

الإبداع التكنولوجي وأثره في الاداء التنظيمي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين في الفنادق ببغداد

حسن عودة غضاب^{1*}، علي عيسى جاسم²

¹ تقنيات الادارة السياحية، الكلية التقنية الادارية- بغداد، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد، العراق

² تقنيات الادارة السياحية، الكلية التقنية الادارية- بغداد، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد، العراق

hassan85@mtu.edu.iq *

<https://orcid.org/0000-0001-5998-6271?lang=ar> ¹

<https://orcid.org/0000-0001-5783-8689> ²

Technological Creativity and Its Impact on Organizational Performance: A Field Study of a Sample of Employees in Hotels in Baghdad

Assistant Professor Dr. Hassan Odah Ghdaab ^{1*}, Assistant Professor Dr. ALI ISSA JASIM ²

¹ Tourism Management Techniques, Technical College of Management–Baghdad, Middle Technical University, Baghdad, Iraq

² Tourism Management Techniques, Technical College of Management–Baghdad, Middle Technical University, Baghdad, Iraq

تاريخ الاستلام: 2026/8/8 ، تاريخ القبول: 2026/8/15 ، تاريخ النشر: 2026/9/15

الملخص: يهدف مشروع الدراسة الحالي إلى تحديد أثر الإبداع التكنولوجي في تعزيز الاداء التنظيمي من خلال دراسة استطلاعية في المنظمات الفندقية في العاصمة العراقية- بغداد، وتنطلق الدراسة من مشكلة تتمثل في وجود ضعف الاداء التنظيمي للمنظمات الفندقية، والذي يُعزى إلى محدودية تبني أبعاد الإبداع التكنولوجي في المنظمات الفندقية ضمن عينة الدراسة، ومن خلال ما تقدم يمكن تأطير مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس: ما هو أثر الإبداع التكنولوجي في تعزيز الاداء التنظيمي في المنظمات المبحوثة، ولكي يتم معالجة مشكلة الدراسة، تم جمع المعلومات اللازمة من خلال اعتماد مقياس (البحث) استثمار الاستبيان، ومن ثم تصنيف وتحليل البيانات باستخدام الطرق الاحصائية المتعددة، وتم تحليل بيانات الاستبانة باستخدام الاساليب الاحصائية، كما تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي في معالجة المشكلة، وتتمثل عينة الدراسة بـ (130) من القيادات الادارية والموظفين العاملين في المنظمات الفندقية في العاصمة العراقية- بغداد، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن مستوى الإبداع التكنولوجي في الفنادق المبحوثة جاء بمستوى جيد، مما يعكس وجود توجه واضح نحو تبني الأساليب والتقنيات الحديثة في تطوير الخدمات والعمليات الفندقية بما يسهم في تعزيز القدرة على التكيف مع متطلبات البيئة التنافسية. وانتهت الدراسة بمجموعة مقترحات أهمها تعزيز الاستثمار في تطبيقات الإبداع التكنولوجي من خلال تبني التقنيات الحديثة وتوفير البنية التحتية الرقمية التي تدعم تطوير الخدمات والعمليات الفندقية بصورة مستمرة.

الكلمات المفتاحية: ابداع المنتج، ابداع العملية الانتاجية، جودة الخدمة الفندقية، رضا الزبون، القدرة ابداعية.

Abstract:

The current study aims to determine the impact of technological innovation on enhancing organizational performance through an exploratory study conducted in hotel organizations in Baghdad, the capital of Iraq. The study is based on a problem represented by the weakness of organizational performance in hotel organizations, which is attributed to the limited adoption of the dimensions of technological innovation within the hotels included in the study sample. Accordingly, the research problem can be framed through the following main question: What is the impact of technological innovation on enhancing organizational performance in the investigated hotel organizations?

To address the research problem, the necessary data were collected through a questionnaire designed according to the study scale. The data were then classified and analyzed using various statistical methods. The descriptive-analytical approach was employed to examine the research

problem. The study sample consisted of (130) administrative leaders and employees working in hotel organizations in Baghdad, Iraq.

The study findings revealed that the level of technological innovation in the investigated hotels was good, reflecting a clear orientation toward adopting modern methods and technologies in the development of hotel services and operations. This contributes to enhancing the hotels' ability to adapt to the requirements of the competitive environment. The study concluded with several recommendations, the most important of which is strengthening investment in technological innovation applications through the adoption of advanced technologies and the provision of digital infrastructure that supports the continuous development of hotel services and operations.

Keywords: Product Innovation, Process Innovation, Hotel Service Quality, Customer Satisfaction, Innovative Capability.

المقدمة:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر الابتداع التكنولوجي في تعزيز الاداء التنظيمي، من خلال تحليل أبعاد الابتداع التكنولوجي وأثرها على مجموعة من مؤشرات الاداء التنظيمي المتمثلة بـ (جودة الخدمة الفندقية، رضا الزبون، انتاجية الكادر الفندقي الاداري، القدرة الابتداعية، الاداء المالي للفندق)، وتهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر الابتداع التكنولوجي في تعزيز الاداء التنظيمي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث يتيح هذا المنهج دراسة الظواهر والأحداث بشكل تفصيلي ومن ثم تحليل البيانات المجمعة بشكل علمي، تعتمد الدراسة على التحليل الكمي من خلال استخدام استبيانات موجهة للقيادات الادارية والموظفين في المنظمات الفندقية المشمولة في الدراسة، وتم تصميم الاستبيانات بحيث تغطي أبعاد المتغير المستقل، وأبعاد المتغير المعتمد، مما يسمح بتقييم العلاقة بين هذه المتغيرات بشكل منهجي ودقيق، وتم استخدام الاستبيان لجمع وتحليل البيانات، وتم اختيار مجتمع الدراسة من المنظمات الفندقية ذات التصنيف العالي في العاصمة العراقية بغداد، والمتمثلة بـ (فندق موفنبيك الزيتون بغداد، فندق بابل روتانا، فندق قلب العالم، فندق اليرموك الدولي، فندق التاج)، إذ تم هيكلة الدراسة في اربع محاور، حيث تضمن المحور الاول منهجية الدراسة، بينما جاء المحور الثاني لبيان الجانب النظري للابتداع التكنولوجي والاداء التنظيمي، اما المحور الثالث تناول الجانب العملي من حيث أهمية متغيرات الدراسة وابعاده وتحليل فرضيات البحث، وأخيرا جاء المحور الرابع ليلسلط الضوء على النتائج والمقترحات.

المبحث الاول

التصميم المنهجي للدراسة

اولاً: إشكالية الدراسة:

تعمل الفنادق المبحوثة في بيئة تتسم بتغيير أذواق الزبائن، واشتداد المنافسة، والتطور المتسارع في تطبيقات التكنولوجيا الفندقية الرقمية، الامر الذي جعل توظيف الابتداع التكنولوجي في المنتجات الفندقية والخدمات وتحسين العمليات الادارية من المتطلبات المهمة لتعزيز قدرتها على تحسين أدائها التنظيمي، وفي هذا الاطار تبرز إشكالية الدراسة من خلال التفاوت المحتمل في مستوى توظيف أبعاد الابتداع التكنولوجي وانعكاساته على الاداء التنظيمي، إذ تشير الملاحظات الأولية المتعلقة ببيئة العمل الفندقي في الفنادق المبحوثة، إلى وجود تفاوت في درجة الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير الخدمات الفندقية، فضلاً عن تفاوت في قدرة العاملين على توظيف التكنولوجيا الحديثة لإيجاد حلول اساليب جديدة في العمل، كما تبرز الإشكالية من خلال بعض المؤشرات المرتبطة بالاداء التنظيمي الفندقي، ومنها تفاوت سرعة إنجاز العمليات والخدمات الفندقية، ومستوى الكفاءة في استخدام الموارد، والقدرة على تطوير أساليب العمل والاستجابة للتغيرات في احتياجات الزبائن، وتحسين جودة الخدمات الفندقية بصورة مباشرة، وعالية تتمثل الفجوة البحثية في الحاجة إلى تحديد طبيعة ومستوى الإبداع التكنولوجي والكشف عن مدى انعكاسه على الاداء التنظيمي، وتحديد أي من أبعاده أكثر إسهاماً في تفسير التباين في الاداء التنظيمي، ويمكن صياغة الإشكالية على النحو التالي:

ما هو أثر الابتداع التكنولوجي في الاداء التنظيمي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين في الفنادق ببغداد وتندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

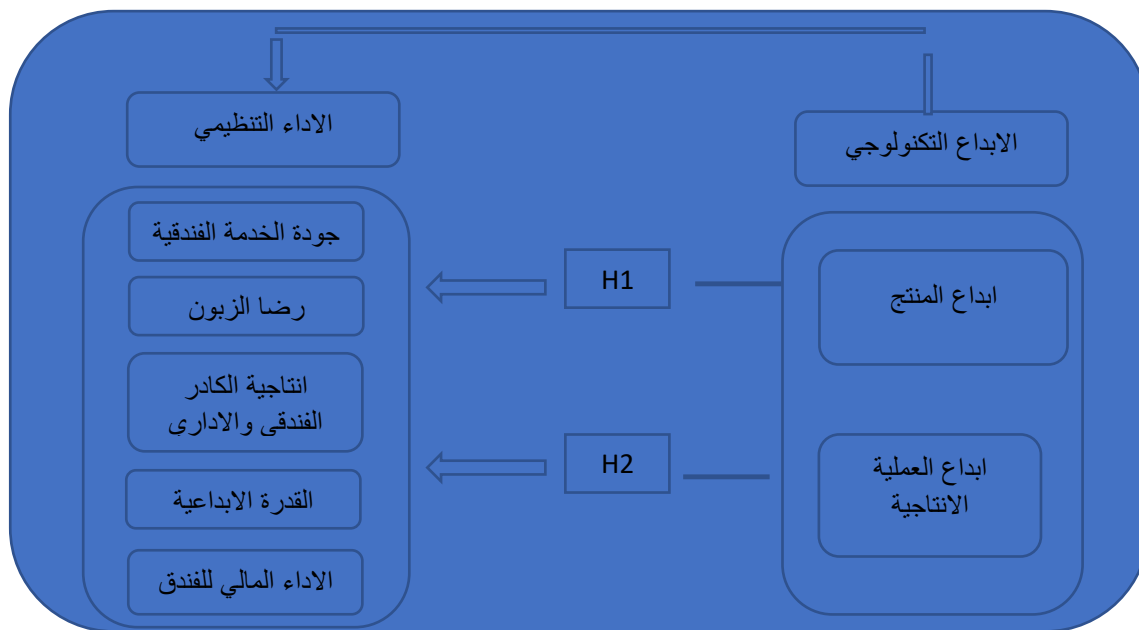
- أ. ما المقصود بالابتداع التكنولوجي؟ وفيما تكمن أهميته؟ وما هي أبعاده.
 - ب. ما المقصود بالاداء التنظيمي؟ وفيما تكمن أهميته؟ وما هي أبعاده.
 - ت. كيف يؤثر الابتداع التكنولوجي في الاداء التنظيمي؟
 - ث. ما هو أثر الابتداع التكنولوجي بأبعاده في الاداء التنظيمي في المنظمات المبحوثة قيد الدراسة.
- ثانياً: أهمية الدراسة: تكمن أهميتها في الاتي:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها كونها ستغطي جانب مهم من الدراسات السابقة، والتي أشارت الى غياب دراسة تربط بين متغيرات هذه الدراسة، وبالتالي فهذه الدراسة هي محاولة جادة ومتواضعة لإيجاد توليفة مثلى تربط بين الابداع التكنولوجي والاداء التنظيمي والتي يمكن أن يكون لها تأثيراً على اداء المنظمات الفندقية وبخاصة في البيئة العراقية.
- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوعات المعاصرة في الادارة الفندقية وهي الابداع التكنولوجي والاداء التنظيمي.
- رفد المكتبة العلمية المحلية والعربية عن متغيرات الدراسة وبأسلوب معاصر.
- سد الفجوة المعرفية والاجابة عن التساؤلات لم يتم الاجابة عنها في الدراسات السابقة.
- توفير نتائج ميدانية للمنظمات المبحوثة حول الابداع التكنولوجي والاداء التنظيمي من وجه نظر افراد العينة المبحوثة، فضلاً عن تحديد الأبعاد التي ظهر لها تأثير معنوي في متغيرات الدراسة، بما يمكن أن يساعد الادارة الفندقية في تحديد الجوانب التي تستحق اهتماماً أكبر عند تطوير خدماتها الفندقية.

ثالثاً: أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الى تحقيق ما يلي:

- أ. تحديد مستوى الابداع التكنولوجي في المنظمات المبحوثة؟
- ب. تشخيص مستوى الاداء التنظيمي في المنظمات المبحوثة؟
- ت. اختبار طبيعة العلاقة بين الابداع التكنولوجي والاداء التنظيمي؟
- ث. اختبار أثر الابداع التكنولوجي وأبعاده في الاداء التنظيمي؟
- ج. تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تساعد المنظمات الفندقية على تعزيز الإبداع التكنولوجي وتحسين الأداء التنظيمي.

رابعاً: مخطط الدراسة المقترح



المصدر: اعداد الباحثون

شكل (1) انموذج الدراسة المقترح

خامساً: فرضيات الدراسة :

- في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، يمكن عرض فرضيات الدراسة على النحو الآتي:
- الفرضية الرئيسية (H1):** يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للإبداع التكنولوجي (بأبعاده مجتمعة) في الاداء التنظيمي (بأبعاده مجتمعة) في المنظمات مجال الدراسة، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الفرعية الاولى:** يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد ابداع المنتج في الاداء التنظيمي (بأبعاده مجتمعة) في المنظمات قيد الدراسة.
- الفرضية الفرعية الثانية (H2):** يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد ابداع العملية الانتاجية في الاداء التنظيمي (بأبعاده مجتمعة) في المنظمات قيد الدراسة.

سادساً: مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في فنادق الدرجة الاولى في العاصمة العراقية بغداد والمتمثلة بـ (فندق موفنبيك الزيتون بغداد، فندق بابل روتانا، فندق قلب العالم، فندق اليرموك الدولي، فندق التاج)، أما عينة الدراسة تمثلت بالقيادات الادارية والموظفين في المنظمات المبحوثة وكان عددهم (130) فردا.

سابعاً: مقياس الدراسة: اعتمد الباحث في الدراسة الحالية على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة، إذ تم تصميمها وفق مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتضمن خمس درجات تقييمية هي: (أوافق تماماً، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق تماماً)، كما موضح في الجدول (1).

الجدول (1) وصف متغيرات الدراسة في الاستبانة

متغيرات الدراسة	الأبعاد	تسلسل الفقرات في الاستبانة	عدد الفقرات	مصادر القياس
المتغير المستقل (الابداع التكنولوجي) TI	ابداع المنتج	X1-X5	5	اسماعيل، 2026
	ابداع العملية الانتاجية	X6-X10	5	آمنة وعبد القادر ، 2025 خليفة وبين شويحة، 2024
المتغير التابع (الاداء التنظيمي) OP	جودة الخدمة الفندقية	Y11-Y15	5	هامش، 2026
	رضا الزبون	Y16-Y20	5	محمد واخرون، 2025 إسماعيل، 2024
	انتاجية الكادر الفندقي والاداري	Y21-Y25	5	
	القدرة الابداعية	Y26-Y30	5	
	الاداء المالي للفندق	Y31-Y35	5	

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

ثامناً: منهج الدراسة: تم تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في الدراسة، إذ أن المنهج الوصفي مناسب للوصف الظاهري بالاعتماد على عدد من الآراء والبحوث والدراسات الإستطلاعية، أما المنهج التحليلي تم من خلال تحليل ومعالجة البيانات الموزعة في شكل الاستبانة على العاملين في فنادق الدرجة الاولى في العاصمة العراقية بغداد، بالاعتماد على أهم البرامج الإحصائية للكشف عن العلاقات بين المتغيرات واستخلاص النتائج.

المبحث الثاني:

بعض الجهود المعرفية السابقة

أولاً: بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالابداع التكنولوجي:

أ. الدراسات الاجنبية:

- أجرى (Ip Kin Anthony Wong et. Al,2026) دراسة بعنوان (Understanding Guests' Multisentiment Responses to Hotel Innovation)، وهدفت الدراسة إلى تحليل استجابات النزلاء للابتكارات التكنولوجية في الفنادق، ولاسيما كيف تؤثر التحولات نحو الفندق الذكي واستخدام التقنيات الحديثة في مشاعر وتجارب النزلاء، وتتبع أهمية الدراسة من أنها لا تنتظر إلى الابتكار التكنولوجي باعتباره وسيلة لتحسين الخدمات فقط، وإنما تبحث أيضاً في النتائج غير المتوقعة لتطبيق التكنولوجيا على تجربة النزول والعلاقة بين النزول والعاملين في الفندق، وتوصلت الدراسة الى ارتفاعت المشاعر الإيجابية للنزلاء بعد تطبيق الابتكارات التكنولوجية؛ فقد ارتفعت من 82.97% قبل الابتكار إلى 91.2% بعد الابتكار، بينما انخفضت المشاعر السلبية من 17.03% إلى 8.8%.

- أجرى (Wen et al,2024): دراسة بعنوان (The Effect of Digitalization on Manufacturing Industry Upgrading: Evidence from Chinese Provinces)، نُشرت في مجلة SAGE Open، بهدف استكشاف أثر التحول الرقمي، كمظهر من مظاهر الإبداع التكنولوجي، على إعادة هيكلة الصناعة التحويلية في الصين، شملت الدراسة 31 مقاطعة صينية خلال الفترة الممتدة من 2004 إلى 2020، ما يمثل مجتمعاً واسعاً وتحليلاً زمنياً طويلاً عبر بيانات Panel اعتمد الباحثون على المنهج الكمي التحليلي، أظهرت النتائج أن الرقمنة تُسهم بشكل إيجابي في تحسين الهيكل الصناعي من خلال تسريع الانتقال من الصناعات منخفضة التكنولوجيا إلى صناعات ذات قيمة مضافة أعلى، وأن الابتكار التكنولوجي هو القناة الأساسية التي تُفعل هذا الأثر، أوصت الدراسة بأهمية تبني سياسات داعمة للابتكار والتحول الرقمي لضمان ترقية مستدامة في الهيكل الصناعي، خصوصاً في الاقتصادات النامية.

ب. الدراسات العربية:

- أجرى (اسماعيل، 2026): دراسة بعنوان (تأثير الابداع التكنولوجي في التميز التنظيمي: القيادة التحويلية متغيرا تفاعليا دراسة تطبيقية في الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية – المنطقة الجنوبية)، وتهدف الدراسة إلى تحليل التأثير المباشر للابداع التكنولوجي كمتغير مستقل في تحقيق التميز التنظيمي، مع فحص الدور التفاعلي للقيادة التحويلية في تعزيز هذه العلاقة، وانطلقت من افتراض أن تبني الممارسات التكنولوجية الابداعية، يسهم في تطوير القدرات التنظيمية ورفع مستوى الاداء، لا سيما في البيئات ذات التغيرات المتسارعة، وظهرت النتائج قبول الفرضيات الثلاثة، مع وجود تأثير مباشر معنوي للابداع التكنولوجي في التميز التنظيمي ودور تفاعلي ايجابي للقيادة التحويلية في تعزيز هذه العلاقة، واوصت الدراسة بتبني استراتيجية داعمة للابداع التكنولوجي وتنمية القيادة التحويلية، وتعزيز التكامل بين الجوانب التكنولوجية.

ثانياً: بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء التنظيمي:

أ. الدراسات الاجنبية:

- أجرى (Mohammad Ashequr Rahman et,al,2026): دراسة بعنوان (Fostering Organisational Performance of Star-Rated Hotels Through Employee Empowerment, Job Satisfaction, Commitment and Learning): هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير تمكين العاملين في الأداء التنظيمي للفنادق، مع دراسة الدور الوسيط لكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والدور المعدل للتعلم التنظيمي، تكمن أهمية الدراسة في تناولها Organisational Performance بصورة مباشرة في قطاع الفنادق، وربطها بالعوامل السلوكية والتنظيمية للعاملين، ولا سيما التمكين والرضا والالتزام والتعلم التنظيمي، وقد جُمعت البيانات من 22 فندقاً من الفنادق التي وافقت على المشاركة أظهرت النتائج أن: تمكين العاملين يؤثر إيجابياً ومعنوياً في الأداء التنظيمي، تمكين العاملين يرتبط إيجابياً بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والتعلم، الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي يتوسطان العلاقة بين تمكين العاملين والأداء التنظيمي.
- أجرى (Mikalef et al,2023): دراسة بعنوان (Examining how AI capabilities can foster organizational performance in public organizations): تبحث هذه الدراسة في كيفية مساهمة قدرات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي من خلال إحداث تغيير في الأنشطة التنظيمية الرئيسية، وظهرت النتائج أن لقدرات الذكاء الاصطناعي تأثير إيجابي على أتمتة العمليات، وتوليد الرؤى المعرفية، والمشاركة المعرفية، في حين أن لأتمتة العمليات والرؤى المعرفية تأثيراً إيجابياً على الأداء التنظيمي، اذ وجدت الدراسة أن المشاركة المعرفية تؤثر سلباً على الأداء التنظيمي، عليه فقد تم توثيق نتائج الموارد الرئيسية التي تشكل قدرة الذكاء الاصطناعي، وتُبرز آثار تعزيز هذه القدرات على الأنشطة التنظيمية الرئيسية، وبالتالي على الأداء التنظيمي.

ب. الدراسات العربية:

- أجرى (هامش، 2026): دراسة بعنوان (تأثير الأداء التنظيمي في السمعة التنظيمية دراسة تحليلية في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية) وهدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الأداء التنظيمي بوصفه متغيراً مستقلاً في السمعة التنظيمية باعتبارها متغيراً تابعاً في المنظمات العامة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث هي وجود تأثير معنوي للأداء التنظيمي في تعزيز السمعة التنظيمية وتحسين مكانة المنظمة داخلياً وخارجياً.

ثالثاً: مجالات الاستفادة وتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- أ. مجالات الاستفادة: أفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء إطارها العلمي والمنهجي، ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:
 1. أسهمت الدراسات السابقة في تأصيل الجانب النظري للدراسة، من خلال ما وفرته من مفاهيم واتجاهات فكرية ونتائج علمية ذات صلة بمتغيرات الدراسة، الامر الذي دعم بناءها الفكري وساعد في تحديد منطلقاتها الفكرية.
 2. أسهمت تلك الدراسات في تعزيز الجانب المنهجي، ولا سيما في ما يتعلق بتحديد الابعاد الفرعية للمتغيرات الرئيسية، واختيارها بصورة تنسجم مع طبيعة المشكلة المبحوثة وأهداف الدراسة، فضلاً عن الاستفادة منها في اختيار بعض الاساليب البحثية والاحصائية الملائمة.
 3. كما افادت الدراسة من الدراسات السابقة في إعداد أداه القياس، من خلال الاستناد إليها في بناء استمارة الاستبانة وصياغة فقراتها وتحديد متغيراتها الرئيسية والفرعية، بما يحقق قدراً مناسباً من الاتساق والملائمة للجانب التطبيقي.
- ب. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بعدد من الجوانب، من أبرزها ما يأتي:

1. من حيث المتغيرات المبحوثة: لم تقتصر الدراسة الحالية على بحث الابداع التكنولوجي أو الاداء التنظيمي بصورة منفردة وإنما سعت إلى تناولها ضمن إطار تحليلي متكامل يربط بينهما.

2. من حيث الميدان التطبيقي: تناولت الدراسة الحالية القطاع الفندقي العراقي (الفنادق ببغداد)، وهو من القطاعات الخدمية التي تتسم بسرعة النمو وارتفاع مستوى التفاعل التكنولوجي مع الزبائن، مما يجعلها بيئة تطبيقية مناسبة لمتغيرات الدراسة.
3. من حيث حداثة الموضوع: تتجلى قيمة الدراسة الحالية في تناولها موضوعا معاصرا ما يزال بحاجة الى مزيد من البحث في البيئة المحلية العراقية، الأمر الذي يمنحها أهمية علمية وتطبيقية، ويسهم في إثراء الأدبيات العراقية والعربية بدراسة حديثة في القطاع الفندقي يتناول أحد الموضوعات المرتبطة بالسياحة في البيئة الرقمية.
4. ندرة الدراسات المحلية العراقية: تتميز الدراسة الحالية ايضا بقلّة الدراسات العراقية التي تناولت موضوع الابداع التكنولوجي ولا سيما في مجال القطاع الفندقي العراقي، وهو ما يعزز من قيمتها العلمية ويبرز أهميتها في سد جانب من الفجوة المعرفية في هذا المجال.

رابعاً: الفجوة البحثية: بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الابداع التكنولوجي في العديد من القطاعات سواء اقتصادي، أو صناعي أو خدمي أو كهربائي، دون التعمق بالقطاع الفندقي كما لم تتناول الدراسات السابقة الابداع التكنولوجي داخل المنظمات الفندقية التي تعد من أكثر المؤسسات حاجة إلى الابداع التكنولوجي كونه من الداخل الحديثة التي يمكن من خلالها تطوير اساليب العمل الاداري والتشغيلي الفندقي، وتحسين جودة الخدمات الفندقية في المنظمات المبحوثة، وكذلك دورة المحتمل في تعزيز الاداء التنظيمي من خلال تحسين انتاجية العاملين وترشيد استخدام الموارد، وتطوير الخدمات، كما يمثل مدخلا مهما لتعزيز القدرة التنافسية الفندقية، من خلال تميز خدماتها الفندقية، ومن هنا تحاول الدراسة الحالية المتمثلة بـ (الابداع التكنولوجي وأثره في الاداء التنظيمي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين في الفنادق ببغداد)، باعتبارها نموذجا تطبيقيا يساهم في سد هذا النقص المعرفي وتوسيع نطاق البحث في مجال القطاع الفندقي العراقي.

المحور الثاني:- الجانب النظري للدراسة

أولاً:- الابداع التكنولوجي:-

1. مفهوم الابداع التكنولوجي:-

بأنه مجموعة الأنشطة التي تتبناها المنظمات لتصوير وتصميم وتصنيع وتقديم منتج أو نظام أو تقنية جديدة ، (اسماعيل، 127:2026). ويرى (أمنة وعبد القادر، 162:2025) بأنه القدرة على إدخال تغييرات أو ابتكارات جديدة تحسن الإنتاجية أو تطور المنتجات والخدمات، سواء من خلال ابتكار منتجات جديدة أو تحسين العمليات الإنتاجية والتقنيات المستخدمة في المنظمة. أما (رضوان ومنية، 3:2024) أنه مجموعة من الأفكار الجديدة والمتربطة بينها والتي تعمل على حل مشكلات معينة، أو إعادة تركيب لأنماط تقليدية في أشكال جديدة وفريدة تعمل على تحسين سلسلة الإنتاج لزيادة الفعالية. وبموجب ما ذكر من مفاهيم للإبداع التكنولوجي حيث يعرفه الباحث بأنه تلك العملية التي تتعلق بالمستجدات الإيجابية والتي تخص المنتجات بمختلف أنواعها وكذلك أساليب الإنتاج.

2. **أهمية الابداع التكنولوجي:** تكمن أهمية الإبداع التكنولوجي للمنظمات الفندقية العراقية في كونه أداة استراتيجية تساعد على تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية في بيئة أعمال تتسم بالتغير السريع وتزايد توقعات الزبائن، ويمكن توضيح أهميته من خلال الآتي: (اسماعيل، 128:2026) و (أمنة وعبد القادر، 162:2025) و (بوقريط، 104:2024).

أ. **تحسين جودة الخدمات الفندقية:** يسهم الإبداع التكنولوجي في تطوير الخدمات المقدمة للزبائن من خلال استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة، مثل الحجز الإلكتروني، وتطبيقات الخدمة الذاتية، وأنظمة إدارة المنظمات الفندقية، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة وكفاءة.

ب. **تعزيز الكفاءة التشغيلية:** يساعد توظيف التكنولوجيا الحديثة في تقليل الوقت والجهد والتكاليف التشغيلية، عبر أتمتة العمليات الإدارية والفندقية، وتحسين إدارة الموارد البشرية والمادية، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على الأداء التنظيمي.

ت. **تحقيق رضا الزبائن وولائهم:** إن استخدام التقنيات الحديثة في التواصل وخدمة الزبائن يساهم في تلبية احتياجات النزلاء بصورة أفضل، ويوفر تجربة فندقية متميزة تزيد من مستويات الرضا والثقة والولاء.

ث. **تعزيز الميزة التنافسية:** تواجه الفنادق العراقية منافسة متزايدة، لذلك فإن الإبداع التكنولوجي يمنحها القدرة على التميز عن المنافسين من خلال تقديم خدمات مبتكرة وأساليب عمل حديثة تساهم في جذب الزبائن والمحافظة عليهم.

ج. **دعم اتخاذ القرارات الإدارية:** توفر التكنولوجيا قواعد بيانات دقيقة ومعلومات آنية تساعد الإدارة الفندقية في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة بصورة أكثر فاعلية ودقة.

ح. **التكيف مع التطورات العالمية في القطاع الفندقي:** أصبح التحول الرقمي من المتطلبات الأساسية في صناعة الضيافة عالمياً، لذلك يساعد الإبداع التكنولوجي الفنادق العراقية على مواكبة الاتجاهات الحديثة والمعايير الدولية في العمل الفندقي.

- خ. **زيادة الإيرادات وتحسين الربحية:** يساهم الابتكار التكنولوجي في توسيع قنوات التسويق الإلكتروني وجذب أعداد أكبر من الزبائن، فضلاً عن تحسين استغلال الموارد والخدمات، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتحسين الأرباح.
- د. **تعزيز الاستدامة التنظيمية:** يساعد استخدام التقنيات الذكية في ترشيد استهلاك الطاقة والموارد وتقليل الهدر، الأمر الذي يدعم الاستدامة البيئية والاقتصادية للفنادق.

3. أبعاد الإبداع التكنولوجي: هناك مجموعة من أبعاد الإبداع التكنولوجي تتمثل فيما يلي: (اسماعيل، 2026:128) و (عبد القادر وناصر، 2025:558)

- أ. **إبداع المنتج:** ويقصد به قدرة المنظمة الفندقية على تطوير وتقديم خدمات فندقية جديدة أو تحسين الخدمات الحالية بصورة مبتكرة، من خلال توظيف التكنولوجيا والمعرفة والمهارات الإدارية، بما يساهم في تلبية احتياجات النزلاء وتحقيق التميز التنافسي.
- و يُعد إبداع المنتج في القطاع الفندقي أحد أهم أبعاد الإبداع التكنولوجي، لأنه يرتبط مباشرةً بتطوير الخدمة الفندقية وتحسين تجربة الزبون، عبر تقديم خدمات ذات جودة عالية وبأساليب حديثة تتلاءم مع التطورات التكنولوجية ومتطلبات السوق السياحي.
- ب. **إبداع العملية الإنتاجية:** ويقصد بها إدخال تغييرات أو تحسينات جوهرية على أساليب وعمليات الإنتاج أو تقديم الخدمة، من خلال استخدام التقنيات الحديثة والمعرفة التنظيمية، بهدف رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين الجودة وتقليل التكاليف وتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة.
- و يُعد إبداع العملية الإنتاجية أحد الأبعاد الرئيسة للإبداع التكنولوجي والتنظيمي، إذ يركز على تطوير الإجراءات والعمليات التشغيلية بدلاً من التركيز على المنتج ذاته، بما يضمن تحقيق الأداء الأفضل واستغلال الموارد بكفاءة عالية.

ثانياً: الاداء التنظيمي:-

1. مفهوم الاداء التنظيمي:

بأنه مستوى الإنجاز الذي تحققه المنظمة من خلال تنفيذ أنشطتها المختلفة، ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية، وبما ينسجم مع رسالتها ورؤيتها، ويُقاس ذلك عبر مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية (المرزوك وجواد، 2026:380). ويرى (ابراهيم، 2025:384) بأنه قدرة المنظمة على انجاز الاهداف مثل الحفاظ على مستوى الارباح، والاستمرار في المنافسة، وزيادة الحصة السوقية، والقدرة على البقاء على المدى الطويل. أما (احمد واخرون، 2024:119) بأنه النظام الشامل للسياسات الذي يحكم وينظم عمل المنظمة ويوجه قرارات المسؤولين عن الأداء.

وبموجب ما ذكر من مفاهيم للأداء التنظيمي حيث يعرفه الباحث بأنه قدرة المنظمة الفندقية على تحقيق أهدافها باستخدام الموارد بطريقة كفوة وفاعلة.

2. **أهمية الاداء التنظيمي:** تتمثل أهمية الأداء التنظيمي للمنظمات الفندقية في كونه المؤشر الرئيس الذي يعكس قدرة المنظمة الفندقية على تحقيق أهدافه بكفاءة وفاعلية، والمحافظة على استمراريته في بيئة تنافسية متغيرة، ويمكن توضيح أهميته من خلال الآتي: (هامش، 2026:1001) و (خماخم واحمد، 2025:6) و(الجعفري، 2024:8).

- أ. **تحقيق رضا الزبائن:** يساهم الأداء التنظيمي المرتفع في تقديم خدمات فندقية ذات جودة عالية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة رضا النزلاء وتعزيز ولائهم للمنظمة الفندقية.
- ب. **رفع الكفاءة التشغيلية الفندقية:** يساعد الأداء التنظيمي على استثمار الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية بصورة مثلى، مما يقلل الهدر ويزيد من كفاءة العمليات الفندقية.
- ت. **تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة الفندقية:** يمكن الأداء التنظيمي الفندقي من التميز عن المنافسين من خلال تحسين جودة الخدمات الفندقية، والسرعة في الاستجابة لاحتياجات الزبائن، وتقديم خدمات مبتكرة.
- ث. **تحقيق الأرباح والاستدامة المالية:** يساعد الأداء التنظيمي الجيد على زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على الربحية والاستقرار المالي للمنظمة الفندقية.
- ج. **دعم الابتكار والتطوير:** يساهم الأداء التنظيمي في تشجيع تبني التقنيات الحديثة والأساليب الإدارية المتطورة التي تساعد المنظمات الفندقية على تحسين خدماتها ومواكبة التطورات العالمية.
- ح. **تحسين أداء العاملين:** يؤدي الأداء التنظيمي الفاعل إلى خلق بيئة عمل إيجابية تشجع العاملين على الإبداع والالتزام، مما يرفع مستوى الإنتاجية والأداء الوظيفي.
- خ. **تعزيز السمعة والصورة الذهنية:** المنظمة الفندقية ذات الأداء التنظيمي المرتفع تتمتع بسمعة جيدة في السوق، الأمر الذي يزيد من ثقة الزبائن والمستثمرين بها.

د. تحقيق الأهداف الاستراتيجية الفندقية: يعد الأداء التنظيمي أداة أساسية لقياس مدى نجاح المنظمات الفندقية في تنفيذ استراتيجياته وتحقيق أهدافه طويلة الأجل.

3. أبعاد الاداء التنظيمي: لقد تم الاعتماد على دراسة كلا من (Milan Sharma,2025)، (Abbas Al- Refaieeffects,2015). لتصنيف أبعاد الاداء التنظيمي والذي يتضمن ما يلي:

أ. **جودة الخدمة الفندقية:** تعرف جودة الخدمة الفندقية بأنها القدرة المستمرة للفنادق على تلبية توقعات الزبائن ومتطلباتهم، من خلال تقديم خدمات متقنة، متسقة، ومريحة تعكس رضا الزبائن، وتعتبر جودة الخدمة من أهم المحددات التي تؤثر على ولاء الزبائن ورغبتهم في التوصية بالفندق للآخرين، إذ ترتبط مباشرة بتجربة النزول الكلية وانطباعه العام عن المنظمة الفندقية، (أندير، 2025:334)

ب. **رضا الزبائن:** يُعدّ رضا الزبائن من المفاهيم الأساسية في الفكر الإداري والتسويقي الحديث، إذ يعكس مدى قدرة المنظمة على تلبية حاجات الزبائن ورغبتهم وتوقعاتهم من خلال السلع أو الخدمات المقدمة، وقد حظي هذا المفهوم باهتمام واسع، ولاسيما في المنظمات الخدمية والفندقية، لما له من دور في تعزيز الولاء وتحقيق الميزة التنافسية، كما يُعدّ رضا الزبائن في المنظمات الفندقية من المفاهيم الجوهرية في إدارة الفنادق، كونه يعكس مدى نجاح الفندق في تقديم خدمات تلبي احتياجات الزبائن وتوقعاتهم، الأمر الذي يسهم في تعزيز الولاء وتحقيق التميز التنافسي، (الجنابي وكريم، 2025:259)

ت. **إنتاجية الكادر الفندقي والإداري:** تُعدّ إنتاجية الكادر الفندقي والإداري من المفاهيم الإدارية المهمة في المنظمات الفندقية، لأنها تعكس كفاءة العاملين والإدارة في استثمار الموارد المتاحة لتحقيق أفضل مستوى من الخدمات الفندقية والجودة التشغيلية. وترتبط الإنتاجية بقدرة الفندق على تقديم خدمات متميزة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة مع تحقيق رضا الزبائن، (نصر والمقدولي، 2021:5)

ث. **القدرة الإبداعية:** تُعدّ القدرة الإبداعية الفندقية من المفاهيم الحديثة في الإدارة الفندقية، إذ تمثل قدرة الفندق والعاملين فيه على توليد الأفكار الجديدة وتطبيق الأساليب المبتكرة في تقديم الخدمات الفندقية وتحسين العمليات الإدارية والتشغيلية بما يحقق التميز التنافسي ورضا الزبائن، (حسين ومحمد، 2025:519).

ج. **الاداء المالي للفندق:** يُعدّ الأداء المالي للفندق من المؤشرات الأساسية التي تعتمد عليها الإدارة الفندقية في تقييم مدى نجاح الفندق في تحقيق أهدافه الاقتصادية والمالية، إذ يعكس كفاءة استخدام الموارد المالية وقدرة الفندق على تحقيق الأرباح والاستمرار في البيئة التنافسية، ويشير الأداء المالي للفندق إلى مدى قدرة الفندق على تحقيق أهدافه المالية من خلال الاستخدام الكفوء للموارد المتاحة وتحقيق الإيرادات والأرباح وتقليل التكاليف بما يضمن الاستقرار المالي والاستدامة، (حسين، 2024:99).

المحور الثالث: الجانب العملي

أولاً: عرض النتائج وتحليلها

أ. وصف أفراد عينة الدراسة

الجدول (3) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

رقم السؤال	البيانات الشخصية	الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	الجنس	ذكر	99	76.2
		أنثى	31	23.8
		المجموع	130	100.0
2	الفئة العمرية	35 سنة فأقل	68	52.3
		من 36 إلى 45 سنة	49	37.7
		من 46 إلى 55 سنة	13	10.0
		المجموع	130	100.0
3	التحصيل الدراسي	دبلوم	22	16.9
		بكالوريوس	72	55.4
		ماجستير	15	11.5
		دكتوراه	21	16.2
		المجموع	130	100.0
4	الموقع الإداري	بدون منصب إداري	80	61.5

30.0	39	يشغل منصباً إدارياً		
8.5	11	مدير		
100.0	130	المجموع		

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقاً من مخرجات SPSS

يتضح من الجدول (3) فيما يخص الجنس أن فئة الذكور شكلت النسبة الأكبر من أفراد العينة، في حين جاءت فئة الإناث بنسبة أقل، مما يدل على ارتفاع مستوى تمثيل الذكور في المنظمات الفندقية المبحوثة.

بينما الفئة العمرية البالغة 35 سنة فأقل جاءت في المرتبة الأولى، تلتها الفئة من 36 إلى 45 سنة، في حين سجلت الفئة من 46 إلى 55 سنة النسبة الأقل. ويعكس ذلك أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية الشابة والمتوسطة القدرة على التعامل مع متطلبات العمل والتقنيات الرقمية الحديثة.

في حين حملة شهادة البكالوريوس شكلوا النسبة الأكبر من أفراد العينة، تلتهم فئة حملة الدبلوم، ثم الدكتوراه، في حين جاءت فئة حملة الماجستير في المرتبة الأخيرة. وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة يمتلكون مستويات تعليمية مناسبة تساعدهم على فهم فقرات الاستبانة والإجابة عنها بدقة.

أما الموقع الإداري غالبية أفراد العينة لا يشغلون منصباً إدارياً، تلتهم فئة شاغلي المناصب الإدارية، في حين جاءت فئة المديرين بنسبة أقل. ويعكس هذا التوزيع تنوع أفراد العينة بين المستويات الوظيفية والإدارية، بما يسهم في توفير آراء متعددة بشأن ذكاء الأعمال والسيادة الرقمية في المنظمات الفندقية المبحوثة.

ب. **ترميز متغيرات البحث:** لأغراض التحليل الإحصائي، جرى ترميز متغيرات الدراسة وأبعادها لتسهيل عمليات إدخال البيانات ومعالجتها واختبار العلاقات بينها، إذ رُمز للمتغير المستقل الإبداع التكنولوجي بالرمز (TI) ويتكون من بُعدين هما (إبداع المنتج (PI) وإبداع العملية الإنتاجية (PPI)) وبواقع (10) فقرات، في حين رُمز للمتغير التابع الأداء التنظيمي بالرمز (OP) ويتكون من خمسة أبعاد هي (جودة الخدمة الفندقية (HSQ)، ورضا الزبون (CS)، وإنتاجية الكادر الفندقي والإداري (SEP)، والقدرة الإبداعية (IC)، والأداء المالي للفندق (FP))، وبواقع (25) فقرة، كما موضح في الجدول (4).

الجدول (4) ترميز متغيرات أبعاد الدراسة

متغيرات الدراسة	الأبعاد	الرمز	عدد الفقرات
المتغير المستقل (الإبداع التكنولوجي) TI	إبداع المنتج	PI	5
	إبداع العملية الإنتاجية	PPI	5
المتغير التابع (الأداء التنظيمي) OP	جودة الخدمة الفندقية	HSQ	5
	رضا الزبون	CS	5
	إنتاجية الكادر الفندقي والإداري	SEP	5
	القدرة الإبداعية	IC	5
	الأداء المالي للفندق	FP	5

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على استبانة الاستبانة.

ت. **اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:** اعتمدت الدراسة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بوصفه أحد الاختبارات التمهيدية للتحقق من مدى ملائمة البيانات لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة، وذلك بالاستناد إلى معاملي الالتواء (Skewness) والتفرطح (Kurtosis)، مع اعتماد المدى ($1.96 \pm$) معياراً للحكم على اعتدالية التوزيع. وقد طُبّق الاختبار على بيانات عينة الدراسة البالغة (130) مفردة، وشمل أبعاد ومتغيرات الدراسة المتمثلة في الإبداع التكنولوجي بأبعاده (إبداع المنتج، وإبداع العملية الإنتاجية)، والأداء التنظيمي بأبعاده (جودة الخدمة الفندقية، ورضا الزبون، وإنتاجية الكادر الفندقي والإداري، والقدرة الإبداعية، والأداء المالي للفندق)، فضلاً عن المتغيرين الرئيسيين، كما هو موضح في الجدول (5).

جدول (5) نتائج التوزيع الطبيعي لمتغيرات وأبعاد البحث

متغيرات وأبعاد البحث	حجم العينة	Missings	Skewness	kurtosis
إبداع المنتج	130	0	-0.537	-0.023
إبداع العملية الإنتاجية	130	0	-0.707	1.208
الإبداع التكنولوجي	130	0	-0.794	0.654
جودة الخدمة الفندقية	130	0	-0.22	-0.226

0.353	-0.44	0	130	رضا الزبون
0.293	-0.552	0	130	انتاجية الكادر الفندقي والاداري
-0.353	-0.151	0	130	القدرة الابداعية
0.067	-0.25	0	130	الاداء المالي للفندق
0.408	-0.632	0	130	الاداء التنظيمي

المصدر: مخرجات برنامج (Smart Pls4).

يتضح من نتائج الجدول (5) أن بيانات متغيرات الدراسة وأبعادها تتسم بالتوزيع الطبيعي، إذ لم تسجل أي قيم مفقودة ضمن البيانات ، كما تراوحت قيم الالتواء (Skewness) بين (-0.794 و-0.151)، في حين تراوحت قيم التفرطح (Kurtosis) بين (-0.353 و0.208)، وجميعها تقع ضمن الحدود المقبولة إحصائياً (± 1.96). ويشير ذلك إلى عدم وجود انحرافات جوهرية في توزيع البيانات، الأمر الذي يؤكد تمتعها بدرجة مناسبة من الاعتدالية، ويجعلها ملائمة لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة.

ثانياً: اختبار التداخل الخطي بين الأبعاد

للتحقق من خلو بيانات الدراسة من مشكلة التداخل الخطي المتعدد (Multicollinearity)، جرى الاعتماد على مؤشري معامل السماحية (Tolerance) ومعامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor - VIF)، وذلك لأبعاد المتغير المستقل المتمثلة في إبداع المنتج وإبداع العملية الإنتاجية. واعتمدت الدراسة المعيارين ($Tolerance > 0.10$) و($VIF < 5$) للحكم على عدم وجود مشكلة التداخل الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة، كما هو موضح في الجدول (6).

جدول (6) اختبار التداخل الخطي بين أبعاد المتغير المستقل

معيار VIF	معيار Tolerance	VIF التضخم	Tolerance التسامح	ابعاد الابداع التكنولوجي
أقل من 5	أكبر من 0.10	1.769	0.565	ابداع المنتج
		1.769	0.565	ابداع العملية الانتاجية

المصدر: مخرجات برنامج (Smart Pls4).

تشير نتائج الجدول اعلاه إلى خلو أبعاد الإبداع التكنولوجي من مشكلة التداخل الخطي المتعدد، إذ بلغت قيم معامل التسامح (Tolerance) (0.565) لكلا البعدين، في حين بلغت قيم معامل تضخم التباين (VIF) (1.769)، وهي قيم تستوفي المعايير الإحصائية المعتمدة، حيث جاءت قيم (Tolerance) أكبر من (0.10) وقيم (VIF) أقل من (5). وعليه، تتمتع المتغيرات المستقلة بدرجة مناسبة من الاستقلالية، مما يؤكد صلاحيتها للاستخدام في نماذج الانحدار والتحليلات الإحصائية اللاحقة دون وجود تأثيرات ناجمة عن التداخل الخطي المتعدد.

ثالثاً: اختبار كفاية حجم العينة

للتحقق من كفاية حجم العينة وملاءمة بيانات الدراسة لإجراء التحليل العاملي، تم الاعتماد على مقياس كايزر-ماير-أولكن (Kaiser-Meyer-Olkin: KMO) واختبار بارتليت للكروية (Bartlett's Test of Sphericity). ويعد تحقق قيمة (KMO) أكبر من (0.50)، واقترانها بمستوى دلالة إحصائية لاختبار بارتليت أقل من (0.05)، مؤشراً على كفاية حجم العينة ووجود ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات، بما يؤكد ملاءمة البيانات لإجراء التحليل العاملي واختبار البناء العاملي لمقاييس الدراسة، كما هو موضح في الجدول (7).

الجدول (7) اختبار كفاية حجم العينة لمتغيرات البحث

متغيرات البحث	عدد الفقرات	(KMO)	(Bartlett)	Sig
الابداع التكنولوجي	10	0.884	598.868	0.000
الاداء التنظيمي	25	0.891	1555.025	0.000
المعيار	أكبر من (0.50)	وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية ومعنوية		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).

يتضح من نتائج الجدول اعلاه أن قيم مقياس كايزر-ماير-أولكن (KMO) بلغت (0.884) لمتغير الإبداع التكنولوجي و(0.891) لمتغير الأداء التنظيمي، وهي قيم مرتفعة تجاوزت الحد الأدنى المقبول البالغ (0.50)، مما يدل على كفاية حجم العينة وملاءمة البيانات لإجراء التحليل العاملي، كما جاءت نتائج اختبار بارتليت (Bartlett's Test) ذات دلالة إحصائية ومعنوية لكلا المتغيرين، إذ بلغت قيمته (598.868) للإبداع التكنولوجي و(1555.025) للأداء التنظيمي، عند مستوى دلالة (Sig.=0.000)،

وهو ما يؤكد وجود ارتباطات معنوية بين الفقرات، ويشير إلى صلاحية بيانات الدراسة لإجراء التحليل العاملي والتحليلات الإحصائية اللاحقة واختبار فرضيات الدراسة بثقة علمية.

رابعاً: الثبات أداة القياس

يُعد الثبات من المؤشرات الأساسية للحكم على جودة أداة القياس، إذ يعكس مدى اتساق الفقرات في قياس المفهوم نفسه واستقرار النتائج عند إعادة تطبيق الأداة في ظروف متشابهة، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي لفقرات المتغيرات والأبعاد، ويُعد المقياس مقبولاً إحصائياً عندما تبلغ قيمة المعامل (0.70) فأكثر، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة مناسبة من الثبات والموثوقية. ويعرض الجدول (8) نتائج اختبار الثبات لمتغيرات وأبعاد الدراسة.

جدول (8) نتائج معامل ألفا كرونباخ

المتغيرات وأبعاد البحث	معامل ألفا كرونباخ	المعيار
ابداع المنتج	0.834	0.70 ≤
ابداع العملية الانتاجية	0.849	
الابداع التكنولوجي	0.892	
جودة الخدمة الفندقية	0.889	
رضا الزبون	0.871	
انتاجية الكادر الفندقي والاداري	0.860	
القدرة الابداعية	0.866	
الاداء المالي للفندق	0.886	
الاداء التنظيمي	0.897	

المصدر: برنامج SPSS V.28

يوضح الجدول (8) نتائج اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة وأبعادها، إذ أظهرت النتائج أن جميع القيم تجاوزت الحد المقبول إحصائياً البالغ (0.70)، حيث تراوحت بين (0.834-0.897)، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات. وقد بلغ معامل الثبات لمتغير الإبداع التكنولوجي (0.892)، ولمتغير الأداء التنظيمي (0.897)، الأمر الذي يؤكد موثوقية أداة القياس وصلاحيتها لإجراء التحليلات الإحصائية واختبار فرضيات الدراسة بثقة علمية عالية.

خامساً: اختبار التناسق الداخلي للمقياس باستعمال التجزئة النصفية

يُعد التناسق الداخلي من المؤشرات المهمة في تقييم جودة أداة القياس، إذ يعكس مدى تجانس فقراتها واتساقها في قياس المتغيرات المستهدفة، وللتحقق من ذلك تم اعتماد أسلوب التجزئة النصفية (Split-Half) من خلال تقسيم فقرات الاستبانة إلى قسمين متكافئين وحساب معامل الارتباط بينهما، ثم تصحيحه باستخدام معادلة سبيرمان-براون للحصول على تقدير أكثر دقة لثبات الأداة، ويوضح الجدول (9) نتائج هذا الاختبار.

الجدول (9) اختبار التناسق الداخلي للمقياس (التجزئة النصفية)

0.917	القيمة	الجزء الأول	معامل ألفا كرونباخ
18 ^a	عدد الفقرات		
0.908	القيمة	الجزء الثاني	
17 ^b	عدد الفقرات		
35		المجموع الكلي للفقرات	
0.775	العلاقة بين النماذج		
0.873	الاطوال متساوية		معامل سبيرمان براون
0.873	الاطوال غير متساوية		
0.872	معامل كوتمان للتجزئة النصفية		
a. The items are: PI1, PI2, PI3, PI4, PI5, PPI1, PPI2, PPI3, PPI4, PPI5, HSQ1, HSQ2, HSQ3, HSQ4, HSQ5, CS1, CS2, CS3.			
b. The items are: CS3, CS4, CS5, SEP1, SEP2, SEP3, SEP4, SEP5, IC1, IC2, IC3, IC4, IC5, FP1, FP2, FP3, FP4, FP5.			

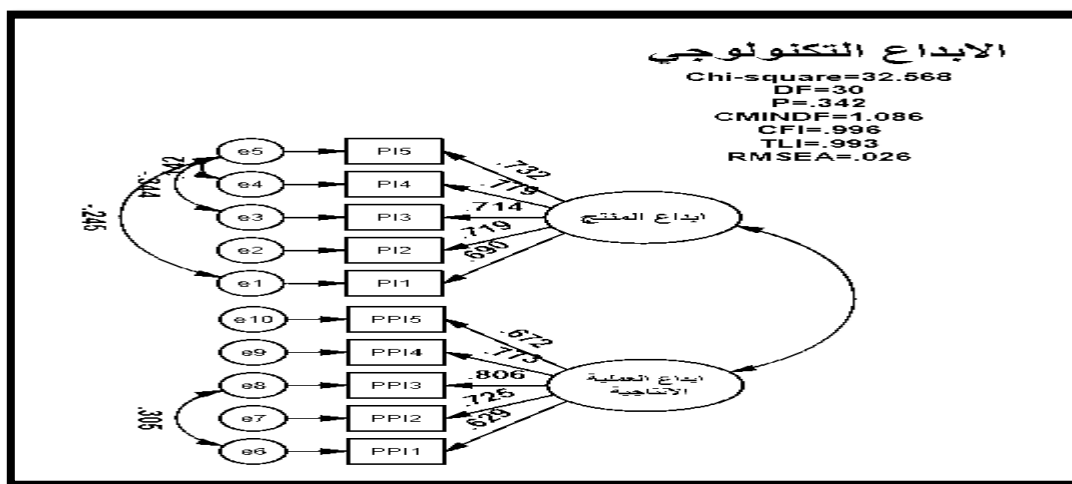
المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).

يتبين من نتائج الجدول (9) أن قيمة معامل الثبات وفق أسلوب التجزئة النصفية، بالاعتماد على معاملي سبيرمان-براون وكوتمان، قد بلغت (0.873) و(0.872) على التوالي، وهي قيم مرتفعة تجاوزت الحد المقبول إحصائياً، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات، ويؤكد صلاحيتها للاستخدام في التحليلات الإحصائية واختبار فرضيات الدراسة بثقة وموثوقية عالية.

سادساً: التحليل العاملي التوكيدي

أ. التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل الإبداع التكنولوجي

تم قياس المتغير المستقل (الإبداع التكنولوجي) من خلال بُعدين أساسيين هما إبداع المنتج وإبداع العملية الإنتاجية، وبواقع (10) فقرات، وللتحقق من سلامة البناء العاملي للمقياس ومدى قدرته على تمثيل المتغير بصورة دقيقة، تم إخضاعه للتحليل العاملي التوكيدي (CFA)، إذ يوضح الشكل (2) مؤشرات جودة المطابقة الخاصة بالنموذج، وقد أظهرت النتائج توافقاً جيداً بين النموذج النظري والبيانات الميدانية، حيث جاءت مؤشرات المطابقة ضمن الحدود الإحصائية المعتمدة، بما يؤكد كفاءة الفقرات في تمثيل أبعاد الإبداع التكنولوجي وانتماءها إلى البناء المفاهيمي الذي وضعت لقياسه، وعليه يتمتع المقياس بدرجة مرتفعة من الصدق البنائي، الأمر الذي يعزز موثوقية النتائج المستخلصة ويؤكد صلاحية المقياس للاعتماد عليه في اختبار فرضيات الدراسة وإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة بثقة علمية عالية.



الشكل (2) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الإبداع التكنولوجي

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS V.26).

تشير نتائج التحليل العاملي التوكيدي في الجدول (10) إلى تمتع مقياس الإبداع التكنولوجي بصدق بنائي مرتفع، إذ جاءت جميع التقديرات المعيارية ضمن الحدود المقبولة وتراوح بين (0.629–0.806)، كما تجاوزت قيم النسبة الحرجة (C.R) الحد المعياري البالغ (1.96) وتراوح بين (6.158–8.356)، مع تحقيق جميع الفقرات مستوى دلالة معنوية (0.000). وتؤكد هذه النتائج سلامة البنية العاملية للمقياس وصلاحية جميع الفقرات للاعتماد عليها في قياس متغير الإبداع التكنولوجي واستخدامها في التحليلات الإحصائية اللاحقة.

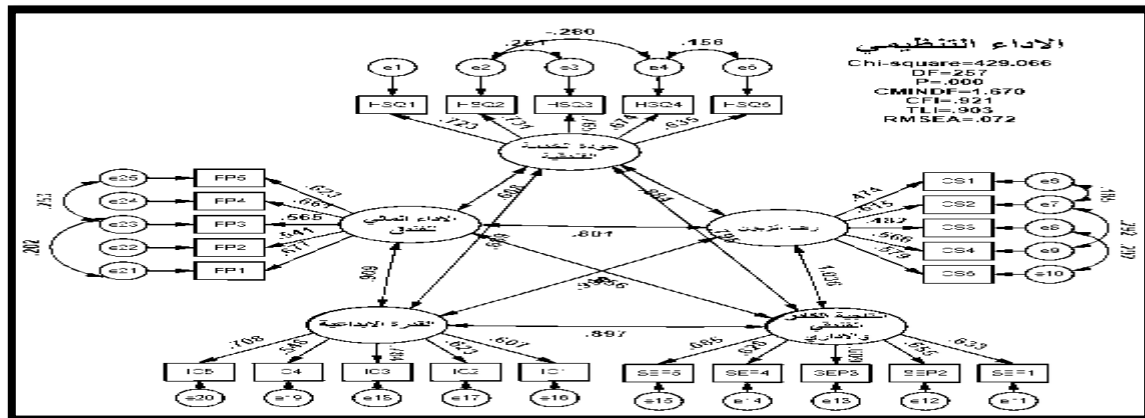
الجدول (10) مؤشرات التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الإبداع التكنولوجي

الفقرات	المسار	الأبعاد	التقديرات	القيم الحرجة	SIG الدلالة
PI1	--->	إبداع المنتج	.690		
PI2	--->		.719	7.133	0.000
PI3	--->		.714	7.005	0.000
PI4	--->		.779	7.501	0.000
PI5	--->		.732	6.253	0.000
PPI1	--->	إبداع العملية الإنتاجية	.629		
PPI2	--->		.725	6.503	0.000
PPI3	--->		.806	8.356	0.000
PPI4	--->		.773	6.779	0.000
PPI5	--->		.672	6.158	0.000

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS V.26).

ب. التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع للاداء التنظيمي

تم قياس المتغير التابع (الأداء التنظيمي) من خلال خمسة أبعاد هي (جودة الخدمة الفندقية، رضا الزبون، إنتاجية الكادر الفندقي والإداري، القدرة الإبداعية، والأداء المالي للفندق)، وبواقع (25) فقرة، وقد تم إخضاع المقياس للتحليل العاملي التوكيدي (CFA) للتحقق من سلامة بنيته العملية ومدى ملاءمته لقياس المتغير، إذ أظهرت مؤشرات جودة المطابقة توافقاً جيداً بين النموذج النظري والبيانات الميدانية، وجاءت جميع القيم ضمن الحدود الإحصائية المعتمدة، ويؤكد ذلك تمتع مقياس الأداء التنظيمي بدرجة مرتفعة من الصدق البنائي وصلاحيته لتمثيل أبعاده بدقة، مما يعزز موثوقية النتائج ويدعم استخدامه في التحليلات الإحصائية اللاحقة واختبار فرضيات الدراسة بثقة علمية عالية.



الشكل (3) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الاداء التنظيمي

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS V.26).

تشير نتائج التحليل العاملي التوكيدي في الجدول (11) إلى تمتع مقياس الأداء التنظيمي بصدق بنائي مقبول، إذ تراوحت التقديرات المعيارية للفقرات بين (0.474–0.784)، كما أظهرت النتائج أن جميع قيم النسبة الحرجة (C.R) تجاوزت القيمة المعيارية البالغة (1.96)، حيث تراوحت بين (4.385–7.744)، فضلاً عن تحقيق جميع الفقرات مستويات دلالة معنوية عند (0.000)، مما يؤكد معنوية الفقرات وسلامة البنية العملية للمقياس وعليه، تعد جميع الفقرات صالحة للاعتماد عليها في قياس متغير الأداء التنظيمي واستخدامها في التحليلات الإحصائية اللاحقة.

الجدول (11) المؤشرات التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الاداء التنظيمي

الفقرات	المسار	الأبعاد	التقديرات	القيم الحرجة	SIG الدلالة
HSQ1	---	جودة الخدمة الفندقية	.723		
HSQ2	---		.731	7.242	0.000
HSQ3	---		.765	7.744	0.000
HSQ4	---		.674	6.844	0.000
HSQ5	---		.635	6.555	0.000
CS1	---	رضا الزبون	.474		0.000
CS2	---		.615	4.664	0.000
CS3	---		.482	4.385	0.000
CS4	---		.566	4.831	0.000
CS5	---		.579	4.892	0.000
SEP1	---	إنتاجية الكادر الفندقي والاداري	.633		0.000
SEP2	---		.655	6.355	0.000
SEP3	---		.609	5.992	0.000
SEP4	---		.628	6.144	0.000
SEP5	---		.685	6.589	0.000
IC1	---	القدرة الابداعية	.607		

0.000	5.893	.623		--->	IC2
0.000	6.953	.784		--->	IC3
0.000	5.323	.548		--->	IC4
0.000	6.482	.708		--->	IC5
0.000		.677	الاداء المالي للفندق	--->	FP1
0.000	5.417	.541		--->	FP2
0.000	6.231	.565		--->	FP3
0.000	6.464	.661		--->	FP4
0.000	6.134	.623		--->	FP5

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS V.26).

سابعاً: التحليلات الوصفية لمتغيرات البحث

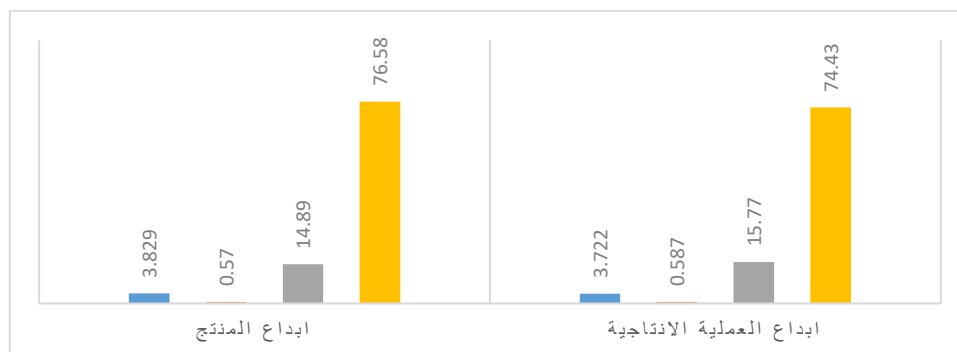
أ. وصف وتشخيص وقياس أبعاد المتغير المستقل الإبداع التكنولوجي

يبين الجدول (12) والشكل (4) نتائج التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل (الإبداع التكنولوجي)، إذ تشير النتائج إلى أن المتوسط العام للمتغير بلغ (3.775) وبانحراف معياري (0.527) ومعامل اختلاف (13.96%)، وبأهمية نسبية بلغت (75.51%)، وباتجاه (اتفق)، وهو ما يعكس مستوى جيداً من تبني ممارسات الإبداع التكنولوجي في الفنادق المبحوثة. وعلى مستوى الأبعاد، جاء بعد إبداع المنتج في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ (3.829) وبأهمية نسبية (76.58%) ومعامل اختلاف (14.89%)، مما يدل على اهتمام الفنادق بتطوير وتجديد خدماتها ومنتجاتها الفندقية وتوفير الموارد اللازمة لدعم الأفكار الجديدة بما ينسجم مع احتياجات الزبائن ومتطلبات السوق. أما بعد إبداع العملية الإنتاجية فقد جاء في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ (3.722) وبأهمية نسبية (74.43%) ومعامل اختلاف (15.77%)، مما يعكس توجه الفنادق نحو توظيف التقنيات الحديثة وتطوير إجراءات العمل والعمليات التشغيلية بما يساهم في تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة، وبصورة عامة، تشير هذه النتائج إلى أن الفنادق المبحوثة تمتلك توجهاً إيجابياً نحو الإبداع التكنولوجي، مع تركيز أكبر على تطوير المنتجات والخدمات مقارنة بتطوير العمليات الإنتاجية، الأمر الذي يعكس إدراكاً لأهمية الابتكار في تعزيز القدرة التنافسية ومواكبة التغيرات المتسارعة في البيئة الفندقية، مع الحاجة إلى توسيع نطاق توظيف التقنيات الحديثة في العمليات التشغيلية لتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والمرونة التنظيمية.

الجدول (12) مؤشرات التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل الإبداع التكنولوجي

ت	أبعاد المتغير المستقل الإبداع التكنولوجي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية	ترتيب الأبعاد	الاتجاه
1	إبداع المنتج	3.829	0.570	14.89	76.58	1	اتفق
2	إبداع العملية الإنتاجية	3.722	0.587	15.77	74.43	2	اتفق
	المتوسط العام لمتغير الإبداع التكنولوجي	3.775	0.527	13.96	75.51	الثاني	اتفق

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).



شكل (4) مؤشرات التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل الإبداع التكنولوجي

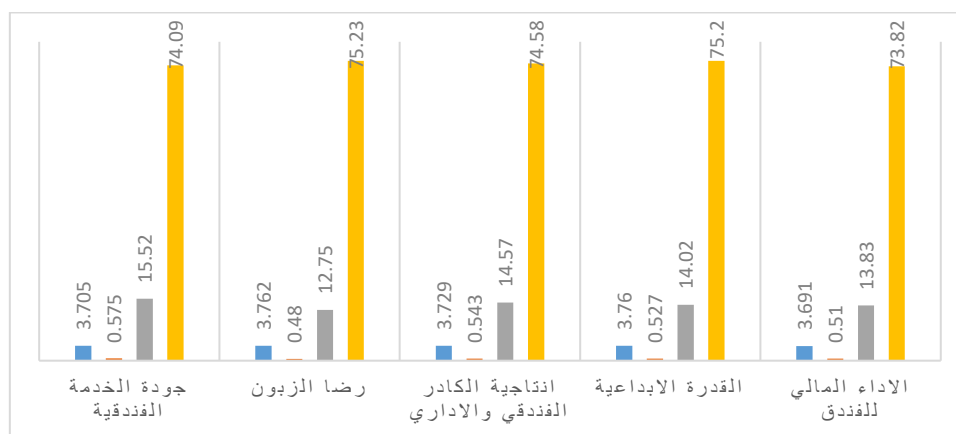
ب. وصف وتشخيص وقياس أبعاد المتغير التابع الاداء التنظيمي

يبين الجدول (13) والشكل (5) نتائج التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع (الأداء التنظيمي)، إذ تشير النتائج إلى أن المتوسط العام للمتغير بلغ (3.729) وبانحراف معياري (0.444) ومعامل اختلاف (11.92%)، وبأهمية نسبية بلغت (74.58%)، وباتجاه (اتفق)، وهو ما يعكس مستوى جيداً من الأداء التنظيمي في الفنادق المبحوثة من وجهة نظر أفراد العينة. وعلى مستوى الأبعاد، جاء بعد رضا الزبون في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ (3.762) وبأهمية نسبية (75.23%) ومعامل اختلاف (12.75%)، مما يشير إلى نجاح الفنادق في بناء علاقات إيجابية مع الزبائن والاستفادة من آرائهم في تطوير الخدمات المقدمة. تلاه بعد القدرة الإبداعية في المرتبة الثانية بوسط حسابي (3.760) وأهمية نسبية (75.20%) ومعامل اختلاف (14.02%)، وهو ما يعكس توجه العاملين نحو تطوير أساليب العمل وتحسين الخدمات الفندقية بصورة مستمرة. أما بعد إنتاجية الكادر الفندقي والإداري فقد جاء في المرتبة الثالثة بوسط حسابي (3.729) وأهمية نسبية (74.58%) ومعامل اختلاف (14.57%)، مما يدل على امتلاك الكوادر مستويات جيدة من الكفاءة والقدرة على أداء المهام والمسؤوليات الموكلة إليها. وجاء بعد جودة الخدمة الفندقية في المرتبة الرابعة بوسط حسابي (3.705) وأهمية نسبية (74.09%) ومعامل اختلاف (15.52%)، بما يعكس قدرة الفنادق على تقديم خدمات تتسم بالدقة والاستجابة لاحتياجات النزلاء. في حين جاء بعد الأداء المالي للفندق في المرتبة الخامسة والأخيرة بوسط حسابي (3.691) وأهمية نسبية (73.82%) ومعامل اختلاف (13.83%)، مما يشير إلى أن الجوانب المالية ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدعم والتطوير لتعزيز القدرة على التوسع والاستثمار وتحقيق كفاءة أعلى في إدارة الموارد المالية، وبصورة عامة، تعكس النتائج وجود مستوى جيد ومتوازن من الأداء التنظيمي، الأمر الذي يدل على أن الفنادق المبحوثة لا تركز على جانب واحد من جوانب الأداء، بل تسعى إلى تحقيق التكامل بين رضا الزبون وجودة الخدمة وكفاءة الكوادر والقدرات الإبداعية والأداء المالي، بما يعزز قدرتها على الاستمرار والمنافسة في البيئة الفندقية المتغيرة، مع ضرورة توجيه اهتمام أكبر نحو تعزيز الأداء المالي والاستثمار الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق مستويات أعلى من الفاعلية التنظيمية.

الجدول (13) مؤشرات التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع الاداء التنظيمي

ت	أبعاد المتغير التابع الاداء التنظيمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية	ترتيب الأبعاد	اتجاه الاجابة
1	جودة الخدمة الفندقية	3.705	0.575	15.52	74.09	5	اتفق
2	رضا الزبون	3.762	0.480	12.75	75.23	1	اتفق
3	إنتاجية الكادر الفندقي والإداري	3.729	0.543	14.57	74.58	4	اتفق
4	القدرة الإبداعية	3.760	0.527	14.02	75.20	3	اتفق
5	الأداء المالي للفندق	3.691	0.510	13.83	73.82	2	اتفق
	المتوسط العام لمتغير الاداء التنظيمي	3.729	0.444	11.92	74.58	الأول	اتفق

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).



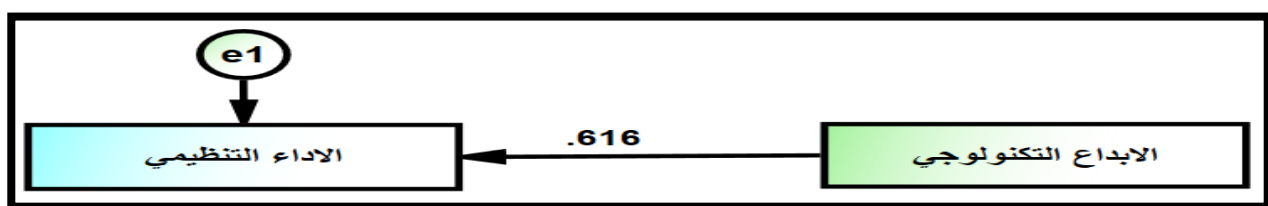
شكل (5) مؤشرات التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع الاداء التنظيمي

ثامناً: اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة

سيتم اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على نموذج تحليل الانحدار الخطي البسيط، بهدف تحديد طبيعة وقوة تأثير أبعاد الإبداع التكنولوجي في الاداء التنظيمي، إذ يمكن استخلاص مجموعة من النتائج التحليلية التي توضح اتجاهات التأثير ومستوياتها المعنوية، وذلك على النحو الآتي:

اختبار الفرضية الرئيسية الاولى : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الإبداع التكنولوجي في الاداء التنظيمي

يتبين من الجدول (14) والشكل (6) أن قيمة (F) المستخرجة لتأثير الإبداع التكنولوجي في الأداء التنظيمي بلغت (146.652)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05)، الأمر الذي يوفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة معنوية للإبداع التكنولوجي في الأداء التنظيمي، وتؤكد هذه النتيجة أن تبني الممارسات المرتبطة بالإبداع التكنولوجي يسهم بصورة فاعلة في تعزيز الأداء التنظيمي وتحسين مستوى الإنجاز داخل الفنادق المبحوثة. كما أظهرت النتائج أن الإبداع التكنولوجي استطاع تفسير ما نسبته (53.4%) من التغيرات التي تطرأ على الأداء التنظيمي وفقاً لقيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.534)، وهي نسبة تعكس الأهمية الكبيرة لهذا المتغير في تفسير وتحسين الأداء التنظيمي، كما سجلت قيمة (t) المستخرجة لمتغير الإبداع التكنولوجي (12.110)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.05)، مما يشير إلى ثبوت معنوية معامل الانحدار (β). ويتضح من خلال قيمة (β) البالغة (0.616) أن زيادة الإبداع التكنولوجي بمقدار وحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة الأداء التنظيمي بنسبة (61.6%)، الأمر الذي يعكس قوة التأثير الإيجابي المباشر لهذا المتغير في تعزيز الأداء التنظيمي. وتدل هذه النتيجة على أن اهتمام الفنادق بتطوير منتجاتها وخدماتها وتحديث عملياتها التشغيلية وتوظيف التقنيات الحديثة يسهم في رفع جودة الأداء وتحسين كفاءة العمل وتعزيز القدرة التنافسية، بما ينعكس إيجاباً على مختلف جوانب الأداء التنظيمي ويعزز قدرة الفندق على تحقيق أهدافه الاستراتيجية والتشغيلية.

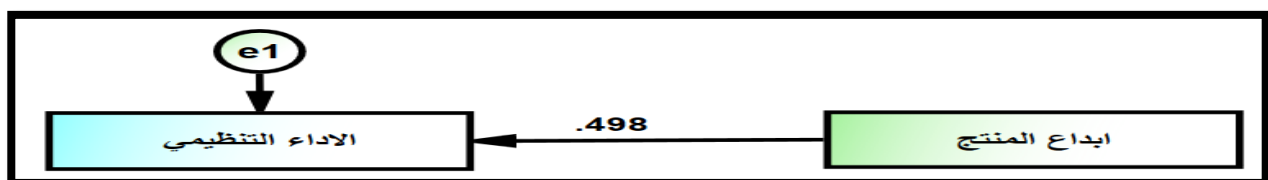


شكل (6) تحليل تأثير متغير الابداع التكنولوجي في الاداء التنظيمي

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.26).

اختبار الفرضية الفرعية الأولى : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد ابداع المنتج في الاداء التنظيمي

يتبين من الجدول (15) والشكل (7) أن قيمة (F) المستخرجة لتأثير إبداع المنتج في الأداء التنظيمي بلغت (88.183)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05)، الأمر الذي يوفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة معنوية لإبداع المنتج في الأداء التنظيمي. وتؤكد هذه النتيجة أن تطوير الخدمات والمنتجات الفندقية وتجديدها بصورة مستمرة يمثل عاملاً مؤثراً في تعزيز الأداء التنظيمي وتحسين مخرجاته، كما أظهرت النتائج أن بعد إبداع المنتج استطاع تفسير ما نسبته (40.8%) من التغيرات التي تطرأ على الأداء التنظيمي وفقاً لقيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.408)، وهي نسبة تعكس مساهمة هذا البعد في دعم مستويات الأداء داخل الفنادق المبحوثة، كما سجلت قيمة (t) المستخرجة لبعد إبداع المنتج (9.391)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.05)، مما يشير إلى ثبوت معنوية معامل الانحدار (β). ويتضح من خلال قيمة (β) البالغة (0.498) أن زيادة إبداع المنتج بمقدار وحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة الأداء التنظيمي بنسبة (49.8%)، الأمر الذي يعكس التأثير الإيجابي المباشر لهذا البعد في تعزيز الأداء التنظيمي. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن قدرة الفندق على تقديم خدمات ومنتجات متجددة ومتطورة تتلاءم مع احتياجات الزبائن وتوقعاتهم تسهم في رفع مستوى جودة الأداء وتحسين كفاءة العمل وتعزيز المكانة التنافسية للفندق، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على تحقيق مستويات أفضل من الأداء التنظيمي.



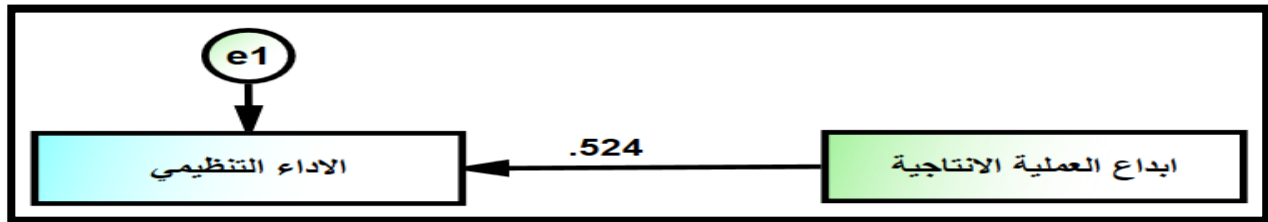
شكل (7) تحليل تأثير لبعد ابداع المنتج في الاداء التنظيمي

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.26).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد ابداع العملية الانتاجية في الاداء التنظيمي

يتبين من الجدول (16) والشكل (8) أن قيمة (F) المستخرجة لتأثير إبداع العملية الإنتاجية في الأداء التنظيمي بلغت (117.440)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05)، مما يوفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة معنوية لإبداع العملية الإنتاجية في الأداء التنظيمي. وتؤكد هذه النتيجة أن تطوير

العمليات التشغيلية وتحديث أساليب العمل وتبني التقنيات الحديثة يسهم بصورة فاعلة في تعزيز الأداء التنظيمي داخل الفنادق المبحوثة. كما أظهرت النتائج أن إبداع العملية الإنتاجية استطاع تفسير ما نسبته (47.8%) من التغيرات التي تطرأ على الأداء التنظيمي وفقاً لقيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.478)، وهي نسبة تعكس الدور المؤثر لهذا البعد في تحسين الأداء ورفع كفاءة العمليات الفندقية، كما سجلت قيمة (t) المستخرجة لبعد إبداع العملية الإنتاجية (10.837)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.05)، مما يشير إلى ثبوت معنوية معامل الانحدار (β). ويتضح من خلال قيمة (β) البالغة (0.524) أن زيادة إبداع العملية الإنتاجية بمقدار وحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة الأداء التنظيمي بنسبة (52.4%)، الأمر الذي يعكس قوة التأثير الإيجابي المباشر لهذا البعد في تعزيز الأداء التنظيمي. ويمكن إرجاع ذلك إلى أن تحسين العمليات والإجراءات التشغيلية واعتماد التكنولوجيا الحديثة وتطوير آليات تقديم الخدمات يسهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الهدر وتحسين جودة الخدمات الفندقية، بما يدعم قدرة الفندق على تحقيق أهدافه التشغيلية والتنافسية بصورة أكثر فاعلية.



شكل (8) تحليل تأثير لبعد ابداع العملية الإنتاجية في الاداء التنظيمي

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.26)

الجدول (16) تأثير أبعاد الإبداع التكنولوجي في الاداء التنظيمي

المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل الابداع التكنولوجي							(t)	(R)	(R ²)	(R ²) Adj	(F)	Sig
الاداء التنظيمي	ابداع المنتج	(α)	1.823	8.88	0.639	0.408	0.403	88.183	0.000				
		(β)	0.498	9.391									
	ابداع العملية الانتاجية	(α)	1.780	9.774	0.692	0.478	0.474	117.44	0.000				
		(β)	0.524	10.837									
	الابداع التكنولوجي	(α)	1.402	7.229	0.731	0.534	0.53	146.652	0.000				
		(β)	0.616	12.11									
عدد الفرضيات الصفرية المقبولة = 0 // عدد الفرضيات البديلة المقبولة = 3													
قيمة (F) الجدولية = (3.94) // قيمة (t) الجدولية = (1.984) // حجم العينة = (130)													

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).

تاسعا: اختبار متعدد المتغيرات

تم اعتماد اختبار التأثير متعدد المتغيرات للتحقق من مدى تأثير أبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي مجتمعة، وذلك بدلاً من الاقتصار على دراسة تأثير كل بعد بصورة منفردة، وينتج هذا الأسلوب فهماً أكثر شمولاً لطبيعة التأثيرات المتبادلة بين المتغيرات، من خلال اختبار قدرة أبعاد الإبداع التكنولوجي على تفسير التباين المشترك في أبعاد الأداء التنظيمي المتمثلة في جودة الخدمة الفندقية، ورضا الزبون، وإنتاجية الكادر الفندقي والإداري، والقدرة الإبداعية، والأداء المالي للفندق. وقد تم الاعتماد على مؤشرات الاختبار متعدد المتغيرات للحكم على معنوية التأثير وقوته، وعلى النحو التالي:-

أ. التأثير متعدد المتغيرات لأبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي

يتبين من نتائج الجدول (17) وجود تأثيرات متعددة ذات دلالة معنوية لأبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي مجتمعة، إذ سجل بعد إبداع المنتج قيمة (Pillai's Trace) بلغت (0.119) وقيمة (Wilks' Lambda) بلغت (0.881)، مع قيمة (F) مقدارها (3.326) ومستوى دلالة (0.007)، مما يؤكد وجود تأثير معنوي لهذا البعد في الأداء التنظيمي، كما بلغ حجم التأثير (Partial Eta Squared) (0.119)، أي أن إبداع المنتج يفسر ما نسبته (11.9%) من التباين المشترك في أبعاد الأداء التنظيمي، في المقابل، سجل بعد إبداع العملية الإنتاجية قيمة (Pillai's Trace) بلغت (0.296) وقيمة (Wilks' Lambda) بلغت (0.704)، مع قيمة (F) مقدارها (10.350) ومستوى دلالة (0.000)، مما يدل على وجود تأثير معنوي قوي لهذا البعد في الأداء التنظيمي. كما بلغ حجم التأثير (0.296)، أي أن إبداع العملية الإنتاجية يفسر ما نسبته (29.6%) من التباين المشترك في أبعاد الأداء التنظيمي، وتشير هذه النتائج إلى أن كلا البعدين يسهمان في تعزيز الأداء التنظيمي بصورة معنوية، إلا أن إبداع العملية

الإنتاجية يعد أكثر تأثيراً من إبداع المنتج، الأمر الذي يعكس أهمية تطوير العمليات التشغيلية وتبني التقنيات الحديثة وتحسين إجراءات العمل في دعم جودة الخدمة الفندقية ورضا الزبون وإنتاجية الكادر الفندقي والإداري والقدرة الإبداعية والأداء المالي للفندق، مما يؤكد الدور المحوري للإبداع التكنولوجي في تعزيز الأداء التنظيمي في المنظمات الفندقية المبحوثة.

الجدول (17) نتائج اختبار التأثير متعدد المتغيرات لأبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي

الأبعاد	Pillai's Trace	Wilks' Lambda	F	Sig.	Partial Eta Squared
إبداع المنتج	0.119	0.881	3.326	0.007	0.119
إبداع العملية الإنتاجية	0.296	0.704	10.350	0.000	0.296

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).

ب. التأثيرات الأحادية لأبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي

يتبين من نتائج الجدول (18) أن تأثيرات أبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي جاءت متفاوتة من حيث القوة والمعنوية. فقد أظهرت النتائج أن إبداع المنتج لم يحقق تأثيراً معنوياً في جودة الخدمة الفندقية، إذ بلغت قيمة (F) (3.212) عند مستوى دلالة (0.076)، وهو مستوى يفوق الحد المعتمد (0.05)، مما يشير إلى أن تطوير الخدمات والمنتجات الفندقية لا ينعكس بصورة مباشرة على جودة الخدمة المدركة. في المقابل، حقق إبداع المنتج تأثيرات معنوية في رضا الزبون وإنتاجية الكادر الفندقي والإداري والقدرة الإبداعية والأداء المالي للفندق، إذ تراوحت قيم حجم التأثير (η^2) بين (0.070–0.086)، مما يدل على مساهمة هذا البعد في تعزيز الجوانب السلوكية والتنظيمية والمالية للأداء، أما إبداع العملية الإنتاجية فقد أظهر تأثيرات معنوية في جميع أبعاد الأداء التنظيمي دون استثناء، حيث سجل أعلى تأثير في جودة الخدمة الفندقية بقيمة (F) بلغت (48.283) وحجم تأثير (0.275)، مما يعكس الدور الحاسم لتطوير العمليات التشغيلية واستخدام التقنيات الحديثة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبلاء. كما امتد تأثيره ليشمل رضا الزبون وإنتاجية الكادر الفندقي والإداري والقدرة الإبداعية والأداء المالي للفندق، وبأحجام تأثير تراوحت بين (0.082–0.121)، الأمر الذي يؤكد أن تحسين العمليات والإجراءات التشغيلية يمثل الركيزة الأكثر فاعلية في دعم الأداء التنظيمي بأبعاده المختلفة، بصورة عامة، تشير النتائج إلى أن إبداع العملية الإنتاجية يتفوق على إبداع المنتج من حيث قوة واتساع التأثير في أبعاد الأداء التنظيمي، وهو ما يؤكد أن تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء في المنظمات الفندقية لا يعتمد فقط على تطوير الخدمات والمنتجات، بل يرتبط بدرجة أكبر بقدرة الفندق على تحديث عملياته التشغيلية وتبني التقنيات الحديثة وتحسين كفاءة تنفيذ الأعمال، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة ورضا الزبائن وكفاءة العاملين والنتائج المالية للفندق.

الجدول (18) نتائج التأثيرات الأحادية لأبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي

المتغير المستقل	المتغير التابع	F	Sig.	η^2	القرار
إبداع المنتج	جودة الخدمة الفندقية	3.212	0.076	0.025	غير معنوي
إبداع المنتج	رضا الزبون	9.498	0.003	0.070	معنوي
إبداع المنتج	إنتاجية الكادر الفندقي والإداري	11.048	0.001	0.080	معنوي
إبداع المنتج	القدرة الإبداعية	11.999	0.001	0.086	معنوي
إبداع المنتج	الأداء المالي للفندق	9.588	0.002	0.070	معنوي
إبداع العملية الإنتاجية	جودة الخدمة الفندقية	48.283	0.000	0.275	معنوي
إبداع العملية الإنتاجية	رضا الزبون	12.856	0.000	0.092	معنوي
إبداع العملية الإنتاجية	إنتاجية الكادر الفندقي والإداري	17.536	0.000	0.121	معنوي
إبداع العملية الإنتاجية	القدرة الإبداعية	14.319	0.000	0.101	معنوي
إبداع العملية الإنتاجية	الأداء المالي للفندق	11.310	0.001	0.082	معنوي

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).

ت. تقديرات معاملات التأثير لأبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي

يتبين من نتائج الجدول (19) أن تأثيرات أبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي جاءت متفاوتة من حيث القوة والمعنوية. ففيما يتعلق بعيد جودة الخدمة الفندقية، لم يحقق إبداع المنتج تأثيراً معنوياً، إذ بلغت قيمة (t) (1.792) عند مستوى دلالة (0.076)، في حين أظهر إبداع العملية الإنتاجية تأثيراً معنوياً قوياً بلغت قيمة معامل التأثير له ($\beta=0.576$) وقيمة (t) (6.949)، وبحجم تأثير بلغ (0.275)، مما يدل على أن تحسين العمليات التشغيلية يمثل العامل الأكثر إسهاماً في تعزيز جودة الخدمة الفندقية، أما بالنسبة لبعيد رضا الزبون، فقد تبين وجود تأثيرات معنوية لكلا البعدين، إلا أن إبداع العملية الإنتاجية كان الأكثر تأثيراً مقارنة بإبداع المنتج، إذ بلغت قيمة (β) له (0.281) مقابل (0.249) لإبداع المنتج، وهو ما يشير إلى أن تطوير أساليب العمل والإجراءات التشغيلية يسهم بصورة أكبر في تحقيق رضا الزبائن، وفيما يخص إنتاجية الكادر الفندقي والإداري، فقد أظهر البعدان تأثيرات معنوية موجبة، إلا أن تأثير إبداع العملية الإنتاجية جاء أقوى من تأثير إبداع المنتج، حيث بلغت قيمة (β) له (0.356).

مقابل (0.291)، الأمر الذي يعكس دور تطوير العمليات والتقنيات في رفع كفاءة العاملين وتحسين إنتاجيتهم، كما أظهرت النتائج وجود تأثيرات معنوية لكلا البعدين في القدرة الإبداعية، حيث بلغ معامل التأثير لإبداع العملية الإنتاجية (0.316) مقابل (0.298) لإبداع المنتج، مما يدل على أن البيئة التشغيلية المتطورة والتقنيات الحديثة تشكل حافزاً مهماً لتنمية القدرات الإبداعية للعاملين، أما في الأداء المالي للفندق، فقد سجل البعدان تأثيرات معنوية موجبة، حيث بلغت قيمة (β) لإبداع العملية الإنتاجية (0.283) مقابل (0.269) لإبداع المنتج، وهو ما يشير إلى أن تحسين العمليات التشغيلية وتطوير الإجراءات يسهمان في تعزيز الكفاءة المالية وتحسين استثمار الموارد المتاحة، وبصورة عامة، تؤكد النتائج أن إبداع العملية الإنتاجية يمثل البعد الأكثر تأثيراً في جميع أبعاد الأداء التنظيمي مقارنة بإبداع المنتج، باستثناء عدم معنوية تأثير إبداع المنتج في جودة الخدمة الفندقية، الأمر الذي يعكس الأهمية الاستراتيجية لتطوير العمليات التشغيلية وتبني التقنيات الحديثة بوصفها المدخل الأكثر فاعلية لتعزيز الأداء التنظيمي في المنظمات الفندقية.

الجدول (19) تقديرات معاملات التأثير لأبعاد الإبداع التكنولوجي في أبعاد الأداء التنظيمي

المتغير المستقل	المتغير التابع	β	t	Sig.	η^2
إبداع المنتج	جودة الخدمة الفندقية	0.153	1.792	0.076	0.025
إبداع العملية الإنتاجية	جودة الخدمة الفندقية	0.576	6.949	0.000	0.275
إبداع المنتج	رضا الزبون	0.249	3.082	0.003	0.070
إبداع العملية الإنتاجية	رضا الزبون	0.281	3.586	0.000	0.092
إبداع المنتج	إنتاجية الكادر الفندقي والإداري	0.291	3.324	0.001	0.080
إبداع العملية الإنتاجية	إنتاجية الكادر الفندقي والإداري	0.356	4.188	0.000	0.121
إبداع المنتج	القدرة الإبداعية	0.298	3.464	0.001	0.086
إبداع العملية الإنتاجية	القدرة الإبداعية	0.316	3.784	0.000	0.101
إبداع المنتج	الأداء المالي للفندق	0.269	3.096	0.002	0.070
إبداع العملية الإنتاجية	الأداء المالي للفندق	0.283	3.363	0.001	0.082

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).

المحور الرابع النتائج والمقترحات

أولاً : النتائج

1. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإبداع التكنولوجي في الفنادق المبحوثة جاء بمستوى جيد، مما يعكس وجود توجه واضح نحو تبني الأساليب والتقنيات الحديثة في تطوير الخدمات والعمليات الفندقية بما يسهم في تعزيز القدرة على التكيف مع متطلبات البيئة التنافسية .
2. حقق بعد إبداع المنتج أعلى مستوى بين أبعاد الإبداع التكنولوجي، الأمر الذي يدل على اهتمام الفنادق بتطوير خدماتها ومنتجاتها الفندقية وتجديدها بصورة مستمرة بما يتلاءم مع احتياجات الزبائن وتوقعاتهم المتغيرة .
3. أظهرت النتائج أن إبداع العملية الإنتاجية يمثل أحد المرتكزات الأساسية في البيئة الفندقية، من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة وتحسين الإجراءات التشغيلية بما يسهم في رفع كفاءة العمل وتقليل الوقت والجهد وتحسين جودة الخدمات المقدمة .
4. بينت النتائج أن الأداء التنظيمي في الفنادق المبحوثة جاء بمستوى جيد، وهو ما يعكس قدرة هذه الفنادق على تحقيق التوازن بين متطلبات الزبائن وكفاءة العمليات الداخلية وإدارة الموارد المتاحة .
5. احتل بعد رضا الزبون المرتبة الأولى بين أبعاد الأداء التنظيمي، مما يؤكد أن الفنادق تركز بصورة كبيرة على بناء علاقات إيجابية مع الزبائن والاستجابة لملاحظاتهم وتوظيفها في تحسين الخدمات المقدمة .
6. كشفت النتائج عن تمتع العاملين بمستوى جيد من القدرة الإبداعية، الأمر الذي يعزز قدرة الفنادق على تطوير الخدمات وتحسين أساليب العمل ومواجهة التحديات التشغيلية بمرونة أكبر .
7. أظهرت النتائج أن إنتاجية الكادر الفندقي والإداري تمثل عنصراً محورياً في تحقيق الأداء التنظيمي، من خلال امتلاك العاملين المؤهلات والخبرات التي تمكنهم من تنفيذ المهام والمسؤوليات بكفاءة .
8. أوضحت النتائج أن الأداء المالي للفندق جاء في المرتبة الأخيرة بين أبعاد الأداء التنظيمي، مما يشير إلى وجود فرص أكبر لتحسين استثمار الموارد المالية وتعزيز القدرة على التوسع والنمو المستقبلي .
9. أثبتت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير معنوي موجب لبعد إبداع المنتج في الأداء التنظيمي، مما يؤكد أن تطوير الخدمات والمنتجات الفندقية يمثل عاملاً مؤثراً في رفع مستويات الأداء وتحسين القدرة التنافسية .

10. بينت النتائج أن إبداع العملية الإنتاجية كان أكثر تأثيراً من إبداع المنتج في الأداء التنظيمي، وهو ما يوضح أهمية تطوير العمليات التشغيلية واعتماد التكنولوجيا الحديثة في تحقيق التحسين المستدام للأداء .
11. أكدت النتائج وجود تأثير معنوي قوي للإبداع التكنولوجي بأبعاده مجتمعة في الأداء التنظيمي، مما يدل على أن نجاح الفنادق في تبني التوجهات التكنولوجية الحديثة يسهم بصورة مباشرة في تعزيز جودة الأداء التنظيمي ورفع كفاءة العمل وتحقيق أهدافها الاستراتيجية .

ثانياً : المقترحات

1. تعزيز الاستثمار في تطبيقات الإبداع التكنولوجي من خلال تبني التقنيات الحديثة وتوفير البنية التحتية الرقمية التي تدعم تطوير الخدمات والعمليات الفندقية بصورة مستمرة .
2. تخصيص موارد مالية وفنية أكبر لدعم إبداع المنتج بما يضمن استحداث خدمات فندقية جديدة وتطوير الخدمات الحالية بما يتوافق مع توقعات الزبائن ومتطلبات السوق .
3. العمل على تطوير العمليات الإنتاجية والتشغيلية من خلال توسيع استخدام الأنظمة الذكية والتطبيقات الرقمية التي تسهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية .
4. اعتماد برامج تدريبية متخصصة تستهدف العاملين والإدارات الفندقية لرفع مهاراتهم التكنولوجية وتعزيز قدرتهم على التعامل مع التقنيات الحديثة وتوظيفها في تحسين الأداء .
5. إنشاء آليات منظمة لجمع وتحليل آراء الزبائن ومقترحاتهم والاستفادة منها في تطوير الخدمات الفندقية وتحسين مستويات الرضا بصورة مستمرة .
6. تشجيع ثقافة الإبداع والابتكار داخل الفنادق من خلال تحفيز العاملين على تقديم الأفكار الجديدة والمبادرات التطويرية وربطها بنظم الحوافز والمكافآت .
7. تعزيز التكامل والتنسيق بين الإدارات الفندقية المختلفة بما يضمن توظيف الإمكانيات البشرية والتكنولوجية بصورة أكثر كفاءة لتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية .
8. تطوير الأنظمة المالية والرقابية بما يسهم في رفع كفاءة إدارة الموارد المالية وتقليل الهدر وتعظيم العوائد المالية للفنادق .
9. تبني مؤشرات أداء دورية لقياس أثر الإبداع التكنولوجي في مختلف جوانب الأداء التنظيمي، بما يساعد الإدارة على تشخيص نقاط القوة ومعالجة جوانب الضعف بصورة مستمرة .
10. إعطاء أولوية أكبر لتطوير العمليات التشغيلية الفندقية باعتبارها البعد الأكثر تأثيراً في الأداء التنظيمي، من خلال إعادة تصميم الإجراءات وتحديثها بما ينسجم مع التطورات التكنولوجية الحديثة .
11. بناء استراتيجية متكاملة للإبداع التكنولوجي تربط بين تطوير المنتجات الفندقية وتحديث العمليات التشغيلية وتحسين الأداء التنظيمي، بما يعزز القدرة التنافسية للفنادق ويضمن استدامة نجاحها في المدى الطويل.

المراجع العربية:

- ابراهيم، مصطفى محمد، 2025، تأثير بعض استراتيجيات ادارة الموارد البشرية في الاداء التنظيمي بحث استطلاعي تحليلي في مستشفى الفلوجة التعليمي، مجلة اقتصاديات الاعمال للبحوث التطبيقية، المجلد 7، العدد 2، الجزء 1. ص: 272-292 Doi: <https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2025.7.3.20>
- أحمد، انمار شهاب، نصيف، مرتضى عبد الغفور، العبيدي، نرمين عبد الرزاق صالح، 2024، دور عمق الادارة الاستراتيجية في تعزيز الاداء التنظيمي دراسة استطلاعية لأصحاب القرار في شركة اللدائن في بعقوبة، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد 2. ص: 190-214 <https://iasj.mohesr.gov.iq/journals/uploads/2024/12/16/6667040edcc21fde23c121aabca17e8e.pdf>
- اسماعيل، ايمان فاضل، 2026، تأثير الابداع التكنولوجي في التميز التنظيمي: القيادة التحويلية متغيراً تفاعلياً دراسة تطبيقية في الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية – المنطقة الجنوبية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 18، العدد 1. ص: 121-145 <https://iasj.rdd.edu.iq/journals/uploads/2026/04/13/ad28637a8ef4540148bd18382dbdb93a.pdf>

- إسماعيل، معاذ غسان، 2024، تأثير الإدارة الحديثة للموارد البشرية في الأداء التنظيمي بحث استطلاعي لآراء عينة من موظفي ديوان الوقف السني في محافظه بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس والسبعون نيسان. ص: 85-102
<https://iasj.rdd.edu.iq/journals/uploads/2025/03/22/722ee4e74ad2ba137b88e89ef6c0e55c.pdf>
- أمنة، قناشي، عبد القادر، بلهادي، 2025، التحول الرقمي كرافعة استراتيجية لتحقيق الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة ENIE- سيدي بلعباس، Journal Of Economics and Management، المجلد 9، العدد 2. ص: 155-178
<https://orcid.org/0009-0007-1960-1622178>
- أندير، جمال محمد، 2025، دراسة جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا النزلاء دراسة إحصائية على فندق هارون والتوفيق في ليبيا، مجلة العلوم الشاملة، المجلد 9، ملحق العدد 35، ص: 331-361.
<https://doi.org/10.65405/pk0h9732>
- بوقريط، فاروق، 2024، أثر إدارة المعرفة على الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية على مجموعة مؤسسات في قطاع الصناعة الإلكترونية بالجزائر، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر .
- الجعفري، كزار حيدر حسون، 2024، هندرة الموارد البشرية وأثرها على الأداء التنظيمي، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 7، العدد 2. ص: 1-18
https://asjp.cerist.dz/en/article/261038?utm_source=chatgpt.com
- الجنابي، ثامر هادي، كريم، ظفار عبد الحسين، 2025، تأثير ممارسات التسويق الرقمي في تعزيز رضا الزبائن دراسة تطبيقية في شركة اسيا -اسيا العراقية / فرع بابل، مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية، المجلد 17، العدد 1، ص: 246-270
<https://iasj.mohesr.gov.iq/journals/uploads/2025/03/24/9d0327a1c4fa1360d4da66c71c9a609e.pdf>
- حسين، اسراء يحيى، محمد، فائزة عبد الكريم، 2025، دور القدرة الابداعية في تعزيز الصورة الذهنية لشركات التأمين / بحث تطبيقي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المؤتمر العلمي الخامس لطلبة الدراسات العليا 2025، بعنوان دور البحث العلمي في تحقيق اهداف التنمية المستدامة بين تحديات الواقع وطموحات المستقبل، عدد خاص، ص: 514-533. DOI: <https://doi.org/10.34093/bzyexg06>
- حسين، محمد عودة، 2024، قياس الأداء المالي والأداء الغير مالي في الفنادق العراقية دراسة ميدانية لمجموعة من الفنادق العراقية، مجلة الجامعة العراقية، العدد 59، الجزء 2، ص: 596-615.
<https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aagcd%3A5%3A31716597/detailv2?sid=ebsco%3Aocu%3Arecord&id=ebsco%3Aagcd%3A188638261&bquery=IS%201813-452>
- خليفة، أمينة، بن شويحة، بشير، 2024، دور أنشطة البحث والتطوير في تحقيق الإبداع التكنولوجي- دراسة حالة شركة المراعي للأغذية والمشروبات، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 8، العدد 2. ص: 189-207
- خماخم، رمضان، احمد، مصطفى قاسم، 2025، دور ابعاد القيادة المسؤولة في تعزيز الاداء التنظيمي: دراسة استطلاعية لعدد من المدارس الثانوية في محافظة صلاح الدين، خزائن للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 2، العدد 1. ص: 1-12 DOI: [10.69938/Keas.2502011](https://doi.org/10.69938/Keas.2502011)
- عبد القادر، شيباني، ناصر، طهارة، 2025، الإبداع التكنولوجي لتحسين تنافسية المؤسسات الصناعية ضمن هيكلها الصناعي -حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، مجلة دفاتر، المجلد 21، العدد 2. ص: 548-567
https://asjp.cerist.dz/en/article/279046?utm_source=chatgpt.com
- محمد، تحسين فاضل، حاجم، ياسر مولود، إبراهيم، مثنى فراس، 2025، ادارة الجودة الشاملة وتأثيرها في تعزيز الاداء التنظيمي- دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية- سامراء، Al Kut Journal of Economics and Administrative Sciences، المجلد 17، العدد 56. ص: 1210-1231.
<https://iasj.rdd.edu.iq/journals/uploads/2025/03/16/0f450ca0a2cfc452ec6b4f44baff81a7.pdf>
- المرزوك، خالد، جواد، أحمد حسين محمد، 2026، أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين الاداء التنظيمي في المؤسسات المالية: الهيئة العامة للضرائب في العراق، Manar Elsharq Journal for Management and Commerce Studies، المجلد 4، العدد 1. ص: 372-397
<http://mejournals.com/ara/index.php/mejcms/index>
- نصر، فرج علي عمار، المقولي، البهلول ناصر، 2021، إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية على فنادق شركة الضمان للاستثمارات بمدينة طرابلس- ليبيا- دراسة حالة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 4، العدد 1. ص: 1-25، 25-25
https://asjp.cerist.dz/en/article/158081?utm_source=chatgpt.com

المراجع الأجنبية:

- Abbas Al-Refaie, 2015, Effects of human resource management on hotel performance using structural equation modeling. Computers in Human Behavior, 43, 293–303. Elsevier.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.016>
- Abdelkader, C., & Tahar, N. (2025). Technological Innovation for Improving the Competitiveness of Industrial Enterprises within Their Industrial Structure: The Case of the National Household Electrical Industries Corporation. Daftar Journal, 21(2), 548–567 .
https://asjp.cerist.dz/en/article/279046?utm_source=chatgpt.com
- Ahmed, A. S., Nsaif, M. A. G., & Al-Obaidi, N. A. S. (2024). The Role of Strategic Management Depth in Enhancing Organizational Performance: An Exploratory Study of Decision-Makers in Al-Ladain Company in Baqubah. Kirkuk University Journal for Administrative and Economic Sciences, 14(2), 190–214 . <https://doi.org/10.32894/1913-014-002-009>
- Al-Jaifari, K. H. H. (2024). Human resources engineering and its impact on organizational performance. Journal of Advanced Studies in Finance and Accounting, 7(2), 1–18 .
https://asjp.cerist.dz/en/article/261038?utm_source=chatgpt.com
- Al-Janabi, T. H., & Karim, D. A. H. (2025). The impact of digital marketing practices on enhancing customer satisfaction: An applied study in Asia Iraq Company/Babylon Branch. Journal of the College of Administration and Economics for Economic, Administrative and Financial Studies, 17(1), 325–344 .
- Al-Marzouk, K., & Jawad, A. H. M. (2026). The Impact of Strategic Planning on Improving Organizational Performance in Financial Institutions: The General Commission for Taxes in Iraq. Manar Elsharq Journal for Management and Commerce Studies, 4(1). P:p: 372-397.
<http://meijournals.com/ara/index.php/mejcms/index>
- Andir, J. M. (2025). *A study of hotel service quality and its impact on guest satisfaction: A statistical study of Haroun and Al-Tawfiq Hotels in Libya. Comprehensive Journal of Sciences*, 9(35), 331–361.
<https://doi.org/10.65405/pk0h9732>
- Hamash, F. N. (2026). The impact of organizational performance on organizational reputation: An analytical study in the Central Agency for Standardization and Quality Control. *Wasit Journal for Human Sciences*, 22(2), 994–1011. <https://doi.org/10.31185/wjfh.Vol22.Iss2.1602>.
https://search.mandumah.com/Record/1587449/Description?utm_source=chatgpt.com.
- Hussein, M. A. (2024). Measuring financial and non-financial performance in Iraqi hotels: A field study of a group of Iraqi hotels. Al-Iraqia University Journal, 59(2), 345–364 .
https://search.mandumah.com/Record/1377523?utm_source=chatgpt.com
- Hussen, I. Y., & Muhammed, F. A. K. (2025). The role of creative ability in enhancing the mental image of insurance companies: Applied research. Journal of Accounting and Financial Studies (JAFS), 20(Special Issue), 514–533. The Fifth Scientific Conference for Graduate Students: The Role of Scientific Research in Achieving Sustainable Development Goals between the Challenges of Reality and the Aspirations of the Future .<https://doi.org/10.34093/bzyexg06>
- Ibrahim, M. M. (2025). The Impact of Some Human Resource Management Strategies on Organizational Performance: An Exploratory Analytical Study at Fallujah Teaching Hospital. Business Economics Journal for Applied Research, 7(2), Part 1, 272–292 .<https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2025.7.3.20>

- Ip Kin Anthony Wong, Deshen Zhang, Yanzhang Murphy Li, GuoQiong Ivanka Huang, & Danni Sun, 2026, Understanding Guests' Multisentiment Responses to Hotel Innovation, *Cornell Hospitality Quarterly*, 67(2), 240–246. <https://doi.org/10.1177/19389655251379457>
- Ismail, I. F. (2026). The impact of technological innovation on organizational excellence: Transformational leadership as a moderating variable (An applied study in the General Company for Electric Power Production – Southern Region). *Journal of the College of Administration and Economics for Economic, Administrative and Financial Studies*, 18(1), 121–145 . <https://iasj.rdd.edu.iq/journals/uploads/2026/04/13/ad28637a8ef4540148bd18382dbdb93a.pdf> .
- Ismail, M. G. (2024). The Impact of Modern Human Resource Management on Organizational Performance: An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Employees at the Sunni Endowment Diwan in Baghdad Governorate. *Baghdad College of Economic Sciences University Journal*, No. 76, April 2024 p:p:85-102. <https://iasj.rdd.edu.iq/journals/uploads/2025/03/22/722ee4e74ad2ba137b88e89ef6c0e55c.pdf>.
- Khalifa, A., & Ben Chouiaha, B. (2024). The role of research and development activities in achieving technological innovation: A case study of Almarai Food and Beverage Company. *Journal of Administrative and Financial Sciences*, 8(2), 189–207. <https://search.mandumah.com/Record/1536925>.
- Khamakhem, R., & Ahmed, M. Q. (2025). The role of responsible leadership dimensions in enhancing organizational performance: A survey study of a number of secondary schools in Salah al-Din Governorate. *Khazayin of Economic and Administrative Sciences*, 2(1), 1–12 . <https://doi.org/10.69938/Keas.2502011>
- Knachi, A., & Belhadi, A. Q. (2025). Digital transformation as a strategic lever to achieve technological innovation in economic institutions: A case study of ENIE – Sidi Bel Abbes. *Journal of Economics and Management*, 9(2), 155–178. <https://orcid.org/0009-0007-1960-1622> .
- Mikalef, P., Lemmer, K., Schaefer, C., Ylinen, M., Fjærtøft, S. O., Torvatn, H. Y., ... & Niehaves, B. (2023). Examining how AI capabilities can foster organizational performance in public organizations. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101797. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101797>
- Milan Sharma, Amrik Singh, Aryender Singh, 2025, Tapping the Potential of Innovative Hi-Tech Services on Hotel Performance using PLS-SEM Approach, *EVERGREEN - Joint Journal of Novel Carbon Resource Sciences & Green Asia Strategy*, Vol. 12, Issue 03, pp. 1575-1588, <https://doi.org/10.5109/7388850>.
- Mohammad Ashequr Rahman, Rashed Al Karim, Dewan Niamul Karim, Mukti Talukdar, & Anwar Hossain, 2026, Fostering organisational performance of star-rated hotels through employee empowerment, job satisfaction, commitment and learning. *Tourism and Hospitality*, 7(8), 214, 1–18. <https://doi.org/10.3390/tourhosp7080214>
- Mohammed, T. F., Hajim, Y. M., & Ibrahim, M. F. (2025). Total Quality Management and Its Impact on Enhancing Organizational Performance: An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Employees in the State Company for Drugs and Medical Supplies/Samarra. *Al Kut Journal of Economics and Administrative Sciences*, 17(56), 1210–1231 . <https://iasj.rdd.edu.iq/journals/uploads/2025/03/16/0f450ca0a2cfc452ec6b4f44baff81a7.pdf> .
- Wen, H., Liu, Y., & Liu, Y. (2024). Impact of Digitalization on Investment and Productivity of Manufacturing Industry: Evidence from China. *SAGE Open*, 14(3). <https://doi.org/10.1177/21582440241281862>
- Yaakoubi, R., & Khalifa, M. (2024). Technological Innovation and Its Role in Modernizing the Insurance Sector: The Case of InsurTech Companies. *Journal of Scientific Research and Studies*, 18(1), 305–322. <https://asjp.cerist.dz/en/article/237784>.