

- (1) اسم الباحث: كريس غيبس وآخرون (Chrism Gibbs, et al.)
(2) عنوان البحث: استخدام إدارة الموارد البشرية بالفنادق لشبكات التواصل الاجتماعي في: التوظيف والتعيين والتواصل

Social media usage in hotel human resources: recruitment, hiring and communication.

(3) اسم المجلة العلمية التي نُشر فيها البحث: الجريدة الدولية لإدارة الضيافة الحديثة، مجلد 27، رقم (2) سنة 2015م.

International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 27 No. 2, 2015.

(4) تاريخ البحث: 2015م

(5) ملخص البحث يتضمن ما يلي:

- 1- مُشكلة البحث: تدور مُشكلة البحث حول التحقق من استخدام أو عدم استخدام قسم الموارد البشرية في الفنادق المُختارة لشبكات التواصل الاجتماعي في أنشطتها المختلفة؛ ويُمكن تلخيص هذه المُشكلة في التساؤل (تساؤل البحث) التالي:
- هل يستخدم قسم الموارد البشرية في الفنادق المُختارة شبكات التواصل الاجتماعي في أنشطة الموارد البشرية؟

- 2- أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة لدراسة مدى استخدام أو عدم استخدام فنادق أمريكا الشمالية لشبكات التواصل الاجتماعي (SM) في أنشطة الموارد البشرية (HR). هذه الدراسة تهدف كذلك إلى إلقاء الضوء على أهمية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في أنشطة الموارد البشرية من عدة جوانب أهمها:
- ✓ مدى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (SM) في أنشطة الموارد البشرية مع الموظفين الحاليين والمحتملين.
- ✓ استخدام والفائدة المترتبة على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (SM) في مراحل التوظيف المختلفة وفقاً لنوعية الموظف.

✓ مدى صدق عدم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (SM) في أنشطة الموارد البشرية في الفنادق.

✓ المواقف العام تجاه استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (SM) في أنشطة الموارد البشرية.

✓ العلاقات المحتملة حدوثها في سوق الفنادق بسبب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (SM) في أنشطة الموارد البشرية.

٣- فرضيات البحث: تفترض الدراسة أن الفنادق المُختارة في عينة الدراسة تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في أنشطة الموارد البشرية ومن بينها التوظيف والتعيين والتواصل والتسويق.

٤- مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع الدراسة في عدد (١٧١١) فندق يعملون في أمريكا الشمالية وكل فندق من هذه الفنادق به (٣٠٠) غرفة أو أكثر بالإضافة إلى مرافق أخرى؛ وذلك وفقاً لحدود اختيار العينة التي لا تسمح بمشاركة فندق به عدد أقل من ٣٠٠ غرفة؛ من بين هذا العدد وافق على المشاركة وأكمل الاستبيان (عينة البحث) ٢٧٧ مسئول من مسؤولي الموارد البشرية أي كان معدل الاستجابة ١٧,١% وهذه نسبة مقبولة في هذا النوع من الأبحاث.

٥- طرق جمع البيانات: حيث أن منهجية الدراسة استقصائية فإن أسلوب جمع البيانات كان عن طريق توزيع مجموعة من الاستبيانات على عينة الدراسة عبر الإنترنت.

تم الحصول على بيانات التواصل مع الفنادق من خلال دليل التواصل مع الفنادق الذي قدمته شركة (Smith Travel Research = STR) وهذه الفنادق كانت في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا؛ وتم اختيار الفنادق الكبرى والتي سعتها تزيد عن ٣٠٠ غرفة بالإضافة إلى امتلاكها لمنشآت أخرى وكان عدد هذه الفنادق (١٧١١) فندق وبعد التواصل مع إدارات الموارد البشرية في هذه الفنادق وافق على المشاركة وإكمال الاستبيان (٢٧٧) مسئول في إدارة الموارد البشرية، وكان التواصل عبر الإنترنت. كانت أسئلة الاستبيان تدور حول مدى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي مثل: فيسبوك، وتويتر، لينكدإن.... إلخ في أنشطة الموارد البشرية.

٦- الأساليب الإحصائية المُستخدمة: تم تصميم الاستبيانات بطريقة ليكرت ذات الأربع درجات (نعم، أحياناً، لا، أبداً) وتم تجميع الاستبيانات وتلخيص النتائج وتميزها وتحليلها إحصائياً باستخدام أسلوت تحليل التباين (ANOVA).

٧- أهم المصطلحات وتعريفاتها في البحث:

✓ **شبكات التواصل الاجتماعي:** هي مواقع على شبكة الإنترنت تسمح بتبادل المعلومات ونشرها بين كل المشاركين مثل فيسبوك وتويتر ولينكدان وغيرها.

✓ **الموارد البشرية في الفندق:** هو القسم المسئول عن العنصر البشري أو الموظفين في الفندق وكذلك مسئول عن التوظيف والتواصل مع الموظفين وحل مشاكلهم وتدريبهم.

٨- هيكل البحث: يتكون البحث من ملخص صغير يذكر فيه الباحثون الهدف وطريقة جمع المعلومات ومجتمع وعينة الدراسة وأهم النتائج التي توصلوا إليها والقيمة الأكاديمية للبحث، ثم مقدمة يذكر فيها الباحثون معلومات مختصرة حول الموارد البشرية وأنشطتها وكذلك عن شبكات التواصل الاجتماعي، وكذلك يذكر الباحثون الهدف الأساسي من البحث، ثم تأتي الأدبيات السابقة وفيها ذكر لبعض الدراسات السابقة في نفس المجال وأهم نتائجها، ثم الطريقة وفيها نرى طريقة اختيار العينة وكيفية جمع المعلومات وتحليلها إحصائياً ومناقشتها، ثم النتائج والخاتمة والفوائد العملية للبحث.

٩- أهم النتائج:

✓ هناك أكثر من نصف مسئول من مسؤلي الموارد البشرية في الفنادق (%٥٦,٣) التي شملتها الدراسة يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي في أنشطة الموارد البشرية، كما توصلت الدراسة إلى أنه يتم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأنشطة الداخلية في الفندق أكثر من استخدامها في التوظيف والتسويق؛ وهذه النتيجة تتوافق مع فرضية الدراسة.

✓ هناك ٩٥,٢% من مسؤلي الموارد البشرية أعربوا أنهم يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي خارج العمل.

- ✓ كانت أغلب المواقع المُستخدمة فيسبوك، ولينكدان (Facebook & LinkedIn) وذلك بسبب الطبيعة المتخصصة لهذه المواقع في النشر وفي التوظيف أو البحث عن عمالة جديدة.
- ✓ استخدام شبكات التواصل يكون أكثر في التسويق منه في التوظيف.
- ✓ استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يكون مفيد في كل الوظائف بغض النظر عن نوعية هذه الوظائف.
- ✓ أعرب حوالي ٢٤% من المشاركين عن تفكيرهم الجاد في توسيع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في أنشطة الموارد البشرية مما يدل على التوجه الإيجابي نحو الموارد البشرية واحتمالية زيادة استخدامها في المستقبل.

١٠- أهم التوصيات:

- ✓ يجب وضع إرشادات توجيهية قياسية لتوضيح كيفية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في أنشطة الموارد البشرية.
- ✓ يجب الإكثار من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لزيادة ولاء الموظفين ومساعدتهم في التواصل مع الإدارة وحل مشاكلهم وهذا من شأنه أن يزيد من معدلات الاحتفاظ بهم.