

مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 45 . العدد 35

1445 هـ - 2023 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

رئيس هيئة التحرير	أ. د. محمود حديد
رئيس التحرير	أ. د. وليد حماده

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث
م. هلا معروف

عضو هيئة التحرير	د. محمد هلال
عضو هيئة التحرير	د. فهد شريباتي
عضو هيئة التحرير	د. معن سلامة
عضو هيئة التحرير	د. جمال العلي
عضو هيئة التحرير	د. عباد كاسوحة
عضو هيئة التحرير	د. محمود عامر
عضو هيئة التحرير	د. أحمد الحسن
عضو هيئة التحرير	د. سونيا عطية
عضو هيئة التحرير	د. ريم ديب
عضو هيئة التحرير	د. حسن مشرقي
عضو هيئة التحرير	د. هيثم حسن
عضو هيئة التحرير	د. نزار عبشي

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

سورية . حمص . جامعة البعث . الإدارة المركزية . ص . ب (77)

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

. موقع الإنترنت : www.albaath-univ.edu.sy

البريد الإلكتروني : [magazine@ albaath-univ.edu.sy](mailto:magazine@albaath-univ.edu.sy)

ISSN: 1022-467X

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
 - طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
 - إذا كان الباحث طالب دراسات عليا:
يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقة على النشر في المجلة.
 - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:
يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.
 - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة البعث :
يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله حتى تاريخه.
 - إذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :
يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث ، وما يثبت صفته وأنه على رأس عمله.
 - يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية):
عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1- مقدمة
 - 2- هدف البحث
 - 3- مواد وطرق البحث
 - 4- النتائج ومناقشتها .
 - 5- الاستنتاجات والتوصيات .
 - 6- المراجع.

- يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (الآداب - الاقتصاد - التربية - الحقوق - السياحة - التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):
- عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1. مقدمة.
- 2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
- 3. أهداف البحث و أسئلته.
- 4. فرضيات البحث و حدوده.
- 5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
- 6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
- 7. منهج البحث و إجراءاته.
- 8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
- 9. نتائج البحث.
- 10. مقترحات البحث إن وجدت.
- 11. قائمة المصادر والمراجع.
- 7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:
 - أ- قياس الورق 25×17.5 B5.
 - ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 - يمين 2.5- يسار 2.5 سم
 - ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8
 - ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20
- . كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.
- ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.
- 8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.
- 9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر، وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.
- 10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

11- تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [1] ثم رقم الصفحة ويفضل استخدام التهميش الإلكتروني المعمول به في نظام وورد WORD حيث يشير الرقم إلى رقم المرجع الوارد في قائمة المراجع.

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

الكنية بالأحرف الكبيرة . الحرف الأول من الاسم تتبعه فاصلة . سنة النشر . وتتبعها معترضة (-) عنوان الكتاب ويوضع تحته خط وتتبعه نقطة . دار النشر وتتبعها فاصلة . الطبعة (ثانية . ثالثة) . بلد النشر وتتبعها فاصلة . عدد صفحات الكتاب وتتبعها نقطة . وفيما يلي مثال على ذلك:

-MAVRODEANUS, R1986- Flame Spectroscopy. Willy, New York, 373p.

ب . إذا كان المرجع بحثاً منشوراً في مجلة باللغة الأجنبية:

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة، اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد (كتابة مختزلة) وبعدها فاصلة . أرقام الصفحات الخاصة بالبحث ضمن المجلة . مثال على ذلك:

BUSSE,E 1980 Organic Brain Diseases Clinical Psychiatry News , Vol. 4. 20 – 60

ج . إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و التقيد

بالبنود (أ و ب) ويكتب في نهاية المراجع العربية: (المراجع In Arabic)

رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. دفع رسم نشر (40000) ل.س أربعون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (100000) ل.س مئة ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
3. دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
4. دفع مبلغ (6000) ل.س ستة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
40-11	هلا ابراهيم د. منذر الناصر	دور الحوافز المادية في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت الفندقية (دراسة ميدانية على العاملين في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس)
72-41	راما عيسى د. منذر الناصر د. عدنان خضور	أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية دراسة ميدانية : على فنادق خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص
104-73	أيهم النوا د. رسلان خضور	دور المستوردات الرأسمالية والوسيطه في النمو الاقتصادي في سورية - دراسة قياسية (1985-2020)
124-105	عفراء علي د. حيدر حيدر د. الفت حيدر	محددات قيمة الشركة (دراسة تجريبية على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية)
160-125	د. صلاح شيخ ديب د. ديمة ماخوس محمد دبسي	تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات (دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري)

دور الحوافز المادية في استقطاب الموارد البشرية في

المنشآت الفندقية

دراسة ميدانية على العاملين في فنادق الأربع نجوم في

مدينة طرطوس (

طالبة الدراسات العليا: هلا ابراهيم كلية السياحة جامعة البعث

اشراف الدكتور: منذر الناصر

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتحديد دور الحوافز المادية في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت الفندقية ويتحقق هذا الهدف من خلال دراسة دور كل من المكافآت والأجور في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت الفندقية ، تم اعتماد الحوافز المادية (الأجور ، المكافآت) كمتغير مستقل ، واستقطاب الموارد البشرية في المنشآت الفندقية كمتغير تابع ، تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة ، وتم إعداد استبيان وتوزيعه على عينة الدراسة المتمثلة في العاملين في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس ، حيث تم توزيع 190 استبانة واسترداد 182 ، وتم اعتماد برنامج spss إصدار 21 للتحليل الإحصائي تبرز أهمية الدراسة من كونها أول دراسة في حدود علم الباحثة تتناول موضوع الحوافز المادية ، ودورها في استقطاب الموارد البشرية في الوقت الذي تحدثت فيه الدراسات السابقة عن كل منهما على حدا ، ولم تتطرق دراسة لكليهما معاً .وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، كان من أبرزها وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المكافآت واستقطاب الموارد البشرية ، كما توصلت إلى أنه يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجور واستقطاب الموارد البشرية ، وأنه يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية واستقطاب الموارد البشرية . ومن أبرز المقترحات التي قدمتها الدراسة : يجب العمل على زيادة المكافآت بما يتناسب مع طبيعة العمل والجهد المبذول حتى تشكل المكافآت حافز قوي لدى العاملين في الفنادق ، ودافع كبير أثناء عملية استقطاب عاملين جدد تحتاجهم المنشأة ، وبالتالي تحقيق أهداف كلا الطرفين

المصطلحات الرئيسية : الحوافز المادية ، المكافآت، الأجور، استقطاب الموارد البشرية

The role of material incentives in attracting human resources in hotel establishments (A filed study on worker in four-star hotels in the city of Tartous)

ABSTRACT

This study aimed to know and determine the role of material incentives in attracting human resources in hotel establishments. Material incentives (wages, bonuses) were adopted as an independent variable , and human resources recruitment in hotel establishments was adopted as a dependent variable. The descriptive approach was used in the study , and a questionnaire was prepared and distributed to the study sample of workers in four-star hotels in the city of Tartous, where 190 questionnaires were distributed and 182 were retrieved , and the spss program version 21 was adopted for statistical analysis .

The importance of the study emerges from being the first study within the limits of the researchers knowledge to deal with the issue of material incentives and their role in attracting human resources at a time when previous studies talked about each of them separately , and a study did not address both of them together. The study reached a set of results , the most prominent of which was the existence of a statistically significant correlation between rewards and the recruitment of human resources , and it also concluded that there is a statistically significant correlation between material incentives and attracting human resources .

One of the most prominent proposals made by the study is to work on increasing rewards in proportion to the nature of work and effort so that rewards constitute a strong incentive for hotel workers, and a great motivation during the process of attracting new workers you need establishment and thus achieve the objectives of both parties .

Keywords: Material incentives, wages, rewards , Attracting human resources

1- مقدمة البحث :

تعد وظيفة الاستقطاب إحدى وظائف إدارة الموارد البشرية المؤثرة في أداء عمل الفنادق وتحقيق أهدافها بشكل كبير، فاستقطاب الموارد البشرية الجيدة، من ذوي الخبرات العالية وتعيينه في الفندق، يؤثر إيجابياً في عمل المنشأة على المدى القصير والبعيد، حيث يعتمد القطاع الخاص في سوريا عموماً وفي القطاع السياحي خصوصاً على خطة استقطاب الموارد البشرية، لتلبية احتياجات الفندق من الكوادر البشرية المؤهلة في مختلف الأقسام ، وكونها عملية مهمة وفعالة تسعى لجذب العملاء من ذوي الخبرات والكفاءات والمهارات المطلوبة. لاسيما أن إنشاء أي مشروع سياحي أو تجاري، يحتاج إلى عناصر مادية وتنظيمية وبشرية، تتفاعل مع بعضها البعض من أجل نجاحه . ولا شك أن العنصر البشري أهم هذه العناصر، وحتى نضمن نجاح هذا العنصر في عمله، لا بد من تحفيزه بمختلف الحوافز المادية والمعنوية التي يحتاجها العنصر البشري ، ولزيادة الإنتاجية وإشباع حاجاته المختلفة ، ولإلقاء الضوء أكثر على هذا الموضوع، تناولنا في بحثنا هذا (دور الحوافز المادية في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت الفندقية).

2- مشكلة البحث :

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي تركز عليها عملية تقديم الخدمات في الفنادق ، فعلى الرغم من التطور الهائل والسريع للتكنولوجيا في مجال القطاع الفندقية، لا يمكن أبداً لهذا القطاع أن يستغني عن العنصر البشري في أداء أعماله وتقديم خدماته الفندقية المختلفة ، لذلك تقوم إدارة الموارد البشرية في الفنادق بشكل دائم باستقطاب الموارد البشرية ، لتلبية احتياجات الفندق في مختلف الأقسام ، وتسعى إلى جذبها باستخدام مختلف الوسائل، التي لها تأثير قوي على الموارد البشرية عموماً في مختلف القطاعات ، لذلك كان لا بد من دراسة هذا الموضوع من

قبل الباحث، لتنبية القائمين على إدارة الموارد البشرية في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس لأهمية هذا الموضوع، ومن هنا يمكن صياغة مشكلة البحث : هل يوجد دور للحوافز المادية في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت السياحية ؟ ويتفرع عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية :

- 1- هل يوجد دور للمكافآت في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت السياحية ؟ -
- 2- هل يوجد دور للأجور في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت السياحية ؟

3- أهمية البحث :

الأهمية العلمية : 1- تأتي أهمية البحث من كونه أول دراسة تتناول موضوع الحوافز المادية ، ودورها في استقطاب الموارد البشرية في الوقت الذي تحدثت فيه الدراسات السابقة عن كل منهما على حدا، ولم تتطرق دراسة أخرى لكليهما معاً .

2- تأتي أهمية البحث من قلة الأبحاث التي تناولت موضوع الحوافز المادية في الفنادق ، وبيان مدى حاجة الفنادق لتطبيق نظام فعال للحوافز، ودورها الكبير في جذب واستقطاب الكفاءات البشرية المطلوبة لهذه الفنادق .

الأهمية العملية : 1- يعتبر البحث مرجعاً ثميناً للفنادق التي تعاني من استقطاب الموارد البشرية ، ومرجعاً للاستفادة منه في دراسات جديدة لاحقاً .

2- تطبيق الدراسة الميدانية على فنادق الأربعة نجوم في مدينة طرطوس، حيث أنها من المدن الساحلية السياحية معتدلة المناخ، ولم تتعرض خلال الأزمة للتخريب ، وكانت ومازالت مقصد الكثير من السياح السوريين والأجانب ، لذلك كان لابد من إلقاء الضوء على المواضيع التي تتعلق بالعمل ضمن فنادق هذه المدينة .

4- الجديد في البحث :

- هو أول بحث في الجمهورية العربية السورية في حدود علم الباحث، بعد عدة محاولات من البحث ،تتناول دراسة طبيعة العلاقة بين الحوافز المادية كمتغير مستقل ،ودورها في استقطاب الموارد البشرية كمتغير تابع .

- ويمكن أن يفتح هذا البحث آفاق جديدة للباحثين الجدد، للتعمق في دور الحوافز المادية أكثر، ودورها الفعال في استقطاب الموارد البشرية ودورها في الحفاظ عليها .

5- أهداف البحث : انطلاقاً من مشكلة وأهمية البحث، فقد جاء ليحقق الأهداف التالية :

الأهداف النظرية : 1- التعريف بمفهوم الحوافز المادية وأنواعها وأهميتها .
2- التعريف بمفهوم الاستقطاب وأهميته ومصادره والعوامل المؤثرة فيه .
الأهداف العملية : يتلخص الهدف الرئيسي للبحث، في دراسة دور الحوافز المادية في استقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربعة نجوم، في مدينة طرطوس ويتحقق هذا الهدف من خلال :

1- دراسة دور الأجور في استقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربعة نجوم في مدينة طرطوس .

2- دراسة دور المكافآت في استقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربعة نجوم في مدينة طرطوس .

6- فرضية البحث :

من مشكلة وأهمية وهدف البحث، ومن أجل الوصول إلى إجابة لإشكالية البحث، تم الاستناد في معالجة الموضوع على طرح الفرضية الرئيسية الآتية :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية (الأجور ، المكافآت)، واستقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربعة نجوم في مدينة طرطوس، ويتفرع عنها :
الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكافآت واستقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربعة نجوم في مدينة طرطوس .
الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور واستقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربعة نجوم في مدينة طرطوس .

7- منهجية البحث :

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ، وإثبات صحة الفرضيات المتبناة ، تم اعتماد المنهج الوصفي ، لأنه المنهج الذي يقوم على وصف الظاهرة المراد دراستها بمنهجية علمية تمكن من تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها، وتم الاعتماد على البيانات الثانوية المستخرجة من الكتب والمقالات التي تناولت موضوع البحث ، وتم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المرتبطة بالحوافز ودورها في استقطاب الموارد البشرية ، وتم توزيعها على أفراد عينة البحث محل الدراسة ، وتم استخدام برنامج spss الإصدار 20 في تحليل البيانات الناتجة عن الاستبيان واختبار الفرضيات .

8- مجتمع وعينة البحث :

- **مجتمع البحث :** يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

- **عينة البحث :** عينة عشوائية من العاملين في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

9- حدود البحث :

الحدود البشرية : اعتمدت هذه الدراسة على عينة عشوائية من العاملين في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

الحدود المكانية : فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

الحدود الزمانية : خلال الفترة من سنة 2022 لغاية 2023 م

10- الدراسات السابقة :

الدراسات التي تناولت المتغير المستقل :

1- دراسة¹ (علي عبيد ، سليم طق ، 2016)

عنوان الدراسة : دور الحوافز المادية في تفعيل الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية ، دراسة حالة مؤسسة السلام للإلكترونيكس في الجزائر .

المتغير المستقل: الحوافز المادية (الأجور ، المكافآت ، المشاركة في الأرباح ، التأمين الصحي ،) المتغير التابع : الإبداع الإداري .

مجتمع الدراسة : (المؤسسات الصناعية الجزائرية) وعينة الدراسة : مؤسسة السلام أهم ما توصلت له الدراسة : وجود علاقة طردية بين الحوافز المادية والإبداع الإداري ، وعلاقة قوية بينهما، وتبين أن الحوافز المادية تؤثر وتتحكم في الإبداع الإداري 38,7% ، وتستهمل مؤسسة السلام للإلكترونيكس الحوافز المادية لرفع مستوى العاملين .

2- دراسة² (علي الخزعلي ، علي العادلي ، 2017)

عنوان الدراسة : دور الحوافز المادية في تحسين أداء العاملين ، المتغير المستقل الحوافز المادية (الأجور ، المكافآت ، المشاركة في الأرباح ، امتلاك أسهم في المؤسسة) المتغير التابع : أداء العاملين .

¹ عبيد ، علي ، طق ، سليم ، 2016، دور الحوافز المادية في تفعيل الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية ، رسالة ماجستير قدمت للحصول على شهادة الماجستير في كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، الجزائر .

² الخزعلي ، علي ، العادلي ، علي ، 2017 ، دور الحوافز المادية في تحسين أداء العاملين ، رسالة ماجستير قدمت لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة والاقتصاد ، جامعة القادسية ، العراق .

مجتمع الدراسة : (العاملين في شركة الخطوط والأنابيب النفطية في العراق) وعينة الدراسة (عينة عشوائية بسيطة من العاملين في شركة الخطوط والأنابيب النفطية فرع الديوانية في العراق .

أهم ما توصلت له الدراسة : أنه يوجد علاقة ارتباطية إيجابية ، ذات دلالة إحصائية ، بين الحوافز المادية ، وأداء العاملين . وهناك إجماع كبير ، حول أهمية الدور الذي تلعبه الحوافز المادية في نجاح المنشآت واستمرارها . بالإضافة إلى أنه تم التوصل إلى دور الحوافز المادية ، في تشجيع العاملين على حب العمل الجماعي .

3- دراسة¹ (Chepkemoi, 2018) :

عنوان الدراسة : تأثير الحوافز المادية على أداء العاملين لدى موظفي خدمات غابات كينيا .

The effect of material incentives on employee performance : at
Kenya service Uasin Gishu country

المتغير المستقل : الحوافز المادية (الأجور ، المكافآت) والمتغير التابع : أداء الموظفين .

مجتمع الدراسة : (موظفي خدمة غابات كينيا) وعينة الدراسة (عينة عشوائية بسيطة من موظفي خدمة غابات كينيا) .

أهم ما توصلت له الدراسة ، أن الحوافز المادية ضرورية في الأداء التنظيمي ، وأوصت بأن تعتمد خدمة الغابات الكينية عملية إعادة الهندسة في أنظمة عملياتها ، من أجل تحسين خدمة العملاء .

¹Chepkemoi, The effect of material incentives on employee performance : at Kenya service Uasin Gishu connty , 2018 .

الدراسات التي تناولت المتغير التابع :

- 1- دراسة (بيان الفلايني ، ميرفت محمد ، 2015)¹
بعنوان (علاقة استقطاب وتعيين الموارد البشرية بتحقيق الميزة التنافسية)
هدفت هذه الدراسة :
1- إلى التعرف على علاقة استقطاب وتعيين الموارد البشرية بتحقيق الميزة
-التنافسية، من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية العاملة في قطاع
غزة
- توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :
1- هناك مستوى لتوفر أبعاد عملية الاستقطاب، واختيار الموارد البشرية في
البنوك التجارية بقطاع غزة بوزن نسبي 59,77%
2- يوجد مستوى لتوفر الميزة التنافسية لدى البنوك التجارية في قطاع غزة
بوزن نسبي 75,56%
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.
- 2- دراسة (داوود أحمد ، إبراهيم أحمد، 2016)²
بعنوان (أثر فوائد الاستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي)
دراسة حالة شركة أمينة للاتصالات ،
- هدفت هذه الدراسة إلى :
1- التعرف على فوائد الاستقطاب الالكتروني المتمثلة (بالكفاءة الفاعلية - العدالة)على
معدل الدوران الوظيفي بأبعاده (الرضا و الولاء التنظيمي)

¹ بيان الفلايني ، ميرفت محمد ، علاقة استقطاب وتعيين الموارد البشرية بتحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير ، جامعة الأزهر ، غزة ، 2015م

² داوود أحمد ، إبراهيم أحمد ، أثر فوائد الاستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، عمان ، 2016

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

1- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الالكتروني و التي تمثلت في (الكلفة
-الفاعلية - العدالة)

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .

3 - دراسة (جبارة حامد، لمياء عدنان ، 2017)¹ بعنوان :

(أثر الاستقطاب الإلكتروني على الالتزام التنظيمي)

دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية الأردنية في عمان

- هدفت هذه الدراسة:

1- إلى التعرف على أثر الاستقطاب الالكتروني بأبعاده المتمثلة (الجذب - التقييم

- اختبار الكتروني)على الالتزام التنظيمي و التدريب الالكتروني

- توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

1- وجود أثر ذو دلالة إحصائية على أثر الاستقطاب الالكتروني (جذب- تقييم -

اختبار) على الالتزام الوظيفي اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي

التحليلي .

الإطار النظري للبحث :

المبحث الأول : الحوافز المادية

أولاً : تعريف الحوافز المادية وأنواعها :

الحوافز المادية : هي التي تقوم بإشباع حاجات الإنسان الأساسية ، فتجشع العاملين

على بذل قصارى جهدهم في العمل، وتجنيد ما لديهم من قدرات والارتفاع بمستوى

¹ جبارة حامد ، لمياء عدنان ، أثر الاستقطاب الالكتروني على الالتزام التنظيمي ،رسالة ماجستير ، جامعة الشرق

الأوسط ، الأردن ، عمان ، 2017

كفايتهم ومن هذه الحوافز الراتب ، والمكافآت التشجيعية والمشاركة في الأرباح ¹. كما تعرف الحوافز المادية بأنها : من أكثر الحوافز استعمالاً وشيوعاً، لقدرتها على إشباع عدد من الحاجات الأولية أو الدوافع الأساسية للفرد ². وتعرف الحوافز المادية بأنها: هي الحوافز التي تشبع حاجات الفرد المادية ، وهي حوافز ملموسة تتخذ أشكال متنوعة كالأجر ، والعلاوات السنوية والمكافآت والأجور

التشجيعية ³.

وعرفها علي السلمي : بأنها كل حافز نقدي حيث تتعدد أشكالها وتختلف صورها من مؤسسة إلى أخرى ويعتبر الحافز المادي من أهم طرق الحوافز في يومنا هذا لأن النفود تشجع كل حاجات الإنسان تقريباً وهي حقيقة واقعة وقابلة للتداول بعكس الوسائل الأخرى التي تعتبر مجردة ⁴.

وعرف أحمد ماهر : مفهوم الحافز المادي بأنه كل حافز يشبع حاجات الفرد المادية ويحفزه على الإنتاجية وتنمية وتطوير أدائه ⁵.

وحسب وجهة نظر الباحثة ترى أن الحوافز المادية : هي مختلف الوسائل الملموسة التي تشكل دافعاً كبيراً للعمل في المنشآت السياحية وتكون في صورة نقدية كالمكافآت والأجور والعلاوة وحوافز الإنتاج والمشاركة في الأرباح... الخ فتزيد ولاء العامل لعمله وتحسن أدائه وبالتالي تحقيق أهداف كلا الطرفين (المنشأة . العامل)

¹ بالي ، زلاسي ، عمار وريده ، الحوافز المادية وعلاقتها بأداء العاملين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، 2017، ص20.

² حميد ، باجة ، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، جامعة أكلي محند أولجاج ، البويرة ، الجزائر ، 2014، ص15.

³ شرارة ، مجدي عبدالله ، الاتجاهات والأدوار الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، 2019 ، ص183

⁴ السلمي ، علي ، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية ، مكتبة غريب ، القاهرة ، مصر ، ط1، 2010، ص18.

⁵ ماهر، أحمد ، نظام الأجور والتعويضات ، الدار الجامعية ، القاهرة ، مصر ، ط1، 2010، ص27 .

ثانياً: أما بالنسبة لأنواع الحوافز المادية :

فتقسم الحوافز المادية إلى حوافز مادية مباشرة ، وحوافز مادية غير مباشرة .

1- الحوافز المادية المباشرة : تشمل الأجر الأساسي وملحقاته من أجر إضافي وأهم أنواع هذه الحوافز¹ :

- 1- الأجر : هو مقابل مالي يدفع للعامل لقاء ما يبذله من جهد لصاحب العمل .
- 2- البدلات : هي حافز يمنح للفرد من أجل تعويضه عن جهد وظروف غير عادية تلازمه خلال أداء العمل .
- 3- العلاوة الدورية : هي زيادة دورية (سنة ، سنتين) على الراتب وتتركز أهميتها في إثارة الرغبة في الفرد للعمل ، بشرط أن يكون أساس منحها الكفاءة والنشاط للفرد ، وليس الأقدمية وإلا سوف يفقد الفرد نشاطه وحماسه .
- 4- المكافآت عن ساعات العمل الإضافية : وهي مكافآت تمنح للعاملين الذين تكون ساعات عملهم أكثر من المعتاد .
- 5- المكافآت عن اقتراحات العاملين : يرتبط منحها بسعي العاملين إلى تقديم ووضع اقتراحات لتحسين الأداء وتخفيض تكاليف العمل والإنتاج .
- 6- الترقية : لها دور كبير في حفز العاملين ، وتعد حافزاً مادياً لأنها غالباً تتضمن زيادة الأجر ، كما يمكن أن تكون حافز معنوي إذا يترتب عليها وظيفة ذات مستويات أكبر² .

2- الحوافز المادية غير المباشرة : تشمل خدمات اجتماعية تقدم للعاملين في المنشأة مثل المواصلات ، الطعام ، السكن ، التعليم ، الخدمات الطبية³ .

¹ علاء الدين ، باسل ، دور الحوافز في تحقيق الالتزام الوظيفي ، دراسة مسحية على العاملين في شركة سيرينتل ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، المجلد (39) العدد 6 ، 2017 ، ص103

² يوسف ، محمد الحسن ، التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة ، رسالة ماجستير ، ص23 .

³ علاء الدين ، باسل ، مرجع سبق ذكره ، ص103 .

وللحوافز المادية مزايا رئيسية¹:

- 1- السرعة والفورية والأثر المباشر الذي يلمسه الفرد لجهده .
- 2- تحسين الأداء بشكل فوري .
- 3- اشتماله على معاني نفسية واجتماعية .

المبحث الثاني : استقطاب الموارد البشرية .

أولاً : مفهوم الاستقطاب :

بعد أن تنتهي المنشآت من عملية تخطيط الموارد البشرية ، وتحديد دقيق لأنواع الوظائف الشاغرة والمطلوبة ، وعدد العاملين بكل منها والشروط اللازم توافرها فيمن يشغلها ، لا ينبغي لها سوى أن تستقطب أنسب الأشخاص لهذه الوظائف وهذا يقتضي منها توفير أكبر عدد من الأفراد المؤهلين وبالكفاءات اللازمة لشغل الوظائف الحالية في المستويات الإدارية المختلفة ، وسنقوم بإلقاء الضوء على بعض التعاريف لعملية الاستقطاب :

ويعرف الاستقطاب بأنه: النشاط الذي ينطوي على إيجاد أكبر عدد ممكن من المتقدمين المؤهلين ليتم الاختيار الأفضل من بينهم لشغل الوظائف في المنظمة².

يعرف الاستقطاب : بأنه البحث عن الأفراد المؤهلين وجذبهم لشغل الوظائف الشاغرة³

ويعرف (هود جينس) عملية الاستقطاب : بأنها ذلك النشاط الذي يهتم بتحديد مصادر العمالة ومن ثم العمل على جذبها⁴ .

بينما عرف (Edwin.B.Filipo) الاستقطاب : بأنه عملية البحث عن موظفين محتملين وتحفيزهم على التقدم للوظائف ف المنظمة⁵.

¹ محمد ، غدير ، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير ، جامعة البعث ، 2020، ص30 .

² الحريري ، رافدة ، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية ، ص62.

³ إسماعيل ، شريف محمد ، أثر معايير الاستقطاب والتعيين في تحقيق الميزة التنافسية ، ص16 .

⁴ خليفة الجميلي ، قصي قطان ، الموارد البشرية في الفنادق ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2004، ط1،

ص63

⁵ Bibhuti Bhusan , Human Resource Management, Department of Business

Mahapatro, management ,fakir mahan university , 2012 , p64 .

ومن خلال التعاريف السابقة تلاحظ الباحثة أن عملية الاستقطاب :

هي عملية بحث المنظمة عن الكفاءات العلمية والعملية التي تحتاجها في سوق العمل ، بعد تحليل دقيق لبيئة الوظائف الشاغرة من حيث (التوصيف الوظيفي ، متطلبات الوظيفي) المطلوب توافرها في الأفراد المؤهلين لشغل الوظائف وجذبهم فيما بعد للعمل لديها .

القائم بعملية الاستقطاب :

في المنظمات الكبيرة ومتوسطة الحجم تعد إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن الاستقطاب ، وفي هذه الإدارة عادةً ما يوجد مكتب للتوظيف يكون مسؤولاً عن الاستقطاب والمقابلات والأعمال الإدارية اللازمة للقيام بأنشطة الاستقطاب ، ويعود السبب ف هذا إلى أن العاملين بهذا المكتب هم الذين يتصلون بطريقة مباشرة مع المتقدمين لشغل الوظائف سواء من داخل المنظمة أو من خارجها .
أما في المنظمات الصغيرة الحجم فأن وظيفة الاستقطاب يقوم بها فرد واحد عادةً يكون مدير مكتب التوظيف ، أيضاً يمكن أن يقوم المديرين التنفيذيين في هذه المنظمات باستقطاب الأفراد وإجراء المقابلات معهم¹ .

مراحل الاستقطاب :

تمر عملية استقطاب الموارد البشرية بعدة خطوات²:

1- تخطيط القوى العاملة لتحديد احتياجات المنظمة من العمالة في ضوء خطط الإنتاج والعمل مستقبلاً .

2- طلبات المديرين من العمالة لتحديد كمية ونوعية العمالة المطلوبة من حيث العدد

¹ منير عبودي ، زيد ، إدارة الموارد البشرية (المفاهيم والأسس والأبعاد الإستراتيجية) جامعة أمحمد بوقرة ،

بومراندس ، الجزائر ، 2009 ، ص81

² منذر ، الناصر ، منشورات جامعة البعث ، 2011 ، ص19.

والمهارات والقدرات .

- 3- تحديد الوظائف الشاغرة على مستوى الإدارات والأقسام .
- 4- النظر في تحليل الوظائف ومراجعة مواصفات شاغلي الوظائف .
- 5- الاستقطاب بهدف جذب العمالة المطلوبة .
- 6- الاختيار والتعيين هي المرحلة النهائية من اختيار وتعيين العمالة المطلوبة .

مصادر الاستقطاب :

عندما تقرر المنظمات أو الفنادق بأنها تحتاج إلى موارد بشرية إضافية ، وذلك نتيجة لأسباب تختلف من منظمة إلى أخرى ، إما بسبب توسع نشاطها ، أو أن أحد القوى العاملة تركت العمل ، أو قلة القوى العاملة عندها تقوم المنظمة بوضع خطة للموارد البشرية وتحديد المواصفات والكفاءات المطلوبة لهذه الوظيفة . فقد تلجأ إلى مصادر داخلية أو خارجية أو إلى كلا النوعين من المصادر ¹.

أولاً : المصادر الداخلية للاستقطاب أساساً في الموظفين الحاليين بالفندق حيث يتم اجتذابهم للتحرك الأفقي بالنقل لوظائف أخرى على مستوى وظائفهم ، سواء نفس إدارتهم وأقسامهم أو في إدارات وأقسام أخرى بالفندق . وتتطوي عملية الاستقطاب من الداخل على أساس ترقية أو نقل الموظفين من قسم إلى آخر داخل الفندق وللاستقطاب من الداخل عدة مزايا وتفضل عدة منشآت فندقية تعبئة شواغرها من الداخل للأسباب التالية :

- 1- لاختصار التكاليف والوقت .
 - 2- لتوافر المعلومات السابقة عن أداء الموظف .
 - 3- لتجنب المغامرة بتوظيف أفراد من الخارج يصعب التنبؤ بهم
- ويقول الباحثون أن هناك محاذير من إتباع أسلوب الاستقطاب من الداخل وينبغي أخذها

¹ طلحاوي ، مريم ، سياسة استقطاب الموارد البشرية ودورها في تحقيق استمرارية المؤسسة

يعين الاعتبار منها ، ضرورة توافر التأهيل والشروط لشغل الوظيفة الشاغرة من المتقدمين وفي غياب ذلك ينشأ شعور بعدم الرضا والشكاوى داخل المنظمة¹.

ثانياً : مصادر خارجية : تتمثل هذه المصادر في :

- الإعلانات : من خلال الصحف والمجلات أو الإعلان من خلال الإنترنت سواء عن طريق المواقع الإلكترونية للمنظمة أو عن طريق مواقع متخصصة لإعلانات الشواغر .
- الجامعات والمعاهد المتخصصة : تقوم لجان من الشركات بإجراء المقابلات مع الطلبة المتوقع تخرجهم والمتميزين في نتائجهم بهدف استقطابهم .
- معارض التوظيف : تقوم بعض المنظمات في الاشتراك في معارض التوظيف ، إذ يعطي ممثلو إدارة الموارد البشرية على أرض الواقع فرصة للطلاب وغيرهم أن يتقدموا ويمثلوا طلبات التوظيف ، وقد تقيم بعض الجامعات معارض التوظيف وتدعوا إليه المنظمات المعروفة وذلك لتسهيل إيجاد فرص العمل لخريجها .

- أقرباء ومعارف الموظفين : قد يتم الاتصال بهم في حال عدم توفر العدد المطلوب من المرشحين للعمل² .

ومن وجهة نظر الباحثة : أن كلا المصدرين لا يقل أهمية عن الآخر بغض النظر عن سلبيات كلا المصدرين ، فالمصادر الداخلية تقوي وتثبت وجود المؤسسة في سوق العمل ، بينما تشكل المصادر الخارجية عامل رديف وإثرائى يتم من خلالها استقطاب ما يمكن من الخبرات والمؤهلات العلمية والعملية الجديدة والمتقدمة.

¹ فحطان خليفة ، قصي ، إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية ، جامعة البلقاء التطبيقية،

2014_2015م ، ص150

² علي أحمد ، رانية حافظ ، مساهمة وظيفة استقطاب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في المصانع

السودانية ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزيرة ، 2018 ، ص21.

المبحث الثالث : القسم العملي: الدراسة التحليلية لدور الحوافز المادية في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت السياحية .

تم تصميم استبيان مؤلف من 11 سؤال تم توزيعه على العينة من مجتمع البحث المتمثلة بعينة من العاملين في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس وتم استعادة 182 استمارة من أصل 190 استمارة موزعة .

اختبار ألفا كرونباخ للمصداقية Cronbach Alpha

بعد تصميم الاستبانة وتوزيعها على العينة من مجتمع البحث ، تم إدخال البيانات الناتجة عنها إلى برنامج Spss للتحليل الإحصائي ، وتم إجراء اختبار كرونباخ ألفا من أجل معرفة درجة الاتساق الداخلي والثبات بين الأسئلة ، وكانت نتيجة الاختبار كما يلي :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.727	11

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21

وهذا يعني أنه حتى إذا تم توزيع الاستبيان على عينة أخرى فأن هناك احتمال قدره 72% للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها . وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة الموجهة لعينة الدراسة كما يلي :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت هو 3 وهو القيمة التي يقارن فيها الوسط الحسابي لكل سؤال . أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت كما هو موضح في الجدول :

المجال	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1 - 1.8	ضعيفة جداً	36-20
1.81 - 2.60	ضعيفة	52-36.1
2.61 - 3.40	متوسطة	68- 52.1
3.40 - 4.20	كبيرة	84-68.1
4.21 - 5	كبيرة جداً	100-84.1

المصدر : من إعداد الباحثة

الانحراف المعياري ومتوسط إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالمكافآت : تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد المكافآت للعينة محل الدراسة وكانت النتائج كالتالي :

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	السؤال
محايد	0.975	3.90	تعمل إدارة الفندق على زيادة المكافآت المادية بما يتناسب مع الأوضاع الاقتصادية والظروف المعيشية
موافق	0.768	4.02	تقدم إدارة الفندق مكافأة نهاية الخدمة للعاملين الخاضعين لقانون سن التقاعد
موافق بشدة	0.612	4.29	تقوم إدارة الفندق بمنح العاملين المتميزين والمبدعين في عملهم مكافأة موظف العام سواء على شكل مبلغ نقدي أو جائزة عينية
موافق بشدة	0.57	4.31	المتوسط الموزون والانحراف المعياري لمحور المكافآت

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21

نلاحظ من النتائج أن قيمة المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن السؤال الأول تدل على أن أفراد العينة محايدون على حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أقل من 3.40) بخصوص إن إدارة الفندق تعمل على زيادة المكافآت المادية بما يتناسب مع الأوضاع الاقتصادية والظروف المعيشية .

كما أن قيمة المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن السؤال الثاني تدل على أن أفراد العينة يوافقون على مضمون السؤال حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 3.41) أي أن إدارة الفندق تقدم مكافأة نهاية الخدمة للعاملين الخاضعين لقانون سن التقاعد .

كما أن قيمة المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن السؤال الثالث تدل على أن أفراد العينة يوافقون وبشدة على مضمون السؤال حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 4.21) أي تقوم إدارة الفندق بمنح العاملين المتميزين والمبدعين في عملهم مكافأة موظف العام سواء على شكل مبلغ نقدي أو جائزة عينية .

من خلال النتائج تبين أن قيمة المتوسط المرجح على فقرات محور المكافآت ككل كانت 4.31 (المتوسط المرجح أعلى من 4.20) أي أن أفراد العينة يوافقون وبشدة على أن للمكافآت دور في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت السياحية

الانحراف المعياري ومتوسط إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالأجور: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعدها الأجور للعينة محل الدراسة وكانت النتائج كالتالي :

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	السؤال
موافق	1.10	3.84	الرواتب الممنوحة للعاملين تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية والعملية
موافق	1.04	3.85	تحصل على زيادة دورية على أجرك أو مرتبك الشهري
موافق	1.26	3.52	مرتبك الشهري يتناسب مع الجهد والوقت الذي تقضيه في الفندق
محايد	1.42	3.24	يحقق الراتب احتياجات العاملين كافة في الفندق
موافق	1.02	3.61	المتوسط الموزون والانحراف المعياري لمحور الأجور

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21

دور الحوافز المادية في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت الفندقية
(دراسة ميدانية على العاملين في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس)

نلاحظ من النتائج أن قيمة المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن أسئلة المحور باستثناء السؤال الرابع تدل على أن أفراد العينة يوافقون على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 3.41) أي أن أفراد العينة يجدون أن الرواتب الممنوحة للعاملين تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية والعملية ويحصلون على زيادة دورية على أجرهم أو مرتبهم الشهري ويوافقون على أن الراتب الشهري يتناسب مع الوقت والجهد المقضي في الفندق ، بينما كانت قيمة المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن السؤال الرابع (3.24) وهذه القيمة تدل حسب مقياس ليكرت الخماسي أن أفراد العينة محايدون على أن الراتب يحقق احتياجات العاملين كافة في الفندق . من خلال النتائج تبين قيمة المتوسط المرجح على فقرات محور الأجور ككل كانت 3.61 (المتوسط المرجح أعلى من 3.41 وأقل من 4.20) أي أن أفراد العينة يوافقون على أن للأجور دور في استقطاب الموارد البشرية في المنشآت السياحية . الانحراف المعياري لمؤسوس إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالاستقطاب : تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد استقطاب الموارد البشرية على للعينة محل الدراسة وكانت النتائج كالتالي :

السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
يستخدم التحليل الوظيفي كأساس في تقرير نوعية الأفراد الواجب استقطابهم وتعيينهم .	4.17	0.794	موافق
يستعين الفندق بالمصادر الخارجية مثل (الإعلان . المدارس ، المعاهد والجامعات) لملئ الشواغر في الوظائف	4.23	0.716	موافق بشدة
يساعد الاستقطاب الناجح في تقليل تكاليف الأعداد والتدريب	4.33	0.745	موافق بشدة
استقطاب الموارد البشرية يمنح الفرص المتكافئة للراغبين بالعمل من كافة الفئات لشغل الوظائف	4.06	0.844	موافق
المتوسط الموزون والانحراف المعياري لمحور الاستقطاب	4.20	0.554	موافق

نلاحظ من النتائج أن قيمة المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن الأسئلة الأول والرابع تدل على أن أفراد العينة يوافقون على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 3.41 وأقل من 4.20) أي أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن التحليل الوظيفي يستخدم كأساس في تقرير نوعية الأفراد الواجب استقطابهم وتعيينهم ، كما أن استقطاب الموارد البشرية يمنح الفرص المتكافئة للراغبين في العمل من كافة الفئات لشغل الوظائف .

كما أن المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن الأسئلة الثاني والثالث تدل على أن أفراد العينة يوافقون وبشدة على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 4.21) أي أن أفراد العينة يوافقون وبشدة على أن الفندق يستعين بالمصادر الخارجية (الإعلان ، المدارس ، المعاهد والجامعات) لملئ الشواغر في الوظائف ، كما أن الاستقطاب الناجح يساعد في تقليل تكاليف الإعداد والتدريب . من خلال النتائج تبين أن قيمة المتوسط المرجح على فقرات محور الاستقطاب ككل كانت 4.20 (المتوسط المرجح أعلى من 3.41 وأقل من 4.20) أي أن أفراد العينة يوافقون على أهمية هذه العملية .

اختبار فرضيات الدراسة :

للتأكد من صحة الفرضيات تم دراسة العلاقة بين المتغيرات ، عن طريق استخدام معامل الارتباط البسيط pearson لدراسة قوة ومتانة العلاقة بين متغيرين وتتراوح قيمته في المجال $[-1, +1]$ ويرمز له R .

اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكافآت واستقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

من أجل اختبار العلاقة بين المتغيرين تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجدول الآتي :

الجدول (2) معامل الارتباط بيرسون بين المكافآت واستقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس

Correlations			
		المكافآت	استقطاب الموارد البشرية
المكافآت	Pearson Correlation	1	.216**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	182	182
استقطاب الموارد البشرية	Pearson Correlation	.216**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	182	182

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق إلى أن قيمة معامل الارتباط بين المكافآت واستقطاب الموارد البشرية يساوي (+0.216) وإن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0.003) وهي ذات دلالة معنوية عالية جداً (أقل من 0.01) وبالرغم من أن قيمة معامل الارتباط ضعيفة إلا أنه توجد علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة معنوية موجبة بين المكافآت واستقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكافآت واستقطاب الموارد البشرية في فنادق
الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور واستقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربع
نجوم في مدينة طرطوس .

من أجل اختبار العلاقة بين المتغيرين تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج
كالتالي :

Correlations			
		الأجور	البشرية الموارد استقطاب
الأجور	Pearson Correlation	1	.152 [*]
	Sig. (2-tailed)		.040
	N	182	182
الموارد استقطاب البشرية	Pearson Correlation	.152 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.040	
	N	182	182

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق إلى أن قيمة معامل الارتباط بين الأجور
واستقطاب الموارد البشرية يساوي (+0.152) وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي
(0.040) وهي ذات دلالة معنوية عالية جداً (أقل من 0.01) وبالرغم من أن قيمة
معامل الارتباط ضعيفة إلا أنه توجد علاقة طردية ضعيفة بين الأجور واستقطاب الموارد
البشرية ، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور واستقطاب الموارد البشرية في فنادق
الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

اختبار الفرضية الرئيسية :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية واستقطاب الموارد البشرية في
فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

من أجل تطبيق العلاقة بين المتغيرين تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج
كما في الجدول :

الجدول (1) معامل الارتباط بيرسون بين الحوافز المادية واستقطاب الموارد البشرية
في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس :

Correlations			
		الحوافز المادية	استقطاب الموارد البشرية
الحوافز المادية	Pearson Correlation	1	.218**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	182	182
استقطاب الموارد البشرية	Pearson Correlation	.218**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	182	182

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss21

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق إلى أن قيمة معامل الارتباط بين الحوافز
المادية واستقطاب الموارد البشرية يساوي (+0.218) وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي
(0.003) وهي ذات دلالة معنوية عالية جداً (أقل من 0.001) وبالرغم من أن قيمة

معامل الارتباط ضعيفة إلا أنه توجد علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة معنوية موجبة بين الحوافز المادية واستقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية واستقطاب الموارد البشرية في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

النتائج:

1. إن قيمة الوسط الحسابي لبعد المكافآت قد بلغ 4.31 ويقع ضمن المجال (4.21_ 5) المقابل لشدة الإجابة كبيرة جداً على مجالات سلم ليكرت الخماسي ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3)
2. إن قيمة الوسط الحسابي لبعد الأجور قد بلغ 3.61 ويقع ضمن المجال (3.41_ 4.20) المقابل لشدة الإجابة الكبيرة على مجالات سلم ليكرت الخماسي ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3)
3. إن قيمة الوسط الحسابي لبعد الاستقطاب قد بلغ 4.20 ويقع ضمن المجال (3.41_4.20) المقابل لشدة الإجابة الكبيرة على مجالات سلم ليكرت الخماسي ويزيد عن متوسط المقياس المقابل لمتوسط تدرجات سلم ليكرت (3) .
4. يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية واستقطاب الموارد البشرية في المنشآت الفندقية.
5. يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المكافآت واستقطاب الموارد البشرية في المنشآت الفندقية .
6. يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجور واستقطاب الموارد البشرية في المنشآت الفندقية.

التوصيات :

1. يجب العمل على زيادة المكافآت بما يتناسب مع طبيعة العمل والجهد المبذول حتى تشكل المكافآت حافز قوي لدى العاملين في الفنادق ، ودافع كبير أثناء عملية استقطاب عاملين جدد تحتاجهم المنشأة .
2. من الضروري التركيز على رفع الأجور والرواتب بشكل دوري ومراعاة الوضع المعيشي والاقتصادي ، بحيث يشبع الأجر المادي حاجات العاملين المادية والنفسية في آنٍ معاً .
3. تطوير عملية الاستقطاب مهمة ضرورية لذلك يجب التركيز على تطويرها و تجنب إهمال أي جانب من جوانب هذه العملية ، حتى نحقق استقطاب ناجح مع ضرورة التركيز على تحقيق التوازن بين مصادر الاستقطاب بنوعها الداخلية والخارجية .
- 4 . يجب التركيز في عملية الاستقطاب على التحليل الوظيفي حتى نتمكن من اختيار الشخص المناسب ووضعه في المكان المناسب ، وهذا يساعد الإدارة على وضع ميزانية تحقق المساواة بين العاملين على اختلاف خبراتهم ومؤهلاتهم .

المراجع :

أولاً: المراجع العربية :

- 1 - عبيد ، علي ، طق ، سليم ، 2016، دور الحوافز المادية في تفعيل الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية ، رسالة ماجستير قدمت للحصول على شهادة الماجستير في كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، الجزائر .
- 2- الخزعلي ، علي ، العادلي ، علي ، 2017 ، دور الحوافز المادية في تحسين أداء العاملين ، رسالة ماجستير قدمت لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة والاقتصاد ، جامعة القادسية ، العراق .
- 3- بيان الفلاني ، ميرفت محمد ، علاقة استقطاب وتعيين الموارد البشرية بتحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير ، جامعة الأزهر ، غزة ، 2015م .
- 4- داوود أحمد ، إبراهيم أحمد ، أثر فوائد الاستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، عمان ، 2016 .
- 5- جبارة حامد ، لمياء عدنان ، أثر الاستقطاب الالكتروني على الالتزام التنظيمي ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، عمان ، 2017 .
- 6- بالي ، زلاسي ، عمار وريده ، الحوافز المادية وعلاقتها بأداء العاملين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، 2017، ص20.
- 7- حميد ، باجة ، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، جامعة أكلي محند أولجاج ، البويرة ، الجزائر ، 2014، ص15.

- 8- شرارة ، مجدي عبدالله ، الاتجاهات والأدوار الحديثة في إدارة الموارد البشرية ،
2019 ، ص183
- 9- السلمي ، علي ، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية ، مكتبة غريب ، القاهرة ، مصر
، ط1 ، 2010 ، ص18.
- 10- ماهر ، أحمد ، نظام الأجور والتعويضات ، الدار الجامعية ، القاهرة ، مصر
، 2010 ، ص27.
- 11- علاء الدين ، باسل ، دور الحوافز في تحقيق الالتزام الوظيفي ، دراسة مسحية
على العاملين في شركة سيريتل ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ،
المجلد (39) العدد 6 ، 2017 ، ص103.
- 12- يوسف ، محمد الحسن ، التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين
في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة ، رسالة ماجستير ،
ص23 13 - محمد ، غدير ، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي ، رسالة
ماجستير ، جامعة البعث ، 2020 ، ص30 .
- 14- الحريري ، رافدة ، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية ، ص62.
- 15- إسماعيل ، شريف محمد ، أثر معايير الاستقطاب والتعيين في تحقيق الميزة
التنافسية ، ص16 .
- 16- خليفة الجميلي ، قصي قحطان ، الموارد البشرية في الفنادق ، دار صفاء
للنشر والتوزيع ، عمان ، 2004 ، ط1 ، ص63.

- 17- منير عبودي ، زيد ، إدارة الموارد البشرية (المفاهيم والأسس والأبعاد الإستراتيجية) جامعة أمحمد بوقرة ، بومرادس ، الجزائر ، 2009 ، ص 81 .
- 18 - منذر ، الناصر ، منشورات جامعة البعث ، 2011 ، ص 19.
- 19- طلحاي ، مريم ، سياسة استقطاب الموارد البشرية ودورها في تحقيق استمرارية المؤسسة .
- 20- قحطان خليفة ، قصي ، إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية ، جامعة البلقاء التطبيقية ، 2014_2015م ، ص 150.
- 21- علي أحمد ، رانية حافظ ، مساهمة وظيفة استقطاب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في المصانع السودانية ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزيرة ، 2018 ، ص 21.

المراجع الأجنبية :

- 1- Chepkemoi.2018- The effect of material incentives on
employee performance : at Kenya service Uasin Gishu connty
- 2- Bibhuti Bhusan .2012- Human Resource Management,
Department of Business management ,fakir mahan university ,
Mahapatro , p64 .

أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية دراسة ميدانية : على فنادق خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص

طالبة الدراسات العليا: راما عيسى كلية السياحة - جامعة البعث
اشرف الدكتور: منذر الناصر + د. عدنان خضور

ملخص البحث:

هدف البحث إلى تحديد مدى وجود علاقة بين تمكين العاملين في الفنادق وجودة الخدمة الفندقية. و تم اعتماد المنهج الوصفي في الدراسة، حيث تم توزيع استبانة على مفردات عينة الدراسة من العاملين في فنادق خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص، وبلغت 150 استبانة وتم استرداد 120 استبيان صالح للتحليل بنسبة استرداد 80%، وتوصل البحث إلى جود علاقة ذات دلالة احصائية بين تمكين العاملين وجودة الخدمة الفندقية في فنادق خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص (فندق السفير، فندق شيراتون، فندق داماروز، فندق سميراميس، فندق شام بلاس)، وفي نهاية البحث تم التوصل إلى مجموعة من المقترحات أهمها: العمل على تعزيز روح الفريق لكونه آلية فاعلة في تعزيز عملية التمكين وتحفيز القدرات الإبداعية لدى العاملين مما يساهم في رفع مستوى جودة الخدمة الفندقية المقدمة.

الكلمات المفتاحية : تمكين العاملين ، الثقة بين الإدارة والعاملين ، العمل بروح الفريق، المشاركة في اتخاذ القرارات ، جودة الخدمة الفندقية .

Abstract

The research aimed to determine the extent to which there is a relationship between the empowerment of workers in hotels and the quality of hotel service. The descriptive approach was adopted in the study, where a questionnaire was distributed to the members of the study sample of workers in five-star hotels in the cities of Damascus and Homs, and it amounted to 150 questionnaires, and 120 valid questionnaires were retrieved for analysis with a recovery rate of 80%, and the research concluded that there is a statistically significant relationship between Employee empowerment and hotel service quality in five-star hotels in the cities of Damascus and Homs (Safir Hotel, Sheraton Hotel, Damaros Hotel, Semiramis Hotel, Cham Palace Hotel). In enhancing the process of empowerment and stimulating the creative abilities of workers, which contributes to raising the level of quality of hotel service provided.

key words : Empowering employees ,Trust between management and employees ,Teamwork ,Participate in making decisions ,Hotel services quality.

تعتبر الموارد البشرية أساس لنجاح المنشأة الفندقية ونموها، لذلك يجب الاهتمام بتطويرها وتميئها، عن طريق برامج تطوير مهارات العاملين الفكرية والابداعية والسعي لتعزيز عنصر المشاركة والمبادرة لديهم.

وتسعى الإدارة إلى اعتبار العنصر البشري هو رأس المال للمنشأة الفندقية فلا يمكن لأي منشأة فندقية أن تتوقع من العاملين تقديم أفضل ما لديهم وهي تطبق الادارة التقليدية، بل عليها أن توفر بيئة عمل مناسبة تشجع العاملين للإبداع وتقديم أفكار بناءة وهنا نرى ظهور العديد من المفاهيم الحديثة والتي ركزت بدورها على تعزيز الثقة بين الادارة والعاملين والسعي للعمل بروح الفريق والمشاركة في اتخاذ القرارات للوصول للأهداف المرجوة وهي أهم مفاهيم ((تمكين العاملين)).

في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع الفندقي، فإن المنشآت الفندقية تحاول تقديم أفضل الخدمات لإرضاء عملائها، ولا يمكن ان يتم ذلك إلا من خلال تمكين العاملين ومنحهم الحرية في التصرف واتخاذ القرار المناسب والمشاركة في جميع المواضيع المتعلقة بالعمل مما يسمح بتدفق المعلومات وزيادة الأرباح وخلق بيئة تساعد على التفكير الابداعي ويجاد مناخ تنظيمي تتجسد فيه الملامح الابداعية. ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة لتبين أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية.

1. مشكلة البحث:

تتبع مشكلة الدراسة من كون التطبيق الفعلي لعملية تمكين العاملين في المنشأة الفندقية يتطلب من الإدارة تعزيز دور العاملين في المشاركة لاتخاذ القرارات المتعلقة بالمنشأة واعطائهم الحرية والاستقلالية بما يتماشى مع الهدف المطلوب للمنشأة وتحقيق الأرباح وخاصة في الفنادق فئة خمسة النجوم. وبعد القيام بعدة زيارات ميدانية لفنادق من درجة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص لتقييم الواقع من خلال إجراء استطلاعات رأي العاملين ضمن هذه الفنادق، وبناء على كل ما سبق يمكن معرفة إشكالية الدراسة انطلاقاً من طرح وصياغة التساؤل الرئيسي الآتي:

ماهي أهمية أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما مدى أهمية الثقة بين الإدارة والعاملين على جودة الخدمة الفندقية في فنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص؟
- ما مدى أهمية العمل بروح الفريق على جودة الخدمة الفندقية في فنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص؟
- ما مدى أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات على جودة الخدمة الفندقية في فنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص؟

2. أهمية البحث:

الأهمية العلمية:

يمكن من خلال هذا البحث تقديم مساهمة في موضوع (أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية) ، حيث يتم تشجيع الإدارات في الفنادق لتمكين العاملين لديها من خلال

تزويدهم بالمعلومات الجديدة والبرامج التدريبية كخطوة لتعزيز مسعى الفنادق بما يتلاءم مع احتياجات السياح والعملاء حيث تعتبر الفنادق من أهم القطاعات الخدمية للمجتمع المحلي والمجتمعات الأخرى.

الأهمية العملية (التطبيقية):

تأتي أهمية الدراسة باعتبار الفنادق ذات خمسة النجوم هي الفئة الأولى المستهدفة لكونها عنصر الجذب الأهم والأقوى من ضمن الفعاليات الخدمية ضمن المدن، حيث يجب:

(1) التركيز على أهمية أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية ضمن الفنادق ذات خمسة النجوم.

(2) مدى إمكانية الفنادق ذات خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص التي تمت الأبحاث ضمنها بالاستفادة من النتائج والمقترحات التي توصلت إليها هذه الدراسة من خلال بيان مدى أهمية تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية والعمل على تطويرها بما يحقق الأهداف المرجوة وإعادة إحياء القطاع الفندقية.

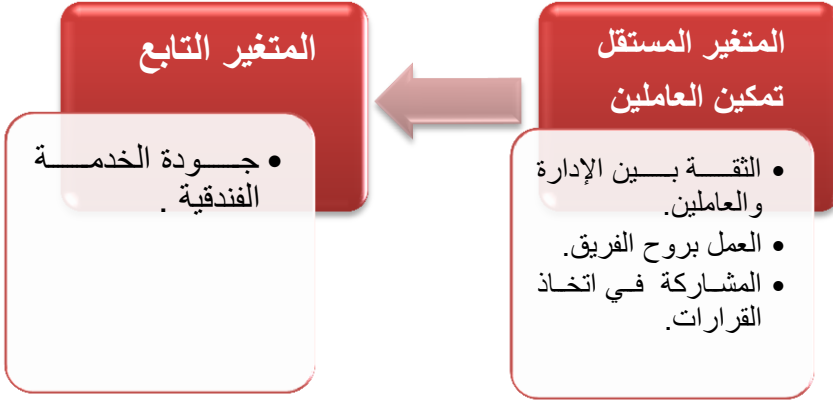
3. أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية ، وبالتالي يحاول البحث تحقيق الأهداف التالية:

(1) قياس واقع تمكين العاملين في الفنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص وأثره على جودة الخدمة الفندقية.

(2) تحديد العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الخدمة الفندقية في الفنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص.

4. متغيرات البحث:



الشكل رقم (1) : متغيرات البحث
المصدر: من إعداد الطالبة

5. فرضيات البحث:

من خلال الدراسة الاستقصائية التي تم إجراؤها واعتمادا على مشكلة وأهداف الدراسة تسعى هذه الدراسة لاختبار الفرضية والتحقق منها والتي تتمثل بما يلي:
الفرضية الرئيسية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين وجودة الخدمة الفندقية في الفنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص.
تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة بين الإدارة والعاملين وجودة الخدمة الفندقية في الفنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص.
2. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل بروح الفريق وجودة الخدمة الفندقية في الفنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص.
3. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة الخدمة الفندقية في الفنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص.

6. حدود البحث:

يمكن تحديد الإطار الزمني والمكاني والموضوعي للدراسة بالحدود التالية:

- الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على فنادق خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص.
- الحدود الزمانية: تقتصر هذه الدراسة على الفترة الزمنية المتمثلة في عام 2023.
- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على العاملين في الفنادق محل الدراسة.

7. الدراسات السابقة:

1. الدراسات العربية :

1. دراسة ميس عبد الرحمن 2021 بعنوان: أثر التمكين في أداء العاملين في المنشآت الفندقية السورية - دراسة ميدانية في فنادق الأربع والخمس نجوم في حمص وطرطوس - رسالة ماجستير - جامعة البعث - كلية السياحة - سورية.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع التمكين والتأكيد على أهميته في المنشآت الفندقية، وتنمية الوعي لدى المدراء لتبني أساليب وطرق جديدة للتعامل مع العاملين، كما وأظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة تسعى بشكل كبير إلى تعزيز العلاقة بينها وبين عاملها من خلال منحهم حرية التصرف والسلطة الكافية لهم لإنجاز مهامهم الوظيفية، وكذلك اهتمام الإدارة بتقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين وتقدير جهودهم المبذولة له دور كبير في انجاز الأعمال بكفاءة أكثر وبجودة أكبر وبالتالي زيادة الإبداع في مجالات العمل المتنوعة داخل المنشآت الفندقية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات نذكر منها: العمل على نشر ثقافة التمكين وتوعية المدراء بأهمية تطبيقه داخل إدارة المنشآت الفندقية من خلال منح سلطة أكبر للعاملين وإشراكهم في القرارات المتعلقة بهم في الفندق

وذلك من أجل رفع الروح المعنوية للعاملين واستثمار طاقاتهم ومهاراتهم لتحقيق الأهداف المرجوة وزيادة الالتزام اتجاه المنشأة.

2. دراسة احمد ابراهيم خلف المرسومي 2022 ، بعنوان: أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة ، دراسة ميدانية لفنادق الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، عمان، الأردن.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر البرامج التدريبية بأبعادها (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) في تحسين جودة الخدمة بأبعادها الثلاث (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية) في الفنادق الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان، والتعرف على مدى تنفيذ البرامج التدريبية وتطبيقها من قبل العاملون في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان. ولقد اعتمدت هذه الدراسة الاستبانة كأداة مناسبة لجمع البيانات المطلوبة في إجراء الاختبارات الإحصائية. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن هناك تطبيق مرتفع للبرامج التدريبية لتحسين جودة الخدمة الفندقية في فئة فنادق الأربع نجوم، كما هناك علاقة بين عناصر البرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) وجودة الخدمة الفندقية. ومن أهم المقترحات التي توصلت إليها الدراسة: تعزيز وعي المدراء لمشاركة العاملين في تحديد البرامج التدريبية اللازمة، وبذل جهد إضافي من قبل الإدارة العليا في الفنادق الأربع نجوم لغرس مفاهيم البرامج التدريبية وذلك لتأثيرها المباشر في جودة الخدمة الفندقية.

2. الدراسات الأجنبية :

1.AI-Raggad, M.A. 2017

The Impact of Training on improving the Quality of Hotel Services In the Five-Star Hotels A Case Study in the City of Amman, from the Perspective of Worker, Journal of Management and Business research.

2.دراسة الراغد ،م.أ.2017 بعنوان: أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الفندقية، دراسة حالة على فنادق خمسة نجوم في عمان من وجهة نظر العمال.

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم التدريب وعناصره بشكل عام ومفهوم الجودة ومدخل إدارة الجودة الشاملة، وتقييم مدى توافق العملية التدريبية مع الأسس العلمية، وتقييم عناصر العملية التدريبية في الفنادق وأثرها في تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أكد المدربون والمتدربون أن التدريب أدى إلى تحسين جودة خدماتهم في الفنادق، وأن عملية التقييم للمتدربين غير مكتملة حيث تقتصر على الاختبار البعدي فقط، يمتلك المدربون الخبرة اللازمة في التدريب وقد لوحظ خلال الدراسة كثرة عدد المتدربين تحت إشراف مدرب واحد وهذا ويؤثر على جودة التدريب والتشغيل الفندقي الذي سيستقبله المتدربون، كما أظهرت نتائج الدراسة أن جودة التدريب تنعكس إيجاباً على جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق.

الإطار النظري للبحث:

أولاً : مفهوم تمكين العاملين :

انتشر في الآونة الأخيرة مصطلح التمكين والذي أصبح من العناصر المهمة التي أحدثت تغيرات جذرية في نظام الإدارة حيث كان له دور في إبراز قدرة العاملين على اتخاذ القرارات والمشاركة في تطوير الفندق مما ساعد على تحقيق الحرية للعاملين وزيادة الثقة بالنفس حيث تجسد ذلك من خلال اختبار النتائج التي يريد أن يصل إليها.

وهنا نستعرض أهم التعريفات التي توصل إليها عدد من الباحثين حول مفهوم التمكين:

فقد عرف التمكين بأنه: أحد المبادرات الفعالة التي يقوم بها القادة في المنشأة الفندقية اتجاه العاملين والتي من شأنها منح مزيد من السلطات لهم في أداء أعمالهم مع تعهد

والتزام العاملين بمسؤولية لاستخدام الفعال لهذه السلطات، وبما يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل لكل من العاملين والمنشأة الفندقية.¹

وكما عرف التمكين بأنه: منح العاملين ما يكفي من السلطة والقوة والموارد وحرية العمل لتجعل منهم أفراد قادرين على خدمة المنشأة بفاعلية.²

ومن خلال التعاريف السابقة نتوصل إلى التعريف التالي لتمكين العاملين بأنه :

"العملية التي يمكن من خلالها منح العاملين القوة لاتخاذ القرارات وتنفيذها وتحمل المسؤوليات تجاه نتائجها وتحرر العاملين من القيود الإدارية ومنحهم المكافآت على الأفكار الإبداعية والمبادرات والمقترحات التي ستؤثر على نجاحهم ونجاح منشأتهم التي يقدمون لها ذلك".

ثانياً : أهمية تمكين العاملين :

أصبحت عملية تمكين العاملين مهمة أساسية في ظل التطور التكنولوجي الحاصل حيث عملت المنشآت الفندقية على تسهيل الفرص لكل فرد من أفراد المنشأة ليساهم بأكبر قدر ممكن في تحقيق الأرباح.³ ولقد تعددت الدراسات النظرية والتطبيقية التي أكدت على أهمية تمكين العاملين ومنها:

- (1) للتمكين دور أساسي في تقليل المشاكل بين الإدارة والعاملين حيث يشجع الإدارة على تقبل آراء العاملين ومشاركتهم في القرارات الخاصة بالمنشأة.⁴
- (2) اعتماد التمكين مبدأً أساسياً للإبداع واعتباره قاعدة دائمة للميزة التنافسية إذ من شأنه أن يجعل العاملين ذو خبرة مما يعكس ذلك على زيادة العائد وتحسين الأرباح.⁵
- (3) ومما سبق نجد أن التمكين يساهم في تطوير المنشأة والخدمات المقدمة بأداء عالي ويقلل الأخطار ويجعل الأفراد أكثر تحملاً للمسؤولية ويرفع فرص الإبداع للمدراء والعاملين، ويتيح لهم التعاون بشكل أكبر لتنفيذ المهام على أكمل وجه ويزيد التمسك بالمنشأة.

1. الوادي، محمد حسين، التمكين الإداري في العصر الحديث، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص8.
2. الساعدي، مؤيد نعمة، مستجدات فكرية معاصرة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الوراق للطباعة، الأردن، 2011، ص167.
3. أفندي، عطية، تمكين العاملين مدخل للتحسين والتطوير المستمر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص33.
4. السكارنة، بلال خلف، دراسات إدارية معاصرة، دار الميسرة للنشر، الأردن، 2010، ص303.

5. DAFT, RICHARD L, 2000 Management, 5th edition, New York, the Dryden Press, A Division of Harcourt College Publishes. U.S.A. 502.

ثالثاً : أبعاد تمكين العاملين:

تختلف أبعاد التمكين باختلاف وجهات نظر الباحثين ولكن جميعها تؤدي إلى معنى واحد وفي ما يلي تلك الأبعاد:

1. **الثقة بين الإدارة والعاملين:** وهو اعطاء العاملين الحق في اتخاذ القرارات المناسبة تجاه أعمالهم لإتمام العمل وتحقيق الهدف المطلوب وهذا جزء من عملية تمكين العاملين فبدونها لا يستطيع العاملين بلوغ الهدف وتحقيق النجاح للمنشأة الفندقية. لذلك من خلال الثقة بين الإدارة والعاملين يمكن للعامل اتخاذ القرارات دون الرجوع إلى الرئيس المباشر في حدود الصلاحيات الممنوحة لهم.¹
2. **المشاركة في اتخاذ القرار:** وهي الخطوة الرئيسة لنجاح العمل حيث يتم اتخاذ القرارات من خلال مشاركة الأفكار والمقترحات بين المدير ومرؤوسيه، وتعني أيضاً استثمار العامل ذهنياً وعاطفياً في العمل مما يساهم في نجاح العمل كفريق للوصول إلى القرار السليم وهذه المشاركة تدعم كامل الثقة والدافعية وتعزز ولاء العاملين للمنشأة الفندقية.²
3. **التدريب:** يعتمد تمكين العاملين على التعلم من خلال اكتساب الخبرات والمهارات وبدونها لا يمكن للعاملين ممارسة أعمالهم وتحمل مسؤولياتهم، ومن خلال برامج التدريب والتطوير التي تقوم بها الإدارة يحصل العاملون على الثقة والخبرة لتكثيف الجهود وزيادة المعارف والمعلومات وتنمية المهارات ويواكب التطور التكنولوجي بما يلبي حاجة المنشأة ويحقق لها الربح ورضا العميل.³
4. **العمل بروح الفريق:** ويعد من أهم العناصر في تطبيق عملية التمكين بسبب التركيز على أهمية العمل الجماعي في المنشآت الفندقية لمواجهة المشكلات الطارئة، حيث أن الشعور بالمسؤولية الجماعية يجلب قوة حقيقية تتمثل في الالتزام بالعمل لتحقيق مصلحة المنشأة مع المحافظة على تفعيل الرقابة على الأداء من داخل الفريق.⁴

1. عبد المحسن، عبد الجواد صفاء، أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد32،2010،ص84.

2. الطراونة، احمد، المبيضين، محمد، أثر التمكين الإداري في السلوك الإبداعي لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد38، العدد2،2011،ص482.

3. مصطفى، احمد سيد، المدير ومهارته السلوكية، الجمعية العربية للإدارة، القاهرة، 2005،ص21.

4. عارف، عالية عبد الحميد، تمكين العاملين ومتطلبات التطبيق في المنظمات المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين

5. **الاتصال:** تساعد سهولة الاتصالات والوصول للمعلومات من قبل العاملين في الوقت المناسب على زيادة القدرة في مواجهة المشكلات واتخاذ القرارات وتحسين مستوى الأداء . أما حجب المعلومات فيتربط عليه عدم القدرة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وعدم القدرة على مواجهة الصعوبات وزيادة ضغوط العمل.¹ لذلك فإن توفير بيئة مناسبة وانسياب الاتصالات والمعلومات هو من أهم العوامل لزيادة مستوى الالتزام وتطوير أداء المنشآت والتغلب على سلبيات العمل، واتاحة الفرص أمام العاملين لإثبات أنفسهم حيث أنه من يملك المعلومة الصحيحة يملك القدرة على اتخاذ القرار السليم.

مفهوم جودة الخدمة الفندقية وأهميتها:

أولاً : مفهوم جودة الخدمة الفندقية:

إن جودة الخدمة الفندقية تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء أو حتى التفوق عليها، وهذه التوقعات تبنى على أساس أبعاد يتم من خلالها الحكم على جودة الخدمة المقدمة. ويمكن تعريف جودة الخدمة الفندقية على أساس الكلمات التي يتكون منها المصطلح كما يلي:

وقد عرفت جودة الخدمة الفندقية بأنها: "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم اللفظية وممارساتهم مع العملاء".² ومن خلال التعريف السابق يمكن صياغة التعريف التالي بأنها: " كل خدمة مقدمة تطابق توقعات العميل وتلبي احتياجاته ورغباته، وتشعره بالرضا مما يدفعه لإعادة التعامل مع الفندق و الإستفادة من خدماته مرة أخرى ."

1. الكبيسي، عامر خضير، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2004، ص143.
2. فتاح، سفيان، دور جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبائن- دراسة ميدانية لعينة من زبائن فندق قوارة تيميمون، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، رسالة ماجستير، الجزائر، 2017، ص4.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة الفندقية :

يبني العملاء توقعاتهم على جودة الخدمة في الفنادق من خلال المعايير التالية:

1. **الملموسية** : وتتمثل في كافة المستلزمات المادية والتجهيزات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال، ففي أغلب الأحيان يلجأ العميل إلى تقييم جودة الخدمة من خلال المظاهر والتسهيلات المادية المرافقة للخدمة وهي التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة والأثاث المستخدم في الغرف والديكورات التي تخلق جو مريح وتكون أعلى من توقعات العميل.¹
2. **الإعتمادية** : يعتبر من أكثر الأبعاد أهمية وتأثيراً على العميل ويعكس مستوى الخدمات المقدمة ويحدد العميل مدى جودة الخدمة بناء على وعود الفندق بتقديم الخدمة بالصورة الصحيحة والعمل على إرضاء العميل ولتحقق هذا البعد يجب مراعاة ما يلي: تقديم أفضل الخدمات للعميل وفي الوقت المناسب، تقدم الخدمة وفق السعر المعلن، إرضاء العميل من خلال توفير متطلباته على أكمل وجه.²
3. **الاستجابة** : وهي السعي لتلبية رغبة العميل بصورة فورية والتفاعل بسرعة مع المشاكل المتوقعة ويجب على مقدم الخدمة الاستعداد لتقديم الخدمة وشعوره بالحماس عند تقديمها مما يخلق طابعا من الثقة والراحة عند العميل.³
4. **الثقة** : إن القدرة على كسب ثقة العميل والعمل على تقديم خدمات بعناية فائقة من دون أي ضرر للعملاء سواء أكان ماديا أو معنويا، ونظرا لأهمية هذا البعد فإنه يعزز الثقة المتبادلة بين الفندق والعميل.⁴
5. **التعاطف** : يشير إلى درجة العناية بالعميل ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله و إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد على خصائص مثل مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات، ودرجة فهم مقدم الخدمة للعميل.⁵

1. خلوط، جهاد، شنشونة، محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات الفندقية، دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحيى ببسكرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، المجلد(12)، العدد(02)، 2019، ص.623

2. زاهر، تسيير، الإدارة الفندقية (2)، جامعة البعث، كلية السياحة، 2011، ص.304

3. تيسير، ياسر علي، دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية في المنشآت الفندقية، دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم في سورية، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، 2016، ص.38.

4. الناصر، منذر، جودة الخدمات السياحية، جامعة البعث، كلية السياحة، 2016، ص.246

5. سامر، سميرة، عيسى، اسماعيل، تقييم واقع تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الفنادق وأثرها على جودة الخدمات، دراسة ميدانية لعينة من عمال فنادق الأربع نجوم ملاس، المجلد(11)، العدد(02)، 2020، ص.34.

- والجدول الآتي يوضح هذه الأبعاد مع معايير التقييم لكل بعد إضافة إلى الوزن النسبي الذي حدده Kotler لها.¹

معايير التقييم	الوزن النسبي	أبعاد جودة الخدمات الفندقية
الوفاء بالوعد المقدمة تقديم الخدمة في الوقت المحدد وبطريقة صحيحة ومن المرة الأولى دراسة شكاوى العملاء	32%	الاعتمادية
الرد الفوري على شكاوي واستفسارات العملاء رغبة العاملين في مساعدة العملاء وتقديم خدمات فورية لهم إخبار العميل عن موعد تقديم الخدمة	22%	الاستجابة
الصدق في التعامل مع العملاء شعور العملاء بالأمان خلال مدة إقامتهم في الفندق	19%	الثقة
معرفة وفهم احتياجات العملاء وتلبية متطلباتهم منحه الاهتمام الشخصي الكافي للعميل	16%	التعاطف
استخدام معدات وتقنيات حديثة جودة الاطعمة والمشروبات المقدمة في الفندق	11%	الملموسية

الجدول رقم (1) : أبعاد جودة الخدمة

المصدر : تيسر ، ياسر علي، دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية في المنشآت الفندقية ، دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم في سورية ، 2015 ، ص 37 .

رابعاً: دور تمكين العاملين في جودة الخدمة الفندقية:

تعد عملية تمكين العاملين من المفاهيم الحديثة التي تبناها العلم الإداري الحديث في مجال إدارة الموارد البشرية واستثمارها بالشكل الأمثل، وقد اعتمدت هذه العملية المنشآت الفندقية الرائدة اليوم، كمنهج لرفع أداء العاملين لديها وتحسين مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي الخدمات الفندقية والوصول لرضا العملاء، حيث نجد أن الهدف من تطبيق مبادئ تمكين العاملين هو خلق الثقة بين الإدارة والعاملين وتحفيزهم ومشاركتهم باتخاذ القرارات المناسبة بما فيه مصلحة المنشأة، فالإدارة تدرك أن الاستثمار الصحيح للعنصر البشري هو الأساس الذي يحقق المنافسة والتميز بين المنشآت الفندقية حيث تتميز بأساليب تقديم الخدمة للعملاء، وفي ظل التحديات والتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال والمنافسة العالمية، ولذلك فإن تمكين العاملين يبرز أهمية العنصر البشري في المنشأة

1.KOTLER, Phillip,1997 Marketing Management Analysis, planning implementation and control prentice hall of India New Delhi P 478

المعاصرة إلى مستويات راقية من التعاون والشعور بروح الفريق وزيادة ثقة العاملين بأنفسهم وقدراتهم وخلق الإبداع وتعزيزه لديهم، والجوهر من هذه العملية هو اعطاء المرؤوسين الحرية الكاملة للعاملين في أداء العمل والمسؤوليات الموكلة إليهم بما فيه مصلحة الجميع، فكلما تعززت عملية التمكين فإنها تصل إلى تعزيز الولاء وانتماء العاملين للفندق بحيث يكرس طاقاته وامكانياته لتحسين جودة الخدمات من أجل المحافظة على نجاح الفندق ورضا العملاء.

الإطار العملي للبحث:

• مجتمع وعينة البحث:

مجتمع الدراسة : العاملين في فنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص.

عينة الدراسة : تتألف من عدد من العاملين في فنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص، تم اختيارها بطريقة عشوائية وتحديدًا الفنادق التالية: فندق سفير حمص، فندق شيراتون، فندق داماروز، فندق سميراميس، فندق فورسيزون، فندق شام بلاس، وتم توزيع 150 استبانة واسترداد 120 استبانة صالح للتحليل بنسبة استرداد 80%.

• منهجية البحث : تم الاعتماد في انجاز هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة المتغيرات الخاصة بتمكين العاملين وتأثيرها على جودة الخدمة الفندقية، حيث يتم وصف الظاهرة وتحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى توصيف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية اللازمة للتحليل من خلال تصميم استبيان من واقع مجتمع وعينة البحث إضافة إلى البيانات المتوفرة من خلال الدراسة.

• توضيح المقياس المعتمد في الاستبيان:

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجداول رقم (2) و(3):

جدول رقم (2): مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

جدول رقم (3): المتوسط المرجح ودلالته

المتوسط المرجح	الدلالة
من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	محايد
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة

• تقييم صدق وثبات أداة البحث (الاستبيان)

1- الصدق الظاهري:

وذلك بعرض الاستبيان على مشرف الرسالة، بهدف التأكد من صحة وسلامة الاستبيان وأن الاستبيان يعبر بشكل كبير عن مضمون الأبعاد التي يتم قياسها.

2- طريقة ألفا كرونباخ:

3- ألفا كرونباخ هو مقياس أو مؤشر لثبات الاستبيان، وتم توزيع الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من 30 شخصاً ثم تفرغ الاستبيانات وحساب معامل الثبات والمصدقية لكل محور من محاور الاستبيان والحصول على النتائج التالية.

جدول رقم (4) : مقياس الصدق والثبات (Reliability Statistics)

المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ للثبات	الصدق = الجذر التربيعي للثبات
المحور الأول: تمكين العاملين	15	0.801	0.895
المحور الثاني: جودة الخدمة الفندقية	10	0.790	0.889

المصدر: من إعداد الطالبة

إن هذه النتيجة تدل على مستوى مصداقية وثبات عالية للاستبيان لأن كل النتائج أكبر من 0.60 وبالتالي يمكن توزيع الاستبيان على كامل عينة الدراسة.

• اختبار فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين وجودة الخدمة الفندقية

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة بين الإدارة والعاملين وجودة الخدمة الفندقية. وتم بناء الجداول (5) و(6) و(7) لإثبات هذه الفرضية.

جدول رقم (5): المتوسطات والانحراف المعياري لعببارات محور الثقة بين الإدارة والعاملين

رقم العبارة	عبارات المحور الأول (الثقة بين الإدارة والعاملين)	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	اعطاء الصلاحيات الكافية والثقة لأداء المهام بالشكل المطلوب.	4.2500	0.724	موافق بشدة
2	اعطاء الحرية بالابتكار والإبداع للوصول إلى الهدف.	3.8167	1.5173	موافق
3	تعزيز الإدارة قدرة العامل على تحمل المسؤوليات.	3.0167	1.0689	محايد
4	قيام الإدارة بدورات تدريبية للعاملين بشكل دائم.	3.8500	1.3575	موافق
5	تحفيز العاملين باستمرار لدعمهم لتحمل مسؤوليات أكبر.	3.1167	1.5887	محايد
	نتيجة المحور	3.5839	0.548	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة

أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية دراسة ميدانية : على فنادق خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص

جدول رقم (6): نتائج اختبار ت للعينات الواحدة لتحري معنوية إجابات عينة البحث على عبارات محور الثقة بين الإدارة والعاملين

رقم العبارة	One-Sample Test						التفسير
	Test Value = 3						
	إحصائية T	df	المعنوية الإحصائية Sig. (2-tailed)	فرق المتوسط Mean Difference	مجال الموثوقية للفارق (عند مستوى ثقة 95%) 95% Confidence Interval of the Difference		
				الحد الأدنى Lower	الحد الأعلى Upper		
1	18.894	119	.000	1.2500	1.119	1.3810	يوجد دلالة باتجاه الموافقة بشدة
2	5.896	119	.000	.81667	.5424	1.0909	يوجد دلالة باتجاه الموافقة
3	.171	119	.000	.01667	-.1765	.2099	يوجد دلالة باتجاه الحياد
4	6.859	119	.000	.85000	.6046	1.0954	يوجد دلالة باتجاه الموافقة
5	.804	119	.000	.11667	-.1705	.4038	يوجد دلالة باتجاه الحياد
المحور الأول	23.39	119	.000	1.0129	.9450	1.1188	يوجد دلالة باتجاه الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبة

يبين الجدول رقم(6) نتائج اختبارات للعينة الواحدة والذي يهدف لتحري المعنوية إحصائية للمتوسط المرجح، أي معرفة وجود أو عدم وجود دلالة لإجابات عينة البحث.

نلاحظ من النتائج أن المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن السؤال الأول 4.25 أي أن أفراد العينة يوافقون بشدة على مضمون السؤال حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 4.20 وأقل من 5) أي أن عينة البحث تجد أن الإدارة تعطي الصلاحيات الكافية والثقة لأداء المهام بالشكل المطلوب. المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن السؤالين الثالث والخامس هي على التوالي 3.11/3.01 أي أن أفراد العينة كان رأيهم محايداً بالنسبة لمضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 2.60 وأقل من 3.39) أي أن الإدارة لا تعزز بشكل كاف قدرة العامل على تحمل المسؤوليات أو تحفزهم لتحمل مسؤوليات أكبر. كما أن المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن السؤالين الثاني والرابع هي على التوالي 3.85/3.81 أي أن أفراد العينة يوافقون على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 3.40 وأقل من 4.19) أي أن عينة البحث تجد أن الإدارة تقوم بإعطاء الحرية بالابتكار والإبداع للوصول إلى الهدف وتقوم بدورات كافية للعاملين بشكل دائم. بينما بين جدول اختبار ت للعينة الواحدة أن درجة المعنوية لكل عبارات المحور تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) أي أن هناك معنوية ودلالة إحصائية لإجابات عينة البحث.

تطبيق اختبار العلاقة الارتباطية

يمثل الجدول رقم (7) معامل الارتباط بين عبارات محور الثقة بين الإدارة والعاملين وجودة الخدمة الفندقية.

جدول رقم(7): معامل الارتباط بين محور الثقة بين الإدارة والعاملين وجودة الخدمة الفندقية

الارتباط Correlations				
			الثقة بين الإدارة والعاملين	جودة الخدمة الفندقية
Spearman's rho الارتباط سبيرمان	الثقة بين الإدارة والعاملين	Correlation Coefficient	1.000	.840**
		Sig. (2-tailed) درجة المعنوية	.	.000
		N	120	120
	جودة الخدمة الفندقية	Correlation Coefficient	.840**	1.000
		Sig. (2-tailed) درجة المعنوية	.000	.
		N	120	120
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				
الارتباط ذو معنوية عند الدرجة 0.01				

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج spss

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق الى أن معامل الارتباط بين محور الثقة بين الإدارة والعاملين وجودة الخدمة الفندقية. يساوي(0.840+) وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي(0.000) وهي ذات دلالة إحصائية عالية جداً (أقل من 0.05)، فبذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين محور الثقة بين الإدارة والعاملين وجودة الخدمة الفندقية. ومنه نرفض الفرضية الفرعية الأولى بأنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة بين الإدارة والعاملين وجودة الخدمة الفندقية وتقبل الفرضية البديلة بأنه

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة بين الإدارة والعاملين وجودة الخدمة الفندقية.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل بروح الفريق وجودة الخدمة الفندقية.

تم بناء الجداول (8) و(9) و(10) لإثبات هذه الفرضية.

جدول رقم (8): المتوسطات والانحراف المعياري لعبارات محور العمل بروح الفريق

رقم العبارة	عبارات المحور الثاني (العمل بروح الفريق)	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
6	العمل على القيام باجتماعات دورية ومشاركة العاملين آخر المستجدات.	3.6667	1.34310	موافق
7	تنمية روح الفريق من خلال المشاركة بين العاملين لإنجاز العمل.	3.4667	1.41382	موافق
8	اعطاء فريق العمل مهام واضحة ومعلومة.	3.7333	1.37035	موافق
9	حل المشكلات من خلال مشاركتها مع فريق العمل.	3.1500	1.09736	محايد
10	تقييم أداء العاملين والسعي لتبادل الخبرات فيما بينهم.	3.5333	1.23624	موافق
	نتيجة المحور	3.66	1.322	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة

أثر تمكين العاملين على جودة الخدمة الفندقية دراسة ميدانية : على فنادق خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص

جدول رقم (9): نتائج اختبارات للعينة الواحدة لتحري معنوية إجابات عينة البحث على عبارات محور العمل بروح الفريق

رقم العبارة	One-Sample Test						التفسير
	Test Value = 3						
	إحصائية T	df	المعنوية الإحصائية Sig. (2-tailed)	فرق المتوسط Mean Difference	مجال الموثوقية للفارق (عند مستوى ثقة 95%) 95% Confidence Interval of the Difference		
				الحد الأدنى Lower	الحد الأعلى Upper		
6	5.437	119	.000	.66667	.4239	.9094	يوجد دلالة باتجاه الموافقة
7	3.616	119	.000	.46667	.2111	.7222	يوجد دلالة باتجاه الموافقة
8	5.862	119	.000	.73333	.4856	.9810	يوجد دلالة باتجاه الموافقة
9	1.497	119	.000	.15000	-.0484	.3484	يوجد دلالة باتجاه الحياد
10	4.726	119	.000	.53333	.3099	.7568	يوجد دلالة باتجاه الموافقة
المحور الثاني	4.256	119	.000	.659	0.358	1.278	يوجد دلالة باتجاه الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من النتائج أن المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن السؤال السادس والثامن والتاسع والعاشر في محور العمل بروح الفريق 3.53/3.73/3.46/3.66 أي أن أفراد العينة يوافقون على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح

بين 3.40 و 4.19) أي أن الإدارة تعمل على القيام باجتماعات دورية ومشاركة العاملين آخر المستجدات وتنمية روح الفريق من خلال المشاركة بين العاملين لإنجاز العمل، كما أنها تقوم بإعطاء فريق العمل مهام واضحة ومعلومة ثم تقييم أداء العاملين والسعي لتبادل الخبرات فيما بينهم. بينما كان المتوسط المرجح للسؤال التاسع 3.15 أي أن أفراد العينة محايدون بما يخص مضمون السؤال حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 2.60 وأقل من 3.39) أي حل المشكلات لا يتم دوماً من خلال مشاركتها مع فريق العمل. بينما بين جدول اختبار ت للعينة الواحدة أن درجة المعنوية لكل عبارات المحور تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) أي أن هناك معنوية ودلالة إحصائية لإجابات عينة البحث عن أسئلة المحور.

- تطبيق اختبار العلاقة الارتباطية : يمثل الجدول رقم (10) معامل الارتباط بين عبارات العمل بروح الفريق وجودة الخدمة الفندقية.

جدول رقم(10): معامل الارتباط بين محور العمل بروح الفريق وجودة الخدمة الفندقية

الارتباط Correlations				
			العمل بروح الفريق	جودة الخدمة الفندقية
Spearman's rho الارتباط سبيرمان	العمل بروح الفريق	Correlation Coefficient	1.000	.758**
		درجة (2-tailed) المعنوية	.	.000
		N	120	120
	جودة الخدمة الفندقية	Correlation Coefficient	.758**	1.000
		درجة (2-tailed) المعنوية	.000	.
		N	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
الارتباط ذو معنوية عند الدرجة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج spss

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق الى أن معامل الارتباط بين محور العمل بروح الفريق وجودة الخدمة الفندقية. يساوي(+0.758) وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي(0.000) وهي ذات دلالة إحصائية عالية جداً (أقل من 0.05)، فبذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين محور العمل بروح الفريق وجودة الخدمة الفندقية. ومنه نرفض الفرضية الفرعية الثانية بأنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل بروح الفريق وجودة الخدمة الفندقية ونقبل الفرضية البديلة بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل بروح الفريق وجودة الخدمة الفندقية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة الخدمة الفندقية.

تم بناء الجداول (11) و(12) و(13) لإثبات هذه الفرضية.

جدول رقم (11): المتوسطات والانحراف المعياري لعبارة محور المشاركة باتخاذ القرارات

رقم العبارة	عبارات المحور الثاني (المشاركة باتخاذ القرارات)	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
11	تعزيز الإدارة قدرة العامل على اتخاذ القرارات.	3.2167	1.49049	محايد
12	المساهمة في اعطاء المقترحات دون خوف أو تردد.	3.1167	1.17526	محايد
13	سهولة الوصول للمعلومات من خلال توفير نظام معلومات دقيق وواضح.	3.5333	1.31528	موافق
14	توفير نظام مكافآت وحوافز للأعمال والمقترحات المبتكرة.	3.4333	1.30115	موافق
15	عقد اجتماعات لطلب المقترحات في حالات الأزمات.	3.500	1.60357	موافق
	نتيجة المحور	3.45	1.322	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة

جدول رقم (12): نتائج اختبارات للعينة الواحدة لتحري معنوية إجابات عينة البحث على عبارات محور المشاركة باتخاذ القرارات

رقم العبارة	One-Sample Test						التفسير
	Test Value = 3						
	إحصائية T	df	المعنوية الإحصائية Sig. (2-tailed)	فرق المتوسط Mean Difference	مجال الموثوقية للفرق (عند مستوى ثقة 95%) 95% Confidence Interval of the Difference		
				الحد الأدنى Lower	الحد الأعلى Upper		
11	1.592	119	.000	.21667	-.0528	.4861	يوجد دلالة باتجاه الحياد
12	1.087	119	.000	.11667	-.0958	.3291	يوجد دلالة باتجاه الحياد
13	4.442	119	.000	.53333	.2956	.7711	يوجد دلالة باتجاه الموافقة
14	3.648	119	.000	.43333	.1981	.6685	يوجد دلالة باتجاه الموافقة
15	3.416	119	.000	.50000	.2101	.7899	يوجد دلالة باتجاه الموافقة
المحور الثالث	4.256	119	.000	.659	0.358	1.278	يوجد دلالة باتجاه الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من النتائج أن المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن السؤال الحادي عشر والثاني عشر 3.11/3.21 أي أن أفراد العينة محايدون بما يخص مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 2.60 وأقل من 3.39) أي أن الإدارة لا تعمل على تعزيز قدرة العامل على اتخاذ القرارات بصورة كافية كما أن الآراء كانت محايدة بما يخص المساهمة في اعطاء المقترحات دون خوف أو تردد.

بينما كان المتوسط المرجح الثالث عشر والرابع عشر والخامس عشر على التوالي 3.50/3.43/3.53 أي أن أفراد العينة موافقون على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح بين 3.40 و 4.19) أي يوجد سهولة للوصول للمعلومات من خلال توفير الإدارة نظام معلومات دقيق وواضح كما يتم توفير نظام مكافآت وحوافز للأعمال والمقترحات المبتكرة وعقد اجتماعات لطلب المقترحات في حالات الأزمات. بينما بين جدول اختبار ت للعينة الواحدة أن درجة المعنوية لكل عبارات المحور تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) أي أن هناك معنوية ودلالة إحصائية لإجابات عينة البحث عن أسئلة المحور.

- تطبيق اختبار العلاقة الارتباطية: يمثل الجدول رقم (13) معامل الارتباط بين عبارات المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة الخدمة الفندقية.

جدول رقم(13): معامل الارتباط بين محور العمل بروح الفريق وجودة الخدمة الفندقية

Correlations الارتباط					
			المشاركة في اتخاذ القرارات	جودة الخدمة الفندقية	
Spearman's rho الارتباط سبيرمان	المشاركة في اتخاذ القرارات	Correlation Coefficient	1.000	.883**	
		Sig. (2-tailed) درجة المعنوية	.	.000	
		N	120	120	
	جودة الخدمة الفندقية	Correlation Coefficient	.883**	1.000	
		Sig. (2-tailed) درجة المعنوية	.000	.	
		N	120	120	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
الارتباط ذو معنوية عند الدرجة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج spss

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق الى أن معامل الارتباط بين محور المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة الخدمة الفندقية. يساوي (+0.883) وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000) وهي ذات دلالة إحصائية عالية جداً (أقل من 0.05)، فبذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين محور المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة الخدمة الفندقية. ومنه نرفض الفرضية الفرعية الثالثة لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة الخدمة الفندقية ونقبل الفرضية البديلة بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة الخدمة الفندقية.

تحليل محور جودة الخدمة الفندقية:

تم اعداد جدول يتضمن المتوسطات والانحراف المعياري لعبارات محور جودة الخدمة الفندقية.

جدول رقم (14): المتوسطات والانحراف المعياري لعبارات محور جودة الخدمة الفندقية

رقم العبارة	عبارات المحور الثاني (العمل بروح الفريق)	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
16	يتميز العاملون في الفندق بالمهنية العالية و المظهر اللائق.	4.4500	.95134	موافق بشدة
17	السعي لتقديم أفضل الخدمات ومن المرة الأولى.	4.0167	1.50620	موافق
18	تنفيذ المهام المطلوبة بالوقت المحدد.	3.7167	1.21740	موافق
19	الاهتمام بشكاوى العملاء وملاحظاتهم واستدراكها.	3.9000	1.66829	موافق
20	الاهتمام بالعملاء والإجابة على جميع استفساراتهم.	4.2167	.70034	موافق بشدة
21	الحرص على أن تكون خدمة العملاء أولى الاهتمامات.	3.5500	1.34007	موافق
22	تلبية رغبات العملاء على أكمل وجه في جميع الأوقات.	4.3000	.64300	موافق بشدة
23	يحظى العملاء باستجابة سريعة وفورية لتلبية حاجاتهم.	4.0417	.20066	موافق
24	يشعر العميل باهتمام شخصي من قبل العاملين وكأنه العميل الوحيد.	4.3183	.68349	موافق بشدة
25	تعزيز شعور الأمان والأمن بدرجة عالية للعملاء داخل الفندق.	4.5500	.49958	موافق بشدة
	نتيجة المحور	4.125	1.322	موافق

نلاحظ من النتائج أن المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة عن الأسئلة 25/24/22/20/16 هي على التوالي 4.55/4.31/4.30/4.21/4.45 أي أن أفراد العينة موافقون بشدة على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح أعلى من 4.2) أي أنه يتميز العاملون في الفندق بالمهنية العالية والمظهر اللائق والقدرة على تلبية رغبات العملاء على أكمل وجه في جميع الأوقات كما يشعر العميل باهتمام شخصي من قبل العاملين وكأنه العميل الوحيد كما أن شعور الأمان والأمن معزز بدرجة عالية للعملاء داخل الفندق. بينما كان المتوسط المرجح للأسئلة 23/21/19/18/17 على التوالي 4.04/3.5/3.9/3.7/4.01 أي أن أفراد العينة موافقون على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي (المتوسط المرجح بين 3.40 و 4.19) أي أنه يوجد سعي دائم لتقديم أفضل الخدمات ومن المرة الأولى كما يتم تنفيذ المهام المطلوبة بالوقت المحدد، والعاملون يولون الاهتمام بشكاوى العملاء وملاحظاتهم واستدراكها، والحرص على أن تكون خدمة العملاء أولى الاهتمامات حيث يحظى العملاء باستجابة سريعة وفورية لتلبية حاجاتهم.

مناقشة الفرضيات:

جدول رقم(15): معامل الارتباط بين المتغيرات الفرعية وجودة الخدمة الفندقية

التحليل	الدلالة	الارتباط مع جودة الخدمة الفندقية	المتغير
نرفض الفرضية الفرعية الأولى	يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة موجبة	0.840	الثقة بين الإدارة والعاملين
نرفض الفرضية الفرعية الثانية	يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة موجبة	0.758	العمل بروح الفريق
نرفض الفرضية الفرعية الثالثة	يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة موجبة	0.884	المشاركة في اتخاذ القرارات

المصدر: من إعداد الطالبة

بعد رفض الفرضيات الفرعية الثلاثة يمكن رفض الفرضية الرئيسية لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين وجودة الخدمة الفندقية وتقبل الفرضية البديلة بأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين وجودة الخدمة الفندقية.

النتائج والمقترحات:

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والمقترحات على النحو الآتي:

النتائج:

1. بينت نتائج التحليل واختبار الفرضيات والعلاقة بين المتغيرات أن تمكين العاملين يؤثر بشكل ايجابي في جودة الخدمة المقدمة في فنادق فئة خمسة النجوم في مدينتي دمشق وحمص.
2. تمنح الإدارة الصلاحيات الكافية والثقة لأداء المهام بالشكل المطلوب، كما وتقوم بإعطاء الحرية بالابتكار للوصول إلى الهدف.
3. تعمل الإدارة على القيام باجتماعات دورية ومشاركة العاملين بآخر المستجدات وتنمية روح الفريق من خلال المشاركة بين العاملين لإنجاز العمل كما تقوم بدورات كافية بشكل دائم.
4. سهولة الوصول للمعلومات من خلال توفير الإدارة نظام معلومات دقيق وواضح كما يتم توفير نظام مكافآت وحوافز للأعمال والمقترحات المبتكرة وعقد اجتماعات في حالات الأزمات.

المقترحات:

1. العمل على تطوير وتعزيز المنشآت في مجال اتخاذ القرار مما له أثر ايجابي في دعم الثقة والتعاون بين المدراء والعاملين. و يجب على المدراء اطلاع العاملين على أهداف المنشأة الحالية والمستقبلية وتوضيح الأدوار المسندة لكل منهم.
2. العمل على الاستثمار الأمثل للموارد البشرية مما يحقق أهداف المنشأة بالإضافة لأحلامهم وأهدافهم الشخصية والسعي لتطوير مهاراتهم من خلال التوجيه الايجابي والإشراف المساند من مرؤوسيه.
3. العمل على تعزيز عملية التمكين وتحفيز القدرات الإبداعية لدى العاملين مما يساهم في رفع مستوى جودة الخدمة الفندقية المقدمة.

المراجع العربية:

1. الوادي، محمد حسين، التمكين الإداري في العصر الحديث، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص8.
2. الساعدي، مؤيد نعمة، مستجدات فكرية معاصرة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الوراق للطباعة، الأردن، 2011، ص167.
3. أفندي، عطية، تمكين العاملين مدخل للتحسين والتطوير المستمر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص33.
4. السكارنة، بلال خلف، دراسات إدارية معاصرة، دار الميسرة للنشر، الأردن، 2010، ص303.
5. الكبيسي، عامر خضير، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2004، ص143.
6. مصطفى، احمد سيد، المدير ومهارته السلوكية، الجمعية العربية للإدارة، القاهرة، 2005، ص21.
7. عارف، عالية عبد الحميد، تمكين العاملين ومتطلبات التطبيق في المنظمات المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة، 2004، ص53.
8. عبد المحسن، عبد الجواد صفاء، أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد(32)، 2010، ص84.
9. الطراونة، احمد، المبيضين، محمد، أثر التمكين الإداري في السلوك الإبداعي لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد(38)، العدد(2)، 2011، ص482.

10. فتاح، سفيان، دور جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبائن، دراسة ميدانية لعينة من زبائن فندق قوارة تميمون، جامعة قاصدي مراح-ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير، الجزائر، 2017، ص4.
11. تيسير، ياسر علي، دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية في المنشآت الفندقية، دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم في سورية، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، 2016، ص38.
12. حافظ، عبدالكريم، الإدارة الفندقية والسياحية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
13. خلوط، جهاد، شنشونة، محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات الفندقية، دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحيى ببسكرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، المجلد(12)، العدد(02)، 2019، ص623.
14. زاهر، تيسير، الإدارة الفندقية (2)، جامعة البعث، كلية السياحة، 2011، ص304.
15. الناصر، منذر، جودة الخدمات السياحية، جامعة البعث، كلية السياحة، 2016، ص246.
16. سامر، سمية، عيسى، اسماعيل، تقييم واقع تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الفنادق وأثرها على جودة الخدمات، دراسة ميدانية لعينة من عمال فنادق الأربع نجوم ملاس، المجلد(11)، العدد(02)، 2020، ص34.

المراجع الأجنبية :

1. Daft, Richard L,2000 **Management**, 5th edition, New York, the Dryden Press, A Division of Harcourt College Publishes, U.S.A, p.502.
2. KOTLER,P,1997 **Marketing Management Analysis**, planning implementation and control prentice hall of India, New Delhi,p.478.

دور المستوردات الرأسمالية والوسيطه في النمو

الاقتصادي في سورية

– دراسة قياسية (1985–2020)

طالب الدراسات العليا: أيهم النوا

قسم الاقتصاد – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق

إشراف: الأستاذ الدكتور رسلان خضور

الملخص

هدف هذا البحث الى تحليل أثر التغيرات الحاصلة في كل من المستوردات الرأسمالية والوسيطه في الناتج المحلي الإجمالي في سورية خلال الفترة من 1985-2020. بعد استعراض نظري موجز لموضوع البحث بدأت الدراسة العملية باختبار استقرار السلاسل الزمنية الخاصة بمتغيرات الدراسة ومدى معنويتها، وعلى ضوء نتائج الاختبار تمّ استخدام منهجية جوهانسون للتكامل المشترك ونموذج تصحيح الخطأ (VECM). توصلّ البحث الى إثبات وجود علاقة طردية طويلة الأجل بين التغيرات الحاصلة في كل من المستوردات الرأسمالية والوسيطه والناتج المحلي الإجمالي في سورية، وكذلك تبيّن وجود تأثير معنوي في الأجل القصير بين كل من المستوردات الرأسمالية والمستوردات الوسيطه والناتج المحلي الإجمالي، حيث كانت العلاقة طردية بينها.

الكلمات المفتاحية: المستوردات الرأسمالية، المستوردات الوسيطه، الناتج المحلي الإجمالي، النمو الاقتصادي.

The role of changing in capital and intermediate imports in economic growth in Syria

Empirical study (1985-2020)

Researcher: Ayham Alnawa

Department of economics – Faculty of Economics– Damascus University

Supervised by: Professor Dr. Raslan Khadour

Abstract

This study aims to analyze the impact of changes in both capital and intermediate imports on the gross domestic production in Syria during the period 1985-2020. Following a brief discussion of the subject of the study, the empirical part begins with examining the stability of the time series of the variables and their significance. Then the Johansen methodology and error correction model (VECM) are used. The research proves the existence of a long run positive relationship between changes in capital and intermediate imports and GDP in Syria. the study also proves that there is a significant effect in the short term between capital and intermediate imports and GDP, where the relationship was positive between them.

Key words : Capital imports, intermediate imports, gross domestic product. Economic growth.

مقدمة

يُعتبر النمو الاقتصادي هدفاً تتشده معظم دول العالم نظراً لارتباطه الوثيق بالمحاور الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لديها، وتسعى الدول الى تحقيق النمو الاقتصادي لما يقود إليه من ارتفاع معيشة الأفراد وما يشمله من تحقيق معدلات مرتفعة من الرفاهية والرخاء. وعليه، قامت العديد من الأبحاث والدراسات الاقتصادية بدراسة أهمّ محددات النمو الاقتصادي بهدف الوصول الى معدلات نمو مرتفعة تساهم في تحسين الواقع الاقتصادي للبلدان.

وتعتبر سياسة التجارة الخارجية بشقيها الاستيرادي والتصدير أحد أهمّ محددات النمو الاقتصادي، وفي هذا المجال تُعتبر المستوردات بتقسيماتها المختلفة إحدى وجهي هذه السياسة، وتلعب دوراً هاماً لناحية تأمين احتياجات الاقتصاد الوطني من السلع التي لا يمكن تأمينها محلياً، فالمستوردات تساهم بشكل أو بآخر في نمو الناتج المحلي عن طريق تمكين الاقتصاد الوطني من مواجهة أعباء التنمية من جهة تأمين المواد والسلع الرأسمالية والوسيطه التي تساهم في دفع وتنمية عناصر الانتاج الوطنيّة.

إنّ من يتتبع الاقتصاد السوري يلاحظ العديد من التغيرات التي طالت السياسة التجارية فيها بشكل عام، والسياسة الاستيرادية المتبّعة على وجه الخصوص، فقد تغيرت السياسة الاستيرادية في سورية من سياسة هادفة الى الحدّ من الاستيراد في ثمانينات القرن الماضي الى سياسة استيراد مبنية على الانفتاح التجاري عند تبنّي الجمهورية العربية السورية لاقتصاد السوق الاجتماعي في العام 2005، ومن ثم توجّهت نحو اتباع السياسات الحمائية للمستوردات مع

اندلاع الحرب على سورية في العام 2011 وذلك نتيجة لنقص النقد الأجنبي اللازم للاستيراد، وفي المراحل اللاحقة من الحرب تبنت الحكومة السورية برنامج إحلال بدائل المستوردات والذي كان في مقدمة أولوياته إدارة النقد الأجنبي المتوفر وتوجيهه نحو تأمين استيراد المواد الأولية اللازمة لتشغيل الصناعة المحلية وتأمين الحاجات الأساسية للمواطنين.

ونظراً لأهمية المستوردات من السلع الوسيطة والرأسمالية في الاقتصاد السوري لتشغيل الصناعة والتوسع في الإنتاج، كونها وسيلة الاقتصاد الوطني في توفير متطلبات النمو الاقتصادي، وخاصةً في ظل هذه الحرب التي تتعرض لها سورية، يمكن صياغة إشكالية البحث على شكل تساؤل كالتالي:

ما هو دور كل من المستوردات الوسيطة والرأسمالية في دعم النمو الاقتصادي في سورية؟

أهمية البحث

تعود أهمية القيام بهذا البحث الى كونه يُعدّ أساساً تطبيقياً لدراسة العلاقة بين المستوردات من السلع الوسيطة والرأسمالية والنمو الاقتصادي في سورية، كما يساعد هذا البحث صنّاع السياسة الاقتصادية على اختيار السياسات المناسبة التي تحقق أقصى منفعة من التفاعل الايجابي بين هذه المتغيرات.

أهداف البحث

يهدف هذا البحث الى تفسير العلاقة بين المستوردات من السلع الوسيطة والرأسمالية وبين تغيرات الناتج المحلي الاجمالي في سورية في الأجلين القصير والطويل.

فرضيات البحث

يقوم البحث على اختبار الفرضيتين التاليتين:

❖ توجد علاقة طردية بين التغيرات الحاصلة في المستوردات الرأسمالية والنتائج المحلي الاجمالي في سورية.

❖ توجد علاقة طردية بين التغيرات الحاصلة في المستوردات الرأسمالية والنتائج المحلي الاجمالي في سورية.

حدود البحث

❖ الحدود الزمانية: تغطي الدراسة الفترة الممتدة من العام 1985 وحتى العام 2020.

❖ الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على الجمهورية العربية السورية فقط.

منهجية البحث

اعتمد البحث المنهج الاستقرائي مستخدماً أسلوب القياس الاقتصادي econometrics، الذي بدأ بتحليل السلاسل الزمنية، ثم تناول اختبار سكون السلاسل الزمنية باستخدام اختبار ديكي فولر الموسع، والبحث عن إمكانية وجود تكامل مشترك بين الناتج المحلي الاجمالي في سورية (GDP) كمتغير مستقل، والمستوردات الرأسمالية والوسيط (MI, MK) كمتغيرين تفسيريين باستخدام منهجية جوهانسون وإضافة عامل الحرب على سورية (CRI) كمتغير وهمي مستقل في الدراسة للوصول الى نتائج أكثر دقة، وأخيراً الاعتماد على نموذج تصحيح الخطأ VECM لتحليل العلاقات في الأجلين القصير والطويل وفي إثبات فرضيتي البحث.

الدراسات السابقة

1. (K ERKISI، 2019) العلاقة بين مستوردات السلع الوسيطة والرأسمالية والانتاج الصناعي والنمو الاقتصادي: حالة تركيا" :قام هذا البحث بدراسة العلاقة بين مستوردات السلع الوسيطة والرأسمالية والانتاج الصناعي وبين الناتج المحلي الإجمالي في تركيا خلال الفترة (2010-2017)، وقد توصل البحث الى اثبات وجود علاقة طويلة الأجل وطردية بين كل من المستوردات الرأسمالية والوسيطه وبين الناتج المحلي الإجمالي في تركيا خلال الفترة المدروسة.
 2. (فاروق، صقر، سليمان، 2017) "العلاقة السببية بين الواردات من السلع الوسيطة والرأسمالية والنمو الاقتصادي في مصر" : هدف البحث الى تحليل العلاقة بين الواردات من السلع الوسيطة والرأسمالية والنمو الاقتصادي في مصر خلال الفترة (1981/1982-2014/2015)، إضافة الى اختبار اتجاه العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة. وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة توازنية طويلة وقصيرة الأجل، وطردية بين كل من المستوردات الرأسمالية والمستوردات الوسيطة والناتج المحلي الإجمالي في الاقتصاد المصري.
 3. (حواس، 2016) واردات السلع الرأسمالية والنمو الاقتصادي في الصين: منهجية ARDL " : قام هذا البحث بتحليل الدور الذي تلعبه مستوردات السلع الرأسمالية كأحد القنوات التي من خلالها يمكن للانفتاح التجاري تعزيز النمو الاقتصادي، وقام بدراسة أثر المستوردات الرأسمالية على النمو الاقتصادي في الصين، وخلص البحث الى اثبات وجود علاقة طردية بين المستوردات الرأسمالية والنمو الاقتصادي في الصين في كلا الأجلين الطويل والقصير.
- تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها درست تأثير التغيرات الحاصلة في كل من المستوردات الرأسمالية والوسيطه في الناتج المحلي الإجمالي في سورية في

الأجلين القصير والطويل، حيث تناولت هذه الدراسة تحليل البيانات بشكل سنوي في الفترة الممتدة بين عامي 1985 و 2020 ، وهي تختلف عن الدراسات السابقة، لناعية الحدود المكانية والزمانية، بالإضافة الى إدراج عامل الحرب في سورية كمتغير وهمي للوصول الى نتائج أكثر دقة في هذه الدراسة.

أولاً- النمو الاقتصادي:

1.1 مفهوم النمو الاقتصادي

يُعتبر النمو الاقتصادي هدفاً تسعى إلى تحقيقه معظم دول العالم، وهو أحد أهم القضايا التي تتم دراسة محدداتها باستمرار على مستوى الاقتصاد، ويُعرّف النمو الاقتصادي بأنه: " الزيادة الحاصلة في نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي" (الحواس، 2021، ص5)، وهو "الزيادة في قيمة السلع والخدمات المنتجة في الاقتصاد الوطني خلال فترة زمنية معيّنة عادةً هي السنة" (اسماعيل، 2018، ص46)، كما يُعرّف بأنه: " ارتفاع طويل الأجل في قدرة الدولة على تقديم مجموعة واسعة ومتنوعة من السلع الاقتصادية ويشكل متزايد لسكانها، وتستند هذه القدرة المتنامية على التّقدم الفني والتعديلات المؤسسية والإيديولوجية التي يحتاج الأمر إليها" (مكيد، 2020، ص127). ويعتبر البعض أنّ النمو الاقتصادي هو حدوث زيادة في إجمالي الناتج المحلي أو إجمالي الدخل القومي مع تحقيق زيادة في متوسط نصيب الفرد من الدخل الحقيقي(عبد القادر، وآخرون، 2000، ص51).

2.1. محددات النمو الاقتصادي:

هناك مجموعة من المحددات، التي تحكم النمو الاقتصادي في أي دولة، نذكر أهمها (ميلود، 2014، ص10):

أ. تراكم رأس المال المادي: تركّز التحليل الاقتصادي خلال الفترة التي غطت أفكار آدم سميث وحتى المدرسة الكينزية على دراسة العلاقة السببية بين معدّل تراكم رأس المال ومعدّل نمو الناتج باعتبارها أحد أهمّ عوامل النمو الاقتصادي، أي أنّ المتغير الاستراتيجي المهيمن في تحقيق النمو يتمثل في الانفاق الاستثماري الضخم.

ب. الابتكار: يأتي هذا العامل من أحد المصدرين: إما من خلال تقدّم المعرفة التقنية داخل المجتمع، وهو أحد أفضل أشكال الابتكار، أو من خلال استيراد هذه المعرفة من الخارج، حيث أنّ التقدم التكنولوجي المتحصّل عن أحد هذين المصدرين أو كليهما يُعتبر من المساهمات المستديمة الداعمة للنمو الاقتصادي. ومن الجدير بالذكر أنّ الدول الأقل تقدماً غالباً ما تستفيد من الأساليب التقنية في الانتاج من خلال استيرادها من الخارج والاستفادة منها في تنمية اقتصاداتها.

ج. رأس المال البشري: إنّ تنمية عنصر رأس المال البشري يساعد على تحقيق النمو الاقتصادي، تتم تنمية هذا العنصر وزيادة دوره عن طريق التعليم والتدريب بمختلف أشكاله، والذي يساهم في رفع إنتاجية العمل. فالتنمية الاقتصادية لا تتحقق فقط لمجرد توافر عناصر الانتاج المادية، بل تتطلب تضافر العنصر البشري المدرب والمؤهل مع هذه العناصر.

د. حجم قوة العمل: يُعتبر السكان المصدر الأساسي لهذا العنصر، حيث يساهم حجم السكان في حجم قوة العمل والتي بدورها تؤثر بعلاقة طردية في النمو الاقتصادي.

هـ. التجارة الخارجية: تُعدّ التجارة الدولية أحد أهمّ العوامل المساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية، وخاصة في البلدان النامية، لأن أهم ميزة لزيادة التجارة الخارجية

للدولة هو أنّ إنشاء مثل هذه التجارة تمكّنها من سد العجز الذي تعاني منه من موارد طبيعية وبشرية وحتى تكنولوجية، كما تساعد هذه الدول على التخفيف من حدة اعتمادها على الخارج في المجالات الحيوية لديها وذلك من خلال استيراد التقنيات الهامة لزيادة الكفاءة والإنتاجية في هذه المجالات، وفي هذه الحالات تأتي وارداتها بشكل أساسي من المنتجات الرأسمالية والمتوسطة، وبالتالي، يعتمد نمو هذه البلدان إلى حد كبير على قدرتها على الاستيراد.

وعليه، نلاحظ أهمية التجارة الخارجية كأحد محددات النمو الاقتصادي من خلال توفير متطلبات العملية التنموية وخاصة بالنسبة للدول النامية التي تعاني من مشكلة عدم توفير التقنيات اللازمة لتمكينها من استغلال كافة مواردها المحليّة والتي يُعتبر الاستيراد أحد أهمّ طرق حلّ هذه المشكلة. وتُعتبر سورية من الدول التي تعاني من هذه المشكلة، حيث تغلب المواد الخام على صادراتها وهو ما يحول دون الاستفادة القصوى منها لدعم النمو الاقتصادي فيها حيث بلغت نسبة المواد الخام المصدرة في العام 2019 على سبيل المثال 44.52% من إجمالي الصادرات¹، وهذا ما يؤكد مجدداً على دور المستوردات الوسيطة والرأسمالية في تفعيل العملية الإنتاجية المحليّة من خلال إدخال هذه المواد الخام للدورة الإنتاجية وتصديرها كمواد نهائية وبالتالي تحقيق المزيد من القيمة المضافة.

ثانياً- سياسة الاستيراد في سورية:

تُعتبر سياسة التجارة الخارجية مكون رئيس من مكونات السياسة الاقتصادية للدولة، حيث أنّ الدول في مجال تجارتها الدولية وعلاقاتها الاقتصادية الخارجية تتبع عدداً من السياسات التي يمكن أن تختلف من دولة إلى أخرى حسب ظروفها وطبيعة العمل فيها، وتوجهاتها السياسية والاقتصادية، وطبيعة الاقتصاد السائد فيها. وقد تعرّضت سياسة التجارة الخارجية في سورية بشقيّتها التصديري والاستيرادي إلى عدّة تغييرات مع تغيّر

¹ من حساب الباحث بالاعتماد على بيانات التجارة الخارجية الصادرة والمنشورة على موقع المكتب المركزي للإحصاء في العام المذكور.

الظروف التي مرّت بها، يهتم هذا البحث بالتغيرات التي طرأت على السياسة الاستيرادية، والتي يمكن إيجازها كما يلي (عبد الرحمن، 2023، ص6-9)؛ (اسماعيل، 2018، ص47-49):

- شهدت فترة الثمانينات تدهوراً كبيراً في الوضع الاقتصادي في سورية نتيجة لتراكم مجموعة من الأحداث داخل سورية وفي محيطها الاقليمي والدولي، بدءاً من تأثيرات الحرب الأهلية اللبنانية عام 1975، والعصيان المسلّح لحركة الإخوان المسلمين عام 1979، والاجتياح الاسرائيلي للبنان في العام 1982، إضافة الى فرض العقوبات الأميركية على سورية على 1979، مع قرار حظر استقادة سورية من المساعدات الأميركية عام 1981، كل هذا أفضى الى انخفاض حاد في احتياطات مصرف سورية المركزي من العملات الأجنبية، والى تدهور حاد شهدته العملة السورية حيث انخفضت قيمتها بأكثر من عشرة أضعاف (سعيان، 2009، ص9)، ما دفع الحكومة السورية للتشدّد في قيود الحمائية التجارية بهدف الحدّ من الاستيراد وتوفير القطع الأجنبي، ما أدى بدوره الى نقص في مستلزمات الانتاج في الاقتصاد السوري ودخول سورية في مرحلة من الركود الاقتصادي.
- منذ بداية التسعينيات ومع صدور قانون الاستثمار رقم (10) لعام 1991 اتجهت السياسة الاستيرادية في سورية الى تخفيض القيود المفروضة على استيراد السلع إضافة الى السماح باستيراد الكثير من السلع التي كان استيرادها ممنوعاً، كما تمّ بموجب قانون الاستثمار رقم (10) استثناء المشاريع الجديدة من أحكام منع أو حصر وتقييد الاستيراد المباشر من بلد المنشأ ومن أحكام أنظمة النقد الأجنبي، والسماح لهذه المشاريع باستيراد جميع احتياجاتها معفاة من الرسوم الجمركية(العمادي، 2004، ص208).
- في العام 2005 ومع تبني الحكومة السورية لاقتصاد السوق الاجتماعي وتراجع الدور التدخلي للدولة حدث تحوّل واضح في السياسة الحكوميّة الخاصّة بالتجارة الخارجية والقائمة على مبدأ تحرير التجارة، والانفتاح على الاقتصاد الاقليمي والدولي

من خلال عدة اتفاقيات، كاتفاقيّة التجارة الحرّة العربية الكبرى، واتفاقيّة التجارة الحرّة مع كل من تركيا وإيران، كذلك ترافقت هذه الاتفاقيات مع صدور العديد من القرارات والتشريعات الناظمة للسياسة التجارية وخاصّةً الجانب المتعلّق بالمستوردات كتخفيض الرسوم الجمركية بشكل كبير، وإزالة الحواجز التجارية غير الجمركية، وإلغاء الاحتكار المفروض من قبل القطاع العام على السلع المستوردة، والسماح للمصارف العاملة في سورية بتمويل جميع مستوردات القطاع الخاص والمشارك للمواد المسموح باستيرادها، بالإضافة الى إدخال تعديلات على نظام إجازات الاستيراد بحيث أعى عدداً من السلع من الحصول على موافقة مسبقة من مؤسسات القطاع العام، كما تمّ إزالة القيود المفروضة على القطع الأجنبي بتسهيل حصول التجار والمستثمرين عليه من مصادر رسميّة.

- في العام 2011 ومع بداية الحرب على سورية عادت الحكومة السورية الى التشدّد بتطبيق سياسة استيرادية مبنية على الحماية نتيجة للخسارة الكبيرة التي تعرّض لها الاقتصاد السوري جزاء الحرب، بالإضافة الى العقوبات الاقتصادية القسرية أحادية الجانب التي فُرِضت على الدولة السورية، ما أدى الى استنزاف كبير لاحتياطات مصرف سورية المركزي من القطع الأجنبي، وعليه، اضطرّت الحكومة السورية الى العودة بقوة للعمل بالسياسات الحماية والتدخلية في سياستها الاستيرادية، فطبّق التشدّد في منح إجازات الاستيراد لجهة منع أو تقييد العديد من المستوردات لتخفيض أعباء التمويل، كما حدثت مجموعة تعديلات للتعريفات الجمركية، كما أُحدثت المنصّة السورية الخاصّة بالاستيراد بغية ضبط وإدارة عمليات تمويل المستوردات بالقطع الأجنبي، بالإضافة الى إقرار الحكومة السورية لتبنيها برنامج إحلال بدائل المستوردات في العام 2018 والذي استهدف في بداية العام 2019 (67) مادة وقطاع لإنتاجها محلياً (قيروط، 2021، ص13)، ما زاد في إجراءات الحماية التي

تطبيقها الحكومة السورية للسلع والمواد المستوردة خارج البرنامج، بالتزامن مع إعطاء

تسهيلات لاستيراد المواد والسلع اللازمة لإتمام عمل هذا البرنامج.

والجدول التالي رقم (1) يوضح تطوّر كل من المستوردات الوسيطة والرأسمالية والنواتج

المحلي الاجمالي في سورية خلال الفترة المدروسة:

الجدول رقم(1): تطوّر المستوردات الوسيطة والرأسمالية واجمالي الناتج المحلي بالأسعار الجارية في سورية

خلال الفترة (1985-2020)

العام	إجمالي المستوردات M (مليون ليرة)	المستوردات الوسيطة MI (مليون ليرة)	المستوردات الرأسمالية MK (مليون ليرة)	MK/M	GDP (مليون ليرة)
1985	15570	10242	3148	0.20	84144
1986	10709	6274	2889	0.27	99743
1987	27915	17005	7332	0.26	122353
1988	25040	14955	6669	0.27	176898
1989	23544	15866	4492	0.19	195380
1990	26936	17282	5658	0.21	254579
1991	31066	20120	7328	0.24	295672
1992	39178	21813	13528	0.35	342225
1993	46469	25299	16382	0.35	372944
1994	61374	28582	23808	0.39	454764
1995	52856	27430	17579	0.33	499204
1996	60385	33189	19250	0.32	625503
1997	45211	27080	11514	0.25	659091
1998	43725	25713	11159	0.26	727302
1999	43010	25436	10398	0.24	746339
2000	187535	120855	42507	0.23	879387
2001	220744	135491	60261	0.27	941794
2002	235754	136026	66551	0.28	986278
2003	236768	143288	63394	0.27	1032002
2004	389006	128497	201173	0.52	1294049
2005	502368	350109	97807	0.19	1602040

1883700	0.21	114196	0.67	355399	531324	2006
2200551	0.17	117259	0.73	499165	684557	2007
2690286	0.12	100651	0.80	668523	839419	2008
2454352	0.17	119334	0.71	507736	714216	2009
2832422	0.20	164236	0.66	534117	812209	2010
3456006	0.21	202542	0.67	643560	964928	2011
3277808	0.09	74429	0.78	616627	794277	2012
3210985	0.05	46598	0.81	760794	944926	2013
3651780	0.09	140161	0.73	1147439	1562846	2014
4715902	0.08	126797	0.79	1184231	1497340	2015
5711695	0.09	212603	0.80	1780366	2238472	2016
7905616	0.09	271513	0.82	2481719	3019922	2017
8784476	0.11	329199	0.79	2380822	3007769	2018
10878829	0.15	439000	0.74	2209218	2982669	2019
17318250	0.09	420525	0.77	3557292	4622918	2020

المصدر : من إعداد الباحث الى البيانات الصادرة والمنشورة على موقع مصرف سورية المركزي للأعوام المذكورة

ومن تحليل الجدول السابق رقم (1) نجد ما يلي:

- سجّلت المستوردات الرأسمالية نسبة وسطية من إجمالي المستوردات قاربت 22% خلال فترة الدراسة، في حين كانت نسبة المستوردات الوسيطة من إجمالي المستوردات ما يقارب 65% خلال نفس الفترة².
- ازدادت المستوردات الرأسمالية بعد صدور قانون الاستثمار رقم (10) في العام 1991، حيث نلاحظ زيادة المستوردات الرأسمالية في العام 1992 عن العام 1991 بما يقارب 85%، وقد ازدادت حصّة المستوردات الرأسمالية من إجمالي المستوردات من 24% الى 35% في نفس العامين. بينما نلاحظ زيادة طفيفة في

² من حساب الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول رقم (1)

المستوردات الوسيطه خلال نفس العامين فقد سجلت المستوردات الوسيطه في العام 1992 نسبة نمو تقارب 8% عن العام 1991 ، وفي المقابل نلاحظ زيادة معدل نمو الناتج المحلي الاجمالي، حيث زاد الناتج المحلي الاجمالي في العام 1992 بنسبه تقارب 16% عن العام 1991³، وهذا ما يؤكد العلاقة القوية بين المستوردات الرأسمالية والوسيطه والنمو الاقتصادي.

• في العام 2004 ومع تبني الحكومة السورية لاقتصاد السوق الاجتماعي وانتهاجها منهج تحرير التجارة، نلاحظ انخفاض حصّة المستوردات الرأسمالية من إجمالي المستوردات من 52% الى 19%، وبذلك تكون انخفضت نسبة المستوردات الرأسمالية بنسبة 51% عما كانت عليه في العام 2004⁴، وهذا يدل على تراجع العملية الاستثمارية مع عملية الانفتاح التجاري التي تبنتها سورية، وفي المقابل نلاحظ زيادة حصة المستوردات الوسيطه خلال نفس الفترة فقد ارتفعت حصتها من إجمالي المستوردات من 33% في العام 2004 لتصل الى 70% في العام 2005.

• ومع بداية الحرب على سورية في العام 2011 نلاحظ انخفاض حصّة المستوردات الرأسمالية حيث وصلت حصتها الى 5% من اجمالي المستوردات في العام 2013، وتراوحت حصة المستوردات الوسيطه من إجمالي المستوردات بين 67% و 82% خلال فترة الحرب في سورية. وتجدر الإشارة الى أنّ الزيادة الحاصلة في قيمة المستوردات والناتج المحلي الإجمالي تُعتبر زيادة اسمية وذلك بسبب انخفاض قيمة العملة السورية بفعل عامل الحرب.

³ من حساب الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول رقم (1)

⁴ من حساب الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول رقم (1)

- نلاحظ أيضاً زيادة حصة المستوردات الرأسمالية من إجمالي المستوردات في العام 2019 عن العام 2018 من 11% الى 15%، وهي تُعتبر أعلى حصة سجلتها المستوردات الرأسمالية خلال فترة الحرب على سورية، ويعود ذلك لتبني الحكومة السورية لبرنامج إحلال بدائل المستوردات في العام 2018.

ثالثاً. الدراسة القياسية:

1.3. متغيرات الدراسة ومصادر البيانات

تضمّن الجانب العملي في هذه الدراسة على متغيرين تفسيريين هما المستوردات الرأسمالية والمستوردات الوسيطة كمحددتين للمتغير التابع إجمالي الناتج المحلي في سورية والذي اعتمد كمتغير تابع، كما تمّ إدخال عامل الحرب على سورية (CRI) كمتغير وهمي من أجل الوصول الى نتائج أكثر دقة في هذه الدراسة.

أ. التطور السنوي لكل من المستوردات الوسيطة MI والمستوردات الرأسمالية MK: تمّ الحصول على البيانات السنوية للسلسلة الزمنية الخاصة بالمستوردات الرأسمالية والمستوردات الوسيطة في سورية من المجموعة الإحصائية لسنوات الدراسة المنشورة على موقع مصرف سورية المركزي (المجموعة الإحصائية / جدول الصادرات والاستيرادات حسب التصنيف الدولي المعدّل، نوع الاستخدام)، وتمّ إرفاق نسخة عنها في ملحقات البحث.

ب. التطور السنوي لإجمالي الناتج المحلي في سورية GDP: تمّ الحصول على البيانات السنوية للسلسلة الزمنية الخاصة بإجمالي الناتج المحلي الإجمالي في سورية من المجموعة الإحصائية لسنوات الدراسة والمنشورة على موقع مصرف سورية المركزي (المجموعة الإحصائية / جدول الناتج المحلي الاجمالي بسعر السوق حسب القطاعات بالأسعار الجارية)، وتمّ إرفاق نسخة عنها في ملحقات البحث.

ج. متغير الحرب على سورية CRI : حيث أخذ هذا المتغير القيمة صفر قبل العام 2011، والقيمة واحد بعد العام 2011.

2.3. تحديد فترات الإبطاء المناسبة

قبل البدء بإجراء اختبارات جذر الوحدة على متغيرات الدراسة يجب أولاً تحديد عدد فترات الإبطاء p المناسبة للسلاسل الزمنية المدروسة بشكل يوازن بين درجات الحرية ومعالجة مشكلة الارتباط الذاتي، لأنه باستخدام عدد أقل من p يحدث خطأ في توصيف النموذج، كما ينتج عن استخدام عدد أكبر من p عدم استغلال كافة بيانات السلسلة الزمنية وانخفاض عدد درجات الحرية.

وقد اقترح الاحصائيون العديد من المعايير الكمية التي تساعد في تحديد عدد فترات الإبطاء الزمني المناسبة للنماذج المدروسة، ومن هذه المعايير (Liew, 2004, p2):

1. معيار خطأ التوقع النهائي (-) Final Predictor Error Criterion (FPE)
2. معيار أكايك (Akaike Information Criterion-AIC).
3. معيار شوارتز (Schwarz Information Criterion-SC).
4. معيار (Hannan -Quinn Criterion-HQ).
5. معيار معلومات بيزيان (Bayesian Information Criterion).

ويتم اختيار فترة الإبطاء التي تكون عندها قيمة كل من AIC و SIC و HQ أصغر ما يمكن، وفي حال استخدام برامج احصائية جاهزة يتم اختيار فترة الإبطاء التي يرشحها العدد الأكبر من المعايير الموضحة سابقاً (بركة، 2014، ص76).

تحديد فترة الإبطاء المناسبة لسلسلة إجمالي الناتج المحلي في سورية:

تبيّن عند استخدام البرنامج الإحصائي Eviews 9 في تقدير عدد فترات الإبطاء لسلسلة الناتج المحلي الإجمالي في سورية وفقاً لمعايير مختلفة أنّ فترة الإبطاء المثلى التي

رشحتها معظم هذه المعايير هي فترة إبطاء زمنية واحدة، كما هو موضح في الجدول التالي رقم (2) :

الجدول رقم (2) : تحديد عدد فترات الإبطاء لسلسلة الناتج المحلي الإجمالي في سورية

HQ	SC	AIC	FPE	LR	LogL	فترة الإبطاء
3.272105	3.302195	3.256846	1.520422	NA	-52.738	0
-1.359095*	-1.298915*	-1.389612*	0.014591*	145.9190*	24.9286	1
-1.295446	-1.205175	-1.341221	0.015320	0.366454	25.13015	2
-1.226514	-1.106153	-1.287548	0.016176	0.201044	25.24454	3

المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد لنتائج البرنامج الإحصائي Eviews 9

* : تشير الى فترة الإبطاء المختارة من قبل المعيار

تحديد فترة الإبطاء المناسبة لسلسلة النمو السنوي للمستوردات الرأسالية في سورية:

تبيّن عند استخدام البرنامج الإحصائي Eviews 9 في تقدير عدد فترات الإبطاء لسلسلة النمو السنوي للمستوردات الرأسالية في سورية وفقاً لمعايير مختلفة أنّ فترة الإبطاء المثلى التي رشحتها جميع هذه المعايير هي فترة إبطاء زمنية واحدة، كما هو موضح في الجدول التالي رقم (3):

الجدول رقم (3) : تحديد عدد فترات الإبطاء لسلسلة النمو السنوي للمستوردات الرأسالية في

سورية

HQ	SC	AIC	FPE	LR	LogL	فترة الإبطاء
3.495592	3.525682	3.480334	1.901181	NA	-56.4255	0
1.520264*	1.580445*	1.489747*	0.259764*	63.58696*	-22.5808	1
1.579455	1.669726	1.53368	0.271527	0.500195	-22.3057	2
1.639906	1.760267	1.578872	0.284277	0.44702	-22.0514	3

المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد لنتائج البرنامج الإحصائي Eviews 9

* : تشير الى فترة الإبطاء المختارة من قبل المعيار

تحديد فترة الإبطاء المناسبة لسلسلة النمو السنوي للمستوردات الوسيطة في سورية:

تبيّن عند استخدام البرنامج الإحصائي Eviews 9 في تقدير عدد فترات الإبطاء لسلسلة النمو السنوي للمستوردات الوسيطة في سورية وفقاً لمعايير مختلفة أنّ فترة الإبطاء المثلى التي رشحتها جميع هذه المعايير هي فترة إبطاء زمنية واحدة، كما هو موضّح في الجدول التالي رقم (4) :

الجدول رقم (4) : تحديد عدد فترات الإبطاء لسلسلة النمو السنوي لمستوردات الوسيطة في سورية

HQ	SC	AIC	FPE	LR	LogL	فترة الإبطاء
4.064239	4.094329	4.04898	3.357248	NA	-65.80817	0
0.831307*	0.891487*	0.800790*	0.130427*	102.5727*	-11.21303	1
0.868054	0.958325	0.822279	0.133308	1.173513	-10.5676	2
0.920249	1.04061	0.859215	0.138420	0.686428	-10.17704	3

المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد لنتائج البرنامج الإحصائي Eviews 9

* : تشير الى فترة الإبطاء المختارة من قبل المعيار

فعلياً، تتناسب فترات الإبطاء التي تمّ اختيارها مع حجم عيّنة الدراسة، بما يخفّض من عدد درجات الحرية التي تُستخدم عند إجراء الاختبارات الإحصائية على نماذج الدراسة، كما أنها تساعد في إجراء اختبار دقيق لاستقرار السلاسل الزمنية المدروسة للحصول على نتائج موثوقة في هذا الاختبار.

3.3. اختبار استقرار السلاسل الزمنية للمتغيرات

يهدف هذا الاختبار الى التأكد من استقرار المتغيرات مع مرور الزمن وذلك من أجل الحصول على نتائج موثوقة وذات دلالة في الاختبارات اللاحقة، حيث تمّ تطبيق اختبار ديكي فولر الموسّع ADF على السلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة مع تحديد فترات الإبطاء المناسبة لكل سلسلة (فترة إبطاء زمنية واحدة لكل من متغير الناتج المحلي الإجمالي ومتغير المستوردات من السلع الرأسمالية والمستوردات من السلع الوسيطة).

وفيما يلي جدول يبيّن نتائج تطبيق اختبار ADF على السلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة:

الجدول رقم (5) : اختبار استقرار سلاسل بيانات متغيرات النموذج

درجة التكامل	بثابت و اتجاه	بثابت و بدون اتجاه	بدون ثابت أو اتجاه	نوع السلسلة	المتغير
ساكنة عند I(1)	-3.090536	-1.195045	1.469759	المستوى	الواردات الرأسمالية MK
	*-6.600027	*-6.688293	*-6.182731	الفرق الأول	
ساكنة عند I(1)	-3.496204	-0.171252	2.527624	المستوى	الواردات الوسيطة MI
	*-7.701049	*-7.829835	*-6.104673	الفرق الأول	
ساكنة عند I(1)	-1.583533	0.114734	7.925913	المستوى	الناتج المحلي الإجمالي Gdp
	*-4.240584	*-4.363582	-0.83043	الفرق الأول	

المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد لنتائج البرنامج الإحصائي Eviews 9

الفرضية : H0 : unit root

* : لا يوجد جذر وحدة عند مستوى دلالة 5%

4.3. تحديد عدد متجهات التكامل

تعتمد طريقة جوهانسون على مقدرات الإمكانية العظمى (Maximum Likelihood) في اختبار وتقدير عدّة متجهات للتكامل المشترك، ويتفوق هذا الاختبار على اختبارات أخرى منها اختبار أنجل وجرانجر في ملائمته للعينات صغيرة الحجم والحالات التي يوجد فيها أكثر من متغيرين، إضافة الى أنه يكشف عن الحالات التي يكون فيها تكامل مشترك وحيد(سلامي، أحمد، 2013). ويُستخدم أسلوب جوهانسون من أجل تحديد عدد متجهات التكامل المشترك اختبارين مبنيين على دالة الإمكانية العظمى (Likelihood LR-Test Rito)، وكلاهما لا يخضع للتوزيع المعياري حتى في حال العينات الكبيرة،

لذا وضع كل من (Johansen & Juselius) جداول للقيم الحرجة الملائمة لهذين

الاختبارين وطوّرهما فيما بعد (Osterwald & Lenum, 1992, p461-472)،

تتصّ فرضية العدم لهذا الاختبار على وجود r متجه للتكامل المشترك مقابل الفرضية

البديلة القائلة بوجود $r+1$ متجه للتكامل المشترك، تُرفض فرضية العدم إذا كانت القيمة

المحسوبة لنسبة الإمكانية أكبر من القيمة الحرجة عند مستوى دلالة معنوية معيّن، وتُقبل

إذا كانت أقل (Dritsakis, 2004, p9).

ويبيّن الجدول التالي رقم (6) نتائج اختبار جوهانسون للتكامل المشترك في ظل اختباريّ

الأثر والقيمة الذاتية العظمى:

الجدول رقم (6) : نتائج اختباري الأثر والقيمة الذاتية العظمى للنموذج

اختبار القيمة الذاتية العظمى			اختبار الأثر			قيم المتجه	فرضية العدم
الاحتمال	القيمة الحرجة	احصائية القيمة الذاتية العظمى	الاحتمال	القيمة الحرجة	إحصائية الأثر		
0.0124	28.58808	33.06896	0.0011	54.07904	69.90896	0.632888	None
0.0577	22.29962	21.85049	0.0329	35.19275	36.84001	0.484252	At most 1
0.4695	15.8921	8.674914	0.227	20.26184	14.98951	0.231163	At most 2

المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد لنتائج البرنامج الاحصائي 9 Eviews

القيم الجدولية مأخوذة حسب (MacKinnon-Haug-Michelis (1999 عند مستوى دلالة 5%

نلاحظ من الجدول السابق رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود أي متجه للتكامل المشترك عند مستوى دلالة 5% ، حيث كانت جميع القيم المحسوبة المقابلة لفرضيتي العدم المرفوضتين تفوق القيم الحرجة (الجدولية) المقابلة لها، كما كانت احتمالاتها الحرجة أقل من 5%⁵. أي أنّ نتائج كل من اختبار الأثر و اختبار القيمة الذاتية العظمى بيّنت أنّ هناك متجه واحد لعلاقة التكامل المشترك بين المتغيرات المدروسة.

إنّ وجود متجه لعلاقة التكامل بين المتغيرات المدروسة يدلّ على وجود توليفة خطيّة ساكنة بين هذه المتغيرات، مما يعني أنّ هذه المتغيرات لا تتباعد عن بعضها كثيراً وتُظهر سلوكاً متشابهاً خلال الفترة المدروسة، نستنتج من ذلك وجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين المتغيرات. تمّ تقدير معادلة التكامل المشترك وفق منهجية جوهانسون بحسب نتائج برنامج Eviews9 وكانت المعادلة في الأجل الطويل وفق الشكل التالي :

$$GDP = 0.02 + 0.1936 * MK + 0.104 * MI - 0.139 * CRI$$

تقدّم المعلمات المقدّرة في هذه المعادلة النتائج العملية لتقدير العلاقة بين المتغيرات التفسيرية والمتغير التابع، أي تأثير كل من المستوردات الرأسمالية والمستوردات الوسيطة والنواتج المحلي الاجمالي في سورية خلال الحرب في الأجل الطويل، حيث كانت جميع قيم هذه المعلمات معنوية ومختلفة عن الصفر. بدقة، نلاحظ وجود علاقة طردية في الأجل الطويل بين المستوردات الرأسمالية والنواتج المحلي الاجمالي في سورية وتتوافق هذه النتيجة مع النظرية الاقتصادية كما تتوافق مع نتيجة دراسات أجريت على الدول الأخرى مثل دراسة (فاروق، صقر، سليمان، 2017). حيث أظهرت المعادلة السابقة أنّ

⁵ إن اختبار التكامل المشترك الذي أجري في هذه الدراسة كان بوجود ثابت غير مقيد و بدون الاتجاه العام، ويرجع السبب في ذلك الى ضرورة التوافق مع اختبارات جذر الوحدة التي افترضت وجود الثابت عند دراسة استقرار السلاسل الزمنية للمتغيرات.

كل زيادة في المستوردات الرأسمالية بنسبة 1% تؤدي الى زيادة الناتج المحلي الاجمالي في سورية بنسبة 19.36%، كما أنّ كل زيادة في المستوردات الوسيطة بنسبة 1% تؤدي الى زيادة الناتج المحلي الاجمالي في سورية بنسبة 10.4%. ومن المعادلة السابقة يمكن القول أنّ المستوردات الرأسمالية والوسيطه معاً يساهمان بما يقارب ما نسبته 30% من الزيادة في إجمالي الناتج المحلي الإجمالي في سورية، أي كلما زاد الناتج المحلي الإجمالي في سورية بنسبة 1% على سبيل المثال فإنّ المستوردات الرأسمالية والوسيطه معاً يشكلان 30% من هذه الزيادة. كما أظهرت المعادلة السابقة تأثير الحرب السلبي في سورية على الناتج المحلي الاجمالي، حيث كانت العلاقة عكسيّة بين عامل الحرب CRI والناتج المحلي الاجمالي GDP، ما يزيد من موضوعية وموثوقية إضافة هذا المتغير الوهمي الى الدراسة.

نموذج تصحيح الخطأ (VECM) :

عند صياغة نموذج تصحيح الخطأ، بيّنت النتائج المدرجة في الجدول رقم (7) أنّ قيمة معامل تصحيح الخطأ معنوية عند 5% وهي سالبة وتقدر بـ 0.52، وهذا يشير الى أنّ مستوى التغير في الناتج المحلي الاجمالي في سورية في الأجل القصير لا يتساوى مع مستواه في الأجل الطويل، كما أنّ الانحراف في اجمالي الناتج المحلي في سورية خلال الأجل القصير عن قيمته التوازنية في السنة السابقة (t-1) يتم تصحيحه جزئياً بنسبة تقارب 52% في السنة الحالية (t)، كما يعني أنّ تكامل متغيرات نموذج التكامل المشترك من درجة أعلى من الصفر مما يؤكد وجود علاقة توازنية طويلة الأجل، إلا أنّ وجود مثل هذه العلاقة لا يعني بالضرورة وجود توازن قصير الأجل، حيث يعكس الانحراف في الأجل القصير عن العلاقة طويلة الأجل الصدمات التي يمكن أن يتعرّض لها أي متغير مستقل من المتغيرات المدروسة في دالة اجمالي الناتج المحلي في سورية.

الجدول رقم (7) : نتائج نموذج تصحيح الخطأ للنموذج

المتغيرات التفسيرية	المعلمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة
CointEq1	-0.519809	(0.18562)	[-2.80044]
D(Gdp(-1))	-0.254502	(0.26859)	[-0.94755]
D(MK(-1))	0.106463	(0.03723)	[2.85933]
D(MI(-1))	0.1288	(0.04957)	[0.02410]
CRI(-1)	-0.264841	(0.12563)	[-2.10802]
C	0.020002	(0.01932)	[1.03518]
R-squared	0.809789		
Adj. R-squared	0.731975		
Sum sq. resids	3.344037		
S.E. equation	0.389874		
F-statistic	10.40678		
Log likelihood	-9.26912		
Akaike AIC	1.20432		
Schwarz SC	1.662362		
الاختبارات التشخيصية	الاحصائية المحسوبة	عدد درجات الحرية	الاحتمال
الارتباط الذاتي التسلسلي LM	4.672156	1	0.9972
تجانس التباين White	141.9337	160	0.8445

المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد لنتائج البرنامج الاحصائي Eviews 9

وبالنسبة لتأثير محددات الناتج المحلي الاجمالي في هذا النموذج في الأجل القصير، فكما يبين الجدول السابق رقم (7)، فإن التغيرات في المستوردات الرأسمالية المتباطئة لفترة زمنية واحدة لها تأثير معنوي على إجمالي الناتج المحلي الإجمالي في سورية وكانت العلاقة طردية بينهما، وبهذا يمكن القول أن الزيادة في المستوردات الرأسمالية بنسبة 1% تؤدي الى زيادة الناتج المحلي الاجمالي في سورية بنسبة 10.6% في الأجل القصير. ويمكن ملاحظة ارتفاع نسبة مساهمة المستوردات الرأسمالية في الأجل الطويل

(19.36%) عنها في الأجل القصير (10.6%)، وهذا منطقي لأن المستوردات الرأسمالية تحتاج الى وقت لكي تبدأ في الانتاج.

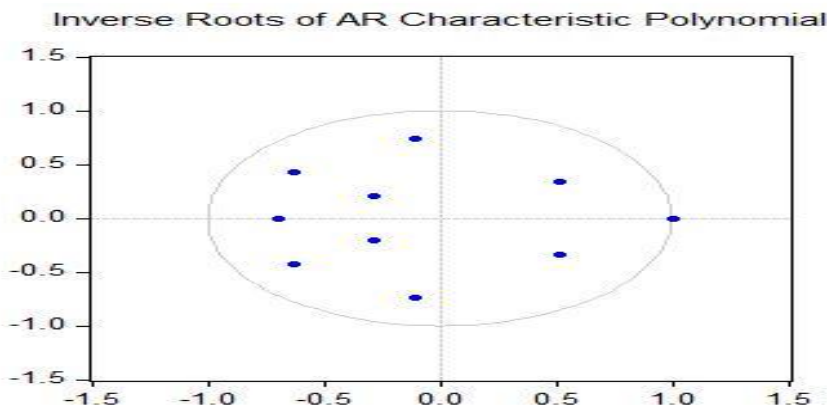
• كما أنّ التغيرات في المستوردات الوسيطة المتباطئة لفترة زمنية واحدة لها تأثير معنوي على إجمالي الناتج المحلي الإجمالي في سورية وكانت العلاقة طردية بينهما أيضاً، وبهذا يمكن القول أنّ الزيادة في المستوردات الوسيطة بنسبة 1% تؤدي الى زيادة الناتج المحلي الاجمالي في سورية بنسبة 12.9% في الأجل القصير.

• كما يبيّن الجدول السابق رقم (7) أنّ جودة توفيق نموذج تصحيح الخطأ جيدة من خلال قيمة معامل التحديد 80.9% ، كما أنّ نموذج تصحيح الخطأ تجاوز كافة الاختبارات الإحصائية للبواقي، إذ تشير نتائج اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء (Breusch-Godfrey LM) الى خلوّ النموذج المقدر من مشكلة الارتباط الذاتي التسلسلي حيث أنّ الاحتمال المقابل للإحصائية المحسوبة أكبر من 5%، إضافة لعدم رفض فرضية عدم القائلة بثبات تباين حد الخطأ العشوائي باستخدام اختبار عدم ثبات التباين (عدم التجانس) (White Heteroskedasticity Test)، حيث يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة احصائية chi-sp المحسوبة هي 0.84 وهي أكبر من 5%، وبالتالي هذا يعني تلافي وجود مشكلة عدم ثبات التباين في النموذج المقترح.

كما تمّ توظيف اختبار جذر الوحدة Roots Test لنموذج تصحيح الخطأ VECM للتأكد من أنّ النموذج المقدر يحقق شرط الإستقرارية، وكانت نتائج الاختبار كما هو

موضّح في الشكل البياني التالي رقم (1) :

الشكل البياني رقم (1) : نتائج اختبار جذر الوحدة للنموذج Roots Test



المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد لنتائج البرنامج الاحصائي Eviews 9

يبين الشكل البياني السابق أنّ نموذج VECM المقدر يحقق شرط الإستقرارية، إذ إنّ جميع الجذور تقع داخل أو في محيط دائرة واحدة.

نتائج اختبار وولد (اختبار معنوية المعالم في الأجل القصير) Wald Test:

يستخدم هذا الاختبار لفحص معنوية المعالم للنموذج المقترح في الأجل القصير، والجدول التالي يبيّن مخرجات برنامج EViews عند تطبيق اختبار وولد على النموذج المقترح:

الجدول رقم (8) : نتائج تطبيق اختبار وولد Wald Test

Wald Test: System: {%system}			
Test Statistic	Value	df	Probability
Chi-square	20.69046	3	0.0001
Null Hypothesis: C(1)=C(2)=C(3)=0 Null Hypothesis Summary:			
Normalized Restriction (= 0)	Value	Std. Err.	
C(1)	-0.519809	0.185617	
C(2)	-0.254502	0.268590	
C(3)	0.082218	0.236925	

Restrictions are linear in coefficients.

المصدر : من إعداد الباحث بالاستناد لنتائج البرنامج الاحصائي Eviews 9

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ قيمة الاحتمال Prob المقابلة للإحصائية Chi-square أصغر من 5%، وعليه لا يمكن أن تتعدم المعالم للمتغيرات المستقلة في معادلة المتغير التابع في الأجل القصير.

الخاتمة والنتائج والتوصيات

انطلاقاً من أهميّة الدور الذي تلعبه المستوردات الرأسمالية والوسيطه في النمو الاقتصادي للبلدان من خلال توفير متطلبات العملية التنموية وخاصةً بالنسبة للدول النامية التي تعاني من مشكلة عدم توفير التقنيات اللازمة لتمكينها من استغلال كافة مواردها المحليّة والتي يُعتبر الاستيراد أحد أهم طرق حلّ هذه المشكلة، درس هذا البحث العلاقة بين التغيّرات الحاصلة في كل من المستوردات الرأسمالية والوسيطه وبين الناتج المحلي الإجمالي في سورية. اتبع البحث أحدث الطرق العملية المستخدمة في مجال الاقتصاد القياسي وأكثرها دقّة (منهجية التكامل المشترك) مع إدراج عامل الحرب في سورية كعامل وهمي بغية الوصول الى نتائج أكثر دقة، وتوصّل إلى عدد من النتائج وأهمها:

- إنّ المستوردات الرأسمالية والوسيطه معاً يساهمان بما يقارب ما نسبته 30% من الزيادة في إجمالي الناتج المحلي الإجمالي في سورية، أي كلما زاد الناتج المحلي الإجمالي في سورية بنسبة 1% على سبيل المثال فإنّ المستوردات الرأسمالية والوسيطه معاً يشكلان 30% من هذه الزيادة.
- توجد علاقة طردية في الأجل الطويل بين التغيرات الحاصلة في المستوردات الرأسمالية وبين إجمالي الناتج المحلي في سورية، حيث أنّ كل زيادة في المستوردات الرأسمالية بنسبة 1% تؤدي الى زيادة الناتج المحلي الاجمالي في سورية بنسبة 19.36%.
- توجد علاقة طردية في الأجل الطويل بين التغيرات الحاصلة في المستوردات الوسيطه وبين إجمالي الناتج المحلي في سورية، حيث أنّ كل زيادة في المستوردات الوسيطه بنسبة 1% تؤدي الى زيادة الناتج المحلي الاجمالي في سورية بنسبة 10.4%.

- توجد علاقة طردية في الأجل القصير بين التغيرات الحاصلة في المستوردات الرأسمالية وبين إجمالي الناتج المحلي في سورية، حيث أنّ كل زيادة في المستوردات الرأسمالية بنسبة 1% تؤدي الى زيادة الناتج المحلي الاجمالي في سورية بنسبة 10.6%.
- توجد علاقة طردية في الأجل القصير بين التغيرات الحاصلة في المستوردات الوسيطة وبين إجمالي الناتج المحلي في سورية، حيث أنّ كل زيادة في المستوردات الوسيطة بنسبة 1% تؤدي الى زيادة الناتج المحلي الاجمالي في سورية بنسبة 12.9%.

بمناقشة فرضيتيّ البحث في ضوء هذه النتائج:

- **الفرضية الأولى:** نقبل الفرضية العدم التي تنصّ على وجود علاقة طردية بين التغيرات الحاصلة في المستوردات الرأسمالية والناتج المحلي الاجمالي في سورية، ونرفض الفرضية البديلة.
- **الفرضية الثانية:** نقبل الفرضية العدم التي تنصّ على وجود علاقة طردية بين التغيرات الحاصلة في المستوردات الوسيطة والناتج المحلي الاجمالي في سورية، ونرفض الفرضية البديلة.

بناءً على ما سبق يقترح البحث التوصيات التالية:

1. اتباع سياسة تجارية مرنة مبنية على تبسيط إجراءات استيراد السلع الرأسمالية والوسيطة من جهة، وخاصةً السلع التي تدخل في العملية الانتاجية والسلع التي تعتبر ضرورية للبدء بالعملية الاستثمارية والسلع المرتبطة ببرنامج إحلال بدائل المستوردات في سورية، ومن جهة أخرى يجب أن تكون هذه السياسة التجارية مستندة على مبدأ الحمائية بالنسبة لمستوردات السلع الاستهلاكية وخاصة السلع الكمالية.
2. اجراء الدراسات بشكل مستمر للربط بين الصناعات، التي يمكن انشاؤها أو تطوير انتاجها في سورية وبين مستلزمات هذه الصناعات من القطع الأجنبي الخاص بتمويل استيراد مستلزمات هذه المشاريع، وإعطاء الأولوية لهذه المشاريع في عملية تمويل المستوردات.

المراجع :

- اسماعيل، عصام. (2018). "قياس فاعلية الواردات في التأثير على النمو الاقتصادي في سورية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (40)، العدد (3)، جامعة تشرين، سورية.
- الحواس. أمين. (2021). " نماذج النمو الاقتصادي". منشورات مخبر تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، جامعة ابن خلدون، الجزائر.
- بركة، الآء. (2014). "محددات وطرق قياس انتاجية العمل في سورية - دراسة قياسية"، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق، دمشق.
- سعيفان، سمير. (2009). " الآثار الاجتماعية للسياسة الاقتصادية". بحث منشور في موقع جمعية العلوم الاقتصادية (www.secoss.org).
- سلامي، شيخي، أحمد، أحمد. (2013). "اختبار العلاقة السببية والتكامل المشترك بين الادخار والاستثمار في الاقتصاد الجزائري خلال الفترة (1970-2011)"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد (13)، الجزائر.
- عبد الرحمن، مها. (2023). "الحماية التجارية في سورية ضمن الفترة (2000/2020) وانعكاساتها على تطور الصادرات الصناعية (قطاع النسيج أنموذجاً)"، بحث منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، المجلد (39) العدد (1)، سورية
- عبد القادر، عطية، عبد القادر، محمد. (2000). "الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق". ط2. الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- العمادي، محمد. (2004). "تطور الفكر التنموي في سورية". دار طلاس للنشر والترجمة، سورية.

- فاروق، هدير، صقر، عمر محمد عثمان، سليمان، عمرو. (2017). " العلاقة السببية بين الواردات من السلع الوسيطة والرأسمالية والنمو الاقتصادي في مصر". بحث منشور في المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد (31)، العدد (4)، جامعة حلوان، مصر
- قيروط، ياسمين. (2021). " تحليل هيكلية السلع المشتملة في برنامج إحلال بدائل المستوردات والنتائج المتوقعة له في سورية"، بحث منشور في مجلة جامعة البعث، سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية، المجلد (43)، العدد (28)، سورية.
- مكيد، علي. (2020). " محددات النمو الاقتصادي في الجزائر - دراسة قياسية للفترة (1990-2018)"، جامعة المدية، الجزائر.
- مليود وعيل. (2014). " المحددات الحديثة للنمو الاقتصادي في الدول العربية وسبل تفعيلها". رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر الجزائر.
- عبد الرحمن، مها. (2023). " الحماية التجارية في سورية ضمن الفترة (2000/2020) وانعكاساتها على تطور الصادرات الصناعية (قطاع النسيج أنموذجاً)"، بحث منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، المجلد (39) العدد (1)، سورية.

- موقع المصرف المركزي السوري : www.cb.gov.sy
- موقع وزارة المالية السورية : syrianfinance.gov.sy
- موقع مجلس الشعب السوري : parliament.gov.sy
- موقع المكتب المركزي للإحصاء في سورية : cbssyr.sy

- Erkisi, k, Tekin, U,(2019). "**The Relationship Between Intermediate And Capital Goods Imports, Industrial Production And Economic Growth: The Case Of Turkey**". Journal of Yaşar University 14(55):358–368, Tukey.
- Dritsakis, N.(2004). "**Labor Productivity, Wages and unemployment : An Empirical Investigation for Greece Using Causality Analysis**", University of Macedonia, Thessaloniki, Greece.
- Liew, S., Venus, K.(2004)."**Which lag length selection should we employ?**", Economics Bulletin , Vo1.3, N.33.
- Osterwald ,Lenum .(1992) "**A Note with fractals of Asymptotic Distribution of the Maximum Likelihood Cointegration Rank Test statistics : Four Cases**", Oxford Bulletin Of Economics and Statistics, Vo1.4,
- Williamson, G .(1994). "**Estimating Equilibrium exchange rate**", institute for international economics.
- Brooks, C.(2008) "**Introductory econometrics for finance**", second edition , Cambridge University ,New York.

الملحقات:

بيانات الدراسة القياسية

CRI	GDP	المستوردات الرأسمالية MK (مليون ليرة)	المستوردات الوسيطة MI (مليون ليرة)	العام
0	84144	3148	10242	1985
0	99743	2889	6274	1986
0	122353	7332	17005	1987
0	176898	6669	14955	1988
0	195380	4492	15866	1989
0	254579	5658	17282	1990
0	295672	7328	20120	1991
0	342225	13528	21813	1992
0	372944	16382	25299	1993
0	454764	23808	28582	1994
0	499204	17579	27430	1995
0	625503	19250	33189	1996
0	659091	11514	27080	1997
0	727302	11159	25713	1998
0	746339	10398	25436	1999
0	879387	42507	120855	2000
0	941794	60261	135491	2001
0	986278	66551	136026	2002
0	1032002	63394	143288	2003
0	1294049	201173	128497	2004
0	1602040	97807	350109	2005
0	1883700	114196	355399	2006
0	2200551	117259	499165	2007

دور المستوردات الرأسمالية والوسيطه في النمو الاقتصادي في سورية - دراسة قياسية (1985-2020)

0	2690286	100651	668523	2008
0	2454352	119334	507736	2009
0	2832422	164236	534117	2010
1	3456006	202542	643560	2011
1	3277808	74429	616627	2012
1	3210985	46598	760794	2013
1	3651780	140161	1147439	2014
1	4715902	126797	1184231	2015
1	5711695	212603	1780366	2016
1	7905616	271513	2481719	2017
1	8784476	329199	2380822	2018
1	10878829	439000	2209218	2019
1	17318250	420525	3557292	2020

محددات قيمة الشركة (دراسة تجريبية على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية)

الدكتورة عفراء علي*

الدكتور حيدر حيدر**

الفت حيدر***

□ ملخص □

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر حجم الشركة، الربحية والسيولة وهيكل رأس المال في قيمة الشركة، لتحقيق ذلك الهدف؛ تم جمع البيانات الثانوية من التقارير المالية السنوية لشركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية والمتوفرة على الموقع الرسمي لتلك السوق. بلغ عدد تلك الشركات 6 شركات تأمين مدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وشملت الدراسة فترة 11 سنة من عام 2010 وحتى عام 2020 بمجموع مشاهدات بلغ 66 مشاهدة. استخدمت الدراسة بيانات مقطعية زمنية، وتم تحليلها بالاعتماد على برنامج E-views 10. أظهرت نتائج الدراسة أن جميع المتغيرات غير ذات دلالة إحصائية، هذا يعني أن تلك العوامل لم تؤثر في قيمة الشركة، باستثناء الربحية التي كان أثرها سلبياً في قيمة شركات التأمين، وتشير هذه النتيجة إلى أنه عندما تكون ربحية شركات التأمين أعلى فهي تسعى للاحتفاظ بأرباحها للاستثمار، أي عندما يكون لدى الشركات عوائد أعلى فإن قيمة الشركة تنخفض.

الكلمات المفتاحية: قيمة الشركة، الربحية، السيولة، حجم الشركة، هيكل رأس المال.

* أستاذ مساعد- قسم المحاسبة- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية

** مدرس- قسم المحاسبة- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية

*** طالبة دراسات عليا (دكتوراه)- قسم المحاسبة- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

Determinants of Firm Value (An Empirical Study on Insurance Companies listed in Damascus Exchange Securities)

□ ABSTRACT □

The study aimed to test the impact of the company's size, profitability, liquidity and capital structure on the company's value. To achieve that goal; The secondary data was collected from the annual financial reports of the insurance companies listed on the Damascus Exchange Securities, which are available on the official website of that market. The number of these companies reached 6 insurance companies listed on the Damascus Exchange Securities. The study covered an 11-year period from 2010 to 2020, with a total of 66 observations. The study used cross-sectional data and was analyzed using E-views 10.

The results of the study showed that all variables are not statistically significant, which means that these factors did not affect the value of the company, except for profitability, which had a negative impact on the value of insurance companies, this result indicates that when the profitability of insurance companies is higher, they seek to hold their profits for investment, that is, when companies have higher returns, the value of the company decreases.

Keywords: company value, Profitability, liquidity, company size, capital structure.

مقدمة

جذب مفهوم قيمة الشركة اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين السابقين والحاليين في العالم (Endri and Fathony، 2020؛ Aggarwal and Padhan، 2017)، إذ أنها تعكس فعالية تنظيم ونمو الشركات على المدى الطويل (Sampurna and Romawati، 2020). ينظر المستثمرون العقلانيون إلى هذا المؤشر على أنه إشارة لاتخاذ قرارات الاستثمار بسبب الارتباط الكبير بين قيمة الشركة والأرباح (Collins et al.، 1997؛ Nguyen et al.، 2021).

يعدّ تعظيم قيمة الشركة أمراً مهماً للغاية بالنسبة للشركة، لأن تعظيم قيمتها يعني تعظيم ربح المساهمين وهو الهدف الرئيس للشركة (Ceriawati، 2018)، وعليه من الهام جداً فهم العوامل المؤثرة في قيمة الشركة، إذ لوحظ وجود العديد من المحددات التي تؤثر على المستثمرين في تقييم قدرة الشركة على زيادة قيمتها مثل: الربحية والسيولة وهيكل رأس المال وحجم الشركة ونسبة توزيع الأرباح وغيرها من المحددات (Husna، 2019). تركز هذه الدراسة على تقديم دليل تجريبي حول أثر بعض المحددات المتمثلة؛ بحجم الشركة والربحية والسيولة وهيكل رأس المال في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

يتضمن البحث مراجعة للأدبيات السابقة التي اختبرت محددات قيمة الشركة، وطرح مشكلة البحث، بناءً على تلك المراجعة، من ثم الأهمية والأهداف البحث، بالإضافة إلى توضيح بعض المفاهيم المرتبطة بمحددات قيمة الشركة والمنهجية المتبعة، وأخيراً عرض أهم النتائج ومناقشتها، وتقديم التوصيات بناءً عليها.

مشكلة البحث

اختلفت نتائج الدراسات رغم اختلاف بيانات التطبيق (شركات مالية وغير مالية) حول أثر محدّدات قيمة الشركة، فقد بيّنت أغلب الدراسات أن لحجم الشركة أثر إيجابي في قيمة الشركة (Nguyen et al.، 2021؛ Ayuba et al.، 2019)، بينما اختلفت بعض الدراسات حول أثر الربحية في قيمة الشركة، فبعضها وجد أن الأثر إيجابي (Suydiyanto et al.، 2020؛ Ayuba et al.، 2019)، والبعض الآخر وجده إما سلبياً أو غير ذي دلالة إحصائية (Ismiyatun and Ispriyahadi، 2021؛ Nguyen et al.، 2021)، وأيضاً اختلفت الدراسات حول أثر هيكل رأس المال أيضاً، فقد توصلت دراستا Nguyen et al. (2021) و Suydiyanto et al. (2020) إلى وجود أثر سلبي لهيكل رأس المال في قيمة الشركة وبذلك اختلفتا مع نتائج دراسة Ayuba et al. (2019) بتوصلها لأثر إيجابي، أما بالنسبة للسيولة فقد توصلت نتائج دراسة Nguyen et al. (2021) ودراسة Ismiyatun and Ispriyahadi (2021) أنها غير ذات دلالة إحصائية أو ذات أثر سلبي في قيمة الشركة. نتيجة للتناقض في نتائج الدراسات السابقة، تركز هذه الدراسة إلى اختبار محدّدات قيمة الشركة في البيئة السورية وتحديدًا على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية. تتمثل مشكلة البحث الرئيسة في معرفة أثر مجموعة من المحدّدات في قيمة الشركة، ويتفرع عنها الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما أثر حجم الشركة في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

2- ما أثر الربحية في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

3- ما أثر السيولة في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

4- ما أثر هيكل رأس المال في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

أهداف البحث

تتركز أهمية البحث في تقديم أدلة تجريبية جديدة حول أثر بعض المحددات المتمثلة بحجم الشركة والربحية والسيولة وهيكل رأس المال في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وعليه يهدف البحث إلى تحديد أثر هذه المحددات في قيمة الشركة وعنه تتفرع الأهداف الآتية:

1- تحديد أثر حجم الشركة في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

2- تحديد أثر الربحية في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

3- تحديد أثر السيولة في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

4- تحديد أثر هيكل رأس المال في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

فرضيات البحث

بناء على أهداف البحث يمكن اشتقاق الفرضيات الآتية:

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الشركة في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للربحية في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسيولة في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهيكل رأس المال في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الدراسات السابقة

اختبرت العديد من الدراسات محدّدات قيمة الشركة، فقد قامت دراسة Ayuba et al. (2019) باختبار أثر الأداء المالي وهيكل رأس المال وحجم الشركة في قيمة الشركة، وتضمنت عينة الدراسة 27 شركة تأمين مدرجة في البورصة النيجيرية. شملت الدراسة فترة 6 سنوات من عام 2012 وحتى عام 2017، واستخدم عمر الشركة كمتغير ضابط. استخدمت الدراسة البيانات المقطعية الزمنية، وبّينت نتائج الدراسة أن جميع المتغيرات المستقلة باستثناء العائد على رأس المال العامل لها أثر معنوي إيجابي في قيمة الشركة، أما العائد على رأس المال العامل وعمر الشركة لهما أثر ضئيل في قيمة الشركة، وخلصت الدراسة إلى أن المتغيرات المستقلة أثّرت في قيمة شركات التأمين في نيجيريا. أما فيما يتعلق بالدراسات التي تمت في اندونيسيا فقد قامت دراسة Sudiyatno et al. (2020) ببحث دور الربحية كمتغير وسيط في العلاقة بين هيكل رأس المال، والملكية الإدارية، وحجم الشركة في قيمة الشركة، واستخدمت الدراسة عينة من شركات التصنيع المدرجة في سوق إندونيسيا للأوراق المالية من عام 2016 إلى عام 2018. تم استخدام بيانات زمنية مقطعية Panel Data، وبّينت نتائج الاختبار أن للربحية أثراً معنوياً لحجم الشركة في قيمتها، أي أنّ أثر حجم الشركة في قيمتها غير مباشر ويتم من خلال الربحية، كما أنّ سلباً هيكل رأس المال والملكية الإدارية في قيمة الشركة، وأظهرت النتائج أيضاً أن الملكية الإدارية وحجم الشركة كان لهما أثر إيجابي في الربحية، بينما لم يؤثر هيكل رأس المال فيها، في حين كان لحجم الشركة وربحيتهما أثر إيجابي في قيمة الشركة. أيضاً دراسة Ismiyatun and Ispriyahadi (2021) التي اختبرت أثر

الربحية، والرافعة المالية، والسيولة في قيمة شركات التأمين المدرجة في بورصة إندونيسيا من عام 2015 إلى عام 2019. تضمنت عينة الدراسة 12 شركة تأمين مدرجة في البورصة الإندونيسية، واستخدمت في التحليل بيانات زمنية مقطعية. أشارت النتائج إلى أنّ الربحية، والسيولة، والرافعة المالية كان لها أثر سلبي معنوي في قيمة الشركة، كما أظهرت النتائج أنه عندما يكون الربح أعلى، تفضّل الشركات الاحتفاظ بأرباحها واستخدامها في الاستثمار لتوليد فرص النمو، وقد أوضحت هذه الظاهرة أنه عندما يكون لدى الشركات عوائد أعلى فإن قيمتها تنخفض، كما بيّن تحليل التفاعل الإضافي بين نسبة الرافعة المالية ونسبة السيولة في قيمة الشركة أن كلاً مهماً قد أثرا سلباً أيضاً في قيمة الشركة. دراسة أخرى قام بها Nguyen et al. (2021) في بيئة مختلفة للتحقق من أهمية قيمة الشركة والعوامل التي تؤثر في قيمة الشركات التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالي الفيتنامي. شملت العوامل التي تؤثر في قيمة الشركة؛ حجم الشركة، وهيكل رأس المال، والربحية، والمبيعات والسيولة، واستخدمت الدراسة مجموعة بيانات تحتوي على 925 مشاهدة للشركات التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالي الفيتنامي على مدى تسع سنوات من عام 2011 إلى عام 2019. بيّنت نتائج الدراسة أن لحجم الشركة أثر إيجابي كبير في قيمة الشركة، من ناحية أخرى كان لهيكل رأس المال أثر سلبي، علاوة على ذلك كانت بقية المتغيرات المستقلة الأخرى (الربحية والمبيعات والسيولة) غير ذات دلالة إحصائية في نموذج الانحدار، هذا يعني أن تلك العوامل المذكورة لم تؤثر في قيمة الشركة.

إنّ تباين نتائج الدراسات مع اختلاف بيئات التطبيق يبرر القيام بأبحاث إضافية بغرض تقديم أدلة تجريبية جديدة حول أثر بعض المحددات في قيمة الشركة، ومن هنا تأتي

أهمية البحث في اختبار أثر حجم الشركة، والربحية، والسيولة، وهيكل رأس المال في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

الإطار النظري

مفهوم قيمة الشركة ومحدداتها

قيمة الشركة هي مفهوم اقتصادي يعكس قيمة الأعمال، وتعدّ القيمة التي تستحقها الشركة في تاريخ معين. أما من الناحية النظرية هي المبلغ الذي يحتاج المرء إلى دفعه لشراء/حيازة كيان اقتصادي ما (Husna and Satria، 2019). وفقاً لدراسة Fama and French (2002) فإن تحسين قيمة الشركة هدف يمكن تحقيقه من خلال تنفيذ وظائف الإدارة المالية، إذ يؤثر كل قرار مالي يتم اتخاذه على القرارات المالية الأخرى، ويكون له تأثير في قيمة الشركة، كما يعكس الأداء المالي قدرة الشركة على إدارة وتخصيص مواردها، ويعدّ الأداء المالي الجيد للشركة الأمر الأساسي الذي يعتمد عليه المستثمرين في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية والذي بدوره يمكن أن يؤدي إلى زيادة قيمة الشركة (Widagdo et al.، 2020). ترتبط قيمة الشركة بإدارة الأعمال، والسياسات، وظروف بيئة العمل وأخلاقياته (Miles and Covin، 2000). وفقاً لدراسة Barney (1991) كلما زادت القيمة الدفترية لسعر السهم، كلما زادت قيمة الشركة من وجهة نظر المستثمرين مقارنة بالأموال التي تم استثمارها في الشركة، فكلما كان الأداء المالي للشركة أفضل، كانت قيمة الشركة أفضل، وكلما ارتفعت قيمة الشركة، زاد العائد الذي يتم الحصول عليه، وكلما زاد عائد السهم، زاد ازدهار المساهمين.

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على المستثمرين في تقييم قدرة الشركة على زيادة قيمتها، ومنها العائد على الأصول، إذ يمكن أن تعكس الربحية منافع الاستثمار المالي،

مما يعني أن الربحية تؤثر على قيمة الشركة بسبب الموارد الداخلية المتزايدة (Ceriawati، 2018)، وتشير الربحية إلى العائد على الأصول، وهي نسبة توضح مقدار مساهمة الأصول في تحقيق صافي الدخل (Shil، 1997)، وتقيس هذه النسبة فعالية الإدارة ككل، من خلال حجم مستوى الربح المكتسب فيما يتعلق بالمبيعات والاستثمار (Husna and Satria، 2019). أما العامل الثاني فيخص نسبة المديونية، إذ تنص نظرية المقايضة على أن هيكل رأس المال المثالي هو هيكل رأس المال الذي قد يزيد من قيمة الشركة، والذي يتحقق إذا كانت الشركة قادرة على موازنة فوائد استخدام الديون مع تكاليف الإفلاس والوكالة، وإن أي دين إضافي سيزيد من قيمة الشركة (Husna and Satria، 2019)، بينما تختلف نظرية Modigliani and Miller (1958، 1963) مع نظرية المقايضة وتنص أن هيكل رأس المال لا يؤثر في قيمة الشركة. فيما يتعلق بالعامل الثالث فتعتبر نسبة السيولة أيضاً عاملاً مهماً لمعرفة قيمة الشركة، وتوضح قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها أو سداد ديونها قصيرة الأجل، بمعنى آخر نسبة السيولة هي نسبة يمكن استخدامها لقياس مدى قدرة الشركة على سداد التزاماتها قصيرة الأجل المستحقة قريباً (Muthoni et al.، 2013). حجم الشركة من العوامل أيضاً التي تؤثر في قيمة الشركة، إذ تعدّ الشركات التي لديها إجمالي أصول كبيرة أنها قد وصلت إلى مرحلة النضج في فترة مستقرة نسبياً، وأنها قد تمكنت من تحقيق أرباح مقارنة بالشركات التي لديها إجمالي أصول قليل، وتتمكّن إدارة الشركة من استخدام تلك الأصول في العديد من فرص الاستثمار، وعليه هذا يزيد من قيمة الشركة (Rajgopal and Venkatachalam، 2011). كما يعدّ حجم الشركة عاملاً مهماً لزيادة قيمة الشركة لأن الشركات الكبيرة تحصل على ثقة أكبر من قبل المستثمرين (Sudiyatno et al.، 2020).

منهجية البحث

يستخدم البحث منهج المسح لشركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، ويتكون مجتمع البحث من شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية والبالغ عددها 6 شركات الواردة في الجدول رقم (1)، ويتم الاعتماد على البيانات الثانوية والمتمثلة بالقوائم المالية المنشورة في موقع سوق دمشق للأوراق المالية والممتدة من عام 2010 وحتى عام 2020. تستخدم الدراسة بيانات مقطعية زمنية Panel Data، ويستخدم لتحليل هذه البيانات نموذج الانحدار المتعدد وذلك من خلال المقارنة بين نموذج الانحدار المجمع Pooled Regression Model (PRM) ونموذج الآثار الثابتة Fixed Effects Model (FEM) ونموذج الآثار العشوائية Random Effects Model (REM) باستخدام برنامج E views 10.

الجدول رقم (1): شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

الشركة	تاريخ التأسيس
السورية الدولية للتأمين - أروب (AROP)	2006/6/20
السورية الكويتية للتأمين (SKIC)	2006/2/6
السورية الوطنية للتأمين (NIC)	2006/6/18
العقيلة للتأمين التكافلي (ATI)	2007/12/16
المتحدة للتأمين (UIC)	2006/5/18
سولدارتي للتأمين (SAIC)	2007/9/24

للمقارنة بين هذه النماذج يتم الاعتماد على:

- 1- إحصائية فيشر المقيّدة Restricted F Test للاختبار بين نموذجي الانحدار التجميعي والآثار الثابتة، فإذا كانت قيمة P – Value لها أقل من 0.05 عنها ترفض فرضية العدم القائلة أن نموذج الانحدار التجميعي هو الأفضل ويتم اختيار نموذج الآثار الثابتة. في حال تم قبول فرضية العدم يكون نموذج الانحدار التجميعي هو الأفضل لاختبار الفرضية المدروسة وعندها لا حاجة لإجراء اختبار هوسمان، أما إذا تم قبول الفرضية البديلة عندها يجب الانتقال إلى الاختبار التالي وهو اختبار هوسمان.
- 2- اختبار هوسمان Hausman Test للاختبار بين نموذجي الآثار الثابتة والآثار العشوائية، فإذا كانت قيمة P – Value لها أقل من 0.05 عندها يتم رفض فرضية العدم القائلة أن نموذج الآثار العشوائية هو الأفضل واختيار نموذج الآثار الثابتة.

متغيرات البحث وقياسها

المتغير التابع:

قيمة الشركة: تقاس من خلال مؤشر Tobin's Q اتفاقاً مع العديد من الدراسات (Ayuba et al.، 2021، Nguyen et al.، 2019)

Tobin's Q = (القيمة السوقية للأسهم + القيمة السوقية للالتزامات) / (القيمة الدفترية للأسهم + القيمة الدفترية للالتزامات).

المتغيرات المستقلة:

حجم الشركة (Size): تقاس باللوغاريتم الطبيعي لإجمالي الأصول اتفاقاً مع العديد من الدراسات (Sudiyatno et al.، 2021، et al. Nguyen، 2020).

الربحية (ROA): تقاس بالعائد على الأصول وهي نسبة الدخل الصافي إلى إجمالي الأصول اتفاقاً مع العديد من الدراسات (Ceriawati، 2021، Nguyen et al.، 2021).

السيولة (Liquidity): تقاس بنسبة التداول = الأصول المتداولة / الالتزامات المتداولة اتفاقاً مع العديد من الدراسات (Nguyen et al.، 2021، Ceriawati، 2018).
هيكل رأس المال (Capital Structure): تقاس من خلال نسبة المديونية إلى حقوق الملكية اتفاقاً مع العديد من الدراسات (Nguyen et al.، 2021، Sudiyatno et al.، 2020).

الجانب العملي

تم استخدام نموذج انحدار للبيانات المقطعية الزمنية وفق الآتي:

$$FV_{it} = \beta_0 + \beta_1FSZ_{it} + \beta_2CS_{it} + \beta_3LIQ_{it} + \beta_4ROA_{it} + \varepsilon_{it}$$

عند إجراء اختبار F المقيدة للمفاضلة بين نموذجي الانحدار التجميعي والآثار الثابتة وفق الجدول رقم (2)، تبين أن قيمة P-value أكبر من 0.05 وعليه تقبل فرضية عدم الفائلة أن نموذج الانحدار التجميعي أفضل من نموذج الآثار الثابتة. ولا حاجة لإجراء اختبار هوسمان.

الجدول رقم (2): اختبار F المقيدة للمفاضلة بين نموذجي الانحدار التجميعي والآثار الثابتة

Redundant Fixed Effects Tests			
Test cross-section fixed effects			
Prob.	d.f.	Statistic	Effects Test
0.8982	(5,56)	0.321088	Cross-section F
0.8674	5	1.865508	Cross-section Chi-square
3.059108	F-statistic		0.167081 R-squared
0.023090	Prob(F-statistic)		0.112464 Adjusted R-squared

النتائج والمناقشة

أولاً: الإحصاءات الوصفية

يشير الجدول رقم (3) إلى ملخص الإحصاءات الوصفية، ويبين إجمالي عدد مشاهدات بلغ 66 مشاهدة لست شركات تأمين مدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية لمدة 11 سنة من عام 2010 ولغاية 2020.

الجدول رقم (3): الإحصاءات الوصفية

ROA	Size	Liquidity	Capital Structure	Tobin's Q	
0.084418	22.52272	-0.622528	0.021815	0.156147	Mean
0.047964	22.56277	-0.712544	0.256994	0.215079	Median
0.336416	24.07157	0.430175	1.128139	1.553925	Maximum
-0.096384	21.10520	-1.527450	-1.290621	-1.139434	Minimum
0.103710	0.680678	0.485468	0.588395	0.496515	Std. Dev.
0.964319	-0.388122	0.301406	-0.374654	-0.000659	Skewness
3.112161	2.661414	2.213012	2.229107	3.606982	Kurtosis
66	66	66	66	66	Observations

يوضح الجدول السابق تفاوت قيم الشركات، إذ تشير أعلى قيمة لقيمة الشركة إلى 1.553925 وتعود لشركة SKIC في عام 2012، أما أقل قيمة فقد بلغت - 1.139434 وتعود لنفس الشركة في عام 2016، وتتمتع الشركات محل الدراسة بالتقارب من حيث الحجم، حيث بلغ اللوغاريتم الطبيعي لأكبر حجم شركة 24.07157 وهي عائدة لشركة ATI في عام 2020 بينما بلغت أدنى قيمة 21.10520 وهي تعود لشركة SAIC في عام 2010، كما أن الحد الأدنى لهيكل رأس المال وقيمته - 1.290621 والتي تعود لشركة ATI في عام 2019، وبلغ الحد الأدنى الربحية التي تم

قياسها بالعائد على الأصول -0.096384 وهذا يعني أن الشركة SAIC لم تكن قادرة على تحقيق الأرباح في عام 2019 .

ثانياً: اختبار الفرضيات

قبل البدء باختبار الفرضيات يجب التأكد التأكد من مجموعة من الشروط الأخرى اللازمة لتحقيق الاستفادة المرجوة من نتائج نموذج الانحدار، وعليه فقد جاءت النتائج وفقاً للآتي:

- **الارتباط الخطي المتعدد:** يدل الارتباط الخطي المتعدد على وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، الأمر الذي سوف يؤثر على العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، تم حساب معاملات الارتباط للتأكد من الارتباط الزوجي بين المتغير التابع والمتغيرات التفسيرية وأيضاً لتحديد اتجاه ودرجة العلاقة. كقاعدة عامة، تشير معاملات الارتباط بين 0 و 0.30 إلى ارتباط ضعيف، من 0.30 إلى 0.70 ارتباطاً معتدلاً، وبين $0.70 - 1$ ارتباط مرتفع. يشير الارتباط الأكبر من 0.9 إلى وجود علاقة خطية متعددة (Ayuba et al، 2019)، ويبين الجدول رقم (4) أن معاملات الارتباط للمتغير التابع والمتغيرات المستقلة المدروسة ضعيف وهو أقل من 0.90 وعليه لا وجود لمشكلة التداخل الخطي المتعدد بينها.

الجدول رقم (4): مصفوفة الارتباط

ROA	Size	Liquidity	Capital Structure	Tobin's q	
				1	Tobin's q
			1	0.2345	Capital Structure
		1	-0.9472	-0.2826	Liquidity
	1	0.0654	-0.0289	-0.0348	Size
1	0.2704	0.0095	0.05438	-0.2865	ROA

يوضح الجدول أن Tobin's q يرتبط إيجاباً مع هيكل رأس المال، وهذا يعني أن أي ارتفاع في قيمة هيكل رأس المال سينتج عنه ارتفاع أيضاً في قيمة Tobin's q بينما يرتبط سلباً مع كل من: السيولة وحجم الشركة وربحيته أي أن ارتفاع قيمة السيولة أو حجم الشركة أو الربحية سوق يؤدي الى انخفاض في قيمة Tobin's q.

- اختبار التداخل الخطي: إن قوة الأنموذج الخطي تعتمد أساساً على فرضية استقلال كل متغير من المتغيرات المستقلة، وإذا لم يتحقق هذا الشرط فإن الأنموذج الخطي العام لا يصلح للتطبيق، ولا يمكن اعتباره جيداً لعملية تقدير المعلمات، ولتحقيق ذلك تم إجراء اختبار معامل تباين التضخم وفق الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5): معامل تباين التضخم

Variance Inflation Factors			
Sample: 2010 2020			
Included observations: 66			
Centered	Uncentered	Coefficient	
VIF	VIF	Variance	Variable
NA	3708.877	13.02013	C
5.828089	5.843979	0.117222	Capital Structure
5.901538	27.76571	0.198056	Liquidity
1.103424	3640.113	0.025183	Size
1.039134	2.222814	0.583095	ROA

يتضح من الجدول رقم (5) عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات المستقلة، إذ كانت معاملات التضخم لجميع المتغيرات المستقلة أقل من 10 ($VIF < 10$).

ثالثاً: نتائج نموذج الانحدار

يبين الجدول رقم (6) نتائج نموذج الانحدار التجميعي، وأن معامل التحديد يبلغ 0.167% وهذا يدل على أن فقط 16% من التغييرات في قيمة الشركة تعود إلى محدداتها المدروسة (الحجم، الربحية، السيولة، هيكل رأس المال). وبما أن قيمة P-value لإحصائية F-Statistics تبلغ 0.023090 وهي أقل من 0.05 فهذا يدل على أن النموذج دالّ إحصائياً ويمكن الاعتماد عليه.

الجدول رقم (6): نموذج الانحدار التجميعي

Dependent Variable: Tobin's q				
Method: Panel Least Squares				
Sample: 2010 2020				
Periods included: 11				
Cross-sections included: 6				
Total panel (balanced) observations: 66				
Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.5804	-0.555726	2.020234	-1.122696	C
0.6592	-0.443140	0.314275	-0.139268	Capital Structure
0.2412	-1.183560	0.380779	-0.450675	Liquidity
0.5780	0.559322	0.088847	0.049694	Size
0.0212	-2.365721	0.590485	-1.396922	ROA
0.156147	Mean dependent var		0.167081	R-squared
0.496515	S.D. dependent var		0.112464	Adjusted R-squared
1.391021	Akaike info criterion		0.467762	S.E. of regression
1.556904	Schwarz criterion		13.34690	Sum squared resid
1.456570	Hannan-Quinn criter.		-40.90371	Log likelihood
0.896610	Durbin-Watson stat		3.059108	F-statistic
			0.023090	Prob(F-statistic)

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

توصل البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

- 1- بيّنت النتائج وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية للربحية في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وهذا يتفق مع دراسة Ismiyatun and Ispriyahadi (2021) التي بحثت أيضاً في شركات التأمين، وهذا يعني أن شركات التأمين تفضل الاحتفاظ بأرباحها لاستخدامها في فرص استثمارية جديدة بدلاً من توزيع هذه الأرباح على المساهمين، ويؤثر هذا الإجراء سلباً في قيمة الشركة في السوق، وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (2020) Suydiyanto et al.
- 2- بيّنت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للسيولة في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وهي بذلك تتفق مع نتائج دراسة Nguyen et al. (2021).
- 3- بيّنت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهيكل رأس المال في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وهي بذلك تختلف مع نتائج الدراسات السابقة التي وجدت أنها تؤثر سلباً في قيمة الشركة (Nguyen et al.، 2021؛ Suydiyanto et al.، 2020)، ودراسة (Ayuba et al.، 2019) التي وجدت أن الأثر إيجابي، وهذه النتيجة تتفق مع نظرية Modigliani and Miller (1958، 1963) التي نصّت على أن هيكل رأس المال لا يؤثر في القيمة السوقية للشركة.

4- بيّنت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لحجم الشركة في قيمة شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وهي بذلك تختلف عن نتائج الدراسات السابقة التي وجدت أن الأثر إيجابي (Ayuba et al، 2019؛ Suydiyanto et al، 2020؛ Nguyen et al، 2021) وقد يعود السبب إلى صغر حجم العينة وتقارب حجم الشركات محل الدراسة.

التوصيات

بناءً على نتائج الفرضيات يُنصح بتطبيق سياسة متوازنة بين الأرباح وتوزيعاتها في شركات التأمين المدروسة، وأيضاً سياسة متوازنة في هيكل رأس المال لجذب المستثمرين من أجل استثمار أموالهم في أسهم شركات التأمين. كما يُنصح الشركات بزيادة حجمها من خلال امتلاك المزيد من الأصول، علاوة على ذلك يجب عليهم استخدام أسهمهم لشراء الأصول بدلاً من الاعتماد على الديون. أخيراً ضرورة إجراء أبحاث جديدة لاحقة حول محددات أخرى لم يتم اختبارها خلال الدراسة الحالية، مع الأخذ بعين الاعتبار دراسة مجتمعات بحثية مختلفة.

References:

- AGGARWAL, D.; PADHAN, P. *Impact of capital structure on firm value: Evidence from the Indian hospitality industry*. Theoretical Economics Letters, Vol. 7, No. 4, 2017, 982–1000.
- AYUBA, H; BAMBALE, A; IBRAHIM, M; SULAIMAN, S. *Effects of Financial Performance, Capital Structure and Firm Size on Firms' Value of Insurance Companies in Nigeria*. Journal of Finance, Accounting and Management, Vol. 10, No. 1, 2019, 57-74.
- BARNEY, J. *Firm resources and sustained competitive advantage*. Journal of Management, Vol. 17, No. 1, 1991, 99-120.
- CERIAWATI, E. *Determinants of Firm Value: A Case Study of Cigarette Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange*. International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR), Vol. 6, No. 8, 2018, 51-59.
- COLLINS, D, MAYDEW, E, & WEISS, I. *Changes in the value relevance of earnings and book values over the past forty years*. Journal of Accounting and Economics, Vol. 24, No. 1, 1997, 39–67.
- ENDRI, E; FATHONY, M. *Determinants of firm's value: Evidence from the financial industry*. Management Science Letters, Vol. 10, No. 1, 2020, 111–120.
- FAMA, E; FRENCH, K. *A Five-Factor Asset Pricing Model*. Journal of Financial Economics, 116, 2015, 1-22.
- HUSNA, A; SATRI, I. *Effects of Return on Asset, Debt to Asset Ratio, Current Ratio, Firm Size, and Dividend Payout Ratio on Firm Value*. International Journal of Economics and Financial Issues, Vol. 9, No. 5, 2019, 50-54.
- ISMIYATUN, N.; ISPRIYAHADI, H. *Determinants of firm value: evidence from listed insurance companies in Indonesia*. Diponegoro International Journal of Business, Vol. 4, No. 2, 2021, 82-94
- MILES, M; COVIN, J. *Environmental marketing: A source of reputational, competitive, and financial advantage*. Journal of Business Ethics, Vol. 23, No. 3, 2000, 299-311.

- MODIGLINAI, F; MILLER, M. *The Cost of Capital, Corporate Finance and the Theory of Investment*. American Economics Review, 48, 1958, 261 – 297.
- Modigliani, F; Miller, M. Corporate Income Taxes and The Cost of Capital: A Correction. American Economic Review, Vol. 53, 1958, 433 – 443
- MUTHONI, J; SHIMELIS, H; MELIS, R. *Potato production in kenya: Farming systems and production constraints*. Journal of Agricultural Science, Vol. 5, No. 5, 2013, 182-197.
- NGUYEN, L; TAN, T; NGUYEN, T. *Determinants of Firm Value: An Empirical Study of Listed Trading Companies in Vietnam*. Journal of Asian Finance, Economics and Business, Vol. 8, No. 6, 2021, 809–817
- RAJGOPAL, S; VENKATACHALAM, M. *Financial reporting quality and idiosyncratic return volatility*. Journal of Accounting and Economics, Vol. 51, No.1, 2011, 1-20.
- SAMPURNA, D; ROMAWATI, E. *Determinants of firm value: Evidence in Indonesia Stock Exchange*. Advances in Economics, Business and Management Research, 132, 2020, 12–15.
- SHIL, N. *Performance measures: An application of economic value added*. International Journal of Business and Management, Vol. 4, No. 3, 1997, 169-177.
- SUDIYATNO, B; PUSPITASARI, E; SUWARTI, T; ASYIF, M. *Determinants of Firm Value and Profitability: Evidence from Indonesia*. Journal of Asian Finance, Economics and Business, Vol. 7, No. 11, 2020, 769–778.
- WIDAGDO, B; JIHADI, M; BACHTIAR, Y.S; OKY; E. S; SANJU, K. (2020). *Financial ratio, macro economy, and investment risk on Sharia stock return*. Journal of Asian Finance, Economics, and Business, Vol. 7, No. 12, 2020, 919–926. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no12.919>

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات (دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري)

الدكتور صلاح شيخ ديب*

الدكتورة ديمة ماخوس*

محمد جهاد دبسي*

ملخص البحث

هدف هذا البحث إلى دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات - (دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري)، ولتحقيق ذلك تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على العاملين في الشركة السورية للاتصالات، وقد كان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل /110/ استبانة. كما تم الاعتماد على برنامج SPSS 23 في معالجة وتحليل البيانات.

قد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.716، وكذلك يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة إنتاجية الموظفين في الشركة وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.876 ، وكذلك يوجد

* أستاذ في إدارة الأعمال Email: Mohamad.S@uob.edu.om

* مدرس في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

* طالب ماجستير في قسم إدارة الأعمال - اختصاص إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات
(دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري)

تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة إنتاجية الموظفين في الشركة وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.859، وكذلك يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة الشركة على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.745، وكذلك يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة ربحية الشركة وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.824 وقد كانت درجة ارتباط قوية وطرديّة بين جميع المتغيرات.

2- يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.884 وتدل على درجة ارتباط قوية وطرديّة بين المتغيرين.

يوصي الباحث إدارة الشركة محل الدراسة بزيادة الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطة الشركة، والتي لها دور مهم في تحقيق الأداء المتميز في الشركة محل الدراسة، وضرورة تطوير الإمكانيات التقنية في مختلف أنشطة الشركة، والاستعانة بالبرمجيات المناسبة لعمل شركات الاتصالات، وتدريب العاملين في الشركة على استخدام الأساليب التكنولوجية الجديدة في عمل الشركة، والبرمجيات الحديثة في عمل الشركة، وأن يكون هناك دعم كامل من قبل إدارة الشركة لتطوير استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في عمل الشركة وتأمين متطلبات ذلك، والاهتمام بالأداء المتميز بأبعاده المختلفة.

الكلمات المفتاحية: استخدام تكنولوجيا المعلومات - الأداء المتميز.

The impact of the use of information technology on achieving outstanding performance in telecommunications companies (a field study on the Syrian Telecom Company in the Syrian coast).

Abstract

The aim of this research is to study the impact of the use of information technology on achieving outstanding performance in telecommunications companies - (a field study on the Syrian Telecom Company in the Syrian coast), and to achieve this, the descriptive analytical approach was adopted, where a questionnaire was designed and distributed to the employees of the Syrian Telecom Company. The number of valid questionnaires for analysis was /110/ questionnaire. The SPSS 23 program was also relied upon to process and analyze the data.

The study concluded a set of results, the most important of which are:

There is a significant effect of using information technology in achieving speed in completing work, and the value of the correlation coefficient between the two variables reached 0.716. Between the two variables 0.876, as well as there is a significant effect of the use of information technology in increasing the productivity of employees in the company, and the value of the correlation coefficient between the two variables reached 0.859, as well as there is a significant effect of using information technology in increasing the company's ability to maintain existing customers and attract new customers, and the value of the correlation coefficient reached Between the two variables 0.745, and there is also a significant effect of the use of information technology in increasing the profitability of the company. The value of the

correlation coefficient between the two variables was 0.824, and it was a strong and positive degree of correlation between all variables.

There is a significant effect of the use of information technology in achieving outstanding performance in the Syrian Telecom Company, and the value of the correlation coefficient between the two variables was 0.884, which indicates a strong and positive degree of correlation between the two variables.

The researcher recommends the management of the company under study to increase interest in the use of information technology in the various activities of the company, which has an important role in achieving outstanding performance in the company under study, and the need to develop technical capabilities in the various activities of the company, and the use of appropriate software for the work of telecommunications companies, and training of employees in the company on The use of new technological methods in the company's work, modern software in the company's work, and that there be full support from the company's management to develop the use of modern technological methods in the company's work and secure the requirements for that, and pay attention to outstanding performance in its various dimensions.

Keywords: Use of Information Technology - Outstanding Performance.

1/1- المقدمة :

لقد لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً في حياة المجتمعات سواءً على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المنظمات، حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على إحداث تغييرات مهمة في شتى مجالات الحياة، وإنجاز العديد من الأعمال الإدارية والفنية بشكل أكثر فاعلية. وأصبحت أحد أهم الأساسيات لأي نشاط سواء كان صناعي، تجاري، أو خدماتي على المستوى المحلي أو العالمي، وذلك للتخلص من نمط الأساليب والطرق التقليدية ومحاولة مواكبة التقدم والتطور الذي تذخر به دول العالم المتقدم.

ومن هذا المنطلق أصبحت المنظمات بمختلف أشكالها وأحجامها تعيش في بيئة تتسم بالديناميكية وسرعة التغير خاصة في المجال التكنولوجي، حيث تعتبر إدارة المنظمات أن نجاحها في توظيف تكنولوجيا المعلومات تساعدها في تحقيق الفعالية في أوجه أنشطتها المختلفة التي تشكل أحد أهم مواردها المستدامة.

وأصبح الهاجس الذي تعيشه المنظمات في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم على جميع الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، هو في كيفية تحقيق التميز في أدائها من أجل الفوز بالمنافسة من أجل البقاء والتطور، وأخذت المنظمات تستعين بالأساليب والأدوات التي تتيحها تقانة المعلومات كسلاح استراتيجي لمواكبة هذه التطورات، والنفوذ من خلالها إلى معرفه احتياجات العميل ومحاولة تلبيتها بأعلى كفاءة ممكنة.

وبناء عليه، فإنّ البحث الحالي سيتناول تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات بالتطبيق على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري.

1- دراسة (المناصير وآخرون، 2019)

بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية.

هدف البحث إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

واستخدم الباحثون المنهج الوصفي لجمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على عينة الدراسة والمكونة من 262 موظفاً الذين يعملون في المؤسسات الحكومية الأردنية.

أظهرت نتائج البحث أنّ استخدام المؤسسات للتكنولوجيا الحديثة في أعمالها جاءت متوسطاً، كما وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين أبعاد المتغير المستقل مع بعضها البعض (تكنولوجيا المعلومات، الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) بشكل إيجابي، ووجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والأداء التنظيمي، كما وأظهرت النتائج أنّ استخدام التكنولوجيا وأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) لها أثر في الأداء التنظيمي للمؤسسات المشاركة.

وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها التركيز على قدرة الكفاءة التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة وترسيخ فكرة استخدامها وتفعيلها في كافة أعمال المنظمة من أجل تحسين أدائها التنظيمي، إضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار أهمية تكنولوجيا المعلومات كونها تحقق أداء أفضل للمؤسسات الحكومية.

2- دراسة (الرضي، 2019)

بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي - دراسة ميدانية

على المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت.

هدف البحث إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت من خلال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وقنوات التوزيع الإلكترونية وبيان أثرهما على الأداء المصرفي مستخدماً في ذلك المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص العلاقة بين هذين المتغيرين، واستخدمت الاستبانة كأسلوب لجمع البيانات لآراء عينة من العاملين في المصارف المبحوثة.

وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها أنّ استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي أصبح ضرورة ملحة لا بدّ منها مما يستلزم التجهيز والتطوير والتدريب للارتقاء بمستوى الخدمات المقدّمة، كما توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (وسائل الدفع الإلكتروني وقنوات التوزيع الإلكترونية) وتحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة بوادي حضرموت.

وفي ضوء الاستنتاجات التي تمّ التوصل إليها قدم البحث عدد من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام واعتماد المصارف اليمنية العاملة بوادي حضرموت على استخدام التكنولوجيا.

3- دراسة (البدور، 2021)

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب الأردنية، وقد تكونت عينة الدراسة من (100) موظف، ولجمع البيانات تمّ تطوير استبانة للتعرف إلى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب، وتمّ التأكد من صدقها وثباتها. وتوصلت الدراسة إلى

انخفاض أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب لبعُد التدريب، قواعد البيانات، البرامج، ودرجة متوسطة لبعُد شبكات الاتصال، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في درجة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب باختلاف الجنس، المؤهل العلمي.

4- دراسة (محمد، 2021)

بعنوان: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق تميز الأداء بالجامعات السعودية: منظور استراتيجي بالتطبيق على جامعة الملك خالد.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق الأداء بالجامعات السورية من منظور استراتيجي بالتطبيق على جامعة الملك خالد، ولتحقيق هذا الهدف تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم الباحث الاستبانة لجمع البيانات الأولية، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع أصحاب المناصب الإدارية بجامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم 322 مفردة، أما عينة الدراسة فقد تمّ اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة والتي بلغ حجمها عدد (178) مفردة. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها أنّ مستوى واقع اليقظة التكنولوجية بجامعة الملك خالد كان مرتفعاً، كما جاءت اليقظة التكنولوجية السوقية بالمرتبة الأولى يليها اليقظة التكنولوجية التنافسية، وأخيراً اليقظة التكنولوجية المعلوماتية، وأنّ مستوى واقع التميز في الأداء بجامعة الملك خالد جاء مرتفعاً بشكل عام، كما كشفت عن وجود علاقة ارتباط معنوي موجب وقوي ذو دلالة إحصائية بين أنواع اليقظة التكنولوجية الثلاث وتميز الأداء بجامعة الملك خالد، وأنّ هناك تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لليقظة التكنولوجية على تميز الأداء بجامعة الملك خالد. وأوصى الباحث بضرورة مراعاة الجامعات السعودية لاستخدام اليقظة التكنولوجية عند قيامها بالتخطيط الاستراتيجي

وتعزيز ممارسة اليقظة التكنولوجية ولا سيما اليقظة المعلوماتية والخاصة بالقدرة على التحليل المستمر والمنظم لبراءات الاختراع كونها الأقل ممارسة في الجامعة، وهي الأكثر أثراً في تحقيق تميز الأداء بالجامعات السعودية.

5- دراسة (Farhanghi , Abbaspour, and Ghassemi, 2021)

أثر تكنولوجيا المعلومات على نظام الشركة وأدائها

هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر تكنولوجيا المعلومات على نظام الشركة وأدائها. استخدم الباحثون المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من المستقصى منهم، والذين بلغ عددهم 47 موزعين حسب المستوى الوظيفي من مدراء ورؤساء أقسام وموظفين، وكذلك بعض الخبراء، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية التطبيقية. أشارت نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد باستخدام نظرية بناء النموذج إلى أنّ هناك أثراً مباشراً للتكنولوجيا على نظام الشركة وأدائها، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق الأدوات التكنولوجية المناسبة لتمكين المؤسسة والعاملين بها من أجل تحسين أدائها.

6- دراسة (Olanrewaju, 2022)

Effects of Information Technology on Organization Performance in Nigerian Banking Industries

بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي لدى القطاع البنكي في نيجيريا.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء البنوك ومستوى رضا الزبائن وأثرها على زيادة الأرباح. استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، تم توزيع أسئلة الاستبانة على 450 موظفاً والزبائن لدى البنوك النيجرية.

أشارت النتائج إلى أنّ هناك أثراً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا الموظفين وزيادة الأرباح وتعزيز القدرة التنافسية في القطاع البنكي في نيجيريا. والدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة، بأنها تحاول أن تدرس تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات ، كذلك دراسة بعض المؤشرات الجديدة لقياس الأداء المتميز. وسيتم تطبيق الدراسة على بيئة جديدة تتمثل في الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري.

3/1- مشكلة البحث:

من أجل تحديد ظواهر وأعراض المشكلة قام الباحث بدراسة استطلاعية على عينة مكونة من (25) مفردة من العاملين في شركة الاتصالات السورية في الساحل السوري. وقد تمثل أهم الأسئلة في الدراسة الاستطلاعية في الآتي:

الأسئلة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات:

- يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات واضحاً لدى جميع العاملين في الشركة.
- تعتمد الشركة في معظم أعمالها على تكنولوجيا المعلومات.
- توجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة نظام العمل في الشركة.
- تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركة تسهل عملية الوصول لقواعد البيانات المطلوبة.
- تقوم الشركة بتحديث وتطوير الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار.
- يعمل لدى الشركة موظفين متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- جميع أقسام ومكاتب الشركة مبروطة بشبكة واحدة تسهم في مراقبة وضبط سير العمليات اليومية.

الأسئلة المتعلقة بتحقيق الأداء المتميز في عمل الشركة:

- وجود تكنولوجيا المعلومات يعزز من قدرة المصرف على الترويج لخدماته.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات العاملون في الشركة إلى الابتعاد عن التراخي والتأجيل لإتمام المهام الموكلة إليهم.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تخفيض الزمن اللازم لإنجاز الأعمال الموكلة للعاملين في الشركة.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز العديد من المهام الموكلة للعاملين في الشركة بالسرعة المطلوبة.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة في زيادة معدل إنتاجية العاملين.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في استغلال وقت العمل بشكل جيد مما ينعكس على تحسين إنتاجية العاملين في الشركة.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنوع الخدمات المقدمة من قبل الشركة.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنوع في طرق وأساليب تقديم خدمات الشركة.
- تتيح تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركة سهولة الوصول للعملاء ومن ثم سرعة الاستجابة لرغباتهم وتوقعاتهم.
- تسعى الشركة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى سرعة تطوير وتنويع خدماتها لتلبي رغبات العملاء الحاليين والجدد.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات الشركة على التنوع في خدماتها ومن ثم زيادة أرباحها.

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات
(دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري)

- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات الشركة على تقديم خدمات متميزة عن المنافسين بما يساهم في زيادة أعمالها ومن ثم أرباحها.
 - تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركة على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق مع حاجات رغبات وعملاء الشركة.
 - تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة على تقليل وقت إنجاز الأعمال للعملاء، بما ينعكس على تحقيق رضا العملاء.
- من خلال تحليل إجابات أسئلة الدراسة الاستطلاعية ومن خلال نتائج الدراسات السابقة، يمكن للباحث وضع الأسئلة البحثية الآتية:

السؤال الرئيسي:

هل هناك تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات محل الدراسة؟
ويتفرع عنه الاسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: هل هناك تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات؟

السؤال الفرعي الثاني: هل هناك تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة مستوى إنتاجية الموظفين في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات؟

السؤال الفرعي الثالث: هل هناك تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تنوع الخدمات المقدّمة في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات؟

السؤال الفرعي الرابع: هل هناك تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة شركة الاتصالات على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات؟.

السؤال الفرعي الخامس: هل هناك تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة ربحية الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات؟.

4/1- أهداف البحث:

يهدف البحث الى تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف الأول: التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة السورية للاتصالات.

الهدف الثاني: التعرف على واقع الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الهدف الثالث: دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

5/1- أهمية البحث:

الأهمية من الناحية العملية:

1- نظراً لأهمية قطاع الاتصالات وباعتباره أحد القطاعات المهمة في عالم الخدمات، والذي يعدّ عصب الحياة لاقتصاديات الدول، لذلك فهو يمثل أهمية بالغة لغالبية معظم دول العالم، وأهمية الشركة محل الدراسة ودورها المهم من الناحيتين الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع السوري.

2- وبالتالي تتحدد أهمية هذا البحث في دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات، ومساعدتها على تحقيق أهدافها بشكل فعال.

الأهمية من الناحية النظرية:

- 1- تكمن من خلال القيام بدراسة علمية جديدة لدراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات، كذلك دراسة بعض المؤشرات الجديدة لقياس المتغيرات.
- 2- تطبيق الدراسة على بيئة جديدة تتمثل في الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري.
- 3- إثراء الجانب المعرفي في هذا المجال.

6/1- فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات محل الدراسة.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

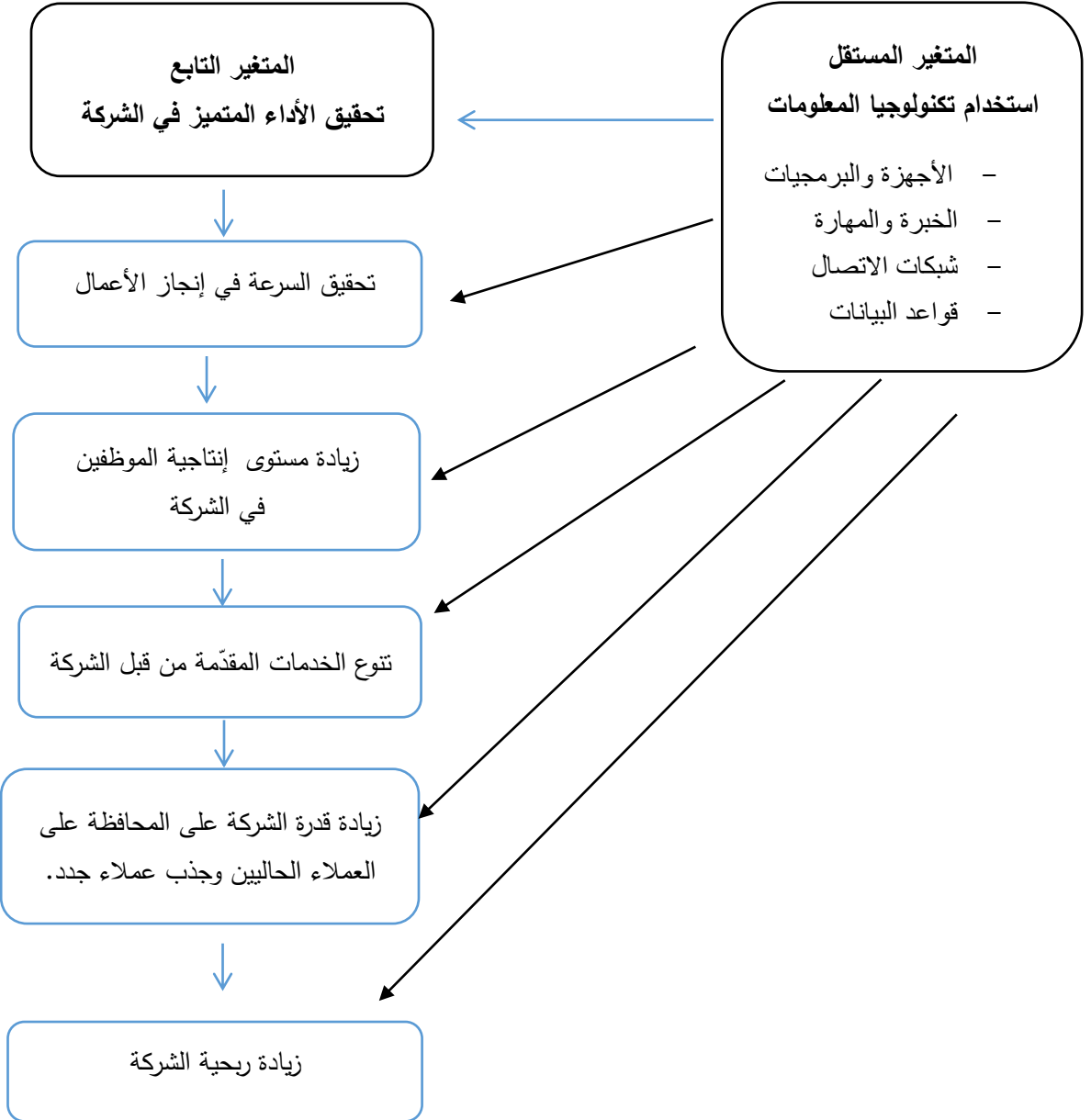
الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة مستوى إنتاجية الموظفين في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تنوع الخدمات المقدمة في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة شركة الاتصالات على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة ربحية الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

7/1- نموذج البحث:



8/1- منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطية كطريقة عامة للتفكير وعلى المنهج الوصفي لتوصيف متغيرات الدراسة ومن أجل تكوين الإطار النظري للبحث من خلال الاستعانة بالمراجع والدوريات العربية والأجنبية المناسبة، واعتمد الباحث على أسلوب المسح الإحصائي وذلك من خلال تصميم استبانة أو قائمة استقصاء مناسبة لجمع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث، كي يتم استخدامها في اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة.

9/1- مجتمع وعينة البحث:

اختار الباحث عينة عشوائية بسيطة تتكون من (120) موظف من العاملين في شركة الاتصالات السورية في الساحل السوري، وتمّ استرداد (110) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

10/1- الإطار النظري للبحث

*- مفهوم تكنولوجيا الاتصالات:

تكنولوجيا المعلومات: عرفت بأنها مجموعة الأجهزة والأدوات (الحواسيب والبرامج والشبكات وغيرها) التي تستخدم لتنفيذ الأنشطة الإلكترونية، من أجل تخزين المعلومات ومعالجتها واستخدامها في متطلبات العمل بكافة أنواعه. (Laudon and Laudonm. 2012)

الأجهزة والبرمجيات: هي مجموعة من الأدوات والمعدات المادية والبرامج التي تستخدم في أنشطة الإدخال والمعالجة والإرسال كأجهزة الحاسوب وملحقاتها وغيرها. (Davenport, 2013)

الخبرة والمهارة: هي مجموعة المعارف والمهارات التي يمتلكها الأفراد لإدارة وتشغيل الأجهزة والبرمجيات لاستخدامها في متطلبات العمل. (حياة، 2013)

شبكات الاتصال: هي مجموعة من المحطات المستخدمة في إرسال واستقبال المعلومات والبيانات. (Mckeown, 2003)

قواعد البيانات: وهي مجموعة من البيانات والمعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة تخزين البيانات والتي يمكن استخدامها عند الضرورة. (حياة، 2013)

تم تعريف تكنولوجيا الاتصالات من قبل كوجة (2013) على أنها: التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو، والتلفزيون، والفيديو، بالإضافة إلى تقنيات الحاسب، بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني". بالإضافة إلى أن "تكنولوجيا الاتصال هي التي تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفاعلية وسرعة عالية"

عرف البودي (2020) تكنولوجيا المعلومات بأنها التكنولوجيا التي تربط شبكات الحواسيب معاً بواسطة الإنترنت التي تسمح بتبادل المعلومات بين جميع المستخدمين في كل العالم بالوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، وأفضل مثال على تكنولوجيا الاتصالات هو الإنترنت الذي يعرف على أنه شبكة الشبكات التي يتم من خلالها توصيل الملايين من أجهزة الحواسيب والشبكات المحلية والشبكات الواسعة، التي تستخدم لنقل وتبادل المعلومات على نطاق العالم.

* - مكونات تكنولوجيا المعلومات، تتمثل أهم المكونات وفق الآتي:

1- المكونات المادية: هي جميع الأجهزة المستخدمة في عملية الاتصال من أجهزة حاسوبية ومكتبية والهواتف، وصولاً إلى الأسلاك والتوصيلات المادية المستخدمة في صنع الشبكات التي يتم وصلها مع كافة الأجهزة لإتمام نقل المعلومة من جهة إلى أخرى. (أبو الرّب وشلاي، 2020)

هي التكنولوجيا التي تأخذ شكلاً مادياً أو محسوساً وتتجسد في الأجهزة الالكترونية والعتاد المرافق لها" (الكساسبة، 2007)

2- المكونات غير المادية: وهي المكونات التي لها العديد من الأشكال والأنواع والتي سماها (أبو الرّب وشلاي، 2020) بالقسم العلمي أو العقلي وفسرها معناها بقولهم "يتمحور هذا القسم حول لغات البرمجة، والهندسة الحاسوبية، والذكاء الاصطناعي الذي يعمل على تسيير عملية الاتصال وفق خطوات يتم تحديدها من قبل المسؤول أو المهندس.

3- البرمجيات: يفوق العتاد المادي في الأهمية حيث أنّ العتاد التكنولوجي يعتبر عديم النفع بدونه، فقد اعتبرت أن السيادة قد انتقلت من شق العتاد إلى شق البرمجيات، فهي تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، وذلك بهدف تحليل هذه البيانات وتنظيمها للحصول على نتائج مفيدة تساعد على حل المشكلات، كما قامت بتصنيف البرمجيات إلى ثلاثة أنواع رئيسة من البرامج:

أ- برمجيات التطبيقات: معدة خصيصاً لتشغيل عمليات ذات طبيعة نمطية من خلال تغييرات طفيفة، وتضم كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات تشغيل ومعالجة البيانات، وتنفيذها.

ب- برمجيات النظام: وهي البرامج الأساسية التي تأتي مخزنة مع الجهاز وهي تعد جزءاً أساسياً منه، ويتم إضافتها للجهاز من قبل الشركة المصنعة، ويقصد بها مجموعة البرامج العامة التي تتولى إدارة موارد الحاسوب مثل: المشغل المركزي للاتصالات والأجهزة الأخرى، ومن أمثلتها برامج نظم التشغيل.

ج- البيانات: تُعد البيانات من وجهة نظر (الخفافجي، 2015) الأساس في جميع هذه المكونات حيث أنها تعد المكون الرئيس الذي يتم بناء باقي العمليات عليه، ولا يتم

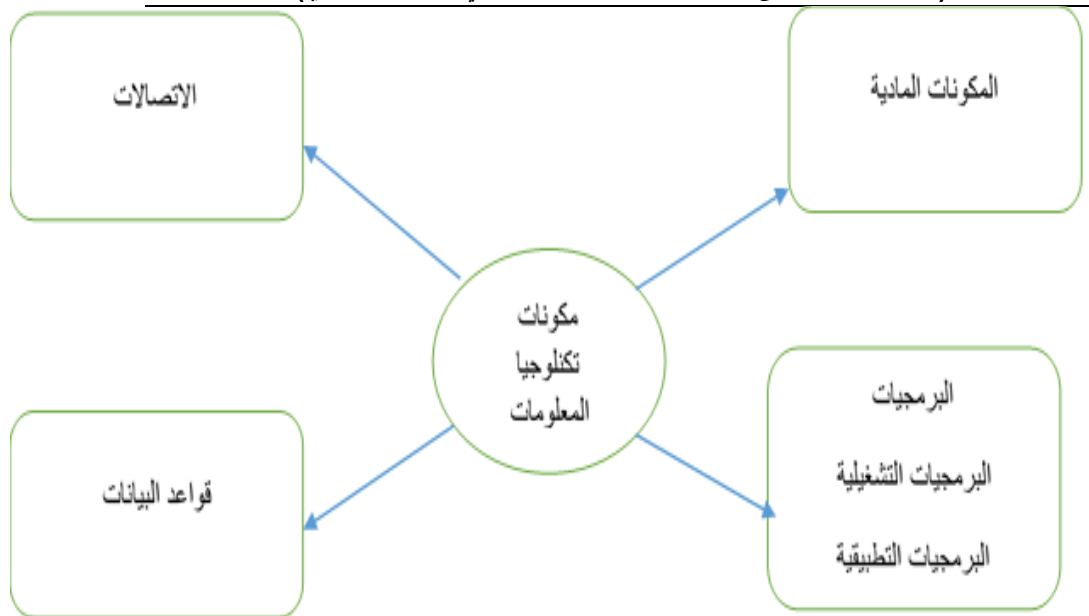
الاستفادة من هذه البيانات حتى يتم معالجتها وتحويلها إلى معلومات مرتبة يتم الاستفادة منها، ويتم تخزين هذه البيانات على أجهزة خاصة.

4- المعرفة: تعرف بأنها المدى الذي يحصل عليه العامل من العلم الفني بالأجهزة والبنية التحتية أو المواد مثل الكمبيوتر القائم على النظام، أما المعرفة بتكنولوجيا المعلومات فيتم تصنيفها على أنها مجموعة فرعية من مجموعة المفاهيم الأكثر عمومية التي تتعلق بالمعرفة لقد أولت الكثير من الدول اهتماماً كبيراً بموضوع تأهيل الموارد البشرية المتواجدة على استخدام تكنولوجيا المعلومات بالشكل الصحيح، فالاستراتيجية الكندية مثلاً اعتمدت هذا المنهج، وهذا يؤكد على الأهمية التي يتمتع بها المورد البشري المؤهل في إعداد استراتيجيات وسياسات النهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات سواء في المؤسسات أو على مستوى الدولة. (البودي، 2020)

5- الاتصالات: هي مجموعة المعدات التكنولوجية التي تجعل إمكانية تحقيق الاتصال مؤمنة بجميع الوسائل، "وهي تشبه لحد ما وسائل النقل التي ساعدت على ربط جهات العالم ولكن مع فرق واضح وهو سرعة عمليات النقل للمعلومات والبيانات، وهي مثل: الهاتف، الفاكس، الألياف الضوئية، الشبكات والتي تعد أبرز مكونات الاتصالات" (الخفافجي، 2015)

6- الشبكات: هي عبارة عن الأداة التي تصل مجموعة من الحواسيب والأجهزة مع بعضها البعض مما يسهل من نقل البيانات والمعلومات بسرعة، حيث "يتم ذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات الاتصال المناسبة كأجهزة الهواتف، التلكس، فاكس ما يلي، الأقمار الصناعية، البري الإلكتروني.... ولعل أبسط مثال على الشبكات هي شبكة الحاسوب" (الخفافجي، 2015)

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات
(دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري)



* - مفهوم الأداء المتميز: هو الممارسة المتأصلة في إدارة المنظمة لتحقيق النتائج بإنجازات ملموسة، مرتكزة على المراجعة والتحسين المنتسق والمستمر. ويعرف على أنه تلك القدرة على إنجاز الأعمال بالوجه الكفاء والصحيح ضمن المهام الهيكلية وبطريقة غير روتينية ومتميزة. (الرشيد، 2009)

مفهوم الأداء المتميز هو مجموعة سلوكيات، وقدرات، ومهارات فكرية ومعرفية عالية يتمتع بها الأفراد العاملون في المنظمات لكي تصبح لهم القدرة لتوظيف تلك المهارات والمعرفة والسلوك في مجال عملهم وتخصصهم بما يجعلهم ينجزون أعمال تتجاوز حدود المعايير المنظمة وتتفوق على ما يقدمه الآخرون كماً ونوعاً، وتقديم أفكار ومنتجات تتسم بالحدائة والأصالة والإبداع (حسن، 2021)

11/1- الإطار العملي للبحث:

تصميم قائمة الاستقصاء:

تمّ تصميم قائمة الاستقصاء على أن تكون الأسئلة واضحة ومباشرة، بحيث يمكن للمستقصي منه إدراك الهدف منها بوضوح، وتمّ تقسيم قائمة الاستقصاء إلى مجموعتين من الأسئلة وهي:

المجموعة الأولى: التي تقيس استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتشمل العبارات من (1 إلى 10).

المجموعة الثانية: العبارات التي تقيس تحقيق الأداء المتميز وتشمل الأبعاد الآتية:

البعد الأول: تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال، وتشمل العبارات من (11 إلى 15).

البعد الثاني: زيادة مستوى إنتاجية الموظفين ، وتشمل العبارات من (16 إلى 20).

البعد الثالث: تنوع الخدمات المقدمة ، وتشمل العبارات من (21 إلى 25).

البعد الرابع: المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد ، وتشمل العبارات من (26 إلى 30).

البعد الخامس: زيادة الربحية ، وتشمل العبارات من (31 إلى 36).

وقام الباحث باستخدام مقياس ليكرت **Likert الخماسي**، وذلك لبيان درجات الموافقة،

وتمّ إعطاؤها القيم التصاعديّة كما يلي:

الجدول رقم (1) يبين درجات الموافقة لقائمة الاستقصاء

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

صدق وثبات أداة البحث:

قام الباحث باختبار الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة لتحديد مدى ارتباطها مع بعضها البعض بحيث لا تتغير إذا طبقت في ظروف مختلفة، وتم استخدام معامل (ألفا كرونباخ Cronbachs' Alpha)، لهذا الغرض:

الجدول رقم (2) يبين نتائج ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد الأسئلة	قيمة ألفا كرونباخ
استخدام تكنولوجيا المعلومات	10	0.866
أبعاد تحقيق الأداء المتميز		
تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال	5	0.792
زيادة إنتاجية الموظفين	5	0.682
تنوع الخدمات المقدمة	5	0.738
المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد	5	0.661
زيادة الربحية	6	0.762
كامل متغير تحقيق الأداء المتميز	26	0.960

(المصدر: التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 23)

يرى الباحث من خلال الجدول السابق أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ قد تراوحت بين (0.661; 0.960)، مما يعني أنّ مجموعات أسئلة الاستبيان المستخدم في البحث تتمتع بمعامل ثبات مقبول، وهو أعلى من القيمة المقبولة إحصائياً والتي أشار إليها معظم الباحثين المتخصصين أن تكون أكبر من (0.60)، وبهذا يخلص الباحث بأنّ هناك اتساق داخلي بين جميع أسئلة الاستبانة وأنها تصلح كأداة للدراسة.

النتائج والمناقشة:

بناءً على نتائج الاستقصاء فقد قام الباحث بتقسيم هذا الجزء الرئيس من الدراسة إلى قسمين رئيسيين:
أولاً: الإحصاءات الوصفية:

هدف هذا الجزء من البحث إلى حساب الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، القيم النسبية) لكل متغير من متغيرات البحث.

الجدول رقم (3) الإحصاءات الوصفية لكل متغير من متغيرات البحث

الرقم	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيم* النسبية %
1	استخدام تكنولوجيا المعلومات	3.575	0.429	72.80
2	تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال	3.747	0.436	74.94
3	زيادة إنتاجية الموظفين	3.565	0.420	71.30
4	تنوع الخدمات المقدمة	3.656	0.406	73.12
5	المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد	3.650	0.429	73.00
6	زيادة الربحية	3.640	0.445	72.80
7	كامل متغير تحقيق الأداء المتميز	3.634	0.391	72.68

يتضح من هذا الجدول أنّ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع المتغيرات المدروسة هي أكبر من متوسط القياس المقبول /3/ أي أنّ إجابات المستقصى منهم على جميع المتغيرات المدروسة تميل إلى درجة الموافقة عليها.

* لقد تمّ حساب القيم النسبية في هذا الجدول من خلال العلاقة $(5 \div x) 100$

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات
(دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري)

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الجدول رقم (4) نتائج تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	F	T	Beta	قيمة B	مستوى المعنوي
استخدام تكنولوجيا المعلومات	تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال	0.716	0.542	113.374	10.648	0.716	0.728	0.000

يظهر من الجدول (4) أن تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X والمتغير التابع

y1 أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.716)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين

المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية، ويتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات

صلاحية الأنموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استناداً إلى ارتفاع قيمة (F)

المحسوبة والبالغة (113.374) عن قيمتها الجدولية والبالغة (3.89)، وأنّ مستوى

المعنوية (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أي أنّ مستوى الثقة مرتفعاً،

كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.512) إلى أنه يمكننا نسبة (51.2%) من

التغيرات الحاصلة في تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال في الشركة إلى استخدام

تكنولوجيا المعلومات، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول

السابق أنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال في

الشركة ، حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.716)، وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (10.648)، وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2.58) عند مستوى دلالة (0.05)، كما أنّ قيمة الميل B معنوية وتساوي (0.728).

وبناءً على ذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الفرعية البديلة

الأولى، يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة مستوى إنتاجية الموظفين في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الجدول رقم (5) نتائج تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	F	T	Beta	قيمة B	مستوى المعنوي
استخدام تكنولوجيا المعلومات	زيادة مستوى إنتاجية الموظفين	0.876	0.767	355.213	18.847	0.876	0.858	0.000

يظهر من الجدول (5) أن تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X والمتغير التابع

y2 أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.878)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين

المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية، ويتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات

صلاحية الأنموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (355.213) عن قيمتها الجدولية والبالغة (3.89)، وأن مستوى المعنوية (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أي أنّ مستوى الثقة مرتفعاً، كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.767) إلى أنه يمكننا نسبة (76.7%) من التغيرات الحاصلة في زيادة مستوى إنتاجية الموظفين في الشركة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في زيادة مستوى إنتاجية الموظفين في الشركة، حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.876)، وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (18.847)، وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2.58) عند مستوى دلالة (0.05)، كما أنّ قيمة الميل B معنوية وتساوي (0.858).

وبناءً على ذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الفرعية البديلة

الثانية، يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة إنتاجية الموظفين في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تنوع الخدمات المقدّمة في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الجدول رقم (6) نتائج تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	F	T	Beta	قيمة	مستوى المعنوي
استخدام تكنولوجيا المعلومات	تنوع الخدمات المقدمة في الشركة	0.859	0.736	304.486	17.450	0.859	0.878	0.000

يظهر من الجدول (6) أن تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X والمتغير التابع Y3 أن قيمة معامل الارتباط هي (0.859)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية، ويتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية الأنموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (304.086) عن قيمتها الجدولية والبالغة (3.89)، وأن مستوى المعنوية (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أي أن مستوى الثقة مرتفعاً، كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.736) إلى أنه يمكننا نسبة (73.6%) من التغيرات الحاصلة في تنوع الخدمات المقدمة في الشركة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في تنوع الخدمات المقدمة في الشركة، حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.859)، وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات
 (دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري)

(17.450)، وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2.58) عند مستوى دلالة (0.05)، كما أنّ قيمة الميل B معنوية وتساوي (0.878).

وبناءً على ذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الفرعية البديلة

الثالثة، يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تنوع الخدمات المقدّمة في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة شركة الاتصالات على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الجدول رقم (7) نتائج تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	F	T	Beta	قيمة B	مستوى المعنوي
استخدام تكنولوجيا المعلومات جدد	زيادة قدرة الشركة على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد	0.745	0.554	134.333	11.590	0.745	0.705	0.000

يظهر من الجدول (7) أنّ تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X والمتغير التابع

y4 أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.745)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين

المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية، ويتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات

صلاحية الأنموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F)

المحسوبة والبالغة (134.333) عن قيمتها الجدولية والبالغة (3.89)، وأن مستوى المعنوية (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أي أن مستوى الثقة مرتفعاً، كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.554) إلى أنه يمكننا نسبة (55.4%) من التغيرات الحاصلة في زيادة قدرة شركة الاتصالات على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في زيادة قدرة شركة الاتصالات على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.745)، وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (11.590)، وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2.58) عند مستوى دلالة (0.05)، كما أن قيمة الميل B معنوية وتساوي (0.705).

وبناءً على ذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الفرعية البديلة الرابعة، يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة شركة الاتصالات على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة ربحية الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الأداء المتميز في شركات الاتصالات
(دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في الساحل السوري)

الجدول رقم (8) نتائج تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الخامسة

مستوى المعنوي	قيمة B	Beta	T	F	R ²	R	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.000	0.830	0.824	15.103	228.099	0.679	0.824	زيادة ربحية الشركة	استخدام تكنولوجيا المعلومات

يظهر من الجدول (8) أن تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X والمتغير التابع Y5 أن قيمة معامل الارتباط هي (0.824)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية، ويتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية الأنموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (228.099) عن قيمتها الجدولية والبالغة (3.89)، وأن مستوى المعنوية (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أي أن مستوى الثقة مرتفعاً، كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.676) إلى أنه يمكننا نسبة (67.6%) من التغيرات الحاصلة في زيادة ربحية الشركة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في زيادة ربحية الشركة، حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.824)، وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (15.103)، وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2.58) عند مستوى دلالة (0.05)، كما أن قيمة الميل B معنوية وتساوي (0.830).

وبناءً على ذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الفرعية البديلة

الخامسة، يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة ربحية الشركة الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات محل الدراسة.

الجدول رقم (9) نتائج تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	F	T	Beta	قيمة B	مستوى المعنوي
استخدام تكنولوجيا المعلومات	تحقيق الأداء المتميز في الشركة	0.884	0.781	384.262	19.603	0.884	0.806	0.000

يظهر من الجدول (9) أن تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X والمتغير التابع Y أن قيمة معامل الارتباط هي (0.884)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية، ويتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية الأنموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرئيسية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (384.262) عن قيمتها الجدولية والبالغة (3.89)، وأن مستوى المعنوية (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أي أن مستوى الثقة مرتفعاً،

كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.784) إلى أنه يمكننا نسبة (78.4%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق الأداء المتميز في الشركة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في تحقيق الأداء المتميز في الشركة، حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.884)، وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (19.603)، وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2.58) عند مستوى دلالة (0.05)، كما أنّ قيمة الميل B معنوية وتساوي (0.806).

وبناءً على ذلك فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية الرئيسية، أي يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

بناءً على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث، وفي ضوء التحليل الإحصائي لبيانات هذه الدراسة أمكن التوصل إلى النتائج الآتية:

1- يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.716 وتدلل على درجة ارتباط قوية وطرديّة بين المتغيرين.

2- يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة إنتاجية الموظفين في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.876 وتدل على درجة ارتباط قوية وطرديّة بين المتغيرين.

3- يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة إنتاجية الموظفين في الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.859 وتدل على درجة ارتباط قوية وطرديّة بين المتغيرين.

4- يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة شركة الاتصالات على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.745 وتدل على درجة ارتباط قوية وطرديّة بين المتغيرين.

5- يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة ربحية الشركة كأحد أبعاد الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.824 وتدل على درجة ارتباط قوية وطرديّة بين المتغيرين.

6- يوجد تأثير معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز في الشركة السورية للاتصالات، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.884 وتدل على درجة ارتباط قوية وطرديّة بين المتغيرين.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة الميدانية واختبار فرضيات البحث يوصي الباحث إدارة الشركة السورية للاتصالات في الآتي:

1- يوصي الباحث إدارة الشركة محل الدراسة بزيادة الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطة الشركة، والتي لها دور مهم في تحقيق الأداء المتميز في الشركة محل الدراسة، وضرورة تطوير الإمكانيات التقنية في مختلف أنشطة الشركة، والاستعانة بالبرمجيات المناسبة لعمل شركات الاتصالات، وتدريب العاملين في الشركة على استخدام الأساليب التكنولوجية الجديدة في عمل الشركة، والبرمجيات الحديثة في عمل الشركة، وأن يكون هناك دعم كامل من قبل إدارة الشركة لتطوير استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في عمل الشركة وتأمين متطلبات ذلك.

2- يوصي الباحث إدارة الشركة محل الدراسة بتعزيز وزيادة الاهتمام بتحقيق الأداء المتميز في الشركة بأبعاده المختلفة، وتحقيق التكامل بين هذه الأبعاد (تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال، زيادة مستوى إنتاجية الموظفين، تنوع الخدمات المقدمة من قبل الشركة، زيادة قدرة الشركة على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، زيادة ربحية الشركة).

3- يوصي الباحث إدارة الشركة محل الدراسة بضرورة تحقيق الاهتمام والتكامل في جميع أبعاد تحقيق الأداء المتميز في الشركة، لما له من دور مهم من تحقيق أهداف الشركة بفعالية عالية.

Arabic References:

- 1- Abo Al Rab, Shalali (2020). Management information technology. Algeria: Dar Al-Shihab for publication and distribution.
- 2- Al Badour, Mohammad (2021). The impact of information and communication technology on the performance of employees in the Ministry of Youth. An-Najah University Journal for Research (Human Sciences). Volume 35 (2). pp. 243-26
- 3- Al Boudi, Rabea Khalil (2020). The impact of the use of information and communication technology on the quality of banking service - an applied study on traditional commercial banks operating in Syria - an unpublished master's thesis. Faculty of Economics - Tishreen University.
- 4- Hayat, Jana (2013). Information and communication technology and its impact on improving the economic performance of the institution, an unpublished master's thesis, specializing in management and economics of the institution, University of Abdelhamid Ben Badis, Mostaganem.
- 5- Al Khtalen, Yazan ; Al Shaib, Ahmad (2013). The impact of the use of information technology on the performance of workers in the Jordanian government departments in Irbid governorate from the workers' point of view, Journal of Social Affairs. Volume 132. Second Issue. pp. 113-149.
- 6- Al Khfafi, Ali Karem (2015). Employing information technology in improving the quality of banking service, an unpublished doctoral dissertation, University of Karbala - College of Administration and Economics, Department of Business Administration.
- 7- Al Kasabi. Wasfi Abdl Karem (2007). The role of information technology in improving the effectiveness of institutional performance - a case study of the Jordanian free zones. Unpublished PhD thesis, Amman Arab University for Postgraduate Studies, Jordan.

- 8- Lrede. Salem Yaslem (2019). The impact of the use of information technology in improving banking performance - a field study on Yemeni banks operating in Wadi Hadramout. *Andalus Journal of Humanities and Social Sciences*. Issue 25, Volume (6) October, December 2019, pp. 163-187.
- 9- Al Manaser. Mosana and et.al (2019). The impact of information technology on organizational performance in government institutions operating in the Hashemite Kingdom of Jordan. *The Jordanian Journal of Business Administration*. Volume 15, Issue 4, pp. 489-517.
- 10- Mohammad. Abdl Rahman Hasan (2021). The role of technological vigilance in achieving excellence in performance in Saudi universities: a strategic perspective applied to King Khalid University. *Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies*. Volume (29). Issue (4). pp. 75-98.

Foreign References

- 1- Farhanghi, A., Abbaspour. A, and Ghassemi, R (2021) The Effect of Information Technology on Organizational Structure and Firm Performance. An Analysis of Consultant Engineers Firms (CEF) in Iran. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. **No.1**. P. 644-649.
- 2- Olanrewaju. B (2022). Effects of Information Technology on Organization Performance in Nigerian Banking Industries. *Research Journal of Finance and Accounting*. **Vol 7. No.3**. p. 52-64.
- 3- Davenport, T. (2013). **Process Innovation Reengineering Work Through Technology**. Harvard Business Press.
- 4- Laudon. K. and Laudon (2012). **Management Information Systems**. 11th ed. Prentice Hall Int. Inc.
- 5- Mckeown, K. (2003). **Information Technology and the Networks Economy**. Harcourt College Publishers.