



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

دور الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لفنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الاردن

إعداد

أ.د/ محمد عبدالفتاح زهري

الاستاذ بقسم الدراسات الفندقية

بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة

/ محمد أحمد الطوسي

باحث دكتوراه بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (١٤) - ديسمبر ٢٠٢٢

==== دور الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لقطاع الفنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي
في الأردن

دور الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لفنادق الخمسة نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الاردن

الملخص

في ظل التوسع في استخدام التكنولوجيا الحديثة في المنظمات الفندقية؛ ظهرت أهمية الأمن السيبراني في حماية الفنادق لبياناتها، والحفاظ على سرية بيانات العملاء، حتى أصبح الأمن السيبراني يمثل أحد الميزات التنافسية التي تسعى المنظمات الفندقية إلى امتلاكها من خلال بناء القدرات الديناميكية للأمن السيبراني لتحقيق الميزة التنافسية طويلة الأجل، وقد هدف البحث إلى قياس مدى إدراك القيادات الإدارية لفنادق الخمسة نجوم في منطقة المثلث الذهبي بالأردن لأهمية الامن السيبراني، وكيف يسهم في تحقيق الميزة التنافسية في فنادق عينة الدراسة، اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي، كما اعتمد على الاستبيان في تجميع بيانات الدراسة من عينة عشوائية من مدراء الفنادق فئة الخمس نجوم، ونوابهم ورؤساء الاقسام، وبلغ حجمها (١٣٠) مفردة، وتوصل البحث إلى ارتفاع درجة استجابات عينة الدراسة نحو اثر الامن السيبراني على الميزة التنافسية بإبعادها (الجودة، التكلفة، الاستجابة، المرونة، الابداع، الابتكار، اليقظة)، وأوصى البحث بعقد شراكات مع الشركات العالمية المتخصصة

في الامن السيبراني، وانشاء وحدة خاصة بالامن السيبراني داخل الفندق.

الكلمات الدالة: الأمن السيبراني - الميزة التنافسية - فنادق المثلث الذهبي - الأردن.

Abstract

Due to the expansion of hotel organizations in use of modern technology, the importance of cyber security has emerged to protecting hotels data, and maintaining the confidentiality of customer data, so that cyber security has become one of the competitive advantages that hotel organizations seek to possess by building dynamic capabilities for cyber security to achieve long-term competitive advantage, the research aimed to measure the extent to which the administrative leaders of five-star hotels in the Golden Triangle region in Jordan realize the importance of cyber security, and how it contributes to achieving competitive advantage for the study-sampling hotels, the research followed the descriptive analytical and quantitative approach, and also relied on the questionnaire to collecting the study data from a random sample of five-star hotel managers, their deputies and heads of departments, and its size reached (130) single, the research found a high degree of responses of

the study sample towards the impact of cyber security on competitive advantage in its dimensions (quality, cost, response, flexibility, creativity, innovation, vigilance), and the research recommended partnerships with international companies specialized in cyber security, and establishing a cyber security unit within the hotel.

Keywords: Cyber Security - Competitive Advantage - Golden Triangle Hotels - Jordan.

المقدمة:

أدت ثورة المعلومات وتطور شبكاتنا العالمية إلى عولمة القطاع السياحة والضيافة، من خلال التوسع في تطبيق نظم السياحة الإلكترونية، التي تعتمد بصورة مكثفة على توافر المعلومات والبيانات، والتي أصبحت تشكل البنية التحتية التي تمكن المنظمات الفندقية من أداء مهامها، وفي ظل هذا التطور في استخدام التكنولوجيا الحديثة والانتقال من عصر المعرفة المعلوماتية الى عصر ما بعد المعلوماتية، والذي تميز بتغيرات كبيرة لكان لبعضها اثار سلبية تهدد منظمات الأعمال ومن أهمها الهجمات السيبرانية التي تأخذ عدة أشكال وفقاً لأسلوب تنفيذ الهجمة نفسها، أو القطاع المُستهدَف، أو الهدف النهائي منها، أو

المشاركون فيها، فقد ظهرت أهمية الأمن السيبراني في حماية الفنادق لبياناتها والمعلومات التشغيلية الخاصة بها، والحفاظ على سرية بيانات العملاء، حتى أصبح الأمن السيبراني يمثل أحد الميزات التنافسية التي تسعى المنظمات الفندقية إلى امتلاكها من خلال بناء القدرات الديناميكية للأمن السيبراني لتحقيق الميزة التنافسية طويلة الأجل، لاسيما وان امتلاك الميزة التنافسية يعد هدفاً استراتيجياً تسعى المنظمات الفندقية لتحقيقه، نظراً لأن نجاحها واستمرارها في المستقبل يعتمد على قدرتها على إيجاد نماذج جديدة للميزة التنافسية التي يصعب منافستها، وعليه يركز موضوع البحث على دور الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لفنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الاردن.

مشكلة البحث:

أشارت العديد من الدراسات السابقة الى تراخي مشغلي القطاع الفندقي في الأردن في مواكبة التقنيات الحديثة في تكنولوجيا العرض والطلب، مما أدى الى ضعف الحصة السوقية من السياحة العالمية، وضعف الايدي العاملة المدربة نتيجة لضعف عملية دمج التكنولوجيا في قطاع الضيافة الأردني (بظاظو، ٢٠٢٠). مما يفرض على الفنادق ضرورة تطوير

نموذج تكاملي للإدارة الشاملة لأمن المعلومات، واستكشاف العلاقة بين أمن المعلومات ونجاح المنظمات (Kosutic, & Pigni, 2018)، وقد لاحظ الباحث من خلال عمله في القطاع الفندقي بمنطقة المثلث الذهبي الأردني (مدينة العقبة، البترا، وادي رم) انخفاض إدراك الإدارات الفندقية لأثر تطبيق تدابير الامن السيبراني، مما أدى إلى ضعف الأداء والقدرة التنافسية، لهذا فإن مشغلي قطاع الفنادق بحاجة إلى معرفة ابعاد الامن السيبراني في القطاع الفندقي، وطرق تطويرها، من اجل تحقيق ميزة تنافسية، لهذا فإن الدراسة الحالية هي محاولة لفهم وتحليل أثر ابعاد الامن السيبراني على تحقيق الميزة التنافسية للقطاع الفندقي في منطقة المثلث الذهبي في الأردن.

وانطلاقاً مما سبق؛ يمكن صياغة مشكلة الدراسة في ضوء التساؤل الرئيس التالي: ما مدى إدراك القيادات الإدارية لفنادق الخمسة نجوم في منطقة المثلث الذهبي بالأردن بأهمية الامن السيبراني؟، وكيف يسهم في تحقيق الميزة التنافسية في فنادق عينة الدراسة؟

ومن أجل توضيح أكثر لمشكلة الدراسة الرئيسية التي تم طرحها يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

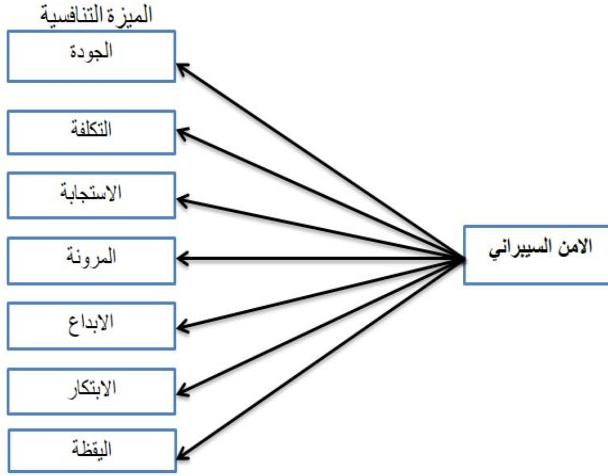
- ١- ما اهم ابعاد الأمن السيبراني الواجب استخدامها في فنادق منطقة المثلث الذهبي في الاردن؟.
- ٢- ما مدى تطبيق تدابير الامن السيبراني في فنادق منطقة المثلث الذهبي في الاردن؟
- ٣- ما مدى تحقيق الميزة التنافسية لدى فنادق منطقة المثلث الذهبي في الاردن؟
- ٤- هل يوجد أثر للأمن السيبراني على تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة (الجودة، التكلفة، الاستجابة، المرونة، الابداع، الابتكار، اليقظة) في فنادق منطقة المثلث الذهبي في الاردن؟

أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من أهمية القطاع الفندقي في الاقتصاد الوطني الأردن اذ شكل الدخل السياحي ١٦% لعام ٢٠١٩ من اجمالي الدخل القومي الأردني (إحصاءات وزارة السياحة والآثار، ٢٠٢٠)، كما استمد البحث أهميته من الدور الذي يلعبه الأمن السيبراني وأثره على الميزة التنافسية، كونها مرتكزات مهمة في زيادة القدرة التنافسية للمنظمات الفندقية، وعليه يمكن تحديد أهمية البحث من خلال:

- ١- توضيح أهمية الأمن السيبراني في تحقيق ميزة تنافسية لفنادق منطقة المثلث الذهبي في الأردن.
- ٢- المساهمة في تكوين نظام معرفي وتطبيقي لتعزيز قدرة الإدارات الفندقية على التعامل مع الامن السيبراني بفاعليه لإدارة مؤسساتهم.
- ٣- تزويد إدارات الفنادق بمؤشرات نظرية مدعمة بحقائق رقمية عن أثر الأمن السيبراني على تحقيق الميزة التنافسية للفنادق المبحوثة.
- ٤- تشخيص مكامن القوى لمتغيرات الدراسة المتعلقة بالأمن السيبراني والميزة التنافسية بغية الاستفادة منها في الواقع الميداني.
- ٥- تعتبر الدراسة من الدراسات الحديثة في مجال البحوث العلمية المتعلقة بالأمن السيبراني في الوصول الى بناء الميزة التنافسية حيث محدودية المكتبة العلمية لمثل هذه الدراسات.

نموذج الدراسة:



المصدر: اعداد الباحث

شكل (١) العلاقة بين متغيرات الدراسة

فرضيات البحث:

لتحقيق اهداف البحث تم صياغة الفروض التالية:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ للأمن السيبراني على ابعاد الميزة التنافسية

(التكلفة، الجودة، الاستجابة، المرونة، الابداع، الابتكار، اليقظة) في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن.

وقد أنبثق عن الفرض الرئيس مجموعة الفرضيات الفرعية التالية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ للأمن السيبراني على بعد (التكلفة) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ للأمن السيبراني على بعد (الجودة) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ للأمن السيبراني على بعد (الاستجابة) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن.

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ للأمن السيبراني على بعد (المرونة) كميزة

التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن.

H05: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ للأمن السيبراني على بعد (الابداع) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الأردن.

H06: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ للأمن السيبراني على بعد (الابتكار) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الأردن.

H07: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ للأمن السيبراني على بعد (اليقظة) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الأردن.

الإطار النظري:

أولاً: الأمن السيبراني في المنظمات الفندقية:

١. مفهوم الأمن السيبراني

عرف الاتحاد الدولي للاتصالات الامن السيبراني على انه "مجموعة الادوات والمفاهيم الأمنية والمبادئ التوجيهية وسياسات

إدارة المخاطر والاجراءات والممارسات التكنولوجية التي يمكن استخدامها لتوفير الحماية للبيئة السيبرانية والمنظمة واصول المستخدم، مما يضمن سلامة الخدمة وسريتها واستمرارها وحمايتها من المخاطر الأمنية" (الاتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠٠٩، ص١٣)، كما عرفه المعهد الوطني للمعايير والتقنية في الولايات المتحدة الامريكية بانه "العملية او القدرة التي تستهدف حماية نظم المعلومات والاتصالات وما تتضمنه من معلومات وبيانات ووقايتها من الاستغلال غير القانوني او الاضرار بها (NATO, 2016, p.17)، بينما عرفه الاعلان الاوروبي للامن السيبراني بانه قدرة النظم المعلوماتية على التصدي لمحاولات الاختراق التي تستهدف البيانات الرقمية (السحان، ٢٠٢٠، ص١٠).

في ضوء التعريفات السابقة يمكن تحديد المفهوم الاجرائي للامن السيبراني في المنظمات الفندقية بانه مجموع الإجراءات التقنية والإدارية التي تتضمن القواعد والعمليات والآليات التي يتم اتخاذها لمنع أي تدخل مقصود أو غير مقصود لاستخدام أو سوء الاستغلال كل ما يتعلق بنظم المعلومات والاتصالات الخاصة بالمنظمة الفندقية، وضمان تأمين وحماية وسرية وخصوصية البيانات الشخصية للنزلاء.

٢. أهمية الأمن السيبراني:

- أوضح الحربي (٢٠٢١، ص ١٤) تزايد معدلات الانفاق العالمي على الامن السيبراني حيث بلغت في عام ٢٠٢١ م حوالى ٦ تريليون دولار مما يعكس الاهتمام المتنامي بالامن السيبراني، كما يشكل حجم السوق العالمي للامن السيبراني حوالى ٣٠٠ مليار دولار في عام ٢٠٢١م، مما يشير الى صناعة ضخمة ناشئة، إذ تمتلك اكثر من ٧٧% من منظمات الاعمال العالمية خطط استراتيجية للامن السيبراني، نظرا لمخاطر التهديدات السيبرانية.

- تزايد الحاجة إلى الربط الكامل بين نظم المعلومات والاتصالات وشبكات الإنترنت، وعدم إمكانية عزل أجهزة الحاسب عن الشبكات الالكترونية لتوفير المعلومات للمستخدمين (العوادي، ٢٠١٦، ص٧).

- تزايد الاعتماد على ربط البنى التحتية للدول بالفضاء السيبراني في اطار بيئة الكترونية موحدة تعرف باسم البنية التحتية القومية للمعلومات والتي تضم مختلف القطاعات الحيوية داخل الدولة مما يتطلب ضرورة توفير الحماية الكاملة لها عن طريق الامن السيبراني (بلفرد، ٢٠١٦، ص١٤٩).

- تعتبر منطقة الشرق الاوسط منطلقا جيوسبيرانيا عالميا بحكم موقع الدول في بؤرة ربط شبكات الانترنت الممتدة تحت البحر المتوسط، مما يجعل المنطقة مستهدفة سبيرانيا على كافة المستويات (رقولي ولخضر، ٢٠١٩، ص٧٥).

٣. أنواع الأمن السبيراني:

١/٣ أمن الشبكات: يقصد به الاجراءات التي يتم اتخاذها لتأمين شبكات الحاسب الالى الداخلية والخارجية من التهديدات السبيرانية التي تتضمن كل من المهاجمين المستهدفين، أو البرامج الضارة، بالإضافة الى تأمين الدخول على محركات البحث على شبكة الانترنت (Jain & Pal, 2017, p.791).

٢/٣ أمن التطبيقات: يقصد به الحفاظ على برامج نظم المعلومات، والأجهزة الالية داخل المنظمة بعيدا عن التهديدات السبيرانية، حيث من الممكن أن يوفر التطبيق المخترق الوصول إلى المعلومات والبيانات المصممة للحماية، لذلك فان مفهوم الأمان السبيراني الناجح يجب ان يبدأ من مرحلة التصميم الاولي قبل نشر البرنامج أو الجهاز (السمحان، ٢٠٢٠، ص١٤).

٣/٣ أمن المعلومات: يختص بتوفير السلامة والخصوصية للمعلومات والبيانات، سواء في مرحلة التخزين أو التبادل داخل المنظمة وخارجها (Jain & Pal, 2017, p.791)

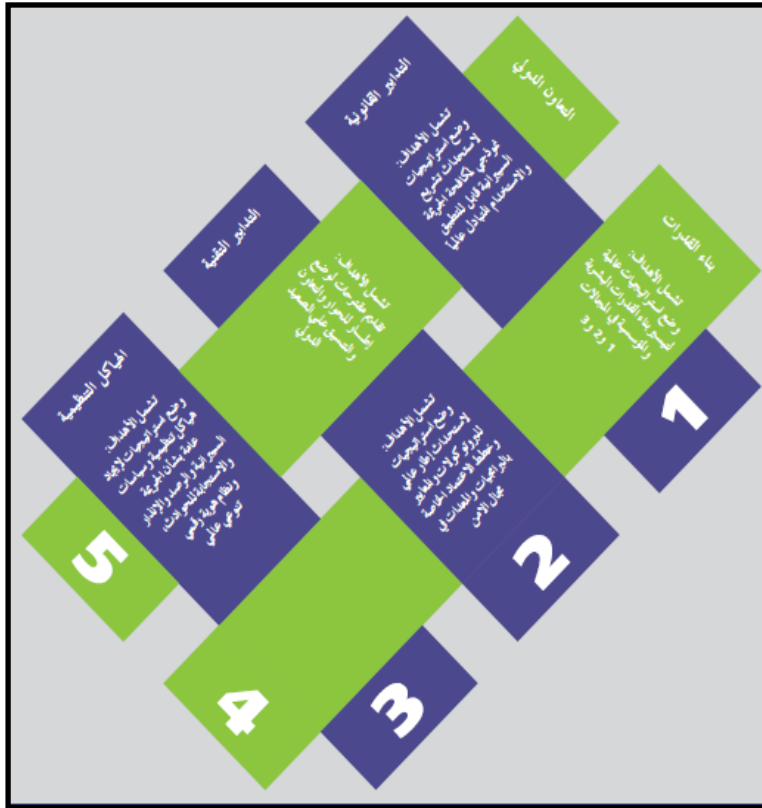
٤/٣ أمن العمليات: يقصد به الامن التشغيلي الذي يتضمن مختلف الممارسات والمهام التي تتعامل مع أصول البيانات داخل المنظمة، والتكفل بحمايتها واطاحة الوصول اليها في الوقت المناسب (الجنفاوي، ٢٠٢١، ص٨٥).

٤. دور الامن السيبراني في بناء الميزة التنافسية للمنظمات الفندقية:

يمكن تحديد دور مساهمة الامن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات الفندقية عن طريق تطبيق مبادئ البرنامج العالمي للأمن السيبراني الذي اوصى به الاتحاد الدولي للاتصالات في عام ٢٠٠٩م والذي يعزز التعاون الدولي في مجال الأمن السيبراني ويدعم تنافسية مؤسسات الأعمال، ويقوم على خمس ركائز استراتيجية هي: التدابير القانونية، والتدابير التقنية، والهيكل التنظيمية، وبناء القدرات، والتعاون الدولي شكل (١).

١/٤ التدابير القانونية: تعد الهجمات السيبرانية جريمة انسانية يتم ارتكابها عبر الفضاء السيبراني عن طريق عمليات اختراق الانظمة الحاسوبية للاضرار بالامن الفردي والمجمعي والقومي مما يستوجب وجود تشريعات جنائية وطنية تتسق مع

التشريعات الجنائية الدولية للتصدي للهجمات السيبرانية وتحقيق
الامن السيبراني (حمادي، ٢٠١٧، ص١١٠٧).



المصدر: (الاتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠٠٩، ص٤٠)

شكل (٢) ركائز البرنامج العالمي للأمن السيبراني لبناء الميزة
التنافسية

٢/٤ التدابير التقنية: تتضمن توفير اجهزة الحاسب الالي عالية القدرة والكفاءة وتامين شبكات الاتصالات والبرمجيات وقواعد البيانات للانظمة والقطاعات وتطبيقات الامن السيبراني (الحربي، ٢٠٢١، ص ٢١).

٣/٤ الهياكل التنظيمية: على المستوى الوطني يمكن إنشاء إدارة الأمن السيبراني، بحيث تضم هذه جميع الجهات والهيئات الفاعلة والمهمة في الحكومة وكذلك العناصر الرئيسية من مشغلي البنية التحتية والموردين بهدف الحد من التهديدات السيبرانية (العوادي، ٢٠١٦، ص ٢٩).

٤/٤ بناء القدرات: من خلال تطبيق احد نماذج بناء الميزة التنافسية للأمن السيبراني التي حددها الفريق الوطني للاستجابة للأحداث السيبرانية، ومن أهمها:

- نموذج CIA Triad: ويتضمن ثلاثة عناصر يرمز لها اختصارا CIA، وهي السرية Confidentiality، وسلامة المعلومات Integrity، واطاحة المعلومات في اي وقت Availability

- نموذج Information Assurance Model: ويشمل ثلاثة عناصر هي التقنيات (توفير التقنيات التكنولوجية الحديثة، والمناسبة والملائمة لطبيعة عمل المنظمة)، والاليات:

(توفير الاليات والاجراءات الصحيحة لتشغيل التقنيات بالشكل المناسب لطبيعة عمل المنظمة)، والمستخدمين (توفر الوعي الامني، وتدريب الكوادر البشرية المتخصصة) (الفريق الوطني للاستجابة للأحداث السيبرانية ٢٠١٨، ص ص ١٥-١٩).

٥/٤ التعاون الدولي: يعد الاصدار الذي قدمه الاتحاد الدولي للاتصالات في عام ٢٠٠٩ بعنوان دليل للبلدان النامية من التدابير المهمة في مجال الامن السيبراني، حيث يمثل أداة لمساعدة الدول النامية على تحسين فهمها وتقييمها للامن السيبراني وتداعيات التهديدات السيبرانية على الصعيدين الوطني والدولي (الاتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠٠٩).

ثانيا: الميزة التنافسية:

١. مفهوم الميزة التنافسية:

أشهر من وضع تعريف الميزة التنافسية هما بورتر Porter وكوتلر Kotler : حيث يرى بورتر أن الميزة التنافسية هي بمثابة عملية الإبداع والاكتشاف للطرق الجديدة الأكثر فاعلية من تلك التي يتخدمها المنافسين، وقدرة المنظمة على تجسيد ذلك الاكتشاف ميدانياً، بمعنى إحداث عملية إبداع على نطاق واسع (المبييضين، ٢٠١٥، ص ٤٨٦)، اما كوتلر فيرى ان الميزة التنافسية هي عملية اكتشاف وسائل المنافسين وتقييم اهدافهم

واستراتيجياتهم، والوقوف على نقاط قوتهم وضعفهم، وانماط ردود افعالهم، كما انها تتضمن تحديد العروض المقدمة من المنافسين الحاليين والمحتملين، وتقييم بدائلهم من وجهة نظر العملاء (Kotler & Armstrong, 2008, p.517)، ويقصد بها السمات والخصائص التي تتميز بها الفنادق عن المنظمات الفندقية المنافسة بفضل امتلاك الموارد والعوامل المساعدة التي تمنح المنظمة القوة الداخلية التي تعتمد عليها في تقوية موقعها في السوق تجاه المنافسين، من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات تحمل قيمة متفردة لعملائها (سلمان، ٢٠١٩، ص ٩٢)،

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تحديد المفهوم الاجرائي للميزة التنافسية بانها: مجموعة السمات والخصائص التي تتفرد بها المنظمة الفندقية عن المنافسين من المنظمات الفندقية الاخرى العاملة في نفس السوق، مما يسمح للمنظمة بتحقيق رضاء العميل وبناء الولاء للفندق، والحصول على أكبر حصة سوقية، وتحقيق اعلى ربحية، والاستمرار في السوق السياحي المحلي والدولي.

٢. أهمية الميزة التنافسية:

تتمثل اهمية الميزة التنافسية في المنظمات الفندقية في الجوانب التالية:

- زيادة راس مال المنظمة، حيث ان المنظمات القادرة على تحقيق ميزة تنافسية تكون قادرة على تحقيق عوائد مالية عالية (Dimian, & Danciu, 2011, p.68).
- الانتشار الواسع في السوق العالمية، والتحول من تغطية السوق المحلي إلى تغطية الأسواق العالمية، من خلال تفعيل الاتصالات التسويقية وتحسين المنتجات وخدمات ما بعد البيع (الخصيري، ٢٠٠٤، ص٤٢).
- تحفيز المنظمات على قديم أحسن وافضل المنتجات والخدمات سواء من جانب السعر او من جانب الجودة (صياد، ٢٠١٨، ص٦٩).
- الدخول في مجالات تنافسية جديد، مثل الدخول في الاسواق الجديدة، أو التعامل مع شريحة جديدة من العملاء، أو تقديم نوعية جديدة من المنتجات والخدمات (خالد، ٢٠١٦، ص١٦).
- سلاح استراتيجي لمواجهة تحديات السوق والفنادق المناظرة عبر تطوير معرفة المنظمة التنافسية (الجندي، ٢٠٢١، ص٥٤).

- تخفيض التكلفة والتميز للمنتجات بطريقة تجعل العملاء على استعداد لدفع السعر مقابل شراء المنتج او الخدمة (شاكر، ٢٠١٥، ص٧٨).

- تشجيع الإبداع والابتكار من خلال التطوير والتحديث، وابتكار المنتجات الجديدة، التي تحقق قيمة مضافة لخدمة المجتمع (لحبيب، ٢٠١٩، ص١٥٢)

- تعد محركا فعالا لتطوير البحوث والدراسات والإدارة الاستراتيجية، التي تركز في الغالب على الافكار المتعلقة بتنمية وتطوير الميزة التنافسية للمنظمة (مرزوقي، ٢٠١٩، ص١٠٤).

- مساعدة المنظمة الفندقية على استشراف المستقبل، وصياغة الاستراتيجيات التسويقية المناسبة لإمكاناتها الحالية والمستقبلية (الختاتنة، ٢٠٢١، ص٣٢).

٣. أبعاد الميزة التنافسية

يمكن تحديد أهمية الميزة التنافسية في الفنادق بالنقاط الآتية:

١/٣ الجودة: عبارة عن فلسفة إدارية الغرض منها تحقيق الخدمات الفندقية المقدمة للقيمة المضافة التي تحتاجها العميل، وذلك عن طريق تطوير المواصفات التي تميز الخدمات،

والتحسين المستمر للعمليات لتلائم احتياجات العميل، مما يحقق الرضا والإشباع لرغبات العميل (قاسم وعلى، ٢٠١٦، ص ٢٧٨) ٢/٣ **التكلفة:** لا تستطيع المنظمة وضع أسعار تنافسية دون الضبط المستمر للتكاليف، فمعظم المنظمات التي تتمتع بالميزة التنافسية تكون قائمة في خفض التكلفة مقارنة بمنافسيها، عن طريق قدرة المنظمة على تخفيض تكلفة السلع والخدمات التي تقدمها للعملاء وذلك بالمقارنة مع المنظمات الأخرى المنافسة، مما يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية التي تنعكس على زيادة الأرباح (الدهار، ٢٠٠٦، ص ٩٧).

٣/٣ **الاستجابة:** تتضمن بعدين هما أولاً: الاعتمادية، وتعني تسليم المنتج أو الخدمة في الموعد المحدد الذي يناسب طبيعة المنظمة، وفي الوقت المطلوب، وثانياً: سرعة التسليم، ويعنى تحقيق معدل أداء مرتفع فيما يتعلق بالوقت، والقدرة على انجاز عمليات الإنتاج بشكل يحقق رضا العميل عن موعد التسليم، في حالة تقليص المدة الزمنية بين قبول طلبات العملاء والإيفاء بها (المعموري، ٢٠٠٢، ص ٤٣).

٤/٣ **المرونة:** وهي القدرة على متابعة التطورات التي تحدث في مجال التكنولوجيا الحديثة، أو إحداث تغييرات جوهرية في الموقع السوقي للمنظمة، وعن طريق تصميم منتجات جديدة

تراعي أذواق العملاء، وتواكب التغييرات التي تتطراً على سلوكهم الشرائي وتغيير أنماط الطلب (صياد، ٢٠١٨، ص ٧٥).
٥/٣ الابتكار: وهو يشكل صناعة المستقبل، من خلال الوصول الى منتجات جديدة تحفز الطلب الجديد عليها، بالإضافة الى فتح السواق الجديدة مما يحقق لصناعة الفنادق المزيد من النمو والتطور، خاصة مع تزايد جهود المنظمات الفندقية لترسيخ ثقافة الابتكار في استراتيجيات ادارة الموارد البشرية التي تمكن الفنادق من بناء ميزة تنافسية مستدامة (مسعد واخرون، ٢٠١٨، ص ٣٠١).

٦/٣ الابداع: يعد من القضايا المهمة التي تهتم بها المنظمات الفندقية، التي تعمل في البيئة التنافسية المتغيرة، حيث يأتي الإبداع على راس الأهداف التي تسعى مختلف الفنادق إلى تحقيقه، في ظل ازدياد حدة المنافسة بين المنظمات الفندقية لتجنب خطر الزوال، أو التراجع أو الاندثار (عون وفاضل، ٢٠١١، ص ٢٧٥).

٧/٣ اليقظة: وهي الأنشطة التي تحدد بها المنظمة مجالات المنافسة الحالية او المحتملة، من خلال رصد نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية والفرص والتحديات في البيئة الخارجية،

للخروج بسلسلة من القرارات الاستراتيجية وفق منهج علمي مخطط لتحقيق الميزة التنافسية (جلول، ٢٠١٨، ص٦٤).

٤ - الميزة التنافسية لصناعة السياحة والضيافة الاردنية:

عرفت منظمة السياحة العالمية تنافسية السياحة على مستوى المنظمة بانها "الزيادة في الإنتاج وتحسين نوعية المنتجات والخدمات السياحية بما يحقق رغبات ومتطلبات السائحين، وصولاً الى تحقيق رضا السائحين (صديقي والطبيي، ٢٠٢١، ص١٦٨)، وقد اعتمدت منظمة السياحة العالمية في وضع تقرير تنافسية السياحة والسفر في عام ٢٠١٥م على أربعة محاور اساسية تشمل: البيئة الممكنة، وسياسات قطاع السياحة والسفر، والبنية التحتية، والموارد الطبيعية والثقافية، وتتضمن هذه المحاور ١٤ مؤشراً فرعياً (منتدى الاستراتيجيات الأردني، ٢٠٢٠، ص١١)

جدول (١) تطور الترتيب العالمي للاردن في مؤشرات تنافسية

السياحة والسفر خلال الفترة ٢٠٠٩-٢٠٢١م

السنوات	٢٠٠٩	٢٠١١	٢٠١٣	٢٠١٥	٢٠١٧	٢٠١٩	٢٠٢١
مؤشر تنافسية السياحة	٤.٢٥	٤.١٤	٤.١٨	٣.٥٩	٣.٦٣	٣.٦٠	٣.٩٠

المرتبة العالمية	٥٤	٦٤	٦٠	٧٧	٧٥	٨٤	٦٤
---------------------	----	----	----	----	----	----	----

المصدر: (World Economic Forum, 2009-2022).

يلاحظ من الجدول (١) تراجع مؤشرات تنافسية السياحة والسفر في الاردن من ٤.٢٥ في عام ٢٠٠٩م الى ٣.٩٠ في عام ٢٠٢١، وهو ما انعكس على تراجع الترتيب العالمي لتنافسية السياحة والسفر في الاردن من المرتبة ٥٤ عالميا في عام ٢٠٠٩م الى المرتبة ٨٤ في عام ٢٠١٩م رغم التحسن النسبي في عام ٢٠٢١ الذي احتل فيه الاردن المرتبة ٦٤ على المستوى العالمي.

يرجع تراجع مؤشرات تنافسية السياحة والسفر الى الازمات التي عانى منها قطاع الفنادق الأردني بعد عام ٢٠١١م، فبعد تحسن اداء قطاع الفنادق الأردني عام ٢٠١٠ وإعلان البتراء ثاني عجائب الدنيا السبعة، حتى عرفت هذه الفترة بالمرحلة الذهبية لقطاع السياحة الأردني، مع تزايد اعداد السائحين الوافدين إلى الأردن الى حوالي ٨.٢ مليون سائح في عام ٢٠١٠ (الختاتنة، ٢٠٢١، ص٥٨)، الا ان السنوات التالية شهدت تراجع اداء قطاع السياحة والضيافة في الاردن بسبب الازمات السياسية في الشرق الاوسط التي عرفت بالربيع العربي

حيث تراجع ترتيب الاردن العالمي في تنافسية السياحة والسفر
لادني مستوى في عام ٢٠١٩م.
الدراسة الميدانية:

أولا - منهجية الدراسة الميدانية
١ - حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على فنادق الخمس نجوم في منطقة المثلث الذهبي في الاردن.
- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال فترة زمنية من ٢٠٢٣/٤/١٥ ولغاية ٢٠٢٣/٥/٥.
- الحدود البشرية: شملت عينة عشوائية من المدراء ورؤساء الاقسام الفندقية ونوابهم في المستويات الإدارية العليا والمتوسطة في فنادق منطقة المثلث الذهبي في الاردن والمصنفة خمس نجوم والبالغ عددها ١٢ فندقا، نظرا لامتلاكها بيانات مفيدة للدراسة، للخروج بنتائج أو مؤشرات يمكن تعميمها، وبلغ حجم عينة الدراسة ١٣٠ فردا.

الجدول (٢) نتائج توزيع استثمارات الاستبيان على المدراء
ورؤساء الاقسام ونوابهم فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث
الذهبي بالأردن

المنطقة	اسم الفندق	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات الصحيحة	النسبة %
العقبة	انتركونتننتال	١٥	١١	٧٣.٣%
	وسبا موفتبيك تالا باى	١٤	١٠	٧١.٤%
	اوريكس العقبة	١٤	١١	٧٨.٦%
	المنارة	١٢	٩	٧٥.٠%
	موفتبيك ريزورت اند ريزيدانس العقبة	١٧	١٥	٨٨.٢%
	كيمبنسكى العقبة	١٥	١٤	٩٣.٣%
وادي رم	وادي رم بوللي لوكسوتيل	١٦	١١	٦٨.٧%
	اريانا وادي رم كامب	١٢	٨	٦٦.٦%
	وادي رم زياد كامب	١٢	١٠	٨٣.٣%

منتجع موفمبيك البتراء	١٤	١١	%٧٨.٦
موفمبيك ناباتيان كاستل	١٤	١٠	%٧١.٤
ماريوت البتراء	١٥	١٠	%٦٦.٦
المجموع	١٧٠	١٣٠	%٧٦.٥

منهج الدراسة والبحث:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع موضوع الدراسة، كما استخدمت المنهج الكمي في التحليل الاحصائي لاستمارة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS, V.24) باستخدام الأساليب الاحصائية التالية: النسبة المئويةة - المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري - الوزن النسبي - معامل ألفا كرونباخ - علاقات الارتباط بيرسون Pearson - نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

٢ - تصميم اداة الدراسة:

صممت استمارة الاستبيان على شكل أسئلة تتعلق بدور الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لفنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الاردن، حيث يقوم المبحوث بالإجابة علي

الأسئلة من خلال اختيار إحدى الإجابات المقيدة في استمارة الاستبيان.

١/٢ اختبار صدق وثبات فقرات الاستبيان:

يلاحظ من الجدول (٣) أن كل معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات أثر الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لفنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الأردن ومتوسط الاستجابات للمحور نفسه كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥، وهذا يشير إلى وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

جدول (٣) صدق الاتساق الداخلي (ارتباط بيرسون) لدور الأمن السيبراني في تحقيق ابعاد الميزة التنافسية لفنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الأردن

م	العلاقة الارتباطية	العلاقة	الدلالة الإحصائية	العبارة
اثر الامن السيبراني على الجودة كميزة تنافسية				
١	٠.٦٨٣**	يوجد نظام الكتروني يضمن سرية المعلومات المتبادلة بين اقسام الفندق	٠.٠٠٠٠	
٢	٠.٧٨٥**	يتم توفير حماية امنية لمراسلات الفندق مع الموردين والفنادق الاخرى	٠.٠٠٠٠	

٠.٠٠٠٠	٠.٧٤٠**	يلتزم الفندق بسرية بيانات العملاء وعدم مشاركتها مع جهات خارجية	٣
اثر الامن السيبراني على التكلفة كميزة تنافسية			
٠.٠٠٠٠	٠.٦١٢**	يوفر الفندق كافة الموارد المالية اللازمة لشراء وتطبيق برامج الحماية الامنية الالكترونية	٤
٠.٠٠٠٠	٠.٧٨٩**	توفير الفندق لنظم الحماية الامنية الالكترونية يخفض من تكاليف صيانة الاجهزة والمعدات	٥
٠.٠٠٠٠	٠.٧٣٩**	يعتقد الفندق ان تكاليف الحماية الامنية الالكترونية للبيانات والمعلومات تقل عن تكاليف فقدها او اتلافها او اختراقها	٦
اثر الامن السيبراني على الاستجابة كميزة تنافسية			
٠.٠٠٠٠	٠.٦٤٦**	يعتمد الفندق على نظم الحماية الالكترونية لتأمين التبادل الرقمي للمعلومات الداخلية والخارجية مثل البريد الالكتروني والفاكس	٧
٠.٠٠٠٠	٠.٤٧٤**	يستخدم الفندق نظم الحماية الالكترونية لتأمين تقديم الخدمات الفندقية الالكترونية مثل الحجز الرقمي والدفع الالكتروني	٨
٠.٠٠٠٠	٠.٥٢٤**	يحتفظ الفندق بقاعدة معلومات الكترونية	٩

مؤمنة ومحمية لبيانات العملاء		
اثر الامن السيبراني على المرونة مميزة تنافسية		
٠.٠٠٠٠	٠.٨١١**	يستخدم الفندق نظم الحماية الامنية الالكترونية في حفظ وتخزين وتبادل المعلومات والبيانات الخاصة بالفندق
٠.٠٠٠٠	٠.٦٣٩**	يتم باستمرار تغيير كلمات المرور للوصول الى البيانات المهمة على اجهزة الحاسب الالى بالفندق
٠.٠٠٠٠	٠.٧٩٠**	لا يسمح الفندق بالاطلاع على البيانات والمعلومات الا للافراد ذوي الثقة وفق متطلبات العمل
اثر الامن السيبراني على الابداع مميزة تنافسية		
٠.٠٠٠٠	٠.٦٢١**	يستعين الفندق بالكفاءات والخبرات في مجال الحماية الامنية الالكترونية
٠.٠٠٠٠	٠.٧٠١**	يوفر الفندق التدريب الجيد للعاملين على النظم الحديثة للحماية الامنية الالكترونية
٠.٠٠٠٠	٠.٦٨١**	يشجع الفندق العاملين على اقتراح الافكار الجديدة التي تحسن الحماية الامنية للبيانات الالكترونية
اثر الامن السيبراني على الابتكار مميزة تنافسية		
٠.٠٠٠٠	٠.٦٥٥**	يتم استخدام كلمات مرور مختلفة وصعبة

		للوصول الى البيانات المهمة على شبكة حواسيب الفندق	
٠.٠٠٠٠	٠.٧١٢**	يتم تحديث نظم الحماية الامنية الالكترونية التي يستخدمها الفندق باستمرار	١٧
٠.٠٠٠٠	٠.٧٧٥**	يحرص الفندق على اختبار نظم حماية البيانات الالكترونية قبل تطبيقها	١٨
اثر الامن السيبراني على اليقظة كميزة تنافسية			
٠.٠٠٠٠	٠.٧٣١**	يوجد نظام الكتروني يؤمن بيانات الفندق ضد الهجمات الالكترونية المحتملة	١٩
٠.٠٠٠٠	٠.٦٧٨**	تعلم الادارة الفندقية مواقع الضعف في البيانات والمعلومات الخاصة بالفندق	٢٠
٠.٠٠٠٠	٠.٧٧١**	يحصل الفندق على انظمة الحماية الالكترونية الاصلية من الشركات العالمية	٢١

٢/٢ اختبار ثبات فقرات استمارات الاستبيان:

تم اختبار ثبات المقياس لاستمارة الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha الذي يفيد في التحقق من درجة ثبات المقياس المستخدم، باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, V.24).

جدول (٤) معامل ثبات محاور استمارة الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	الفا كرونباخ
اثر الامن السيبراني على الجودة كميزة تنافسية	٣	٠.٧٩٣
اثر الامن السيبراني على التكلفة كميزة تنافسية	٣	٠.٧٨٦
اثر الامن السيبراني على الاستجابة كميزة تنافسية	٣	٠.٥٨٩
اثر الامن السيبراني على المرونة كميزة تنافسية	٣	٠.٨٤٥
اثر الامن السيبراني على الابداع كميزة تنافسية	٣	٠.٦٤٤
اثر الامن السيبراني على الابتكار كميزة تنافسية	٣	٠.٨٠٠
اثر الامن السيبراني على اليقظة كميزة تنافسية	٣	٠.٧٨٢
اجمالي الاستبيان	٢١	٠.٩٤٢

يتضح من الجدول (٤) ان معامل الفا كرونباخ لفقرات اثر الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لفنادق الخمس نجوم بمنطقة

المتثلث الذهبي في الاردن والبالغة ٢١ فقرة بلغ ٠.٩٤٢ مما يشير الى ثبات فقرات استمارة الاستبيان
نتائج التحليل الاحصائي:

١ - الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة:

جدول (٥) الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول تأثير الامن السيبراني على ابعاد الميزة التنافسية في الفنادق الاردنية

الوزن النسبي %	الاحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	العبارة
المحور الاول: اثر الامن السيبراني على الجودة مميزة تنافسية								
٨٧.٦	٠.٧٦	٤.٣٨	٦٩	٤٥	١٣	٣	٠	يوجد نظام الكرتونى
			٥٣.١	٣٤.٦	١٠.٠	٢.٣	٠	النسبة %
٨٠.٦	٠.٨٧	٤.٠٣	٤٢	٦٠	٢٠	٧	١	يتم توفير حماية امنية
			٣٢.٣	٤٦.٢	١٥.٤	٥.٤	٠.٨	النسبة %

دور الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لفنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي
في الأردن

المحور الثاني: اثر الامن السيبراني على التكلفة كميزة تنافسية									
٨٤.٦	٠.٨٣	٤.٢٣	٥٦	٥٤	١٥	٤	١	التكرار	والتفنادق الآخري
			٤٣.١	٤١.٥	١١.٥	٣.١	٠.٨	النسبة %	يلتزم الفندق بسرية بيانات العملاء وعدم تشاركها مع جهات خارجية
٧٣.٠	٠.٩٩	٣.٦٥	٢٥	٥٨	٢٥	٢١	١	التكرار	يوفر
			١٩.٢	٤٤.٦	١٩.٢	١٦.٢	٠.٨	النسبة %	الفندق كافة الموارد المالية اللائمة لشراء وتطبيق برامج الحماية الامنية الالكترونية
٧٨.٦	٠.٩٢	٣.٩٣	٤١	٤٩	٣٠	١٠	٠	التكرار	توفير
			٣١.٥	٣٧.٧	٢٣.١	٧.٧	٠	النسبة %	الفندق لنظم الحماية الامنية

المحور الثالث: اثر الامن السيبراني على الاستجابة مميزة تنافسية									
			٤٨	٥٦	١٥	١١	٠	التكرار	الالكترونية يخفض من تكاليف صيانة الاجهزة والمعدات
			٣٦.٩	٤٣.١	١١.٥	٨.٥	٠	النسبة %	يعتقد الفندق ان تكاليف الحماية الامنية الالكترونية للبيانات والمعلومات تقل عن تكاليف فقدها او اتلافها او اختراقها
٨١.٦	٠.٩٠	٤.٠٨							
			٢٨	٥٧	٣٦	٩	٠	التكرار	يعتمد الفندق على نظم الحماية الالكترونية لتامين التبادل الرقمي
			٢١.٥	٤٣.٨	٢٧.٧	٦.٩	٠	النسبة %	
٧٦.٠	٠.٨٥	٣.٨٠							

دور الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لقطاع الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي
في الأردن

									للمعلومات الداخلية والخارجية مثل البريد الالكتروني والفاكس
			٥٦	٤٨	١٩	٤	٣	التكرار	يستخدم
٨٣.٠	٠.٩٤	٤.١٥	٤٣.١	٣٦.٩	١٤.٦	٣.١	٢.٣	النسبة %	الفندق نظم الحماية الالكترونية لتأمين تقديم الخدمات الفندقية الالكترونية مثل الحجز الرقمي والدفع الالكتروني
			٥٦	٥٧	١١	١	٥	التكرار	يحتفظ
٨٤.٢	٠.٩٢	٤.٢١	٤٣.١	٤٣.٨	٨.٥	٠.٨	٣.٨	النسبة %	الفندق بقاعدة معلومات الالكترونية مؤمنة ومحمية ليانات العملاء
المحور الرابع: اثر الامن السيبراني على المرونة مميزة تنافسية									

٧٧.٢	٠.٩٨	٣.٨٦	٣٩	٥٠	٢٥	١٦	٠	التكرار	يستخدم الفندق نظم الحماية الامنية الالكترونية في حفظ وتخزين وتبادل المعلومات والبيانات الخاصة بالفندق
			٣٠.٠	٣٨.٥	١٩.٢	١٢.٣	٠	النسبة %	
٧٨.٨	٠.٨٤	٣.٩٤	٣٧	٥٥	٣٢	٦	٠	التكرار	يتم باستمرار تغيير كلمات المرور للوصول الى البيانات المهمة على اجهزة الحاسب الالى بالفندق
			٢٨.٥	٤٢.٣	٢٤.٦	٤.٦	٠	النسبة %	
٧٥.٠	١.٠٦	٣.٧٥	٣٥	٤٨	٣٣	٨	٦	التكرار	لا يسمح الفندق بالاطلاع على
			٢٦.٩	٣٦.٩	٢٥.٤	٦.٢	٤.٦	النسبة %	

دور الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية لقطاع الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي
في الأردن

المحور الخامس: اثر الامن السيبراني على الابداع كميزة تنافسية								
								البيانات والمعلومات الالافراد ذوي الثقة وفق متطلبات العمل
			٢٤	٥٩	٢١	٢٣	٣	البيانات والمعلومات الالافراد ذوي الثقة وفق متطلبات العمل
٧٢.٠	١.٠٥	٣.٦٠	١٨.٥	٤٥.٤	١٦.٢	١٧.٧	٢.٣	يستعين الفندق بالخبراء والخبرات في مجال الحماية الامنية الالكترونية
			٤٠	٤٦	٢٥	١٩	٠	يوفر الفندق التدريب الجيد للعاملين على النظم الحديثة للحماية الامنية الالكترونية
٧٦.٤	١.٠٣	٣.٨٢	٣٠.٨	٣٥.٤	١٩.٢	١٤.٦	٠	يشجع الفندق العاملين
٧٨.٦	٠.٩٢	٣.٩٣	٣٠.٠	٤٣.٨	١٦.٢	١٠.٠	٠	النسبة

							%	على اقتراح الافكار الجديدة التي تحسن الحماية الامنية للبيانات الالكترونية	
المحور السادس: اثر الامن السيبراني على الابتكار كميزة تنافسية									
٨٤.٠	٠.٩٠	٤.٢٠	٥٨	٥٠	١٣	٨	١	التكرار	يتم استخدام كلمات مرور مختلفة وصعبة للوصول الى البيانات المهمة على شبكة حواسيب الفندق
			٤٤.٦	٣٨.٥	١٠.٠	٦.٢	٠.٨	النسبة %	
٨٤.٨	٠.٧٦	٤.٢٤	٥٤	٥٨	١٤	٤	٠	التكرار	يتم تحديث نظم الحماية الامنية الالكترونية التي
			٤١.٥	٤٤.٦	١٠.٨	٣.١	٠	النسبة %	

دور الأمن السيبراني في تحقيق الميزة التنافسية ل فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي
في الأردن

									يستخدمها الفندق باستمرار
			٤١	٥٩	٢٢	٨	٠	التكرار	يرحس الفندق على اختبار نظم حماية البيانات الالكترونية قبل تطبيقها
٨٠.٤	٠.٨٥	٤.٠٢	٣١.٥	٤٥.٤	١٦.٩	٦.٢	٠	النسبة %	
المحور السابع: اثر الامن السيبراني على اليقظة كميزة تنافسية									
			٤٣	٥٦	٢٩	٢	٠	التكرار	يوجد نظام الالكتروني يؤمن بيانات الفندق ضد الهجمات الالكترونية المحتملة
٨١.٤	٠.٧٨	٤.٠٧	٣٣.١	٤٣.١	٢٢.٣	١.٥	٠	النسبة %	
			٤٨	٤٧	٢٦	٩	٠	التكرار	تعلم الادارة الفندقية مواقع الضعف في البيانات والمعلومات الخاصة بالفندق
٨٠.٦	٠.٩٢	٤.٠٣	٣٦.٩	٣٦.٢	٢٠.٠	٦.٩	٠	النسبة %	

			٣٩	٥٢	٣٣	٥	١	التكرار	يحصل
			٧٨.٨	٠.٨٨	٣.٩٤	٣٠.٠٠	٤٠.٠٠	٢٥.٤	٣.٨

اثر الامن السيبراني على الجودة مميزة تنافسية: بتحليل الجدول

(٥) يمكن ترتيب الفقرات وفقا للوزن النسبي كما يلي:

جاء في المرتبة الاولى الفقرة " يوجد نظام الكتروني يضمن سرية المعلومات المتبادلة بين اقسام الفندق " بوزن نسبي بلغ ٨٧.٦%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٣٨) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق بشدة".

جاء في المرتبة الثانية الفقرة " يلتزم الفندق بسرية بيانات العملاء وعدم تشاركها مع جهات خارجية " بوزن نسبي بلغ ٨٤.٦%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٢٣) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق بشدة".

جاء في المرتبة الثالثة الفقرة " يتم توفير حماية امنية لمراسلات الفندق مع الموردين والفنادق الاخرى " بوزن نسبي بلغ

٨٠.٦%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٠٣) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق" اثر الامن السيبراني على التكلفة مميزة تنافسية: يمكن ترتيب الفقرات وفقا للوزن النسبي كما يلي:
جاء في المرتبة الاولى الفقرة " يعتقد الفندق ان تكاليف الحماية الامنية الالكترونية للبيانات والمعلومات تقل عن تكاليف فقدها او اتلافها او اختراقها" بوزن نسبي بلغ ٨١.٦%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٠٨) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

جاء في المرتبة الثانية الفقرة " توفير الفندق لنظم الحماية الامنية الالكترونية يخفض من تكاليف صيانة الاجهزة والمعدات " بوزن نسبي بلغ ٧٨.٦%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٩٣) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

جاء في المرتبة الثالثة الفقرة " يوفر الفندق كافة الموارد المالية اللازمة لشراء وتطبيق برامج الحماية الامنية الالكترونية " بوزن نسبي بلغ ٧٣%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٦٥) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

اثر الامن السيبراني على الاستجابة مميزة تنافسية: يمكن ترتيب الفقرات وفقا للوزن النسبي كما يلي:

جاء في المرتبة الاولى الفقرة " يحتفظ الفندق بقاعدة معلومات الكترونية مؤمنة ومحمية لبيانات العملاء " بوزن نسبي بلغ ٨٤.٢%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٢١) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق بشدة".

جاء في المرتبة الثانية الفقرة " يستخدم الفندق نظم الحماية الالكترونية لتامين تقديم الخدمات الفندقية الالكترونية مثل الحجز الرقمي والدفع الالكتروني " بوزن نسبي بلغ ٨٣%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.١٥) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

جاء في المرتبة الثالثة الفقرة " يعتمد الفندق على نظم الحماية الالكترونية لتامين التبادل الرقمي للمعلومات الداخلية والخارجية مثل البريد الالكتروني والفاكس " بوزن نسبي بلغ ٧٦%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٨٠) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

اثر الامن السيبراني على المرونة مميزة تنافسية: يمكن ترتيب الفقرات وفقا للوزن النسبي كما يلي:

جاء في المرتبة الاولى الفقرة " يتم باستمرار تغيير كلمات المرور للوصول الى البيانات المهمة على اجهزة الحاسب الالى

بالفندق " بوزن نسبي بلغ ٧٨.٨%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٩٤) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".
جاء في المرتبة الثانية الفقرة " يستخدم الفندق نظم الحماية الامنية الالكترونية في حفظ وتخزين وتبادل المعلومات والبيانات الخاصة بالفندق " بوزن نسبي بلغ ٧٧.٢%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٨٦) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".
جاء في المرتبة الثالثة الفقرة " لا يسمح الفندق بالاطلاع على البيانات والمعلومات الا للافراد ذوي الثقة وفق متطلبات العمل " بوزن نسبي بلغ ٧٥%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٧٥) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".
اثر الامن السيبراني على الابداع كميزة تنافسية: يمكن ترتيب الفقرات وفقا للوزن النسبي كما يلي:

جاء في المرتبة الاولى الفقرة " يشجع الفندق العاملين على اقتراح الافكار الجديدة التي تحسن الحماية الامنية للبيانات الالكترونية " بوزن نسبي بلغ ٧٨.٦%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٩٣) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".
جاء في المرتبة الثانية الفقرة " يوفر الفندق التدريب الجيد للعاملين على النظم الحديثة للحماية الامنية الالكترونية " بوزن

نسبي بلغ ٧٦.٤%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٨٢) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

جاء في المرتبة الثالثة الفقرة " يستعين الفندق بالكفاءات والخبرات في مجال الحماية الامنية الالكترونية " بوزن نسبي بلغ ٧٢%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٦٠) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

اثر الامن السيبراني على الابتكار كميزة تنافسية: يمكن ترتيب الفقرات وفقا للوزن النسبي كما يلي:

جاء في المرتبة الاولى الفقرة " يتم تحديث نظم الحماية الامنية الالكترونية التي يستخدمها الفندق باستمرار " بوزن نسبي بلغ ٨٤.٨%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٢٤) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق بشدة".

جاء في المرتبة الثانية الفقرة " يتم استخدام كلمات مرور مختلفة وصعبة للوصول الى البيانات المهمة على شبكة حواسيب الفندق " بوزن نسبي بلغ ٨٤%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٢٠) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

جاء في المرتبة الثالثة الفقرة " يحرص الفندق على اختبار نظم حماية البيانات الالكترونية قبل تطبيقها " بوزن نسبي بلغ

٨٠.٤%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٠٢) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

اثر الامن السيبراني على اليقظة كميزة تنافسية: يمكن ترتيب الفقرات وفقا للوزن النسبي كما يلي:

جاء في المرتبة الاولى الفقرة " يوجد نظام الكتروني يؤمن بيانات الفندق ضد الهجمات الالكترونية المحتملة " بوزن نسبي بلغ ٨١.٤%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٠٧) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

جاء في المرتبة الثانية الفقرة " تعلم الادارة الفندقية مواقع الضعف في البيانات والمعلومات الخاصة بالفندق " بوزن نسبي بلغ ٨٠.٦%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤.٠٣) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

جاء في المرتبة الثالثة الفقرة " يحصل الفندق على أنظمة الحماية الالكترونية الاصلية من الشركات العالمية " بوزن نسبي بلغ ٧٨.٨%، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٩٤) مما يدل على وقوع الاستجابة في المدى "اتفق".

- اختبار صحة فروض الدراسة

تم اختبار صحة فروض الدراسة باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد باستخدام برنامج SPSS, V.24 ويوضح الجدول رقم (٦) نتائج الاختبار:
جدول (٦) نتائج تحليل نموذج الانحدار الخطي المتعدد لفروض الدراسة

المتغيرات	أبعاد النموذج	قيمة الانحدار (B)	الخطأ المعياري
المتغير التابع	الميزة التنافسية	١.٠٧٩*	٠.٢٥٢
المتغيرات المستقلة	تكلفة الامن السيبراني	٠.٠٥٧	٠.٠٧٥
	جودة الامن السيبراني	٠.٩٠٩	٠.٠٧٣
	استجابة الامن السيبراني	٠.٢٢٨	٠.٠٦٩
	مرونة الامن السيبراني	٠.٥٧١	٠.٠٦٩
	ابداع الامن السيبراني	٠.١٦٨	٠.٠٦٩
	ابتكار الامن السيبراني	٠.٤٩١	٠.٠٦٩
	يقظة الامن السيبراني	٠.٠٥٢	٠.٠٦٩
القيم الإحصائية	قيمة F المحسوبة		٢٩.٧٨٦
	مستوى دلالة F المحسوبة		٠.٠٠٠

٠.٧٩٤	معامل الارتباط (R)
٠.٦٣١	معامل التحديد (R ²)
٠.٤٧٥	الخطأ المعياري للتقدير

* ثابت الإنحدار .

كانت علاقة خط الانحدار على النحو الآتي:

$$Y = 0.061 + 0.499x1 + 0.296x2 + 0.217x3 + 0.217x4 + 0.217x5 + 0.217x6 + 0.217x7$$

حيث أن: Y = الميزة التنافسية X1 = تكلفة الامن

السيبراني، X2 = جودة الامن السيبراني، X3 = استجابة

الامن السيبراني، X4 = مرونة الامن السيبراني، X5 =

ابداع الامن السيبراني، X6 = ابتكار الامن السيبراني، X7 =

= يقظة الامن السيبراني.

أظهرت نتائج الانحدار الموضحة في الجدول (٦) العلاقة

الطردية بين الامن السيبراني والميزة التنافسية للفنادق في نموذج

الانحدار، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (٠.٧٩٤).

بلغت قيمة القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في

معامل التحديد (R²) (٠.٦٣١)؛ مما يشير إلى أن ٦٣% من

التغيرات الحاصلة في الميزة التنافسية يفسرها الامن السيبراني.

بلغت قيمة (F) المحسوبة في نموذج الانحدار للفرضية ٢٩.٧٨٦ وبمستوى دلالة إحصائية (sig= 0.000)، وهى أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (٠.٠٥)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للأمن السيبراني على الميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن.

يتضح مما سبق قبول الفرضية البديلة انه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأمن السيبراني على ابعاد الميزة التنافسية (التكلفة، الجودة، الاستجابة، المرونة، الابداع، الابتكار، اليقظة) في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن"

وقد أنبثق عن قبول الفرضية البديلة قبول مجموعة الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأمن السيبراني على بعد (التكلفة) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالاردن.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأمن السيبراني على بعد (الجودة) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالاردن.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأمن السيبراني على بعد (الاستجابة) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأمن السيبراني على بعد (المرونة) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأمن السيبراني على بعد (الابداع) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الأردن.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأمن السيبراني على بعد (الابتكار) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الأردن.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأمن السيبراني على بعد (اليقظة) كميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي في الأردن.

نتائج الدراسة:

١ - عكست المتوسطات الحسابية توجه استجابات عينة الدراسة نحو اثر الامن السيبراني على الجودة كميزة تنافسية بشكل مرتفع جدا حيث بلغت (٤.٢١) لاسيما فيما يتعلق بالنظام الالكتروني

الذي يضمن سرية المعلومات المتبادلة بين اقسام الفندق، والتزام الفندق بسرية بيانات العملاء وعدم تشاركها مع جهات خارجية.

٢ - عكست المتوسطات الحسابية توجه استجابات عينة الدراسة نحو اثر الامن السيبراني على التكلفة كميزة تنافسية بشكل مرتفع حيث بلغت (٣.٨٨) لاسيما فيما يتعلق بانخفاض تكاليف الحماية الامنية الالكترونية للبيانات والمعلومات عن تكاليف فقدها او اتلافها او اختراقها، وتوفير نظم الحماية الامنية الالكترونية مما يخفض من تكاليف صيانة الاجهزة والمعدات، ومساهمة نظم الحماية الامنية الالكترونية في زيادة تكرار زيارة العملاء مما يزيد من ربحية الفندق.

٣ - عكست المتوسطات الحسابية توجه استجابات عينة الدراسة نحو اثر الامن السيبراني على الاستجابة كميزة تنافسية بشكل مرتفع جدا حيث بلغت (٤.٠٥) لاسيما فيما يتعلق باحتفاظ الفندق بقاعدة معلومات الكترونية مؤمنة ومحمية لبيانات العملاء في حين جاءت الاستجابة بشكل مرتفع فيما يتعلق باستخدام نظم الحماية الالكترونية لتامين تقديم الخدمات الفندقية الالكترونية، والاعتماد على نظم الحماية الالكترونية لتامين التبادل الرقمي للمعلومات الداخلية والخارجية، وسرعة استرجاع البيانات والمعلومات مما يقلل من الوقت في تقديم الخدمة.

٤ - اوضحت المتوسطات الحسابية توجه استجابات عينة الدراسة نحو اثر الامن السيبراني على المرونة كميزة تنافسية بشكل مرتفع حيث بلغت (٣.٨٥) لاسيما فيما يتعلق بتغيير كلمات المرور للوصول الى البيانات المهمة على اجهزة الحاسب الالى بالفندق، واستخدام نظم الحماية الامنية الالكترونية في حفظ وتخزين وتبادل المعلومات والبيانات الخاصة بالفندق.

٥ - اوضحت المتوسطات الحسابية توجه استجابات عينة الدراسة نحو اثر الامن السيبراني على الابداع كميزة تنافسية بشكل مرتفع حيث بلغت (٣.٧٨) لاسيما فيما يتعلق بتشجيع الفندق للعاملين على اقتراح الافكار الجديدة التي تحسن الحماية الامنية للبيانات الالكترونية، وتوفير التدريب الجيد للعاملين على النظم الحديثة للحماية الامنية الالكترونية، مع الاستعانة بالكفاءات والخبرات في مجال الحماية الامنية الالكترونية.

٦ - عكست المتوسطات الحسابية توجه استجابات عينة الدراسة نحو اثر الامن السيبراني على الابتكار كميزة تنافسية بشكل مرتفع جدا حيث بلغت (٤.١٥) لاسيما فيما يتعلق بتحديث نظم الحماية الامنية الالكترونية التي يستخدمها الفندق باستمرار، واستخدام كلمات مرور مختلفة وصعبة للوصول الى البيانات المهمة على شبكة حواسيب الفندق.

٧ - عكست المتوسطات الحسابية توجه استجابات عينة الدراسة نحو اثر الامن السيبراني على اليقظة كميزة تنافسية بشكل مرتفع جدا حيث بلغت (٤.٠١) لاسيما فيما يتعلق بوجود نظام الكتروني يؤمن بيانات الفندق ضد الهجمات الالكترونية المحتملة، ومعرفة مواقع الضعف في البيانات والمعلومات الخاصة بالفندق، والحصول على انظمة الحماية الالكترونية الاصلية من الشركات العالمية.

٨ - أظهرت نتائج الدراسة قوة تأثير الامن السيبراني على الميزة التنافسية في الفنادق الخمس نجوم، حيث تبين أن ٦٣% من التغيرات الحاصلة في الميزة التنافسية يفسرها الامن السيبراني.

٩- اشارت نتائج تحليل صحة فروض الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأمن السيبراني على ابعاد الميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة المثلث الذهبي بالأردن.

توصيات الدراسة:

- اعتبار الامن السيبراني مجالا مهما من مجالات تحقيق الميزة التنافسية الفندقية نظرا لتأثيره على العديد من الابعاد التنافسية

- التنسيق بين نظم الحماية الامنية الالكترونية في الفنادق وبين الجهات الامنية المسؤولة عن الامن السيبراني في الاردن.
- عقد المزيد من الدورات التدريبية والتتقيفية للعاملين في الفنادق حول اهمية الاهتمام بادارة الامن السيبراني في الفنادق لتحقيق الميزة التنافسية.
- عقد شراكات مع الشركات العالمية المتخصصة في الامن السيبراني لتعزيز قدرات الفنادق في مجال الحماية الالكترونية للبيانات لمواكبة احد النظم العالمية في الامن السيبراني.
- استقطاب الموارد البشرية الماهرة في مجال الامن السيبراني لتكوين راس المال البشري القادر على تولى مسؤولية الامن السيبراني داخل الفندق مما يحقق ميزة تنافسية للفنادق
- تشجيع العاملين على الابتكار التكنولوجي في مجال الامن السيبراني عن طريق تقديم الحوافز المادية والمعنوية للخبرات والكفاءات الفردية.

- انشاء وحدة خاصة بالامن السيبراني داخل الفندق تتبع قسم الامن الفندقي وتوفير كافة الاجهزة والمعدات والبرامج الالكترونية لها.
- يوصي الباحث باجراء مزيد من الدراسات المستقبلية في مجال الامن السيبراني وربطه بجودة الخدمات المقدمة واجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية على القطاعات السياحية الاخرى كالمطاعم والمكاتب السياحية

قائمة المراجع:

أولاً المراجع باللغة العربية :

- إحصاءات وزارة السياحة والآثار (٢٠٢٠): استرجع في نيسان، ٢٠٢٠، من https://www.mota.gov.jo/Contents/Statistics_2018_2ndAr.aspx
- الاتحاد الدولي للاتصالات (٢٠٠٩): الامن في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات دليل للبلدان النامية، جنيف، سويسرا
- الجندی، نزار نزيه (٢٠٢١): اثر عناصر المزيج التسويقي الفندقي في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على فنادق

- الخمس نجوم في مدينة دمشق، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، مصر.
- الجنفاوي، خالد مخلف (٢٠٢١): التحول الرقمي للمؤسسات الوطنية وتحديات الامن السيبراني من وجهة نظر ضباط الشرطة الاكاديميين بالكويت، المجلة العربية للاداب والعلوم الانسانية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والاداب، المجلد ٥، العدد ١٩.
- الحربي، أيمن (٢٠٢١): مقدمة في الامن السيبراني، معهد البحوث والدراسات الاستشارية، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية
- الختاتنة، ياسين خالد (٢٠٢١): أثر استخدام نظم المعلومات التسويقية على نمو فنادق الخمس نجوم العاملة في الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، مصر.
- الخضيرى، محسن أحمد (٢٠٠٤): صناعة المزايا التنافسية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر.
- الدهار، مروان (٢٠٠٦): العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية، رسالة

- ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- السمحان، منى عبدالله (٢٠٢٠): متطلبات تحقيق الامن السيبراني لانظمة المعلومات الادارية بجامعة الملك سعود، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد ١١١، مصر.
- العوادي، اوس مجيد غالب (٢٠١٦): الامن المعلوماتي السيبراني، مركز البيان للدراسات والتخطيط، بغداد، العراق
- الفريق الوطني للاستجابة للأحداث السيبرانية (٢٠١٨): الوعي الامني في عالم تكنولوجيا المعلومات، بغداد، العراق
- المبيضين، هشام عثمان (٢٠١٥): نظم المعلومات الاستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١١، العدد ٢، الجامعة الأردنية، الأردن.
- المعموري، أمل غالب راشد (٢٠٠٢): فاعلية تقويم أداء الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق.
- بظاظو، إبراهيم. (٢٠٢٠): تقنيات الروبوت الرقمي في صناعة السياحة الاردنية، صحيفة الرأي بتاريخ: ٢٠٢٠/١٢/١٩، عمان، الاردن

- بلفرد، لظفي لمين (٢٠١٦): الفضاء السيبراني هندسة وفواعل، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، العدد٥، الجزائر
- جلول، فاطمة الزهراء الحاج (٢٠١٨): اليقطة الاستراتيجية رؤية مستقبلية لمنظمات الاعمال الحديثة دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر.
- حمادي، الاء محمد رحيم (٢٠١٧): الجريمة السيبرانية ومخاطرها على الاطفال الاشكاليات والحلول دراسة تحليلية في ضوء الاحصائيات الدولية والعربية والوطنية، مجلة كلية التربية للبنات، المجلد٢٨، العدد٤، العراق.
- خالد، إسماعيل عبد الرحيم (٢٠١٦): دراسة الميزة التنافسية للساحل الليبي كمقصد للسياحة الشاطئية دراسة مقارنة مرسى مطروح طبرق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، مصر.
- رقولي، كريم، ولخضر، نويوة (٢٠١٩): الامن السيبراني المتوسطي بين الواقع والرهانات الامنية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، العدد٣، الجزائر

- سلمان، تهاني كرم الله (٢٠١٩): جودة الخدمات الفندقية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة فنادق الدرجة الممتازة فندق كورنثيا وكورال ولاية الخرطوم ٢٠١٥-٢٠١٧م، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي، السودان.
- شاكرا، شذى عبود (٢٠١٥): الاثر التتابعى لاستراتيجيات الاعمال في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمات المصرفية فى العراق، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا
- صديقي، احمد، والطبيبي، عبد الله (٢٠٢١): تحليل تنافسية الصناعة السياحية في الجزائر وفق مبادئ الاستدامة وتحديات تطويرها، السياحة والبيئة في الوطن العربية آيه مساهمة في التنمية المستدامة، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا.
- صياد، صباح (٢٠١٨): انظمة المعلومات وتأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر.

- عون، محمد عبد زيد عبد، وفاضل، محمد (٢٠١١): تقويم إبداعات المنتج الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق.
- قاسم، سامر، وعلى ياسر تيسير (٢٠١٦): دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمنشآت الفندقية دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم في الساحل السوري، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٣٨، العدد ٥، اللاذقية، سوريا
- لحبيب، بلية (٢٠١٩): إدارة الجودة الشاملة: المفهوم الأساسيات شروط التطبيق، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر.
- مرزوقي، ياسر (٢٠١٩): دور ادارة الكفاءات في تعزيز الميزة التنافسية لمؤسسات الصناعات الدوائية الجزائرية دراسة حالة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر
- مسعد، دينا احمد السيد، وزهري، محمد عبدالفتاح، وعزيز، وائل محمود (٢٠١٨): دور التسويق الابتكاري في تعزيز الميزة التنافسية للفنادق المصرية دراسة ميدانية على الفنادق

فئة الاربعة نجوم في محافظة الاسكندرية، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، العدد ٤، مصر.
- منتدى الاستراتيجيات الأردني (٢٠٢٠): تعزيز تنافسية قطاع السياحة الأفاق والتكيف مع المستجدات، عمان، الاردن.
ثانيا: المراجع باللغة الانجليزية:

- Dimian, G.C. & Danciu, A. (2011): National and Regional Competitiveness In The Crisis Context: Successful Examples, Theoretical And Applied Economics, Volume XVIII, No. 11.
- Kosutic, D. & Pigni, F. (2020): Cybersecurity: investing for competitive outcomes. Journal of Business Strategy.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008): principles of marketing, 12thed, prentice hall, New York, USA.
- NATO, North Atlantic Treaty Organization, (2016): Cybersecurity A Generic Reference curriculum, Brussels.
- Jain, J. & Pal, P. (2017): A Recent Study over Cyber Security and its Elements, International Journal of Advanced Research in Computer Science (India: Rajasthan,

Janardan Rai Nagar Rajasthan Vidyapeeth,
Vol.8, No. 3

- World Economic Forum (2009-2022): The
Travel & Tourism Competitiveness Reports
2011-2021, Geneva, Switzerland