

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 والمرضى 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 فندق سيدي يحي المصدر: من 3914/92/92 3914/13/17 11/ 3913 94/ com +الهاتف المحمول 312 671 607 108

الواقع بمدينة بسكرة، (Hôtel Sidi Yahia) إعداد الباحثين اعتمادا على المقابلة فندق سيدي يحي يعود إلى مالكة السيد: طيب الوردي، يخضع الفندق إلى التصنيف، من المفروض أن يصنف بين 3 و 4 نجوم، يحتوي على الفندق على 44 غرفة مبيت، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية المجلد 21 / العدد: 21 (1222)، بيتزيريا، كافيتريا، صفحة 11) 2. أداة جمع البيانات: تم اعتماد الاستبيان في جمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة. وقد اشتمل الاستبيان الموضوع في الملحق على مايلي: 1. المحور الأول: يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ويضم 20 عبارة موزعة على أبعاد هذا المتغير كما يلي: ④ أولا: الأجهزة والبرمجيات: معبر عنها في العبارات من 01 إلى 05؛ ④ ثانيا: الأفراد: معبر عنه في العبارات من 02 إلى 10؛ ④ ثالثا: قواعد البيانات: معبر عنها في العبارات من 11 إلى 15؛ ④ 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: ④ أولا: الملموسية: معبر عنها في العبارات من 21 إلى 22؛ ④ ثانيا: الاعتمادية: معبر عنه في العبارات من 27 إلى 22؛ ④ ثالثا: الاستجابة: معبر عنها في العبارات من 30 إلى 33؛ ④ خامسا: التعاطف: معبر عنها في العبارات من 40 إلى 44. بالإضافة إلى ذلك، الموافقة أن تعطي الأداة نفس (Reliability) من 1 إلى 5، 4 إلى 4. 2 إلى 5. 3. 3 ثبات أداة جمع البيانات: يقصد بثبات أداة القياس للاستمارة الكلية "α" الدرجة حينما نقوم بتكرار عملية القياس. وهناك عدد من الطرق الإحصائية لقياس الثبات، وقد بلغت قيمة 0.948. 22. عدد العبارات من النسبة المطلوبة (70%). تكنولوجيا المعلومات والاتصال جودة الخدمة الفندقية المصدر: من إعداد خلوط جهاد، شنشونة محمد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة spss.الباحثين اعتمادا على مخرجات ل 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