



وزارة التعليم العالي  
والبحث العلمي  
Ministry of Higher Education & Scientific Research



للعلوم الإنسانية

مجلة

السلام الجامعة

مجلة فصلية محكمة للعلوم الإنسانية  
تُصدرها كلية السلام الجامعة

الرقم الدولي للمجلة

العدد الثامن عشر

ISSN (2522 – 3402)

<https://www.iasj.net/iasj/journal/378>

رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق:

(2127) لسنة 2015 ميلادية

كانون الأول

١٤٤٦هـ - ٢٠٢٤م

مجلة

# السلام للجامعة

مجلة فصلية محكمة للعلوم الإنسانية

تُصدرها كلية السلام الجامعة





للعلوم الانسانية

مجلة

# السلام للعلوم الإنسانية

مجلة فصلية محكمة للعلوم الإنسانية  
تُصدرها كلية السلام الجامعة

العدد ١٨

الرقم الدولي للمجلة

ISSN (2522 – 3402)

<https://www.iasj.net/iasj/journal/378>



٢٠٢٤ م

كانون الاول

١٤٤٦ هـ

### حقوق النشر محفوظة

- الحقوق محفوظة للمجلة.

- الحقوق محفوظة للباحث من تاريخ تسليم البحث إلا في حالة تنازله خطياً.

﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ  
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

[التوبة: ١٠٥]

|  |                       |
|--|-----------------------|
| مجلة السّلام الجامعة   | ١- اسم المجلة:        |
| العلوم الإنسانية والتطبيقية  | ٢- اختصاص المجلة:     |
| كلية السّلام الجامعة   | ٣- جهة الاصدار:       |
| <a href="http://www.alsalam.edu.iq">www.alsalam.edu.iq</a>         | ٤- الموقع الالكتروني: |
| <a href="mailto:journal@alsalam.edu.iq">journal@alsalam.edu.iq</a> | ٥- البريد الالكتروني: |

### المراجعة اللغوية:

أ.م.د. سعيد عبد الرضا خميس / اللغة العربية  
أ. طارق العاني / اللغة الإنكليزية

الإشراف الطباعي والالكتروني:

أ.م.د. يوسف نوري حمه باقي

لغة النشر:

اللغة العربية، اللغة الإنكليزية

التحكيم العلمي:

البحوث التي تقبل للنشر في المجلة تعرض على أساتذة خبراء متخصصين تختارهم

هيئة تحرير المجلة

مجالات التوزيع:

جمهورية العراق، والدول العربية، والدول الأجنبية على سبيل التبادل الثقافي والعلمي

مصادر التمويل: ذاتية

رقم الإيداع في المكتبة الوطنية : (2127) لسنة 2015 ميلادية

الرقم الدولي للمجلة : (ISSN) (2522 – 3402).

رئيس التحرير:

أ.د. عبد السلام بديوي يوسف الحديثي / عميد الكلية

نائب رئيس التحرير

أ.د. صبيح كرم زامل موسى الكناني / معاون العميد للشؤون العلمية

مدير التحرير:

أ.م. د. أحمد عباس محمد / التخصص: فلسفة أصول الدين  
قسم علوم القرآن والتربية الإسلامية / كلية السلام الجامعة

هاتف مدير التحرير :

٠٧٧١٠٠٤٥٥٦٦

## هيئة تحرير مجلة كلية السلام الجامعة

١. الأستاذ الدكتور عبد السلام بديوي يوسف الحديثي / Professor Dr. Abdul Salam Badiwi Yousef Al-Hadithi  
لغة عربية — عميد كلية السلام الجامعة / رئيس التحرير
٢. الأستاذ الدكتور صبيح كرم زامل موسى الكناني / Professor Dr. Sabih Karam Zamil Musa Al-Kanani  
إدارة تربوية — معاون العميد للشؤون العلمية — كلية السلام الجامعة / نائب رئيس التحرير
٣. الأستاذ المساعد الدكتور أحمد عباس محمد / Assistant Professor Dr. Ahmed Abbas Mohamed  
فلسفة أصول الدين — كلية السلام الجامعة / مدير التحرير
٤. الأستاذ الدكتور محسن عبد علي الفريجي / Professor Dr. Mohsen Abdel Ali Al-Farjji  
علوم جغرافية — وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / العراق
٥. الأستاذ الدكتور كامل علي الويبة / Professor. Dr. Kamel Ali Al-Webba  
علوم تاريخ — جامعة بنغازي / ليبيا
٦. الأستاذ الدكتور عبد الله بلحاج / Professor Dr. Abdullah Belhaj  
لغة عربية — جامعة سوسة / تونس
٧. الأستاذ الدكتور حنان صبحي عبد الله / Professor Dr. Hanan Sobhi Abdullah  
تخطيط ستراتيحي — مركز البحوث / بريطانيا
٨. الأستاذ المساعد الدكتور يوسف نوري حمه باقي / Assistant Professor. Dr. Yousef Noori Hama Baqi  
فلسفة في الشريعة الإسلامية — فقه مقارن، قسم الشريعة — كلية العلوم الإسلامية / جامعة بغداد
٩. الأستاذ الدكتور عبد الله هزاع علي الشافعي / Professor. Dr. Abdullah Hazza Ali Al-Shafi'i  
علم النفس الرياضي / كلية السلام الجامعة
١٠. الأستاذ الدكتور ماجد مطر عبد الكريم / Professor Dr. Majid Matar Abdel Karim  
كلية السلام الجامعة
١١. الأستاذ الدكتور ردينة مطر عبد الكريم / Professor Dr. Rudina Matar Abdel Karim  
كلية السلام الجامعة
١٢. الأستاذ المساعد الدكتور إبراهيم راشد الشمري / Assistant Professor Dr. Ibrahim Rashid Al-Shammari  
إدارة أعمال تنمية بشرية / كلية السلام الجامعة
١٣. الأستاذ المساعد عنيد ثنوان رستم / Assistant Professor. Anaid Thanwan Rustom  
رئيس قسم المالية والمصرفية / كلية السلام الجامعة

## كلمة العدد

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، وعلى آله الطاهرين  
وصحبه أجمعين، وبعد:

بين يديك عزيزي القاريء: العدد الثامن عشر من «مجلة السّلام الجامعة» التي نهضت كالعنقاء من بين الركام وليدًا شرعيًا جامعيًا بين أخواتها المجلات العلمية التي تعتمد المستوعبات العلميّة العالمية أحد أهم الجوانب في حساب المعدل التراكمي لتصنيف الجامعات والكليات في العالم. يحمل العدد بين طياته بحوثًا ودراساتٍ من نتاج أساتذة الكلية وعددٍ من الباحثين من خارجها، تخصّ موضوعات تتعلق بتخصصات الكلية (العلمية والإنسانية) وهي تعالج موضوعات حيوية تتعلق بحياة الفرد والمجتمع بشكلٍ علميٍّ منهجيٍّ، نرجو أن ينتفع منه المختصون والدارسون والمعنيون بالاختصاصات التي تنهض بها كلية السلام الجامعة، وطلبة الدراسات العليا وغيرهم داخل العراق وخارجه. ونرى من المناسب ونحن نصدر هذا العدد أن نقدّم شكرنا وتقديرنا العالي إلى السيد وزير التعليم العالي والبحث العلمي على الدعم الذي قدّمه للتعليم الجامعي الأهلي، ونشكر كذلك السادة الباحثين الذين أسهموا في هذا العدد، وندعو الباحثين والمختصين إلى رفق المجلة والإسهام في أعدادها القادمة... ومن الله التوفيق والسداد وللعلم والعلماء الموفقية والازدهار، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أ.د. عبد السلام بديوي يوسف الحديشي

عميد الكلية

## دليل المؤلفين

١. تنشر المجلة البحوث والدراسات التي تقع ضمن مجال تخصصها العلمي.
٢. أن يتسم البحث بالأصالة، والجدة، والقيمة العلمية، وسلامة اللغة، ودقة التوثيق.
٣. يمنح المؤلف الحقوق للمجلة بالنشر، والتوزيع الورقي والإلكتروني، والخزن، وإعادة استعمال البحث.
٤. أن يكون البحث مطبوعاً على الحاسوب بنظام (office word 2010) على قرص ليزري مدمج (CD) على شكل ملف واحد، وتزوّد هيئة التحرير بثلاث نسخ ورقية، ويمكن إرسال البحوث عبر بريد المجلة الإلكتروني.
٥. أن لا يزيد عدد صفحات البحث عن (٢٥) خمس وعشرين صفحة من الحجم (A4).
٦. يُكتب في وسط الصفحة الأولى من البحث ما يأتي:
  - أ. عنوان البحث باللغة العربية.
  - ب. اسم المؤلف باللغة العربية ودرجته العلمية، وشهادته، وجهة انتسابه.
  - ت. بريد المؤلف الإلكتروني.
  - ث. الكلمات المفتاحية.
  - ج. ملخصان أحدهما باللغة العربية والآخر باللغة الانكليزية، يوضعان في بدء البحث على أن لا يتجاوز الملخص الواحد (٢٥٠) كلمة.
٧. يكتب عنوان البحث في وسط الصفحة بحجم خط (١٦) **Bold**.
٨. يكتب اسم المؤلف في وسط الصفحة بحجم خط (١٢) **Bold**.

### سياسة النشر

١. أن لا يكون البحث جزءاً من بحث سابق منشور، أو من رسالة جامعية قد نُوقِشت، ويقدم الباحث تعهداً بعدم نشر البحث أو عرضه للنشر في مجلة أخرى.
٢. يشترط لنشر الأبحاث المستقلة من الرسائل والأطاريح الجامعية موافقة خطية من الأستاذ المشرف وفقاً للأنموذج المعتمد في المجلة.
٣. يُبلغ المؤلف بقرار صلاحية النشر أو عدمها في مدة لا تتجاوز شهراً واحداً من تاريخ وصوله إلى هيئة التحرير.
٤. يلتزم المؤلف بإجراء تعديلات المحكمين على بحثه وفقاً للتقارير المرسلة إليه، ومن ثم موافاة المجلة بنسخة معدلة في مدة أقصاها (١٥) خمسة عشر يوماً.
٥. لا يحق للمؤلف المطالبة بمتطلبات البحث كافة بعد مرور سنة من تاريخ كتاب قبول النشر.
٦. لا تُعاد البحوث إلى مؤلفيها. سواء قبلت أم لم تُقبل.
٧. يخضع البحث للتقويم السري من خبيرين لبيان صلاحيته للنشر.
٨. يدفع المؤلف أجور النشر البالغة (١٢٥,٠٠٠) مائة وخمسة وعشرين ألف دينار عراقي من داخل العراق، و(١٥٠) دولاراً من خارج العراق.
٩. يحصل المؤلف على نسخة من المجلة المنشور فيها بحثه.
١٠. تعبّر البحوث المنشورة في المجلة عن آراء أصحابها لا عن رأي المجلة.
١١. لا تلتزم المجلة بنشر البحوث التي تخل بشرط من الشروط.
١٢. تلتزم المجلة بفهرسة ورفع البحوث التي تُنشر في المجلة في موقع المجلات الأكاديمية

العلمية العراقية [www.iasj.net](http://www.iasj.net)

## دليل المقومين

١. يُرجى من المقوم قبل الشروع بالتقويم، التّثبت من كون البحث المرسل إليه يقع في حقل تخصصه العلمي لتتم عملية التقويم.
٢. لا تتجاوز مدة التقويم (١٠) أيام من تاريخ تسلّم البحث.
٣. تذكر المقوم إذا كان البحث أصيلاً ومهما لدرجة تلتزم المجلة بنشره.
٤. يذكر المقوم مدى توافق البحث مع سياسة المجلة وضوابط النشر فيها.
٥. يذكر المقوم إذا كانت فكرة البحث متناولة في دراسات سابقة، وتتم الإشارة إليها.
٦. يحدّد مدى مطابقة عنوان البحث لمحتواه.
٧. بيان مدى وضوح ملخص البحث.
٨. مدى إيضاح مقدمة البحث لفكرة البحث.
٩. بيان مدى عملية نتائج البحث التي توصل إليها الباحث.
١٠. تجري عملية التقويم بنحو سري.
١١. يُبلغ رئيس التحرير في حال رغب المقوم في مناقشة البحث مع مقوم آخر.
١٢. تُرسل ملاحظات المقوم إلى مدير التحرير، ولا تجري مناقشات ومخاطبات بين المقوم والمؤلف بشأن البحث خلال مدّة تقويمه.
١٣. يبلغ المقوم رئيس التحرير في حال تبين للمقوم أن البحث مستل من دراسات سابقة، مع بيان تلك الدراسات.
١٤. يُحدد المقوم العلمي بشكل دقيق الفقرات التي تحتاج إلى تعديل من المؤلف.
١٥. تعتمد ملاحظات وتوصيات المقوم العلمي في قرار قبول النشر وعدمه.

## تعهد نقل حقوق الطبع والتوزيع

إني الباحث .....  
صاحب البحث الموسوم بـ) .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

أتعهد بنقل حقوق الطبع والتوزيع والنشر إلى مجلة (السلام الجامعة).

التوقيع:

التاريخ:



## عناوين البحوث المقدمة لمجلة الكلية

| رقم الصفحة | عنوان البحث   | الباحث   | ت   |
|------------|---|--|-----|
| ١٤-١       | توظيف سد الذرائع في بناء الفقه ومقتضيات ربط<br>الشرع بواقع المكلف   | م.د. سبأ مُحمَّد علي يوسف                                    | ١.  |
| ٥٢-١٥      | دور الرواية في مواجهة المخدرات رواية "الزفت<br>الأبيض" لماريا دعوش أمودجا   | أ.م.د. سولاف مصحب مهدي أحمد                                  | ٢.  |
| ٧٣-٥٣      | تجليات الريف في رواية تغريبة القافر لزهرا القاسمي<br>/ دراسة سردية  | أ.م.د. بيسان خالد علي مصطفى                                  | ٣.  |
| ٩٢-٧٤      | حكم تملك لقطه الحرم المكي / دراسة فقهية مقارنة  | م.د. أحمد إبراهيم حسن علي                                    | ٤.  |
| ١١٢-٩٣     | دور جامعة الدول العربية في أوضاع المغرب حتى عام<br>١٩٥٦   | م.د. وابله مهدي مُحمَّد أحمد العجيلي                         | ٥.  |
| ١٢٧-١١٣    | شبهات عقدية حول السنة النبوية والرد عليها لشيخ<br>الإسلام مصطفى صبري  | الدكتور اياد علي سالم المساري                                | ٦.  |
| ١٤٧-١٢٨    | إشكالية الأب في الرواية العربية المعاصرة / الخندق<br>الغميق، أنت منذ اليوم، تجليات  | م.د. إيناس عباس صالح   | ٧.  |
| ١٧٥-١٤٨    | العلاقات الدلالية في تفسير فصيح البيان<br>لفصيح الدين الحيدري (ت ١٣٠٠هـ)  | م. د. سعدون ظاهر شويش<br>العيساوي                            | ٨.  |
| ١٩٠-١٧٦    | رسالة في حق الوشم للإمام عالم مُحمَّد بن حمزة<br>كوزلحصاري الأيديني المعروف بحاجي بأمير زاده<br>المتوفى بعد سنة (١١٢١هـ) دراسة وتحقيق | م. د. صهيب مُحمَّد فهد الكبيسي                               | ٩.  |
| ٢١٤-١٩١    | دور البث الفضائي في تعزيز ثقافة المواطنة لدى<br>طلبة الجامعات العراقية (دراسة مسحية)  | م.م. خالد جمال اسماعيل<br>م.د. خضير عباس ضاري                | ١٠. |
| ٢٣٧-٢١٥    | ألفاظ الحسرة في القرآن الكريم وأثرها في حياة<br>البشرية   | م.م. فراس فاضل عجم الدراجي                                   | ١١. |
| ٢٥٨-٢٣٨    | حاجي حفظ الدين<br>فيما نقله ابن عبد البر من اجاعات في كتابه "التمهيد"   | الباحث: أحمد إبراهيم حسين مُحمَّد<br>أ.م.د. عامر ياسين عيدان | ١٢. |
| ٢٨٢-٢٥٩    | أثر نقص الأهلية على الإجراءات الجنائية  | الباحث: عدي ذياب ضاري المعيني                                | ١٣. |
| ٢٩٧-٢٨٣    | أثر وسائل الدفع الالكتروني على عرض<br>النقود في العراق للمدة (٢٠١٧-٢٠٢٢)  | عدنان خضير عباس<br>أ.م. د ايسر ياسين فهد                     | ١٤. |

|         |   |   |     |
|---------|---|---|-----|
| ٣٢٠-٢٩٨ | دور القيادة الاستراتيجية في تنشيط قدرات المرشد السياحي بحث وصفي تحليلي لآراء عينه من المدراء والموظفين للشركات السياحية في العاصمة العراقية بغداد     | م.د. علي عيسى جاسم  | .١٥ |
| ٣٤١-٣٢١ | أثر تقانة المعلومات وانعكاسها في ادارة الازمات الفندقية / بحث وصفي تحليلي لآراء عينة من الموظفين في فنادق الدرجة الممتازة في العاصمة العراقية — بغداد | م.د. حسن عودة غضاب  | .١٦ |
| ٣٧٠-٣٤٢ | الأسس التي استند إليها القائلون بثنائية الجذر   | الباحثة: رحاب زهير لازم                                   | .١٧ |
| ٣٩٧-٣٧١ | آثار القوة القاهرة على المسؤولية المدنية  | مُجَّد رضا علي ألبوسراية                                  | .١٨ |
| ٤٢٨-٣٩٨ | مرويات الصحابي صفوان بن عسال المرادي / جمعاً ودراسة   | أ.م.د. أحمد مُجَّد محمود المشهداني                        | .١٩ |
| ٤٤١-٤٢٩ | التَّأْوِيلُ التَّحْوِي بَيْنَ الْقَدَمَاءِ وَالْمُحَدِّثِينَ   | م.م. إيمان جاسم مُجَّد علي                                | .٢٠ |
| ٤٦٤-٤٤٢ | مدلول الجُنَاح في المنظور القرآني   | م.د. إسراء حسن خلف  | .٢١ |
| ٤٨٥-٤٦٥ | المصلحة وأثرها في الاستثمار بالمصارف الإسلامية  | أ.م.د. مصطفى كاظم محمود                                   | .٢٢ |
| ٥٠٣-٤٨٦ | ذو السيفين أبو الهيثم مالك بن التيمان   | م.د. ايناس نوري طه  | .٢٣ |
| ٥١٨-٥٠٤ | ميول السِّيَاب للمرأة / دراسة على وفق المنهج الاجتماعي  | م.م. ابتهاج عادل عبد الله                                 | .٢٤ |
| ٥٣٥-٥١٩ | موافقات ابن عادل للقراء من خلال كتابه اللُّباب  | أ.م.د. أحمد خالد محمود عبد                                | .٢٥ |
| ٥٥١-٥٣٦ | العادة في أصول الفقه  | أ.م.د. علي جميل طارش عبد السعيد                           | .٢٦ |
| ٥٦٨-٥٥٢ | الديون المتعثرة ومعالجتها عند الشيخ مُجَّد إسحاق الفياض (دام ظله)   | الباحثة: هزار حسن حلو<br>أ.م.د. هناء مُجَّد حسين          | .٢٧ |
| ٥٩٥-٥٦٩ | الربا وآثاره في المجتمع   | م.د. مصطفى سامي نافع                                      | .٢٨ |
| ٦٠٦-٥٩٦ | دراسة المخاوف الاجتماعية لدى طلاب وطالبات قسم التربية الرياضية / كلية السلام الجامعة  | م.د. مروة عمر مرسي  | .٢٩ |
| ٦١٦-٦٠٧ | طرق الكشف عن المقاصد وضوابط اعمالها   | الباحث: نعيم عباس عبد الأمير<br>أ.م.د. رغد حسن علي السراج | .٣٠ |

أثر تقانة المعلومات وانعكاسها في ادارة الازمات الفندقية / بحث وصفي تحليلي لآراء  
عينة من الموظفين في فنادق الدرجة الممتازة في العاصمة العراقية – بغداد

**The Impact of Information Technology and Its Reflection on  
Hotel Crisis Management: A Descriptive Analytical Study of  
the Opinions of a Sample of Employees in Luxury Hotels in the  
Iraqi Capital - Baghdad**

م.د. حسن عودة غضاب

الجامعة التقنية الوسطى – الكلية التقنية الادارية – بغداد

Dr. Hassan Odah Ghdaab

Middle Technical University – Technical College of Management -  
Baghdad

[hassan85@mtu.edu.iq](mailto:hassan85@mtu.edu.iq)



## المستخلص:

يختبر البحث الحالي تقانة المعلومات بوصفه المتغير المستقل ، وانعكاسها في ادارة الازمات الفندقية ، لعدد من المنظمات في العاصمة العراقية- بغداد ، وقد تكونت عينة البحث من ( ٣٠ ) فردا شملت كل من مدراء الاقسام، مدراء الشعب ،الموظفين، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي- التحليلي، لغرض جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، واستخدمت استمارة الاستبانة بوصفها اداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بمتغيرات البحث وتكونت من (٢٧) فقرة وتم اعتماد منهجية اشرت مشكلة ووضحت اهدافها وسعت الى اختبار فرضياتها وقد توصلت الدراسة الى جملة استنتاجات منها وجود علاقة ارتباط وأثر ذو دلالة معنوية بين الظاهرة قيد الدراسة واعتمادا على ذلك خرجت الدراسة بعده توصيات مهمة .

الكلمات المفتاحية: تقانة المعلومات، مكونات تقانة المعلومات، ادارة الازمات الفندقية، مراحل ادارة الازمات الفندقية.

## Abstract:

The current research tests information technology as the independent variable and its impact on hotel crisis management in several organizations in Baghdad, Iraq. The sample consisted of 30 individuals, including department heads, section managers, and employees. To achieve the research objectives, a descriptive-analytical approach was employed to collect and analyze data and test hypotheses, using a questionnaire as the data collection tool with 27 items. The methodology addressed the problem, clarified its objectives, and aimed to test its hypotheses. The study concluded with several findings, including a significant correlation and impact between the studied phenomenon, leading to important recommendations.

**Keywords:** Information Technology, Components of Information Technology, Hotel Crisis Management, Stages of Hotel Crisis Management.

## المقدمة:



تشكل تقانة المعلومات بتطوراتها المتسارعة العنصر الابرز في عصرنا الحاضر الى درجة يمكن القول فيها أصبحت تتحكم في اتجاه وحدة وفترة الازمات, وأن عملية إدارة الازمات الفندقية صعبة ومعقدة تتداخل فيها عدة عوامل واطراف ونظم متعددة داخل وخارج المنظمات الفندقية, فتجاوز الازمة أو حتى أنشائها اصبح اليوم رهينة قوة وسرعة نظام الاتصال المعتمد بالأساس على تقانة المعلومات, لذ تميل المنظمات الفندقية على اختلاف انواعها الى الاعتماد بشكل كبير على حلول تقانة المعلومات من اجل تطوير وتنمية اعمالها واعتبارها اداة اساسية للإدارة الفندقية الفعالة وتقديم الخدمات الى الضيوف وتعزيز قدرتها التنافسية, اذ تم هيكله البحث في اربع محاور, حيث تضمن المحور الاول منهجية البحث, بينما جاء المحور الثاني ليبين الجانب النظري لتقانة المعلومات وادارة الازمات الفندقية, اما المحور الثالث تناول الجانب العملي من حيث أهمية متغيرات البحث وابعاده وتحليل فرضيات البحث, وأخيرا جاء المحور الرابع ليسلط الضوء على الاستنتاجات والتوصيات.

## المبحث الاول

### منهجية البحث

يسعى هذا المبحث الى عرض مشكلة البحث فضلاً عن الاهداف المتوخاة منها, وتحديد اهمية البحث في الجانب النظري والميداني, وتوضيح حدود البحث الزمانية والمكانية, وكذلك منهج البحث المتبع فضلاً عن المنهجية الميدانية للبحث وكما يأتي:

#### اولاً: مشكلة البحث

تتبع مشكلة البحث عن عدم امتلاك التصور الشامل للقائمين على المنظمات الفندقية للدور المهم والايجابي الذي تلعبه تقانة المعلومات في نجاح المنظمات الفندقية وتجنب الازمات خاصة أزمات القطاع (الفندقي), وأهميتها في تجنب الخسائر الناتجة عن انهيار النظام, دفع الى التعرف عن دور تقانة المعلومات في الكشف المبكر للازمات وكيفية التحوط لها ومحاولة وضع الحلول لتجنب الوقوع مرة أخرى في هذه الازمات.

#### ثانياً: أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من كونه يتناول قطاعا مهما وهو القطاع (الفندقي), والذي يعد من أكثر القطاعات المعرضة للأزمات وخاصة في الظروف الاقتصادية والسياسية والامنية الصعبة, مما دفع الباحث لمعرفة مدى الاستفادة من الميزات التي توفرها تقانة المعلومات في ادارة الازمات الفندقية, مما يدعم الاداء الفندقي للمنظمات المبحوثة ويؤدي الى تعزيز قدرتها على ادارة الازمات والاستفادة منها مستقبلا لدعم استقرار ونمو المنظمات المبحوثة وتجنب التعثر المالي والافلاس.

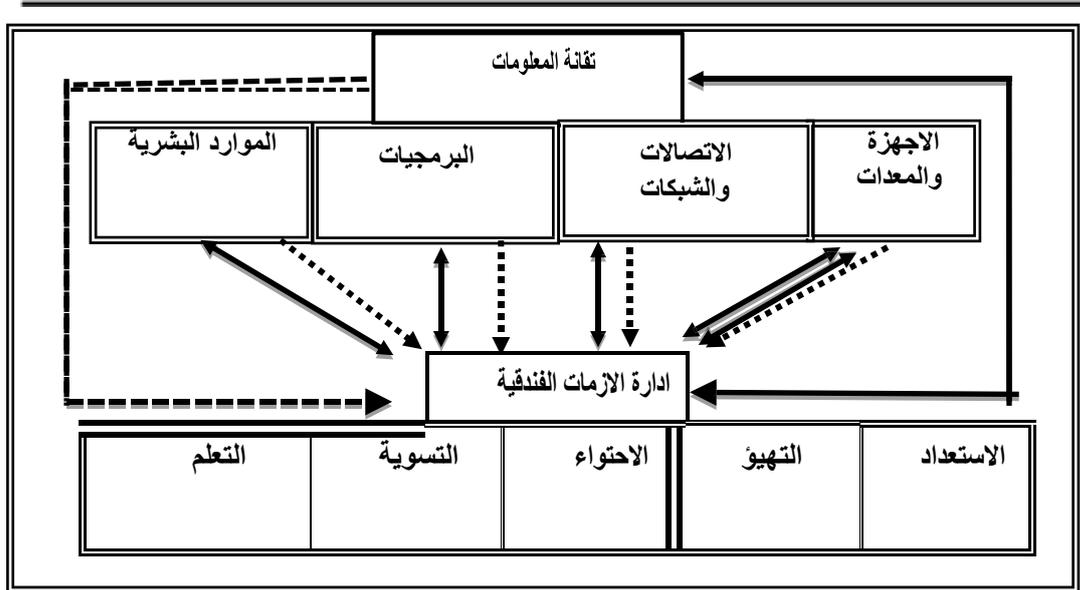
#### ثالثاً: اهداف البحث

يسعى البحث الى بيان دور تقانة المعلومات وانعكاسها في ادارة الازمات الفندقية, اضافة الى بلورة اطار نظري لتقانة المعلومات وادارة الازمات الفندقية, ويهدف البحث الى تحقيق مجموعة اهداف اهمها:-

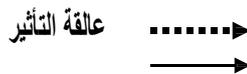
1. دراسة حال واقع المنظمات المبحوثة ومدى توفر واعتمادها تقانة المعلومات في ادارة الازمات الفندقية.
2. التعرف على كافة الجوانب ذات العلاقة بمفهوم ادارة الازمات الفندقية.



٣. بناء أنموذج يعكس العلاقة الافتراضية بين متغيري البحث.  
**رابعاً: أنموذج البحث:** تم تصميم نموذج افتراضي للبحث كما في الشكل (١) والذي يشير الى العلاقة (علاقة الارتباط والتأثير) بين تقانة المعلومات وادارة الازمات الفندقية



الشكل ١ مخطط البحث الفرضي



علاقة الارتباط

خامساً: فرضيات البحث:-

استكمالاً لمتطلبات البحث وبهدف وضع الحلول لمشكلة البحث تم وضع الفرضيات الآتية :

١. توجد علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات بدلالة متغيراتها وادارة الازمات الفندقية بدلالة متغيراته .
٢. تؤثر تقانة المعلومات بدلالة متغيراتها في ادارة الازمات الفندقية بدلالة متغيراته .

**سادساً: مجتمع البحث وعينته:-**

تمثل مجتمع البحث بفنادق الدرجة الاولى في العاصمة العراقية - بغداد، وقد تم اختيار عينة من الافراد العاملين في المنظمة المبحوثة ويوضح الجدول (١) سمات الافراد المبحوثين في المنظمات

جدول (١)

| المتغير | الفئة | العدد | النسبة المئوية % |
|---------|-------|-------|------------------|
| الجنس   | ذكر   | 25    | 83.33            |



|                  |       |               |                 |
|------------------|-------|---------------|-----------------|
| 16.66            | ٥     | أنثى          |                 |
| ١٠٠%             | ٣٠    | المجموع       |                 |
| النسبة المئوية % | العدد | الفئة         | المتغير         |
| 13.33            | 4     | اعدادي        | التحصيل الدراسي |
| 63.33            | 19    | بكالوريوس     |                 |
| 16.66            | 5     | دبلوم عالي    |                 |
| 6.66             | ٢     | ماجستير       |                 |
| -                | -     | دكتوراه       |                 |
| ١٠٠%             | ٣٠    | المجموع       |                 |
| النسبة المئوية % | العدد | الفئة         | المتغير         |
| 13.33            | ٤     | مدراء الاقسام | المنصب الوظيفي  |
| 20               | ٦     | مدراء الشعب   |                 |
| 66.66            | ٢٠    | الموظفين      |                 |
| ١٠٠%             | ٣٠    | المجموع       |                 |

المصدر: اعداد الباحث في ضوء نتائج الاستبانة

### سابعاً: حدود البحث

وتحدد الدراسة الحالية بحدود وكالاتي:

١- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة بالفنادق العراقية الخاصة في بغداد المعنية وهي:

أ- فندق المنصور/ ميليا: تأسس فندق المنصور (مساهمة مختلطة) علم ١٩٨٩ يقع الفندق على مساحة قدرها (٢٥) دونما ويطل على نهر دجلة من جانب الكرخ في منطقة الصالحية يتكون الفندق من (١١) طابقاً و(٣٠٦) غرف و(٣) قاعات للاجتماعات والمناسبات وبأحجام مختلفة و(٥) مطاعم وناوٍ ليلي واحد وكوفي شوب وناوٍ صحي بمسبح واحد , وتأسست الشركة بهدف تشجيع استثمار مدخرات المواطنين في مجال الاستثمار السياحي جنبا الى جنب مع القطاع الاشتراكي وتقديم الخدمات بمستوى فنادق الدرجة الممتازة خدمة للاقتصاد الوطني.

ب-فندق عشتار / شيراتون: يعد فندق عشتار من فنادق الدرجة الممتازة, تأسست شركة فنادق عشتار/ شيراتون (مساهمة مختلطة) عام ١٩٨٩ وقامت شركة شيراتون الامريكية بتشييد الفندق على ارض نادي العلوية الواقع ما بين شارع السعدون وشارع ابي نؤاس مقابل فندق فلسطين تتكون بناية الفندق من (١٩) طابقاً و(٣٠٧) غرف و(٥) قاعات و(٣) مطاعم وناوٍ صحي ومسبح صيفي واحد , تأسست شركة عشتار للمساهمة في خطة التنمية القومية لتشجيع وتطوير العمل الفندقية والسياحي عن طريق تقديم الخدمات المتطورة بمستوى فنادق



الدرجة الممتازة خدمة للاقتصاد العراقي , فضلا عن تشجيع استثمار مدخرات المواطنين في مجال الاستثمار السياحي جنبا الى جنب مع القطاع الاشتراكي.

٢- الحدود الزمانية للبحث: لقد أنجزت عملية جمع البيانات وانجاز الإطار النظري للدراسة ما بين 2022/10/2 م ولغاية 2023/8/1 م.

٣- الحدود البشرية للبحث: تتمثل الحدود البشرية للدراسة بالعينة المبحوثة والتي اختيرت بشكل (عشوائي) إذ بلغ حجم العينة (30) شخصاً بمنصب (مدراء الاقسام ,مدراء الشعب ,الموظفين), في المنظمات المبحوثة ، وقد وزعت الاستبانة إلى العينة المذكورة ولكن استلم الباحث (34) استبانة منها (٤) غير مستوفية للشروط فاصبح العدد النهائي للاستبانة الصالحة (30) استبانة وهي التي شكلت العينة النهائية للبحث.

ثامناً: اساليب جمع البيانات والمعلومات:-

تم الاعتماد على الاساليب الاتية في جمع البيانات والمعلومات للبحث:  
١. الاستعانة ببعض المصادر العربية والاجنبية فضلا عن الدوريات والرسائل والاطاريج الجامعية التي لها علاقة بموضوع البحث.  
٢. استمارة الاستبيان للحصول على البيانات الخاصة بأفراد عينة البحث، فضلا عن البيانات التي تسهم في التوصل الى تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وقد تم اعداد الاستبانة في ضوء الرؤية العلمية المتحققة من خلال استطلاع المصادر العلمية والمتمثلة بالجدول الاتي:

وصف متغيرات البحث في الاستبانة (٢)  
بعدي البحث الواردة في الاسئلة

| الابعاد       | ارقام العناصر في استمارة الاستبانة | رموز في متن البحث | مصادر القياس  |
|---------------|------------------------------------|-------------------|---|
| ادارة المعرفة | 1-12                               | X1-x12            | الحيالي, ٢٠٠٥<br>التميمي, ٢٠٠٧<br>العبيدي, ٢٠١٠<br>جاسم, ٢٠١٧ |
| الابداع       | 13-27                              | y13-y27           | العبيدي, ٢٠٠٦<br>القطب وشاكر,<br>٢٠٠٧<br>رحيمة, ٢٠٠٨          |

الجدول : من اعداد الباحث

تاسعاً : اساليب التحليل الاحصائي



استخدم الباحثون مجموعة من الوسائل الاحصائية لأجل التوصل الى مؤشرات دقيقة تخدم اهداف البحث الحالي واختبار فرضياته وتمثلت هذه الوسائل :

١. النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كونها ادوات وصف وتشخيص متغيرات البحث .
٢. معامل الارتباط البسيط والمتعدد لقياس قوة العلاقة بين البعدين .
٣. تحليل معامل الانحدار لقياس تأثير المعنوي لمتغير المستقل (تقانة المعلومات) في المتغير المعتمد (ادارة الازمات الفندقية).

### المحور الثاني:- الجانب النظري للبحث

أولاً:- تقانة المعلومات:-

#### ١. مفهوم تقانة المعلومات

قبل التطرق الى مفهوم تقانة المعلومات لابد من القاء الضوء على مفهومي التقانة والمعلومات، اذ تعد التقانة والمعلومات من المواضيع الإدارية المعاصرة التي اخذت حيزاً من اهتمام الكتاب والباحثين، فضلاً عن المدراء في المنظمات العامة لما لها من دور اساسي في نجاح وتحقيق الاهداف التي تصبو اليها منظماتهم في البقاء والنمو، اذ عرف التقانة بأنها تشمل "جميع الموارد والمعارف والتقنيات التي تؤدي الى خلق منتجات او خدمة لمنظمة ما. (المشهداني، ٢٠٠٢:٤٦). بينما عرفها (قنديلجي والجنابي، ٢٠٠٩:٣٠) بأنها عبارة عن بيانات (Data) تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود الى اتخاذ قرار. وينظر (السامي، ٢٠٠١:٤٥) تشير الى الموارد التي تستخدمها المنظمة لأدارة المعلومات التي تحتاج لها لتحقيق رسالتها.

#### ٢. أهمية تقانة المعلومات: أن أسباب اهتمام المنظمات الفندقية بتقانة المعلومات عند تنفيذ

استراتيجياتها هي الحاجة الى التنوع والمرونة من أجل العمل في ظل التغيرات التي تواجهها منها التغيرات المتسارعة التي اصبحت ذات اهمية واسعة في كافة المستويات لتحقيق الميزة التنافسية ومعرفة وادارة الازمات التي تحدث والتي تنعكس ايجابيا على المنظمة الفندقية، فإن أهمية توظيف تقانة المعلومات في انجاز الاعمال الفندقية تأتي من خلال الاتي:-

أ- **التنسيق بين الاقسام:** إذ تمكنت تقانة المعلومات من زيادة قدرة التنسيق بين اقسام المنظمة وبين المنظمات اخرى على حد سواء، وهذا بدوره يؤدي الى تقليل كلف المقابلات الشخصية التي قد تتطلب انتقال الافراد من منطقة الى اخرى.



ب- السيطرة على الأقسام: أصبح بإمكان المنظمة جمع كميات هائلة من المعلومات ومن أماكن متباعدة ومختلفة والسيطرة على عمليات معالجتها وتخزينها وإتاحتها لمستفيديها بالوقت المناسب.

ت- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى زيادة إمكانية الوصول إلى المعلومات وزيادة القدرة الإنتاجية فضلا عن السرعة باتخاذ القرارات (فيصل، 2016: 235).

ث- تزويد الإدارة الفندقية بصور ومعايير عن الاحتياجات المطلوبة من المعلومات للاستفادة من الأفكار التي يستوجب التخطيط لها، وإدارتها لتخدم المنظمة، في الاختيار من بين البدائل المختلفة لتحقيق أقصى استفادة.

ج- المساهمة في عملية صنع القرار الإداري: دعم متخذي القرارات ومساعدة الجميع في الوصول إلى تحقيق أهدافهم، كونها توفر الوسائل والأدوات المساعدة في هذا المجال، ويعتمد صحة القرار على مدى توفر المعلومات وطريقة معالجتها، وتقديم البدائل المختلفة وتكلفة كل بديل والآثار المترتبة عليه بدقة متناهية، مما يساعد الإداري على المفاضلة بين البدائل لاتخاذ القرار المناسب (محمد، 2001: 27).

٣. مكونات تقانة المعلومات : تشمل على أربعة مكونات أساسية وهي الأجهزة والمعدات ، شبكات الاتصال، البرمجيات، المهارات البشرية، وهي تكمل بعضها البعض وتترابط بشكل يجعل النظام يعمل بطريقة فعالة وهي كالاتي:

أ- الأجهزة والمعدات: تعرف الأجهزة والمعدات بأنها مجموعة التراكيب المادية والمحسوسة أو الأجزاء المصنعة، التي تستخدم في بناء وتركيب الحاسوب سواء الأجزاء الداخلية أم الخارجية منه، أو أنها تلك الحواسيب الإلكترونية والأجزاء المادية الملحقة بها، التي هي دوماً بتماس مباشر مع البيانات وتحديث المعلومات المخزونة ومعالجتها وإخراج النتائج الممكنة، (الحياي، 2010: 18).

ب- البرمجيات: شهدت البرمجيات بمختلف أنواعها تطوراً واسعاً، وأصبحت أيسر استعمالاً وأشد قوة وبدأت تغطي نطاقاً واسعاً من التطبيقات لتشكّل مجال المحاكاة والذكاء الاصطناعي، وتصمم البرمجيات كي توجه الحواسيب في قراءة المدخلات وتخزين البيانات واسترجاعها وتحديثها وتحويلها إلى أشكال مفهومة ومفيدة وتتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات مبرمجة ومفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات.



ت- الاتصالات والشبكات: تعد تقانة الاتصالات البعد الآخر المكمل لتكنولوجيا المعلومات، وقد اضافت تكنولوجيا الاتصالات أهمية كبيرة على محتوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتوفيرها كلف الاتصال وتجاوزها حدود الاعتبارات الزمنية والمكانية وسرعة ودقة الحصول على المعلومات التي تستند عليها اتخاذ القرارات في المنظمة السياحية، وتعرف بأنها مجموعة من اجهزة الحاسوب والاجهزة المحيطة التي تتصل ببعضها وتتيح لمستخدميها أن يتشاركوا بالموارد والاجهزة المتصلة بالشبكة كالطابعة والمودم ومحرك القرص المدمج.

ث- الموارد البشرية: وتتمثل بأنواع القوى العاملة في تقانة المعلومات بدءا من المدراء ومرورا الى الموظفين العاملين في المنظمات المبحوثة والمتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها ومصممي البرامج في ضوء ما يمتلكونه من مهارات وخبرات، (السياني، 2002: 11).

ثانياً: ادارة الازمات الفندقية:-

#### ١. مفهوم ادارة الازمات الفندقية:-

يعد موضوع إدارة الأزمات من الموضوعات التي تؤثر بشكل كبير على حياة المنظمات الفندقية وبقائها، إذ إن قدرة أي منظمة على استشعار الأحداث المتوقعة في البيئة المحيطة التي تتسم بالتعقيد والتغيير السريع سيساعد المنظمة على زيادة قدراتها في المنافسة والتكيف مع البيئة المحيطة، وعدم القدرة على إتباع منهجية إدارية ناجحة في الأزمات يترتب عليه تهديد مباشر لحياة المنظمات واستمراريتها، ويشير (Robinson, 1986: 510) على أنها "موقف مفاجئ بأحداث متسارعة يهدد الكيان الإداري الفندقي يستدعي قرارا حاسما وسريعا في ظل محدودية المعلومات المتاحة. ويبين (لفتة، 2001: 10) بأنها قدرة المنظمة على التعامل مع المتغيرات والمواقف الطارئة بكفاءة وفاعلية، بغية تقليص الخسائر والتهديدات في الافراد والاموال، والآثار السلبية على أهداف وانشطة وعمليات المنظمة.

#### ٢. أهداف ادارة الازمات الفندقية: تتمثل بما يلي:

- أ- منع وقوع الازمة.
- ب- مواجهة الازمة الفندقية بكفاءة وفاعلية.
- ت- تقليل الخسائر بالأرواح والممتلكات الى أقل حد ممكن.
- ث- تخفيض الآثار السلبية التي تسببها الازمات في ظل الحد من وتيرتها.
- ج- الحد من وتيرة الازمات من خلال الرصد الدقيق وجمع المعلومات والاعتراف بالازمات وتقييمها والاستجابة الى اشارات التحذير.
- ح- الحد من عواقب وشدة وكثافة الازمات.



خ- تحديد السبل التي يمكن من خلالها الاستفادة من معطيات الازمات ونتائجها باعتبارها مرحلة للتعلم وتحديد النظام (سعدية وآخرون, 2017:50).

٣. **مراحل إدارة الازمات الفندقية:** قدم الباحثون والكتاب في مجال إدارة الازمات نماذج متعددة لمراحل ادارة الازمات السياحية, ابتتيت هذه النماذج على جوانب موضوعية وتطبيقية, الغرض منها الوصول الى معالجة وتفكيك مكونات وأسباب الازمات, أن أي فشل من تلك المراحل سيؤدي الى تفاقم الازمة وبالتالي الفشل في حلها, وتتمثل تلك المراحل بالاتي:  
أ- **مرحلة الاستعداد:** في هذه المرحلة يتم التركيز على رصد وتحليل الاشارات التي تنتبئ بوقوع الازمة ويتم وضع مؤشرات خاصة بالمنظمة لكي تساعد على اكتشاف الازمة.

ب- **مرحلة التهيؤ :** تعمل المنظمات المبحوثة بتوفير معلومات متكاملة واعداد فرق سياحية مدربة ونظام اتصالات سريعة واعداد خطط طوارئ وتنظيم برامج التدريب لمواجهتها اثناء وقوعها, والاعتراف بها والقيام بالإجراءات الضرورية من حيث تسخير الامكانيات المادية والبشرية (سعد, ٢٠١٤:٩٨).

ت- **مرحلة الاحتواء:** وتتطلب اتخاذ قرارات سريعة لاحتوائها وتجريدها من قواها مع تشكيل فريق عمل لمواجهتها سريعاً.

ث- **مرحلة التسوية :** تركز إدارة المنظمة جهودها - في هذه المرحلة- على تسوية الأمور وإعادتها إلى وضعها الطبيعي الذي كانت عليه قبل بداية المرحلة الاولى, ويكون ذلك بافتراض أن المنظمة نجحت في تجاوز المراحل الثلاث السابقة ووصلت إلى هذه المرحلة, وتركز إدارة المنظمة أيضا في هذه المرحلة على الأمساك بزمام الأمور بسرعة وحزم, وتحويل نقطة التحول(التي حدثت) إلى فرصة حقيقية للمنظمة تستفيد منها بصورة إيجابية,, ويكون نجاح إدارة المنظمة في هذه المرحلة أكثر فاعلية إذا كانت قد نجحت في رصد تحذيرات الأزمة في المرحلة الأولى (المرحلة التحذيرية), وتقل فاعلية إدارتها في هذه المرحلة إذا لم تكن قد نجحت في ذلك, وفي هذه الحالة تكون التحديات أمامها أكبر ويجب أن تبذل جهودا فوق العادية من أجل تسريع تحقيق تسوية نهائية وحاسمة لأزمة.

ج- **مرحلة التعلم:** وفيها يجري تقييم للمراحل السابقة والاستفادة من الدروس والعبر ولا سيما التجارب السلبية القاسية والمحاظة بالخسائر, والتجارب المتوخاه منها كعملية كعملية التقييم للخطط وتطوير تقانة المعلومات وكذلك عملية تدريب وتطوير فريق العمل الخاص بإدارة الازمة لغرض اكتسابها المناعة والوقاية من ازمات قادمة,(الشافعي, ٢٠٠٣:٣٩).

### المحور الثالث: الجانب العملي



## أولاً: وصف وتشخيص مكونات تقانة المعلومات

### ١. الاجهزة والمعدات

من خلال جدول (٣) تبين ان هذا البعد سجل حسابياً مقداره (٢.٢٢) وانحراف معياري قدره (٠.٦٩٠) وقد حقق المتغير (X3) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٤٠٠) وانحراف معياري (٠.٧٧٠) ويشير الى (تتوفر لدى منظمتمكم الامكانيات المادية لشراء احدث الاجهزة التقنية) في حين حقق المتغير (X1) ادنى وسط حسابي ومقداره (٢.٠٤٠) وانحراف معياري (٠.٦٧٥) ويشير الى (يجري تحديث وتطوير مستلزمات اجهزة الحاسوب باستمرار).

### ٢. البرمجيات

تبين من خلال جدول (٣) ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.١٩٠) وانحراف معياري قدره (٠.٧٨٠) وقد حقق المتغير (X6) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٤٦٦) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٨١) ويشير الى (تتابع منظمتمكم تطوير البرمجيات التي تستخدم في اداء اعمالها بشكل مستمر في حين حق المتغير (X5) ادنى وسط حسابي ومقداره (١.٩٦٦) وانحراف معياري قدره (٠.٦٨١) ويشير الى (تستخدم المنظمة البرامج ذات المعايير العالمية في انجازها لعملياتها).

### ٣. الاتصالات والشبكات

تبين من خلال جدول (٣) ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٠١١) وانحراف معياري قدره (٠.٧٩٥) وقد حقق المتغير (X8) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.١٣٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٣٠) ويشير الى (تحرص المنظمة على توظيف من يمتلكون المعرفة باستخدام الانترنت) في حين حقق المتغير (X7) ادنى وسط حسابي ومقداره (١.٨٣٣) وانحراف معياري قدره (٠.٨٧٤) ويشير الى (ترتبط منظمتمكم بأقسامها المختلفة بشبكة حواسيب داخلية).

### ٤. الموارد البشرية

تبين من خلال جدول (٣) ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٢٤٤) وانحراف معياري قدره (٠.٧٤٣) وقد حقق المتغير (X12) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٣٣٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٠٢) ويشير الى (تنوع اختصاصات العاملين في المنظمة من مهندسين ومبرمجين ومحللين ومشغلي الحواسيب) في حين حقق المتغير (X11) ادنى وسط حسابي ومقداره (٢.١٦٦) وانحراف معياري قدره (٠.٦٩٨) ويشير الى (في منظمتمكم موظفين في تخصصات تحليل النظم وتصميمها ويتم الاعتماد عليهم في بناء الانظمة الجديدة اضافة الى تطوير الانظمة العامة فيها).



جدول (٣)

التوزيعات التكرارية والايوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير تقانة المعلومات

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | لا اتفق |       | محايد |       | اتفق |       | الاسئلة |                       |
|-------------------|---------------|---------|-------|-------|-------|------|-------|---------|-----------------------|
|                   |               | %       | العدد | %     | العدد | %    | العدد |         |                       |
| 0.675             | 2.040         | 20.0    | 10    | 56.0  | 14    | 24.0 | 6     | X1      | الاجهزة<br>والمعدات   |
| 0.626             | 2.230         | 10.0    | 3     | 56.7  | 17    | 33.3 | 10    | X2      |                       |
| 0.770             | 2.400         | 16.7    | 5     | 26.7  | 8     | 56.7 | 17    | X3      |                       |
| 0.690             | 2.220         |         |       |       |       |      |       |         | المؤشر الكلي          |
| 0.689             | 2.166         | 16.7    | 5     | 50.0  | 15    | 33.3 | 10    | X4      | البرمجيات             |
| 0.718             | 1.966         | 26.7    | 8     | 50.4  | 15    | 23.3 | 7     | X5      |                       |
| 0.681             | 2.466         | 10.0    | 3     | 33.3  | 10    | 56.7 | 17    | X6      |                       |
| 0.78              | 2.190         |         |       |       |       |      |       |         | المؤشر الكلي          |
| 0.874             | 1.833         | 46.7    | 14    | 23.3  | 7     | 30.0 | 9     | X7      | الاتصالات<br>والشبكات |
| 0.730             | 2.133         | 20.0    | 6     | 46.7  | 14    | 33.3 | 10    | X8      |                       |
| 0.691             | 2.066         | 20.0    | 6     | 53.3  | 16    | 26.7 | 8     | X9      |                       |
| 0.795             | 2.011         |         |       |       |       |      |       |         | المؤشر الكلي          |
| 0.727             | 2.233         | 16.7    | 5     | 43.3  | 13    | 40.0 | 12    | X10     | الموارد البشرية       |
| 0.698             | 2.166         | 16.7    | 5     | 50.0  | 15    | 33.3 | 10    | X11     |                       |
| 0.802             | 2.333         | 20.0    | 6     | 26.7  | 8     | 53.3 | 16    | X12     |                       |
| 0.743             | 2.244         |         |       |       |       |      |       |         | المؤشر الكلي          |

المصدر : من اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسوب

ثانياً: وصف وتشخيص مراحل ادارة الازمات الفندقية

١. الاستعداد

من خلال الجدول (٤) تبين ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (١.٨٣٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٨٠) وقد حقق المتغير (y13) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٠٦٦) وانحراف معياري (٠.٨٦٨) ويشير الى (تهتم المنظمة باكتشاف مؤشرات الخلل قبل وقوع الأزمة) في حين حقق المتغير (y15) ادنى وسط حسابي مقداره (١.٥٣٣) وانحراف معياري (٠.٦٢٨) ويشير الى (تعنى المنظمة بالتحليل البيئي الشامل للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة).



## ٢. التهيؤ

تبين من خلال الجدول (٤) ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٣٢٢) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٦١) وقد حقق المتغير (y18) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٢٣٣) وانحراف معياري (٠.٨٤٦) ويشير الى (يؤخذ عامل الوقت بدقة لمنظمتكم للتعامل مع الازمة في حين حقق المتغير (y17) ادنى وسط حسابي مقداره (٢.٠٦٦) وانحراف معياري (٠.٧٣٩) ويشير الى (تمتلك ادارة المنظمة غرفه عمليات مزودة بأحدث نظم الاتصالات لإدارة الازمات التي تواجهها

## ٣. الاحتواء

من خلال الجدول (٤) تبين ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.١٧٧) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٥٦) وقد حقق المتغير (Y19) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٣٦٦) وانحراف معياري (٠.٦٦٨) ويشير الى (تستخدم المنظمة أساليب علمية وعملية في تعاملها مع الأزمات في حين حقق المتغير (y21) ادنى وسط حسابي مقداره (١.٩٣٣) وانحراف معياري (٠.٨٢٧) ويشير الى (يوجد لدى منظمتكم قيادة مسؤولة وواعية لاحتواء الازمة.

## ٤. التسوية

من خلال الجدول (٤) تبين ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٢٤٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٢٩) وقد حقق المتغير (y23) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٤٣٣) وانحراف معياري (٠.٧٧٠) ويشير الى (توفر المنظمة الدعم المادي والمعنوي لفريق الأزمة في حين حقق المتغير (y22) ادنى وسط حسابي مقداره (٢.٠٠٠) وانحراف معياري (٠.٦٩٤) ويشير الى (تعمل المنظمة على توفير برامج تطويرية في مجال إدارة الأزمة).

## ٥. التعلم

من خلال الجدول (٤) تبين ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٣١١) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٩٠) وقد حقق المتغير (y25) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٤٦٦) وانحراف معياري (٠.٧٣٠) ويشير الى (تقوم منظمتكم بتقييم ادائها اثناء الازمة ) في حين حقق المتغير (y26) ادنى وسط حسابي مقداره (٢.٢٣٣) وانحراف معياري (٠.٥٦٨) ويشير الى (تمتلك منظمتكم قاعدة بيانات بخصوص الازمات واسبابها).



جدول (٤)

التوزيعات التكرارية والايوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير ادارة الازمات الفندقية

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | لا اتفق |       | محايد |       | اتفق |       | الاسئلة |              |
|-------------------|---------------|---------|-------|-------|-------|------|-------|---------|--------------|
|                   |               | %       | العدد | %     | العدد | %    | العدد |         |              |
| 0.868             | 2.066         | 33.3    | 10    | 26.7  | 8     | 40.0 | 12    | Y13     | الاستعداد    |
| 0.844             | 1.900         | 40.0    | 12    | 30.3  | 9     | 30.0 | 9     | Y14     |              |
| 0.628             | 1.533         | 53.3    | 16    | 40.0  | 12    | 6.7  | 1     | Y15     |              |
| 0.780             | 1.833         |         |       |       |       |      |       |         | المؤشر الكلي |
| 0.698             | 2.166         | 16.7    | 5     | 50.0  | 15    | 33.3 | 10    | Y16     | التهيؤ       |
| 0.739             | 2.066         | 23.3    | 7     | 46.7  | 14    | 30.0 | 9     | Y17     |              |
| 0.846             | 2.233         | 26.7    | 8     | 26.7  | 8     | 46.7 | 14    | Y18     |              |
| 0.761             | 2.322         |         |       |       |       |      |       |         | المؤشر الكلي |
| 0.668             | 2.366         | 10.0    | 3     | 43.3  | 13    | 46.7 | 14    | Y19     | الاحتواء     |
| 0.773             | 2.233         | 20.0    | 6     | 36.7  | 11    | 43.3 | 13    | Y20     |              |
| 0.827             | 1.933         | 36.7    | 11    | 33.3  | 10    | 30.0 | 8     | Y21     |              |
| 0.756             | 2.177         |         |       |       |       |      |       |         | المؤشر الكلي |
| 0.694             | 2.000         | 23.3    | 7     | 53.3  | 16    | 23.3 | 7     | Y22     | التسوية      |
| 0.770             | 2.433         | 16.7    | 5     | 26.7  | 8     | 56.7 | 17    | Y23     |              |
| 0.749             | 2.300         | 16.7    | 5     | 36.7  | 11    | 46.7 | 14    | Y24     |              |
| 0.529             | 2.244         |         |       |       |       |      |       |         | المؤشر الكلي |
| 0.730             | 2.466         | 13.3    | 4     | 26.7  | 8     | 60.0 | 18    | Y25     | التعلم       |
| 0.568             | 2.233         | 6.7     | 2     | 63.3  | 19    | 30.0 | 9     | Y26     |              |
| 0.773             | 2.233         | 20.0    | 6     | 36.7  | 11    | 43.3 | 13    | Y27     |              |
| 0.690             | 2.311         |         |       |       |       |      |       |         | المؤشر الكلي |

المصدر : من اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسوب

ثالثاً : اختبار فرضيات البحث

يهدف هذا المبحث الى اختبار علاقة الارتباط والاثر وتحديدها بين بعدي البحث وصولاً الى التحقيق من صحت فرضيات البحث وعلى النحو الآتي :

أ- تحليل علاقة الارتباط بين بعدي البحث



يعرض الجدول (٥) نتائج تحليل الارتباط بين بعدي البحث المتمثل بتقانة المعلومات وبعد ادارة الازمات الفندقية اذ توضح النتائج وعلة المستوى المؤشر لكلي وجود علاقة ارتباط معنوي بين تقانة المعلومات وادارة الازمات الفندقية اذ بلغ معامل الارتباط (\*\* ٠.٧٦٦) وعند مستوى معنوية (٠.٠١).

### جدول (٥)

#### علاقة الارتباط بين بعدي البحث

|                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| ادارة الازمات الفندقية | البعد المعتمد   |
|                        | البعد المستقل   |
| ٠.٧٦٦**                | تقانة المعلومات |

$P^{**} \leq 0.01$

N=30

المصدر : من اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسوب

وتشير معطيات الجدول (٥) ان هناك علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات بدلالة متغيراتها وبعد ادارة الازمات الفندقية وهذا يعكس لنا قبول الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات وادارة الازمات الفندقية.

#### ب- تحليل علاقات الاثر بين بعدي البحث

بعد ان تم توضيح علاقة الارتباط بين بعدي البحث يتم في هذا المحور تحليل علاقة الاثر بين ذات البعدين للتعرف على درجة تأثير تقانة المعلومات وانعكاسها في ادارة الازمات الفندقية وبهدف التأكد من صحة الفرضية الثانية التي تنص على ان هناك تأثير معنوي بين تقانة المعلومات وادارة الازمات الفندقية.

وتشير معطيات الجدول (٦) الخاص بتحليل الانحدار الى قيمة معامل التحديد  $R^2$  بلغت ٠.٥٨٦ اي ان ٥٨.٦% من التباين في انعكاس ادارة الازمات الفندقية يعود الى تقانة المعلومات ويعود الباقي (٤١.٤%) الى متغيرات عشوائية اخرى لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلة في نموذج الانحدار ويدعم ذلك قيمة F المحسوبة والتي بلغت (٣٩.٦٥) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (١٣.٥٠) وعند درجة حرية (١.٢٩) ومستوى معنوي ٠.٠١ ومن التحليلات لقيمة Beta والبالغة (٦.٢٩٧) والتي هي اكبر من قيمتها المجدولة والبالغة (٢.٤٥) تبين ان هناك تأثير معنوي لتقانة المعلومات في انعكاس ادارة الازمات الفندقية .

### جدول (٦)

#### يوضح علاقة الاثر بين بعدي البحث

|                 |      |   |     |                |                 |
|-----------------|------|---|-----|----------------|-----------------|
| تقانة المعلومات |      |   |     |                | المتغير المستقل |
| T.Test          | Beta | F | D.F | R <sub>2</sub> |                 |



| المجدولة | المحسوبة | المجدولة | المحسوبة |       |      |       | المتغير المعتمد           |
|----------|----------|----------|----------|-------|------|-------|---------------------------|
| 2.45     | 6.297    | 0.798    | ١٣.٥٠    | ٣٩.٦٥ | 1.29 | 0.586 | ادارة الازمات<br>الفندقية |

$P^{**} \leq 0.01$

N=30

المصدر : من اعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسوب

وبهذه النتيجة تقبل الفرضية الرئيسية الثانية مفادها (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتقانة المعلومات في انعكاس ادارة الازمات الفندقية).

#### المحور الرابع:- الاستنتاجات والتوصيات

##### أولاً : الاستنتاجات

يمكن ايجاز مجموعة من الاستنتاجات هي كالآتي :

- ١- اظهرت نتائج الدراسة الميدانية في المنظمة عينة الدراسة ان الاجهزة والمعدات ان هذا البعد سجل حسابياً مقداره (٢.٢٢) وانحراف معياري قدره (٠.٦٩٠) وقد حقق المتغير (X3) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٤٠٠) وانحراف معياري (٠.٧٧٠) .
- ٢- اظهرت نتائج الدراسة الميدانية في المنظمة عينة الدراسة ان الموارد البشرية ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٢٤٤) وانحراف معياري قدره (٠.٧٤٣) وقد حقق المتغير (X12) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٣٣٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٠٢)
- ٣- اظهرت نتائج الدراسة الميدانية في المنظمة عينة الدراسة ان البرمجيات ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.١٩٠) وانحراف معياري قدره (٠.٧٨٠) وقد حقق المتغير (X6) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٤٦٦) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٨١) .
- ٤- اظهرت نتائج الدراسة الميدانية في المنظمة عينة الدراسة أن الاتصالات والشبكات ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٠١١) وانحراف معياري قدره (٠.٧٩٥) وقد حقق المتغير (X8) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.١٣٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٣٠)
- ٥- اظهرت نتائج الدراسة الميدانية في المنظمة عينة الدراسة أن التهيؤ ان تبين هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٣٢٢) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٦١) وقد حقق المتغير (y18) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٢٣٣) وانحراف معياري (٠.٨٤٦) .
- ٦- اظهرت نتائج الدراسة الميدانية في المنظمة عينة الدراسة أن التعلم تبين ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٣١١) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٩٠) وقد حقق المتغير (y25) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٤٦٦) وانحراف معياري (٠.٧٣٠)



- ٧- اظهرت نتائج الدراسة الميدانية في المنظمة عينة الدراسة أن التسوية تبين ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.٢٤٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٢٩) وقد حقق المتغير (y23) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٤٣٣) وانحراف معياري (٠.٧٧٠)
- ٨- اظهرت نتائج الدراسة الميدانية في المنظمة عينة الدراسة أن الاستعداد تبين ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (١.٨٣٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٨٠) وقد حقق المتغير (y13) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٠٦٦) وانحراف معياري (٠.٨٦٨)
- ٩- اظهرت نتائج الدراسة الميدانية في المنظمة عينة الدراسة أن الاحتواء تبين ان هذا البعد سجل وسطاً حسابياً مقداره (٢.١٧٧) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٥٦) وقد حقق المتغير (Y19) اعلى وسط حسابي مقداره (٢.٣٦٦) وانحراف معياري (٠.٦٦٨)
- ثانياً: التوصيات والمقترحات:** استكمالاً للمتطلبات المنهجية، وجد الباحث أنه من المفيد تقديم المقترحات الآتية:

١. ضرورة امتلاك المنظمات الفندقية لقاعدة بيانات عن الازمات السابقة من اجل الاستفادة منها في الازمات المستقبلية.
٢. فهم المشاكل التي تواجه المنظمات الفندقية وضرورة التعامل معها بفاعلية وسرعة للتقليل من تأثيرها في احداث الاضرار.
٣. على المعنيين في المستويات الادارية عدم التركيز على نوع واحد من الازمات لان ذلك سوف يصرف نظرهم عن احتمالية حدوث ازمات اخرى.
٤. ضرورة الاستفادة من مرحلة ما بعد الازمة وذلك بتقويم كفاءة الادارة الفندقية في مواجهة الازمات والاستفادة منها في تحديث خطة الطوارئ.
٥. الاستعانة بالتطور التكنولوجي لعمل دراسات بشكل مستمر ودوري لمعرفة ما يحدث في السوق الفندقي من مستجدات وتطورات لمواجهة الازمات.

المصادر:-

أولاً:- المصادر العربية

أ- الكتب.

١. السامي، علاء عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للتوزيع والنشر، عمان، الاردن، ٢٠٠١.
٢. قنديلجي، عامر ابراهيم والجنابي، علاء الدين عبد القادر، "نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات"، ط٤، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، ٢٠٠٩.
٣. محمد، محمد الهادي، ٢٠٠١، تكنولوجيا المعلومات وشبكات المعلومات، القاهرة المكتبة الاكاديمية.

ب- الرسائل والدوريات:



١. التميمي، وسام خالد، (٢٠٠٧)، (العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات)، دراسة تشخيصية لآراء عينة من العاملين في الدائرة الفنية في وزارة النفط، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، غير منشورة.
٢. جاسم، هدى فالح، ٢٠١٧، دور تكنولوجيا المعلومات وتطوير رأس المال البشري في تحقيق الإبداع المنظمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة السيارات رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بابل وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في الإدارة الصناعية.
٣. الحياي، سندية مروان سلطان حسن، (٢٠٠٥)، (تقانة المعلومات الصحية وانعكاساتها في الرضا الوظيفي دراسة لآراء عينة من مستخدمي التقانات الصحية في مستشفى ابن سينا والخنساء التعليميين)، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل.
٤. الحياي، أحمد غانم عبد الرحمن، ٢٠١٠، تحديد متطلبات الرقابة الإدارية باعتماد تقانة المعلومات والاتصالات - دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مديرية الرقابة التجارية والمالية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٥. رحيمة، سلمى حنيفة (٢٠٠٨)، "تأثير الرؤية الاستراتيجية في إدارة الأزمات"، دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري شركة توزيع المنتجات النفطية وشركات مصافي الوسط"، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٦. سعد، عبد عابر سلمان، ٢٠١٤، تأثير خصائص الرؤية الاستراتيجية في مراحل إدارة الأزمة - بحث استطلاعي في الشركة العامة للصناعات الجلدية - بغداد، بحث منشور في مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد ٣٤.
٧. سعدية، حاييف كاظم السلطاني وبشرى، محمد علوان ونغم، دايع عبد علي، ٢٠١٧، تشخيص العلاقة بين القيادة الإدارية واستراتيجيات مواجهة الأزمات - دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية توزيع كهرباء بابل، بحث منشور في مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد ١٥، العدد ٤.
٨. السباني، محمد عبدالله، ٢٠٠٢، الأهمية الاقتصادية المتزايدة الإدارة المعرفة في المنشآت الحديثة بحث منشور في المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا، للعلوم التطبيقية الاردن.
٩. الشافعي، محمد محمد (٢٠٠٣)، "استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث"، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية، المعادي، مصر.
١٠. الشيخ، زيد فوزي أيوب، ٢٠١١، ربط الجامعة بالمجتمع أنموذج مقترح في اطار تطبيق الحوكمة الالكترونية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
١١. العبيدي، أنتصار داود (٢٠٠٦)، "استراتيجية العلاقات العامة في إدارة الأزمات السياحية"، أطروحة دكتوراه فلسفة غير منشورة في الإعلام، كلية الإعلام، جامعة بغداد.
١٢. العبيدي، أردان حاتم خضير، (٢٠١٠)، تقانة المعلومات والتفكير الاستراتيجي وتأثيرهما في استراتيجية الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية في كليات الجامعة المستنصرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
١٣. فيصل، علوان الطائي، ٢٠١٦، أثر استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية - دراسة استطلاعية في شركة الاتصالات المتنقلة في العراق - الاسيا سيل وزين العراق في محافظة كربلاء، بحث منشور في المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد ١٢، العدد ٤٨، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
١٤. القطب، محي الدين والخشالي، شاكر جار الله (٢٠٠٧)، "فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد (٣)، العدد (١).



١٥. لفته، رائد صبار، ٢٠٠١، أثر خصائص المعلومات وإدارة الازمة في تنفيذ الاستراتيجية، رسالة ماجستير، مقدمة الى كلية العلوم السياسية، جامعة النهرين.
١٦. المشهداني، شيماء عبد اللطيف سلمان، "العلاقة بين تقانة المعلومات والتدريب وأثرها في القدرات المميزة- دراسة مسحية لاداء المدراء العاملين في الشركة العامة للنقل البري"، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد- جامعة بغداد، ٢٠٠٢

### ثانيا: المصادر الاجنبية.

1. Robinson, A. J. (1986), "Crisis international, encyclopedia of the scrotal sciences", Vol.(3)

### الاستبانة

المحور الأول: المعلومات التعريفية:-

ملاحظة: وضع علامة ( ✓ ) داخل المستطيل

١. الجنس: ذكر  أنثى
٢. العمر: أقل من ٣٥ سنة  ٣٦-٤٥ سنة
٣. الحالة الإجتماعية: أعزب  متزوج
٤. التحصيل الدراسي: دبلوم  بكالوريوس
٥. عدد سنوات الخدمة: ١-٥  ٦-١٠
- ١١-١٥  ١٦-٢٠
- ٢١ فأكثر



المحور الثاني: المتغير المستقل - تقانة المعلومات .

| ت   | الاسئلة  | التقني | محايد | لا اتفق |
|-----|--|--------|-------|---------|
|     | ١ - الاجهزة والمعدات   |        |       |         |
| X1  | يجري تحديث وتطوير مستلزمات اجهزة الحاسوب باستمرار.   |        |       |         |
| X2  | يسهم استخدام الاجهزة التقنية الحديثة في تطوير منطمتكم ومركزها التنافسي   |        |       |         |
| X3  | تتوفر لدى منطمتكم الامكانات المادية لشراء احدث الاجهزة التقنية   |        |       |         |
|     | ٢ - البرمجيات  |        |       |         |
| X4  | تمكن البرمجيات المستخدمة من تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة.   |        |       |         |
| X5  | تستخدم المنظمة البرامج ذات المعايير العالمية في انجازها لعملياتها.   |        |       |         |
| X6  | تتابع منطمتكم تطوير البرمجيات التي تستخدم في اداء اعمالها بشكل مستمر   |        |       |         |
|     | ٣ - الاتصالات  |        |       |         |
| X7  | ترتبط منطمتكم بأقسامها المختلفة بشبكة حواسيب داخلية  |        |       |         |
| X8  | تحرص المنظمة على توظيف من يمتلكون المعرفة باستخدام الانترنت.   |        |       |         |
| X9  | تمتلك المنظمة موقعا الكترونيا يقدم المعلومات الجديدة للزبائن (الضيوف).   |        |       |         |
|     | ٤ - الموارد البشرية  |        |       |         |
| X10 | تهتم منطمتكم باستقطاب افضل الخبرات واختيارها في مجال تقانة المعلومات   |        |       |         |
| X11 | في منطمتكم موظفين في تخصصات تحليل النظم وتصميمها ويتم الاعتماد عليهم في بناء الانظمة الجديدة اضافة الى تطوير الانظمة العامة فيها |        |       |         |
| X12 | تنوع اختصاصات العاملين في المنظمة من مهندسين ومبرمجين ومحللين ومشغلي الحواسيب.   |        |       |         |



المحور الثالث: المتغير التابع - ادارة الازمات الفندقية.

| ت   | الاسئلة   | اتفق | محايد | لا اتفق |
|-----|---|------|-------|---------|
|     | <b>١ - مرحلة الاستعداد</b>  |      |       |         |
| Y13 | تهتم المنظمة باكتشاف مؤشرات الخلل قبل وقوع الأزمة .                                   |      |       |         |
| Y14 | تعتمد المنظمة على فريق عمل مؤهل لجمع وتحليل مؤشرات حدوث الأزمة .                      |      |       |         |
| Y15 | تعنى المنظمة بالتحليل البيئي الشامل للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة                     |      |       |         |
|     | <b>٢ - مرحلة الاحتواء</b>   |      |       |         |
| Y16 | (يتم تعامل منظماتكم مع الازمة حين حدوثها لمنع انتشارها).                              |      |       |         |
| Y17 | تمتلك ادارة المنظمة غرفه عمليات مزودة بأحدث نظم الاتصالات لإدارة الازمات التي تواجهها |      |       |         |
| Y18 | يؤخذ عامل الوقت بدقة لمنظماتكم للتعامل مع الازمة                                      |      |       |         |
|     | <b>٣ - مرحلة الاحتواء</b>   |      |       |         |
| Y19 | تستخدم المنظمة أساليب علمية وعملية في تعاملها مع الأزمات .                            |      |       |         |
| Y20 | تمتلك المنظمة وسائل اتصالات فاعلة لتعزيز معالجة آثار الأزمة                           |      |       |         |
| Y21 | يوجد لدى منظماتكم قيادة مسؤولة وواعية لاحتواء الازمة                                  |      |       |         |
|     | <b>٤ . مرحلة التسوية</b>  |      |       |         |
| Y22 | تعمل المنظمة على توفير برامج تطويرية في مجال إدارة الأزمة .                           |      |       |         |
| Y23 | توفر المنظمة الدعم المادي والمعنوي لفريق الأزمة .                                     |      |       |         |
| Y24 | تهتم المنظمة بتوثيق أزماتها للإفادة من التجارب مستقبلا .                              |      |       |         |
|     | <b>٥ . مرحلة التعلم</b>   |      |       |         |
| Y25 | تقوم منظماتكم بتقييم ادائها اثناء الازمة  |      |       |         |
| Y26 | تمتلك منظماتكم قاعدة بيانات بخصوص الازمات واسبابها                                    |      |       |         |
| Y27 | تعاني المنظمة من صعوبات في بدايات حدوث الأزمة .                                       |      |       |         |





للعلوم الانسانية



وزارة التعليم  
والبحث العلمي

Ministry of Higher Education & Scientific Research

# AL-SALAM UNIVERSITY COLLEGE JOURNAL



NO. 18

ISSN (2522 – 3402)

December  
A.H 1446 - A.D 2024

Registration No. at the House  
Of books and documents:  
(2127) - year (2015)

مكتبة مرمر  
موبايل : ٠٧٧٠٤٢٥٠٩٠٧