

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية في الفنادق الجزائرية. وقد تمثلت أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأجهزة والبرمجيات الأفراد قواعد البيانات والشبكات كما تم تحليل جودة الخدمة الفندقية إلى: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف و تمت دراسة عينة من النزلاء في فندق سيدي يحي بسكرة كدراسة تطبيقية لإسقاط الجانب النظري للدراسة على الواقع الموجود في الفنادق الجزائرية. وقد أظهرت النتائج توافر عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأربعة في الفندق محل الدراسة، كما تم التوصل إلى وجود مساهمة لكل من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف الفندق، بينما لم تكن هناك مساهمة لبعدي الأفراد والشبكات في تحسين جودة الخدمة . المدروسة بالرغم من توافر البعدين في الفندق محل الدراسة.