



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم الاقتصادية، علوم التجارية، وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير .

التخصص: إدارة أعمال.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية

دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية - عين صالح-

إشراف الدكتور:

ثامر محمد البشير .

إعداد الطالبة :

ناجمي أسماء .

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: الاثنين 10 جوان 2024م

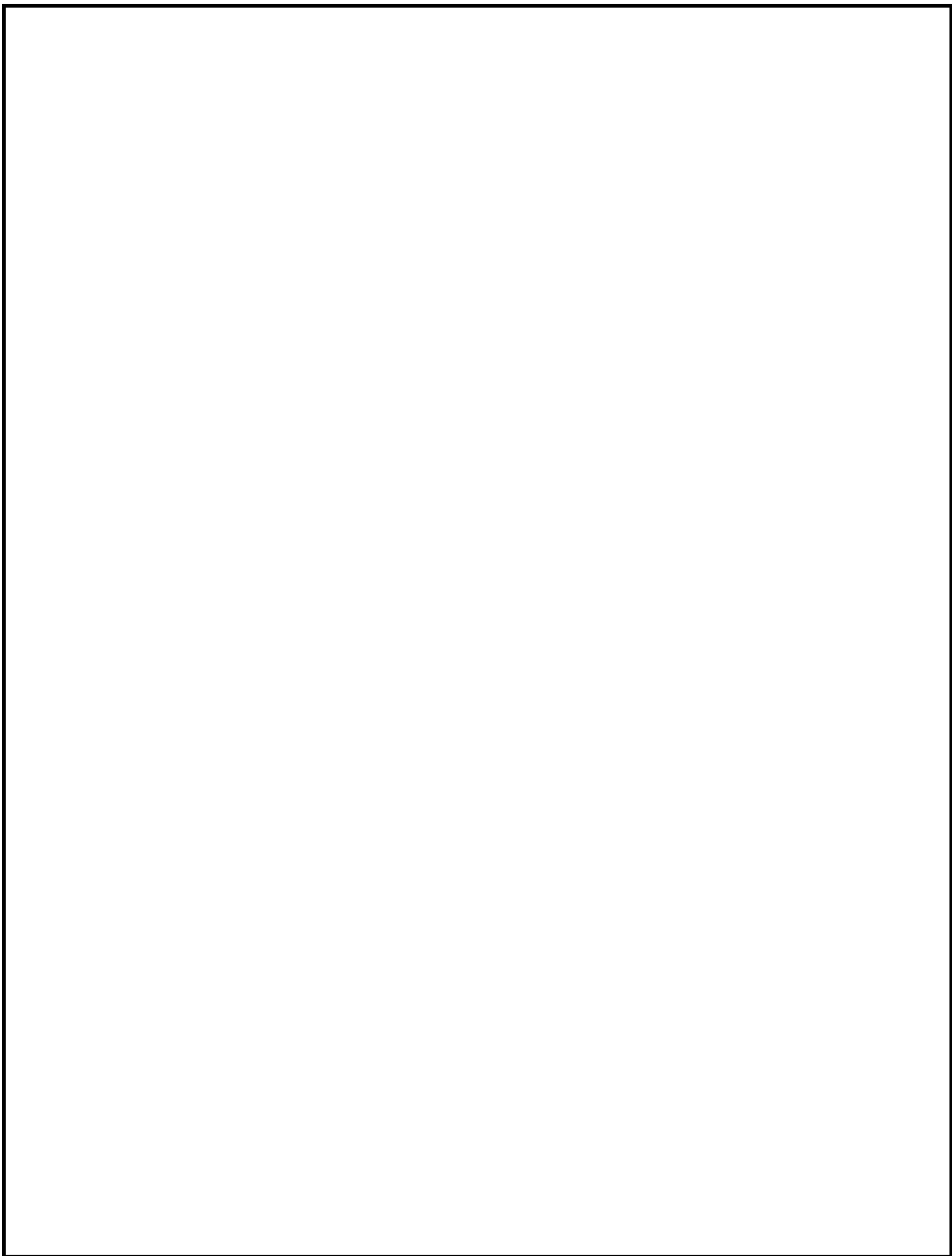
أمام اللجنة المكونة من السادة:

د.أ كسنة محمد ..... رئيسا.

د.أ ثامر محمد البشير ..... مشرفا.

د.أ برهان نور الدين ..... ممتحنا.

السنة الجامعية: 2024/2023.





جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم الاقتصادية، علوم التجارية، وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير .

التخصص: إدارة أعمال.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية

دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية - عين صالح-

إشراف الدكتور:

ثامر محمد البشير .

إعداد الطالبة :

ناجمي أسماء .

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: الاثنين 10 جوان 2024م

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د.أ كسنة محمد ..... رئيسا.

د.أ ثامر محمد البشير ..... مشرفا.

د.أ برهان نور الدين ..... ممتحنا.

السنة الجامعية: 2024/2023.

# الإهداء الإهداء

أهدي هذا العمل إلى:

من قال فيهما الله سبحانه و تعالى:

﴿وَخَفِضْ هُمَا جَنَاحَ الدُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾

(الإسراء الآية 24)

إلى من مكمل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا من بذل الغالي والنفيس واستمدت منه قوتي واعتزالي بذاتي والدي العزيز " ناجمي عبد الجبار".

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت ليا الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمتت تفر عينها برؤيتي في يوم كهذا أمي العزيزة " سلمات عائشة".

والدين الكريمين أطل الله في عمركم وأسعدكم بنجاحنا أهدى هذا النجاح لكم يا من كنتم لي عونا بعد الله المعين.

والى أختي فردوس رفيقة دربي وروحي وتيني الذي لا يميل إليك حبيبي أهديك نجاحي أنا فخورة بك عزيزتي.  
إلى ضلعي الثابت وأماني أيام إلى من شددت بهم عضدي بهم فكانوا لي يناييع أرتوي بما إلى خيرت أيامي وصفوتها إلى قرة عيني إلى أخواني " زياد، إبراهيم، أنس، محمد صالح" أدامكم لي سندا وهداكم الله وسدد خطاكم.  
إلى جدتي التي لطالما رافقتني بدعائها إلى روح جدي ( محمد و ناجم) والى روح جدتي رحمهم الله وأسكنهم فسيح جناته.

إلى الأستاذ المشرف ثامر محمد البشير، كل طلبة قسم علوم التسيير تخصص إدارة أعمال سياحية دفعة 2022  
وتخصص إدارة أعمال دفعة 2023 سدد الله خطاكم ويوفقكم الله لما تحب ويرضى.

إلى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير أخص بالذكر قسم علوم التسيير، على رأسهم الأستاذ بلعربي محمد على مساعدته لنا وكل التسهيلات التي قدمها لنا سواء تعلق الأمر بالانشغالات البيداغوجيا أو حرصه على تنمية مهارتنا وأفكارنا وغيرها من النصائح والإرشادات والتوجيهات وفقه الله لما يحب ويرضى. إلى من أفاضني بنصائحه وتوجيهاته لإتمام هذا البحث الأستاذ هيبه عبد الفتاح والأستاذة مصطفى صافية والأستاذ راقع لحسن إلى الأستاذ بن شاعة وليد والأستاذ بلعربي محمد مرة أخرى كان لهم فضل كبير في توجيهاتهم فيما يخص منهجية البحث

أيام الدراسة. أهديكم هذا النجاح وثمره نجاحي الذي طالما تمنيته. جازاك الله خيرا الجزاء وجعل الله مساعدتكم وتوجيهاتكم لي في إتمام مذكرة تخرجي في ميزان حسناتكم أنار الله طريقكم وسدد خطاكم.

ها أنا قد أتمت وأكملت أول ثمرة نجاحي بفضل الله سبحانه وتعالى فالحمد لله على ما وهبني وان يجعلني مباركا وان يعيناني أينما كنت فمن قال: “ أنا لها نالها فانا لها فإن أبت رغم عنها أتيت بها “ فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا

عل البث والختام.

إلى كل هؤلاء جميعا أهدي هذا العمل.

# الشكر

قال الله تعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم

[ فَادْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ ]

سورة البقرة الآية: 152.

إن أول الشكر والثناء وآخره لله سبحانه وتعالى الذي أنعم علينا من جزيل فضله وعظيم عطائه وهداني يهديه إلى طريق العلم والمعرفة. نشكر الله تعالى على نعمه الجليلة، أنه تبارك و تعالى أمدنا بالصحة و القوة و كان لنا عوناً و دعماً. نحمده عز وجل أنه وهبنا التوفيق و السداد و منحنا الرشد و الثبات لإعداد هذا البحث و نرجو أن يكون ذخراً في ميزان الحسنات يوم القيامة.

واعترافاً بالفضل لأهله نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ ثامر محمد بشير لتفضله بقبول الإشراف على هذا البحث والأستاذة مصطفى صفية والأستاذة هيبه عبد الفتاح وراقع لحسن ولتوجيهاتهم القيمة والجهد المضاعف الذي بذلهم معي.

كما نتوجه بجزيل الشكر العرفان إلى كل عمال مديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح على رأسهم السيد المدير حميدة بن الزاير.

وفي الأخير نتوجه بشكرنا إلى كل عمال جامعة غرادية والإقامة الجامعية ألف سرير .

NADJEMII ASMA

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية، للإجابة على إشكالية البحث تم استخدام المنهج الوصفي في الإطار النظري ودراسة حالة في الجاني التطبيقي. وقد تمت هذه الدراسة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح، تم استخدام المقابلة لجمع البيانات والمعلومات بالمديرية في الحدود الزمنية من 12 ماي 2024 إلى 26 ماي 2024 بحيث أجريت المقابلة مع رئيس مصلحة السياحة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية وتم تحليلها ومناقشتها.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور هام وفعال في تحسين أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح، ولتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح من حيث كفاءة المورد البشري لان TIC ساهمت في الحصول على المورد البشري المؤهل فيصبح ذو كفاءة عالية. ومن أهم التوصيات التي وضعنها في الدراسة اقتناء بنية تحتية حديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل مواكبة التغيرات من الحاسوب وملحقاته خاصة فيما يخص البرمجيات وشبكات الاتصال، والحرص الشديد على تدريب وتكوين المورد البشري على استخدام هذه التكنولوجيا، فعلى كل مؤسسة سياحية أن توظف مصممين لبرمجيات ومختصين في صيانة البرامج أكفئ، و استخدام احدث TIC في مديرية السياحة والصناعة التقليدية لا يدمر الصناعة التقليدية والثقافية والعادات المميزة للمجتمع العين صالح بل يثمنها ويعرفها ويوصلها إلى ابعد مكان في العالم.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظم المعلومات الالكترونية، بنية تحتية، تقييم الأداء، أداء المؤسسات السياحية.

## Summary:

This study aims to identify the role of information and communication technology in improving the performance of tourism institutions. To answer the research problem, the descriptive approach was used in the theoretical framework and a case study in the applied aspect. This study was carried out in the Directorate of Tourism and Handicrafts in Ain Salah. The interview was used to collect data and information in the Directorate within the time limits from May 12, 2024 to May 26, 2024. The interview was conducted with the head of the Tourism Service in the Directorate of Tourism and Handicrafts and was analyzed and discussed.

This study reached a set of results, the most important of which is that information and communication technology has an important and effective role in improving the performance of the Directorate of Tourism and Handicrafts in Ain Salah, and that information and communication technology has an impact on the performance of the Directorate of Tourism and Handicrafts in Ain Salah in terms of the efficiency of the human resource because TIC contributed to obtaining the resource. A qualified human being becomes highly efficient. One of the most important recommendations that we made in the study is the acquisition of a modern information and communication technology infrastructure in order to keep pace with changes in the computer and its accessories, especially with regard to software and communication networks, and great care to train and train the human resource to use this technology. Every tourism institution must employ software designers and specialists in Maintenance of programs is more efficient, and the use of the latest TIC in the Directorate of Tourism and Traditional Industry does not destroy the traditional and cultural industry and the distinctive customs of the Ain Salah community, but rather enhances it, defines it, and delivers it to the most distant places in the world.

**Keywords:** Information and communication technology, electronic information systems, infrastructure, performance evaluation, performance of tourism institutions.



## المحتويات:

الصفحة	البيان
I	الإهداء
II	الشكر
VI	الملخص
V	قائمة المحتويات
IIIIV	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
IIX	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
1	<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسات السياحية.</b>
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.
9	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لأداء المؤسسات السياحية.
14	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.
15	المبحث الرابع: دراسات سابقة.
20	خلاصة
21	<b>الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.</b>
22	تمهيد
23	المبحث الأول: تقديم مديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح .
28	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات.
30	المبحث الثالث: النتائج والمناقشة.
38	خلاصة
39	خاتمة
44	قائمة المراجع
48	الملاحق

55	الفهرس
----	--------

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.	(1-1)
19	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.	(2-1)
29	المؤسسات السياحية ( الفنادق - الوكالات السياحية ) بعين صالح.	(1-2)

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	نموذج الدراسة.	(1-1)
7	مكونات نظام المعلومات	(2-1)
27	الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.	(1-2)

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
44	أسئلة المقابلة.	1
48	المحكمين.	2
49	طلب تسهيل إجراء تربص ميداني.	3

أ. توطئة:

لقد شهد عالم الأعمال نمواً جديداً رهيباً ومتطوراً شرساً وتحولاً سريعاً بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأننا في عصر المعلوماتية عصر التكنولوجيا، هذا ما يميز العصر الحالي للاقتصاد عن العصر القديم بينما كان يعتمد الاقتصاد على عوامل الإنتاج التقليدي، بعد ظهور التكنولوجيا أصبح الاقتصاد قائماً على التكنولوجيا.

بروزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحدثت تحدياتاً ومنافسةً شديدة، جعلت المؤسسات الاقتصادية تبحث عن تكنولوجيا معلومات واتصال حديثة للتكيف مع المتغيرات الجديدة في عالم الأعمال، حيث أصبحت المؤسسات تواجه شكلاً جديداً من المنافسة في الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصال من خلال مجموعة من التقنيات والوسائل والأدوات، النظم الإلكترونية، حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة مهمة في تحسين أداء المؤسسات السياحية.

ومن الواضح أن المؤسسات السياحية لتعزيز قدراتها والمحافظة على مكانتها التنافسية تروج خدماتها/منتجاتها على نطاق واسع لا بد من تحسين أدائها إلى درجة عالية وإبقائها على اطلاع في التغيرات السريعة والرهيبية التي تحدث في عالم السياحة لا بد من إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى المؤسسات السياحية واقتناء أحدث التكنولوجيا لمواكبة التغيرات التي تحدث في عالم التكنولوجيا مما يجعل المؤسسة تتميز عن باقي المؤسسات ومنه إلى تحقيق أهداف المؤسسة ونجاحها عن طريق تحسين أدائها.

ومن أبرز المؤسسات السياحية في الجزائر مديرية السياحة المسؤولة عن استقبال الاستثمارات والمستثمرين في قطاع السياحة ومتابعة ومراقبة المؤسسات السياحية بالجزائر وتقييم أدائها إذ تعتبر مديرية السياحة والصناعة التقليدية وتين لجميع المؤسسات السياحية بالقطاع السياحي، ومن أبرز المؤسسات السياحية الناشطة بولاية عين صالح هي مديرية السياحة والصناعة التقليدية، إذ تسعى جاهدة لتطوير إمكانياتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة التطور التكنولوجي فيها وعصرنه قطاعها والمؤسسات التابعة لها لتحسين أدائها وتمييزها وضمان بقائها

وعليه من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ب. الإشكالية : كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية بمديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح؟.

ج. الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح؟.
2. ما مدى اعتماد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على نظم المعلومات الإلكترونية؟.
3. ما مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض وظائف مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح؟.
4. ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح؟.

ح. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

يؤدي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.

الفرضيات الفرعية:

1. توفر لدى مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح بنية تحتية حديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
2. تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على نظم معلومات إلكترونية تشمل قواعد البيانات التي تخزن فيها المعلومات.
3. تقوم مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح باستقطاب الاستثمارات والمستثمرين وتدريب المورد البشري اليكترونيا.
4. لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح من حيث كفاءة المورد البشري وفعالية الاتصال ورضا الزبون وتخفيض التكاليف.

خ. مبررات اختيار البحث: يرجع اختيارنا لهذا الموضوع نظرا للأسباب الموضوعية:

- نظرا لأن الموضوع حديث نسبيا.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي وسعي الجزائر نحو رقمته القطاع الاقتصادي.

- نظرا لأن الموضوع له علاقة وثيقة بالتخصص الذي درسته في الطور الأول ليسانس إدارة أعمال سياحية.
- نظرا للميول الشخصي لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالسياحة.

#### د. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المتميز في المؤسسات السياحية أي في تحسين أدائها وكذا يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في إرشاد أو تنبيه المسيرين بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وضرورة استخدامها ضمن عملياتها الإدارية بشكل أفضل لتحسين أدائها.

#### ذ. أهداف الدراسة:

- الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات المقدمة لإثباتها أو نفيها.
- التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- التعرف على الأداء في المؤسسات السياحية.
- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.

#### ر. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى مديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح.

الحدود الزمنية: تمت الدراسة من 12 ماي 2024 إلى 26 ماي 2024 .

#### ز. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

لتسليط الضوء على موضوع الدراسة تم استخدام **المنهج الوصفي** وذلك باستعراض ووصف الجانب النظري لدراسة وكذلك لعرض ومقارنة ومناقشة الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع TIC في المؤسسات السياحية، وإبراز أهم ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة وما يختلف عنها، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها مع محاولة تفسير هذه البيانات هذا بالنسبة للجزء النظري.

تم استخدام دراسة حالة في الجانب التطبيقي، وذلك لإسقاط ما جاء في النظري باستخدام أداة جمع البيانات والمعلومات المقابلة وتحليلها للوصول لتحقيق الفرضيات أو نفيها.

### س. مرجعية البحث:

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

-الكتب والمقالات العلمية الحديثة .

-مذكرات الماجستير و الدكتوراه .

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال المقابلة كأداة رئيسية للدراسة مع بعض العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

### ش. صعوبات البحث:

أهم صعوبات التي واجهتنا في انجاز الدراسة تمثلت في:

- قلة المؤسسات السياحية الناشطة بالولاية لذا اخترت مديرية السياحة كونها مشرفة على مراقبة هذه

المؤسسات والداعم الأولي لها كونها مؤسسة مسؤولة عن الاستثمار في مجال السياحة وبالتالي صعوبة انجاز الجزء التطبيقي.

- نقص الكبير في المراجع التي لها علاقة بموضوع البحث بالضبط في المتغير التابع.

- قلة دراسات سابقة على مستوى الجامعة لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات السياحية.

### ص. هيكل البحث:

من أجل معالجة إشكالية الموضوع قمنا بتقسيم دراستنا هذه إلى فصلين وفق منهجية IMRAD والتي نذكرها كالتالي:

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسات السياحية.**

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة السياحية .

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لأداء المؤسسات السياحية.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.

المبحث الرابع: دراسات سابقة.

## الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.

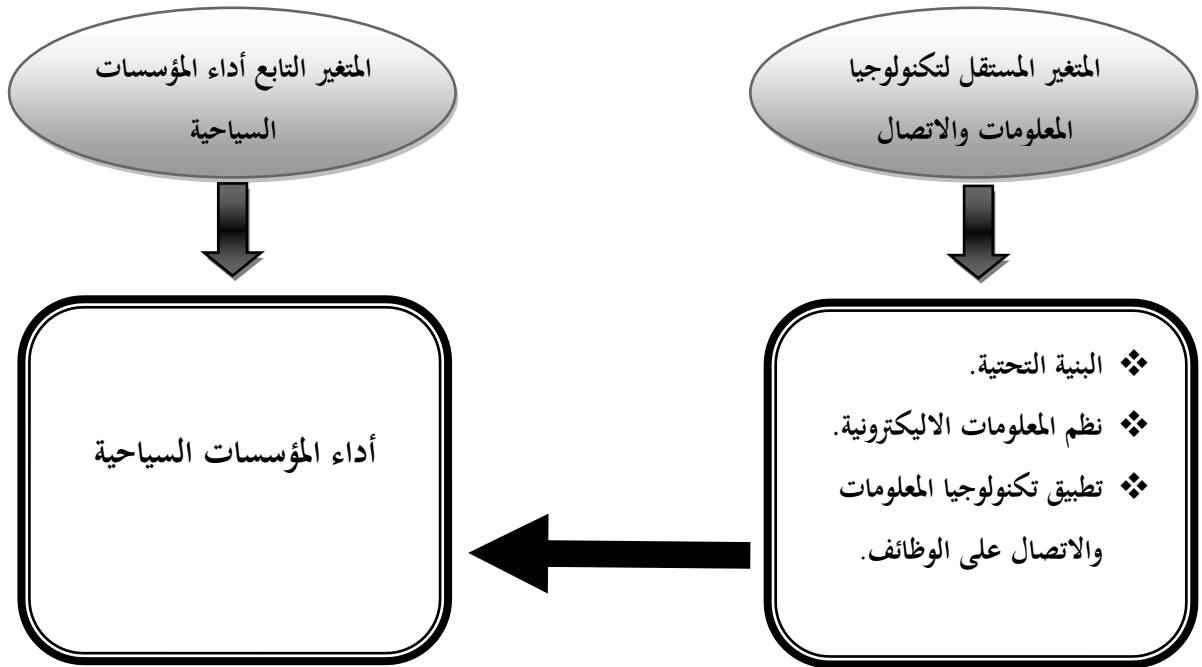
المبحث الأول: تقديم مديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح .

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليلها.

### ض. نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك مساهمة بالنسبة للمتغير المستقل في تحسين المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:  
الشكل (1-1) : نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة.

# الفصل الأول

الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية



## تمهيد:

لقد عرفت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدى هذا التطور إلى خلق ضرورة حتمية استخدام وإدخال تكنولوجيا في شتى الأنشطة الاقتصادية أي رقمته القطاع الاقتصادي، حيث أصبحت هناك منافسة جد شرسة بين المؤسسات حول اقتناء أحدث تكنولوجيا واستخدامها. فأصبح بقاء واستمرار المؤسسات عامة والمؤسسات السياحية خاصة مرهون بمدى مواكبتها للمتغيرات التكنولوجية الحاصلة في العالم.

كما تعتبر السياحة من ضمن الحاجة التي تلي الراحة النفسية للإنسان، فتطور السياحة جاء بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا لعلاقة الوثيقة بينها وبين صناعة السياحة والفنادق التي يكمل كل منها الآخر. إذا يرتبط جذب السياح باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية في الترويج التي تقوم به المؤسسات السياحية المتنوعة والمتعددة المهام سواء كانت خاصة أو عامة أو ذات طابع تجاري أو إداري. إذ تعبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور جد مهم في أداء المؤسسات السياحية.

وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى أربع مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، بينما في المبحث الثاني أدبيات حول أداء المؤسسات السياحية، وفي المبحث الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية واخبرا في المبحث الرابع تطرقنا إلى دراسات سابقة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة السياحية.

نحاول خلال هذا المبحث إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعريفا دقيقا وواضحا. تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت مركز اهتمام العديد من الباحثين الاقتصاديين، فستحدث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، لأن هذا المصطلح يتداخل في عدة ميادين نظرا لأهميته الكبيرة في عصر المعلوماتية. من خلال تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال نبرز أهم استخداماتها وأهدافها في المؤسسات السياحية مما سيمكننا لاحقا من توضيح دورها في تحسين أداء المؤسسات السياحية.

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

#### أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

معظم الباحثين يتجاهلون في تحديدهم لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال فأغلبهم يركزون على مصطلح تكنولوجيا المعلومات متجاهلون الاتصال أو بمعنى أصح تكنولوجيا الاتصال. فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تنشطر إلى مصطلحين أساسيين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال. هناك العديد من التعاريف التي وضعها الباحثين والكتاب لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال فلنطرح بعض التعاريف الأكثر دقة وشمولية.

تعرف: بأنها مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد المستخدمة للتواصل وإنشاء المعلومات ونشرها وتخزينها وإدارتها وتشمل هذه التقنيات أجهزة الكمبيوتر والانترنت والبث الإذاعي (الراديو التلفزيون) وتقنيات الهاتف.<sup>1</sup>

أي تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بمعالجة المعلومات والتركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة، وعملية الاتصال.<sup>2</sup> وبالتالي تكنولوجيا الاتصال لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا المعلومات فهما وجهان لعملة واحدة.

وتعرف أيضا بأنها عملية دمج تكنولوجيا تجهيز جمع واسترجاع المعلومات مع تكنولوجيا الاتصالات الخاصة بنقل المعلومات إلى المستخدمين منها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Elena Mădălina Mocanu (Dedu), Alexandrina Deaconu; **THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) AS A TEACHING METHOD IN VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING IN TOURISM;** Acta Didactica Npocensia; Volume 10, Number 3, 2017; page 19.

<sup>2</sup> أمال سلطان، صليحة عشي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على كفاءة أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 6، العدد 10، جانفي 2021، السنة السادسة، جامعة باتنة 1، ص 1366.

ويمكن تعريفها على أنها تعبر عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، البيانات والمعلومات و تخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط ( السمعية، البصرية، النصية).<sup>2</sup>

كما عرفت في ظل الاقتصاد الرقمي على أنها: أداة من أدوات التسيير والتي تتكون من خمسة مكونات وهي العتاد المعلوماتي، البرمجيات، تكنولوجيا التخزين، برمجيات تنظيم المعلومات، والشبكات التي تربط بين الحواسيب لتبادل المعلومات.<sup>3</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج بأنه يمكن استخلاص تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالتالي: هي مجموعة الأدوات والتقنيات التي تستخدم في معالجة البيانات التي تصبح معلومات ونقلها ومشاركتها بين أفراد المؤسسة عبر وسائل وبرامج تكنولوجيا حديثة بين المرسل والمستقبل. أو بمعنى آخر تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الأدوات والوسائل والأجهزة التي تسمح باستقبال البيانات ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برامج متعددة وحديثة يتم توصيلها أو ربطها بأجهزة اتصال مختلفة لتوصيلها للأفراد والجماعات داخل المؤسسة.

#### ثانيا: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهدافها.

إن المؤسسات السياحية لا غنى لها عن TIC لما لها العديد من الأهداف سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية سياسية، تستخدم TIC في جل أنشطتها داخل وخارج المؤسسة لتسهيل وتحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها.

➤ استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: لتحديد الدقيق والواضح لاستخدامات TIC في المؤسسة فلنتحدث عن الاستخدام الداخلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستخدام الخارجي لها الذي يساهم في تحسين أدائها وتحقيق أهداف المؤسسات السياحية.

#### 1. الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتي:

1 د. مجدي الشوربجي أستاذ مساعد بقسم الاقتصاد، كتاب " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي في الدول العربية"، بحث مقدم إلى

الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري بعنوان ( the effect of information and communication tehnology on

economic groth in the arob countries)، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، نوفمبر 2011.

2 أمال سلطان، صليحة عشي، مرجع سابق ذكره، ص 1368.

3 فريدة بوغازي، مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية والقانون، بعنوان " متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثر معوقاتها على تمييز أداء الموارد البشرية حالة مؤسسة أشغال الطرق سكيكدة، المجلد 5 العدد: 1 السنة 2020، ص 24، تاريخ النشر 2022/06/22.

- تستعل TIC كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة تحدد اللوائح التنظيمية فيما يتعلق بتوجيه أفراد المؤسسة نحو مهامهم وما هو واجب عليهم وتوضيح حقوقهم.
  - وضع دليل العاملين تكنولوجيا الذي يساعد فيما يخصهم من المعلومات شخصية يحمل وظيفتهم العقوبات الترقيات فيما يخص العطل والأجور.
  - بطاقة الدوام الالكترونية لتسهيل الدخول والخروج مما يسهل استرجاعها.
  - وضع معلومات على لوحة أو منصة إلكترونية تشرح وتوضح مواصفات المنتج أو الخدمة لتجنب التكرار.
  - سرعة الحصول على معلومات السوق التنافسي.
  - سهولة وسرعة نقل المعلومات والحصول عليها وحتى في استرجاعها داخل المؤسسة.
  - ذاكرة تخزين لأنشطة ومعلومات المؤسسة.
  - تقليل التكاليف التنقل من اجل الحصول على المعلومة والمستندات وتوفير الوقت.
- 2. الاستخدام الخارجي: من أبرز الاستخدامات الخارجية نجد:**

- إستراتيجية جذب العملاء ورفع المنتج أو الخدمة عبر شبكة الانترنت بوسائل تقنية حديثة وذو إثارة أكثر.
  - التجارة الالكترونية " طلب خدمة وتليتها أو طلب سلعة وتوصيلها".
  - التواصل مع أشخاص خارج المؤسسة عبر الهاتف أو البريد الالكتروني دون التنقل وريح الوقت.
  - الحصول على المعرفة الخارجية من خبراء ومستشارين في مجال نشاط المؤسسة لحل مشاكلها دون دفع تكاليف الاستثمار في بعض الأحيان.
  - دراسة السوق باستخدام وسائل تكنولوجيا حديثة يقلل من التكاليف.
  - معرفة آراء المستهلكين وأذواقهم مما يساعد المؤسسة.
  - الاطلاع المستمر على سوق العملاء واختيار المورد الأفضل من خلال العروض المقدمة وآراء المتعاملين معهم.
- **أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**

- تقليل التكاليف والجهد في جمع المعلومات المتعلقة بدراسة السوق.
- استغلال الوقت الضائع واستثماره في نشاط يعظم المكانة التنافسية للمؤسسة.
- مواكبة المؤسسة السياحية للمتغيرات التي تحدث في العالم وجذب المتعاملين حتى من خارج دولة المؤسسة.
- إنشاء إبرام عقود مع المؤسسات في دول أخرى.
- أمن المعلومات وحفظ أرشيف المؤسسة أي وضع ذاكرة تخزين للمؤسسة السياحية.
- كسر مسافة التنقل للتعامل مع العملاء.

■ تقريب المؤسسة من العملاء وتقريب العملاء من المؤسسة، وإطلاع المؤسسة على المحيط الخارجي والسوق والمؤسسات المنافسة.

## المطلب الثاني: نظم المعلومات الالكترونية في المؤسسة السياحية.

### أولاً: مفهوم نظم المعلومات :

لقد تعددت التعاريف حول تحديد مفهوم هذا المصطلح نظرا لاختلاف الباحثين حول تحديد ودراسة نظام المعلومات الالكترونية الهدف من استخدام نظام المعلومات الالكترونية هو زيادة فعالية وكفاءة عملها في اتخاذ القرارات.

يعرف نظم المعلومات الالكترونية بأنه قاعدة بيانات للمعلومات السياحية بالإدارات، والتي تحتوي على العرض السياحي.<sup>1</sup>

ويمكن تعريفها أيضا: عملية معالجة آنية تتولى الأحداث وتفاصيل الأنشطة اليومية للأعمال السياحية والفندقية، وتوضيحها بين الوحدات الإدارية في المنظمة السياحية، وتقييم الخدمات السياحية، وحفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية.<sup>2</sup>

فيعرف أيضا على أنه نظام تكنولوجيا المعلومات الذي يجعل من الممكن جمع وإدارة وتحليل وتطوير وتقديم المعلومات حول العرض السياحي (الإقامة، النشاط، وما إلى ذلك).<sup>3</sup>

هناك من يعرف نظام المعلومات الالكترونية في المؤسسات السياحية بأنه نوع محدد من نظم المعلومات، متخصص في مجال موضوعي محدد هو السياحة، ويطلق على كل الأنشطة المختلفة التي تهتم بالمجال السياحي، والتي يمكن أن تضم السوق، والتسويق، والمكان أو المقصد السياحي، والنقل السياحي.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> THOMAS Bernoulli; Espace presse ; système d'information touristique ; chargé de système d'information touristique ( SIT) et des réseaux interne ; <https://www.cdt-jura.fr/notre-gamme-de-services/conseiller-et-accompagner/systeme-dinformation-touristique/>.

<sup>2</sup> محمد يدو وسمية بوخاري، نظام المعلومات السياحية كآلية لترويج الخدمات السياحية دراسة تحليلية لحالة الجزائر 2000-2015، دراسات - العدد الاقتصادي - المجلد 8 - العدد 3 جوان 2017، جامعة الأغواط، ص 253.

<sup>3</sup> Les déterminants de l'acceptation d'un système touristique ( SIT) ; étude empirique au sein du secteur hôtelier de la destination Marrakech. journals. Open édition.org-M Ait Tejan-études caribéennes ; 2022 (21).

<sup>4</sup> رؤوف عبد الحفيظ محمد مصطفى، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الآداب بعنوان "نظم المعلومات السياحية ودورها في تنمية الدخل القومي من القطاع السياحي في مصر، الموضوع السياحة، جامعة المتوفية كلية الآداب قسم المكتبات والمعلومات، الناشر الحفيظ محمد رؤوف، ص 11.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج بأن نظام المعلومات السياحية هو نظام تكنولوجيا المعلومات الذي يعمل على معالجة البيانات التي لها علاقة بالمؤسسات السياحية التي تصبح معلومات حول المنتج السياحي أو الخدمة السياحي.

ثانيا: مكونات نظم المعلومات: يتكون نظام المعلومات من:<sup>1</sup>

- المدخلات: جمع الحقائق الخام داخل المؤسسة أو من خارجها لاستفادة منها في عمليات المؤسسة.
- العمليات: معالجة تلك الحقائق الخام التي تم جمعها بواسطة برامج آلية أول إدخال يدوي.
- المخرجات: بعد معالجة تلك البيانات الحقائق الخام تصبح لدينا معلومات يتم نقلها إلى من بحاجة إليها داخل المؤسسة أو خارجها.
- التغذية العكسية: رد فعل الأطراف المختلفة التي حصلت على المعلومات ومن ثم تقسيم مخرجات نظام المعلومات، ووجود احتمالات لتعديل أو تغيير المدخلات أو عمليات التشغيل في هذا النظام.

والشكل التالي يوضح مكونات نظام المعلومات:

الشكل ( 1-2): مكونات نظام المعلومات.



المصدر: الطالبة من خلال الاستنتاجات.

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها.

أولا: خصائص TIC:

<sup>1</sup> سعاد بومائلة، فارس بوباكور " أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، في مجلة الاقتصاد والمناجمت، العدد 3، جامعة باتنة، الجزائر، مارس 2004، ص 206 - 205

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بخصائص عديدة من شأنها تزيد في أهميتها، ويمكن رصد أهم هذه الخصائص في النقاط التالية:<sup>1</sup>

الزيادة: أي أن تكنولوجيا تجلب لنا طرق جديدة إضافة الى التي كنا نملكها.

السرعة: يتم تبادل المعلومة بسرعة كبيرة نحو العالم وبين عدة متواصلين.

التكاليف: تكلفة اقتناء واستعمال TIC في انخفاض مستمر مما سهل انتشارها.

تقليص المكان: حيث أصبح العالم قرية صغيرة أي أن كل الأماكن الكترونية.

تقليص الوقت: التكنولوجيا بسبب السرعة وأنها تغطي أماكن العالم كل قلصت المسافة مما قلصت الوقت في قضاء الحاجة.

ثانيا: أهمية TIC: تتجلي أهمية TIC في:

1. تساهم TIC في إنعاش وتنمية الاقتصاد بسبب السرعة في الحصول علي المعلومات والاطلاع على التغيير الحاصل في العالم ومواكبة التغيير الحاصل في العالم.
2. الاستفادة من احدث التقنيات التكنولوجية سواء المتعلقة بالمعلومات أو الاتصال.
3. تقليص المسافة والوقت وأيضا اقل تكلفة.
4. الحصول علي المعلومة المراد العمل في المؤسسة بشكل أفضل ومميز.
5. خلق مناصب شغل جديدة.
6. تنمية القدرات الابتكارية للأفراد المتعلقة بالتكنولوجيا.

المبحث الثاني: أدبيات النظرية لأداء المؤسسات السياحية.

الأداء السياحي أهم العوامل المهمة المستخدمة في تقسيم الأعمال بالمؤسسات السياحية وذلك من منطلق من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الأداء الإجمالي للمؤسسة التي تستخدمها، وهذا بدوره يحدث تأثير سلبى أو إيجابى في كفاءة وفاعلية منظمات الأعمال خاصة في مجال السياحة.

---

<sup>1</sup>فقاير فيصل، مجلة دفاتر بوادكس، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية. دراسة حالة المديرية العمليانية لاتصالات الجزائر بالبلدية، المجلد 11/العدد01، جامعة البلدية 02، 30/06/2022، ص72.

المطلب الأول: ماهية الأداء في المؤسسات السياحية.

أولا: مفهوم المؤسسات السياحية.

كي يصل السائح إلى الغرض الأساسي من تنقله وتلبية وتوفير جميع حاجات تنقله وإقامته من أكل ونوم، علاج، التعرف على الأماكن السياحية، والمؤسسات تقوم بكل هذه الأمور تقديم الدعم وكذا المنتجو السائحو وإعداد برامج ملاءمة للسائح.

تعريف المؤسسات السياحية: هي تلك الأماكن المعدة أساسا لاستقبال السائح ولتقديم المأكولات والمشروبات.<sup>1</sup>

وتعرف أيضا: بأنها تنظيم رحلات سياحية جماعية أو فردية داخل أو خارج البلد وفقا لبرامج معينة، وتنفيذ ما يتصل بها من نقل وإقامة وما يلحق بها من خدمات.<sup>2</sup>

تعريف آخر للمؤسسات السياحية: هي عبارة عن مؤسسة تقوم بتنظيم أو تسويق رحلات شاملة كما تقوم بخدمات خاصة بالرحلات.<sup>3</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج التعريف التالي : المؤسسات السياحية هي عبارة عن مؤسسات تقوم بعمليات وظائف الإدارة من اجل عرض المنتجات السياحية وتسويقها لجذب السائح ووضع برامج للرحلات والقيام بكل وظائف التي يحتاجها السائح من إقامة ونقل وإطعام وترفيه وغير من خدمات التي يحتاجها السائح وتوفير الحجزات المتعلقة بالرحلة.

ثانيا: أنواع المؤسسات السياحية.

تتميز المؤسسات السياحية بالتنوع وتعدد المهام فلكل مؤسسة مهام تؤديها.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> عبد الله عياشي، بعنوان "دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في المناطق الصحراوية دراسة لعينة من المؤسسات السياحية بولاية الوادي"، (ديوان، فندق، وكالة)، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة – المجلد 05- العدد 01 (2022)، جامعة الوادي (الجزائر)، تاريخ النشر 2022/03/02، ص1356.

<sup>2</sup> ياسين كحلي، كتاب بعنوان "إدارة الفنادق والقرى السياحية"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر: 1998 ص49.

<sup>3</sup> مرغاد سناء وآخرون (قطاف فيروز، رايح خوني)، "دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في الجزائر. دراسة حالة الديوان الوطني للسياحة"، مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خيضر بسكرة - العدد 48 - بعنوان جامعة بسكرة، سبتمبر 2017. ص 325.

<sup>4</sup> الطالبة مولود قواسمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تسويق فندي وسياحي بعنوان "دور التدريب السياحي في تحسين أداء المؤسسات السياحية دراسة ميدانية بمركب الشلالة - حمام دباغ - قالمة"، جامعة 8ماي 1945 قالمة، قسم العلوم التجارية، السنة الجامعية 2019\_2020، ص15.



1. وزارة السياحة: تأسست بموجب المرسوم التنفيذي رقم 474-63 المؤرخ في 20 ديسمبر 1963م، تم ضم قطاع الصناعة التقليدية مع قطاع وزارة السياحة فتسمى وزارة السياحة والصناعات التقليدية لما لهم ترابط كبير وثمين مع بعض هذا ما يميز السياحة بين بلد وبلد بين دولة ودولة لاختلاف التقاليد السائد في كل بلد أو منطقة.
2. مديريات السياحة والصناعات التقليدية: يعود تاريخ إنشائها طبقا لمرسوم التنفيذي رقم 260-95 المؤرخ في 3 ربيع الثاني 1416هـ، الموافق لـ 29 أوت 1955، تتواجد على مستوى الولايات من بعض مهامها جمع المعلومات والمعطيات الإحصائية حول النشاطات السياحية وتحليلها وتوزيعها، المساهمة في تحسين الخدمات السياحية.
3. الديوان الوطني للسياحة في الجزائر: مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تأسس بموجب صدور المرسوم 214-88 المؤرخ في 20 ربيع الأول عام 1409هـ الموافق لـ 31 أكتوبر 1988، مهمته الرئيسية المشاركة في إطار السياسة الوطنية لتطوير السياحة وضمان تنفيذها.
4. الوكالات السياحية: وسيط بين مجموعة من الخدمات السياحية المتمثلة في (الفنادق، شركات النقل، الطيران، الإطعام، الإقامة) والسياح، تتمثل المهمة الرئيسية للوكالات السياحية في بيع تذاكر السفر، والحجز في الفنادق وتنظيم الرحلات السياحية وتأمين السيارات السياحية لتنقل ونقل السياح.
5. المؤسسات الفندقية: مؤسسة تزود الجمهور بالإقامة والإطعام وخدمات تكميلية كالترفيه من أجل تلبية رغبات السياح وإشباعها.

### ثالثا: أهمية المؤسسات السياحية.

- المؤسسات مكملة لبعضها البعض من فنادق ومطاعم ومطارات ونقل ورحلات لإنتاج وخدمة السائح.
- إحياء وتطوير السياحة الداخلية والمحافظة على المقومات السياحية للبلد الأم.
- تنشيط قطاع السياحة بتوفير البنية التحتية خاصة التكنولوجيا الحديثة لمواكبة التطورات في العالم.
- تطوير وتنمية المناطق الجغرافية التي تتواجد فيها المؤسسات السياحية وهيئتها للسياح.
- تقديم وتوفير خدمات الزبائن من بداية الرحلة وإلى نهاية الرحلة.
- تزويد السياح بكافة المعلومات عن الرحلة والبلد المراد زيارته.
- دراسة الأسواق السياحية، والتخطيط للترويج البرامج السياحية باستخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال لجذب السياح والمشاركة في المعارض السياحية التي تقام سنويا في مختلف دول العالم.

### المطلب الثاني: ماهية أداء المؤسسات السياحية.

## أولاً: تعريف أداء المؤسسة.

يعرف الأداء على أنه: المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها. أداة ربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.<sup>1</sup>

عرف الأداء المؤسسي: بأنه عبارة عن ممارسات إدارية وعملية تصب في تحسين الأداء العام للمؤسسة.<sup>2</sup>

وأيضا يعرف الأداء المؤسسي: قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متناعمة مع أهدافها وأساليبها.<sup>3</sup>

ومن خلال التعاريف السابق يمكننا القول أنه يمكن تعريف الأداء بأنه تنفيذ عمل و مهمة بطريقة صحيحة بغية الوصول إلى أهداف المؤسسة وتحقيقها. ويمكن تعريف أداء المؤسسات السياحية بالجهد المبذول من طرف موظفي ومسيري المؤسسات السياحية لتحقيق هدف أو أهداف هذه المؤسسة خلال فترة زمنية معينة الذي خطط له مسبقا، لتقديم خدمة أو عرض منتج سياحي.

## ثانياً: تعريف تقييم الأداء.

تقييم الأداء عملية مهمة في المؤسسة السياحية لأنها تحلل وتشخص أداء المؤسسة لمراقبة مدى تحقيق أهداف المؤسسة الموضوع سابقا وتحديد نقاط الضعف ونقاط القوة في نشاط المؤسسة مما يساعدها في التحسين والتطوير واتخاذ القرارات الصحيحة من اجل استمرار نشاط المؤسسة وتقديمها للأفضل.

يعرف تقييم الأداء: عملية مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المستهدفة وتحليل الانحرافات بين الأداء الفعلي والمعايير الموضوعية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> أحمد أحمد محمد حسين شناف، أثر العلاقات العامة بأبعاها على تحسين الأداء السياحي لهيئة تنشيط السياحة في جمهورية مصر العربية، مجلة أثر العلاقات وأبعاها على تحسين الأداء السياحي لهيئة تنشيط السياحة في جمهورية مصر العربية، المجلد الرابع عشر، العدد الرابع، أكتوبر 2023، ص 1189.

<sup>2</sup> م.د. مروق، عبد الكريم الزهيري وآخرون، Al-Ghari journal of faculty of administration and economics Vol - (special number) 2022p، وقائع المؤتمر العلمي الدولي لكلية الإدارة والاقتصاد ( الثورة الرقمية كأداة للتنمية المستخدمة وأداة للتخطيط الاقتصادي والإداري في العراق) المحور السياحي 17 نوفمبر 2022. بعنوان "الجهود التنظيمي وأثره على أداء المؤسسات السياحية الدينية"، كلية الإدارة والاقتصاد، ص 2117.

<sup>3</sup> مروة حسام إسماعيل هيبه، تطوير الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات، مجلد 6- العدد 1، كلية التربية بالقرية بالمدينة المنورة، جامعة جنوب الوادي، يناير 2023م، ص 224.

<sup>4</sup> زباني زهرة وبودية فاطمة، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، المجلد 1 العدد 02 جوان 2019 بعنوان "تقييم الأداء في المؤسسات الخدمية باستخدام أسلوب تحليل البيانات المغلقة"، جامعة الشلف نموذجاً، تاريخ النشر 2019/06/30، ص 76.

ويعرف أيضا: أنه جزء من عملية الرقابة، فقد عرفت استقرار دلالات ومؤشرات المعلومات الرقابية لكي يتم اتخاذ قرارات جديدة لتصحيح مسارات الأنشطة.

ف تقييم الأداء يختص بوظيفتين الأولى محاولة رفع الأنشطة في الاتجاهات المحققة للأهداف ومنعها من الانحراف، والثانية تصحيح مسارات الأنشطة.<sup>1</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج التعريف التالي لتقييم الأداء وهو مقارنة بين تحقيق الأهداف الموضوعية والأهداف المحققة وتحديد الانحرافات قد تكون سلبية تحدد الأسباب، ومعالجتها، وقد تكون تتوافق مع الأهداف ايجابية وقد تفوق تحقق الأهداف.

### المطلب الثالث: معايير قياس الأداء في المؤسسات السياحية.

قياس الأداء عملية أساسية وجد مهمة في العمليات الإدارية لبناء وخطط العمل واتخاذ القرارات وغيرها من العمليات والإجراءات الإدارية الناجحة باستخدام أنجع الأساليب أو المعايير لقياس الأداء والذي يعد عنصر مهم في مساعدة تحسين وتطوير المؤسسة لنجاحها واستمرارها، يمكن تعريف المعيار " بأنه متغير كمي أو نوعي لقياس الأداء."، يمكن قياس الأداء بوضع وإتباع معايير لأنه يصعب قياس الأداء داخل المؤسسة فيعرف قياس الأداء " آلية لتقييم أداء المؤسسة ومعرفة مدى تحقيق أهدافها."، هناك من يعتمد علي معايير الأداء المتوازن التي وضعها Robert Kaplan و David Norton & في قياس أداء المؤسسة وهي:<sup>2</sup>

- **الأداء المالي:** ويمكن قياسه بواسطة عدد من المقاييس الكمية، مثل تكاليف الإنتاج، العائد على الاستثمار.
  - **العملاء:** ويعكس قدرة المنظمة علي اجتذاب عملاء جدد، وزيادة رضاهم.
  - **التعلم والابتكار:** يركز علي أنشطة التدريب والتعليم، وتنمية مهارات العاملين والتطوير المستمر.
- يمكن الاعتماد علي المعايير التالية لقياس الأداء داخل المؤسسات السياحية من خلال المعايير التالية:

(أ) **الكفاءة:** تعكس قدرة المؤسسة على حسن استخدام الموارد المتاحة في المؤسسة في تقديم خدماتها. ويمكن قياسها بين المداخلات والمخرجات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمود أحمد عبد الفتاح، كتاب تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، دار الكتب المصرية ( الناشر المجموعة ) العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى 2012?3، 8 أشاع حمد فخري، مدينة نصر - القاهرة - مصر، ص 10.

<sup>2</sup> د. خالد مصطفى بركات، أستاذ الإدارة العامة المساعدة، مجلة بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي. دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية"، المجلد الرابع والعشرون، العدد الثاني، أبريل 2023، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ص 247.

<sup>3</sup> د. خالد مصطفى بركات، مرجع سابق ذكره، ص 248.

ب) الفعالية: تعكس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، ويمكن قياسها من خلال تقدير مساهمة المخرجات في تحقيق أهداف المؤسسة السياحية.<sup>1</sup>

ت) رضا العملاء: تعكس مدى استجابة المؤسسة لرغبات السياح العملاء وتلبية خدماتهم السياحية وفق توقعات السياح.

ث) الأثر على مستوى المجتمع: تعكس مدى مساهمة مخرجات المؤسسات السياحية في تحقيق إنعاش الاقتصاد وأهداف المجتمع والسياح معا.

### المطلب الرابع: تقييم الأداء في المؤسسات السياحية.

#### أولا: أهمية تقييم الأداء:

لتقييم الأداء في المؤسسات السياحية أهمية تتجلى فيما يلي:

- تقييم برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال والسياسات وتحسين وتطوير قدرة العاملين في التعامل مع تلك البرامج وتدريبهم على استخدام أحدث التكنولوجيا داخل المؤسسة.
- دفع العاملين الى بذل جهود اكبر وجعلهم يشعرون بان المؤسسة مسؤولة الجميع، وتشجيعهم معنويا وماديا.
- عملية تقييم الأداء تجعل العامل أكثر مسؤولية لان الجهود المبذولة تأخذ بالحسبان داخل المؤسسة.
- مساعدة المؤسسة السياحية على تحسين أدائهم وتطوير المؤسسة وتصحيح خطط العمل الموضوعة سابقا ومواكبة التغييرات الحاصلة في عالم السياحة.
- رفع مستوى أداء العاملين وتحسين قدراتهم بالتدريب والشعور بروح المسؤولية مما يساعدهم على التقدم والتطور.
- دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وقدراتهم الإبداعية إلى تحسين المؤسسة وتفضيلها في ميدان السياحة.
- دفع المديرين إلى تطوير العلاقات مع المرؤوسين وتحسين تكنولوجيا الاتصال.

#### ثانيا: معايير تقييم الأداء في المؤسسات السياحية.

أقصد بالمعايير العناصر والركائز الرئيسية التي تستخدم للمقارنة أو المفاضلة أو المطابقة، وهنا لابد من استخدام ركائز تعبر عن الكمية وأخرى تفضح عن النوعية، وأخرى عن نواتج سلوكية ليتضح منها الأسلوب.

- **معايير نواتج الأداء:** تختص بقياس كمية وجوده الأداء.

<sup>1</sup>د.خالد مصطفى بركات، مرجع سابق ذكره، ص 248.

■ **معايير سلوك الأداء:** مثل معالجة شكاوي العملاء، إدارة الاجتماعات، كتاب التقارير، المواظبة على العمل والتعاون مع الزملاء،... الخ.

■ **معايير صفات شخصية:** مثل المبادرة، الانتباه، دافعية عالية والاتزان الانفعالي... الخ.

### ثالثا: أهداف تقييم الأداء في المؤسسات السياحية.

الهدف من تقييم الأداء في المؤسسة السياحية يتمثل في:

1. تحديد الأفراد الذين يتعاملون مع التكنولوجيا الحديثة بشكل أفضل.
  2. توفير تكنولوجيا اتصال متطورة.
  3. تحديث تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواكبة التغيير الحاصل في عالم المؤسسات السياحية.
  4. تحديد الاحتياجات التدريبية والعمل على تحسين الأداء الحالي وتطوير المؤسسة.
  5. العدل والدقة في مكافئات العاملين النجيين.
  6. المساعدة في تحسين مسار الأنشطة وتخطيط القوى العاملة.
- يرجع فشل عملية تقييم الأداء في المؤسسات السياحية إلى عدم تحديد الهدف من التقييم مسبقا.

### المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.

إن تحسين المؤسسات السياحية نقصد به تحسين أدائها يتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف أنشطة المؤسسة السياحية ( الترويج، عرض النشاطات السياحية، عرض الخدمات والمنتجات السياحية،...) وأيضا في كل أنواع الأداء داخل المؤسسة ( الأداء المالي، الأداء البشري، الوظيفي،...).

بحيث تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين أداء المؤسسة السياحية من خلال الحصول على مورد بشري مؤهل وذو كفاءة عالية، تخفيض التكاليف، استخدام أنظمة لحزن المعلومات والرجوع إليه عند الحاجة لاتخاذ القرارات الإدارية وفك النزاع، وجود برامج المراقبة وتقييم أداء المؤسسات السياحية، ترويج الخدمات/ المنتجات السياحية وإيصال الى مكان في العالم، من حيث التعريف بالمنتج السياحي والمناطق السياحية وعرض الصناعات التقليدية للمنطقة السياحية باستخدام أحدث التكنولوجيا سريعة وسهلة في إيصال المعلومة باستخدام تكنولوجيا الاتصال.

التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة السياحية يؤدي إلى التعرف على احتياجات العملاء، جذب السياح عبر المواقع الالكترونية بتقديم عروض سياحية بأحدث التقنيات التكنولوجية، تقديم خدمات متميزة،

سهولة الاتصال والسرعة في الرد على السائح وهذا ما يحسن أداء المؤسسات السياحية بشتى أنواعها من وكالات سياحية وفنادق وغيرها من المؤسسات.

حيث تلعب التكنولوجيا دورا كبيرا في عصره أعمال هذه المؤسسات وتحسين أدائها، كما أنها تسهل عملية الحصول على لخدمات الضرورية في الوقت المناسب وبأقل التكاليف مما يزيد من فعالية المؤسسة السياحية وكفاءتها في تحقيق أهدافها.

### المبحث الثالث: دراسات سابقة.

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض بعض الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من دراسات باللغة العربية وأخرى باللغة الأجنبية وفي الأخير التعليق على هذه الدراسات بمحاولة إيجاد أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

### المطلب الأول: الدراسات بالعربية.

توجد عدة دراسات سابقة باللغة العربية تناولت مختلف جوانب موضوع الدراسة الحالية نذكر منها:

## **1. أستاذة غيده فوزية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات : دراسة حالة وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى. 2021**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على تحسين أداء المؤسسات باختلاف مستوياتهم بمختلف الوكالات، وبلغت عينة الدراسة 42 موظفا وموظفة. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء وكالات اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كالتالي:

- ضرورة مواكبة أجدت ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والسعي إلى تطبيقه.
- السعي لتحديث أجهزة وبرمجيات واتصالات الشركة بشكل مخطط له ليواكب مستجدات الاقتصاد الرقمي.
- العمل على تدريب الموظفين على كافة البرامج والأجهزة، لما لذلك من أثر إيجابي على تحسين ورفع مستوى الأداء.

## **2. د. خالد مصطفى بركات، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية. 2023**

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار اثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي للهيئات العامة، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة تم 162 مبحوثا من العاملين في عدد من الهيئات العامة الخدمية. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة. وبناء على نتائج الدراسة، اقترح الباحث عدد من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تعزيز الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة المصرية منها: وضع استراتيجية واضحة ومعلنة لتعزيز الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة الخدمية. والتوسع في تدريب وتنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات للعاملين في الهيئات الخدمية. والاهتمام بالصيانة الدورية المنتظمة للأجهزة والبرمجيات ونظم الاتصالات، مع الاهتمام بالصيانة الوقائية، وعدم الاكتفاء بالصيانة الإصلاحية، أي الصيانة في حالة ظهور أعطال مفاجئة.

### المطلب الثاني: الدراسات بالأجنبية.

1. Tembi Maloney Tichaawa, Oswald Mhlanga, Sisa Sicwebu; **The Impact of Information Communication Technologies (ICTs) on Tourism Businesses in East London, South Africa. Vol 13, no 3, 2017**

في تقييم آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على السياحة الشركات، اعتمدت هذه الدراسة مخطط دراسة الحالة، مع استخدام الاستبيان في جمع البيانات من شركات السياحة المختارة. وقد صنف المشاركون تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على السياحة على درجة 5- مقياس نقطة ليكرت، مع درجات تتراوح من "لا أوافق بشدة" (1) إلى "أوافق بشدة" (5). تظهر النتائج أن التأثيرات على الفنادق تم إدراكها على أنها تتراوح من 4.07 (تحسين صورة الشركة) إلى 4.92 (زيادة حصة السوق)، في حين تم النظر إلى التأثيرات على مؤسسات المبيت والإفطار على أنها تتراوح من 3.88 (تحسين صورة الشركة) إلى 4.86 (تسريع يصل الخدمة) وتتراوح التأثيرات على وكلاء السفر من 4.48 (تحسين جودة الخدمة) إلى 4.94 (تحسين جودة الخدمة)، في حين أن التأثيرات على المرشدين السياحيين تتراوح من 4.58 (تحسين صورة الشركة) إلى 4.81 (ارتفاع مستويات رضا العملاء). تم إدراك التأثيرات على الرحالة على أنها تتراوح من 3.78 (تحسين صورة الشركة) إلى 4.75 (زيادة حصة السوق) وبما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان يُنظر إليها على أنها تؤثر بشكل ضئيل نسبياً على تحسين صورة الشركة، فيجب على شركات السياحة استخدام هذه التكنولوجيا لتحسين صورة الشركة. يكمن تفرد هذا المقال في الكشف عن تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأعمال السياحية من منظور دولة أفريقية. فقد تم التوصل إلى استنتاج مفاده أنه ينبغي عليها دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها ممارساتهم التجارية وذلك لزيادة أدائهم. ونتيجة لذلك، تحتاج مؤسسات السياحة إلى فهم أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودمجها

واستخدامها بشكل استراتيجي من أجل: خدمة الأسواق المستهدفة؛ تحسين كفاءتها؛ تحقيق أقصى قدر من الربحية؛ تعزيز خدماتهم؛ والحفاظ على ربحيتها على المدى الطويل.

2. Hamid Asna ASHARI; Majid HEIDARI Saeed; PARVARESH; **Improving SMTes' Business Performance through Strategic Use of Information Communication Technology: ICT and Tourism Challenges and Opportunities. Vol. 4, No 3 ; July 2014**

تسود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في جميع وظائف الإدارة الاستراتيجية والتشغيلية. وبما أن المعلومات هي شريان الحياة للسياحة، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفر الفرص والتحديات لهذه الصناعة. وما لم تعمل صناعة السياحة الحالية على تحسين قدرتها التنافسية، من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الناشئة وأساليب الإدارة المبتكرة، فهناك خطر من دخول اللاعبين الخارجيين إلى السوق، مما يعرض للخطر موقف اللاعبين الحاليين. لن يتمكن سوى الموردين المبدعين والمبتكرين من البقاء في المنافسة في الألفية الجديدة. إن استخدام المؤسسات السياحية الصغيرة والمتوسطة الحجم للإنترنت وتصورها لأنظمة التعلم عبر الإنترنت يثبت أن التدريب أمر ضروري وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تمكنها من تحسين إدارة مخزونها وتطوير عملياتها التجارية الداخلية. تظهر الأبحاث السابقة أن الشركات الصغيرة والمتوسطة لا تستخدم تكنولوجيا المعلومات في أعمالها إلى أقصى إمكاناتها. وهم ينظرون في المقام الأول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها آلية للترويج لفنادقهم وليس للتدريب ولأغراض التجارة الإلكترونية أو المشتركة بين المنظمات أو داخلها. باستخدام مجموعة واسعة من المصادر، خاصة في الأدبيات السياحية، تقوم هذه الورقة بمراجعة وتحليل شامل للدراسات السابقة في سياق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياحة وتوفر إطاراً لاستخدام التكنولوجيا في السياحة من خلال اعتماد منظور استراتيجي. وتتوقع الورقة أيضاً التطورات المستقبلية في الفرص المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوضح التغييرات الحاسمة التي ستؤثر على هيكل صناعة السياحة. بعض القيود والإمكانيات المستقبلية قدمتها هذه الدراسة:

- هناك حاجة إلى نظام معلومات جيد التنظيم أو تقنيات النظام الذكي في صناعة السياحة لتسهيل وصول المستخدمين إلى المعلومات السياحية. نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالي لديه بعض القيود. على سبيل المثال، يعد الوصول إلى المعلومات عبر الإنترنت وشبكة الاتصالات العالمية وسيلة ذكية للحصول على المعلومات، ولكن في كثير من الأحيان تكون المعلومات مجزأة للغاية. ولا يمكن الوصول إليها إلا بعد التنقل الذكي، وهو ما يستغرق وقتاً طويلاً وقد يؤدي إلى التضليل في هذه العملية. في بعض الأحيان، لا يكون عرض المعلومات على الويب أمراً ذكياً أيضاً. يجب تطوير محركات البحث الخاصة بالسياحة.



- ومن الضروري أيضاً إجراء دراسات وأبحاث حول قابلية الاستخدام لفحص تكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياحة وتأثير تكنولوجيا المعلومات. سهولة الاستخدام هي مقياس لجودة تجربة المستخدم أثناء استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- يمكن أن يكون منتجاً لنظام أو موقع ويب أو تطبيق برمجي أو تقنية للهاتف المحمول أو أي تقنية ذات صلة.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الإدارة الإستراتيجية والتسويق للمنظمات المعاصرة، حيث يتم تجربة نقله نوعية، مما يؤدي إلى تحويل "أفضل" ممارسات الأعمال على مستوى العالم. تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحويل الموقع الاستراتيجي للمؤسسات من خلال تغيير كفاءتها وتمايزها وتكاليفها التشغيلية ووقت الاستجابة. وعلى وجه الخصوص، حفزت تكنولوجيا المعلومات تغييرات جذرية في تشغيل وتوزيع صناعة السياحة.

### المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة.

من خلال استعراض نتائج الدراسات السابقة، لوحظ أنه يوجد تباين في النتائج المحصل عليها كل حسب المؤسسة المبحوث فيها أي محل الدراسة، ونلاحظ أيضاً أن معظم الدراسات تهدف إلى معرفة الدور الناجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال الجدول الموالي سيتم عرض أهم أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة كما يلي:

الجدول رقم (1-1) : مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

وجه الاختلاف (من حيث)	الدراسة الحالية	الدراسة السابقة
الزمن والمكان	الموسم الجامعي 2024/2023 أما بالنسبة للحدود المكانية مديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح.	كانت بين 2021/2014 كانت في مؤسسات مختلفة.
العينة والمجتمع	تناولت الدراسة مصلحة السياحة. ..عامل.	تناولت عينات مختلفة وفي مجتمعات مختلفة.
أدوات الدراسة ومنهج الدراسة	اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، منهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي.	جل الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة.
نوع القطاع	استهدفت الدراسة القطاع العام.	استهدفت القطاع العام والخاص.
المتغيرات	تناولت الدراسة متغيرين ( تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أداء المؤسسات السياحية ).	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تحسين أداء المؤسسات، أداء أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة، الشركات السياحية)

الهدف	تهدف إلى التعرف دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.	تهدف إلى التعرف أهمية وأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين السياحة وأداء المؤسسات السياحية.
-------	---	---

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مضمون الدراسات السابقة.

### الجدول رقم (1-2) : أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
<ul style="list-style-type: none"> <li>العامل المشترك بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة هو متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.</li> <li>دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما ينجر عنها من آثار على أداء المؤسسة السياحية.</li> <li>بعض الدراسات أكدت أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عامل مهم وفعال لرفع كفاءة المؤسسة من خلال السرعة وتقليص الوقت والمكان وبالتالي تقديم خدمة أو منتج ذو جودة عالية.</li> <li>توافق أغلب الدراسات من خلال النتائج التي توصلت إليها بأن هناك علاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بأن المتغير المستقل يؤثر إيجاباً على المتغير التابع (أداء المؤسسات السياحية).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من ناحية الزمن وأيضاً في المكان أي المؤسسة محل دراسة أو الدراسة الميدانية.</li> <li>اختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في المتغير المستقل.</li> <li>اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في المتغير التابع هناك دراسات متغيرها التابع أداء المؤسسات وهناك دراسات ترتبط بالشركات السياحية.</li> <li>اختلاف في نتائج المحصل عليها نظراً لاختلاف الزمان والمكان والمؤسسة محل الدراسة لان كل مؤسسة لها طبيعة نشاط خاص لأن المؤسسات السياحية ليست كباقي المؤسسات.</li> <li>اختلاف نتائج الدراسة هناك بعض الدراسات تؤكد وجود نتائج سلبية بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر سلباً على أداء المؤسسة.</li> </ul>

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مضمون الدراسات السابقة.

## خلاصة :

من خلال ما قدمناه في هذا الفصل فتوصلنا إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في المؤسسات السياحية، فإن التكنولوجيا الحديثة أصبحت وسيلة جد مهمة في تحسين أداء المؤسسات من خلال السرعة في الحصول على المعلومات، تقليل التكاليف في نشر المعلومات وجمعها، تقليص الوقت والمكان، كما أن مختلف عمليات وأنشطة المؤسسات السياحية تعتمد وبشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواكبة التغييرات الحاصلة في العالم وعصره المؤسسات السياحية في نوعية المعلومات ولا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها والاستفادة منها من دون تكنولوجيا المعلومات وتقنيات حديثة ومتطورة، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءا أساسيا من مختلف أنشطة ووظائف المؤسسة ، وهكذا تبين أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات السياحية في استمرار نشاطها ونجاحها.

كمان تطرقنا إلى دراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، والذي تم من خلال استعراض لأهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، المنهج المتبع، عينة الدراسة، من حيث المتغيرات ونوع القطاع ، ومن ثم إبراز أوجه الاختلاف بين هذه الدراسات ودراستنا.

## الفصل الثاني:

# دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح

## تمهيد :

يعد البحث عبارة عن دراسة حالة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية أي سنحاول تدعيم دراستنا النظرية وإسقاطها على مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح بغية التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية من خلال هذا الفصل سوف نقوم بتقديم مديرية السياحة والصناعة التقليدية، عرض منهج الدراسة وأداة الدراسة وطريقة جمع المعلومات والبيانات وتحليلها.

## الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.

المبحث الأول: تقديم مديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح.

المطلب الأول: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.

أولا: تقديم الولاية:

تقع ولاية عين صالح كواجهة التواصل بين ولايات أقصى الجنوب الشرقي وولايات شمال البلاد ويبلغ عدد سكانها 60.690 نسمة وتنتشر على مساحة 134.218.75 كل 2

منطقة مستوية نسبيا، تتكون من هضاب (تادميت)، وسهول (تيدكليت)، وتتكون من بلديات عين صالح، وان غار، وفقارة الزوى.

تنوع وتكامل الأوساط الطبيعية والمناظر الطبيعية (السهول، الجبال، المرتفعات، حمادة، الرق والعرق...) ثراء وتنوع التراث الطبيعي.

ولذا فيجب:

- تأمين الإمكانيات السياحية للتميز.
- إنشاء احتياطي للتنوع البيولوجي.
- وضع إستراتيجية للسياحة البيئية.
- تنويع وإنعاش المضامير السياحية.
- تعزيز ذاكرة الواحات في عين صالح.

ثانيا: تقديم مديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح.

أنشأت المديرية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 15/141 المؤرخ في 28 مايو 2015. تضم 19 موظف وموظفة وهي هيئة من الهيئات والأجهزة الإدارية على مستوى الولاية مكلفة بمهام ووظائف مضبوطة في كل من مجالي السياحة والصناعة التقليدية حسب المراسيم التنفيذية الواردة في الجرائد الرسمية. السياحة يقع مقرها في القطاع الإداري 2 لولاية عين صالح تسهر على تنمية القطاع السياحي ومتابعة عملية الاستثمار.

تعتبر مديرية السياحة من المصالح الخارجية لوزارة السياحة حيث تقوم بالمهام الموكلة إليها والمتمثلة في تنفيذ إستراتيجية القطاع، وذلك عن طريق المراقبة والتوجيه.

### المطلب الثاني: مهام مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.

بمقتضى أحكام المرسوم التنفيذي رقم: 10-257 المؤرخ في: 20 أكتوبر 2010 السالف الذكر فإن مديرية

#### السياحة والصناعة التقليدية تكلف بالمهام التالية:

- المبادرة بكل إجراء من شأنه إنشاء محيط ملائم ومحفز لتنمية النشاطات السياحية.
- متابعة تطابق النشاطات السياحية لمقاييس التسيير وقواعد ممارسة النشاطات السياحية.
- المساهمة في تحسين الخدمات السياحية لاسيما تلك التي لها صلة بالنظافة وحماية الصحة والأمن.
- توجيه ومتابعة، بالتنسيق مع الهيئات المعنية، مشاريع الاستثمار السياحي.
- إدماج النشاطات السياحية ضمن أدوات تهيئة الإقليم والعمران وتثمين المواقع السياحية.
- السهر على التنمية المستدامة للسياحة المحلية من خلال ترقية السياحة البيئية والسياحة الثقافية والتاريخية.
- جمع وتحليل وتوزيع المعلومات والمعطيات الإحصائية حول النشاطات السياحية وإعداد بطاقات ووثائق تتعلق بالقدرات السياحية والحموية المحلية.
- تشجيع ظهور طلبات سياحية متنوعة وذات نوعية وكذا ترقية وتسويق المنتجات السياحية المحلية.
- دعم وتنمية نشاطات المتعاملين والهيئات والجمعيات المتدخلة في السياحة والحمامات المعدنية.
- السهر على تلبية حاجات المواطنين وطموحاتهم في مجال السياحة والاستجمام والتسلية.
- ضمان تنفيذ ميزانية التسيير والتجهيز.

#### ■ في مجال السياحة:

- إعداد مخطط عمل سنوي يتعلق بالنشاطات السياحية.
- المبادرة بكل إجراء من شأنه إنشاء محيط ملائم ومحفز للتنمية المستدامة للنشاطات السياحية المحلية.

- السهر على التنمية المستدامة للسياحة من خلال العمل على تثمين القدرات المحلية.
- تشجيع بروز عروض سياحية متنوعة وذات نوعية.
- تنفيذ برامج وتدابير ترقية وتطوير النشاطات السياحية والحمامات المعدنية وتقويم نتائجها.
- جمع وتحليل وتزويد آلية الرصد الإحصائية للقطاع في مجال المعلوماتية والمعطيات الإحصائية.
- حول النشاطات المرتبطة بالاقتصاد السياحي والحمامات المعدنية وضمان نشره.
- المساهمة مع القطاعات المعنية في ترقية الشراكة الوطنية والأجنبية، لاسيما في ميادين الاستثمار وتكوين الموارد البشرية.
- إدماج النشاطات السياحية ضمن أدوات تهيئة الإقليم والعمران وتثمين مناطق ومواقع التوسع السياحي.
- توجيه مشاريع الاستثمار السياحي ومتابعتها بالاتصال مع الهيئات المعنية.
- السهر على مطابقة النشاطات السياحية وتطبيق القواعد ومقاييس الجودة المقررة في هذا المجال.
- المساهمة في تحسين الخدمات السياحية، لاسيما تلك التي لها صلة بالنظافة وحماية الصحة والأمن المرتبطة بالنشاط السياحي.
- السهر على تلبية حاجيات المواطنين وتطلعات السياح في مجال الراحة والاستجمام والترفيه.
- ضمان تنفيذ ميزانيات التجهيز والتسيير في جانبه السياحي.
- ضمان متابعة تنفيذ عمليات الدعم بعنوان صندوق دعم الاستثمار وترقية وجودة النشاطات السياحية.
- المشاركة في إعداد وتنفيذ تمويل النشاطات السياحية بصناديق الجنوب والهضاب العليا.
- تنشيط وتأطير المصالح الخارجية والفضاءات الوسيطة والحركة الجمعوي التي تنشط في السياحة على المستوى المحلي.
- المشاركة، بالاتصال مع القطاعات المعنية، في إعداد وتنفيذ أعمال التكوين وتحسين المستوى وتحديد المعارف وتثمين الموارد البشرية.
- المساهمة في إعداد المخطط السنوي والمتعدد السنوات لتنمية السياحة في الولاية .

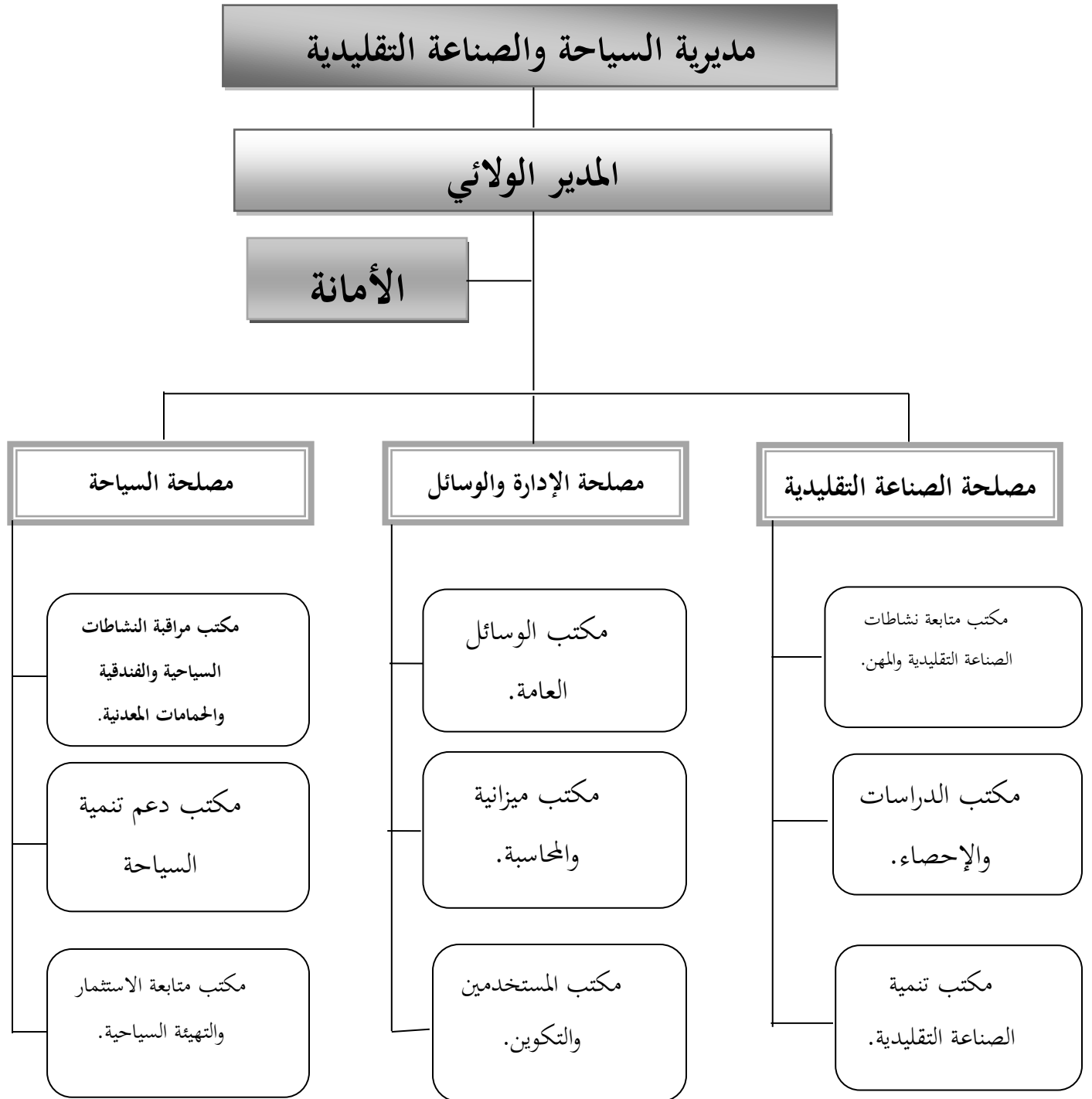


- إعداد حصائل النشاطات الثلاثية والسنوية للنشاط السياحي.

### ■ في مجال الصناعة التقليدية:

- إعداد مخطط عمل سنوي ومتعدد السنوات يتعلق بتطوير نشاطات الصناعة التقليدية.
- المبادرة بكل إجراء من شأنه خلق جو ملائم للتنمية المستدامة لنشاط الصناعة التقليدية.
- المساهمة في حماية تراث الصناعة التقليدية والحفاظة عليه ورد الاعتبار له.
- السهر على تطبيق واحترام القوانين والتنظيمات والمقاييس والنماذج المتعلقة بالجودة في ميدان الإنتاج ودراسة أنشطة الصناعة التقليدية.
- المشاركة في متابعة تنفيذ عمليات الدعم بعنوان الصندوق الوطني لترقية نشاطات الصناعة التقليدية.
- المشاركة في إعداد وتنفيذ تمويل نشاطات الصناعة التقليدية بصناديق الجنوب والهضاب العليا.
- المشاركة في جهود إدماج نشاطات الصناعة التقليدية في المنظومة الاقتصادية المحلية.
- تدعيم أعمال المنظمات والتجمعات المهنية والجمعيات والفضاءات الوسيطة الناشطة في ميدان الصناعة التقليدية وتنشيطها.
- المبادرة بالتحقيقات والدراسات ذات الطابع التقني والاقتصادي والاجتماعي المتعلقة بتقييم الأنشطة الحرفية.
- جمع المعلومات والمعطيات الإحصائية في مجال الصناعة التقليدية وضمان توزيعها.
- وتأطير التظاهرات الاقتصادية من أجل ترقية الصناعة التقليدية والحرف وتنشيطها.
- ضمان تنفيذ ميزانية التجهيز والتسيير المسجلة بعنوان الصناعة التقليدية.
- إعداد الحصائل الثلاثية والسنوية لنشاط الصناعة التقليدية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.  
الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.



المصدر: لموقع الرسمي لمديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح.

التعليق على الهيكل التنظيمي:

الهيكل التنظيمي للمديرية هو إطار عمل يتكون من الأنشطة والمهام التي يتم توزيعها على الموظفين في مديرية السياحة والصناعات التقليدية. نلاحظ من خلال الهيكل التنظيمي لهذه المديرية أنه هيكل وظيفي مقسم حسب التخصصات بحيث يتكون من المدير الولائي والأمانة و ثلاث مصالح ( مصلحة السياحة، مصلحة الإدارة والوسائل، مصلحة الصناعات التقليدية)، بينما يعاني من المركزية في اتخاذ القرار.

### شرح الهيكل التنظيمي:

ستناول شرح مختصر للهيكل التنظيمي يتضمن أهم العناصر:

- مصلحة السياحة: تشرف هذه المصلحة على متابعة الاستثمار والتهيئة السياحية واتخاذ كل الإجراءات اللازمة من استقبال الاستثمارات ومتابعتها، أيضا تقوم بدعم تنمية السياحة والإحصاء، ومراقبة النشاطات السياحية والفندقية والخدمات المعدنية ( وكالة سياحية، فنادق، منتجات، الحمامات، المعدنية...).
- مصلحة الصناعات التقليدية: تشرف على النشاطات التي لها علاقة بالصناعات التقليدية أي تنمية الصناعات التقليدية ومراقبة نشاطاتها، دراستها وإحصاء الصناعات التقليدية بالولاية.
- مصلحة الإدارة والوسائل: هذه المصلحة لها علاقة بالمستخدمين والتكوين أيضا بها مكتب الميزانية والمحاسبة، تشرف على الوسائل العامة للمديرية.

### المبحث الثاني: الطريقة والأدوات.

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في دراسة حالة، بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها.

### المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.

#### أولا: المجتمع والعينة.

#### ● مجتمع الدراسة: دراسة مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين عين صالح.

اخترنا أن تكون مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين عين صالح محل الدراسة كونها المؤسسة السياحية الأكثر نشاطا، لدراسة المؤهلات السياحية بولاية عين صالح كونها ولاية جديدة فمؤخرا أصبحت عين صالح تهتم بالجانب السياح للولاية لتصبح عين صالح كوجهة سياحية للسياح المحليين أولا والسياح من داخل الوطن لجذب السياح من خارج الوطن لذا اخترت مديرية السياحة لولاية عين صالح كونها مسؤولة عن نشاطات المؤسسات السياحية بالمنطقة، إذ تذر ولاية عين صالح بفندق تيدكلت وفندق باجودة وغيرهم من الفنادق الحديثة، وبعض الوكالات السياحية والحمامات المعدنية.

جدول يلخص عدد المؤسسات السياحية ( الفنادق - الوكالات السياحية) بالمنطقة ونوعها:  
الجدول (1-2): المؤسسات السياحية ( الفنادق - الوكالات السياحية) بعين صالح.

الوكالات السياحية	الفنادق
1. وكالة باجودة.	1. فندق تيدكلت.
2. وكالة قمر الصحراء.	2. فندق باجودة.
3. وكالة ركب الحرمين.	3. فندق مولاي هبية.
4. وكالة فتحة الغفران.	
5. وكالة تاجموت.	
6. وكالة أهنت.	
7. وكالة تازروت.	
8. وكالة جيوتور.	
9. وكالة كونتينوتال.	
10. وكالة صافنات.	

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من المديرية.

سنتناول أولا تقديم للمصلحة السياحة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح لأننا سنسقط عليها الدراسة، ثم نتطرق إلى أهداف والهيكل التنظيمي لهذه المصلحة، وأيضا رسالة ورؤية المؤسسة المستقبلية لها.

### مصلحة السياحة:

تعمل على مرافقة وتوجيه المستثمرين وطالبي إنشاء وكالات للسياحة والأسفار كما تقوم أيضا بالتنسيق مع مصالح المديرية الولائية للسياحة والصناعة التقليدية قصد إيداع أو إرسال بعض الملفات الإدارية التي تتطلب ترخيص أو الموافقة من طرف المصالح المركزية للوزارة المكلفة بالسياحة، ومتابعة المشاريع في طور الانجاز، وكذا القيام بعمليات تفتيش للمؤسسات الفندقية الموجودة على مستوى المقاطعة، كما تعمل مصالحننا على التواصل الدائم مع مختلف الشركاء بالولاية. مصلحة السياحة جزء لا يتجزأ من مديرية السياحة والصناعة التقليدية لكن تختلف في المهام، إذ أن مصلحة مسؤولة عن الأنشطة التالية:

- متابعة الاستثمار السياحي ( مشاريع الاستثمار في مجال الفنادق، طلبات وكالات سياحية، الإطعام السياحي).
- النشاط الحموي ( الاستثمار في مجال النشاط الحموي).

- التهيئة السياحية ( الطلبات الخاصة بمجال التهيئة السياحية).
- مراقبة النشاطات السياحية والفندقية والحمامات المعدنية، طلبات وكالات سياحية، الإطعام السياحي.

يعمل بمصلحة السياحة 05 موظفون يتوزعون كالآتي:

- مكتب مدير السياحة.
- مكتب رئيس مصلحة السياحة.
- مراقب النشاطات السياحية والفندقية والحمامات المعدنية.
- مكتب دعم تنمية السياحة.
- مكتب متابعة الاستثمار والتهيئة السياحية.

### ثانيا : عينة الدراسة.

وعلى هذا الأساس وبحسب خصائص مجتمع الدراسة المذكورة سلفا، ومتطلبات طبيعة الموضوع، ومواصفات متغيرات الدراسة، كان لزاما علينا اختيار عينة من مصلحة السياحة من مديرية السياحة والصناعة التقليدية، حيث حاولنا استهداف أفراد المصلحة بهدف الإلمام بكل مشكلة البحث وحتى تكون النتائج دقيقة. تمتلك مصلحة السياحة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية - عين صالح - عتاد TIC من الحاسوب والطابعة، الهاتف، الفاكس، نوع الانترنت.

### المبحث الثالث النتائج والمناقشة.

لقد قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة على رئيس قسم السياحة بما في ذلك الموظفين الإداريين بمصلحة السياحة حيث قمنا بتقسيم هذه الأسئلة إلى أربع محاور وبناءا على هذا التقسيم سنقوم بتحليل هذه المحاور للتوصل إلى النتائج المبحوث عنها.

المطلب الأول: المحور الخاص بمدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحليلها.

أولا: المحور الخاص بمدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

#### **1- الحاسوب وملحقاته:**

- هل تتوفر مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على عدد كاف من الحواسيب؟

ليس عدد كاف من الحواسيب.

- هل تتوفر مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على برمجيات حديثة من أجل العمل؟

نعم أكيد توجد برمجيات حديثة من أجل العمل في المديرية وبوابات تسهل العمل.

- هل تتوفر مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على ملحقات الحواسيب؟
- نعم كل حاسوب به ملحقات خاصة به.

## 2- الشبكات:

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على شبكة الانترنت؟
- نعم تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على شبكة.
- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على شبكة الاكسترنات؟
- لا تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على شبكة الاكسترنات.

## 3- المورد البشري المؤهل:

- هل القوى العاملة في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح متدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات؟
- نعم القوى العاملة في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح متدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على مصممين لبرمجيات؟
- لا يوجد مصممين لبرمجيات لدى مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.
- هل تتوفر مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على مختصين في صيانة البرامج؟
- لا تحتوي المديرية على مختصين في صيانة البرامج.

## ثانيا: تحليل المحور الخاص بمدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

نلاحظ من خلال إجابات رئيس مصلحة السياحة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح، أن المديرية لا تحتوي على عدد كاف من الحواسيب مقارنة بعدد الموظفين، لكن الحواسيب الموجودة متطورة وحديثة ورغم قلتها إلا أنها مسيرة نشاط المديرية للقيام بجميع الأعمال الموكلة لها، كل حاسوب يحتوي على ملحقات خاصة به من هاتف سكا نير طابعة وغيرها من الملحقات بحيث تحتوي هذه الحواسيب على برمجيات وبوابات تسهل العمل، تعتمد المديرية على شبكة الانترنت فقط. المورد البشري داخل مديرية السياحة مدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصال، لا تمتلك المديرية مصممين برمجيات ولا مختصين في صيانة البرامج. من خلال إجابات رئيس المصلحة نستنتج أن استخدام الحاسوب أصبح ضروري للقيام بالأعمال الموكلة للمديرية نظرا للتطورات التي شهدتها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في المؤسسات السياحية تعتمد عليها بدرجة عالية ولا يمكن الاستغناء عنها وان الحاسوب وملحقاته والشبكات ضرورية لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والمورد البشري المؤهل ذو كفاءة عنصر أساسي لاستخدام هذه البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.

**المطلب الثاني:** المحور الخاص بمدى اعتماد مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح على نظام المعلومات الإلكترونية وتحليلها.

**أولاً:** المحور الخاص بمدى اعتماد مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح على نظام المعلومات الإلكترونية.

### 1- مدى الاعتماد على قواعد البيانات:

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على قواعد البيانات تخزن فيها المعلومات؟
- نعم تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على قواعد البيانات تخزن فيها المعلومات.

### 2- دور المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من أجل اتخاذ القرارات:

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من أجل اتخاذ القرارات؟
- نعم أكيد تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على قواعد البيانات تخزن فيها المعلومات.

### 3- استعمال برامج الحاسوب لحل المشاكل:

- هل تلجأ مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح إلى برامج مثبتة على الحاسوب من أجل إيجاد حلول لمشاكل معينة؟
- نعم تلجأ مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح إلى برامج مثبتة على الحاسوب من أجل إيجاد حلول لمشاكل معينة بالنسبة لمصلحة المستخدمين.

#### 4- الاعتماد على برامج الرقابة وتقييم الأداء:

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على برامج معينة من أجل الرقابة وتقييم الأداء؟
- تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على برامج معينة من أجل الرقابة وتقييم الأداء، برامج السنوي مثلا.

#### 5- مدى كفاية التطبيقات المعلوماتية على تغطية الاحتياجات:

- هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجاتك؟
- نعم كافية.

ثانيا: تحليل المحور الخاص بمدى اعتماد مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح على نظام المعلومات الإلكترونية.

نلاحظ من خلال إجابات رئيس مصلحة السياحة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية، بأن المديرية تعتمد على قواعد بيانات تخزن فيها المعلومات وكذلك تعتمد المديرية على هذه المعلومات المخزنة في اتخاذ القرارات. كما يتم استعمال الحاسوب في حل المشاكل من خلال وجود برامج مثبتة على الحاسوب في حل المشاكل مثلا في حل مشاكل مصلحة المستخدمين، كما هناك برامج للرقابة والتقييم كالبرامج السنوية لمراقبة أداء المديرية وتقييم أدائها لاتخاذ قرار مناسب على ضوء نتائج برامج المراقبة والتقييم كما يستخدم مراقبة نشاط المؤسسات السياحية بالولاية لتقييم أداء المؤسسة، بالنسبة للتطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجات المديرية. من خلال إجابات رئيس مصلحة السياحة نستنتج أن مديرية السياحة والصناعة التقليدية تعتمد على نظام المعلومات الإلكترونية من حيث اعتمادها على قواعد البيانات لتخزين المعلومات واستخدامها في اتخاذ القرارات التي تساهم في حل المشاكل وبالاعتماد على برامج مثبتة على الحاسوب لإيجاد حلول لمشاكل معينة داخل المديرية، وتستخدم برامج لمراقبة نشاط المديرية وتقييم أدائها وأداء المؤسسات السياحية التابعة لها بحيث أن التطبيقات المثبتة لدى مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح كافية لتغطية احتياجاتها.

المطلب الثالث: المحور الخاص بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح وتحليلها.



أولاً: المحور الخاص بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.

### 1- استقطاب المورد البشري إلكترونيا:

- هل يتم استقطاب المورد البشري إلكترونيا في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح ؟
- لا يتم استقطاب المورد البشري إلكترونيا لتوظيف في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح، بل يتم استقطاب الاستثمارات.

### 2- التدريب الإلكتروني:

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على التدريب الإلكتروني (عن بعد)؟
- نعم تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على التدريب الإلكتروني دورات تكوينية تدريبات.

### 3- تبادل البيانات إلكترونيا:

- هل تبادل البيانات يتم إلكترونيا بين مختلف المصالح والمؤسسات التابعة لمديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح ؟
- نعم تبادل البيانات يتم إلكترونيا بين مختلف المصالح والمؤسسات التابعة لمديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.

### 4- الإعلان عبر المواقع الإلكترونية:

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على الإعلان عبر المواقع الإلكترونية؟
- نعم تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على الإعلان عبر المواقع الإلكترونية ، الترويج، خرجات سياحية ميدانية،...

### 5- طرق الاتصال بالمتعاملين:

- كيف يتم الاتصال بالمتعاملين ؟
- اتصالات رسمية، عبر الهاتف، البريد الإلكتروني.

ثانياً: تحليل المحور الخاص بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.

من خلال إجابات رئيس مصلحة السياحة والصناعة التقليدية فيما يخص تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف المؤسسة السياحية لا يتم استقطاب المورد البشري الكرتونيا لتوظيفه في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح بل يتم استقطاب الاستثمارات والمستثمرين الكرتونيا، وتعتمد على التدريب الكرتونيا فيما يخص الدورات التكوينية والتدريبية بالنسبة للموظفين في حال إدخال تكنولوجيا جديدة أو تحديث أو إدخال نظام الكرتوني جديد تطبيق الكرتوني جديد لمواكبة التغييرات المحيطة بالمؤسسات السياحية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتم تبادل البيانات الكرتونيا بين مختلف المصالح ( مصلحة السياحة، مصلحة الإدارة والوسائل، مصلحة الصناعة التقليدية) والمؤسسات التابعة لمديرية السياحة والصناعة التقليدية. تعتمد المديرية على الإعلان عبر المواقع الالكترونية ( خرجات سياحية، ترويج،...)، ويتم الاتصال بالزبائن إما اتصالات رسمية أو عبر الهاتف، عن طريق البريد الالكتروني. إذ تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اغلب وظائف المديرية.

**المطلب الرابع:** المحور الخاص بمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح وتحليلها.

**أولا:** المحور الخاص بمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.

#### 1- الحصول على المورد البشري المؤهل:

- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحصول على المورد البشري المؤهل؟
- نعم ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحصول على المورد البشري المؤهل.

#### 2- كفاءة المورد البشري:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة المورد البشري؟
- نعم ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة المورد البشري.

#### 3- فعالية الاتصال بين الوحدات:

- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل عملية الاتصال في المديرية؟
- نعم ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل عملية الاتصال في المديرية بين المصالح والمؤسسات التابعة لها.

#### 4- رضا المتعاملين:

- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من رضا المتعاملين؟

نعم ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من رضا المتعاملين.

#### 5- عملية تخفيض التكاليف في المؤسسة السياحية :

- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف المديرية؟  
نعم.

#### 6- تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء:

- هل أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء المديرية بشكل: كبير - متوسط - ضعيف؟  
نعم أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية السياحة والصناعة التقليدية إلى تحسين أداء المديرية وبشكل كبير.

#### 7- تكنولوجيا المعلومات وسيلة للمنافسة:

- هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة للمنافسة في القطاع السياحي؟  
نعم.

#### 8- تكنولوجيا المعلومات والتغيرات الناتجة في المؤسسة السياحية:

- هل نتجت تغيرات عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديريتكم؟  
نعم أكد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحدث تغييرات شاسعة في المديرية.  
- كيفية تأثير التغيرات في المؤسسة السياحية؟

تسهيل توصيل المعلومة، تقليل التكاليف، تسهيل وتعدد طرق الاتصال، توفير الجهد والوقت.

#### ثانيا: تحليل المحور الخاص بمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة السياحية.

من خلال إجابات رئيس مصلحة السياحة انه نظرا لاستجابة مديرية السياحة والصناعة التقليدية اتخذ قرار إعادة الهيكل التنظيمي للمديرية والسبب في ذلك التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يضمن السير الحسن للمديرية، مما ساهمت هذه التكنولوجيا في الحصول على المورد البشري المؤهل وساهمت في رفع كفاءة المورد البشري الموظف داخل المديرية من خلال إحداث دورات تكوينية وتدريبية علي هذه الأجهزة والبرامج التكنولوجية الحديثة مما تساهم في تفعيل عملية الاتصال في المديرية بين المصالح والمؤسسات التابعة لها والمؤسسات السياحية والمستثمرين في قطاع السياحة داخل ولاية عين صالح. أدت هذه التكنولوجيا في رفع رضا المتعاملين ( المستثمرين، السياح، العمال.. ) لان هذه التكنولوجيا ساهمت في تخفيض تكاليف المديرية. بحيث أن استخدام TIC ساهم في تحسين أداء المديرية وبشكل كبير لأنها أحدثت تغييرات كبيرة في المديرية بحيث سهلت توصيل المعلومات، تقليل التكاليف،

توفير الجهد والوقت والسرعة في الحصول علي المعلومات، تعدد طرق الاتصال، كما تعتبر هذه التكنولوجيا وسيلة للمنافسة في القطاع السياحي.

## خلاصة:

خلال هذا الفصل تم التعرف على المؤسسة السياحية محل دراسة بفضل المعلومات التي تم الحصول عليها على شبكة الانترنت الموقع الخاص بمديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح، وكذلك من خلال الاستفسار التي أجبت عنها المؤسسة وتقديم بعض الوثائق، وكانت الزيارات التي تم القيام بها للمؤسسة بمثابة الاطلاع على الواقع الحقيقي للمؤسسة بخلفية نظرية عن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء المؤسسات السياحية، وذلك من أجل معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أسلوب المقابلة من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على رئيس مصلحة السياحة فيما يتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى اعتماد المديرية على نظام المعلومات الالكترونية و على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف المؤسسات السياحية، مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية، وهذا للوقوف على مدى اعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح في تحسين أدائها.

خاتمة

## خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية بعين صالح، للإجابة على إشكالية البحث، والإشكاليات الفرعية واختبار الفرضيات. نستنتج بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت في عصرنا الحالي لها أهمية أكبر وذو أهمية اهتمام جد رهيب في عالم الأعمال عامة وفي عالم المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة، إذ يعد هذا الاهتمام نتيجة التطور الرهيب في عالم التكنولوجيا مما أجبرت المؤسسات على اقتحام واقتناء أحدث التكنولوجيا لإدخالها في كافة أنشطتها، واستخدامها بعقلانية لا محدودة. وعليه فإن التحكم في هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها ضروري وأساسي لنجاح أي مؤسسة سياحية.

بينما كان السياح ينتقلون من مكان لآخر من أجل الترفيه أو أي هدف سياحي غيره فالسياحة ظاهرة اجتماعية، صناعة السياحة معترف بها على نطاق واسع ومقبولة لتكون واحدة من أكبر وأسرع القطاعات الاقتصادية نموا في العالم. فلقد أصبحت السياحة الركيزة الأساسية لدفع عجلة الاقتصاد بدل من البترول فالسياحة كغيرها من الصناعات تتطور باستمرار، حيث تطورت بتطور التكنولوجيا في عصرنا الحالي أصبح قطاع السياحة مرهون بتقدم ازدهار التكنولوجيا، فأصبحت TIC ضرورة حتمية في قطاع السياحة لصناعة السياحة بالمؤسسات السياحية، بوضع مواقع على الانترنت خاص بالمؤسسة السياحية لشرح مهامها والتواصل مع السياح وترويج أنشطتها السياحية، لعرض خدماتها أو منتجاتها السياحية إذ نجد أن جل المؤسسات تمتلك صفحة على الفيسبوك وغيرها من مواقع التواصل الاجتماعي التي تلي وتقدم جميع احتياجات الزبون وجذب السياح، حتى نجد أن بعض المؤسسات تستخدم TIC أحسن استخدام إذ تمتلك تطبيقات لشرح (خدماتها- منتجاتها) ووضع خانة خاصة بالشكاوى لأخذها بعين الاعتبار والمحاولة من تحسين وتطوير خدماتها باستخدام لحجز تذاكر الطيران أو حجز موصلات النقل الجوي/ البري والفنادق حتى المطاعم السياحية تمتلك لوحات الكترونية لعرض منتجاتها وحجز التالينات وتسديد ثمنها. وبالتالي، لا يمكن استبعاد القطاع السياحي من الطفرة التكنولوجية الحالية وآثارها الضخمة.

اتضح لنا من خلال الدراسة التطبيقية لموضوعنا أن TIC لها دور مهم في تحسين أداء المؤسسة السياحية حيث تمت على واحدة من المؤسسات السياحية ألاء وهي مديرية السياحة والصناعة التقليدية، وقد توصلنا في دراستنا هذه إلى أن مديرية السياحة تحوز على نظام معلومات متطور تعتمد عليه في توفير مختلف المعلومات التي لها علاقة بالنشاطات السياحية لمديرية السياحة.

مما سبق ذكره والتطرق إليه ومن خلال المعلومات المتوصل إليها من دراسة مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح بالضبط قسم مصلحة السياحة عرفنا بأن كل مديرية السياحة والصناعة التقليدية بالجزائر تمتلك موقع على الانترنت يعرف المنقطة أي ولاية التي تتواجد بها المديرية وعرض الأماكن السياحية بالولاية وشرح مهام المديرية

ووضع الهيكل التنظيمي للمديرية وإذ تضع خاثة للتواصل مع الزبائن، السياح توضع خاثة لتسجيل أي مشروع استثماري في قطاع السياحة ووضع كل الوثائق الخاصة بالتسجيل.

بعد دراسة مديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح توصلنا إلى مجموعة من الاستنتاجات والتي هي عبارة عن إجابة لإشكالية الدراسة وإجابة عن التساؤلات الفرعية، مما تمكنا من إثبات أو نفي الإجابات المؤقتة التي طرحت سابقا، وتمكنا من طرح توصيات للاستفادة منها مستقبلا.

### عرض النتائج:

بعد دراسة مختلف الجوانب المتعلقة بالموضوع بشقيه النظري والتطبيقي، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ❖ يؤدي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.
- ❖ توفر لدى مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح بنية تحتية حديثة ل TIC من الحاسوب وملحقاته وشبكة الانترنت وتدريب القوى العاملة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي يصبح المورد البشري مؤهل وذو كفاءة عالية.
- ❖ تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على نظم معلومات الكترونية تشمل قواعد تخزين فيها المعلومات، تستخدم تلك المعلومات المخزنة في اتخاذ القرارات، ووجود برامج مثبتة على الحاسوب لحل المشاكل التي تصيب المديرية، كما تستخدم برامج من اجل مراقبة وتقييم نشاط المديرية ونشاط المؤسسات السياحية التابعة لها.
- ❖ تقوم مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح باستقطاب وتدريب المورد البشري المؤهل الكترونيا، لا تستقطب المورد البشري الكترونيا تستقطب فقط الاستثمارات والمستثمرين الكترونيا توجد لدى مديرية السياحة والصناعة التقليدية بوابة على الموقع الالكتروني تستقبل الاستثمارات، وتحظى مديرية السياحة بتدريب المورد البشري الكترونيا عن بعد لمواكبة التغييرات المحيطة بالقطاع السياحي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة عند إدخال برامج أو معدات أو أنظمة الكترونية حديثة.
- ❖ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح من حيث كفاءة المورد البشري لان TIC ساهمت في الحصول على المورد البشري المؤهل فيصبح ذو كفاءة عالية، وفعالية الاتصال بين مصالح المديرية والمؤسسات السياحية التابعة لها والرفع من رضا المتعاملين وأيضا تخفيض التكاليف.

### التوصيات:



على ضوء النتائج التي وصلنا إليها سابقا نقدم بعض الاقتراحات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية بصفة عامة ونخص الذكر مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح ندون التوصيات في النقاط الآتية:

1. تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواكبة القدرة التنافسية في قطاع السياحة العالمي.
2. استخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال الغير محدود والاستغلال العقلاني في كل وظائف المؤسسات السياحية وفي كافة عمليات مديرية السياحة والصناعة التقليدية.
3. اقتناء بنية تحتية حديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل مواكبة التغيرات من الحاسوب وملحقاته خاصة فيما يخص البرمجيات وشبكات الاتصال، والحرص الشديد على تدريب وتكوين المورد البشري على استخدام هذه التكنولوجيا، فعلى كل مؤسسة سياحية أن توظف مصممين لبرمجيات ومختصين في صيانة البرامج أكفئ.
4. استخدام أحدث TIC في مديرية السياحة والصناعة التقليدية لا يدمر الصناعة التقليدية والثقافية والعادات المميزة للمجتمع العين صالح بل يثمنها ويعرفها ويوصلها إلى ابعد مكان في العالم.
5. نشر الثقافة السياحية وتجيدها لدى السياح الداخلين يكون باستخدام أحدث TIC للإعلان عن المواقع السياحية وترويج المنطقة والاتصال بالمتعاملين والسياح بأحدث التقنيات التكنولوجية.
6. رقمته المؤسسات السياحية " القطاع السياحي " وتبني خطة تسويقية تحسن سمعة الجزائر باستخدام أحدث التكنولوجيا.

#### الأفاق:

نشير في الأخير أن مجال البحث واسع وعميق ويمكن دراسته من جوانب أخرى لذا فإننا نقترح بعض المواضيع ذات صلة بموضوع البحث والتي يمكن أن تكون عناوين لبحوث أخرى مستقبلية ، كما يلي:

1. مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف المؤسسات السياحية.
2. علاقة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين أداء المؤسسات السياحية.
3. دور نظام المعلومات الالكترونية في عملية اتخاذ القرارات.

# الرجوع والمصارف

## المراجع باللغة العربية:

### أولاً: الكتب.

1. محمود أحمد عبد الفتاح، كتاب تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، دار الكتب المصرية ( الناشر المجموعة) العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، 2012، 8 أشرار حمد فخري، مدينة نصر- القاهرة- مصر، ص 10.

2. ياسين كحلي، كتاب بعنوان "إدارة الفنادق والقرى السياحية"، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر: 1998 ص 49.

### ثانياً: البحوث الجامعية:

1. الطالبة مولود قواسمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تسويق فندي وسياسي بعنوان "دور التدريب السياحي في تحسين أداء المؤسسات السياحية دراسة ميدانية بمركب الشلالة -حمام دباغ- قالمة، جامعة 8ماي 1945 قالمة، قسم العلوم التجارية، السنة الجامعية 2019\_2020، ص 15.

### ثالثاً: المقالات والمجلات المنشورة.

1. أمال سلطان، صليحة عشي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على كفاءة أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 6، العدد 10، السنة السادسة، جامعة باتنة 1، جانفي 2021.

2. فريدة بوغازي، مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية والقانون، بعنوان "متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثر معوقاتهما على تمييز أداء الموارد البشرية حالة مؤسسة أشغال الطرق سكيكدة، المجلد 5 العدد: 1 السنة 2020، تاريخ النشر 2022/06/22.

3. محمد يدو وسمية بوخاري، نظام المعلومات السياحية كآلية لترويج الخدمات السياحية دراسة تحليلية لحالة الجزائر 2000-2015، دراسات- العدد الاقتصادي- المجلد 8- العدد 3، جامعة الأغواط، جوان 2017.

4. رؤوف عبد الحفيظ محمد مصطفى، كتاب بعنوان "نظم المعلومات السياحية ودورها في تنمية الدخل القومي من القطاع السياحي في مصر، الموضوع السياحة، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الآداب، جامعة المتوفية كلية الآداب قسم المكتبات والمعلومات، الناشر الحفيظ محمد رؤوف، ص 11.

5. فقاير فيصل، مجلة دفاتر بوادكس، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية. دراسة حالة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالبليدة، المجلد 11/العدد 01 (2022) ص84\_86، جامعة البليدة 02، 30/06/2022.
6. عبد الله عياشي، بعنوان "دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في المناطق الصحراوية دراسة لعينة من المؤسسات السياحية بولاية الوادي"، (ديوان، فندق، وكالة)، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة – المجلد 05 – العدد 01 (2022) جامعة الوادي (الجزائر)، تاريخ النشر 2022/03/02، ص1356.
7. مرغاد. سناء وآخرون (قطاف فيروز، رابح خوي)، مجلة العلوم الإنسانية – جامعة محمد خيضر بسكرة – العدد 48 – بعنوان "دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في الجزائر. دراسة حالة الديوان الوطني للسياحة"، جامعة بسكرة، سبتمبر 2017.
8. زباني زهرة وبودية فاطمة، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، بعنوان "تقييم الأداء في المؤسسات الخدمية باستخدام أسلوب تحليل البيانات المغلقة"، جامعة الشلف نموذجاً، المجلد 1 العدد 02 جوان 2019، تاريخ النشر 2019/06/30.
9. د. خالد مصطفى بركات، مجلة بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي. دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية"، أستاذ الإدارة العامة المساعدة. كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة المجلد الرابع والعشرون، العدد الثاني، أبريل 2023.
10. حمد أحمد محمد حسين شناف، أثر العلاقات العامة بأبعادها على تحسين الأداء السياحي لهيئة تنشيط السياحة في جمهورية مصر العربية، مجلة أثر العلاقات وأبعادها على تحسين الأداء السياحي لهيئة تنشيط السياحة في جمهورية مصر العربية، المجلد الرابع عشر، العدد الرابع، أكتوبر 2023.
11. مروة حسام إسماعيل هبيرة، تطوير الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات، مجلد 6 – العدد 1، كلية التربية بالعرفة المجلة التربوية، جامعة جنوب الوادي، يناير 2023م.
12. سعاد بومايلة، فارس بوباكور: "أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، في مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد 3، جامعة باتنة، الجزائر، مارس 2004، ص205 – 206.

#### رابعا: المؤتمرات الدولية.

1. أ.م.د. مروق، عبد الكريم الزهيري وآخرون، Al-Ghari journal of faculty of administration and economics Vol – (special number) 2022p وقائع المؤتمر العلمي الدولي لكلية الإدارة والاقتصاد ( الثورة الرقمية كأداة للتنمية المستخدمة وأداة للتخطيط الاقتصادي

والإداري في العراق) المحور السياحي 17 نوفمبر 2022. بعنوان "الجهود التنظيمي وأثره على أداء المؤسسات السياحية الدينية"، كلية الإدارة والاقتصاد، ص 2117.

2. د. مجدي الشوربجي أستاذ مساعد بقسم الاقتصاد، كتاب " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي في الدول العربية"، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري بعنوان  
( the effect of information and communication tehnology on economic )

(groth in the arob countries)، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، نوفمبر 2011.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Elena Mădălina Mocanu (Dedu), Alexandrina Deaconu; **THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) AS A TEACHING METHOD IN VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING IN TOURISM**; Acta Didactica Npocensia; Volume 10, Number 3, 2017; page 19.
2. THOMAS Bernoulli; Espace presse ; système d'information touristique ; chargé de système d'information touristique ( SIT) et des réseaux interne ; <https://www.cdt-jura.fr/notre-gamme-de-services/conseiller-et-accompagner/systeme-dinformation-touristique/>.
3. Les déterminants de l'acceptation d'un système touristique ( SIT ) ; étude empirique au sein du secteur hôtelier de la destination Marrakech. journals. Open édition.org-M Ait Tejan-études caribéennes ; 2022 (21).

الملاحق

الملحق رقم ( 1 ) : المقابلة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرادية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

مقابلة موجهة إلى موظفي مصلحة السياحة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية عين صالح.

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، نقوم بإجراء دراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية وقد تم اختياركم كون مديرية السياحة والصناعة عينة من المؤسسات السياحية ولكونها مؤسسة مسؤولة عن استقبال الاستثمارات السياحية ودعمها ومراقبتها كما تراقب المؤسسات السياحية، فاخترناكم عينة مشاركة في هذه الدراسة.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة المقابلة بكل شفافية وموضوعية علما أن آرائكم واقتراحاتكم ستساهم في تحقيق أهداف الدراسة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

أشكركم على حسن تعاونكم ولكم منا فائق التقدير والاحترام

## الجزء الأول:

- تقديم الطالبة.
- تقديم الموظف ( الجنس، عدد سنوات الخبرة، المركز الوظيفي).
- تقديم علم عن مديرية السياحة والصناعة التقليدية
- عدد الموظفين بالمديرية عدد الموظفين بمصلحة السياحة.
- عتاد TIC.
- تمتلك مصلحة السياحة بمديرية السياحة والصناعة التقليدية – عين صالح – عتاد TIC والذي يمكن إدراجه في الجدول التالي:

العتاد	العدد
الحاسوب	
الطابعة	
الهاتف	
الفاكس	
نوع الانترنت	

- الفنادق والوكالات السياحية بالولاية.

جدول يلخص عدد المؤسسات السياحية ( الفنادق – الوكالات السياحية) بالمنطقة ونوعها:

الفنادق	الوكالات السياحية

## الجزء الثاني: أسئلة المقابلة:

المحور الأول: مدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### 1- الحاسوب وملحقاته.

- هل تتوفر مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على عدد كاف من الحواسيب؟
- هل تتوفر مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على برمجيات حديثة من أجل العمل؟



- هل تتوفر مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على ملحقات الحواسيب ؟  
**2- الشبكات.**

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على شبكة الانترنت؟  
- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على شبكة الاكسترانت؟

### **3- المورد البشري المؤهل.**

- هل القوى العاملة في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح متدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات؟  
- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على مصممين لبرمجيات (logical)؟  
- هل تتوفر مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على مختصين في صيانة البرامج؟

المحور الثاني: مدى اعتماد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على نظام المعلومات الإلكترونية.

### **1- مدى الاعتماد على قواعد البيانات:**

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على قواعد البيانات تخزن فيها المعلومات؟

### **2- دور المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من أجل اتخاذ القرارات:**

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من أجل اتخاذ القرارات؟

### **3- استعمال برامج الحاسوب لحل المشاكل:**

- هل تلجأ مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح إلى برامج مثبتة على الحاسوب من أجل إيجاد حلول لمشاكل معينة؟

### **4- الاعتماد على برامج الرقابة وتقييم الأداء:**

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على برامج معينة من أجل الرقابة وتقييم الأداء ؟

### **5- مدى كفاية التطبيقات المعلوماتية على تغطية الاحتياجات:**

- هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجاتك؟

المحور الثالث: مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.

1- استقطاب المورد البشري إلكترونيا:

- هل يتم استقطاب المورد البشري إلكترونيا في مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح؟

2- التدريب الإلكتروني:

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على التدريب الإلكتروني (عن بعد)؟

3- تبادل البيانات إلكترونيا:

- هل تبادل البيانات يتم إلكترونيا بين مختلف المصالح والمؤسسات التابعة لمديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح؟

4- الإعلان عبر المواقع الإلكترونية:

- هل تعتمد مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح على الإعلان عبر المواقع الإلكترونية؟

5- طرق الاتصال بالمتعاملين:

- كيف يتم الاتصال بالمتعاملين؟

المحور الرابع: مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.

1- الحصول على المورد البشري المؤهل:

- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحصول على المورد البشري المؤهل؟

2- كفاءة المورد البشري:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة المورد البشري؟

3- فعالية الاتصال بين الوحدات:

- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل عملية الاتصال في المديرية؟

4- رضا المتعاملين:

- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من رضا المتعاملين؟

**5- عملية تخفيض التكاليف في المؤسسة السياحية :**

- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف المديرية؟

**6- تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء:**

- هل أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح

بشكل : كبير - متوسط - ضعيف؟

**7- تكنولوجيا المعلومات وسيلة للمنافسة:**

- هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة للمنافسة في القطاع السياحي ؟

**8- تكنولوجيا المعلومات والتغيرات الناتجة في المؤسسة السياحية:**

- هل نتجت تغيرات عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديريتكم؟

- كيفية تأثير التغيرات في المؤسسة السياحية؟

**الملحق رقم ( 3 ) : طلب تسهيل مهمة إجراء تريض**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Université de Ghardaïa  
Faculté des sciences économiques et commerciales et  
sciences de Gestion  
Département des Sciences de Gestion



جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
الرقم: 1803 / ق.ع.ت 2024

غرداية يوم: ..... 2.1.2024

إلى السيد: مدير مديرية السياحة والصناعة التقليدية  
عن صالح

الموضوع: طلب تسهيل مهمة إجراء تربص ميداني

المراجع: المرسوم التنفيذي رقم 13-306 المؤرخ في 31 غشت سنة 2013، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 14-85 المؤرخ في 20 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 20 فبراير سنة 2014.

في إطار تعزيز التعاون و التبادل ما بين الجامعة و المحيط الاقتصادي و الاجتماعي، و بهدف ضمان إجراء بحوث أكاديمية ذات جودة، يشرفنا أن نقدم إلى سيادتكم بطلب تسهيل مهمة إجراء تربص ميداني بمؤسستكم لصالح لطلبة التالية أسماؤهم:

(1) ناجي أسماء المستوى: خاتبة ماستر التخصص: إدارة الأعمال

لإنجاز مشروع نهاية الدراسة (تقرير تربص أو مذكرة ماستر) بعنوان:

دراسة التسويق الإلكتروني في قطاع السياحة والصناعة التقليدية

تقبلوا منا فائق التقدير و الإحترام.

الموافقة المبدئية للمؤسسة المستقبلية

رئيس القسم



بالموافقة

لمدة 15 يوم  
استرا من يوم 14 ماي 2024

عبد الوكيل  
مدير السياحة و الصناعة التقليدية  
بولاية إن صالح  
مديرة إن الزاير



الفقر من

## الفهرس:

الصفحة	المحتوى
أ	مقدمة عامة.
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.
2	مقدمة الفصل.
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.
3	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
3	أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
4	ثانياً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهدافها.
6	المطلب الثاني: نظم المعلومات الالكترونية في المؤسسة السياحية.
6	أولاً: مفهوم نظم المعلومات الالكترونية.
7	ثانياً: مكونات نظم المعلومات.
7	المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها.
7	أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
8	ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
8	المبحث الثاني: أدبيات النظرية لأداء المؤسسات السياحية.
9	المطلب الأول: ماهية الأداء في المؤسسات السياحية.
9	أولاً: مفهوم المؤسسات السياحية.
9	ثانياً: أنواع المؤسسات السياحية.
10	ثالثاً: أهمية المؤسسات السياحية.
10	المطلب الثاني: ماهية أداء المؤسسات السياحية.
11	أولاً: تعريف أداء المؤسسة.
11	ثانياً: تعريف تقييم الأداء.
12	المطلب الثالث: معايير قياس الأداء في المؤسسات السياحية.
13	المطلب الرابع: تقييم الأداء في المؤسسات السياحية .
13	أولاً: أهمية الأداء.

13	ثانيا: معايير تقييم الأداء في المؤسسات السياحية.
14	ثالثا: أهداف تقييم الأداء في المؤسسات السياحية.
14	المبحث الثالث: دراسات سابقة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.
15	المبحث الرابع: دراسات سابقة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات السياحية.
15	المطلب الأول: الدراسات بالعربية.
17	المطلب الثاني: الدراسات بالأجنبية.
18	المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة.
20	خلاصة الفصل
21	الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.
22	مقدمة الفصل
23	المبحث الأول: تقديم مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح .
23	المطلب الأول : مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.
24	المطلب الثاني: مهام مديرية السياحة والصناعة التقليدية بعين صالح.
27	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.
28	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات.
28	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.
28	أولا: المجتمع والعينة.
30	ثانيا: عينة الدراسة.
30	المبحث الثالث: عرض نتائج المقابلة وتحليلها.
30	المطلب الأول: المحور الخاص بمدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحليلها.
30	أولا: المحور الخاص بمدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
31	ثانيا: تحليل المحور الخاص بمدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
32	المطلب الثاني: المحور الخاص بمدى اعتماد مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح على نظام المعلومات الإلكترونية وتحليلها.
32	أولا: المحور الخاص بمدى اعتماد مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح على نظام المعلومات الإلكترونية.
33	ثانيا: تحليل المحور الخاص بمدى اعتماد مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح على نظام المعلومات الإلكترونية.

33	المطلب الثالث: المحور الخاص بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح وتحليلها.
33	أولا: المحور الخاص بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.
34	ثانيا: تحليل المحور الخاص بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.
35	المطلب الرابع: المحور الخاص بمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح وتحليلها.
35	أولا: المحور الخاص بمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.
36	ثانيا: تحليل المحور الخاص بمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية عين صالح.
39	خلاصة الفصل
40	خاتمة
44	قائمة المصادر المراجع
49	الملاحق
55	الفهرس