

أثر الاستراتيجيات التنافسية على ابتكار الخدمات في فنادق الخمس نجوم العاملة في أربيل

إعداد الطالب

مصطفى حاضر حسين

إشراف

الدكتورة سحر محمد أبو بكر

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر الاستراتيجيات التنافسية (التنقيب، الدفاع، التحليل، رد الفعل) على ابتكار الخدمات (تقديم خدمات جديدة، تحسين الخدمات الحالية، تحسين عمليات تقديم الخدمات) في فنادق الخمس نجوم العاملة في مدينة أربيل. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها. وتكون مجتمع الدراسة من جميع فنادق الخمس نجوم العاملة في أربيل، وقد بلغ عددها 9 فنادق تم دراستها جميعاً.

وتألفت وحدة المعاينة من مديري الوظائف في مستويي الإدارتين العليا والوسطى حيث بلغ عددهم 118. ولجمع البيانات من وحدة المعاينة تم الاعتماد على استبانة طورت لتعبر عن متغيرات الدراسة. وباستخدام الانحدار البسيط والانحدار المتعدد تم التوصل إلى اهم النتائج الآتية:

1. وجود وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستراتيجيات التنافسية على ابتكار الخدمات.
2. وجود اثر ذو دلالة احصائية لاستراتيجية رد الفعل على تقديم الخدمات الجديدة.
3. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية الدفاع على تحسين الخدمات الحالية.

4. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيتي التنقيب والدفاع على تحسين عمليات تقديم الخدمات. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بتبني الاستراتيجية التنافسية التي تتناسب مع الظروف البيئية وتعديل البيئة الداخلية بما يواكب التغيرات في البيئة الخارجية والاهتمام بالابتكار المستمر للخدمات من أجل تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

The Impact of Competitive Strategies on the Services Innovation in Five Stars Hotels Operating in Erbil

Prepared by

Mostafa Hader Hussein

Supervised by

Dr. Sahar Abu-Bakir

Abstract

This study aimed at determining the impact of competitive strategies (Prospecting, defense, analysis, and reaction) on services' innovation (Introducing new services, improving current services, and Improving the processes of introducing services) in the five stars hotels operating in Erbil.

The study relied on the descriptive analytical methodology in collecting and analyzing data.

The study's population encompasses the nine five stars' hotels operating in Erbil, and the researcher studied them all.

Meanwhile the inspection unit consisted of 118 functional managers from the top and the middle management levels.

For collecting data, the researcher developed a questionnaire-included statements expressed the independent and dependent variables of the study.

By using SPSS program and depending on simple and multiple regression,

The main results of the study were as follows:

1. There is a statistically significant effect of competitive strategies on services' innovation.
2. There is a statistically significant effect of reaction strategy on introducing new services.
3. There is a statistically significant effect of defense strategy on improving current services.
4. There is a statistically significant effect of both prospecting and defense strategies on improving the processes of introducing services.

Relying on the above mentioned results, the study recommended to concentrate on building competitive strategies that are compatible with environmental situations, and to develop the required adjustments on the internal environment in order to match the changes in the external environment, and to enhance continuous services' innovation in the studied five stars hotels in order to achieve sustainable competitive advantage.