



أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية

دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد

منى طلعت حسن عبد العال

مدرس بقسم الدراسات السياحيه- بمعهد سيناء العالي للدراسات النوعيه

معلومات المقالة الملخص

يهدف البحث الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي ،ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتنامي التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقيه إلى ملفات إلكترونيه .حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها وانتاج معلومات دقيقه تساعد اداره الموارد البشرية على متابعه حركه العاملين من بدايه عملهم الى خروجهم من المؤسسه وكل ما يتعلق بهم داخليا مما يمكنها من اتخاذ قرارات اكثر كفاءه وفعالیه كقرار تقييم أدائهم . ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسته ميدانيه على عدد من شركات السياحة ببورسعيد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ،تم من خلال تصميم استمارات استبيان وتوزيعها على عينه عشوائيه من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنمية مهاراتهم الأدائيه .

وقد توصلت الدراسة إلى ان لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءه وفعالیه أداء الموارد البشرية ، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والادارات المختلفه بشركات السياحة، كما اظهرت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمه لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

وأوصت الدراسة بمواكبه التغييرات المتسارعه في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في الشركات السياحيه .

الكلمات المفتاحية
نظم تكنولوجيا المعلومات ؛ الموارد البشرية ؛ شركات السياحة.

(JAAUTH)

المجلد ٢٢، عدد ٣،
(يونيه، ٢٠٢٢)،
ص ٣٦٦-٣٨٤.

مقدمه

في الفترات الأخيره حدثت تطورات سريعه كما شهدت قوه متزايدته لتقنيات الحاسب وانخفاض في تكلفه المعدات والبرمجيات وظهرت العديد من التطورات في مختلف المجالات الإداريه والصناعيه والإقتصاديّه وهي نتاج الديناميكه التي عرفها المجال التكنولوجي خاصه تلك التي تتعلق بمعالجه المعلومات او ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والتوجه نحو استعمالها وتوظيفها بقوه في معظم الأنشطة البشريه .

ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات وأساليب الإتصال وتحويل الوظائف إلى أعمال إلكترونيه ومع زياده التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقيه إلى ملفات إلكترونيه وأصبحت العلاقات بين الشركات والعاملين والزبائن تتم عن طريق شبكات الإنترنت .

وتتطلب إداره الموارد البشريه نظاما للمعلومات يمكنه أن يزود بالبيانات الحاليه والمستقبليه للموظفين في المنظمه من أجل التخطيط والرقابه واتخاذ القرارات ويتطلب هذا النظام مجموعه من الإجراءات والمعلومات وطرق التشغيل وتقييم البيانات والأفراد الذين يستخدمون المعلومات. لذلك أصبح الإعتماد على نظم معلومات الموارد البشريه باعتبارها واحده من النظم القادره على جمع، ومعالجه، وتصنيف، وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرار، والقيام بكل وظائف الموارد البشريه من عمليه تخطيط الموارد البشريه، و عمليه تحليل الوظائف، و عمليه التوظيف (الإستقطاب-الإختيار-التعيين)، و عمليه التدريب، ونظام تقييم الأداء، ونظام التعويضات، والحوافز، والترقيات .

وتعد القوى البشريه أول ركائز البنيه الأساسيه للمعلومات وهي الأساس في عمليات التنميه والعصب الحقيقي لأي منظمه ولا بد أن تكون الموارد البشريه مدرجه على إستخدام التكنولوجيا الحديثه وأنظمه المعلومات خاصه في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات لمواكبه التقدم فهي المحرك الرئيسي والداعم للعمليات التنظيميه كما أنها تساهم في مرونة الإجراءات وتسهيلها كما تخلق مشاركه العاملين في تصميم الأعمال وتنفيذها مع التركيز على الإنتاج والجوده . لذا كان لازم على الشركات تنميه مواردها البشريه من خلال توظيف واستغلال تكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءتها وتحسين مستوى أدائها وتحقيق رضا العاملين وتعزيز قدراتها وتحقيق الميزه التنافسيه . لذا سعت المنظمات لإدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثه والعمل على تطويرها وتدريب الموظفين على إستخدامها .

مشكله البحث

تعد الموارد البشريه في شركات السياحه من أهم مواردها على الإطلاق، كما تعتبر الأداة الإستراتيجيه المرنة التي تمكن الشركه من المنافسه في ظل الظروف المتغيره والمتسارعه وتعتبر من أهم الأصول التي تمتلكها حيث لا يمكن تحقيق أهداف الشركه دون الموارد البشريه التي يجب على الشركه أن تسعى جاهده للإهتمام بها، ومن ثم حرصت الشركات على إستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لمساعدتها في الإستثمار في تنميه مهارات الموارد البشريه وكفاءتها وتطورها وتحفيزها واستخدام كافة الآليات والأساليب التي تحسن من مستوى أدائها لتكون قادره على تحقيق أهداف الشركه بفاعليه وتساعدتها في مواجهه التحديات،

وتكمن مشكله الدراسه في معرفه مدى تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في تنميه مهارات أداء الموارد البشريه في شركات السياحه في بورسعيد ومن هنا يأتي البحث للإجابة على مشكله البحث والتي تتمثل في التساؤلات الآتية:-
ما هو واقع إستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في شركات السياحه ببورسعيد؟
- ما مدى أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنميه مهارات أداء الموارد البشريه في شركات السياحه ببورسعيد؟

أهميه البحث

-إبراز أهميه تكنولوجيا المعلومات في التأثير على كفاءه أداء شركات السياحه وتطورها .
- إبراز أهميه تنميه الموارد البشريه .
- إبراز مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تنميه مهارات الموارد البشريه في شركات السياحه .
- الإستفاده من مجالات التكنولوجيا الحديثه في مجالات التدريب وإداره الموارد البشريه بشركات السياحه في بورسعيد لإعداد موارد بشريه ذات مهارات وقدرات إبتكاريه قادره على مواجهه تحديات الثوره التكنولوجيه.

أهداف البحث

- إلقاء الضوء على مدى إستعداد شركات السياحه في بورسعيد لتطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في إداره الموارد البشريه وتنميه مهاراتها .
- قياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنميه مهارات أداء الموارد البشريه في شركات السياحه ببورسعيد.
-تقييم نظام معلومات الموارد البشريه في شركات السياحه ببورسعيد.
- الخروج بالتوصيات حول مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إداره الموارد البشريه في شركات السياحه والمقترحات المناسبه لتعزيز مستوى تطبيقه والإنتفاع من مزاياه .

فروض البحث

- وجود أثرذودلاله إحصائيه على أن نظام معلومات الموارد البشريه يساهم بصفة كبيرة في توفير المعلومات من أجل تحقيق إدارة جيدة.
- وجود أثرذودلاله إحصائيه على أن إستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات في شركات السياحه في بورسعيد بالشكل الكافي يساعد على تطوير وتنميه مهارات أداء مواردها البشريه .
- وجود أثرذودلاله إحصائيه على أن نظام معلومات الموارد البشريه والذي يتضمن معلومات حول الموارد البشريه في المؤسسه يساعد في صناعه القرارات المختلفه الخاصه بالموارد البشريه .
- وجود أثرذودلاله إحصائيه على أن نظام معلومات الموارد البشريه يساعد على تحديد تكاليف الموارد البشريه،واستخراج بياناتهم،وتوزيعهم في الهيكل التنظيمي للمؤسسه،تنظيم أوقات العمل،الغياب،تكاليف الأجور وغيرها من معلومات.
- وجود أثرذودلاله إحصائيه لإستخدام تطبيقات نظام معلومات الموارد البشريه والتي تشمل:تطبيقات التوظيف،التخطيط للموارد البشريه،إداره الأعمال وكذلك تطبيقات التدريب والتطوير المهني على أداء الموارد البشريه.

منهجه الدراسه

تم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على عينة من المدرء والعاملين بشركات السياحه في بورسعيد .

منهجه البحث

أولاً:- الأسس النظرية لنظم تكنولوجيا المعلومات .

ثانياً :- مدخل لدراسه متطلبات إداره الموارد البشريه في ظل نظم تكنولوجيا المعلومات .

ثالثاً :- دراسه ميدانيه لآثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنميه مهارات أداء الموارد البشريه في شركات السياحه في بورسعيد .

أولاً :- الأسس النظرية لنظم تكنولوجيا المعلومات

سوف نتناول في هذا الجزء بعض التعريفات التي أعطيت لتكنولوجيا المعلومات ثم نذكر خصائصها التي ميزتها والتي كانت سببا في انتشارها واختراقها لمختلف مجالات الحياه .

-تعريف تكنولوجيا المعلومات

- تعد تكنولوجيا المعلومات نتاجاً مناسباً للتلاحم بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال.
- كما يمكن القول إنها دراسة وتصميم وتطوير أنظمة المعلومات خصوصا المرتبطة بعلم الحاسوب بحيث تستخدم أحدث التقنيات في تحويل وتخزين وحماية ومعالجة ونقل واستعادة البيانات وتوفير مستوى جيد لأمان المعلومات والشبكات وأنشاء الحمول للشركات المرتبطة بكافة نواحي الحياه سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو غير ذلك .

- تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعمله لإنتاج،معالجه،تخزين،استرجاع، وإرسال المعلومه سواء كانت في شكل كلامي(صوتي) أو كتابي أو صوره .

- تكنولوجيا المعلومات هي إستعمال التكنولوجيا الحديثه للقيام بالتقاط ومعالجه،وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقميه،نص،صوت أو صوره .

خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص، أهمها ما يلي:

١-تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
٢- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

٣- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

٤- قليلة التكلفة والسرعة في وقت معا: وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.

٥- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

٦- تدريب شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذلك منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

٧- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

٨- اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

٩- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الاحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

١٠- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

١١- قابلية التحرك والحركة: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي، الهاتف النقال وغيرها.

١٢- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

١٣- اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الصوتية إلى فرد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة الى مجموعات، أو من الكل الى الكل أي من مجموعة الى مجموعة.

١٤- الشبكات والانتشار: وهي قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

١٥- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصه بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

الشبكات المعلوماتية

أحدث التطور التكنولوجي طفرة في حياة الإنسان ونقله إلى مستويات متقدمة بشكل سريع جداً، ودخلت التكنولوجيا إلى جميع مجالات حياة الإنسان وساهمت في تسهيل حياته وتيسيرها، كما أدى اكتشاف الشبكة العنكبوتية إلى ربط مواقع العالم معاً وسهّل عملية التواصل فيما بين الناس على اختلاف أماكن وجودهم سواء كان هذا التواصل بالصوت أم الصورة، كما أنه سهل تناقل المعلومات والبيانات فيما بينهم، ويتم هذا التواصل من خلال ما يعرف بالشبكة المعلوماتية التي تربط جهازي حاسوب أو أكثر بإحدى طرق الاتصال المتوفرة، ويتم تبادل المعلومات والبيانات فيما بين هذه الأجهزة .

أهمية الشبكات المعلوماتية

- تستمد الشبكات المعلوماتية أهميتها، خاصة في عالم الأعمال، من الايجابيات التي تمتلكها أهمها:
- ١- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال داخل المؤسسة وخارجها منها وإليها.
 - ٢- تحسين سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية، بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجازه الأعمال التي لا تتطلب التأخير.
 - ٣- التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة يستخدمون نظم التشغيل المختلفة وبرامج مختلفة بل ولغات مختلفة، فاللقاءات عن بعد تسمح بالتخاطب الالي بين مجموعة المستخدمين عوضا عن عقد الاجتماعات بالطرق التقليدية، وتجنب تكاليف السفر والإقامة... الخ.
 - ٤- يمكن للمؤسسة من تجهيز طلبيات الموردين بعرض منتجاتها للعملاء عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليديا من قبل.
 - ٥- ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، مراكز التدريب) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات.
 - ٦- ضمان بث وتبادل المعلومات الأساسية لمختلف التطبيقات داخل التنظيم، وتمكن أعضاء المؤسسة بالحصول على معلومات من أي مكان متواجدين فيه، وتسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجيين للمؤسسة، زبائن، موردين... الخ.
 - ٧- إتاحة قاعدة بيانات، تحوي حجم هائل ومهم من المعلومات لتسيير عمل الأنشطة كإدارة المبيعات وغيرها.

المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية

- يمكن تقسيم المخاطر التي تهدد أمن الشبكات المعلوماتية إلى صنفين هما:
- ١- **التحديات المقصودة** وهي التي يقوم بها المخترقون عمدا قصد تعطيل عملها أهم هذه المخاطر:
 - صناعة الفيروسات الالكترونية: وهي أكثر الجرائم انتشاراً وتأثيراً في عالم الشبكات.
 - الاختراقات: وهي محاولة الدخول إلى الشبكة المعلوماتية من قبل شخص غير مصرح له بذلك، وقد يستغل في هذا ثغرات نظام الحماية.
 - تعطيل الأجهزة حيث يقوم مرتكبو هذا النوع من الجريمة الافتراضية بتعطيل أجهزة الشبكات المعلوماتية ونظمها جزئياً أو كلياً.
 - كما يدخل في هذا المجال من المخاطر: صناعة ونشر الإباحية، التشهير وتشويه السمعة، المضايقة والملاحقة، النصب والاحتيال.
 - ٢- **التحديات غير المقصودة** وهي التي تكون ع نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو خارجة عن نطاق التحكم فيه أهم هذه التحديات ينتج عن:
 - الكوارث الطبيعية (العواصف الفيضانات الحرائق.. الخ)
 - عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة.
 - خطأ فني ناتج عن سوء تصرف أو سوء تقدير من طرف الساهرين على الشبكات ونظم المعلومات.

ثانياً :- مدخل لدراسه متطلبات إداره الموارد البشريه في ظل نظم تكنولوجيا المعلومات

(أ) مفهوم إداره الموارد البشريه يتوقف نجاح المنظمه على قدرتها على الاستفاده من مواردها البشريه؛ نظراً لأنها من يُسند إليها تنفيذ استراتيجيه المنظمه وتحقيق الميزه التنافسيه المستدامة حيث يعد المورد البشري من أهم الموارد في المنظمات الحديثه، ولذلك، تطلب الأمر وجود إدارة متخصصة ترسم الأهداف، وتضع الاستراتيجيات، وتوظف السياسات المتعلقة بالموارد البشريه؛ أُطلق عليها "إدارة الموارد البشريه" يمكن تعريف إدارة الموارد البشريه على أنها "الأنشطة المبذولة لجذب وتطوير والحفاظ على العمالة الفعالة داخل المنظمه .

"فن اجتذاب العاملين واختيارهم وتعيينهم وتنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم وتهيئة الظروف التنظيمية من حيث الكم والكيف لاستخراج أفضل ما فيهم من طاقات"

تتطوي إداره العنصر البشري على تلك النشاطات المصممه لتوفير القوي العامله حسب التخصصات المطلوبه في المنشآت وكذلك المحافظه على تلك الكفاءات وتمييزها وتحفيزها بما يمكن المنظمه من بلوغ أهدافها بكفاءه وفاعليه. مفهوم تنمية الموارد البشريه أكد تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠٠٠) على أنه "عملية أو نشاط تعمل على أساس المعرفة، والخبرة، والإنتاجية، والرضا، في المدى القريب أو البعيد، وتستهدف هذه العملية أو النشاط تحقيق منافع للأفراد، أو الجماعات، أو الفريق، أو المنظمه، أو المجتمع، أو حتى على مستوى الإنسانية"

أهداف تنمية الموارد البشريه

يمكن أن نحدد الأهداف المتحققه من تنمية الموارد البشريه بالتالي

- ١- بناء إنسان قادر على مواجهة الحياة والتغيرات التي تحدث حوله بشكل إيجابي وفعال.
- ٢- تعليم الفرد على إتقان مهارات الاتصال الفعال وذلك من اجل إثراء تواصل الفرد بالمجتمع بشكل أخلاقي ومؤثر يعبر فيه الفرد عن نفسه ويتولد شيء من الارتياح بينه وبين أسرته وأصدقائه وزملاء العمل وقائديه.
- ٣- تعليمه مهارات وفنون التعامل وكيفية تعامله مع فريق العمل ومع قائد الفريق ويجب أن يتفهم الفرد انه مهما كان دوره صغيراً إلا انه سيكون مؤثراً إذا ما قام به على النحو الأمثل وعمل على إظهار إبداعاته الخلاقة به. فهو قائد المهمة التي يقوم بها مهما صغرت.
- ٤- تعليم الإنسان قيمة وأهمية الوقت وتدريبه على مهارات إدارة الوقت وتعليمه كيفية استغلال طاقاته ومواهبه ووضع أهداف لحياته.

- ٥- كيفية التعامل مع المشكلات التي تواجه الفرد بشكل إيجابي، وفعال والبحث عن المخارج والحلول.

الشروط الواجب توافرها لتنمية وتطوير الموارد البشريه

- ١- اعتبار تنمية الموارد البشريه أحد مسؤوليات الإدارة العليا بالمنظمه.
- ٢- تعتبر التنمية الذاتية لكل فرد أحد شروط نجاح التنمية الوظيفية.

- ٣- يجب ربط الترقية بتقييم الأداء والنتائج لكل فرد ولكل وظيفة.
- ٤- يجب احترام الفروق الفردية بين العاملين من حيث القدرات والرغبات والاستعدادات ودرجة تحمل ضغوط العمل والقدرة على التعلم.
- ٥- يجب تخطيط ومراقبة برامج تنمية الموارد البشرية.
- ٦- يجب تحقيق التفاعل بين التعليم والتدريب مع التعلم.
- ٧- يجب أن يركز التدريب، على العمل والوظيفة في حين أن التعليم يجب أن يركز على قدرات الفرد.
- ٨- ربط التدريب والتطوير بواجبات الوظيفة وخلال أدائها.
- ٩- تحديد المهارات اللازمة لأداء كل وظيفة المهارة السلوكية الإدارية الفنية وغيرها .
- ١٠- قبول التحدي اللازم لتحديث كل وظيفة بصفة مستمرة.

(ج) نظم معلومات الموارد البشرية

نظام معلومات الموارد البشرية هو تفاعل مجموعه الموارد المختلفه من الأشخاص والبيانات والعمليات وتكنولوجيا المعلومات لتطوير وتحسين أداء ودعم إحتياجات متخذي القرار سواء للإدارين أو المستخدمين للنظام لإمدادهم بالمعلومات في الوقت المناسب ، حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بتحويل البيانات إلى معلومات ثم تقارير بالمعلومات للمستخدمين مثل سجلات العاملين والإمتميازات والتعويضات وعلاقات العاملين والتدريب ووظائف المرتبات والأجور .

ومن هذا المنطلق يمكن تعريف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه :- النظام الذي ينطوي على عملية جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصه بالموارد البشرية وتحويلها إلى مراكز صناعه القرارات لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب .

كما يعرف بأنه عبارة عن نظام مصمم تكنولوجياً لدعم ومسانده الإداره في إداره الموارد البشرية في المؤسسه كإداره أنشطه الإستقطاب وتوصيف الوظائف والتدريب والتطوير والتحفيز وتقويم الأداء والمحافظة عليهم وتحديث بياناتهم باستمرار في كافه المستويات الإداريه من خلال الدعم في تخطيط القوى البشرية للمستوى الإستراتيجي ودعم قرارات المدراء وتحليل الموقع والتنقل للمستوى الفني وتوثيق وحفظ وترتيب الموظفين للمستوى التشغيلي والمسانده في إنجاز كافه عمليات الأفراد في المؤسسه .

وتحقق نظم معلومات الموارد البشرية العديد من المزايا أهمها

- تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعه الممكنه .
- تقليص التعامل بالسجلات اليدويه والمعاملات الورقيه .
- السرعه في إنجاز عمليات التخزين والتحليل المؤديه إلى سرعه ودقه عمليه صناعه القرارات .
- تحقيق العلاقه الجيده والفهم المتبادل بين الإداره والعمال عن طريق توفير المعلومات المختلفه حول أنشطه العاملين في المؤسسه وخاصه المعلومات المتعلقه بتقييم الأداء .

وظائف نظم معلومات الموارد البشرية

- حصر وتسجيل التوقعات الوظيفية ورصدها في شكل بيانات أو معلومات وحقائق تفصيلية وإجماليه من خلال إنشاء ملفات عامه مركزيه وملفات تفصيليه فرديه خاصه بكل موظف وملفات عن الأحداث والأنشطه السابقه .
- مراجعه وتصنيف وتحليل البيانات والمعلومات والحقائق تمهيدا لإستخدامها في المجالات المختلفه لإداره الموارد البشريه .

- تقديم تقارير إداريه بصوره يسهل فهمها وتفسيرها بما يحقق الفائده بالنسبه للأغراض التي سيتم إستخدام البيانات والمعلومات فيها لدعم قرارات المسؤولين عن إداره الموارد البشريه وذلك بالإستناد إلى ملفات بيانات التنبؤ الخاصه بتقدير إحتياجات المؤسسه المستقبليه أو توقعات الإتجاهات المستقبليه بالإعتماد على ملف جداول وبرامج عمل إداره الموارد البشريه .

متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإلكترونية للموارد البشرية

توجد العديد من المتطلبات لتطبيق نظم المعلومات الإلكترونية للموارد البشرية، تتمثل في المتطلبات الإدارية والبشرية والتنظيمية والفنية. كذلك متطلبات اجتماعية ونفسية ومالية، وغيرها. هذا ويمكن إيجاز تلك المتطلبات على النحو التالي:

١. المتطلبات الإدارية والبشرية تتمثل في: تدعيم الإدارة العليا للموارد البشرية لتطبيق الأساليب العلمية الحديثة للموارد البشرية وطرق اختيارهم وترقيتهم، والأجور والمكافآت، وتدريب وتقييم العاملين.
٢. المتطلبات التنظيمية (الهيكل التنظيمي) ايجاد هياكل تنظيمية تتوافق مع التقدم التكنولوجي والاستفادة من التطبيقات الجديدة، إلغاء كل تعارض وازدواجية في السلطة والمسئولية .
٣. المتطلبات الفنية توفير الأجهزة والآلات اللازمة لتشغيل النظام، توفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية، وتصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسرية البيانات والمعلومات بالنظام .
٤. المتطلبات الاجتماعية والنفسية للعاملين تشجيع العمل بروح الفريق، وتنمية اتجاهات الأفراد نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ودعم مهارات العاملين لتوفير أفكار جديدة، وزيادة قدرة العاملين على التعلم ومعرفة كل ما هو جديد.
٥. المتطلبات المالية حيث توفير وقت كاف لعملية إعداد وتصميم النظام، العمل على تخفيض التكاليف، الاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية، تدريب العاملين، وتوفير الجهد المبذول في مراحل عمل المنظمة .
٦. المتطلبات اللازمة لتكوين الثقافة المعلوماتية والرؤية التكنولوجية حيث إعادة صياغة المفاهيم التقليدية لدى الموظف حول طرق التعامل مع البيانات، وأساليب العمل، وغيرها، ويتم ذلك من خلال ربط تقنية المعلومات بكل من أهداف واحتياجات المستويات الإدارية لاتخاذ القرارات، وتغيير أسلوب تفكير الموظفين للتعامل مع أساليب العمل الجديدة.

أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية أداء الموارد البشرية

تعدّ تكنولوجيا المعلومات اليوم، من أهم أسباب تحفيز المنظمات التي تسعى للتميز وخوض المنافسة الفعالة؛ إذ تزيد كفاءة وفعالية الإنتاج للوصول إلى مخرجات مرضية ومطابقة لأهداف هذه المنظمات؛ إذ تعدّ تكنولوجيا

المعلومات أداة يمكن من خلالها خلق الفرص في العديد من المجالات التي من أهمها؛ رفع كفاءة الأداء الوظيفي، وتحسين نوعية القرارات الإدارية، وعليه سيكون استغلال القوى العاملة في أعلى درجاته، فإن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات، والأداء الوظيفي هي كالاتي

-أحدثت تكنولوجيا المعلومات، تحسناً كبيراً في أداء الموارد البشرية تزامناً مع تخفيف الكثير من الأعمال الروتينية، مما أدى إلى إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة عالية، بالإضافة إلى خفض التكاليف عمومًا.

- قللت تكنولوجيا المعلومات من أعباء الوظائف الروتينية الخاصة بالمدراء، وصانعي القرار في المنظمات، فمنحهم المزيد من الوقت للتخطيط ورسم السياسات.

- أثرت تكنولوجيا المعلومات على الجانب المعنوي للعاملين عمومًا؛ إذ أصبح بمقدورهم الوصول للمعلومات التي تخدم وظائفهم بسهولة ويسر، وكذلك أصبح لهم دوراً فاعلاً في المساهمة في صنع القرار.

- أدى وجود تكنولوجيا للمعلومات في المنظمات، إلى زيادة الدور التنافسي، مما دفعهم للبحث والتطوير، وبالتالي زيادة خبرات العاملين القائمين على هذه الأبحاث، وتنمية قدراتهم الفردية.

- حسنت تكنولوجيا المعلومات من البيئة التنظيمية للمنظمة عمومًا، أي أن العملية الإدارية برمتها، أصبحت تُبنى وتُفعل بناءً على المنظومة المعلوماتية في المنظمات.

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في رفق المنظمات بمعارف ومواد تعليمية، يسهل الوصول إليها، سواء كانت موجودة على شبكتها الداخلية أو الشبكات العالمية، وبالتالي عززت قدرة المنظمة في صياغة أهدافها وتحقيقها على المدى البعيد، وضمان البقاء والنمو والاستمرار.

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في استغلال مواد المنظمة البشرية، لتوليد مخرجات دقيقة خالية من النقاوت فيها، مما أدى إلى تقليل التباين في الأداء الخاص بالسلع أو الخدمات المقدمة.

- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الفرص المتاحة للمنظمات في الأسواق المحلية والعالمية، فمنحت مواردها البشرية القدرة على التأقلم مع هذه الفرص، وزيادة خبراتهم. فرضت تكنولوجيا المعلومات وجود برامج تدريبية، ترفع قدرة العاملين باستمرار؛ إذ تُعد البرامج التدريبية في عصر المعلومات؛ استثماراً وليس تكلفة.

- أصبحت درجة التحكم في التكنولوجيا مؤشراً عالمياً لعملية التنمية البشرية، مما حفز المنظمات التي تسعى إلى تطوير مجالها، من خلال البرامج التدريبية المكثفة، وضعها ضمن تقييم الأداء الخاص بالعاملين في المنظمة، وبمستوياتهم ومراكزهم المختلفة.

ثالثاً :- دراسته ميدانية لآثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية في شركات السياحة في بورسعيد

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تم إعداد استبيان وتوزيعه على عدد (١٠) شركة سياحة تم استرداد جميع استمارات الاستبيان والتي تمثلت في عدد (١٠) استمارة استبيان تم توزيعها على مديري شركات السياحة في بورسعيد للوقوف على مدى تهيئة الشركات وتوافر الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإلكترونية للموارد البشرية، فضلاً عن عدد (٢٥) استمارة استبيان تم توزيعها على بعض العاملين داخل شركات

السياحة ببورسعيد للوقوف على مدى تهيئة العاملين واستعدادهم لمعرفة والتعامل مع نظم المعلومات الموارد البشرية الإلكترونية، من خلال التحليل الإحصائي البسيط للعينات.

أولاً :- استمارة استبيان موجهة إلى مديري شركات السياحة ببورسعيد

١- هل يتوافر بالشركة قسم خاص بالموارد البشرية؟

جدول (١)

م	توافر قسم خاص للموارد البشرية	التكرار	النسبة %
١	نعم	٧	٧٠
٢	لا	٣	٣٠
	الإجمالي	١٠	١٠٠

يتضح من جدول أن نسبة (٧٠%) من إجمالي العينة محل الدراسة تحتوي على قسم للموارد البشرية مما يساعد على تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية بالشركة، بينما (٣٠%) من إجمالي العينة محل الدراسة لا تحتوي على قسم خاص للموارد البشرية .

٢- هل لدى سيادتكم معرفة واضحة لمفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية ؟

جدول (٢)

م	وضوح مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات	التكرار	النسبة %
١	نعم	٦	٦٠
٢	لا	٤	٤٠
	الإجمالي	١٠	١٠٠

يتضح من الجدول أن نسبة (٦٠%) من إجمالي مديري الشركات السياحيه لديهم إدراك ومعرفة واضحة بمفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية، بينما نسبة (٤٠%) من المديرين ليس لديهم معرفة لمفهوم نظم المعلومات للموارد البشرية .

٣- هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في خفض معدلات النزاع والصراع داخل العمل ؟

جدول (٣)

م	خفض معدلات الصراع داخل العمل	التكرار	النسبة %
١	نعم	٧	٧٠
٢	لا	٣	٣٠

	الإجمالي	١٠	١٠٠
--	----------	----	-----

يتضح من الجدول أن نسبة (٧٠%) من إجمالي المديرين يرى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الشركات يساعد على خفض النزاعات والصراعات بين العاملين بالشركة، بينما نسبة (٣٠%) لا يرى ذلك .

٤- هل ترى سيادتك أن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة معرفه الموارد البشرية بمهام عملهم؟

جدول (٤)

النسبه %	التكرار	تطبيق تكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة معرفه الموارد البشرية بمهامهم	
٩٠	٩	نعم	١
١٠	١	لا	٢
١٠٠	١٠	الإجمالي	

يتضح من الجدول أن نسبة (٩٠%) من المديرين يوافق على أن تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة معرفه الموارد البشرية بمهام عملهم، بينما (١٠%) فقط منهم لا يوافق .

٥- هل ترى سيادتك أن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات يساهم في إنخفاض نسبة الأخطاء في العمل ؟

جدول (٥)

النسبه %	التكرار	نظم تكنولوجيا المعلومات تساهم في إنخفاض نسبة الأخطاء في العمل	
٦٠	٦	نعم	١
٤٠	٤	لا	٢
١٠٠	١٠	الإجمالي	

يتضح من الجدول أن نسبة (٦٠%) من إجمالي المديرين يرى أن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات يساهم في إنخفاض نسبة الأخطاء في العمل، بينما نسبة (٤٠%) لا يوافق على ذلك .

٦- هل استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليه الرقابيه والمتابعه ؟

جدول (٦)

النسبه %	التكرار	نظم تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليه الرقابيه والمتابعه	
٨٠	٨	نعم	١
٢٠	٢	لا	٢
١٠٠	١٠	الإجمالي	

يتضح من الجدول أن نسبة (٨٠%) من إجنالي المديرين يوافق على أن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عملية الرقابه والمتابعه،بينما (٢٠%) منهم لا يرى ذلك .

٧- هل يتم استخدام المقابلات والإختبارات الإلكترونية في عملية التوظيف ؟

جدول (٧)

النسبه %	التكرار	استخدام المقابلات والإختبارات الإلكترونية في عملية التوظيف	
١٠	١	نعم	١
٩٠	٩	لا	٢
١٠٠	١٠	الإجمالي	

يتضح من الجدول أن نسبة (٩٠%) من إجمالي المديرين أكدوا أنه لا يتم استخدام المقابلات والإختبارات الإلكترونية في عملية التوظيف،بينما نسبة (١٠%) من الشركات من تطبقها

٨- هل يتم تقييم أداء الموظفين بالشركه من خلال نظم تكنولوجيا المعلومات ؟

جدول (٨)

النسبه %	التكرار	تقييم أداء الموظفين بالشركه من خلال نظم تكنولوجيا المعلومات	
٠%	صفر	نعم	١
١٠٠	١٠	لا	٢
١٠٠	١٠	الإجمالي	

يتضح من الجدول أن بنسبه (١٠٠%) بما يساوى إجمالي العينه لا يستخدمون نظم تكنولوجيا المعلومات في تقييم أداء الموظفين .

٩- هل يتم تحديد الإحتياجات التدريبيه للموارد البشرية باستخدام وسائل التدريب الإلكترونية ؟

جدول (٩)

النسبه %	التكرار	تحديد الإحتياجات التدريبيه	
١٠	١	نعم	١
٩٠	٩	لا	٢
١٠٠	١٠	الإجمالي	

يتضح من الجدول أن نسبة (١٠%) من إجمالي العينه يستخدمون وسائل التدريب الإلكترونية في تحديد الإحتياجات التدريبيه للعاملين ،بينما نسبة (٩٠%) لا يطبقونها .

١٠- هل توفر الشركة أجهزه حاسب بمواصفات مناسبة لتدريب الموارد البشريه عليها لتمكنهم من أداء أعمالهم؟

جدول (١٠)

النسبه %	التكرار	توفر أجهزه حاسب بمواصفات مناسبة تمكن الموارد البشريه من أداء أعمالهم	
٢٠	٢	نعم	١
٨٠	٨	لا	٢
١٠٠	١٠	الإجمالي	

يتضح من الجدول أن نسبه (٨٠%) من إجمالي عدد الشركات محل الدراسة لا يتوفر لديهم الميزانية اللازمة لتدريب العاملين وشراء أجهزة الحاسب الألي اللازمة لذلك، بينما (٢٠%) من إجمالي عدد الشركات محل الدراسة يتوافر لديها المالية الكافية لتدريب العاملين .

ثانياً : استمارة الاستقصاء الخاصة بالعاملين بالشركة

١١- هل إستخدام وسائل التكنولوجيا المعلومات في إداره الموارد البشريه يحقق مرونة أكبر في العمل ؟

جدول (١١)

النسبه %	التكرار	وسائل التكنولوجيا المعلومات يحقق مرونة أكبر في العمل	
٨٨	٢٢	نعم	١
١٢	٣	لا	٢
١٠٠	٢٥	الإجمالي	

يتضح من الجدول أن نسبه (٨٨%) من العاملين يؤيدون أن إستخدام وسائل التكنولوجيا المعلومات في إداره الموارد البشريه يحقق مرونة أكبر في العمل، بينما (١٢%) منهم لا يؤيدون ذلك .

١٢- هل يساهم إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عمليات الإتصال بين الأقسام والإدارات المختلفه بالشركه ؟

جدول (١٢)

النسبه %	التكرار	إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عمليات الإتصال بين الأقسام والإدارات المختلفه بالشركه ؟	
٩٦	٢٤	نعم	١
٤	١	لا	٢

الإجمالي	٢٥	١٠٠
----------	----	-----

يتضح من الجدول أن نسبة (٩٦%) من العاملين يؤكدون أن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات تساهم جدا في تسهيل عمليات الإتصال بين الأقسام والإدارات المختلفه بالشركه، بينما (٤%) لا يرون ذلك .

١٣- هل يساهم استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الشفافيه بالعمل ؟

جدول (١٣)

	مساهمه نظم المعلومات في تحقيق الشفافيه بالعمل	التكرار	النسبه %
١	نعم	٢٤	٩٦
٢	لا	١	٤
	الإجمالي	٢٥	١٠٠

يتضح من الجدول أن نسبة (٩٦%) من العاملين أكدوا أن نظم تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحقيق الشفافيه بالعمل، بينما نسبة (٤%) من العاملين لا يرون ذلك .

١٤- هل يؤدي استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات إلي سرعه ودقه الحصول عن المعلومات الخاصه بالموظفين؟

جدول (١٤)

	سرعه ودقه الحصول عن المعلومات الخاصه بالموظفين	التكرار	النسبه %
١	نعم	٢٠	٨٠
٢	لا	٥	٢٠
	الإجمالي	٢٥	١٠٠

يتضح من الجدول أن نسبة (٨٠%) من العاملين يؤكدون أن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات يساهم في سرعه ودقه الحصول عن المعلومات الخاصه بالموظفين، بينما (٢٠%) منهم لا يؤكدون ذلك

١٥- تهتم الشركه بتحديث مواصفات الأجهزة التقنيه حسب متطلبات العمل وتطوره ؟

جدول (١٥)

	بتحديث مواصفات الأجهزة التقنيه حسب متطلبات العمل وتطوره	التكرار	النسبه %
١	نعم	٧	٨
٢	لا	٢٣	٩٢
	الإجمالي	٢٥	١٠٠

يتضح من الجدول أن نسبة (٩٢%) من العاملين أكدوا أن الشركه لا تهتم بتحديث مواصفات الأجهزة التقنيه حسب متطلبات العمل وتطوره، بينما (٨%) من العاملين أكدت أن شركاتهم تهتم بتحديث مواصفات الأجهزة التقنيه.

١٦- هل تشعر بالرضا إتجاه دور إدارة الموارد البشرية ؟

جدول (١٦)

النسبة %	التكرار	مدى رضا العاملين بالشركة	
٢٠	٥	نعم	١
٨٠	٢٠	لا	٢
١٠٠	٢٥	الإجمالي	

يتضح من جدول أن (٢٠%) من العاملين راضين عن دور إدارة الموارد البشرية لديهم، أما (٨٠%) من العاملين غير راضين عن دور إدارة الموارد البشرية لديهم موضحين أن من أهم أسباب ذلك: عدم الاهتمام بمستوى التدريب للعاملين، عدم الاهتمام بالعاملين أثناء فترة العمل أو بعد الإنتهاء من العمل، ضعف الصلة بين العاملين ورؤساء الشركات، عدم اهتمام المديرين بما يقدمه العاملين من مقترحات، عدم الاهتمام بوجود البرامج الحديثة لسهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة بطريقة سهلة وفي الوقت المطلوب، عدم إعطاء العاملين الأجور المناسبة لطبيعة أعمالهم.

١٧- هل تقوم الشركة بعقد دورات تدريبية للعاملين ؟

جدول (١٧)

النسبة %	التكرار	عقد دورات تدريبية	
١٢	٣	نعم	١
٨٨	٢٢	لا	٢
١٠٠	٢٥	الإجمالي	

يتضح من جدول أن (٨٨%) أكدوا عدم عقد الشركة دورات، بينما أكد (١٢%) من العاملين أن الشركات تعقد دورات تدريبية مختلفة للعاملين سواء أكانت هذه الدورات داخل الشركات أو خارجها. كما أوضحت النتائج أن هذه الدورات عن تعلم برامج الأوفيس (الأكسل - الورد - البوربوينت) .

النتائج العامة للدراسة

- ١- لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءه وفعاليه أداء الموارد البشرية .
- ٢- هناك وضوح لدى عينه الدراسة لأهميه استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارته تنمية الموارد البشرية بشركات السياحه.

٣- استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والادارات المختلفه بشركات السياحه.

٤- استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمه لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

٥- عدم ادراك بعض مدراء شركات السياحه لمفهوم نظم معلومات الإلكترونية للموارد البشرية.

٦- عدم وجود الدورات التدريبية اللازمه لاستيعاب العاملين للتغيرات الحديثه مثل نظم المعلومات الإلكترونية.

التوصيات

١-أوصت الدراسه بمواكبه التغييرات المتسارعه في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنميه الموارد البشريه في الشركات السياحيه .

٢- توفير الأعداد المناسبه من الأجهزة والبرامج اللازمه لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية.

٣- العمل على توفير عدد من المستشارين ذوى الخبرة في تطبيق نظم المعلومات الإلكترونية للموارد البشرية داخل الشركة.

٤- ضروره الاهتمام بأن تتضمن نظم معلومات الموارد البشريه في شركات السياحه ببورسعيد كل ما تحتاجه الموارد البشريه فيما يتعلق بتدريب الموظفين وتأهيلهم .

٥- العمل على تزويد نظم معلومات الموارد البشريه في شركات السياحه ببورسعيد كافه المعلومات عن سوق العمل الخارجي والمعلومات عن المدربين والمعلومات عن الدورات التي سوف يتم تدريب الموظفين عليها .

٦- التركيز على معايير اختيار وتعيين الموارد البشريه وتوفير التدريب لهم وتقديم الحوافز ووضع قواعد لتقييم أدائهم .

المراجع العربيه

- الحسنيه،سليم إبراهيم،نظم المعلومات الإداريه.عمان،مؤسسه الوراق للنشر والتوزيع،الطبعه الأولى.١٩٩٨.
- السامرائي،إيمان و الزغبى،هيثم،نظم المعلومات الإداريه،دار الصفا للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،ط١، ٢٠٠٤
- الشرمان،زيان محمد،مقدمه في نظم المعلومات الإداريه،دار الصفا للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،٢٠٠٤
- الكبيسى، عامر خضير، التدريب الإداري والمهني رؤية معاصرة للقرن الحادي والعشرين. ط ١ . جامعة نايف للعلوم الأمنية. الرياض، السعوديه.٢٠١٠
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (بدون): نظم المعلومات الإداريه مدخل إداري وظيفي،المكتبة العصريه، الدقهليه.
- الهيتي،خالد،إداره الموارد البشريه مدخل إستراتيجي،عمان،دار وائل للنشر،الطبعه الثالثه،٢٠٠٨ .
- جاد الرب، سيد محمد ،إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسيه، بدون، كلية التجارة ، جامعة الإسماعليه،٢٠٠٨-٢٠٠٩

- بو زهره، محمد، تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الإقتصادية: حاله المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعه ورقله، الجزائر، مارس ٢٠٠٤ .
- تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، برنامج إدارة الحكم في الدول العربية". بيروت، لبنان. ٢٠٠٠
- حبيب، ألبرت سيف، "تنمية الموارد البشرية". المنظمة العربية للتنمية الإدارية وديوان الخدمة المدنية الأردني والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة المصري (مؤتمر: إدارة وتنمية الموارد البشرية في القطاع العام: الواقع والتطلعات والتحديات: دون مجلد، دون عدد، ٢٠١١.
- حنا نصر الله، إداره الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠١
- سليمان، سيد سليمان، العلاقة بين جودة ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد ٧٨، القاهرة، ٢٠١١
- عباس، سهيله محمد، إداره الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط١، ٢٠٠٤
- عبد الباري دره، وزهير نعيم الصباغ، إداره الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ٢٠٠٨ .
- فريد النجار. الحكومه الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعيه، الإسكندريه، مصر، ٢٠٠٨ .
- مفتاح، صالح، إداره الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمه الكفاءات والمهارات، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعه ورقله، الجزائر، مارس ٢٠٠٤

المراجع الأجنبية

- Daft, L. R. & Marcic, D: Management: The New Work Place, South-Western College Publishing, Florence, United States, 2009
- Mashhour, A. & Zaatreh, Z: A Framework For Evaluating the Effectiveness-Of Information Systems at Jordan Banks: An Empirical Study, Journal Of Internet Banking And Commerce, Vol. 13, No.1.2008
- Boateng, Asafo-Adje Agyenim, The Role of Human Resource Information Systems (HRIS) in Strategic Human Resource Management (SHRM), Unpublished Master Theses, Swedish School of Economics and Business Administration: Swedish, 2007
- Pathak, N. (2012): Impact Of Human Resource Practices Employees Productivity A comparative Study Between Public And Private Banks In India, International Journal of trade and Commerce, India.
- Sajady, H & Hashem, M: Evaluation Of The Effectiveness Of Accounting Information Systems, International Journal of Information Science & Technology, MECS Publisher, Vol (6), Hong Kong, China, 2010



**Journal of Association of Arab Universities
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



**The impact of the application of information technology systems on
the development of human resources performance skills.**

An applied study on tourism companies in Port Said Governorate

Mona Talaat Hassan

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Human resources,
information
technology systems,
tourism companies.

(JAAUTH)

**Vol. 22, issue 3,
(june 2022),**

PP.366 -384.

The research aims to identify the impact of the use of information technology on the development of human resources skills and its impact on their job performance, With the advent of the Internet, the development of information and communication technology and the growing digital technological transformation of organizations, it has become necessary to convert jobs and paper files into electronic files.

To achieve the objectives of the research, a field study was conducted on a number of tourism companies in Port Said by distributing survey forms to a random sample of their employees and managers in order to measure the impact of the application of information technology systems for human resources on the development of their performance skills. The obtained data were analyzed statistically using the SPSS statistical program to answer study questions.

The study concluded that the information technology system has a direct impact on the efficiency and effectiveness of human resources performance. The study also showed that the use of information technology contributes to providing the information needed to make decisions in a timely manner.

The study recommended keeping pace with the rapid changes in the use of information technology in the development of human resources in tourism companies. The necessity of paying attention that the human resources information systems in the tourism companies in Port Said include all that the human resources need in terms of training and qualifying employees.

