

تأثير المقدرات الجوهرية في تحقيق أهداف المنظمات الفندقية

دراسة تطبيقية في الفنادق الدرجة الممتازة والأولى في بغداد

مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات
نيل درجة ماجستير في علوم إدارة الأعمال

بإشراف الأستاذ الدكتور

صلاح محمد موسى

رسالة تقدمت بها

سناء عريبي محمد

٢٠١٣

بغداد

١٤٣٥هـ

المستخلص

هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير المقدرات الجوهرية للمنظمة في تحقيق أهداف المنظمات الفندقية من خلال طرح فرضيتين رئيسيتين وتبرز أهمية الدراسة من خلال الجانب النظري بما تشكله من أغناء للمكتبة العراقية والجانب العملي باختيارها لعدد من الفنادق الدرجة الممتازة (بابل والمنصور، وبغداد و فلسطين والسدير) وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (58) شخصاً من المديرين في المنظمات المبحوثة واعتمدت ١- الاستبانة ٢- المقابلات ٣- الملاحظات واستخدامها أدوات أساسية لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة التي تم معالجتها وتحليلها واستخدام عدد من الأساليب الاحصائية وهي (الوسط الحسابي و الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومعامل الارتباط (pearson) وتحليل الانحدار الخطي البسيط) .وقد توصلت الدراسة الى عدد من الاستنتاجات كان أبرزها محاولة المنظمات الفندقية أن تمتلك مقدرات جوهرية متفوقة للحفاظ على مستوى معين من التمييز .و تتطلب الخدمات قدرات متميزة فريدة من نوعها وغير قابلة للتقليد من قبل المنافسين الاخرين وهي بذلك تمثل الركن الأساسي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة و لوحظ من خلال الزيارات المتكررة أن إدارة المنظمات الفندقية تسعى الى التعاقد مع شركات أجنبية للاستثمار وبذلك يمكنها تطوير خبرات مديريها وتدريبهم على أحدث ما توصلت إليه المنظمات الاجنبية . أما أهم توصيات الدراسة ، فقد اكدت الباحث ضرورة السماح للشركات الدولية بالدخول في مشروعات الاستثمار والتعاقدات التي يمكن ان يحقق درجة من التقدم التكنولوجي وذلك من خلال : نقل خبرات ومقدرات وانظمة الادارة الحديثة بالمنظمات الفندقية .و ادخال تجهيزات (آلات – معدات) جديدة يمكن استخدامها في تسهيل تقديم الخدمات في المنظمات الفندقية وضرورة إعداد كوادر متخصصة في مجال خدمات السياحة والفندقة .