




2025-12-31

The Role of Expert Systems in Enhancing Organizational Performance in Hotel Organizations A Descriptive–Analytical Study of the Opinions of a Sample of Managers and Employees in First-Class Hotels in Erbil Governorate

Dr. Hassan Odah Ghdaab

Middle Technical University – Technical College of Management - Baghdad, hassan85@mtu.edu.iq

Follow this and additional works at: <https://muthjaes.researchcommons.org/mjaes>

 Part of the [Accounting Commons](#), [Business Administration, Management, and Operations Commons](#), [Finance Commons](#), [Operations and Supply Chain Management Commons](#), and the [Public Administration Commons](#)

Recommended Citation

Ghdaab, Dr. Hassan Odah (2025) "The Role of Expert Systems in Enhancing Organizational Performance in Hotel Organizations A Descriptive–Analytical Study of the Opinions of a Sample of Managers and Employees in First-Class Hotels in Erbil Governorate," *Muthanna Journal of Administrative and Economics Sciences*: Vol. 15 : Iss. 4 , Article 12.

Available at:

This Article is brought to you for free and open access by Muthanna Journal of Administrative and Economics Sciences. It has been accepted for inclusion in Muthanna Journal of Administrative and Economics Sciences by an authorized editor of Muthanna Journal of Administrative and Economics Sciences. For more information, please contact Mjaes@mu.edu.iq.

The Role of Expert Systems in Enhancing Organizational Performance in Hotel Organizations A Descriptive–Analytical Study of the Opinions of a Sample of Managers and Employees in First-Class Hotels in Erbil Governorate

Asst.Prof.Dr. Hassan Odah Ghdaab

Middle Technical University – Technical College of Management - Baghdad

ABSTRACT:

The study aimed to identify the role of expert systems as an independent variable with its dimensions (hardware, software, knowledge engineer) in enhancing organizational performance as a dependent variable. The research problem emerged through the need to determine the role of expert systems in improving organizational performance if adopted by managers and employees in the surveyed hotel organizations. A hypothetical model was presented to test the main and sub-hypotheses and to answer the research questions. The study focused on five-star hotels, with the research population consisting of managers and employees in hotel organizations in Erbil Governorate, specifically: (Erbil Quartz Hotel, Radisson Erbil Hotel & Residences, Divan Erbil Hotel, Bristoria Hotel, and Erbil International Hotel). Data were collected through a questionnaire that was distributed manually, with a total of 126 valid responses for analysis. The descriptive-analytical method was used to analyze the field data using a set of statistical methods, namely: mean, standard deviation, and correlation coefficient, with the aid of SPSS V26 software. The study results indicated a statistically significant correlation and impact of expert systems in enhancing organizational performance in the surveyed organizations. One of the most prominent recommendations made by the study is to increase reliance on the knowledge engineer to program the knowledge base of expert systems and make it more adaptable to unexpected work conditions.

Keywords: Expert Systems, Dimensions of Expert Systems, Organizational Performance, Dimensions of Organizational Performance.

Received 20 October 2025; Revised 13 December 2025; Accepted 17 December 2025
Available online 31 December 2025

Corresponding author: Asst.Prof.Dr. Hassan Odah Ghdaab
E-mail address: hassan85@mtu.edu.iq

<https://doi.org/xx.xxxxx/2572-5386.1555>

2572-5386/© 2025 Published by Muthanna Journal of Administrative and Economics Sciences (MJAES). This is an open access article under the CC BY 4.0 Licence (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

دور النظم الخبيرة في تعزيز الاداء التنظيمي للمنظمات الفندقية- بحث وصفي تحليلي لآراء عينة من المدراء والموظفين في فنادق الدرجة الممتازة في محافظة اربيل

أ.م.د. حسن عودة غضاب

الجامعة التقنية الوسطى الكلية التقنية الادارية بغداد

المستخلص

سعى البحث إلى معرفة دور النظم الخبيرة بوصفها متغيرا مستقلا بأبعادها التي تتمثل بـ (الأجهزة، البرمجيات، مهندس المعرفة) في تعزيز الاداء التنظيمي بوصفه متغيرا معتمدا، إذ انبثقت المشكلة البحثية من خلال تحديد دور النظم الخبيرة في تعزيز الاداء التنظيمي في حال تم اعتمادها من قبل المدراء والموظفين في المنظمات الفندقية المبحوثة، وتم تقديم مخطط فرضي لاختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية وللإجابة على التساؤلات المطروحة بمشكلة البحث، وتمثل ميدان الدراسة الفنادق الخمس نجوم، اما مجتمع البحث هو المدراء والعاملين بالمنظمات الفندقية في محافظة اربيل المتمثلة بـ (فندق أربيل كوارتس- فندق ومسكن راديسون أربيل- ديفان اربيل- فندق بريستوريا - فندق اربيل الدولي)، وبالاعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات الميدانية والتي وزعت يدويا وكانت جميع الاستمارات صالحة للتحليل بواقع (126) استمارة، وقد اعتمد المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات التي جمعت من ميدان البحث وذلك عبر استعمال عدد من الاساليب الاحصائية والمتمثلة بـ (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل الارتباط)، وباستخدام البرمجة الاحصائية الجاهزة (SSPS V26)، وتم التوصل من خلال نتائج البحث الى وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية للنظم الخبيرة في تعزيز الاداء التنظيمي في المنظمات المبحوثة، ومن أبرز المقترحات التي قدمتها الدراسة البحثية: زيادة الاعتماد على مهندس المعرفة بشكل كبير وذلك لبرمجة قاعدة المعرفة للنظم الخبيرة وجعلها اكثر مرونة لمواجهة ظروف العمل الطارئة.

الكلمات المفتاحية: النظم الخبيرة، ابعاد النظم الخبيرة، الاداء التنظيمي، ابعاد الاداء التنظيمي.

تم الاستلام في 20 تشرين الاول 2025؛ تم المراجعة في 13 كانون الاول 2025؛ تم القبول في 17 كانون الاول 2025
متاح على الإنترنت 31 كانون الاول 2025

المؤلف المراسل: أ.م.د. حسن عودة غضاب
عنوان البريد الإلكتروني: hassan85@mtu.edu.iq

<https://doi.org/xx.xxxxx/2572-5386.1555>

المقدمة

تعد الصناعة الفندقية في عالم اليوم وعلى وجه الخصوص في البيئة الفندقية العراقية من أكثر الصناعات حيوية وتجديداً واستقطاباً لكل ما هو جديد في عالم تقانة المعلومات، ومن المؤشرات على ذلك الخدمات الفندقية المتطورة المقدمة الى الزبائن، لذا ظهرت النظم الخبيرة والتي تعد واحدة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تلعب دوراً محورياً في تعزيز الأداء التنظيمي للمنظمات الفندقية من خلال مجموعة من الوظائف الذكية التي تدعم اتخاذ القرار، تحسن جودة الخدمات، وترفع من الكفاءة التشغيلية، وتزويد المدراء بمعلومات دقيقة وفورية مبنية على قواعد معرفية متخصصة، واقتراح حلول بديلة للمشكلات التنظيمية أو التشغيلية، إذ تم هيكله الدراسة في اربع محاور، حيث تضمن المحور الاول منهجية الدراسة، بينما جاء المحور الثاني لبيان الجانب النظري للنظم الخبيرة والاداء التنظيمي، اما المحور الثالث تناول الجانب العملي من حيث أهمية متغيرات الدراسة وابعاده وتحليل فرضيات البحث، وأخيرا جاء المحور الرابع ليسلط الضوء على الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول

المنهجية العلمية للبحث

توطئة: تمثل منهجية الدراسة العلمية خارطة طريق تؤدي الى تحديد أهمية منهجية الدراسة، أي المسار الصحيح الذي ينبغي أن تكون عليه الدراسة، وانطلاقاً من هذه الأهمية لا بد أن نتعمق بكافة التفاصيل والتي من شأنها تحقيق هدف الدراسة الحالية.

اولاً: مشكلة البحث:

على الرغم من التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العديد من القطاعات، إلا أن قطاع الضيافة، وبالأخص المنظمات الفندقية، لا يزال يواجه تحديات في تطبيق النظم الخبيرة بالشكل الذي يحقق تحسناً ملموساً في أدائه التنظيمي، إذ ظهرت النظم الخبيرة كأداة ذكية تساعد على دعم القرارات وتحليل البيانات الكبيرة، إذ انبثقت مشكلة الدراسة من خلال تحديد دور النظم الخبيرة في تعزيز الاداء التنظيمي الفندقي في حال تم اعتمادها من قبل المدراء والموظفين في المنظمات المبحوثة، ويمكن توضيح المشكلة اعلاه من خلال طرح التساؤل الرئيس الاتي هل هناك دور للنظم الخبيرة في تعزيز الاداء التنظيمي الفندقي، وتنبثق منه عدة تساؤلات البحثية وكما يأتي:

- 1- هل هناك علاقة ارتباط للنظم الخبيرة في تعزيز الاداء التنظيمي في المنظمات المبحوثة؟
- 2- هل هناك تأثير للنظم الخبيرة بأبعادها المتمثلة بـ (الأجهزة، البرمجيات، مهندس المعرفة) في تعزيز الاداء التنظيمي في المنظمات المبحوثة؟

ثانياً: أهمية البحث:

- 1- الأهمية العلمية / النظرية:
 - 1- إثراء المعرفة الأكاديمية: تسهم الدراسة في توسيع الفهم النظري حول العلاقة بين النظم الخبيرة والأداء التنظيمي، ضمن القطاع الفندقي، الذي لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات المتخصصة في هذا المجال.
 - 2- سد الفجوة البحثية: يُعد الربط بين النظم الخبيرة والأداء التنظيمي في السياق الفندقي من المواضيع التي لم تحظَ بالاهتمام الكافي في الأدبيات العربية أو الإقليمية، مما يعطي الدراسة قيمة مضافة.
 - 3- دعم دراسات مستقبلية: يمكن أن تشكل الدراسة قاعدة نظرية يُبنى عليها دراسات لاحقة تهتم بالنظم الخبيرة في مجالات خدمية أخرى.
- 2- الأهمية التطبيقية / العملية
 - 1- تحسين كفاءة الإدارة الفندقية: تساعد الدراسة في إبراز كيف يمكن للنظم الخبيرة أن تسهم في تسريع عملية اتخاذ القرار، وتقليل الاعتماد على الاجتهادات الشخصية، وتحقيق الدقة والفعالية الإدارية.
 - 2- رفع جودة الخدمات الفندقية: من خلال تحليل المعلومات والتنبؤ بالسلوكيات والاحتياجات، تسهم النظم الخبيرة في تقديم خدمات فندقية أكثر تخصيصاً واحترافية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة النزلاء.
 - 3- تعزيز الميزة التنافسية: يمكن أن يساعد تطبيق النظم الخبيرة الفنادق في التميز عن المنافسين عبر توظيف تقنيات ذكية تدعم التخطيط، إدارة الموارد البشرية، التسويق، والتشغيل اليومي.
 - 4- دعم صانعي القرار: توفر الدراسة إطاراً علمياً يمكن أن يعتمد عليه المديرون في الفنادق لاتخاذ قرارات مبنية على بيانات ومعرفة دقيقة، وليس فقط على الخبرة الشخصية أو الحدس.

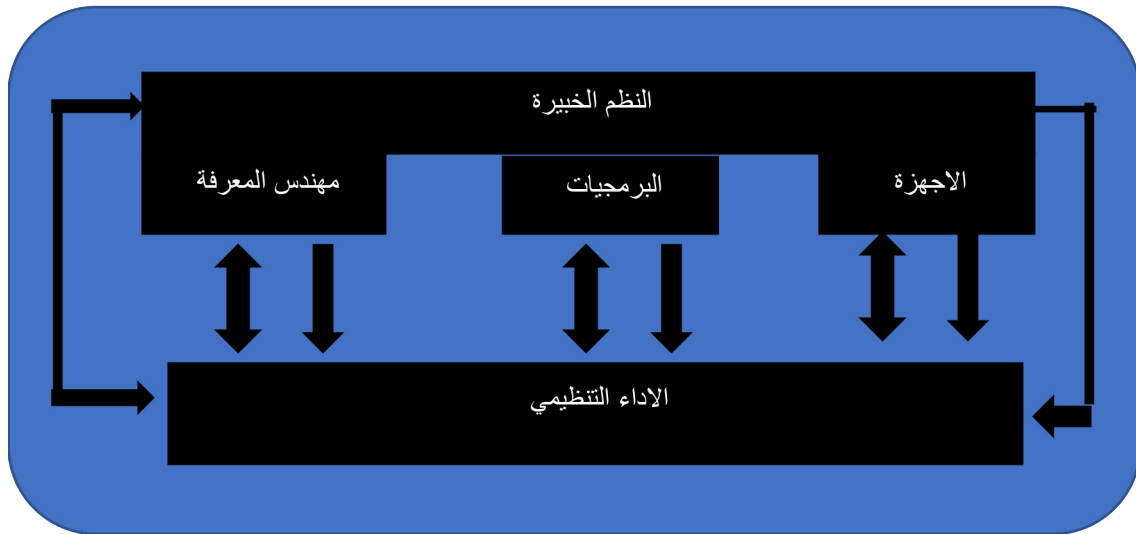
3- الأهمية المجتمعية

- 1- رفع مستوى الكفاءة في قطاع حيوي: قطاع الفنادق يعد من الركائز الاقتصادية والسياحية الهامة، لذا فإن تحسين أدائه عبر تطبيق التكنولوجيا يساهم في دعم الاقتصاد الوطني وتعزيز صورة الدولة كمركز جذب سياحي.
- 2- خلق فرص عمل جديدة في مجال التكنولوجيا الفندقية: تطبيق النظم الخبيرة قد يفتح مجالات جديدة للتوظيف والتدريب في قطاعات تقنية داخل الفنادق.

ثالثاً: أهداف البحث: تسعى الدراسة وانطلاقاً من مشكلتها وأهميتها إلى تحقيق العديد من الاهداف من ابرزها ما يلي:

- 1- التعرف على توجه المنظمات المبحوثة نحو استعمال النظم الخبيرة.
- 2- تقديم إطار نظري لمتغيرات الدراسة (النظم الخبيرة، الاداء التنظيمي) وتوضيح مفاهيمها والابعاد الفرعية للنظم الخبيرة.
- 3- تحديد دور النظم الخبيرة في تعزيز الاداء التنظيمي في المنظمات المبحوثة.
- 4- التعرف على مفهوم النظم الخبيرة ومكوناتها الأساسية، ودورها في دعم اتخاذ القرار الإداري داخل المنظمات المبحوثة.
- 5- قياس وعي الإدارة الفندقية بفعالية النظم الخبيرة، ومدى استعدادها لتبني هذه الأنظمة في عملياتها التنظيمية.
- 6- التعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث.

رابعاً: أُمودج البحث المقترح



شكل (1): امودج الدراسة المقترح علاقة تأثير علاقة ارتباط

خامساً: فرضية البحث التالية:

- اعتماداً على التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات الرئيسة والفرعية والتي تربط بين متغيرات الدراسة في المخطط الفرضي وسيتم اختبارها احصائياً وكما يلي:
- 1- الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النظم الخبيرة والاداء التنظيمي، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
 - 2- الفرضية الفرعية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجهزة والاداء التنظيمي.
 - 3- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات والاداء التنظيمي.
 - 4- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مهندس المعرفة والاداء التنظيمي.
 - 5- الفرضية الفرعية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للنظم الخبيرة في الاداء التنظيمي، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- 6- الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للأجهزة في الاداء التنظيمي.
7- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للبرمجيات في الاداء التنظيمي.
8- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لمهندس المعرفة في الاداء التنظيمي.

سادساً: منهج البحث:

استند البحث إلى المنهجين الوصفي والتحليلي لاختبار النموذج المقترح وفرضياته، من خلال تحليل وتحديد طبيعة العلاقة والأثر بين المتغيرات المدروسة. وقد تم ذلك عبر جمع البيانات المتعلقة بالمنظمات محل الدراسة ميدانياً. وفيما يلي أبرز الخطوات التي تم اتباعها في هذا السياق:

أساليب جمع البيانات: تم جمع المعلومات الخاصة بالدراسة من خلال:

- 1- المصادر العربية والأجنبية فضلاً عن الدوريات والرسائل والاطاريح الجامعية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.
- 2- استمارة الاستبيان: اشتملت على عدة أجزاء فقد اشتمل الجزء الأول على (4) فقرات وهي موزعة على البيانات الشخصية بالإفراد المبحثن والمتمثلة بـ (النوع البشري او الاجتماعي، حسب الفئة العمرية، التحصيل الدراسي، مدة الخدمة)، فيما ركز الجزء الثاني من استمارة على المقاييس الخاصة بالمتغير المستقل (ابعاد النظم الخبيرة) وقد اشتمل على (13) فقرة لقياسه ووزعت هذه الفقرات على المتغيرات التي اعتمدها الباحث في الجانب النظري، وكذلك في نموذج الدراسة وبواقع (5) فقرات للبعد الاول المتمثل بـ (الاجهزة) و (4) فقرات للبعد الثاني المتمثل بـ (البرمجيات) و (4) فقرات للبعد الثالث المتمثل بـ (مهندس المعرفة)، كما واشتملت الدراسة على المقاييس الخاصة بالمتغير التابع (الاداء التنظيمي) وقد اشتملت على (12) فقرة لقياسه، وقد تم اعداد الاستبانة في ضوء الرؤية العلمية المتحققة من خلال استطلاع المصادر العلمية والمتمثلة بالجدول الاتي:

الاستبانة (1): وصف متغيرات الدراسة في الاستبانة (1)

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	تسلسل الفقرات في الاستمارة	عدد الفقرات	مصادر القياس
		الاجهزة	X1-X5	5	عبد السلام وايوب، 2025
الاول	النظم الخبيرة	البرمجيات	X6-X9	4	أبو النور، 2024 هاجر، 2023
		مهندس المعرفة	X10-X13	4	عباد ومبارك، 2022
الثاني		الاداء التنظيمي	Y14-Y25	12	خيرت والشربيني وآخرون، 2025 المحلاوي، 2024 المولى والسلمان، 2023 رحيم واسماعيل، 2022

المصدر: اعداد الباحث في ضوء استمارة الاستبانة

كما وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي في تحديد درجة لكل فقرة وتدرج من (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق بشدة)، ويعد من المقاييس الذي يتميز بالدقة والمرونة لتحديد مستوى الاتفاق مع فقرات الاستبانة، وما كان بين ذلك (محايد) فإنه يعبر عن الاعتدال والوسطية لمتغيرات الدراسة.

والجدول الاتي يوضح اوزان الفقرات:

جدول (2): أوزان مقياس ليكرت (Likert) الخماسي

الإجابة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

المصدر: اعداد الباحث

سابعاً: حدود الدراسة: وتحدد الدراسة الحالية بحدود وكالاتي:

- 1- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة بالمنظمات الفندقية في محافظة اربيل المتمثلة بـ (فندق أربيل كوارتس- فندق ومسكن راديسون أربيل- ديفان اربيل- فندق بريستوريا - فندق اربيل الدولي).
- 2- الحدود الزمانية للدراسة: لقد أنجزت عملية جمع البيانات وانجاز الإطار النظري للدراسة ما بين 2025/9/2 م ولغاية 2025/11/27 م.
- 3- الحدود البشرية للدراسة: تتمثل الحدود البشرية للدراسة بالمدراء والموظفين في المنظمات المبحوثة.

المحور الثاني:- الجانب النظري للدراسة

أولاً:- النظم الخبيرة:-

- 1- مفهوم النظم الخبيرة: يمكن تعريف النظم الخبيرة على أنها نوع من برامج الحاسوب المصممة لمحاكاة قدرات الخبراء البشريين في مجالات معينة، حيث تمتلك القدرة على تقديم النصح، إجراء التشخيص، تفسير البيانات، التنبؤ، التخطيط، الشرح، التصميم، وحل المشكلات التي تتطلب عادةً خبرة بشرية متخصصة، (جادو وإسماعيل وعبد العاطي، 2025: 1126). ويرى (خليل والشيخ، 2024: 176) بأنها برامج تضم حجماً كبيراً من المعرفة الخاصة بمجال محدد وهذه المعرفة مصدرها خبير متمكن في تخصصه وقادر على تحقيق الأداء الناجح. أما (زكريا، 2023: 5) بأنها نظم معلومات مبنية على الحاسب الآلي تتكون من اجزاء هي أداة للتفاعل مع المستخدم وأداة الاستدلال والخبرات المخزونة والغرض من النظام الخبير هو تقديم النصائح والحلول بشأن المشاكل الخاصة بمجال معين. وعرف (محمد، 2022: 234) هي نظم تقوم بوظيفة كشف الذكاء البشري أو الخبرة الانسانية وفق العديد من القوانين التي تعمل على مساعدة النظام في ذلك الكشف من غير وجود العالم أو المفكر أو الخبير على الاصح. ويرى (سيد علي ومحمد، 2021: 4) بأنها برامج ذكية تعتمد على قواعد مستخلصة من الخبرة البشرية، يتم تنظيمها في صورة شروط ونتائج ضمن مجال معرفي محدد. وتقوم هذه النظم باستخدام آليات الاشتقاق والاستدلال لاستنتاج نتائج منطقية ومبررة، وذلك من خلال تطبيق تلك القواعد على شروط أو معطيات مرتبطة بمشكلة معينة يراد التوصل إلى حل لها. وبموجب ما ذكر من مفاهيم للنظم الخبيرة حيث يعرفها الباحث بأنها نظام ذكي يُستخدم لمساعدة المدراء العاملين في المنظمات المبحوثة على اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة بناءً على بيانات ومعايير محددة، بهدف تحسين جودة الخدمة، رفع الكفاءة التشغيلية، وزيادة رضا الزبائن.
- 2- أهمية النظم الخبيرة: النظم الخبيرة لها أهمية كبيرة في قطاع الفنادق، حيث تُستخدم لتحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز تجربة النزلاء، واتخاذ قرارات ذكية بناءً على تحليل البيانات حيث أصبحت جزءاً أساسياً في تطور صناعة الضيافة، حيث تمكن الفنادق من تقديم خدمات ذكية و متميزة، وتحقيق كفاءة عالية في التشغيل، مع دعم مستمر لاتخاذ القرار الفندقي بناءً على معلومات دقيقة. لذ يمكن تحديد الاهمية من خلال ما يأتي (عبد السلام وأيوب، 2025: 135)، (خليل والشيخ، 2024: 177)، (حميدة، 2023: 494):
- 1- تحسين تجربة النزيل: من خلال تقديم توصيات مخصصة للخدمات (مثل الطعام، الأنشطة، العروض) والتعرف على تفضيلات الضيوف بشكل آلي بناءً على زيارات سابقة والرد الفوري على استفسارات النزلاء باستخدام نظم ذكية تشبه خدمة "الكونسيرج" وهي خدمة مخصصة لتقديم الدعم والمساعدة الشخصية للأفراد، وتتنوع بحسب المجال الذي تُقدّم فيه وأصل الكلمة فرنسي، وتعني "الوصي" أو "المساعد الشخصي"، وهي شائعة في الفنادق الفاخرة، حيث تساعد الضيوف في حجز المطاعم، وترتيب وسائل النقل وتقديم معلومات سياحية وحجز التذاكر.
- 2- دعم اتخاذ القرار: حيث تقوم بمساعدة الإدارة الفندقية في التنبؤ بمعدلات الإشغال المستقبلية من خلال تحليل البيانات التاريخية لتحديد المواسم الرائجة والعروض المناسبة.
- 3- إدارة الحجز والتسعير الديناميكي: من خلال التنبؤ بالطلب وضبط الأسعار تلقائياً لزيادة الأرباح وتقليل الأخطاء البشرية في عملية الحجز وتخصيص الغرف.
- 4- الصيانة التنبؤية وإدارة المرافق: من خلال التنبؤ بالأعطال في المعدات (مثل المصاعد، أنظمة التكييف) مع جدولة الصيانة قبل حدوث الأعطال لتقليل التكاليف وتعطيل الخدمة.
- 5- الأمن والمراقبة: تحليل سلوكيات الضيوف والموظفين لاكتشاف الأنشطة غير الاعتيادية والتعرف على الوجوه وأتماط الدخول والخروج باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- 6- تقليل التكاليف التشغيلية: أتمتة المهام الروتينية مثل التحقق من توافر الغرف، وجدولة التنظيف وتقليل الحاجة إلى تدخل بشري في العمليات المتكررة.

7- تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة للزلاء: حيث توفر النظم الخبيرة خدمة عملاء ذكية تعمل على مدار الساعة وتقدم توصيات مخصصة للزلاء (أنشطة، طعام، عروض) بناءً على تفضيلاتهم وسجلهم و تمكن الفندق من الاستجابة بسرعة وفعالية لاحتياجات الضيوف.

3- أبعاد النظم الخبيرة: يشير (عبد السلام وأيوب، 2025: 136)، (جويبر، 2024: 656)، (زكريا، 2023: 6): إلى أبعاد النظم الخبيرة في المنظمات الفندقية بما يلي:

1- الاجهزة: تشمل مدى توفر أجهزة حاسوب ملائمة لتشغيل النظم الخبيرة، وما إذا كانت هذه الأجهزة مزودة ببيانات ومعلومات شاملة تدعم عملية اتخاذ القرار الفندقي، بالإضافة إلى مدى قدرة النظم الخبيرة على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة. وفي ضوء ما تقدم فإن الاجهزة تمثل البنية التحتية لتقانة المعلومات هي تعني كافة الاجهزة والوسائل التي تعمل على خدمة وتشغيل النظم الخبيرة في المنظمات المبحوثة.

2- البرمجيات: وتشمل مدى تناسب برمجيات النظم الخبيرة مع متطلبات اتخاذ القرار، وقدرة برمجيات النظم الخبيرة على توفير المعلومات الكافية لاتخاذ القرار، ومدى مساهمة برمجيات النظم الخبيرة في التنبؤ بالمشكلات الفندقية، وبلورة رؤية أوضح لهذه المشكلات واختيار حلول مناسبة لها.

وكتيجة لما تقدم فأنها تعني كافة البرامج المستعملة لتشغيل العمليات التي تحدث داخل المنظمات المبحوثة.

3- مهندس المعرفة: وتتضمن قدرة مهندس المعرفة على تقديم المعلومات الكافية للنظم الخبيرة لاتخاذ القرار، ومدى قدرته على تقييم فاعلية النظم الخبيرة بصورة مستمرة، ومدى امتلاكه الخبرة الكافية بالنظم الخبيرة، ومساهمته مع النظم الخبيرة في تحقيق نتائج أفضل عند اتخاذ القرار.

وبناءً على ما تقدم يرى الباحث بأن مهندس المعرفة هو الشخص المسؤول عن بناء وتصميم واختبار النظام الخبير، كما يقوم باكتساب وترميز ومعالجة المعرفة، وإتمام هذه المهام على مهندس المعرفة أن يكون ماهر في مجال هندسة المعرفة الفندقية، وان مهندس المعرفة يقوم ايضا بتطوير البرامج الفندقية المتنوعة داخل الفندق التي تمثل واحدة من مكونات النظام الخبير.

ثانياً: الاداء التنظيمي:-

1- مفهوم الاداء التنظيمي: بانه هو محصلة كافة العمليات التي تقوم بها المنظمة، وهو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها واستثمارها بشكل يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، (رفيق، 2025: 481). ويرى (إسماعيل، 2024: 92) بأنه محصلة نهائية للعمليات كافة التي تقوم بها المنظمة، واي خلل في اي منها لابد من أن يؤثر في الاداء الذي يعد مرآة المنظمة.. واذاف (الحري، 2023: 9) بأنه قدرة المنظمة على اكتساب واستغلال مواردها النادرة والقيمة قدر الإمكان في سبيل تحقيق أهدافها التشغيلية. اما (سبع، 2022: 71) بأنه قدرة المنظمة على الحصول على عدد من الموارد التنظيمية المختلف لتحقيق غاياتها وأهدافها. في حين (رؤوف، 2021: 394) بأنه قدرة المنظمة على استثمار مواردها من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. وموجب ما ذكر من مفاهيم لرضا الزبون حيث يعرفه الباحث بأنه مجموع السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها الأفراد في المنظمة الفندقية من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف المنشودة، وتتضح هذه السلوكيات في أعمال وتصرفات الأفراد وبعض حركاتهم المقصودة.

2- أهمية الاداء التنظيمي: يعد أداء الافراد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاساً لأداء المنظمات الفندقية التي يتبعها كما أن الموظفين ودرجة أدائهم الجيد هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها، لذا فإن للأداء التنظيمي أهمية كبيرة في المنظمات الفندقية كما وضحها (الرشيدي، 2025: 493)، (خولة، 2024: 30)، (إيمان، 2023: 57)، (رحمة الله، 2022: 194)، وتتضح هذه الأهمية فيما يلي:

1- يُسهم في تقييم مدى فاعلية إدارة الموارد البشرية داخل المنظمات الفندقية، ومدى كفاءة وسلامة البرامج التي يتم إعدادها وتطبيقها في هذا الإطار.

2- يساعد في الكشف عن نقاط القوة والضعف في قوة العمل داخل المنظمة الفندقية، مما يمكّن من توجيه الجهود نحو تحسين الأداء وتعزيز الكفاءة.

3- يُسهم في قياس قدرة المنظمة الفندقية على استثمار القدرات الكامنة لدى العاملين، وتوظيف مهاراتهم، ومعارفهم، وطموحاتهم، انطلاقاً من أن الأداء يمثل انعكاساً مباشراً لقدرات الفرد ودافعيته تجاه عمله.

4- مؤشرا جوهريا في قدرات المنظمة الفندقية التي تعكس مدى النجاح الذي تحققة في استثمار الموارد البشرية والمادية والفنية والمعلوماتية المتاحة.

5- أنه يساعد الادارة العليا في تشخيص الاداء الجيد من أجل ضمان معرفة الوقت المناسب لتدخلها عندما يبدأ العمل الفندقى في التدهور.

6- يؤدي الأداء التنظيمي الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمنظمات الفندقية من خلال الإبداع في الأداء.

7- يوفر المعلومات اللازمة عن مدى ملائمة الخطط مع التطورات البيئية الفندقية، فضلا عن توفير معلومات مهمة حول الاداء الفعلي، والمخطط، واجراء التصحيح في الانحرافات.

8- يساهم فر رسم الخطط الاستراتيجية الفندقية من خلال توفير المعلومات اللازمة ويضمن تحقيق الاستثمار الامثل في الموارد المتاحة.

3- أبعاد الاداء التنظيمي: نظرا لاختلاف الآراء حول طبيعة الاداء التنظيمي أدى ذلك إلى تعدد واختلاف مؤشرات قياسه، إذ أن كل باحث يعتمد على المؤشرات التي تناسب موضوع دراسته، فهناك من يركز رضا الزبون وفاعلية العمليات، واخرون يصب تركيزهم على البعد الاداء المالي والبعد التنظيمي، وتبنت الدراسة الحالية الأبعاد التالية للأداء التنظيمي الفندقية المتمثلة بـ (الكفاءة التنظيمية، الفاعلية التنظيمية، الرضا الوظيفي، العمليات الداخلية، القيادة الفندقية) وتتضح هذه الأبعاد فيما يلي:

1- الكفاءة التنظيمية: وهي التخطيط الجيد للاستفادة القصوى من الموارد المالية والبشرية المتاحة لتحقيق حجم إنتاج أكبر و مخرجات مهمة، وبناء عليه تم تحيد الكفاءة التنظيمية الفندقية من خلال كفاءة التخصص، والإنتاجية، والتقنية والتسويق، والادارية، والمهارية، والمعرفية، والرقابية،(خماخم واحمد،2025: 7). ولأغراض هذه الدراسة، بحيث يمكن تعريفها بانها النسبة بين كمية المحلات والمخرجات التي تحدد أفضل نتيجة ممكنة للمنظمة الفندقية في صناعتها، كما يمكن التعبير عنها بانها: نجاح المنظمة الفندقية في انتاج أكبر قدر ممكن من المخرجات باستخدام مجموعة معينة من المدخلات.

2- الفاعلية التنظيمية: إن الفاعلية التنظيمية تعبر عن مدي قدرة المنظمات الفندقية في الحصول على الموارد النادرة والقيمة من بيئتها،(الرشيدى،2025: 494). ويرى الباحث أن هذا المدخل يشمل على أبعاد لقياس فاعلية المنظمة الفندقية منها قدرتها على الحصول من بيئتها على الموارد النادرة والقيمة، وقدرات متخذ القرارات في المنظمات الفندقية على إدراك وتفسير الاسبقيات الواقعية في البيئة الخارجية وتغيراتها بهدف الاستمرار في الحصول على هذه الموارد التي منها الموارد البشرية والموارد المالية والمواد الخام والتكنولوجيا.

3- الرضا الوظيفي: يمثل شعور الافراد العامل بالسعادة والارتباط بالمنظمات الفندقية ورضاه عن الإدارة والزملاء من خلال جو العمل الفندقى والمعاملة العادلة من قبل الادارة الفندقية للجميع،(القمش،2025: 106).

4- العمليات الداخلية: هو "جميع الأنشطة الداخلية التي تتميز بها المنظمة الفندقية عن غيرها من المنظمات والتي من خلالها يتم تحقيق حاجات الزبائن،(محمد وحاجم،2025:1221). ولأغراض هذه الدراسة، يعرف بُعد العمليات الداخلية إجرائياً بأنه جميع الأنشطة والإجراءات التي تقوم بها الفنادق، وتتمثل في امتلاك الأجهزة، والتقنيات الحديثة، وتطوير البنية التحتية ونظم المعلومات لتحسين جودة الخدمات الفندقية وسرعة تقديمها.

5- القيادة الفندقية: تحدد قيادة المنظمة الفندقية درجة نجاحها على اعتبار أنها جوهر العمل الإداري وقلبها النابض بل تمثل المفتاح الحقيقي لإدارة المنظمة حتي تبلغ أهدافها وتؤثر في بيئتها المحيطة وتثبت ذاتها وتحافظ على مكانتها في مجتمعها، حيث تعمل المنظمات الفندقية علي تحسين وتطوير عملية الاختيار والتعرف المبكر على المواهب القيادية لها، وذلك لأثرها على سلوك الأفراد والجماعات ومستوى أدائهم في المنظمة، فالمنظمة تستطيع قياس مدى نجاحها وكفاءتها من خلال معاملة القيادة الإدارية للأفراد العاملين، فالقادة أفراد مبدعون يبحثون عن اكتساب الفرص والمكافآت،(فودة،2024: 665). ويرى الباحث ان القيادة الفندقية تعد من اهم ابعاد الاداء التنظيمي الفندقى التي تؤدي إلى تحقيق التميز في أداء المنظمة، فهي تساهم في تشكيل رؤية المنظمة ونقلها عبر كافة المستويات الإدارية، وتساعد في تدعيم قيم المنظمة وإرساء الاستراتيجيات الفندقية التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف، كل ذلك في إطار دعم قيم التميز المتمثلة في الحماس والتشجيع والتماسك والجرأة.

المحور الثالث: الجانب العملي

أولا: عرض النتائج وتحليلها: بهدف التعرف على خصائص وسمات افراد عينة الدراسة فقد شمل وصف عينة الدراسة الفقرات المبينة في الجدول (3) وكما يلي:

جدول (3): وصف افراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	95	75.39%
	انثى	31	24.60%
	المجموع	126	100%
العمر	اقل من 30 سنة	40	31.74%
	30-اقل 40 سنة	75	59.52%
	40-اقل 50 سنة	11	8.73%
	50 سنة فأكثر	-	-
	المجموع	126	100%
المؤهل العلمي	أعدادي	10	7.93%
	دبلوم	7	5.55%
	بكالوريوس	89	72.35%
	دبلوم عالي	6	4.76%
	ماجستير	9	7.14%
	دكتوراه	5	3.96%
	المجموع	126	100%
حسب المنصب	بدون منصب (الموظفين)	87	69.04%
	منصب	30	23.80%
	مدير	9	7.14%
	المجموع	126	100%

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة.

من الجدول (3) نلاحظ ما يلي:

- 1- فيما يخص غالبية النوع الاجتماعي العينة كانت من الذكور اذ بلغت النسبة المئوية لهم 75.39%، بينما بلغت نسبة الاناث 24.60%.
- 2- فيما يخص العمر كانت اقل من 30 سنة اذ بلغت النسبة المئوية لهم 31.74%، بينما 30-اقل 40 سنة بلغت النسبة المئوية لهم 59.52%، في حين 40-اقل 50 سنة بلغت النسبة لهم 8.73%، اما 50 سنة فأكثر فكانت النسبة هي -.
- 3- اما المؤهل العلمي كانت اعدادي النسبة المئوية لهم 7.93%، في حين بلغت النسبة المئوية لـ _____ الدبلوم 5.55%، في حين كانت النسبة المئوية للبكالوريوس 72.35%، اما الدبلوم العالي فكانت النسبة المئوية لهم 4.76%، اما الماجستير فكانت النسبة المئوية لهم 7.14%، في حين الدكتوراه بلغت النسبة المئوية لهم 3.96%.
- 4- فيما يخص المنصب بلغت النسبة المئوية للموظفين الذين لا يمتلكون منصب 69.04%، اما النسبة المئوية للذين يمتلكون منصب 23.80%، في حين بلغت النسبة المئوية للذين في موقع مدير 7.14%.

ثانياً: اختبار صدق الاستبانة: إن صدق الاستبانة تعد من الامور المهمة لغرض اختبارها وقياس فقرات الاستبانة ومدى قابليتها على تحقيق الهدف الذي على أساسه تم اعدادها وقياس متغيرات الدراسة، والابعاد الفرعية للمتغير (النظم الخبيرة) حيث أخضع الباحث الاستبانة لعدة اختبارات وهي كما يلي:

1- الاختبارات قبل توزيع الاستبانة:

- 1- اختبار الصدق الظاهري: أجري هذا الاختبار للاستبانة بعد الانتهاء من اعدادها من خلال القيام بعرضها على مجموعة من المحكمين المختصين، لكي يتم الحكم على مدى ملاءمتها وصلاحيتها لقياس متغيرات الدراسة، ومدى وضوح وفهم فقرات هذه الاستبانة من

قبل افراد عينة الدراسة، وقد تم تحقيق الصدق ظاهرياً بعد أن تم إجراء التعديلات من إضافة وحذف وإعادة صياغة بعض فقرات الاستبانة حسب آراء وملاحظات السادة المحكمين.

2- قياس الشمولية: تم اختبار شمولية أبعاد وفقرات الاستبانة بعد عرضها على السادة المحكمين ومن خلال الاسئلة التي تم توجيهها لهم وحسب آرائهم فقد تم حذف مجموعة من الفقرات وإضافة مجموعة أخرى من الفقرات.

2- الاختبارات بعد توزيع الاستبانة:

1- اختبار الاتساق الداخلي: يُستخدم اختبار الاتساق الداخلي لقياس درجة الترابط بين الأسئلة ضمن البعد الواحد، وكذلك بين جميع الأسئلة المرتبطة بالمتغير ككل، وذلك بهدف التأكد من تجانس الأداة وقدرتها على قياس المفهوم المستهدف بدقة. ويتم حساب الاتساق الداخلي من خلال احتساب متوسط معاملات الارتباط المطلقة بين أزواج الأسئلة ضمن كل بُعد أو متغير. وتشير الأدبيات إلى أن وجود متوسط ارتباط يبلغ (0.3) أو أكثر يُعد مؤشراً مقبولاً على تحقق الاتساق الداخلي.

جدول (4): نتائج صدق الاتساق لأبعاد الدراسة

Sig	معامل الارتباط	الفقرة	المتغير المستقل: النظم الخبيرة
0.000	0.426	1	
0.000	0.721	2	
0.000	0.456	3	البعد الاول
0.000	0.752	4	الاجهزة
0.000	0.770	5	
0.000	0.584	6	
0.000	0.786	7	البعد الثاني
0.000	0.722	8	الاجهزة
0.000	0.693	9	
0.000	0.758	10	
0.000	0.661	11	البعد الثالث
0.000	0.831	12	مهندس المعرفة
0.000	0.691	13	
			المتغير المعتمد الاداء التنظيمي
0.000	0.601	14	
0.000	0.767	15	
0.000	0.692	16	
0.000	0.602	17	
0.000	0.696	18	
0.000	0.638	19	
0.000	0.473	20	الاداء التنظيمي
0.000	0.719	21	
0.000	0.681	22	
0.000	0.704	23	
0.000	0.590	24	
0.000	428	25	

نلاحظ من نتائج **الجدول (4)** بأن الارتباط بين فقرات الاستبانة والبعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرات هو ارتباط معنوي، مما يدل على وجود مصداقية تمكننا من العمل بها.

- 3- اختبار ثبات الاستبانة: يُقصد باختبار الثبات مدى قدرة أداة القياس على إعطاء نتائج متسقة عند تكرار تطبيقها على العينة نفسها في فترات زمنية مختلفة، أي مدى استقرار الأداة عبر الزمن. ولقياس ثبات الاستبانة للأبعاد مجتمعة، تم استخدام معامل ألفا الطبقي، كما أشار إليه كل من (Feldt & Brennan, 1989)، والذي يقسم مستويات الثبات إلى ثلاث فئات:
- 1- معاملات ثبات تزيد عن (0.70) تُعد ذات مستوى عالٍ.
 - 2- أما القيم التي تتراوح بين (0.40-0.70) فتُعد ذات مستوى متوسط.
 - 3- في حين تُعتبر القيم التي تقل عن (0.40) منخفضة الثبات.

ويبين **الجدول (5)**: نتائج اختبار معامل كرونباخ ألفا الطبقي للأبعاد مجتمعة في المنظمات ميدان الدراسة

أقسام الاستبانة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
المتغير المستقل: النظم الخبيرة	13	0.84
الاجهزة	5	0.60
البرمجيات	4	0.81
مهندس المعرفة	4	0.84
المتغير المعتمد: الاداء التنظيمي	12	0.89

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS V26)

يلاحظ من **الجدول (5)** اعلاه أن قيم معامل الثبات لاختبار الفا كرونباخ التي تتعلق بأبعاد الدراسة تمثل قيمة مقبولة إذ أن قيمة المعامل للاستبانة ككل (91%) بينما للمتغير المستقل (النظم الخبيرة) (84%) وبالاستناد للمتغير المعتمد (الاداء التنظيمي) (89%) بهذه القيم تعد الاستبانة صالحة للتحليل.

ثالثاً: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة: يتم في هذا المبحث عرض التحليل الوصفي الاحصائي لمتغيرات الدراسة، ومن خلال المحاور الآتية:

- 1- وصف وتشخيص متغيرات الدراسة: يتناول هذا المحور وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة، حيث انه يتضمن عرض البيانات التي أظهرتها استمارة الاستبيان وتحليل استجابات افراد العينة فيما يخص متغيري الدراسة.
 - 1- المؤشرات الاحصائية لأبعاد المتغير المستقل (النظم الخبيرة)
 - 2- الاجهزة: تؤثر نتائج **الجدول (6)** أن نسبة الاتفاق (أتفق بشدة، أتفق) على مؤشرات (X1-X5) اجمالاً بلغت (82.68%)، وأن نسبة محايد كانت (13.48%)، وعدم الاتفاق (لا اتفق، لا اتفق بشدة) تساوي (3.52%) ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (4.08) بإنحراف معياري (0.47) ومعمل اختلاف (11.5%) وكانت شدة الاستجابة (81.6%).
- وأن أعلى نسبة اتفاق كانت للمؤشر (X1) والذي كان مضمونة (يوفر الفندق أجهزة حاسوب ملائمة لتشغيل النظم الخبيرة)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (92.8%)، بوسط حسابي (4.34) وانحراف معياري (0.71)، مع أعلى شدة استجابة بلغت (86.8%)، يتبعها المؤشر (X3) والذي ينص (يتميز مستخدمو أجهزة النظم الخبيرة بالخبرة والكفاءة العالية)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (86.5%) بوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (0.66) مع شدة استجابة بلغت (79.2%) مع ملاحظة أن الوسط الحسابي للمؤشر (X2) وشدة الاستجابة له أعلى من المؤشر (X3) ومع ذلك كانت نسبة الاتفاق له اقل من المؤشر (X3)، قد يعود السبب الى ارتفاع قيمة الانحراف المعياري للمؤشر (X2) بسبب وجود ارتفاع نسبة تشتت الاجابات.
- اما اقل نسبة اتفاق فقد كانت من نصيب المؤشر (X5) والذي ينص (تواكب ادارة الفندق باستمرار التطورات الحاصلة في مجال النظم الخبيرة) اذ كانت (73%) بوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.8) ومعامل اختلاف قدرة (20.5%) وشدة استجابة (78.2%) وهي اقل نسبة شدة استجابة من بين المؤشرات.
- 3- البرمجيات: تؤثر نتائج **الجدول (3)** أن نسبة الاتفاق (أتفق بشدة، أتفق) على مؤشرات (X6-X9) اجمالاً بلغت (78.15%)، وأن نسبة محايد كانت (16.3%)، وعدم الاتفاق (لا اتفق، لا اتفق بشدة) تساوي (5.55%) ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.95) بإنحراف معياري (0.82) ومعمل اختلاف (20.8%) وكانت شدة الاستجابة (79%).

وأن أعلى نسبة اتفاق كانت للمؤشرين (X6) و (X7) ولتي كانت مضامينها (تتناسب برمجيات النظم الخبيرة في الفندق مع متطلبات العمل الادارية) و (تمكن برمجيات النظم الخبيرة في الفندق على توفير المعرفة المطلوبة لمواجهة المتغيرات المفاجئة في بيئة عمل الفندق)، اذ بلغت نسبة الاتفاق (80.1%) لكلا المؤشرين، وبلغت أوساطهما الحسابية (3.96) و (3.98) وانحراف معياري (0.8) و (0.79) على التوالي، وشدة استجابة قدرها (79.2%) و (79.6%) لكل من X6 و X7 على التوالي.

اما اقل نسبة اتفاق فقد كانت من نصيب المؤشر (X9) والذي ينص (تساهم النظم الخبيرة في التنبؤ بالمشكلات الفندقية) اذ كانت (79.4%) بوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.74) وبمعامل اختلاف قدرة (18.2%) وشدة استجابة (81.4%).

4- مهندس المعرفة: توضح نتائج الجدول (3) أن نسبة الاتفاق (أتفق بشدة، أتفق) على مؤشرات (X10-X13) اجمالا بلغت (81.33%)، وأن نسبة محايد كانت (15.88%)، وعدم الاتفاق (لا اتفق، لا اتفق بشدة) تساوي (2.80%) ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (4.03) بانحراف معياري (0.71) وبمعامل اختلاف (17.72%) وكانت شدة الاستجابة (80.55%).

وأن أعلى نسبة اتفاق كانت للمؤشر (X13) والذي كان مضمونة (يمتلك مهندس المعرفة القدرة على تحديد المشاكل الفندقية والقدرة على إدارتها)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (85.7%)، بوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.666)، مع أعلى شدة استجابة بلغت (82.80%)، يتبعها المؤشر (X11) والذي ينص (هناك تقييم مستمر لفاعلية النظم الخبيرة من قبل مهندس المعرفة)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (84.9%) بوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.65) مع شدة استجابة بلغت (80.40%).

اما اقل نسبة اتفاق فقد كانت من نصيب المؤشر (X12) والذي ينص (يمتلك مهندس المعرفة (الخبير) في الفندق الخبرة الكافية بالنظم الخبيرة) حيث كانت (75.4%) بوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.804) وبمعامل اختلاف قدرة (20.15%) وشدة استجابة (79.80%).

جدول (6): وصف أبعاد المتغير المستقل (انظم لخبيرة)

شدة الاستجابة %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		مقياس الاستجابة								المؤشرات	الابعاد	
			لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	ت	ت	ت	ت	ت			ت
86.8	16.3	0.71	4.34	0	0	3.2	4	4	5	48.4	61	44.4	56	X1	الاجهزة
83	20	0.83	4.15	1.6	2	2.4	3	11.1	14	49.2	62	35.7	45	X2	
79.2	16.6	0.66	3.96	0	0	4.8	6	8.7	11	71.4	90	15.1	19	X3	
81	19.6	0.79	4.05	0	0	2.4	3	21.4	27	44.4	56	31.8	40	X4	
78.2	20.5	0.8	3.91	0	0	4.8	6	22.2	28	50	63	23	29	X5	
81.6	11.5	0.47	4.08	0	0	3.52	4	13.5	17	52.7	66	30	38		المعدل
						3.52		13.48		82.68					المؤشر الكلي
79.2	20.3	0.8	3.96	0	0	7.1	9	12.7	16	57.1	72	23	29	X6	
79.6	19.8	0.79	3.98	0	0	2.4	3	17.5	22	57.1	72	23	29	X7	البرمجيات
75.6	24.7	0.93	3.78	2.4	3	8.7	11	15.9	20	54	68	19	24	X8	
81.4	18.2	0.74	4.07	0	0	1.6	2	19	24	50	63	29.4	37	X9	
79	20.8	0.82	3.95	0.6	0.75	4.95	6.25	16.3	20.5	54.6	68.8	23.6	29.8		المعدل
						5.55		16.3		78.15					المؤشر الكلي
79.20	18.46	0.731	3.96	0	0	4	5	16.7	21	58.7	74	20.6	26	X10	
80.40	16.17	0.65	4.02	0	0	2.4	3	12.7	16	65.1	82	19.8	25	X11	مهندس
79.80	20.15	0.804	3.99	0	0	4	5	20.6	26	47.6	60	27.8	35	X12	المعرفة
82.80	16.09	0.666	4.14	0	0	0.8	1	13.5	17	56.3	71	29.4	37	X13	
80.55	17.72	0.71	4.03	0	0	2.80	4	15.88	20	56.93	72	24.40	31		المعدل
						2.80		15.88		81.33					المؤشر الكلي

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

5- المؤشرات الاحصائية للمتغير المعتمد (الاداء التنظيمي):

بالنسبة الى المؤشرات الاحصائية للمتغير المعتمد (الاداء التنظيمي) فنجدها في الجدول (7)، إذ تبين نتائج الجدول أن نسبة الاتفاق (أتفق بشدة، أتفق) على مؤشراتته (y1-y12) اجمالاً بلغت (78.58%)، وأن نسبة محايد كانت (15.32%)، وعدم الاتفاق (لا اتفق، لا اتفق بشدة) تساوي (6.10%) ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.95) بإنحراف معياري (0.796) ومعمل اختلاف (20.53%) وكانت شدة الاستجابة (79.48%).

وأن أعلى نسبة اتفاق كانت للمؤشر (Y12) والذي كان مضمونة (قدرات الموظفين الابداعية تنال احترام القيادات الفندقية في الفندق)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (86.5%)، بوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.697)، مع شدة استجابة بلغت (79.85%)، يتبعها المؤشر (y4) والذي ينص (يشجع القائد المناقشة الجماعية لأساليب العمل الفندقية)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (85.7%) بوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.773) مع شدة استجابة بلغت (81.80%) مع ملاحظة أن شدة الاستجابة لهذا المؤشر أعلى من شدة الاستجابة للمؤشر (Y4) الذي حقق أعلى نسبة اتفاق.

اما اقل نسبة اتفاق فقد كانت من نصيب المؤشر (Y2) والذي ينص (يسعى الفندق إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة الى الزبائن لتحسين عوائده) إذ كانت (65.10%) بوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (0.897) ومعمل اختلاف قدرة (23.67%) وشدة استجابة (75.80%).

اما بقية المؤشرات فتتراوح نسبة الاتفاق عليها بين (83.30%) و (72.30%) وبأوساط حسابية تتراوح بين (3.97) و (3.76) وانحرافات معيارية بين (0.774) و (0.922) وشدة استجابة تتراوح بين (79.30) و (75.80).

جدول (7): وصف بعد المتغير التابع (الاداء التنظيمي)

شدة	معامل	الانحراف	الوسط	مقياس الاستجابة										المؤشرات	الابعاد
				لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة			
				ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
77.80	19.72	0.767	3.89	0	0	4.00	5	23.00	29	52.40	66	20.60	26	Y1	
75.80	23.67	0.897	3.79	0	0	8.70	11	26.20	33	42.10	53	23.00	29	Y2	
80.60	20.42	0.823	4.03	0	0	5.60	7	15.10	19	49.20	62	30.20	38	Y3	
81.80	18.90	0.773	4.09	0	0	5.60	7	8.70	11	56.30	71	29.40	37	Y4	
79.00	20.68	0.748	4	0	0	3.20	4	18.30	23	54.00	68	24.60	31	Y5	
79.30	20.92	0.766	3.97	0	0	3.20	4	16.70	21	50.80	64	29.40	37	Y6	
80.18	20.23	0.709	3.82	0	0	2.40	3	17.50	22	57.10	72	23.00	29	Y7	الاداء
80.07	20.18	0.774	3.97	0	0	7.10	9	9.50	12	61.90	78	21.40	27	Y8	التنظيمي
79.64	20.50	0.858	3.82	1.60	2	9.50	12	8.70	11	65.10	82	15.10	19	Y9	
79.79	20.46	0.812	3.94	0	0	7.10	9	14.30	18	55.60	70	23.00	29	Y10	
79.92	20.34	0.922	3.76	1.60	2	10.30	13	15.90	20	54.00	68	18.30	23	Y11	
79.85	20.37	0.697	4.09	0	0	3.20	4	10.30	13	60.30	76	26.20	33	Y12	
79.48	20.53	0.796	3.95	0.27	0.33	5.83	7.33	15.32	19.33	54.90	69.17	23.68	29.83	المعدل	
						6.10		15.32			78.58			المؤشر الكلي	

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

رابعاً: تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل وابعاده والمتغير المعتمد
ختبار الفرضيات الخاصة بعلاقة الارتباط

1. علاقة الارتباط بين متغير النظم الخبيرة ومتغير الاداء التنظيمي:

تتضمن هذه الفقرة اختبار طبيعة علاقات الارتباط بين المتغيرات الرئيسية للدراسة التي تتمثل بالنظم الخبيرة والاداء التنظيمي والتي تعبر عن فرضية الدراسة الرئيسة الاولى التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النظم الخبيرة والاداء التنظيمي)، وبملاحظة المعطيات في الجدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية بين النظم الخبيرة والاداء التنظيمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.76) بقيمة معنوية (0.000) عند مستوى معنوية (0.05) مما يعكس قوة العلاقة بينهما وعلى نحو نقبل الفرضية الرئيسة الاولى، مما يعني وجود علاقة ارتباط بين متغيري الدراسة.

جدول (8): علاقة الارتباط بين (النظم الخبيرة والاداء التنظيمي)

المتغيرات	المعتمد (الاداء التنظيمي)
المستقل (النظم الخبيرة)	معامل الارتباط
	76%
	(P value(sig)
	0.000

P≤0.05 N=126

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

2. علاقة الارتباط بين ابعاد النظم الخبيرة (منفردة) والاداء التنظيمي

جدول (9): علاقة الارتباط بين متغير الاداء التنظيمي وكل بعد من ابعاد النظم الخبيرة

مهندس المعرفة	البرمجيات	الاجهزة	ابعد المتغير المستقل المتغير المعتمد
67%	54%	60%	معامل الارتباط
0.000	0.000	0.000	Sig

P≤0.05 N=126

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يلاحظ من اعلاه ان معاملات الارتباط بين الاداء التنظيمي وكل بعد من ابعاد النظم الخبيرة معنوية لان قيم (Sig) جميعها أقل من (0.05) مما يدل على قبول الفرضيات الفرعية للفرضية الفرعية الاولى، مما يعني وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاداء التنظيمي وبين ابعاد النظم الخبيرة (منفردة) التي تتمثل بـ (الاجهزة، البرمجيات، مهندس المعرفة).

خامسا: اختبار الفرضيات الخاصة بعلاقة التأثير:

سيتم اختبار الفرضيات التي تتعلق بالتأثير بين متغيري الدراسة (النظم الخبيرة والاداء التنظيمي) على وفق ما يلي:

- 1- تحليل طبيعة علاقات تأثير ابعاد النظم الخبيرة (مجتمعة ومنفردة) على الاداء التنظيمي
لاختبار الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على (وجود علاقة تأثير للنظم الخبيرة في الاداء التنظيمي)، تم بناء الجدول رقم (10) الذي يظهر تأثير النظم الخبيرة (مجتمعة ومنفردة) في الاداء التنظيمي على وفق ما يلي:

جدول (10): تحليل تأثير النظم الخبيرة (وابعادها) في الاداء التنظيمي

المتغير المعتمد (الاداء التنظيمي)	B0	B1	قيمة F	Sig	R2
المتغير المستقل					
ابعد النظم الخبيرة (مجتمعة)	0.293	0.910	163.827	0.000	57%
الاجهزة	1.466	0.610	57.433	0.000	32%
البرمجيات	1.922	0.516	67.046	0.000	35%
مهندس المعرفة	1.373	0.642	101.937	0.000	45%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

يلاحظ من الجدول اعلاه ما يأتي:

- 1- لأبعاد النظم الخبيرة (مجتمعة) في الاداء التنظيمي تأثير معنوي إذ جاءت القيمة المعنوية (Sig) اقل من مستوى المعنوية (0.05)، ويلاحظ أن الأبعاد مجتمعة تفسر ما نسبته (57%) من الاختلافات الكلية في الاداء التنظيمي وتعود (43%) من القيمة الباقية من قيمة (R2) تعود الى متغيرات غير داخلية في النموذج أو لمتغيرات أخرى لا يمكن السيطرة عليها، ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة (163.827) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (3.93) عند درجتي حرية (1 و124) ومستوى معنوية (0.05)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (0.910) والتي تشير إلى أن التغير في أبعاد النظم الخبيرة (مجتمعة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (0.910) في الاداء التنظيمي.
- 2- مما يدل على قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على (هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للنظم الخبيرة في الاداء التنظيمي). يفسر بعد (الاجهزة) بشكل منفرد ما نسبته (32%) وهي اقل نسبة تفسر لقيمة (R2) من بقية الأبعاد، وتعود (68%) من القيمة الباقية من قيمة (R2) تعود الى متغيرات غير داخلية في النموذج أو لمتغيرات أخرى لا يمكن السيطرة عليها، ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة (57.433) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (3.93) عند درجتي حرية (1 و124) ومستوى معنوية (0.05)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (0.610) والتي تشير إلى أن التغير في بعد (الاجهزة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (0.610) في متغير الاداء التنظيمي.
- 3- مما يدل على قبول الفرضية الفرعية الاولى للفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأجهزة في الاداء التنظيمي). يسهم البعد الثاني (البرمجيات) في تفسير 35% من الاختلافات الكلية على المتغير المعتمد والنسبة المتبقية 65% تعود الى متغيرات لا يمكن السيطرة عليها أو لمتغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة (67.046) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (3.93) عند درجتي حرية (1 و124) ومستوى معنوية (0.05)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (0.510) والتي تشير إلى أن التغير في بعد (البرمجيات) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (0.510) في متغير الاداء التنظيمي.
- 4- مما يدل على قبول الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للبرمجيات في الاداء التنظيمي). يسهم البعد الثاني (مهندس المعرفة) في تفسير 45% من الاختلافات الكلية على المتغير المعتمد والنسبة المتبقية 55% تعود الى متغيرات لا يمكن السيطرة عليها أو لمتغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة (101.937) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (3.93) عند درجتي حرية (1 و124) ومستوى معنوية (0.05)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (0.642) والتي تشير إلى أن التغير في بعد (مهندس المعرفة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (0.642) في متغير الاداء التنظيمي.

المحور الرابع:- الاستنتاجات والمقترحات

أولاً:- الاستنتاجات

- عرضت الدراسة محاوله منهجية في تشخيص وتحليل مجموعة من المتغيرات الرئيسة كما وردت في أمودج الدراسة، وقد تم التوصل الى أهم الاستنتاجات الآتية:
- 1- بلغت اعلى نسبة اتفاق للمؤشر التابع للأجهزة (X1) والذي كان مضمونة (يوفر الفندق حاسوب ملائمة لتشغيل النظم الخبيرة)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (92.8%)، بوسط حسابي (4.34) وانحرف معياري (0.71)، مع اعلى شدة استجابة بلغت (86.8%)، يتبعها المؤشر (X3) والذي ينص (يتميز مستخدمو أجهزة النظم الخبيرة بالخبرة والكفاءة العالية)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (86.5%) بوسط حسابي (3.96) وانحرف معياري (0.66) مع شدة استجابة بلغت (79.2%).
 - 2- بلغت اقل نسبة اتفاق للمؤشر التابع للأجهزة (X5) والذي ينص (تواكب ادارة الفندق باستمرار التطورات الحاصلة في مجال النظم الخبيرة) اذ كانت (73%) بوسط حسابي (3.91) وانحرف معياري (0.8) ومعامل اختلاف قدرة (20.5%) وشدة استجابة (78.2%) وهي اقل نسبة شدة استجابة من بين المؤشرات.
 - 3- بلغت نسبة اتفاق كانت للمؤشرين التابع لبعده البرمجيات (X6) و (X7) ولتي كانت مضامينها (تناسب برمجيات النظم الخبيرة في الفندق مع متطلبات العمل الادارية) و (تمكن برمجيات النظم الخبيرة في الفندق على توفير المعرفة المطلوبة لمواجهة المتغيرات المفاجئة

- في بيئة عمل الفندق)، إذ بلغت نسبة الاتفاق (80.1%) لكلا المؤشرين، وبلغت أوساطهما الحسابية (3.96) و (3.98) وانحراف معياري (0.8) و (0.79) على التوالي، وشدة استجابة قدرها (79.2%) و (79.6%) لكل من X6 و X7 على التوالي.
- 4- اما اقل نسبة اتفاق فقد كانت من نصيب المؤشر التابع لبعده البرمجيات (X9) والذي ينص (تساهم النظم الخبيرة في التنبؤ بالمشكلات الفندقية) (اذ كانت (79.4%) بوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.74) وبمعامل اختلاف قدرة (18.2%) وشدة استجابة (81.4%).
- 5- بلغت اعلى نسبة اتفاق للمؤشر التابع لبعده مهندس المعرفة (X13) والذي كان مضمونة (يمتلك مهندس المعرفة القدرة على تحديد المشاكل الفندقية والقدرة على إدارتها)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (85.7%)، بوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.666)، مع اعلى شدة استجابة بلغت (82.80%)، يتبعها المؤشر (X11) والذي ينص (هناك تقييم مستمر لفاعلية النظم الخبيرة من قبل مهندس المعرفة)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (84.9%) بوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.65) مع شدة استجابة بلغت (80.40%).
- 6- اما اقل نسبة اتفاق فقد كانت من نصيب المؤشر (X12) التابع لبعده مهندس المعرفة والذي ينص (يمتلك مهندس المعرفة (الخبير) في الفندق الخبرة الكافية بالنظم الخبيرة) حيث كانت (75.4%) بوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.804) وبمعامل اختلاف قدرة (20.15%) وشدة استجابة (79.80%).
- 7- بلغت اعلى نسبة اتفاق للمؤشر التابع للأداء التنظيمي (Y12) والذي كان مضمونة (قدرات الموظفين الإبداعية تنال احترام القيادات الفندقية في الفندق)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (86.5%)، بوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.697)، مع شدة استجابة بلغت (79.85%)، يتبعها المؤشر (y4) والذي ينص (يشجع القائد المناقشة الجماعية لأساليب العمل الفندقية)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (85.7%) بوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.773) مع شدة استجابة بلغت (81.80%) مع ملاحظة أن شدة الاستجابة لهذا المؤشر أعلى من شدة الاستجابة للمؤشر (Y4) الذي حقق اعلى نسبة اتفاق.
- 8- اما اقل نسبة اتفاق فقد كانت من نصيب المؤشر (Y2) التابع للأداء التنظيمي والذي ينص (يسعى الفندق إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة الى الزبائن لتحسين عوائده) إذ كانت (65.10%) بوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (0.897) وبمعامل اختلاف قدرة (23.67%) وشدة استجابة (75.80%).
- 9- وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين متغيري الدراسة النظم الخبيرة والاداء التنظيمي على المستوى الكلي إذ كانت اقوى علاقة ارتباط بين البعد مهندس المعرفة والاداء التنظيمي مما يؤكد مدى اهميتها في تعزيز الاداء التنظيمي للمنظمات الفندقية.
- 10- وجود علاقة تأثير معنوية بين النظم الخبيرة والاداء التنظيمي على المستوى الكلي إذ كانت اقوى علاقة تأثير لبعده مهندس المعرفة في الاداء التنظيمي مما يؤكد دور هذا البعد وتأثيره في الاداء التنظيمي.

ثانيا: المقترحات:

- استكمالا لما توصلنا إليه من استنتاجات نوصي بعدد من المقترحات والتي تعد ضرورية للمنظمات المبحوثة:
- 1- توصي الدراسة بضرورة اعتماد المنظمات المبحوثة في محافظة اربيل على النظم الخبيرة بأبعادها المختلفة لما لها من اثر ايجابي في تعزيز الاداء التنظيمي وفقا لنتائج الدراسة التي توصلت اليها هذه الدراسة.
- 2- زيادة الاستثمار في النظم الخبيرة ينبغي أن تعمل إدارات المنظمات المبحوثة في محافظة أربيل على إعداد خطط استراتيجية واضحة لتخصيص موارد مالية وتقنية تضمن الاستثمار في النظم الخبيرة، مع التركيز على إدخالها في الأقسام التشغيلية الأساسية مثل الحجوزات، علاقات الضيوف، التسعير، والموارد البشرية. ويُفضل التعاون مع شركات تكنولوجيا معلومات متخصصة لضمان تطوير أو اقتناء نظم ذات كفاءة عالية.
- 3- بناء الوعي بأهمية النظم الخبيرة توصي الدراسة بعقد برامج تدريبية دورية وورش عمل تعريفية داخل الفنادق بالتعاون مع خبراء في الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة، لرفع مستوى إدراك الموظفين والمدراء بأهمية هذه النظم ودورها الفعال في رفع جودة الأداء وتقليل الأخطاء الناتجة عن القرارات البشرية.
- 4- توصي الدراسة بضرورة دمج النظم الخبيرة في عملية اتخاذ القرار من خلال أن تتبنى المنظمات المبحوثة نهجًا إداريًا يدمج النظم الخبيرة في صناعة القرار، خاصة في المجالات التي تتطلب تحليلاً سريعاً ومعقداً للبيانات. على سبيل المثال، يمكن استخدام نظم التنبؤ الآلي لاتخاذ قرارات تخص التسعير الموسمي أو تخصيص الموارد حسب معدلات الإشغال المتوقعة.
- 5- من الضروري أن تعمل الإدارات التقنية في المنظمات المبحوثة على ضمان تكامل النظم الخبيرة مع النظم التقليدية المستخدمة (مثل أنظمة إدارة الموارد البشرية أو نظم حجز الداخلي)، لضمان تدفق سلس للمعلومات وتحقيق استخدام أمثل للبيانات من دون تكرار أو تضارب.

- 6- ينبغي استثمار قدرات النظم الخبيرة في تحليل بيانات النزلاء (مثل معدلات الإشغال، تكرار الزيارة، تفضيلات الخدمات) وتوظيفها في التنبؤ بحركة السوق والسياحة، بما يمكّن الإدارة من اتخاذ قرارات استباقية تخص التخطيط الموسمي، وتحديد العروض التسويقية الملائمة.
- 7- العمل على توفير أجهزة تكنولوجية حديثة في المنظمات المبحوثة والعمل على صيانتها وتحديث البرامج والتطبيقات بشكل دوري فضلا عن اعتمادها على بنية تحتية متقدمة لتعزيز الاداء التنظيمي.
- 8- اقامة الدورات التدريبية وورش العمل عن النظم الخبيرة وتطبيقاتها وعن الاداء التنظيمي للأفراد العاملين في المنظمات المبحوثة والمشاركة في المؤتمرات لمواكبة التطورات التي تحدث في المنظمات الاخرى الاقليمية والعالمية وذلك للاستفادة منها في تقديم الخدمات الفندقية.
- 9- العمل على زيادة المهارات التقنية لدى العاملين في المنظمات المبحوثة بما ينسجم مع رسالة ورؤية اهداف المنظمات المبحوثة وتمكينهم من الاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل الفندقي.
- 10- زيادة الاعتماد على مهندس المعرفة بشكل كبير وذلك لبرمجة قاعدة المعرفة للنظم الخبيرة وجعلها اكثر مرونة لمواجهة ظروف العمل الطارئة.

الموافقة الأخلاقية

تم التنازل عن المراجعة والموافقة الأخلاقية لهذه الدراسة، وذلك لكونها دراسة استبائية لا تتضمن أي تدخل أو بيانات حساسة، وبما يتوافق مع سياسات لجنة أخلاقيات البحث في الجامعة

تضارب المصالح

ليس لدى المؤلفين مصالح مالية او غير مالية ذات صلة يفصحون عنها

توفر البيانات

البيانات التي تم تدعيم نتائج هذه الدراسة هي عن طريق اجراء استبيان للمنظمات المبحوثة

بيانات التمويل

لم يتلق الباحث اي دعم مالي واعتمد بهذا الجانب على الامكانيات الشخصية

المصادر

- أبو النور، فوقية محمود محمد، 2024، أثر النظم الخبيرة كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المراجع الداخلي في ظل مخاطر تغيرات سعر الصرف، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، المجلد السادس عشر، عدد خاص، الجزء الرابع.
- إسماعيل، معاذ غسان، 2024، تأثير الإدارة الحديثة للموارد البشرية في الاداء التنظيمي يحث استطلاعي لآراء عينة من موظفي ديوان الوقف السني في محافظة بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس والسبعون نيسان.
- إيمان، شيما، 2023، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية ببلدية عين رقادة قاملة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي، الجزائر.
- جادو، مبرهان محمد وإسماعيل، إسماعيل محمد حسن وعبد العاطي، غادة عبد العاطي علي، 2025، تصميم بيئة تدريب إلكترونية قائمة على النظم الخبيرة وفعاليتها في تنمية مهارات التعامل مع المنصات التعليمية الرقمية لدى طلاب جامعة المنصورة، المجلة العلمية المحكمة لدراسات وبحوث التربية النوعية، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني.
- جوهر، ليلى رمضان، 2024، النظم الخبيرة كمدخل لتحسين عملية اتخاذ القرار الإداري لدى رؤساء الاقسام بكليات التربية في جامعة طرابلس، المجلة الأفريقية للعلوم البحتة والتطبيقية المتقدمة، المجلد 3، العدد 3.
- الحري، مريم عبدالله فرج راشد، 2023، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد الخامس عشر، العدد الاول، مارس.
- حميدة، صلاح محمد مختار، 2023، النظم الخبيرة وصنع القرارات الاستراتيجية في المؤسسات التعليمية دراسة تحليلية، مجلة الادارة التربوية، العدد اربعون، اكتوبر.

- خليل، محمد عبد الرزاق محمد حمو والشيخ، زيد فوزي أيوب، 2024، دور النظم الخبيرة في تعزيز التوجه الريادي دراسة استطلاعية في شركة كورك للاتصالات، مجلة جامعة نوتنغهام للتكنولوجيا للعلوم الإدارية والإنسانية، المجلد 4، العدد 3.
- خماخم، رمضان واحمد مصطفى قاسم، 2025، دور ابعاد القيادة المسؤولة في تعزيز الاداء التنظيمي: دراسة استطلاعية لعدد من المدارس الثانوية في محافظة صلاح الدين، مجلة خزان للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 2، العدد 1.
- خولة، درامية، 2024، أثر التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء التنظيمي دراسة حالة عينة من المؤسسات الخدمية لمدينة قابلة، مذكرة تخرج مقدمة الاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي، الجزائر.
- خيرت، غادة محمد والشريبي، محمد زيدان ومنصور، داليا فتحى ولييب، شيرين جرجس، 2025، تأثير الابتكار المفتوح على الأداء التنظيمي في شركات السياحة، مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات، المجلد 9، العدد 1.
- رحمة الله، امير عباس، 2022، تأثير الادارة الالكترونية في الاداء التنظيمي عبر التمكين الوظيفي: بحث استطلاعي تحليلي في الشركة العامة لصناعات النسيج والجلود(مصنع الصوفية) // الادارة العامة، مجلة وراث العلمية، المجلد 4، العدد 10.
- رحيم، رائد غانم واسماعيل، بلسم سعد، 2022، عناصر الادارة الاستراتيجية وأثرها في الاداء التنظيمي دراسة استطلاعية لعدد من العاملين في المستشفيات الخاصة في بغداد، مجلة إبحاث علوم الموائى، المجلد 5، العدد 2.
- الرشيدى، عبد العزيز غانم مشلح، 2025، أنظمة العمل عالية الأداء ودورها في تعزيز الأداء التنظيمي بالمؤسسات الأمنية الكويتية: الدور الوسيط للبراعة التنظيمية، مجلة النيل للعلوم التجارية والقانونية ونظم المعلومات، المجلد الخامس، العدد السابع.
- رفيق، مهند أكرم، 2025، القيادة التمكينية ودورها في تعزيز الاداء التنظيمي، مجلة الفرائي للعلوم تصدرها كلية الفرائي الجامعة، المجلد 7، العدد 1.
- رؤوف، محمد عماد، 2021، تأثير الثقافة التنظيمية في الاداء التنظيمي للمؤسسات التعليمية الجامعة التكنولوجية نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 27، العدد 125.
- زكريا، وائل زكريا الصاوي الشنهاي، 2023، دور النظم الخبيرة على تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال مواقع التسويق الالكتروني، المجلة الدولية للعلوم الادارية والاقتصادية والمالية، المجلد 2، العدد 5.
- سبع، سنية محمد احمد سليمان، 2022، تأثير غموض الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي بتوسيط الإحباط الوظيفي: "دراسة تطبيقية على العاملين بديوان مديرية الصحة بالدقهلية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة - جامعة كفر الشيخ، المجلد الثامن، العدد الرابع عشر، الجزء الأول، يوليو.
- سيد علي، بوشلال ومحمد، حناشي، 2021، الانظمة الخبيرة ودورها في دعم اتخاذ القرار في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة كوندور، مذكرة مقدمة لإسكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعربريج، الجزائر.
- عباد، محمد محمود عبد الواحد ومبارك، أمل عبد العزيز محمد، 2022، أثر استخدام الانظمة الخبيرة في جودة الأداء المهني لمراجعي الحسابات بالجمهورية اليمنية، دراسة ميدانية، مجلة جامعة البيضاء، المجلد 4، العدد 1.
- عبد السلام، ياسمين فواز وايوب، زيد فوزي، 2025، دور النظم الخبيرة في تعزيز المرونة التنظيمية، دراسة استطلاعية لآراء العاملين في عينة من المصارف الحكومية في مدينة الموصل، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 1.
- فودة، محمد عربي سيف الدين، 2024، متطلبات تطوير الأداء التنظيمي بالمدارس الثانوية العامة في مصر، دراسة تحليلية، مجلة كلية التربية ببنها، العدد 138، الجزء 1.
- القمش، درهم علي درهم، 2025، التنمية الإدارية وأثرها في تعزيز الاداء التنظيمي بالمنظمات العامة دراسة حالة على مستشفى 22 مايو محافظة صنعاء- اليمن، مجلة جامعة عمران، المجلد 5.
- المحلاوي، أحمد سعيد إبراهيم، 2024، تأثير الادارة الرشيقة على الاداء التنظيمي - دراسة تطبيقية على شركات صناعة الاسمنت في جمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية- كلية التجارة - جامعة دمياط، المجلد الخامس، العدد الثاني، الجزء الثالث.
- محمد، تحسين فاضل وحاجم، ياسر مولود، 2025، إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في تعزيز الاداء التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية- سامراء، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 17، العدد 56.
- محمد، نعمان هيثم امين محمد، 2022، استخدام نظم الخبرة في المحاسبة والمراجعة الخارجية، مجلة بحوث جامعة تعز العدد 34 يناير، إصدار خاص بالمؤتمر الدولي الثاني للتكنولوجيا والعلوم والادارة 19-17 ديسمبر، جامعة تعز، اليمن.
- المولى، شعيب أحمد عزيز والسمن، ثائر أحمد سعدون، 2023، تأثير الاستراتيجية الرقمية في الاداء التنظيمي دراسة لآراء عينة من العاملين في شركة أسيا سيل للاتصالات بمحافظة نينوى، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 15، العدد 49.
- هاجر، طير، 2023، أثر النظم الخبيرة في ادارة علاقة العملاء التحليلية في البنوك التجارية، دراسة مقارنة بين البنوك الأجنبية والبنوك الوطنية في الجزائر، المجلة الجزائرية للامن السيبراني، المجلد 8، العدد 2.

الاستبانة

المحور الأول: المعلومات التعريفية:-

- ملاحظة: وضع علامة (✓) داخل المستطيل
- 1- النوع الاجتماعي: ذكر () أنثى ()
- 2- العمر: أقل من 35 سنة () 36-45 سنة ()
46-55 سنة () 56 فأكثر ()
- 3- المؤهل العلمي: دبلوم () بكالوريوس ()
ماجستير () دكتوراه ()
- 4- حسب المنصب: بدون () منصب () منصب () مدير ()

أولاً: المتغير المستقل أبعاد النظم الخبيرة

ت	العبارات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
	الاجهزة:					
1	يوفر الفندق أجهزة حاسوب ملائمة لتشغيل النظم الخبيرة					
2	تتميز اجهزة الحاسوب المعدة للنظم الخبيرة بمواكبة التطور التكنولوجي					
3	يتميز مستخدمو أجهزة النظم الخبيرة بالخبرة والكفاءة العالية					
4	تقدم اجهزة الحاسوب المعدة للنظم الخبيرة المعلومات الفندقية بأشكال بيانية و رياضية					
5	تواكب ادارة الفندق باستمرار التطورات الحاصلة في مجال النظم الخبيرة					
	البرمجيات:					
6	تتناسب برمجيات النظم الخبيرة في الفندق مع متطلبات العمل الادارية					
7	تمكن برمجيات النظم الخبيرة في الفندق على توفير المعرفة المطلوبة لمواجهة المتغيرات المفاجئة في بيئة عمل الفندق					
8	تساعد برمجيات النظم الخبيرة على اتخاذ القرار الفندقية المناسب ضمن استراتيجية واضحة					
9	تساهم النظم الخبيرة في التنبؤ بالمشكلات الفندقية					
	مهندس المعرفة:					
10	يساهم مهندس المعرفة في اختيار الحلول المناسبة					
11	هناك تقييم مستمر لفاعلية النظم الخبيرة من قبل مهندس المعرفة					
12	يمتلك مهندس المعرفة (الخبير) في الفندق الخبرة الكافية بالنظم الخبيرة					
13	يمتلك مهندس المعرفة القدرة على تحديد المشاكل الفندقية والقدرة على إدارتها					

ثانياً: المتغير التابع:- الاداء التنظيمي:

ت	العبارات	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
الاداء التنظيمي:						
1	يستغل الفندق الاستغلال الامثل للموارد المالية والإمكانات المتاحة لديه					
2	يسعى الفندق إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة الى الزبائن لتحسين عوائده					
3	القيادة الإدارية تساعد وتشجع على المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة					
4	يشجع القائد المناقشة الجماعية لأساليب العمل الفندقي					
5	يشجع الفندق الموظفين على التطوير المستمر لمهارتهم وقدراتهم					
6	يوفر الفندق برامج تدريبية مختلفة للأفراد تمكنهم من الارتقاء بمستويات أدائهم					
7	يحرص الفندق على استخدام أساليب وطرق متنوعة لإنجاز الاعمال الفندقية					
8	يوجد تعاون بين كافة الإدارات الفندقية والإقسام المختلفة داخل الفندق					
9	يحرص الفندق على بناء علاقات متميزة مع الزبائن					
10	تقوم الادارة الفندقية بتحسين مستمر لإداء الموظفين					
11	تستخدم ادارة الفندق مواردها المتاحة بطريقة اقتصادية كفؤة					
12	قدرات الموظفين الابداعية تنال احترام القيادات الفندقية في الفندق					