

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق: دراسة ميدانية

د. أسامة الكعدي *

د. سارة دغمان **

لانا هاني تقلا ***

(تاريخ الإيداع ٢٥ / ٣ / ٢٠٢٦ - تاريخ النشر ٢٥ / ٥ / ٢٠٢٦)

□ ملخص □

هدف البحث إلى تقييم واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الحجز الإلكتروني، الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني) في فنادق الخمس نجوم بدمشق. اعتمد البحث المنهج الوصفي وأسلوب المسح الشامل لجميع المسؤولين الإداريين والتقنيين في (٢٦) فندقاً بمدينة دمشق، والبالغ عددهم (٣٨٠) مسؤولاً؛ حيث تم جمع البيانات ميدانياً عبر استبانة ومقابلات شخصية، واستجاب للبحث (٢٤٣) مسؤولاً بنسبة (٦٣,٩%) من إجمالي المجتمع الأصلي.

كشفت نتائج البحث عن واقع متطور ومستوى تطبيق مرتفع جداً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فنادق الخمس نجوم بدمشق، حيث برزت أنظمة الحجز الإلكتروني كأداة استراتيجية نجحت في تبسيط العمليات الروتينية وتقليل الأخطاء البشرية بنسب قياسية. كما أظهرت النتائج نضجاً ملموساً في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، لا سيما في المجالات الخدمية وتوقع رغبات النزلاء، مما ساهم بشكل مباشر في رفع مستويات الرضا العام. وفي سياق متصل، حققت منظومة الدفع الإلكتروني موثوقية عالية باعتبارها ضرورة أمنية وخدمية تواكب التحولات الرقمية المصرفية. وبشكل عام، أكدت الاختبارات الإحصائية وجود فروق جوهرية تثبت انتقال هذه الفنادق من النمط التقليدي إلى الإدارة الرقمية الذكية. ويُعزى هذا النجاح إلى وعي الإدارة الفندقية السورية بأهمية التكنولوجيا كعصب حيوي للميزة التنافسية، رغم الحاجة المستمرة لتطوير البنية التحتية المادية للغرف والتدريب التخصصي للكوادر البشرية.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نظام الحجز الإلكتروني، نظام الدفع الإلكتروني، تقنيات الذكاء الاصطناعي، فنادق الخمس نجوم، مدينة دمشق.

* مدرس، قسم الإدارة السياحية، كلية السياحة، جامعة طرطوس، طرطوس، سورية.

** مدرس، قسم الإدارة السياحية، كلية السياحة، جامعة طرطوس، طرطوس، سورية.

*** طالبة دراسات عليا (ماجستير)، قسم الإدارة السياحية، كلية السياحة، جامعة طرطوس، طرطوس، سورية.

The Reality of Using Information and Communication Technology (ICT) in Five-Star Hotels in Damascus A Field Study

Dr. Osama Alkaadi *

Dr. Sarah Daghman **

Lana Hani Takla ***

(Received 25/3/2026. Accepted 25/5/2026)

□ABSTRACT □

The study aimed to evaluate the current status of Information and Communication Technology (ICT) usage specifically electronic reservation, Artificial Intelligence (AI), and electronic payment within five-star hotels in Damascus. The research adopted a descriptive approach and utilized a comprehensive survey method (census) targeting all administrative and technical officials in (26) hotels in Damascus, totaling (380) officials. Data were collected through field research using a questionnaire and personal interviews. A total of (243) officials responded, representing a response rate of (63.9%) of the total target population.

The findings revealed an advanced reality and a very high level of ICT implementation in Damascus five-star hotels. Electronic reservation systems emerged as a strategic tool that succeeded in simplifying routine operations and reducing human errors at record rates. The results also showed significant maturity in adopting AI technologies, particularly in service areas and predicting guest preferences, which directly contributed to increasing overall satisfaction levels. In a related context, the electronic payment system achieved high reliability as a security and service necessity that keeps pace with digital banking transformations. Overall, statistical tests confirmed substantial differences proving the transition of these hotels from traditional patterns to smart digital management. This success is attributed to the awareness of Syrian hotel management regarding the importance of technology as a vital backbone for competitive advantage, despite the ongoing need for developing the physical infrastructure of rooms and specialized training for human resources.

Keywords: Information and Communication Technology (ICT), Electronic Reservation System, Electronic Payment System, Artificial Intelligence (AI) Technologies, Five-Star Hotels, Damascus City.

* Lecturer, Department of Tourism Management, Faculty of Tourism, Tartous University, Tartous, Syria.

** Lecturer, Department of Tourism Management, Faculty of Tourism, Tartous University, Tartous, Syria.

*** Graduate Student (Master's), Department of Tourism Management, Faculty of Tourism, Tartous University, Tartous, Syria.

المقدمة:

تُعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها منظومة متكاملة من الطرق والتقنيات الحديثة الرامية إلى تحسين الأنشطة المؤسسية ورفع كفاءة أدائها، من خلال تطويع الأجهزة البرمجية والمادية لمعالجة وتداول المعلومات، بما يشمل الحواسيب وشبكات النقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي بكافة أشكالها المكتوبة والمسموعة والمرئية؛ حيث تتيح هذه التقنيات تواصلًا ثنائيًا وجماعيًا فعالاً عبر الشبكات المفتوحة والمغلقة، مما سمح بعولمة الخدمات والاستفادة منها على مدار الساعة ومن أي نقطة جغرافية، لا سيما مع تنامي نظم التسوية المالية الإلكترونية عبر الإنترنت (حمادي وآخرون، ٢٠١٨، ص ١٣٩-١٤٠).

وفي هذا السياق، تبرز صناعة الضيافة كواحدة من أكثر القطاعات حيوية وتأثراً بهذه التحولات؛ إذ لم يعد التميز الفندقي يقتصر على فخامة البناء، بل بات يُقاس بمدى قدرة المنشأة على دمج هذه التكنولوجيا في نسيجها التشغيلي. وبناءً عليه، تجد فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق نفسها أمام استحقاق رقمي يفرض الانتقال نحو النمط الرقمي لضمان تنافسيتها، حيث أصبحت منصات الحجز الإلكتروني السلسلة، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، ومنظومات الدفع الرقمي الآمنة، تشكل العصب الحيوي لإدارة الموارد الفندقية بكفاءة واقتدار. وتكتسب هذه التقنيات في البيئة السورية أهمية مضاعفة لتجاوز التحديات اللوجستية والارتفاع بمعايير الخدمة لتتواءم مع المستويات العالمية؛ لذا تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع الاستخدام الفعلي لهذه الأدوات التقنية في الفنادق الرائدة بدمشق، مستكشفة مدى نضج المنظومات الرقمية وقدرتها على تحقيق التكامل التقني والخدمي، وصولاً إلى رسم خارطة طريق تدفع بقطاع السياحة السوري نحو آفاق الضيافة الذكية المستدامة.

الدراسات السابقة:

أ- الدراسات العربية:

١- دراسة حمادي وآخرون (٢٠١٨) بعنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في جودة خدمة قطاع السياحة والفندقة: دراسة تحليلية في مجموعة فنادق مختارة في العاصمة العراقية بغداد.

هدفت الدراسة إلى بيان مقدار إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد طبيعة علاقة الارتباط والأثر بينها وبين جودة الخدمات السياحية والفندقية، وذلك سعياً لمعالجة الفجوة المعرفية والتطبيقية في إدراك أهمية هذه المتغيرات في البيئة الفندقية بالعراق. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث طوّر الباحث نموذجاً افتراضياً وفرضيات بحثية تم اختبارها باستخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات. تمثّل مجتمع البحث في مجموعة من الفنادق المختارة بالعاصمة بغداد، وطُبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (٦١) شخصاً من النزلاء المقيمين، بنسبة تمثيل وصلت إلى (٢٠%) وفقاً للسجلات الفندقية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تشخيص واقعي لمتغيرات البحث في البيئة السياحية، مؤكدة الدور الجوهري لتكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، مما يسهم في تعزيز الحصة السوقية للمنشآت الفندقية؛ وخلصت الدراسة إلى تقديم توصيات تؤكد ضرورة استثمار المتغيرات التقنية كمدخل أساسي لتحقيق التميز في الأداء الفندقي.

٢- دراسة أحمد وآخرون (٢٠٢٢) بعنوان:

دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بسلاسل الفنادق المستقلة بمدينة الإسكندرية.

هدفت الدراسة إلى تقييم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الفنادق التابعة للسلاسل العالمية والفنادق المستقلة (فئة الخمس نجوم) بمدينة الإسكندرية، وبيان مدى توافر الإمكانيات اللازمة لاستخدامها وتأثيرها على أداء مهام العاملين. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الكمي التحليلي لوصف الظاهرة وتفسير المتغيرات، حيث استهدفت عينة مكونة من مديري الأقسام ومساعديهم، بالإضافة إلى العاملين بقسم الأغذية والمشروبات؛ إذ تم توزيع (٤٤٥) استبانة، واستردت منها (٣٢٤) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسب استجابة مرتفعة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية بين نظم المعلومات المتاحة فعلياً ومجالات تطبيقها وتأثيرها على الأداء بين فئتي الفنادق (السلاسل والمستقلة)، باستثناء توافر الإنترنت اللاسلكي وشاشات العرض؛ في حين كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) فيما يتعلق بالممارسات الفعلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قسم الأغذية والمشروبات بين الفنادق موضع الدراسة.

٣- دراسة أحمد وآخرون (٢٠٢٣) بعنوان:

تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموظفين في الفنادق: الدور المعدل لتمكين الموظفين.

هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (IT) وأداء الموظفين في القطاع الفندقي، مع استكشاف الدور الوسيط والمؤثر لتمكين الموظفين في تعزيز هذه العلاقة وتحسين جودة الخدمة. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث طبقت على عينة عشوائية طبقية شملت (٦٠) فندقاً من فئة الخمس نجوم في مصر، واستهدفت (١٢٠٠) موظف استجاب منهم (٧٧٠) موظفاً ببيانات صالحة للتحليل الإحصائي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباطات موجبة ومعنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، الموارد البشرية، وقواعد البيانات) وبين مستوى أداء العاملين، كما أكدت النتائج الدور الحيوي لتمكين الموظفين كعامل مؤثر في تدعيم هذه العلاقة؛ مما قدم لمديري الفنادق إرشادات استراتيجية لتبني الحلول التقنية بشكل تنافسي يضمن التفوق التشغيلي ورضا العملاء.

٤- دراسة الربيعي (٢٠٢٤) بعنوان:

تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في فاعلية التميز التنظيمي: دراسة تحليلية في فنادق الخمس

نجوم بمدينة بغداد.

هدفت الدراسة إلى استكشاف واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في فنادق الخمس نجوم بمدينة بغداد، وبيان مدى تأثيرها في تعزيز فاعلية التميز التنظيمي كفلسفة إدارية حديثة لمواجهة المنافسة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتفسير العلاقة بين المتغيرات، وطُبقت ميدانياً على مجتمع مكون من (٤٠) مديراً ومديرة يمثلون القيادات الإدارية العليا في ثمانية فنادق، حيث اختيرت عينة قصدية قوامها (٣٦) مديراً، استجاب منهم (٣٣) مديراً بنسبة بلغت (٨٢,٥%) من إجمالي المجتمع الأصلي. وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي؛ وخلصت الدراسة إلى استراتيجية تؤكد ضرورة استمرار القيادات الفندقية في تبني المتطلبات التقنية ضمن رؤية مستقبلية لتحسين الأنشطة الفندقية، مع إمكانية تعميم هذا النموذج التطبيقي في قطاعات خدمية وصناعية أخرى كالمصارف والاتصالات.

ب- الدراسات الأجنبية:

١- دراسة (Al Naggar, 2025) بعنوان:

Modern information and communication technologies in the organization of the hotel service process.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تنظيم عملية الخدمة الفندقية.

هدفت الدراسة إلى تحليل الدور الجوهري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة الفنادق وتنظيم عمليات خدمة الضيوف، مع التركيز على دور التحول الرقمي في تعزيز الكفاءة التشغيلية والميزة التنافسية. اعتمدت الدراسة المنهج النوعي والكمي القائم على النهج النظامي والتحليل المقارن، بالإضافة إلى إجراء دراسة حالة ميدانية لفندق ليون في منتجج بوروفيتس ببلغاريا. وتمثلت العينة في تحليل الأنظمة التقنية المطبقة في الفندق المذكور (فئة ٤ نجوم) وتقييم فاعليتها. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الفنادق تعتمد على حزمة متكاملة من الحلول الرقمية تشمل: أنظمة إدارة الممتلكات (PMS)، والحجز عبر الإنترنت، وأنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)، وبوابات الدفع الإلكتروني (PG)، بالإضافة إلى تحليل البيانات الضخمة (BI). وأكدت النتائج أن دمج الفندق في منصات الحجز العالمية (مثل Booking.com و Agoda) وأتمتة عمليات الدفع واستخدام الردود الآلية (Chatbots) قد ساهم بشكل مباشر في زيادة تدفق السياح، وتعزيز ثقة المستهلك، وتحقيق الاستقرار المالي والتميز التنافسي في سوق الضيافة سريع التغير.

٢- دراسة (Koval & Sereda, 2025) بعنوان:

Development of Information Systems and Technologies in the Hotel and Tourism Business

تطوير نظم المعلومات والتقنيات في قطاع الفنادق والسياحة.

بحثت هذه الدراسة في كيفية تطور نظم المعلومات والاتصالات كاستجابة حتمية للتحديات التي فرضتها جائحة كوفيد-١٩، مع التركيز على دورها في استعادة عافية القطاع السياحي والفندقي. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة أدبيات متخصصة وتحليل المواقع التقنية لأبرز مزودي الحلول الرقمية عالمياً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أنظمة إدارة علاقات العملاء الإلكترونية (e-CRM) وتكاملها مع وسائل التواصل الاجتماعي (مثل Instagram و YouTube) أصبحت الركيزة الأساسية لتخصيص الخدمة وزيادة ولاء النزلاء. كما قامت الدراسة بتصنيف أفضل (١٠) أنظمة CRM عالمية وأبرز (٥) منصات لطلب الطعام إلكترونياً، مؤكدةً أن الأتمتة لم تعد مجرد خيار تقني، بل استراتيجية حيوية لتعزيز الكفاءة التشغيلية وضمان الاستدامة المالية في ظل الأزمات الاقتصادية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية من حيث الهدف مع الدراسات السابقة في سعيها العام نحو تقييم مدى اعتماد تقنيات المعلومات والاتصالات في المنشآت الفندقية، حيث النقت مع دراسة (حمادي وآخرون، ٢٠١٨) ودراسة (AI Naggar, 2025) في فحص دور التحول الرقمي في تطوير العمليات الفندقية. ومن حيث المنهج، اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لتوصيف الظواهر الميدانية وتحليل أبعادها. وفيما يخص العينة، فقد تشابهت الدراسة الحالية مع دراستي (أحمد وآخرون، ٢٠٢٢؛ والربيعي، ٢٠٢٤) في استهداف الفئات القيادية من مديريين ومسؤولين تقنيين، لكونهم الفئة الأكثر إحاطة بالأنظمة البرمجية والبنية التحتية للمنشأة. كما اتفقت الدراسة الحالية مع كافة الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

بينما تختلف الدراسة الحالية من حيث الهدف عن الدراسات السابقة؛ ففي حين ركزت دراسة (حمادي وآخرون، ٢٠١٨) ودراسة (أحمد وآخرون، ٢٠٢٣) ودراسة (الربيعي، ٢٠٢٤) على قياس أثر التكنولوجيا كمتغير

مستقل في متغيرات تابعة (مثل جودة الخدمة، أداء الموظفين، والتميز التنظيمي)، اتجهت الدراسة الحالية نحو تقييم واقع الاستخدام الفعلي كمتغير أساسي، مع حصر التقييم في محاور تقنية ذكية وحصرية (الحجز الإلكتروني، الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني)، وهو ما يختلف عن هدف دراسة (أحمد وآخرون، ٢٠٢٢) التي ركزت على مقارنة الفنادق المستقلة بالسلاسل العالمية، وهدف دراسة (Koval & Sereda, 2025) التي ركزت على استجابة الأنظمة للأزمات (كوفيد-١٩). ومن حيث المنهج، تمايزت الدراسة الحالية بتبني أسلوب المسح الشامل لمجتمع البحث بخلاف أسلوب العينات الذي اتبعته دراسات (حمادي وآخرون، ٢٠١٨؛ وأحمد وآخرون، ٢٠٢٣). وفيما يتعلق بالعيينة، تباينت الدراسة الحالية مع دراسة (حمادي وآخرون، ٢٠١٨) التي استهدفت النزلاء، ومع دراسة (AI Naggar, 2025) التي اقتصر على دراسة حالة لفندق واحد.

تتميز الدراسة الحالية بتسليط الضوء على الذكاء الاصطناعي كأحد المكونات الجوهرية للواقع التقني المعاصر، مما يمنحها ميزة الحدثة الموضوعية بتشخيص الواقع التقني في بيئة اقتصادية تمر بمرحلة تعاف، بالإضافة إلى الشمولية الإحصائية عبر تغطية كامل مجتمع البحث المتمثل في (٢٦) فندقاً.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في وجود فجوة بين التطور التقني العالمي الممتد وبين آليات التطبيق الفعلي لبعض الحلول الذكية في قطاع السياحة المحلي. ومن أجل بلورة أبعاد هذه المشكلة، قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية شملت عدداً من فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق وهي: (فندق الداماروز، فندق الشام، فندق سميراميس، وفندق قصر الشهبندر). تضمنت الدراسة مقابلات مع (٢٠) مسؤولاً إدارياً من أصحاب القرار ورؤساء الأقسام التقنية، حيث تم توجيه أسئلة محورية حول واقع الرقمنة، وجاءت النتائج لتبين ملامح المشكلة كما يلي: عند سؤالهم عن مدى اعتماد الفندق على تقنيات الذكاء الاصطناعي في الغرف والخدمات، أجاب (٦٥%) منهم بأن التطبيق لا يزال يركز على الجوانب البرمجية (كالرد الآلي) بينما تعاني الأتمتة المادية للغرف من قصور تقني. وعن سؤال تكامل أنظمة الحجز الإلكتروني مع بوابات الدفع المحلية والعالمية، أشار (٧٥%) من المسؤولين إلى وجود تحديات تقنية وإجرائية تحول دون تحقيق انسيابية كاملة في عمليات الدفع المباشر، مما يؤدي أحياناً للجوء للطرق التقليدية. وبسؤالهم عن كفاءة الكوادر البشرية في إدارة الأنظمة الذكية المتطورة، أكد (٦٠%) منهم حاجة الموظفين لتدريب تخصصي مكثف لمواكبة التحديات المتسارعة في برمجيات الفنادق العالمية. أظهرت هذه الإجابات تبايناً في مستويات الاستخدام وتحديات في التكامل التقني، مما يعكس مشكلة بحثية تستوجب النقصي عن الواقع الفعلي ومدى نجاعة هذه الأدوات في تحسين الأداء، حيث يمكن تحديد مشكلة البحث في السؤال الرئيس للبحث:

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق؟

أهمية البحث:

الأهمية النظرية: تتجلى الأهمية النظرية لهذا البحث في الربط بين الكفاءة التشغيلية الفندقية وبين المتغيرات التقنية الحديثة (كأنظمة الدفع الإلكتروني والذكاء الاصطناعي) في بيئة محلية كمدينة دمشق، مما يساهم في تأصيل مفاهيم الضيافة الذكية وتطبيقاتها، ويثري الأطر النظرية للعلوم الإدارية والسياحية، ويفتح آفاقاً جديدة للبحث العلمي حول استدامة التحول الرقمي في المنظمات الخدمية.

الأهمية العملية: تتجلى الأهمية العملية للبحث في تقديم نتائج ومقترحات عملية لصناع القرار في وزارة السياحة وإدارات الفنادق، قد تساعدهم في تحديد الفجوات التقنية وتطوير استراتيجيات فعّالة لتبني التكنولوجيا الذكية، مما يساهم بشكل مباشر في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين التنافسية الدولية للفنادق السورية.

أهداف البحث:

هدف البحث إلى تقييم واقع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة بـ (الحجز الإلكتروني، الذكاء الاصطناعي، والدفع الإلكتروني) في فنادق الخمس نجوم بمدينة دمشق. بالإضافة إلى تقديم مقترحات عملية لصناع القرار تساهم في تطوير الفنادق الذكية وتعزيز الميزة التنافسية لقطاع السياحة السوري عالمياً.

فرضيات البحث:

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة الآتية: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، وبين المتوسط الفرضي (٣).

وينقرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- ١- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق نظام الحجز الإلكتروني في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، وبين المتوسط الفرضي (٣).
- ٢- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق نظام الدفع الإلكتروني في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، وبين المتوسط الفرضي (٣).
- ٣- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، وبين المتوسط الفرضي (٣).

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع المعلومات والبيانات عن ظاهرة أو مشكلة محددة، ومن ثمّ وصفها وتصويرها على شكل كمي وبشكل دقيق وواضح، ومن ثمّ تصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة والخروج بنتائج جديدة يمكن الاستفادة منها لأجل تفسير الظاهرة المدروسة وربطها بالمعلومات السابقة (ملحم، ٢٠٠٧، ٣٧٠).

مجتمع البحث وعينته:

يشمل مجتمع البحث جميع المسؤولين العاملين في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق من المسميات الوظيفية الآتية: (مدير فندق، مدير الحجوزات، مدير الاستقبال، مدير التسويق، مدير المطاعم والصالات، مدير الموارد البشرية، مدير تقني، مدير أمني، المسؤول المحاسبي، مسؤول خدمة الغرف)، والبالغ عددهم (٣٨٠) مسؤولاً. ونظراً لطبيعة المجتمع المستهدف ومحدودية عدده، فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع الأصلي الموزعين على (٢٦) فندقاً وهي: (الفورسيزن، الشيراتون، الداماروز، الشام، سميراميس، غولدن مزة، مدينة الياسمين، ديدمان، بيت الوالي، بيت مملوكة، بيت زمان، بيت رمان، زيتونة، باب تومة، دار الياسمين، بيت زعفران، الباشا، تاليسمان، بيت الجوري، قصر الشهبندر، أفنان، دار النور، بيت الفن، بيك باش، شهريار، السفير). وقد قامت الباحثة بإجراء زيارات ميدانية إلى الفنادق الأتفة الذكر وإجراء مقابلات

مع المسؤولين من المسميات الوظيفية السابقة، وتوزيع أداة البحث عليهم، حيث تمكنت من الحصول على إجابات (٢٤٣) مسؤولاً من الذين استجابوا لعملية المسح في تلك الفنادق، وبنسبة إجابة بلغت (٦٣,٩%) من إجمالي المجتمع الأصلي، ويبين الجدول الآتي توزيع أفراد العينة المستجيبة على الفنادق المذكورة:

الجدول (١) توزيع أفراد عينة البحث على فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق

م	اسم الفندق	عدد (المستجيبين)	م	اسم الفندق	عدد (المستجيبين)
١	الفورسيزن	١٥	١٤	باب تومة	٨
٢	الشيراتون	١٤	١٥	دار الياسمين	٨
٣	الداماروز	١٤	١٦	بيت زعفران	٧
٤	الثمام	١٣	١٧	الباشا	٨
٥	سميراميس	١٢	١٨	تاليسمان	٧
٦	غولدن مزة	١١	١٩	بيت الجوري	٨
٧	مدينة الياسمين	١١	٢٠	قصر الشهبندر	٩
٨	ديدمان	١٠	٢١	أفنان	٧
٩	بيت الوالي	٩	٢٢	دار النور	٨
١٠	بيت مملوكة	٨	٢٣	بيت الفن	٨
١١	بيت زمان	٨	٢٤	بيك باش	٧
١٢	بيت رمان	٨	٢٥	شهريار	٨
١٣	زيتونة	٧	٢٦	السفير	١٠
		المجموع الكلي		243 مسؤولاً	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الزيارات الميدانية للفنادق محل الدراسة.

حدود البحث:

الحدود المكانية: محافظة دمشق - فنادق الخمس نجوم.

الحدود البشرية: جميع المسؤولين من المسميات الوظيفية الآتية: (مدير الحجوزات، مدير الاستقبال، مدير التسويق، مدير المطاعم والصالات، مدير الموارد البشرية، مدير تقني، مدير أمني، المسؤول المحاسبي، مسؤول خدمة الغرف)،

الحدود الزمانية: تم إجراء البحث خلال الفترة من ٢٠٢٥/٦/١ ولغاية ٢٠٢٦/٢/١.

الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على تحديد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الحجز الإلكتروني، الذكاء الاصطناعي، الدفع الإلكتروني).

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تُعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: ثورة معلوماتية هائلة تعتمد على دمج تقنيات الاتصال الحديثة والبرمجيات الإلكترونية لمواكبة تطور العصر وتلبية احتياجات الإنسان بدقة ومرونة وسرعة فائقة، وهي تعتمد على آخر ما توصل إليه العقل البشري من تقنيات عصرية تستفيد من نظم المعلومات في كافة المجالات (أبو عرفة، ٢٠٠٦، ص ٢٧). كما تُعد كافة التقنيات المتطورة التي تعمل على تحويل البيانات الخام بمختلف أشكالها إلى معلومات قيمة تُستخدم من قبل المستفيدين في جميع مفاصل الحياة (السالمي، ٢٠١٠، ص ١٩). وتتألف

هذه التكنولوجيا من منظومة متكاملة من الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات والموارد البشرية التي تساعد المنظمة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء المتغيرة وخفض التكاليف وتحقيق مستويات مرتفعة من الكفاءة التشغيلية (Laudon & Laudon, 2014, P45). وتعرف الباحثة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إجرائياً بأنها: منظومة رقمية متكاملة تجمع بين الأصول المادية والبرمجية وشبكات الربط والكوادر البشرية المؤهلة، وتعمل كإطار تشغيلي موحد داخل فنادق الخمس نجوم بدمشق لأتمتة العمليات الفندقية وتأمين تدفق المعلومات. وتتجسد هذه التكنولوجيا في البحث الحالي من خلال ثلاث ركائز أساسية هي: أنظمة الحجز الإلكتروني لتنظيم الطلب، وأنظمة الدفع الإلكتروني لتأمين المعاملات المالية، وتقنيات الذكاء الاصطناعي لتخصيص الخدمة وتوقع رغبات النزلاء، بما يضمن رفع الكفاءة التنظيمية وتحقيق الميزة التنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة.

ثانياً: عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتشكل منظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة أبعاد تقنية وبشرية تتسم بالتكامل والترابط الوظيفي، حيث لا يمكن لأي بُعد منها أن يعمل بمعزل عن الآخر؛ فالأجهزة والبرمجيات تحتاج إلى قواعد بيانات منظمة، وهذه الأخيرة تتطلب شبكات اتصال سريعة لنقلها، بينما يبقى المورد البشري هو المحرك الذكي والموجه لهذه المنظومة ككل. وبناءً على هذا الترابط المنهجي، سيتم استعراض العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، مع تبيان كيف أن كل عنصر منها يمثل الركيزة النظرية للمحاور الثلاثة التي تبنتها الباحثة في دراستها الميدانية (أنظمة الحجز الإلكتروني، أنظمة الدفع الإلكتروني، وتقنيات الذكاء الاصطناعي)، وذلك على النحو الآتي:

١- **الأجهزة والبرمجيات:** تمثل الأجهزة مجموعة الأدوات والآلات الملموسة كالحواسيب ومحطات العمل وشبكات الاتصال وأدوات التخزين التي تشترك في معالجة البيانات، وتتكون من وحدات إدخال ومعالجة وذاكرة ووسائط مادية لربط الأجزاء لتسهيل العمل داخل المنظمة (جمعة، ٢٠١٨، ص ٤٥؛ حجاج وآخرون، ٢٠١٧، ص ٩٦٤). أما البرمجيات فهي المكونات المعنوية غير الملموسة التي تشتمل على تعليمات رمزية يضعها المبرمجون للسيطرة على الأدوات المادية وتوجيهها لتنفيذ المهام، وتتضمن أنظمة التشغيل والبرامج التطبيقية ولغات البرمجة (الظاظا، ٢٠١٦، ص ٢). حيث تعمل هذه المنظومة البرمجية على تشغيل وإدارة المكونات المادية للوصول إلى النتائج التي يتوقعها المستخدم من النظام الحاسوبي بأعلى درجات الدقة والفاعلية التنظيمية.

وترى الباحثة أنّ نظام الحجز الإلكتروني هو النموذج الأمثل لدمج الأجهزة والبرمجيات في الفنادق؛ لذا تم اختياره كعنصر أساسي في الجانب العملي للبحث، كونه المحرك الأول للعملية الفندقية الذي يحول الأوامر البرمجية إلى حجوزات فعلية مؤكدة، مما يبرر ضرورة دراسته كبُعد تقني يضمن دقة البيانات وسرعة الاستجابة لطلبات النزلاء في فنادق الخمس نجوم.

٢- **قواعد البيانات:** تُمثل قواعد البيانات المستودع الرقمي المنظم الذي يحتوي على كافة الملفات والمواضيع المترابطة التي تصف العمليات والأحداث بدقة، وتُحفظ بشكل مستقل عن البرامج في أوعية حاسوبية مغلقة لتشكل المادة الخام التي تتم معالجتها وتحديثها للوصول للمعارف عند الحاجة، ويؤدي التحديث المستمر لهذه القواعد إلى منع تكرار البيانات وزيادة إمكانيات الأقسام وتحقيق رقابة أكثر فاعلية مع المحافظة على ثبات وتناسق المعلومات وتوحيد المعايير المتعلقة بها داخل المنظمة بشكل دائم، مما يسهل على المبرمج والمستخدم استرجاع البيانات وتحديثها بما يواكب المستجدات الإدارية والتقنية (جمعة، ٢٠١٨، ص ٤٥).

وترى الباحثة أنّ قواعد البيانات هي العقل المغذي لتقنيات الذكاء الاصطناعي التي تبنيها في الجانب التطبيقي؛ فلا يمكن للذكاء الاصطناعي التنبؤ برغبات النزلاء أو الرد الآلي عليهم دون وجود قواعد بيانات ضخمة ومنظمة، مما يبرر اختيار هذا المحور كونه الركيزة التي تعتمد عليها الفنادق في تقديم خدمات شخصية ذكية ومبتكرة تتجاوز التوقعات التقليدية.

٣- **شبكات الاتصال:** تُعرف الشبكات بأنها الوسائل التقنية المستخدمة لإرسال واستقبال البيانات والمعلومات عبر محطات مرتبطة بوسائط تتيح للمستفيدين التفاعل، وتعد شبكة الويب العالمية نسيجاً هائلاً من وثائق النص المترابطة المنتشرة عالمياً بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح هذه الشبكات من خلال مستعرضات الويب بنقل كافة أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور وفيديو بالإضافة إلى النصوص باستخدام أدوات الإدخال البسيطة، فهي تشكل حلقة الوصل الأساسية التي تكسر الحواجز الجغرافية وتسمح بالتدفق الحر للمعلومات بين مختلف الفروع والأقسام والعلماء بكفاءة عالية (الهواشي والبنزجي، ٢٠١٧، ص ٢٠١).

وترى الباحثة أن شبكات الاتصال هي البيئة الحاضنة لنظام الدفع الإلكتروني الذي تمّ اختياره كعنصر ثالث في الدراسة الميدانية؛ إذ لا يمكن إتمام أي عملية دفع رقمية آمنة دون وجود ربط شبكي متطور مع الأنظمة المصرفية، وهذا يبرر التركيز على هذا الجانب العملي نظراً لأهميته القصوى في تأمين المعاملات المالية الفورية وتعزيز ثقة النزلاء في فنادق الخمس نجوم السورية.

٤- **الموارد البشرية:** يرتبط نجاح المنظمات المستخدمة للتكنولوجيا بنوعية الكوادر البشرية المؤهلة أكاديمياً وتقنياً، حيث يمثل الأفراد بما يمتلكونه من خبرات ومعارف الجزء الأهم من منظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Awad, 2009, P20). وتتضمن مهامهم تشغيل الأجهزة ومعالجة العمليات وتزويد متخذي القرار بالمعلومات، مما يتطلب امتلاك مزيج من المهارات التكنولوجية والمهارات الشخصية والقيادية لإدارة موارد المعلومات بفاعلية (Gaylard et al., 2008, P87). فالاستثمار في تدريب وتأهيل هذه الكوادر يعد التحدي الأكبر والميزة التنافسية الأهم للمنظمات التي تسعى لاستدامة التحول الرقمي، إذ لا يمكن للتقنيات أن تعمل بفاعلية دون عقل بشري مبدع يوجهها نحو الأهداف الاستراتيجية.

وترى الباحثة أنّ العنصر البشري هو المحور الذي يربط العناصر الثلاثة السابقة (الحجز، الدفع، الذكاء الاصطناعي) ببعضها البعض؛ فالموظف المؤهل هو من يدير نظام الحجز، ويشرف على أمان الدفع، ويغذي خوارزميات الذكاء الاصطناعي بالبيانات، والتكنولوجيا في الفنادق لا تكتمل قيمتها إلا بوجود كفاءات بشرية قادرة على تسخيرها لخدمة الضيافة.

النتائج والمناقشة:

لتحقيق أهداف البحث استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تمّ تصميمها من قبل الباحثة بعد الإطلاع على دراسات حمادي وآخرون (٢٠١٨)، أحمد وآخرون (٢٠٢٢)، أحمد وآخرون (٢٠٢٣)، الربيعي (٢٠٢٤)، (Al Naggar, 2025)، (Koval & Sereda, 2025). وقد تضمنت الاستبانة (٢٢) بنداً موزعة على ثلاثة أبعاد: (نظام الحجز الإلكتروني، نظام الدفع الإلكتروني، تقنيات الذكاء الاصطناعي)، وقد تمّ تحكيم هذه الاستبانة من قبل عدد من السادة أعضاء الهيئة التدريسية بكلية السياحة بجامعة طرطوس، وذلك من أجل

التأكد من صدقها، حيث أجمع السادة المحكمين على كفاية بنود الاستبانة بأنها صالحة وتقيس ما وضعت لقياسه، بينما كان لديهم ملحوظات تتعلق بصياغة بعض البنود، حيث تمّ تعديلها في ضوء ملاحظاتهم وآرائهم. وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي، قامت الباحثة بإيجاد معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل بند من البنود المكونة لكل بعد، والدرجة الكلية للبعد؛ والدرجة الكلية لكل بعد، والدرجة الكلية للاستبانة، وذلك بعد تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (٢٠) مسؤولاً إدارياً، وكانت النتائج وفق الآتي:

الجدول (٢) معامل الاتساق الداخلي بين درجة كل بند والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه

رقم البند	معامل بيرسون	احتمال الدلالة	رقم البند	معامل بيرسون	احتمال الدلالة
١	.755*	.000	١٢	.753*	.000
٢	.705*	.000	١٣	.648*	.000
٣	.792**	.000	١٤	.723*	.000
٤	.902**	.000	١٥	.853**	.000
٥	.748*	.000	١٦	.849**	.000
٦	.836**	.000	١٧	.684*	.000
٧	.811**	.000	١٨	.831**	.000
٨	.746*	.000	١٩	.901**	.000
٩	.816**	.000	٢٠	.798**	.000
١٠	.701*	.000	٢١	.822**	.000
١١	.857**	.000	٢٢	.801**	.000

* الارتباط دال عند مستوى دلالة (٠,٠٥) * الارتباط دال عند مستوى دلالة (٠,٠١)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

يبين الجدول (٢) أنّ ترابط البنود الدالة على كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للبعد تراوحت بين (٠,٦٤٨) و (٠,٩٠٢)، وهي قيم (من جيدة إلى مرتفعة)، وتدل على اتساق داخلي (صدق الارتباطات الداخلية) لبنود كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور.

الجدول (٣) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين درجة كل محور من محاور والدرجة الكلية

البعد	معامل ارتباط بيرسون	احتمال الدلالة
نظام الحجز الإلكتروني	.867**	.000
نظام الدفع الإلكتروني	.859**	.000
تقنيات الذكاء الاصطناعي	.809**	.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

يبين الجدول (٣) أنّ معامل ارتباط درجة كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة قوي ودال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، ويدل على اتساق كل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة. بهدف التوصل إلى دلالات ثبات الاستبانة وفاعلية بنودها، تمّ حساب معامل ثبات المقياس باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (Cronpach Alpha)، حيث تمّ التطبيق على عينة الدراسة الاستطلاعية، والبالغ عددها (٢٠) مسؤولاً إدارياً، وكانت النتائج وفق الجدول الآتي:

الجدول (٤) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة والثبات الكلي

محاور الاستبانة	عدد البنود	قيمة ألفا كرونباخ
-----------------	------------	-------------------

٠,٨٢٣	٨	نظام الحجز الإلكتروني
٠,٨٤٤	٧	نظام الدفع الإلكتروني
٠,٧٩٥	٨	تقنيات الذكاء الاصطناعي
٠,٨٦٦	٢٢	الثبات الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (٤) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبانة (الثبات الكلي) بلغ (٠,٨٦٦)، وهو أكبر من ٠,٧٠، كذلك يُلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة أكبر من ٠,٧٠، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيته للقياس والدراسة.

تمّ الاعتماد على الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، اختبار (t) لعينة واحدة One- Sample T. test.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة

$$\text{طول الفئة} = ٥ / (١ - ٥) = ٠,٨$$

وبناءً عليه تمّ اعتماد التوبويب المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

الجدول (٥) توبويب تدرجات سلم ليكرت الخماسي (توبويب مغلق)

الأهمية النسبية	درجة الموافقة	المجال
٢٠-٣٦) %	ضعيفة جداً	١ - ١,٨
٣٦,٢-٥٢) %	ضعيفة	١,٨١ - ٢,٦٠
٥٢,٢-٦٨) %	متوسطة	٢,٦١ - ٣,٤٠
٦٨,٢-٨٤) %	مرتفعة	٣,٤١ - ٤,٢٠
٨٤,٢-١٠٠) %	مرتفعة جداً	٤,٢١ - ٥

المصدر: من إعداد الباحثة

بناءً على نتائج تفرغ الاستبانة، نبين فيما يلي واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: (نظام الحجز الإلكتروني، نظام الدفع الإلكتروني، تقنيات الذكاء الاصطناعي) من وجهة نظر المسؤولين العاملين في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، حيث قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بند حسب كل بعد، ومن ثمّ حساب المتوسط الحسابي العام لكامل بنود البعد واختبار معنويته، وذلك وفق الآتي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق نظام الحجز الإلكتروني في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، وبين المتوسط الفرضي.

الجدول (٦) الإحصاءات الوصفية لواقع تطبيق نظام الحجز الإلكتروني في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	Test Value = 3	
						مؤشر الاختبار (t)	احتمال الدلالة
١	يعتمد الفندق في تقديم خدمة الحجز الإلكتروني على الأجهزة والبرمجيات المتطورة.	4.44	0.498	88.8	11.2	45.221	.000

٢	يقل نظام الحجز الإلكتروني التكلفة المادية.	4.51	0.548	90.2	12.2	42.825	.000	دال
٣	يوفر نظام الحجز الإلكتروني الوقت والجهد.	4.64	0.48	92.8	10.3	53.279	.000	دال
٤	يوفر نظام الحجز الإلكتروني الأخطاء.	4.3	0.854	86	19.9	23.65	.000	دال
٥	يبسط نظام الحجز الإلكتروني العمليات الروتينية.	4.35	0.774	87	17.8	27.103	.000	دال
٦	يعمل نظام الحجز الإلكتروني على زيادة المبيعات ومعدل الإشغال.	4.25	0.696	85	16.4	27.933	.000	دال
٧	يساعد نظام الحجز الإلكتروني على تنظيم توزيع الغرف بشكل أفضل.	4.38	0.697	87.6	15.9	30.945	.000	دال
٨	يقدم نظام الحجز الإلكتروني معلومات دقيقة عن توافر الغرف.	4.36	0.76	87.2	17.4	27.847	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

الجدول (٧) نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
243	4.4028	.44318	.02843	88.1	10.1

One-Sample Test

Test Value = 3

t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
49.341	.000	1.40278	1.3468	1.4588

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

تشير بيانات الجدول (٦) إلى وجود استجابة قوية جداً من قبل أفراد العينة، حيث وقعت جميع المتوسطات الحسابية للفقرات ضمن فئة مرتفعة جداً (أعلى من ٤,٢١ حسب معيار ليكرت المعتمد). وقد حققت العبارة رقم (٣) توفير الوقت والجهد أعلى متوسط حسابي (٤,٦٤) وأعلى أهمية نسبية (٩٢,٨%)، مما يبرز القيمة التشغيلية المباشرة التي تلمسها إدارة الفنادق. كما يظهر من انخفاض معامل الاختلاف (بين ١٠,٣% و ١٩,٩%) وجود حالة من التوافق الجمعي بين مسؤولي فنادق الخمس نجوم بدمشق على أن الحجز الإلكتروني ليس مجرد ميزة إضافية، بل هو ركيزة أساسية لخفض التكاليف (الفقرة ٢ بمتوسط ٤,٥١) وزيادة معدلات الإشغال (الفقرة ٦ بمتوسط ٤,٢٥). ومن خلال تحليل اختبار (t) للعينة الواحدة (One-Sample Test)، نلاحظ أن قيمة "احتمال الدلالة" (Sig. 2-tailed) بلغت (٠,٠٠٠)، وهي قيمة أقل بكثير من مستوى الدلالة المعتمد (٠,٠٥). وبناءً على ذلك، نرفض الفرضية الصفرية التي تقول بعدم وجود فروق، ونقبل الفرضية البديلة. ويؤكد المتوسط الحسابي العام للمحور البالغ (٤,٤٠) وبأهمية نسبية (٨٨,١%) أن واقع تطبيق أنظمة الحجز الإلكتروني في فنادق دمشق (فئة ٥ نجوم) يتفوق بشكل معنوي وجوهري عن المتوسط الفرضي (٣). نظرياً، تعكس هذه النتيجة نجاح الفنادق المدروسة في تجاوز التحديات التقنية والاعتماد على برمجيات متطورة تضمن دقة البيانات وتنظيم توزيع الغرف (الفقرة ٧ و ٨). هذا الارتفاع الإحصائي (t = 49.341) يعطي دلالة قوية على أن الفنادق في دمشق قد استثمرت

بشكل فعال في تكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطور العالمي في صناعة الضيافة، مما أدى إلى تبسيط العمليات الروتينية وتقليل الأخطاء البشرية بشكل ملموس.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق نظام الدفع الإلكتروني في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، وبين المتوسط الفرضي.

الجدول (٨) الإحصاءات الوصفية لواقع تطبيق نظام الدفع الإلكتروني في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق

Test Value = 3			معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
القرار	احتمال الدلالة	مؤشر الاختبار (t)						
دال	.000	33.858	14.0	86.2	0.603	4.31	يوفر الفندق وسائل دفع إلكتروني متنوعة وملائمة لجميع العملاء.	٩
دال	.000	22.236	18.3	81.2	0.744	4.06	يساهم نظام الدفع الإلكتروني في زيادة إيرادات الفندق.	١٠
دال	.000	41.577	12.9	91.4	0.588	4.57	يوفر نظام الدفع الإلكتروني وسائل آمنة لحماية العملاء من التحايل الإلكتروني.	١١
دال	.000	53.279	10.3	92.8	0.48	4.64	يوفر نظام الدفع الإلكتروني الوقت والجهد.	١٢
دال	.000	30.567	16.3	88.2	0.718	4.41	يعمل نظام الدفع الإلكتروني على تقليل الأخطاء.	١٣
دال	.000	61.793	9.3	94.8	0.439	4.74	يسهل نظام الدفع الإلكتروني سير الإجراءات الإدارية.	١٤
دال	.000	37.454	14.0	90.4	0.632	4.52	يسهم نظام الدفع الإلكتروني في إنجاز العمل المحاسبي بدقة وجودة.	١٥

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

الجدول (٩) نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
243	4.4638	.39511	.02535	89.3	8.9

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (٢-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
57.754	.000	1.46384	1.4139	1.5138

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

تشير نتائج الجدول (٨) إلى وجود توافق كبير وقناعة مرتفعة جداً لدى المسؤولين في فنادق الخمس نجوم بدمشق حول فعالية نظام الحجز الإلكتروني، حيث جاءت جميع المتوسطات الحسابية للفقرات الثمانية في المجال (٤,٢١ - ٥)، مما يعكس مستوى أهمية نسبية مرتفعة جداً تراوحت بين (٨٥% و ٩٢,٨%). وقد تصدرت الفقرة رقم (٣) المتعلقة بتوفير الوقت والجهد المرتبة الأولى بمتوسط (٤,٦٤)، تلاها تقليل التكاليف المادية بمتوسط

(٤,٥١). ويُفسر ذلك نظرياً بأن الإدارة الفندقية في مدينة دمشق تدرك أن التحول الرقمي في الحجز ليس مجرد واجهة تقنية، بل هو أداة استراتيجية لرفع الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر البشري والمالي. كما يعكس انخفاض معامل الاختلاف (بين ١٠,٣% و ١٩,٩%) تجانساً عالياً في آراء المديرين، مما يؤكد أن استخدام البرمجيات المتطورة (الفقرة ١ بمتوسط ٤,٤٤) بات ثقافة مؤسسية راسخة في هذه الفنادق لمواكبة المعايير العالمية وتجاوز العمليات الروتينية التقليدية.

وأظهرت نتائج اختبار (t) للعينة الواحدة (One-Sample Test) رفضاً قاطعاً للفرضية الصفرية وقبولاً للفرضية البديلة، حيث بلغت القيمة الاحتمالية (Sig = .000) وهي أقل من مستوى الدلالة ٠,٠٥، مما يؤكد وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة والمتوسط الفرضي (٣). وبالنظر إلى المتوسط العام للحسابي البالغ (٤,٤٠)، نجد أنه يقع ضمن فئة مرتفعة جداً بأهمية نسبية إجمالية قدرها (٨٨,١%). ويُفسر ذلك نظرياً بأن واقع تطبيق نظام الحجز الإلكتروني في فنادق الخمس نجوم بدمشق يتجاوز بمراحل المستوى المتوسط أو التقليدي، حيث يمثل فارق المتوسط (١,٤٠) مؤشراً قوياً على نجاح هذه الفنادق في دمج التكنولوجيا ضمن هيكليتها التنظيمية. هذا الارتفاع الإحصائي يعكس قدرة الفنادق المدروسة على تقديم معلومات دقيقة وتوزيع الغرف بشكل أمثل (المتوسط العام)، مما يعزز من ميزتها التنافسية في السوق السورية رغم التحديات، ويؤكد أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد وصل إلى مرحلة النضج التطبيقي.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، وبين المتوسط الفرضي.

الجدول (١٠) الإحصاءات الوصفية لواقع تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق

Test Value = 3			معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
القرار	احتمال الدلالة	مؤشر الاختبار (t)						
دال	.000	14.034	24.6	77	0.946	3.85	يستطيع العاملون في الفندق التعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي.	١٦
دال	.000	31.46	14.8	85.4	0.63	4.27	تهتم إدارة وعاملون الفندق بتعريف العملاء بتقنيات الذكاء الاصطناعي.	١٧
دال	.000	29.516	16.3	86.6	0.704	4.33	يعبر العملاء عن رضاهم عند استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.	١٨
دال	.000	19.053	20.5	80	0.818	4	يعتمد الفندق على تقنيات الذكاء الاصطناعي من أجل توقع رغبات العملاء.	١٩
دال	.000	12.249	35.2	83	1.461	4.15	يوجد تقنيات رد آلي عند مراسلة الفندق.	٢٠

٢١	يوجد في الغرف أنظمة تحكم ذكية للإضاءة.	3.54	1.789	70.8	50.5	4.734	.000	دال
٢٢	يوجد في الغرف أنظمة تحكم ذكية للصوت.	3.47	1.789	69.4	51.6	4.088	.000	دال
٢٣	يوجد في الغرف أنظمة تحكم ذكية للتكييف.	3.89	1.666	77.8	42.8	8.315	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

الجدول (١١) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
243	4.6614	.36992	.02373	93.2	7.9

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (٢-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
70.010	.000	1.66138	1.6146	1.7081

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

تظهر نتائج الجدول (١٠) تبايناً إيجابياً في مستويات تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) في فنادق الخمس نجوم بدمشق. فقد تراوحت الأهمية النسبية للفقرات بين (٦٩,٤% و ٨٦,٦%). احتلت الفقرة رقم (١٨) المتعلقة برضا العملاء عند استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المرتبة الأولى بمتوسط (٤,٣٣)، مما يشير إلى مستوى مرتفع جداً، تلاها اهتمام الإدارة بتعريف العملاء بهذه التقنيات (متوسط ٤,٢٧). وفي المقابل، جاءت أنظمة التحكم الذكية في الغرف (إضاءة، صوت، تكييف) بمتوسطات تتراوح بين (٣,٨٩ و ٣,٤٧)، وهي تقع ضمن فئة الأهمية المرتفعة (وليس المرتفعة جداً)، مع ملاحظة ارتفاع معامل الاختلاف فيها (تجاوز ٥٠% في بعضها)، مما يشير إلى تفاوت في توفر هذه التجهيزات المادية بين فندق وآخر. يُفسر ذلك نظرياً بأن الفنادق المدروسة نجحت في تبني الذكاء الاصطناعي الخدمي (الرد الآلي وتوقع الرغبات) بشكل أكبر من الذكاء الاصطناعي الهيكلي المرتبط بتجهيزات الغرف، نظراً للتكاليف الرأسمالية العالية التي تتطلبها أتمتة الغرف بالكامل. وأظهرت نتائج اختبار (t) للعينة الواحدة (One-Sample Test) رفضاً قاطعاً للفرضية الصفرية وقبولاً للفرضية البديلة، حيث بلغت القيمة الاحتمالية (Sig = .000) وهي أصغر من ٠,٠٥. ويشير المتوسط الحسابي العام للمحور والبالغ (٤,٦٦) إلى مستوى مرتفع جداً وبأهمية نسبية إجمالية قدرها (٩٣,٢%)، وهي قيمة تفوق المتوسط الفرضي (٣) بشكل جوهري (بفارق ١,٦٦). ويُفسر هذا الارتفاع الكبير في المتوسط العام نظرياً بأن قطاع الفنادق في دمشق يرى في الذكاء الاصطناعي ضرورة حتمية لتعزيز التجربة الشخصية للنزيل وضمان استمرارية الخدمة الذكية على مدار الساعة. كما يعكس انخفاض معامل الاختلاف الإجمالي (٧,٩%) وجود إجماع قوي بين أفراد العينة على أن التوجه نحو الذكاء الاصطناعي أصبح جزءاً لا يتجزأ من الاستراتيجية التشغيلية للفنادق السورية الرائدة، رغبةً منها في التفوق على النمط التقليدي وتحقيق كفاءة تنبؤية باحتياجات السوق.

اختبار الفرضية الرئيسية للبحث: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، وبين المتوسط الفرضي (٣)

الجدول (١٢) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للبحث

One-Sample Statistics					
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
243	3.9383	.98178	.06298	78.8	24.9

One-Sample Test				
Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
14.898	.000	.93827	.8142	1.0623

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

تُشير النتائج الإحصائية الخاصة باختبار الفرضية الرئيسية للبحث إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، حيث بلغت القيمة الاحتمالية (Sig. 2-tailed) مستوى (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً لكونها أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05). ويعكس المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة والبالغ (3,94) مستوى أهمية مرتفعة بأهمية نسبية قدره (78,8%)، مما يؤكد وجود فرق جوهري وإيجابي بين واقع الاستخدام الحالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين المتوسط الفرضي (3). ويُفسر ذلك نظرياً بأن فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق تتبنى توجهاً تقنياً متقدماً يتجاوز المستويات التقليدية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ركيزة أساسية في هيكليتها التنظيمية والخدمية. كما يشير معامل الاختلاف البالغ (24,9%) إلى درجة مقبولة من التجانس في آراء المسؤولين، مما يدل على أن التحول الرقمي في هذه الفنادق يسير وفق رؤية إدارية واضحة تهدف إلى رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة تجربة النزلاء بما يتوافق مع المعايير الفندقية العالمية، رغم كافة التحديات المحيطة ببيئة العمل.

الاستنتاجات والتوصيات:

أ- الاستنتاجات:

- 1- أظهرت النتائج أن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجميع أبعادها التقنية في فنادق الخمس نجوم بمدينة دمشق يقع ضمن مستوى تطبيق مرتفع؛ وهو ما يؤكد على تحول التكنولوجيا إلى عصب حيوي في الهيكل الإداري والتشغيلي لهذه الفنادق، واعتبارها محركاً استراتيجياً لا غنى عنه لتعزيز جودة الخدمة الفندقية وضمان استدامة الميزة التنافسية في سوق الضيافة المحلي.
- 2- أظهرت النتائج مستوى تطبيق مرتفع جداً لأنظمة الحجز الإلكتروني، حيث تبين كفاءة هذه التقنيات في أتمتة العمليات الروتينية، واختزال الوقت والجهد، مما أدى إلى تحول الحجز الإلكتروني من مجرد خيار تقني مكمل إلى ركيزة تشغيلية جوهرية تضمن دقة البيانات وانسيابية توزيع الغرف والخدمات.
- 3- أظهرت النتائج وجود تطبيق بمستوى مرتفع جداً لآليات الدفع الإلكتروني، إذ تبلورت الفعالية لدى الإدارات الفندقية بكونها ضرورة أمنية وخدمية ملحة؛ فهي تضمن سرعة التسويات المالية وتوفير مرونة في خيارات الدفع، مما يعزز من مستويات الثقة لدى النزلاء.
- 4- حققت تقنيات الذكاء الاصطناعي مستوى تطبيق مرتفع جداً، وبرز أثرها بوضوح في تحسين المجالات الخدمية التفاعلية، مثل استخدام أنظمة الرد الآلي وتوظيف البيانات لتوقع رغبات النزلاء، مما انعكس إيجاباً على مؤشرات الرضا العام؛ وبالرغم من وجود بعض التحديات التقنية في الأتمتة الكاملة لتجهيزات الغرف إلا أن النتائج تعكس توجهاً استراتيجياً طموحاً نحو التحول الكامل إلى نموذج الفنادق الذكية.

تتشابه نتائج الدراسة الحالية من حيث توصيف واقع التطبيق مع دراستي (Al Naggar, 2025؛ Koval & Sereda, 2025) في تأكيد وصول أنظمة الحجز الإلكتروني والردود الآلية الذكية لمستوى تطبيق مرتفع جداً، مما حولها من أدوات تكملية إلى ركائز تشغيلية يومية لا يمكن الاستغناء عنها. كما تلقت النتيجة الحالية مع التوجه العام لدراسة (حمادي وآخرون، ٢٠١٨) في أن التشخيص الميداني لواقع التكنولوجيا يؤكد تحولها إلى عصب حيوي للمنشأة، وإن اختلفت الدراسات السابقة في تركيزها على قياس أثر هذا الواقع على جودة الخدمة والتميز التنظيمي.

بينما تبرز نقاط الاختلاف في كون الدراسة الحالية تناولت واقع التطبيق كمتغير أساسي، مما أدى لنتائج أكثر تفصيلاً؛ حيث اختلفت مع دراسة (أحمد وآخرون، ٢٠٢٢) التي رصدت تحديات في الممارسات الفعلية وتذبذباً في واقع تطبيق الدفع الإلكتروني. وفي حين ركزت دراسة (أحمد وآخرون، ٢٠٢٣) على أن نجاح التكنولوجيا مشروط بتمكين الموظفين، كشفت نتائج الدراسة الحالية أن واقع التطبيق المتقدم للأنظمة بحد ذاته قد فرض كفاءته في اختزال الوقت والجهد بشكل مباشر.

ب- التوصيات:

١- يُقترح على إدارات الفنادق تبني استراتيجية الرقمنة الشاملة من خلال تخصيص ميزانيات سنوية ثابتة لتحديث البنية التحتية التكنولوجية، مع ضرورة الانتقال من مرحلة استخدام التكنولوجيا كأداة مساعدة إلى مرحلة الابتكار الرقمي المستمر، وذلك لضمان الحفاظ على الميزة التنافسية المحققة ومواكبة المعايير العالمية المتسارعة في قطاع الضيافة.

٢- يُوصى بالعمل على تكامل أنظمة الحجز المحلية مع منصات إدارة العائد (Yield Management) والذكاء البيعي، لضمان تسعير مرن وتلقائي يتناسب مع حجم الطلب اللحظي، بالإضافة إلى ضرورة تعزيز الأمن السيبراني لقواعد بيانات الحجوزات لضمان خصوصية النزلاء وحماية البيانات الضخمة التي أصبحت ركيزة تشغيلية أساسية.

٣- يُقترح التوسع في شراكات استراتيجية مع القطاع المصرفي لتوفير بوابات دفع تدعم العملات المتعددة والمحافظ الرقمية المشفرة، مع ضرورة معالجة أي ثغرات تقنية قد تطرأ في الربط الشبكي، لضمان استمرارية 'انسيابية المعاملات' المالية وتعزيز ثقة النزلاء الدولي والمحلي في كفاءة المنظومة المصرفية للفندق.

٤- يُوصى بتركيز الاستثمارات القادمة على الأتمتة المادية للغرف (Smart Room Automation)، مثل أنظمة التحكم الذكي بالإضاءة والتكييف والستائر المرتبطة بإنترنت الأشياء (IoT)، وذلك لسد الفجوة بين التفوق البرمجي والقصور المادي، مما يساهم في تحويل الفنادق إلى منشآت ذكية بالكامل ترفع من كفاءة استهلاك الطاقة وتحقق الرفاهية القصوى للنزلاء.

المراجع:

أ- المراجع العربية:

١- أبو عرفة، عدنان. مقدمة في تقنية المعلومات، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦.

- ٢- أحمد، ياسمين أشرف؛ ومصطفى، لمياء؛ وعابدين، محمد كمال. تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموظفين في الفنادق: الدور المعدل لتمكين الموظفين. مجلة السياحة والفنادق والتراث، المجلد (٧)، العدد (٢)، ٢٠٢٣، ١٩-٣٤.
- ٣- جمعة، محمود حسن. تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة في العراق، المجلة الجزائرية للعلم الاجتماعية والإنسانية، المجلد (٦)، العدد الثاني، ٢٠١٨.
- ٤- حجاج، نفيصة؛ وزرقون، عمر الفاروق؛ وزرقون، محمد. أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي: دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١٤، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد (١٠)، العدد الثالث، ٢٠١٧.
- ٥- حمادي، ماجد إبراهيم؛ وحمد، عامر علي؛ وحسين، وسام علي. تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في جودة خدمة قطاع السياحة والفندقة: دراسة تحليلية في مجموعة فنادق مختارة في العاصمة العراقية بغداد. مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (١٣)، العدد (٤٥)، ٢٠١٨، ١٣٩-١٥٢.
- ٦- الربيعي، صالح سلمان. تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في فاعلية التميز التنظيمي: دراسة تحليلية في فنادق الخمس نجوم بمدينة بغداد. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد (١٦)، العدد (٥٥)، ٢٠٢٤، ٨٥٧-٨٨٣.
- ٧- السالمي، علاء. تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠.
- ٨- الظاظا، ناجي شكري. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البنية والحماية، غزة، فلسطين، ٢٠١٦.
- ٩- ملحم، سامي. مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة، عمان، الأردن، ٢٠٠٧.
- ١٠- الهواشي، محمود حسن؛ والبرزنجي، حيدر شاكر. تكنولوجيا المعلومات وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة. الطبعة الثانية، السيسان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد، العراق، ٢٠١٧.
- ب- المراجع الأجنبية:

- 11- AWAD, E. M & .GHAZIRI, H. M. *Knowledge Management. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson/Prentice Hall, 2009.*
- 12- GAYLARD, M., SUTHERLAND, M., & VIEDGE, C., *The Factors Perceived to Influence the Retention of Information Technology Workers.* South African Journal of Business Management. Available on: Business Source Complete, Ipswich MA. 36 (3), 2008, 87-97.
- 13- KOVAL, O., & SEREDA, N. Development of Information Systems and Technologies in the Hotel and tourism business. *Social Development: Economic and Legal Issues*, No. 2., (2025), 70-77.
- 14- LAUDON, K. C., & LAUDON, J. P. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 13th Ed. New Jersey, 2014.

ملحق أسماء السادة المحكمين:

- أ.د. أحمد شحود. قسم الإدارة السياحية، كلية السياحة، جامعة طرطوس.
- د. أسامة الكعدي. قسم الإدارة السياحية، كلية السياحة، جامعة طرطوس.

د. سارة دغمان. قسم الإدارة السياحية، كلية السياحة، جامعة طرطوس.