ثم استقدم اليد العاملة المؤهلة في الإطعام والاستقبال وهم شباب متخرجون من المعاهد، تم اختيارهم على حسب المهنة من باتنة وبسكرة وتيزي وزو، والمركب السياحي يشغل مساحة 10 هكتارات، بدأ بالعمل في بداية مارس 2017، ويقصد المركب زبائن من داخل الوطن ومن خارجه فقد راسلت المركب وكالات سياحية من بلجيكا وروسيا، لإبرام عقد يتم بموجبه إحضار السياح إلى بسكرة. علما أن فئة المسنين والمرض ى تقصد المركب بشكل كبير للاستفادة من الخدمات الحموية والعلاجية للمركب، من حمام بالمجان، عيادة إعادة التأهيل الحركي والوظيفي، مسجد للصلاة، قاعة متعددة الخدمات لتنظيم محاضرات والأعراس وخيمة للمأكولات التقليدية، 2012) الجدول 2: بطاقة تعريفية لفندق سيدي يحي المعلومات البيان إسم الفندق الموقع رقم الهاتف المحمول 108 607 671 312+ 3914/92/92 3914/13/17 3913 /11 /94 com فندق سيدي يحي المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على المقابلة فندق سيدي يحي (Hôtel Sidi Yahia) الواقع بمدينة بسكرة، يعود إلى مالكه السيد: طيب الوردي ، يخضعالفندق إلى التصنيف، من المفروض أن يصنف بين 3 و 4 نجوم، يحتوي على الفندق على 44 غرفة مبيت، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية المجلد21 / العــدد: 21 (1222)، بيتزيريا، كافيتريا، صفحة 11) 2. 3أداة جمع البيانات: تم اعتماد الاستبيان في جمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة. وقد اشتمل الاستبيان الموضح في الملحق على مايلي: 1. المحور الأول: يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ويضم 20 عبارة موزعة على أبعاد هذا المتغير كما يلي: ؟ أولا: الأجهزة والبرمجيات: معبر عنها في العبارات من 01 إلى 05؛ ؟ ثانيا: الأفراد: معبر عنه في العبارات من 02 إلى 10؛ ؟ ثالثا: قواعد البيانات: معبر عنها في العبارات من 11 إلى 15؛ ؟ رابعا: الشبكات: معبر عنها في العبارات من 12 إلى 20. 2. المحور الثاني: يتعلق بجودة الخدمة الفندقية ويضم 24 عبارة موزعة على أبعاد هذا المتغير كما يلي: ؟ أولا: الملموسية: معبر عنها في العبارات من 21 إلى 22؛ ؟ ثانيا: الاعتمادية: معبر عنه في العبارات من 27 إلى 22؛ ؟ ثالثا: الاستجابة: معبر عنها في العبارات من 30 إلى 33؛ ؟ خامسا: التعاطف: معبر عنها في العبارات من 40 إلى 44. بالإضافة إلى ذلك، الموافقة من 1 إلى 5، 4 إلى 4. 2 إلى 5. 3 . 3 ثبات أداة جمع البيانات: يقصد بثبات أداة القياس (Reliability) أن تعطي الأداة نفس الدرجة حينما نقوم بتكرار عملية القياس. وهناك عدد من الطرق الإحصائية لقياس الثبات، وقد بلغت قيمة "α" للاستمارة الكلية 22. 948 0. عدد العباراا من النسبة المطلوبة (70%). تكنولوجيا المعلومات والاتصال جودة الخدمة الفندقية المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات لspss. خلوط جهاد، شنشونة محمد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية 4.3 التحليل الوصفي لاتجاهات عينة الدراسة حول متغيري الدراسة: والتي جاءت نتائجها كما يلي: حيث يظهر الجدولين رقم (03) و(04) مدى توافر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا جودة الخدمة الفندقية لدى العينة

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي