة من المجتمع الأصلي حسب نموذج (D. MORGIN)، بلغ حسب النموذج (36) مديراً، أي بنسبة (90%) من حجم المجتمع الكلي، وتم استرجاع (33) استبانة، أي بنسبة (82.5%) من المجتمع الكلي وجميعها صالحة للتحليل الاحصائي، وباستعمال برنامج Spss الاصدار التاسع والعشرين لتحليل إجابات افراد العينة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة، اتبع المنهج الوصفي التحليلي في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، وكانت أبرز نتائج الدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع فاعلية التميز التنظيمي، وايضاً على قيادات الإدارات العليا الاستمرار في الاهتمام بتطبيق متطلبات تكنولوجيا المعلومات لما لها من تأثير إيجابي في التميز التنظيمي على وفق رؤيا مستقبلية تضعهم في الطريق الصحيح لتحسين كافة أنشطة الفندق، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها، محاولة استعمال متغيرات الدراسة الحالية في أنشطة قطاعات أخرى غير الفنادق، في القطاع الصحي والترتوي وأيضاً في الشركات الصناعية وشركات الاتصالات والمصارف.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، فاعلية التميز التنظيمي.

Abstract: The application of information technology programs in the hotel services sector has become an urgent need and a management philosophy for competition in light of the rapid development of changes. The study aimed to identify the duration of the application of information technology in five-star hotels in Baghdad and its impact on the effectiveness of

organizational excellence. The study population was chosen from five-star hotels. In the city of Baghdad, which numbered eight hotels for the field study, a sample was selected for the study from five senior administrative leaders in the hotels. The researcher used the study tool, the questionnaire, to collect and analyze data. The total number of the study population was (40) male and female managers, and the sample size was from the original population according to the model. (D. MORGIN), according to the model, there were (36) managers, i.e. (90%) of the total population size. (33) questionnaires were retrieved, i.e. (82.5%) of the total population, and all of them are valid for statistical analysis, using the Spss version program. On the twenty-ninth, to analyze the answers of sample individuals, and to achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was followed in interpreting the relationship between the variables of the study. The most prominent results of the study were the presence of a statistically significant effect between the independent variables, information technology, and the dependent variable, the effectiveness of organizational excellence. Also, the leaders of senior departments must continue to pay attention. By applying the requirements of information technology because of its positive impact on organizational excellence according to a future vision that puts them on the right path to improving all hotel activities. The study reached a set of recommendations, including trying to apply the variables of the current study in the activities of sectors other than hotels, in the health and educational sectors and also in Industrial companies, telecommunications companies and banks.

Keywords: Information technology, Effectiveness of organizational excellence

المبحث الأول – منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة: تتنافس المؤسسات الحديثة اليوم وتسعى للتطور العلمي والتقني وثورة المعلومات والاتصالات الذي يشهدها حصرنا الحاضر وحولته الى قرية كونية صغيرة، حيث تُعد العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها رها في فاعلية التميز التنظيمي في فنادق الخمس نجوم في العاصمة بغداد من أهم وأبرز مشكلة الدراسة، ولتضوئها بشكل أكثر تفصيلاً لابد من الإجابة على التساؤلات التالية؟

- 1- ما مستوى ابعاد تكنولوجيا المعلومات في فندق فنادق بغداد الخمس نجوم؟
- 2- ما مستوى ابعاد التميز التنظيمي في الفنادق المبحوثة؟
- 3- ما طبيعة العلاقة بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات وابعاد التميز التنظيمي في الفنادق المبحوثة؟
- 4- ما طبيعة تأثير ابعاد تكنولوجيا المعلومات في ابعاد التميز التنظيمي؟

ثانياً: أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الى تحقيق اهداف تتوافق مع الاهتمامات الحديثة للمؤسسات السياحية الفندقية، ودراسة ومعرفة دور تكنولوجيا المعلومات في فنادق الخمس نجوم من وجهة نظر الإدارات العليا، والكشف عن مستوى التميز التنظيمي من وجهة نظر الإدارات العليا وتأثيرها، وتحليل طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة بما يتوافق مع القدرات والمطلوبات والإمكانات للمؤسسات، وقياس مستوى التأثير والارتباط بين متغيرات الدراسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها (تكنولوجيا المعلومات، والتميز التنظيمي) نأمل ان تخدم النشاط السياحي الفندقي. حيث من الممكن لتحقيق أهمية علمية وكذلك عملية.

1- تركيز الدراسة على الاهتمام بمتغيراتها (تكنولوجيا المعلومات والتميز التنظيمي) ومدى الربط بين هذه المتغيرات.

2- تمثل الدراسة أهمية للمؤسسات الفندقية في الوصول من خلال تكنولوجيا المعلومات الى التميز التنظيمي. ومدى استمرار المؤسسات في الحفاظ على الميزة التنافسية.

3- مدى تأثير المؤسسات بالتغيرات البيئية وتطور تكنولوجيا المعلومات الكبير، الذي يحتاج الية العاملون وضرورة تعزيز أساليب ومفاهيم تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

4- ستساعد نتائج الدراسة الإدارات العليا في المؤسسات السياحية الفندقية بتقديم بعض الحلول للمشاكل التي تواجه تكنولوجيا المعلومات في الفنادق ومن ضمنها المشكلة الحالية للدراسة في المؤسسات السياحية الفندقية. واعتبارها هدف دائم للعمل على تحقيقه في فنادقهم لضمان البقاء والتكيف والاستمرارية.

رابعاً: فرضيات الدراسة: انبثق من التساؤلات الواردة في مشكلة الدراسة، يمكن صياغة فرضيات الدراسة؟

1- الفرضية الرئيسية الأولى: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على ابعاد التميز التنظيمي، وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية؟

- هناك تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على التميز في القيادة الإدارية بوصفه أحد أبعاد التميز التنظيمي؟
- هناك تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تميز الموظفين بوصفه أحد أبعاد التميز التنظيمي؟
- هناك تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تميز الهيكل التنظيمي بوصفه أحد ابعاد التميز التنظيمي؟
- هناك تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تميز استراتيجية المنظمة بوصفه أحد أبعاد التميز التنظيمي؟
- هناك تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تميز ثقافة المنظمة بوصفه أحد أبعاد التميز التنظيمي؟

2- الفرضية الرئيسية الثانية: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي، وينبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية؟

- هناك تأثير للحصول على المعلومات (بوصفه أحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات) على التميز التنظيمي؟
- هناك تأثير للمعالجة (بوصفه أحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات) على التميز التنظيمي؟
- هناك تأثير للتخزين (بوصفه أحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات) على التميز التنظيمي؟
- هناك تأثير للإرسال (بوصفه أحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات) على التميز التنظيمي؟

خامساً: حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها بالتميز التنظيمي للمؤسسات الفندقية فئة الخمس نجوم في مدينة بغداد.
- **الحدود البشرية:** القيادات والإدارات العليا التي تشغل منصبا قيادياً وإدارياً في فنادق الخمس نجوم في مدينة بغداد وتمثل في (مدير مفوض ومدير قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومدراء قسم الجودة ومدير قسم التخطيط ومدير قسم الإدارة).
- **الحدود المكانية:** فنادق الخمس نجوم في مدينة بغداد وهي (فندق رويال توليب الرشيد، وفندق فلسطين الدولي، وفندق كريستال كراند عشتار، وفندق المنصور، وفندق بابل وار وريك، وفندق بغداد الدولي، وفندق كورال بغداد، وفندق مطار بغداد الدولي).

سادساً: مجتمع الدراسة الكلي:

شمل مجتمع الدراسة، فنادق الخمس نجوم في مدينة بغداد وعددها ثماني فنادق وهي: (فندق رويال توليب الرشيد، فندق فلسطين الدولي، وفندق كريستال كراند عشتار، وفندق المنصور، وفندق بابل وار وريك، وفندق بغداد الدولي، وفندق كورال بغداد، وفندق مطار بغداد الدولي) للدراسة الميدانية، واختير للدراسة من القيادات الإدارية العليا في الفنادق من مدير مفوض، ومدير قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومدير قسم الجودة، ومدير قسم التخطيط ومدير قسم الإدارة)، اعتماد خمسة مدراء من كل فندق حيث بلغ العدد الكلي (40) مدير، وكان حجم العينة من المجتمع الأصلي حسب نموذج (D. MORGIN)، حيث بلغ حجم العينة حسب النموذج (36) مديراً، أي بنسبة (90%) من حجم المجتمع، وتم استرجاع (33) استبانة وجميعها صالحة للتحليل الإحصائي. وكما موضح في الجدول رقم (1).

ت	الفنادق	عدد الاستبانات	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستلمة
1	رويال توليب الرشيد	5	3	3
2	فندق كريستال كراند عشتار	5	5	4

3	فلسطين الدولي	5	5	5
4	المنصور	5	5	5
5	بابل وار وريك	5	5	4
6	بغداد الدولي	5	5	5
7	كورال بغداد	5	4	3
8	فندق مطار بغداد الدولي	5	4	4
	المجموع	40	36	33

جدول رقم (1) يوضح عدد الاستبانات

المبحث الثاني – الدراسات السابقة والإطار النظري

الدراسات السابقة: حرصت الدراسة على الاستفادة من الدراسات الحديثة في الموضوع، ومراعاة لضوابط النشر من أهمها:

تهدف الدراسة (بن طبر، 2023) إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وتطوير عنصر الموارد البشرية في الشركات الاقتصادية العمومية الجزائرية، وتشكيل ثقافة تواصلية تسهم في تنمية رأس المال البشري، استعملت الدراسة الميدانية على عينة من العاملين في مديرية الموارد البشرية للشركة، التي تشرف على ورش ومنصات الآبار النفطية المتنقلة والموزعة على محافظات الجزائر، تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتناسب مع خصوصية انشطتها، أوضحت الدراسة أهم المعوقات التي تعيق ثقافة الاتصال الفعال و التأثيرات على تطوير أداء رأس المال البشري للشركة، وفعالية إنتاجية الشركة واستدامتها من خلال تحقيق مناخ بيئي وتنظيمي فعال.

اما دراسة (هدهود، 2021) ناقشت التطور الكبير والمتزايد في الأعوام الأخيرة في تقنيات ومجالات تكنولوجيا المعلومات والشبكات الاتصال والانترنت، حيث ظهر بسرعة اثر التكنولوجيا بوضوح في مجالات العمل كافة، ومن تأثير تكنولوجيا المعلومات أنها أدت إلى تغير وأنماط المعرفة وطرق الحصول عليها، وأعاد النظر في استراتيجيات الأعمال والنشاطات التي تقوم عليها وتتحكم بها، إذا كانت على مستوى المعلومات أو مستوى التنفيذ، وعلى على مستويات التخزين والتنظيم، ومن جهة أخرى، فرضت على الشخص المؤهل للعمل عليها؛ ليكون كفوء وفعال في أداء أعماله في البيئة التعليمية الجديدة، ليكتسب مهارات وقدرات تؤهله على العمل عليها.

هدفت الدراسة إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات في التعلم، وفحص وتحليل القدرات الجديدة التي يحتاج اكتسابها من أساتذته لتمكنه من استعمال تكنولوجيا المعلومات في أنشطته العلمية.

اما دراسة (Widijanti, Ratniwati: 2020) فعدت البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات جانباً مهماً من حياة الإنسان، خاصة في مجال الأنشطة التجارية، لأنه يمكن استعمالها لتحقيق أهداف الشركة. يؤدي استعمال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى الابتكار والأداء العالي. تهدف الدراسة لاستكشاف وتحليل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق شركات الابتكار القائمة على الأداء. هذه الدراسة هي دراسة حالة لتكنولوجيا المعلومات بوصفه أحد المحفزات المهمة لتحقيق أهدافها، وهي برنامج Delighted Customer Services من خلال الاهتمام بالخدمات الأكثر دقة وفعالية وكفاءة وسرعة وسهولة تعديلها لتناسب القواعد الواردة في الحوكمة الرشيدة للشركات. لقد استعملت تقنيات جمع البيانات من خلال الدراسة المستمدة من بيان التقرير السنوي للبيانات المنشورة رسمياً من 2014 إلى 2018.

طريقة البحث المستعملة في هذه الدراسة، هي البحث التفسيري النوعي.

أظهرت نتائج الدراسة إلى أن استعمال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن ينتج ابتكارات، والبطاقة الذكية، والابتكار نجحنا في تحقيق أداء عالي، أي تحقيق أهداف الشركة. خدمات عملاء سعيدة أكثر دقة وفعالية وكفاءة وسرعة.

تستهدف الدراسة (قرون، وبوضياف، 2020) من خلال التحليل النظري من أهم الموضوعات التي لها أهمية خاصة لارتباطها بمفاتيح تحقيق النجاح المهمة، وهو موضوع مهم من مواضيع الاستدامة التنافسية المتميزة، إذ إن موضوع التدريب الإلكتروني للعنصر البشري ويعاني من ندرة المصدر في ادبيات علم إدارة الاعمال بالرغم من أهميته البالغة، حاولت الدراسة من خلال التحليل والمعالجة الإحصائية الربط بين المتغيرات ركائزها المهمة للتأكيد بأهمية موضوعه التكنولوجي والتوجه نحو البحث والتطوير والتدريب.

اما دراسة (Al-Sharjabi, 2019) فعدت جزءاً من المحاولات العلمية للتعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات وأدواتها المختلفة، وكيف يمكن تعميق دور هذه التكنولوجيا الجديدة في ضوء مفهوم مجتمع المعرفة، وكيف يمكن استعمال (تكنولوجيا المعلومات) في تنمية المجتمع.

وأهم ما توصلت إليه هذه الدراسة هو أن استعمال تكنولوجيا المعلومات له دور أساس في الجامعات والمدارس؛ فهو يوفر مبادئ منهجية جديدة لتنمية المجتمع.

دراسة (Verma: 2019) فهدفت الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات ومجموعة تقنيات الكمبيوتر والاتصالات التي تتيح إجراء الحسابات والاتصالات وتخزين المعلومات واسترجاعها - إلى تغيير سلوك البحث العلمي والإداري. تناولت الدراسة الاتجاهات الحالية والإمكانات المستقبلية والعوائق التي تحول دون استعمال تكنولوجيا المعلومات لدعم البحث. يتم تقديم الدراسة من وجهة نظر الباحث باستعمال تكنولوجيا المعلومات وتتضمن الكثير من الأمثلة وعدد من التوصيات الموجهة إلى جمهورين رئيسيين هما: صانعي السياسات ومديري الشركات المسؤولة عن دعم وإدارة البحوث، والباحثين أنفسهم. في الآونة الأخيرة دمجت تكنولوجيا الكمبيوتر مع تكنولوجيا الاتصالات لإنشاء نموذج جديد لتكنولوجيا المعلومات، التي فعلت الكثير لإزالة قيود السرعة والتكلفة والمسافة من الباحث.

وبشكل عام أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تحسينات في كتابة البحوث. يمكن للباحثين التعاون على نطاق أوسع وأكثر كفاءة. مزيد من البيانات متاحة للتحليل. لقد تحسنت القدرات التحليلية بشكل ملحوظ، إلى جانب القدرة على عرض النتائج كصور مرئية. توفر تقنيات المعلومات الجديدة المزيد من الفرص لتحسين البحث. لكن الاستعمال الواسع النطاق لأجهزة

الكمبيوتر في الأبحاث لم يأت دون مشاكل. بعض هذه الصعوبات تكنولوجية، وبعضها مالي. ويكمن وراء العديد منها قيود مؤسسية وسلوكية معقدة.

هدفت دراسة (Ibrahim. Maher et al. 2023) لمعرفة أثر تفويض القيادة على التميز التنظيمي في منشأة إدارة الوجهات وشركات الطيران. وتقيس الدراسة مستوى تطبيق تفويض القيادة في هذه المنشأة، كما تحدد أيضاً مستوى التميز التنظيمي. ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استمارة استبيان، وزعت على عينة الدراسة. وأنها استعملت مقياس ليكرت لقياس إجابات أفراد العينة. وقد حلت بيانات 398 مبحوث باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وقد قيس مستوى الارتباط والانحدار لكشف أهمية العلاقة بين المتغيرات، وقيس تفويض القيادة بأربعة أبعاد تتعلق بـ (الأفراد، والتخطيط، والعمليات، والرقابة)، وكذلك قياس التميز التنظيمي بأربعة أبعاد هي: (الرضا، ونشر التكنولوجيا، وجودة المنتج، والقدرة التنافسية).

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين تفويض القيادة والتميز التنظيمي في المنظمات السياحية، كما أن تفويض القيادة يؤثر على التميز التنظيمي في المنظمات السياحية. وكشفت النتائج آثاراً مهمة لكل من مجتمع الدراسة ومنظمات إدارة الوجهات وشركات الطيران.

بينما هدفت دراسة (سليمان، 2023) الى تلخيص الإطار المفاهيمي للتميز التنظيمي، والأسس النظرية لهيكلية تحالف المؤسسات الاستراتيجية، قد طرحت رؤية مستقبلية لتعزيز التميز التنظيمي للتخطيط لهيكلية التحالف الاستراتيجي للتعليم الأولي، استعمل المنهج الوصفي التطبيقي لاستراتيجية المحيط الأزرق. استعمل الباحث الاستنباط الإلكتروني على عينة الدراسة وبلغت 160، وتوصلت الدراسة لنتائج ضعف توجه الإدارة المدرسية نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وأيضاً ضعف قدرة القيادات لعمل حلول استراتيجية للمشاكل القادمة، وضعف البحث والتطوير بإقامة دورات تدريبية متخصصة الهدف منها تعريف الموظفين بأهمية التميز.

وهدف دراسة (مركود، 2021) الى دراسة أثر القيادة الإبداعية لتحقيق التميز التنظيمي، في الوقت الحالي أصبحت أشياء مهمة يعتمد عليها بتحقيق التميز التنظيمي، ودرست أيضاً الالتزام للمؤسسة الوطنية بتطبيق نموذج للتميز وأساليب وطرق مختلفة لتحقيق ابعاد التميز التنظيمي، وفي يومنا الحاضر أصبح التغيير ضرورة حتمية لجميع المنظمات، لتحقيق التميز التنظيمي من أجل الوصول للتفرد والابداع والنجاح هو السبيل الأوحـد للاستمرار والبقاء في البيئة التنافسية العالمية المتزايدة. لا يتوفر هذا إلا إذا كانت هناك قيادة إبداعية لديها مهارات وذكاء الإدارة العليا والموظفين لتحقيق اهداف المؤسسة ويعتبر نموذج الجودة الجزائري مرحلة مهمة في مسار المؤسسات الجزائرية للنهوض بمستوى التميز التنظيمي الإبداعي.

وهدف دراسة (العبادي، وزوين، 2020) الى تحليل طبيعة العلاقة بين التميز التنظيمي والارتجال الاستراتيجي في جامعة الكوفة، إذ اعتمد عينة عشوائية تكونت من 38 فرد من الموظفين في كليات التربية في جامعة الكوفة حيث تم استرجاع 35 منها وكانت عدد الاستبانات الصالحة 33 استبانة، حيث كانت نسبة 82% واستعمل الباحثون برنامج spss v23 توصلت الدراسة لعدد من النتائج هناك فجوة معرفية بين متغيرات الدراسة التميز التنظيمي والارتجال الاستراتيجي وتفسير طبيعة العلاقة بينهما، حيث اثبتت أهمية

الدراسة هـاك قلة نسبية لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة الارتجال الاستراتيجي – التميز الوظيفي،
لمعالجة مشاكل لها اثر واقعي بشكل في قطاع التعليم

امادراسة (Miriam, Lukas: 2017) فقد اكدت أن عملية العولمة بالحاجة إلى تحقيق مكانة التميز في الأعمال، وأن التأكيد على مسؤولية سلوك الشركة تجاه المجتمع والبيئة يتم من خلال تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات CSR استناداً إلى لمراجعة الخلفية النظرية للدراسة، لا توجد منهجية موحدة لتقييم حالة التميز في الأعمال فيما يتعلق بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات.

الهدف من هذه الورقة هو تحديد أسس تقييم حالة التميز في الأعمال فيما يتعلق بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات. وتشمل أهم المهام وكما يأتي: تحديد العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على حالة التميز في الأعمال. تحديد مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات لاحتياجات تقييم حالة تميز الأعمال. وشملت المصادر الأولية بشكل خاص المنشورات العلمية الوطنية والأجنبية. الكلمات المفتاحية: تميز الأعمال، المسؤولية الاجتماعية للشركات، التقييم، النجاح، عامل، مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات.

تعقيب على بعض الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على أهمية دراسة متغير تكنولوجيا المعلومات ومتغيرات السلوك التنظيمي ومضامينها الخاصة، مثل دراسة (دهود، 2021)، دراسة (Widijanti, Ratniwati: 2020) ودراسة (قرون، وبوضياف، 2020) ودراسة (Al-Sharjabi, 2019)، ودرسه (Verma: 2019) ودراسة (الطائي، 2015) (سليمان، 2023) (كرود، 2021) (العبادي، و زوين، 2020) (Miriam, Lukas: 2017)، ولكن انفردت في الجمع بين متغيرين الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات وفاعلية التميز التنظيمي في مجال النشاط السياحي والفندقي حيث كانت عينت الدراسة من الإدارات العليا في فنادق الخمس نجوم في مدينة بغداد.

المبحث الثاني – الإطار النظري

1- المفهوم والنشأة وتطور والاهمية تكنولوجيا المعلومات: (Information technology).

تُعد التكنولوجيا من الالفاظ الشائعة الاستعمال في وقتنا الحاضر، وتكونت لها مفردات ومعاني متعددة المفاهيم ومتناقضة، واختلفت تعريفات الباحثين لمصطلح التكنولوجيا، فمن الناحية اللغوية يعود أصل الكلمة (Technology) الى اللغة اليونانية من جزاءين الاول (Techno) ومعناها التقنية والجزء الثاني (Logos) المنهج العلمي.

اما اصطلاحاً فليس هناك تعريف واحد وشامل لكن تعددت تعاريفها منها "التكنولوجيا: هي جميع الوسائل والأدوات العلمية والتطبيقية التي يستخدمها الانسان في أداء أعماله وتلبية احتياجاته" وتعرف أيضا التكنولوجيا "هي الأساليب والأدوات التي تستخدم لمعالجة وارسال البيانات الى مخرجات"، (مخالقة، وملجم، 2019: 13).

تُعد تكنولوجيا المعلومات، مجالاً كاملاً يركز على تطبيق التقنيات في معالجة المعلومات وإدارتها، وهذا يشمل ذلك بشكل خاص المجالات المرتبطة بالمؤسسات الكبرى. وترتبط تقنيات المعلومات بشكل أساسي بأجهزة الحواسيب الإلكترونية وبرامج المعلومات التي تتيح تحويل المعلومات وتخزينها وحمايتها ونقلها، فضلاً عن نقل المعلومات واسترجاعها، (حنظل، وعيسى، 2020: 162). يطلق على المتخصصين في هذا المجال اسم "مخترفي تكنولوجيا المعلومات". يُطلق على القسم الذي يركز على تقنيات البرمجيات والشبكات ضمن بيئة تنظيمية محددة اسمه قسم تكنولوجيا المعلومات، ومن الأسماء الأخرى المذكورة في هذا المجال منها: قسم نظم المعلومات، وقسم المعلومات الإدارية.

وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات فقال (قرون، وآخرون، 2020: 44) في أنها تحقق العديد من المنافع أهمها: تكمن أهمية تطبيقات أنظمة تكنولوجيا المعلومات من خلال مساهمتها العامة والفاعلة في تحسين عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات، حيث تتوسع الأعمال – وتقل التكاليف، ويتحقق توفير الجهد والوقت بشكل كبير، ومرونة عالية لفاعلية تطوير الاداء التميز، وتحقيق إيرادات جيدة لموارد المؤسسة، وتحسين سرعة استجابة العملاء (الضيوف)، والتحسين المستمر لإدارة الجودة الشاملة وتشكيل الأسس الفنية لأبناء أنظمة المعرفة في المؤسسات الخدمية الفندقية (Abutarboush.2023:28).

2- مكونات تكنولوجيا المعلومات: وصفت دراسة (Widijanti, Ratniwati: 2020) تكمن في مجموعة مكونات لتكنولوجيا المعلومات وهي كالآتي: -

1- المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات: وتشمل الأجهزة المستعملة لا دخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها، واسترجاعها واستلامها ونشرها على المستخدمين. ويتضمن أيضاً الآلة الحاسبة (الكمبيوتر) والأجهزة المرتبطة بها والتي تشمل وحدة المعالجة واللوح الرئيسية وشاشة العرض وغيرها (Abutarboush, 2023 ;25)

2- الموارد البشرية: انهم الاشخاص الذين يقومون بتشغيل نظم تكنولوجيا المعلومات وأدارتها، وتنفيذ الإجراءات التي تحول المعرفة الى قواعد بيانات، ويشمل النظام أيضاً المبرمجين ومستخدمي ادخال البيانات ومحلي الاعمال والمصممين ومسؤولي الامن، ومن المهم تدريب جميع الموظفين للاستفادة الكاملة من قدرات أنظمة المعلومات.

3- الأجهزة وشبكات الاتصالات: والمقصود بجميع الأجهزة الموجودة ضمن نظام تكنولوجيا المعلومات في الفنادق، مثل أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها، مثل لوحة المفاتيح او محركات الأقراص او أجهزة التوجيه او الهواتف الذكية، وجميع هذه الأجهزة تعمل على ارسال واستقبال المعلومات في ظل وجود الشبكة العنكبوتية الانترنت.

4- قواعد البيانات: انها المادة الأساسية وجزء مهم من الأنظمة، وهي مجموعة البيانات المتصلة مع بعضها ومحمية بطريقة لا يمكن التلاعب بها دون السماح بذلك، تحظى قواعد البيانات بأهمية أكبر في نظم تكنولوجيا المعلومات، من خلال ظهور مفهوم البيانات الكبيرة.

5- البرمجيات: وتشمل سلسلة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات على شكل خطوات توضح عملية معالجة البيانات بكافة اشكالها، (الطائي، ومحمد، 2016: 237). أنظمة تكنولوجيا المعلومات وعلى برامج متنوعة، وهذه

البرامج لها نوعان: برنامج النظام، وهي برامج تشمل إدارة الأجهزة والملفات وغيرها من البرامج، والآخر هو برامج تطبيقية متخصصة في التشغيل، وسائل التعامل مع نظم تكنولوجيا المعلومات مثل معالج النصوص، وبرامج الجدولة الحسابية وبرامج المحاسبة والتصميم.

3- أبعاد تكنولوجيا المعلومات: ويذكر (Lejla. and Nijaz. 2016:150)، (جمعة، 2018: 46-47) ان لتكنولوجيا المعلومات عدة ابعاد ، وتخلصت كما يلي:

- أ- **الحصول على البيانات:** البعد الأول لتكنولوجيا المعلومات يكون من خلال جمع البيانات وتحليلها، حيث جمع البيانات هو كيفية الحصول على البيانات المرتبطة بالبيئة الخارجية ومعالجتها عن طريق إدخال هذه البيانات ويقوم الموظف المسؤول عن البيانات بإدخالها وتسجيلها في الكمبيوتر، ان الجودة والدقة في ادخال المعلومات والبيانات بشكل صحيح تكون جودة نتائج نظم التكنولوجيا المستعملة في الفنادق.
- ب- **المعالجة:** ويقصد بها العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات وتحويلها الى معلومات ومعالجة وتحليل البيانات والمعلومات كلها.
- ت- **الخزن:** المكون الأساسي لأنظمة تكنولوجيا المعلومات هو نشاط نظم المعلومات الذي يتم فيها تخزين كافة البيانات والمعلومات بشكل دوري وسهل استرجاعها ومعالجتها لاستعمالها من قبل المؤسسات المستفيدة، حيث إن التخزين يساعد الكمبيوتر على حفظ المعلومات والبيانات لاستعمالها لاحقاً. (جمعة، 2018: 46).
- ث- **الارسال:** يعني نقل أو تحويل المعلومات والبيانات من موقع إلى موقع آخر عن طرق الاعتماد على الشبكة العنكبوتية النترنت أو الاقمار الصناعية، أو شبكات التوصل الاجتماعي والاليف الضوئية وغيرها، (أبو الخير، 2023: 311-312). (مخالقة، وملجم، 2019: 60).

ثانياً: فاعلية التميز التنظيمي: the effectiveness of strategic organizational

1- المفهوم والنشأة وتطور والاهمية التميز التنظيمي: يؤكد الباحثون (مسيل، وآخرون، 2018: 523)، (عطية، 2017: 408) (Miriam, Lukas: 2017: 316)

التميز هو الكمال، والمعنى الدقيق للتميز هو الجودة العليا، لأن الجودة مصطلح يحمل معاني كثيرة ومختلفة في ادبيات الفكر الإداري، وقد تناوله بأيدولوجية مختلفة منها هي التميز، وأيضاً ملائمة الاستعمال او مطابقة للشروط والمواصفات، تجنب العيوب والخسارة والكثير منها، اذ تعدّ الجودة حجر الأساس للتميز، كما يقول بعض المفكرين. (العبادي، وزوين، 2020: 427) عرف التميز بأنه ممارسات متفرقة في إدارة المؤسسة لتحقيق أفضل النتائج، كما عرف التميز بأنه عمل الشيء بشكل أفضل، وبدرجة عالية من الاحترافية والتفوق بالتصنيف الأول (مرزوك، ومحمد، 2019: 271).

مفهوم قديم جداً، تم إيلاء اهتمام خاص به من الأمم منذ القدم، وأوائل من تناول هذا المفهوم الفلاسفة الصينيون واليونانيون القدماء، وهو ببساطة حل المشكلات بشكل صحيح وبدقة كبيرة، وبكل ما هو ممكن من وسائل احترافية. (حافظ، ومحمد، 2019: 211).

التميز التنظيمي أبو النصر، 2012 بأنه "قيام موظفي المؤسسة بالسلوك الإداري في ضوء مبادئ الإدارة من أجل تحقيق وظائفها بطريقة عقلانية، بأقل جهد ووقت وتكاليف ممكنة.

التميز التنظيمي: التميز التنظيمي (Huseyin,Sarvnaz: 2014:1405) هو "طريقة لقياس رضا عملاء المؤسسة وموظفيها وأصحاب المصلحة من أجل الحصول على تقييم شامل لإداء المؤسسة"، (Miriam, 2017,315-316) يعرف أيضا بأنه يمثل تميز الأعمال تطبيقاً منهجياً لمبادئ وإدارات إدارة الجودة في إدارة العمليات داخل المنظمة بهدف تحسين الأداء بناءً على رضا العملاء والقيمة لأصحاب المصلحة: مثل المالكين والموردين والإدارة والمجتمع ضمن علاقات العرض". (عطية، 2017: 443)

ويطلق على التميز التنظيمي (Organizational Excellence) الأداء التنظيمي الاستثنائي أو الأداء التنظيمي المتميز، وهو ما يميزه عن الآخرين على مستوى المؤسسة، وتتم في بيئة تتميز بالمحفزات الخارجية والقوة التحفيزية، وتسود روح الفريق التي تدفع الأفراد إلى التنافس مع أنفسهم، للمشاركة مع الآخرين والتفاعل مع البيئة المحيطة بهم. (حافظ، ومحمد، 2019: 212)

يعدُّ التميز التنظيمي أحد أهم مفاهيم الإدارة الحديثة، كما أنه أحد الأهداف الرئيسية للمؤسسات اليوم، يساعدها على تحقيق مزاياها التنافسية الاستراتيجية من خلال تقديم خدمات عالية الجودة والتفوق، كما يحقق التميز قدرة المؤسسات على تحقيق الأداء المتفوق والجودة مقارنة بالمنافسين (العبادي، وزوين، 2020: 427).

2- أبعاد التميز التنظيمي: أكد الباحثون (سليمان، 2023: 23)، (حافظ، ومحمد، 2019: 213-215)، (العبادي، وزوين، 2020: 439). (كركود، 2021: 147-148)، (الريميدي، وحسين 2022: 44) (عطية، 2017: 554)، الكثير من الأبعاد للتميز التنظيمي ولخصها الباحث في: لتمييز التنظيمي مجموعة أبعاد تزيد من كفاءة الأداء والممارسات. حيث تركز على فاعلية القيادة، والتوجيه والتنفيذ الجيد، والإدارة بالمعلومات، والنتائج على مجموعة العوامل المؤثرة في كفاءة الأداء المتميز التنظيمي، (سليمان، 2023: 23).

أ- التميز في القيادة الإدارية: يعني تميز القيادة والقدرة على أداء مجموعة من الأنشطة الذي تؤدي إلى الوصول للتميز، وتمكين وتقويض الصلاحيات لدعم الموظفين على الابتكار. (العبادي، وزوين، 2020: 439).

ب- تميز الموظفين. إعداد وتدريب الموظفين وتنمية مهاراتهم للمساهمة في تحسين جودة الخدمات السياحية.

ت- تميز الهيكل التنظيمي: يتميز الهيكل التنظيمي حيث يحدد مهام وواجبات المدراء والمشرفين، ووضوح أداء الموظفين والعاملين والمهام الموكلة إليهم، لأن لكل موظف مهام محددة يجب عليه القيام بها. (سليمان، 2023: 23).

ث- التميز الاستراتيجي. لمواكبة التطور والتغيرات، تحديد الإمكانيات المادية والبشرية الممكنة ودراساتها وعرض البدائل والخيارات حسب قوتها وعيوبها والفرص المتاحة للمنافسة واتخاذ القرارات بمشاركة جميع الأعضاء الإدارة العليا.

ج- تميز الثقافة التنظيمية: توفير بيئة تنظيمية تكون مزاياها وفوائدها للمنظمة والمجتمع، وتطوير الأداء بشكل أكثر فاعلية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة، وتطوير المعايير والاتجاهات والقيم الذي تساعد في تطوير فاعلية الأداء المتميز في البيئة الداخلية. (الرميدي، وحسين 2022: 44).

اهداف التميز التنظيمي للمؤسسات السياحية:

يهدف التميز التنظيمي الوصول الى مستوى التوازن بين الأنشطة والنتائج في سوق المنافسة الكبير، وتكوين اتفاقيات متميزة مع المؤسسات المجتمعية المدلية والدولية (سليمان، 2023: 22)، تساعد الإدارة على التميز التنظيمي في تحقيق الأهداف المرجوة لمؤسسات السياحة، التفوق على المنافسين عن طريق الوصول للجودة والابداع والابتكار والاستجابة السريعة، الاهتمام بالعناصر التي من شأنها تحقيق الميزة التنافسية، ونمو المؤسسة والبقاء ضمن المنافسة عن طريق تحسين الأداء والاستجابة الشريعة في تقديم الخدمات (عطية، 2017: 421) التميز التنظيمي إمكانية المنظمات على تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية كبيرة للمنافسين باعتمادها على الأداء الفعال، والقيادة المتميزة، وجودة وكفاءة الموظفين وسرعة حل المشاكل، الثقافة التنظيمية المتميزة (الرميدي، وحسين 2022: 43).

المبحث الثالث – الجانب العملي

المجتمع الكلي للدراسة: لكثرة عدد الفنادق في العاصمة بغداد، ولعدم القدرة على مسح جميع الفنادق فقد اختيرت الفنادق من فئة الخمس نجوم في مدينة بغداد والبالغ عددها ثمان فنادق، تم اعتماد عينة الدراسة من قيادات الإدارات العليا في الفنادق.

إدارة الدراسة (الاستبانة). تكونت من محور المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة، يتضح من الجدول رقم (2)

الجدول (2) يوضح المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة

توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس		
النسبة المئوية	العدد	الفئات
78.8 %	26	ذكور
21.2 %	7	اناث
توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر		
النسبة المئوية %	العدد	الفئات

من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	4	% 12.1
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	8	% 24.24
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	15	% 45.46
من 50 سنة فأكثر	6	% 18.18
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي (التحصيل الدراسي)		
الفئات	العدد	النسبة المئوية %
الدكتوراه	3	% 9.10
بالمجستير	9	% 27.27
البكالوريوس	16	% 48.48
الدبلوم	5	% 15.15
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة الوظيفية		
الفئات	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	2	% 6.04
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	10	% 30.30
من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة	14	% 42.41
من 20 سنة فأكثر	9	% 27.25
المجموع	33	% 100

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج التحليل الوصفي للمعلومات العامة.

ان نسبة أفراد عينة الدراسة حسب الجنس كانت 78.8% من الذكور، بينما كانت نسبة من الإناث 21.2% من جميع أفراد العينة المبحوثة، النسبة المئوية حسب العمر كان أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 40 الى اقل من 50 سنة أي بنسبة 45.46%، كانت نسبة أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل

العلمي اتضح ارتفاع نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم 48.48% اتضح للباحث ارتفاع النسبة بسبب زيادة عدد الجامعات والكليات الاهلية في تخصص السياحة وإدارة الفنادق في الأونة الأخيرة وأيضاً الدراسة خارج العراق، كانت نسبة حسب عدد سنوات الخدمة الوظيفية تراوحت من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة اكبر نسبة مئوية بلغت 42.42% وكما موضح في الجدول ادناه، استخدم الباحث برنامج spss الاصدر التاسع والعشرين لتحليل إجابات أفراد العينة، كما في الجدول رقم (2).

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

1- المتغير المستقل تطبيق تكنولوجيا المعلومات: قيست تكنولوجيا المعلومات من خلال أربع أبعاد رئيسية هي (الحصول على المعلومات، والمعالجة، والتخزين، والارسال)، تؤكد النتائج ارتفاع مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الفنادق فئة الخمس نجوم السياحية بشكل واضح نوعاً ما، حيث بلغت القيمة الكلية بنسبة المتوسط الحسابي بلغت (3.825) والانحراف المعياري (0.888) وصل الى هذا المستوى، وهذا ما يدل على اهتمام افراد العينة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

وفيما يتعلق بقياس مستوى الأبعاد فقد جاء أولاً بُعد المعالجة بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.96) وبانحراف معياري (0.882)، وشغل المرتبة الثانية بُعد الارسال بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وبانحراف معياري بقيمة (0.949). وجاء ثالثاً بُعد التخزين بمتوسط حسابي بلغ (3.76)، وبانحراف معياري (0.842)، وجاء بالمرتبة الأخيرة بُعد الحصول على البيانات بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.66)، وانحرافاً معيارياً وصل (0.879).

كما يؤكد الجدول رقم (3) مقداراً مرتفعاً نسبياً لإبعاد فاعلية التميز التنظيمي في فنادق الخمس نجوم، حيث كانت مجموع القيم بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وانحرافاً معيارياً بلغ (0.841)، وشغل المرتبة الأولى البعد تميز القيادة الإدارية بمتوسط حسابي بلغ (3.90) وانحرافاً معيارياً بلغ (0.921)، وجاء ثانياً البعد تميز الموظفين بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وانحرافاً معيارياً بلغ (0.843)، كما شغل المرتبة الثالثة البعد التميز الاستراتيجي بمتوسط حسابي (3.73) وبانحراف معيارياً (0.773)، بُعد التميز تميز الهيكل التنظيمي بمستوى متوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.836) وشغل المرتبة الأخيرة البعد تميز الثقافة التعظيمية بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحرافاً معيارياً بلغ (0.862).

ت	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الدلالة
	ابعاد تكنولوجيا المعلومات	3.825	0.888		
1	الحصول على المعلومات	3.66	0.879	رابعاً	3.96
2	المعالجة	3.96	0.882	الأولى	

	الثالثة	0.842	3.76	الخرن	3
	ثانيا	0.949	3.92	الارسال	4
		0.885	3.805	ابعاد فاعلية التميز التنظيمي	
التميز	الأولى	0.919	3,852	تميز القيادة الإدارية	1
	الثانية	0.884	3.82	تميز الموظفين	2
	الرابعة	0.811	3.788	تميز الهيكل التنظيمي	3
	الثالثة	0.908	3.804	التميز الاستراتيجي	4
	الخامسة	0.907	3.764	تميز الثقافة التنظيمية	5

الجدول رقم (3) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإبعاد متغيرات الدراسة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج V29 (spss) حسب إجابات افراد العينة.

أولاً وصف وتشخيص إجابات عينة الدراسة: حققت المعالجة المرتبة الأولى، وهذا ما يدل ان تطبيق تكنولوجيا المعلومات لديها قاعدة عالية لمعالجة البيانات والمعلومات، قواعد البيانات المتوفرة كافية لتلبية متطلبات إدارات الأقسام في الفنادق المبحوثة، وايضاً يتم الاستعانة في مكاتب المتخصصة للمعالجة.

جدول (4) استجابات عينة الدراسة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة
أولاً: الحصول على البيانات				
1	جمع البيانات من المصادر الداخلية	3.71	0.869	
2	جمع البيانات من المصادر الخارجية	3.32	0.905	
3	يتم الحصول على المعلومات من المصادر الداخلية والخارجية معاً	3.79	0.892	
4	تستخدم النماذج و الاستثمارات لغرض جمع البيانات	3.64	0.927	
5	التقارير الدورية هي احدى الطرق المستخدمة لجمع البيانات	3.86	0.802	
	المجموع	3.66	0.879	
ثانياً: المعالجة				
1	قواعد البيانات المتوفرة كافية لتلبية متطلبات كافة ادرات الأقسام في المؤسسة	3.96	0.882	
2	يتميز نظام المعلومات بالقدرة العالية على معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات مفيدة.	3.82	0.821	
3	هناك إمكانية لتحليل البيانات وتفسيرها	3.85	0.862	
4	معالجة البيانات المتوفرة بسهولة.	4.02	0.932	
5	يتم الاستعانة في مكاتب المتخصصة لمعالجة البيانات	3.88	0.914	
	المجموع	3.96	0.882	
ثالثاً: التخزين				
1	يتمتع نظام المعلومات بأساس فعال لتخزين البيانات والمعلومات	3.91	0.866	
2	توفير شروط السرية والأمان في النظام.	3.72	0.823	
3	تتميز المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات بالتكامل.	3.78	0.858	

4	تتسم المعلومات المخزونة بالشمولية.	3.65	0.821
	المجموع	3.76	0.842
رابعاً: الأرسال			
1	يتميز النظام بقدرته على إرسال المعلومات بكل دقة ووضوح عاليتين	3.91	0.976
2	يتم إرسال البيانات والمعلومات بدون تأخير	4.02	1.041
3	يستخدم الانترنت بشكل أساسي لأرسال البيانات والمعلومات	3.81	0.863
4	استعمال وسائل أخرى لإرسال البيانات والمعلومات	3.94	0.918
	المجموع	3.92	0.949
	المجموع الكلي	3.825	0.888
معامل الارتباط $R = 0.$		التباين قيمة $F = 9.003$	
معامل الارتباط $R^2 = 23.78.$		المعنوية $P = 0.000$	

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج (spss) V29 حسب إجابات أفراد العينة.

وبعد إرسال المعلومات شغل المرتبة الثانية حسب إجابات أفراد عينة الدراسة وصلت إلى هذا المستوى مما يدل على تميز النظام بقدرته على إرسال المعلومات بكل دقة ووضوح عاليتين، وإيضاً ترسل البيانات والمعلومات بدون أي تأخير، واستخدم الانترنت بشكل أساسي لأرسال البيانات والمعلومات، استعمال وسائل أخرى لإرسال البيانات، وجاء ثالثاً بُعد التخزين وهذا ما يدل على أن قواعد البيانات الموجودة كافية لتلبية متطلبات كافة الأقسام الفنادق، أن هناك مكانية عالية على تحليل البيانات وتفسيرها فهو يعالج البيانات المتاحة بسهولة، كما أن نظام المعلومات يتمتع بقدرة الكبيرة على معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة، ونادراً ما يتم الاستعانة بالوكالات المتخصصة بمعالجة البيانات. أخيراً في المرتبة الرابعة من أبعاد تكنولوجيا المعلومات جاء بُعد الحصول على المعلومات وهذا ما يدل على هناك ضعف في جمع البيانات من المصادر الداخلية، يتم كذلك الحصول على المعلومات من المصادر الداخلية والخارجية معاً، وإيضاً الحصول على المعلومات باستعمال النماذج والاستمارات لغرض جمع البيانات، التقارير الدورية هي إحدى الطرق المستخدمة لجمع البيانات.

جدول (5) استجابات عينة الدراسة حول أبعاد التميز التنظيمي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة
أولاً: التميز في القيادة الإدارية				
1	تقوم القيادة بمراقبة عمليات الإنجاز لإزالة أي عوائق محتملة	3.88	1.046	
2	تعمل القيادة على خلق الدافعية لدى العاملين نحو التميز في العمل	3.81	0.932	
3	تهتم القيادة بإقناع المرؤوسين بأساليب العمل الممكنة.	3.94	0.906	
4	تقوم القيادة بتعيين الوظائف بناءً على قدرات الموظف	3.77	0.865	
5	القيادة تحقق أهداف العمل من خلال ممارسة منهج العلاقات الإنسانية	3.86	0.847	
	المجموع	3,852	0.919	
ثانياً: تميز الموظفين				
1	يهتم المرؤوسون بالمشاركة الفعالة في حل مشكلات العمل.	3.84	0.882	
2	يُعرف المرؤوسين واجباتهم الوظيفية دون صعوبة	3.92	0.874	
3	تتيح جهة العمل لفرصة المبادرة للمرؤوسين ليأخذوا المبادرة لتحفيزهم	3.78	0.932	
4	استعداد المرؤوسين لمواكبة التغيرات في نظام العمل	3.89	0.856	
5	يستفيد المرؤوسين من تفويض الرؤساء لتحسين بمهاراتهم	3.67	0.877	
	المجموع	3.82	0.884	
ثالثاً: تميز الهيكل التنظيمي				
1	يتضمن الهيكل التنظيمي التناسب بين كل وحدة وقدرتها على تنفيذ الأداء	3.97	1.014	
2	هناك مراجعة مستمرة للعلاقات التنظيمية بين المستويات الإدارية	3.75	0.892	

3	يتجه الهيكل التنظيمي نحو وحدة الهدف العام لجهة العمل.	3.69	0.921
4	يتكيف الهيكل التنظيمي مع إجراءات التغيير التي تحتاجها جهة العمل	3.81	0.839
5	يتم الحفاظ على استمرارية التوجهات في جميع مراحل العمل الإداري	3.72	0.890
المجموع		3.788	0.811
رابعاً: تميز استراتيجية المنظمة			
1	توفير المناخ المناسب لاستراتيجية جهة العمل لتحسين مستويات الأداء	3.78	0.861
2	تعتمد استراتيجية جهة العمل من واقع المشكلات التي تواجهها	3.93	0.894
3	تكون استراتيجية جهة العمل متنسقة مع الأهداف التي ترغب في تحقيقها	3.75	0.945
4	تكون لجهة العمل الرؤيا المستقبلية فيما تسعى المؤسسة لتحقيقها	3.82	0.832
5	تميل القرارات الاستراتيجية الى احداث التغييرات لصالح جهة العمل	3.74	1.012
المجموع		3.804	0.908
خامساً: تميز ثقافة التنظيمية			
1	تمنح ثقافة جهة العمل الموظفين الاستقلالية لتحقيق اهداف العمل	3.81	0.857
2	تهتم ثقافة جهة العمل بتمكين الموظفين من خلال تفويض الصلاحيات	3.76	0.924
3	ثقافة العمل توازن بين الحياة الاجتماعية والتنظيمية للموظفين	3.65	0.843
4	ثقافة جهة العمل تعتمد شبكة معلومات فعالة في لتقديم خدماتها.	3.86	1.022
5	تعكس ثقافة جهة العمل الاحترام المتبادل بين المديرين	3.74	0.893

و العاملين			
المجموع	3.764	0.907	
المجموع الكلي	3.805	0.885	
معامل الارتباط $R = 0$	النتباين قيمة $F = 0$		
معامل الارتباط $R^2 = 0$	المعنوية $P = 0.000$		

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج (spss) V29 حسب إجابات افراد العينة.

فيما حقق بعد الهيكل التنظيمي الترتيب الرابع حيث حققت مستوى الوسط الحسابي وصل (3.788) وبمستوى انحراف معياري (0.811) وأيضا هذا يدل على يتضمن الهيكل التنظيمي التناسب بين كل وحدة وقدرتها على تنفيذ الأداء، يتكيف الهيكل التنظيمي مع إجراءات التغيير التي تحتاجها جهة العمل، وحل بالترتيب الأخير بعد تميز ثقافة المنظمة حيث حقق مستوى الوسط الحسابي وصل (3.764) وبمستوى انحراف معياري (0.907) وأيضا هذا يدل على ثقافة جهة العمل تعتمد شبكة معلومات فعالة في لتقديم خدماتها، تمنح ثقافة جهة العمل الموظفين الاستقلالية لتحقيق اهداف العمل.

ثانياً: اختيار فرضيات الدراسة:

1- تحليل علاقة الارتباط بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات و فاعلية التميز التنظيمي: لقد تم استعمال معامل كرونباخ الفا لقياس مدى ثبات وصدق إدارة الدراسة (الاستبأنه)، يوضح الجدول رقم (6) مستوى العلاقة و التأثير و الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات و فاعلية التميز التنظيمي، حيث توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات مع فاعلية التميز التنظيمي، حيث بلغت قيمة T الدفترية (7.517) وهي اكبر من قيمتها الجدولية كانت (3.044) في مستوى دلالة معنوي (0.000) وتكون بدرجة ثقة اقل من 1 ودرجة حرجة (76)، وكانت درجة الارتباط (0.699)، وهذا ارتباط موجب يؤكد ثبات وصحة الفرضية الرئيسية الأولى: التي هي "هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على ابعاد فاعلية التميز التنظيمي؟، وذا يعني ان الفنادق مدار الدراسة تعتمد أنظمة تكنولوجيا المعلومات لنهوض والاعتماد على فاعلية التميز التنظيمي، أما اختبار الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية الأولى فكما موضح أدناه في الجدول رقم (6).

جدول رقم (6) يوضح العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	قيمة T الدفترية	مستوى الدلالة
التميز في القيادة الإدارية X1	تطبيق تكنولوجيا المعلومات X	0.773	8.994	دالة معنوية
تميز الموظفين X2		0.742	7.765	
تميز الهيكل التنظيمي X3		0.655	6.963	
تميز استراتيجية المنظمة X4		0.694	7.438	
تميز ثقافة التنظيمية X5		0.631	6.426	
مجموع تكنولوجيا المعلومات X		0.699	7.517	

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج V29 (spss) حسب إجابات أفراد العينة.

الفرضية الفرعية الأولى "هناك تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على التميز في القيادة الإدارية كأحد أبعاد التميز التنظيمي؟"، حيث ان قيمة T الدفترية وصلت (8.994) وهي نسبة عالية، من قيمتها عند مستوى المعنوية (0.000) حيث وصلت قيمة مستوى الارتباط (0.773) وهذا ارتباط موجب يؤكد صحة وثبات الفرضية الفرعية الأولى وهذا يعني ان الفنادق مدار الدراسة تعطي اهتماماً كبيراً لبعد تميز القيادة الإدارية بوصفه أحد أبعاد فاعلية التميز التنظيمي الذي يسعى لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

الفرضية الفرعية الثانية "هناك تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تميز الموظفين كأحد أبعاد فاعلية التميز التنظيمي؟"، حيث ان قيمة T الدفترية وصلت (7.765) وهي نسبة عالية ايضاً، من قيمتها عند مستوى المعنوية (0.000)، حيث وصلت قيمة الارتباط (0.742) وهو ارتباط موجب كذلك ويؤكد صحة وثبات الفرضية وكذلك هذا يعني ان الفنادق المبحوثة تعطي اهتماماً جيداً لبعد تميز الموظفين كأحد أبعاد فاعلية التميز التنظيمي الذي يسعى لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

الفرضية الفرعية الثالثة "هناك تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تميز الهيكل التنظيمي بوصفها أحد أبعاد فاعلية التميز التنظيمي؟"، حيث ان قيمة T الدفترية وصلت (6.963) وهي نسبة أكبر من قيمتها عند مستوى المعنوية (0.000)، حيث وصلت قيمة مستوى الارتباط (0.655) وهو ارتباط موجب يؤكد صحة وثبات الفرضية، وهذا يؤكد أن الفنادق المبحوثة تعطي اهتماماً لبعد تميز الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد فاعلية التميز التنظيمي الذي يسعى لتطبيق تكنولوجيا المعلومات..

الفرضية الفرعية الرابعة "هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تميز استراتيجية المنظمة بوصفه أحد أبعاد فاعلية التميز التنظيمي؟"، حيث ان قيمة T الدفترية وصلت (7.438) وهي أكبر من قيمتها عند مستوى المعنوية (0.000). حيث وصلت قيمة مستوى الارتباط (0.694) وهو ارتباط موجب

يوكد صحة وثبات الفرضية الفرعية، وهذا أيضا يوكد أن الفنادق المبحوثة تعطي اهتماماً لبعده تميز استراتيجي المنظمة كأحد أبعاد فاعلية التميز التنظيمي الذي يسعى لتطبيق تكنولوجيا المعلومات..

الفرضية الفرعية الخامسة " هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تميز ثقافة التنظيمية؛ بوصفها أحد أبعاد فاعلية التميز التنظيمي؟"، حيث ان قيمة T الدفترية وصلت (6.426) وهي أكبر من قيمتها عند مستوى المعنوية (0.000). حيث وصلت قيمة مستوى الارتباط (0.631) وهو ارتباط موجب يوكد صحة وثبات الفرضية الفرعية، وهذا أيضا يوكد أن الفنادق المبحوثة تعطي اهتماماً لبعده تميز ثقافة التنظيمية كأحد ابعاد فاعلية التميز التنظيمي الذي يسعى لتطبيق تكنولوجيا المعلومات..

2- تحليل تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في فاعلية التميز التنظيمي يؤكد الجدول رقم (7) نتائج الانحدار وتحليل أبعاد تكنولوجيا المعلومات وبين فاعلية التميز التنظيمي، تؤكد نتائج التحليل وفقاً لبرنامج V29 (spss) حسب إجابات افراد العينة، يوجد هناك تأثير احصائي ذو دلالة معنوية لجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة في فاعلية التميز التنظيمي، حيث بلغت قيمة F الدفترية (10.791) وهي أعلى من قيمته F عند مستوى المعنوية (0.000)، وهي بدرجة ثقة اقل من واحد ودرجة حرجة، وهذا يدل عن اهمية تكنولوجيا المعلومات في فاعلية التميز التنظيمي، وقيمة معامل الارتباط R^2 وصلت (29.252%)، من مجموع مستوى التباين الكلي الحاصل في فاعلية التميز التنظيمي يتحدد من خلال التميز في القيادة الإدارية، وتميز الرؤوسين، وتميز الهيكل التنظيمي، وتميز استراتيجي المنظمة او المؤسسة افراد عينة الدراسة لتكنولوجيا المعلومات وعلي تأثيرها في فاعلية التميز التنظيمي. حيث يوجد اهتمام واسع بفاعلية التميز التنظيمي. حتى إذا تجاهلت ابعاد تكنولوجيا المعلومات، وبهذه النتيجة تؤكد ثبات وصحة **الفرضية الرئيسية الثانية** والتي نصت (هناك تأثير ذو دلالة احصائية لإبعاد تكنولوجيا المعلومات على فاعلية التميز التنظيمي) واختبار فرضياتها الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية كما يلي.

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R^2	قيمة F الدفترية	مستوى الدلالة
الحصول على المعلومات X1	فاعلية التميز التنظيمي Y	25.69	8.738	دالة معنوية
المعالجة X2		27.55	9.761	
التخزين X3		31.06	11.872	
الارسال X4		32.71	12.793	
مجموع تكنولوجيا المعلومات X		%29.252	10.791	

جدول رقم (7) يوضح التحليل والانحدار بين متغيرات الدراسة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية وتحليل برنامج V29 (spss) حسب إجابات افراد العينة.

الفرضية الفرعية الأولى: هناك تأثير للحصول على المعلومات (بوصفها أحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات) على فاعلية التميز التنظيمي؟ حيث تؤكد نتائج التحليل وفقاً لبرنامج (spss) V29 حسب إجابات افراد العينة، قيمة (F) بلغت (8.738) وهي أعلى من قيمة F الدفترية عنده مستوى الدلالة (0.000)، تؤكد النتائج أهمية الحصول على المعلومات في فاعلية التميز التنظيمي. أما قيمة (R^2) بلغت قيمتها (25.69%) وهو في الوقت ذاته نسبة التباين لفاعلية التميز التنظيمي وفقاً لإجابات افراد عينة الدراسة لبعده الحصول على المعلومات، وما تبقى من النسبة المئوية البالغة (74.31%). وهذا يدل على وجود علاقة تأثير جيدة بين الحصول على المعلومات مع فاعلية التميز التنظيمي، وهذا يؤكد ثبات وصحة الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك تأثير للمعالجة (كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات) على التميز التنظيمي؟ حيث تؤكد نتائج التحليل وفقاً لبرنامج (spss) V29 حسب إجابات افراد العينة، قيمة (F) بلغت (9.761) وهي أعلى من قيمة F الدفترية عنده مستوى الدلالة (0.000)، تؤكد النتائج أهمية المعالجة في فاعلية التميز التنظيمي. أما قيمة (R^2) بلغت قيمتها (27.55%) وهو في الوقت ذاته نسبة التباين لفاعلية التميز التنظيمي وفقاً لإجابات افراد عينة الدراسة لبعده المعالجة، وما تبقى من النسبة المئوية البالغة (72.45%). وهذا يدل على وجود علاقة تأثير جيدة بين المعالجة على فاعلية التميز التنظيمي، وهذا يؤكد ثبات وصحة الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير للتخزين (كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات) على فاعلية التميز التنظيمي؟ حيث تؤكد نتائج التحليل وفقاً لبرنامج (spss) V29 حسب إجابات افراد العينة، قيمة (F) بلغت (11.872) وهي أعلى من قيمة F الدفترية عنده مستوى الدلالة (0.000)، تؤكد النتائج أهمية التخزين في فاعلية التميز التنظيمي. أما قيمة (R^2) بلغت قيمتها (31.06%) وهو في الوقت ذاته نسبة التباين لفاعلية التميز التنظيمي وفقاً لإجابات افراد عينة الدراسة لبعده التخزين، وما تبقى من النسبة المئوية البالغة (68.94%). وهذا يدل على وجود علاقة تأثير عال وجيدة بين التخزين على فاعلية التميز التنظيمي، وهذا يؤكد ثبات وصحة الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة: هناك تأثير للإرسال (كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات) على فاعلية التميز التنظيمي؟ إذ تؤكد نتائج التحليل وفقاً لبرنامج (spss) V29 حسب إجابات أفراد العينة، قيمة (F) بلغت (12.793) وهي أعلى من قيمة F الدفترية عنده مستوى الدلالة (0.000)، تؤكد النتائج أهمية الإرسال في فاعلية التميز التنظيمي. أما قيمة (R^2) بلغت قيمتها (32.71%)، وهو في الوقت ذاته نسبة التباين لفاعلية التميز التنظيمي وفقاً لإجابات افراد عينة الدراسة لبعده الإرسال، وما تبقى من النسبة المئوية البالغة (67.29%). وهذا يدل على وجود علاقة تأثير جيدة بين الإرسال على فاعلية التميز التنظيمي، وهذا يؤكد ثبات وصحة الفرضية الفرعية الرابعة.

المبحث الرابع – الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: في ضوء النتائج الميدانية (تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في فاعلية التميز التنظيمي) – دراسة تحليله في فنادق الخمس نجوم بمدينة بغداد) توصلت الدراسة الى الاستنتاجات الآتية:

- 1- أظهرت النتائج الإحصائية تبني فنادق الخمس نجوم أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأبعادها يؤدي إلى التميز التنظيمي واهتمام الإدارات العليا في تحقيق نجاحها من خلال تقديم الخدمات السياحية الفندقية المتميزة المقدمة لضيوفها.
- 2- تسعى الفنادق لمواكبة ركب التطور والتميز والاستمرار في جودة الخدمات المقدمة إيماناً منها بأهمية الخدمات، وأيضاً مواكبة المنافسة والتطورات في القطاع السياحي
- 3- أن تهتم الفنادق بقسم البحث والتطوير من أجل معرفة مهارات الموظفين لغرض تحديد إمكانيات ووضع منهاج تدريب عن طريق اتباع الأساليب المتطورة للإدارة الحديثة لرفع مستوى الموظفين؛ لأن مفتاح النجاح وفاعلية الفنادق مرتبط بشكل مباشر بمستوى معرفة الموظفين بطرق انجاز وظائفهم.
- 4- يجب على الإدارات العليا في الفنادق أن تعترف بمسؤولياتها وتعلم بالتطور وتدعم استعمال تكنولوجيا المعلومات على نطاق أوسع من أجل تحقيق التميز التنظيمي.
- 5- على قيادات الإدارات العليا الاستمرار في الاهتمام بتطبيق متطلبات تكنولوجيا المعلومات لما لها من آثار إيجابية في التميز التنظيمي، على وفق رؤيا مستقبلية نضعهم في الطريق الصحيح لتحسين أنشطة الفندق. وأيضاً على القيادات تحقيق أبعاد التميز التنظيمي؛ لأنها بمجملها كانت مرتفعة.
- 6- تنظيم دورات تدريبية للموظفين توضح متطلبات تكنولوجيا المعلومات وفاعلية التميز التنظيمي لتنمية مهاراتهم الوظيفية من أجل تحفيزها ومعرفتهم بأهمية التميز التنظيمي كمدخل لتطوير كفاءتهم في أنظمة تكنولوجيا المعلومات.
- 7- أظهرت النتائج في الفنادق المبحوثة أن فاعلية التميز التنظيمي في فنادق الخمس نجوم مرتفع بأجماع المدراء عينة الدراسة تتمتع بالقيادة الإدارية والثقافة التنظيمية بالاتجاهات والقيم والأعراف والمعتقدات ويؤكد حرصهم على توفير بيئة عمل مادية ومعنوية ملائمة مما يحقق التميز التنظيمي وتنميته بشكل فعال.

ثانياً: توصي الدراسة بالتوصيات الآتية:

- 1- على الإدارات العليا في الفنادق التواصل مع الكليات والمعاهد المتخصصة في النشاط السياحي، من أجل عمل اتفاقات تعاون مشتركة معهم لقيام دورات تدريبية للموظفين، وأيضاً تطبيق طلباتهم في الفنادق، وأن تكون الدورات مبنية على دراسات استراتيجية في الفنادق تحدد المهارات والمعلومات التي يحتاجها الموظفون للتدريب عليها.
 - 2- توصي الدراسة لغلق الفجوة في موضوعات البحث العلمي إجراء دراسات مكملتها في مجال نشاط القطاع السياحي.
- اجراء درسه مماثلة مع فنادق فئة الأربع نجوم أيضا في مجال القطاع السياحي.
 - محاولة تطبيق متغيرات الدراسة الحالية في أنشطة قطاعات أخرى غير الفنادق، في القطاع الصحي والتربوي وأيضاً في الشركات الصناعية وشركات الاتصالات.

3- لم تغط الدراسة جميع الأبعاد، لإتاحة المجال لدراسات أخرى مماثلة لتتناول الأبعاد الأخرى لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات والتميز التنظيمي متغيرات الدراسة الحالية.

قائمة المصادر:

المصادر العربية:

- 1- أبو الخير، محمد حارس "أثر ابعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على قيمة المنشأة" مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، المجلد 45، العدد 2، 2023. ص ص 303-343.
- 2- أبو طربوس، امنية "توظيف مديرات المدارس الثانوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على الثقافة التنظيمية في المدينة المنورة" المجلة التربوية والنفسية للعلوم، المجلد السابع، العدد 44، 2023. ص 19-41.
- 3- أبو النصر، محمد مدحت "قادة المستقبل – القيادة المتميزة الجديدة" دار المجموعة العربية للتدريب والنشر والتوزيع، القاهرة، 2021.
- 4- الرميدي، بسام، وحسين، اسلام، وأبو احمد، مصطفى "تأثير الصحة التنظيمية على تعزيز التميز التنظيمي في شركات السياحة- الرشاقة الاستراتيجية كمتغير وسيط" المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، المجلد السادس عشر، العدد الأول، جامعة الفيوم / كلية السياحة والفنادق. 2022. ص ص 33-70
- 5- الطائي، فيصل، ومحمد، خمائل "أثر استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على الثقافة التنظيمية – دراسة استطلاعية على شركات الاتصالات في العراق (اسيا سيل وزين العراق) في مدينة كربلاء" المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 12، العدد 48، 2016، ص ص 224-273.
- 6- العبادي، هاشم، وزوين، عبد الأمير، وفنجان، علي "الارتجال الاستراتيجي ودوره في تحقيق التميز التنظيمي" مجلة مركز دراسات الكوفة/ جامعة الكوفة، المجلد 1، ال عدد59، 2020. ص ص 419-444.
- 7- العمري، محمد سعيد "أثر التغير التنظيمي على التميز التنظيمي – دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي" المجلة العربية للإدارة، المجلد 37، العدد 4، المملكة العربية السعودية 2017 ص ص 113-148
- 8- بن طبر، عبدالرحمن "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بناء الثقافة الاتصالية وتنمية راس المال البشري – في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية / دراسة حالة لمديرية الموارد البشرية للمؤسسة الوطنية للاشتغال في الابار" مجلة بحوث في القانون والتنمية، المجلد الثاني، العدد الثالث، 2023. ص ص 48-67
- 9- جمعة، محمود "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي- دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والاشغال العامة/ جمهورية العراق" المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 2018، العدد 11، 2018. ص ص 39-63
- 10- حافظ، عبدالناصر، محمد، نسرين "دور استراتيجية التكامل وأثرها في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة تطبيقية في دائرة البحث والتطوير" مجلة دناني، الجامعة العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد السادس عشر، 2019 ص ص 198-226.
- 11- سليمان، ايناس سيد محمد "متطلبات هيكلية التحالف الاستراتيجي لتعزيز التميز التنظيمي لمؤسسات التعليم قبل الجامعي" المجلة العلمية كلية التربية/ جامعة أسيوط، المجلد 39، العدد الأول، 2023. ص ص 2-58.

- 12- حنظل، قاهر، وعيسى، سعد "دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الاقتصاد المعرفي – دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد العاملين في شركة اسيا سيل للاتصالات مدينة أرييل" المجلة العربية لآداب والدراسات الإنسانية، المجلد 4، العدد 12، 2020. ص 159-172
 - 13- مرزوك، عبدالودود، محمد، مالك، وآخرون "اثر الذكاء الاستراتيجي للقيادات على التميز التنظيمي – دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في العراق" مجلة الجامعة العراقية، المجلد 21، العدد 45، الجزء 3، 2019. ص 265-281.
 - 14- محمود، محمد "نموذج مقترح لعلاقة إدارة التميز بالأداء التنظيمي – دراسة ميدانية" مجلة بحوث الشرق الأوسط للدراسات المستقبلية، جامعة عين شمس، العدد 94، 2023. ص 265-346.
 - 15- مسيل، محمود، وعتريس، محمد، عزراي، عبدالله "تصور مقترح للتميز التنظيمي في المدارس المصرية – في ضوء النماذج العالمية للتميز المدرسي" مجلة كلية التربية بنها، العدد 116، الجزء 6، جمهورية مصر العربية، 2018. ص 513-554.
 - 16- عطية، أفكار سعيد "تصور مقترح لإدارة التميز التنظيمي بالمدارس الخاصة – محافظة الإسكندرية وفق النموذج الأوربي للتميز (EFQM)" مجلة الإدارة التربوية، العدد 14، جمهورية مصر العربية، 2017. ص 389-581
 - 17- قرون، نورهان، وبوضياف، جهاد، والعيقة، رحيمة "تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزه أساسية لعملية التدريب الالكتروني – عرض مجموعة من الأمثلة والتجارب" مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية جامعة بني سويف، المجلد الثامن، العدد الخامس عشر، 2020. ص 39-61
 - 18- كركود، أحلام "القيادة الإبداعية كأحد متطلبات التميز التنظيمي – دراسة حالة المؤسسة الوطنية (ENAP)" المجلة العالمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 9، العدد 1، 2021، ص 142-165
 - 19- هدهود، عماد حسن "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات التعليمية" مجلة الشرق الأوسط – للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد الأول، العدد الخامس، 2021. ص 443-462
- المصادر الإنكليزية:

- 1- Abutarboush. Omneyah. (2023) "Employing secondary schools leaders for information and communications technology and its effect on organizational culture in Al - Medina" Journal of Educational and Psychological. Sciences (JEPS) • Vol 7, Issue 44. • P: 41 -19
- 2- Al-Sharjabi, Walied.(2019) "Information Technology and its Role in Community Developing" Arab Journal for Scientific Publishing, Issue six .
- 3- Huseyin Areli and Sarvnaz Baradarani. (2014) Role of Job Satisfaction in the relationship of Business Excellence and OCB: Iranian Hospitality Industry, Procedia - Social and Behavioral Sciences, , p. 1405.
- 4- Ibrahim .Asmaa Maher . Azza Mahrous. Toka Al-Azab. Mahmoud. (2023) "The impact of delegating leadership on organizational excellence in tourism

organizations: Comparative Study" Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City, Vol. 7 Issue (2/1),.PP108-127.

- 5- Miriam. Jankalová and Lukas. Vartiak. (2017) "Identification of Bases for Evaluation of the Business Excellence Status in Relation to the CSR Concept," International Journal for Quality Research, Vol. 11, No. (2), pp. 315-330.
- 6- Miriam. Jankalová and Lukas. Vartiak: Identification of Bases for Evaluation of the Business Excellence Status in Relation to the CSR Concept, International Journal for Quality Research, Vol. 11, No. (2), 2017, pp. 315-330
- 7- Miriam Jankalová, and Radula Jackal (2020) "How to Characterize Business Excellence and Determine the Relation between Business Excellence and Sustainability" Faculty of Operation and Economics of Transport and Communications, University of Selina, Univerzita, Selina, Slovakia Sustainability, pp 1-25
- 8- Widiyanti,Ernie, Ratniwati.Tri (2020) "INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE OPTIMIZATION FOR ACHIEVING INNOVATION-BASED COMPANY PERFORMANCE" International Journal of Business, Law, and Economics Vol. 22, Issue 1. pp 180-187.
- 9- Lejla Turulja. and Nijaz Bajgorić (2016) "Innovation and information technology capability as antecedents of firms' success" The School of Economics and Business Sarajevo. P P 148-156
- 10-Verma, Ashish (2019.) "USE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN RESEARCH" Journal of Emerging Technologies and Innovative Research. Volume 6, Issue 6. pp 269-275.