

استخدام الحاسب في إدارة الموارد البشرية في السياحة والفندقة

المقدمة

لا يخفى أن السياحة أصبحت مورد سريع للعمليات في كثير من الدول وخاصة الدول النامية التي تعتبرها خير مورد وعماد لاقتصادها الوطني ، وتعتبر صناعة الفنادق ركنا أساسيا من أركان السياحة وخاصة إذا توفرت فيها الإدارة التي تطبق الأسس العلمية الصحيحة للإدارة والتنظيم . واغلب الفنادق أدخلت أجهزة الحاسب لتنظيم عملها وضبط حسابات الفندق من ناحية الإيرادات والمصروفات وأيضا لتنظيم حسابات الضيوف ولتنظيم المشتريات والسيطرة على المخزون ومراقبة كلفة الطعام والشراب .

ودخول التكنولوجيا الحديثة إلى صناعة الفنادق بدوره يؤدي إلى تقليل الأيدي العاملة في الفنادق ولهذا يجب أن يؤخذ هذا العامل الحيوي بعين الاعتبار عند إعداد الهيكل التنظيمي لفندق معين أو منشأة سياحية معينة خاصة عند المفاضلة في استخدام الحاسبات الالكترونية في أقسام الفندق المختلفة أو عدم استخدامها .

تطبيقات الحاسب في السياحة والفندقة

- تقدم استخدامات أنظمة الحاسب الآلي مميزات عديدة ومن تلك المميزات تحسين الأداء التشغيلي عن طريق عدم تكرار المهام والحصول على معلومات حديثة وسهلة المنال ورفع مستوى الهدمة عن طريق الحصول على بيانات دقيقة عن العملاء .
- ووحدات الحاسب الآلي الخاصة بالشبكة الموجودة تقدم مهام عديدة تساعد في رفع كفاءة العمليات الفندقية وتحقيق مستوى عالي من جودة الخدمات .

المهام التي يقوم بها الحاسب الآلي في السياحة والفنادق :

- **الحجز للمؤتمرات والأشخاص :** فيعطي بيانات الحجز المؤكدة والمحتملة والملغاة والطاقة الإجمالية للغرف وإمكانية توافر الغرف وأعداد بيانات إحصائية لغرض التسويق والتوقعات الخاصة بحجم المبيعات بناءً على طلبات الحجز وقائم الانتظار .
- **تسجيل العملاء وتسكينهم في الغرف :** فيعطي بيانات عن الغرف للمساعدة في التسكين .
- **تسجيل القيود على فاتورة العميل :** ويتم ذلك بطريقة فورية وإمكانية إعطاء نسخة من الفاتورة للعميل في أي وقت .
- **إعداد تسوية لفاتورة العميل :** عمل كافة الإجراءات على فاتورة العميل قبل العميل قبل المغادرة والتعامل مع جميع أشكال تسوية الفاتورة .
- **مهام الإشراف الداخلي :** ويعطي بيانات عن المرافق الخاصة بالمنشأة السياحية وإعطاء توقعات في الفترة المستقبلية للتطوير .

● **مهام المراجعة الليلية وتحليل العمل اليومي :** لتسهيل عمل المراجع في تسجيل القيود على فاتورة العميل ويعد تقارير المراجعة ويتم ربطه مع نظام الحاسبات .

● **مهام قسم الهاتف :** لتسجيل كل المكالمات ويعطي بيانات عن الرسائل والبريد الخاص بالعميل .

● **مهام قسم المبيعات والتسويق :** ويعتمد قسم المبيعات والتسويق على برامج الحاسب الآلي في إنشاء سجلات لمتابعة عمليات البيع والتسويق للعملاء وإنشاء ملفات لحركة المبيعات للمؤتمرات والحفلات الخارجية فالبرنامج يملك قاعدة بيانات لإعطاء معلومات عن قوائم الطعام وصالة الحفلات وتوقعات الإيرادات ، ويستطيع موظف المبيعات الحصول على تقارير فورية تساعد في أعماله اليومية وتسويقه للخدمات مثل تقارير عن العملاء والمجموعات وتوقعات الإشغال وشرائح السوق التي يتعامل معها ، وكذلك أنواع الغرف وأسعارها وسياسة التخفيضات التي يسير عليها الفندق أو المنشأة السياحية .

البرامج الحاسوبية المستخدمة :

ونظام الحاسب الآلي يضم مجموعة من البرامج قادرة على تدعيم العمليات المتصلة بالمكاتب الأمامية والمكاتب الخلفية وتساهم في تسهيل المهام الوظيفية للمنشأة السياحية وإتقان الإجراءات التي تتعلق بالدورة الخدمية للعميل عبر الأقسام بداية من عملية الحجز والإقامة إلى الغادرة وتشمل هذه البرامج ما يلي :

● برامج إدارة الحجز Resservations Management

● برامج إدارة الغرف السياحية Rooms Management

● برامج إدارة حسابات العميل Guest Accounts

Management

● برامج الإدارة العامة General Management

ومن أهم البرامج المطبقة في فنادق المملكة

١ - *(fidelio)*

٢ - *(opera)*

أنظمة الحاسب الآلي في السياحة :

- وفي نظام الحاسب الآلي تكون برامج المكاتب الأمامية والمكاتب الخلفية غالبا منفصلة ، فبرامج المكاتب الخلفية تعطي رقابة على مناطق عديدة مثل مبيعات الغرف ، الهاتف ، المرتبات ، الحسابات ، والتسويق ، وفيما يلي أمثلة لبرامج المكاتب الخلفية :
- **برامج إدارة حسابات دفتر العميل :** حيث يربط مع فواتير العملاء المخزنة في وحدة الحاسب الآلي للمكاتب الأمامية ويوضح حالة الحسابات المطلوبة للتحويل ، وبرنامج الحسابات تحت الدفع يتحكم ويضيف المشتريات ويساعد في التحكم في توفير نقدية كافية للمنشأة ، كما يصنف حسابات الموردين ومستحقاتهم المالية .
- **برامج التقارير المالية :** لإصدار حسابات المراجعة والميزانية وحساب الأرباح وتحليل القيود المحاسبية والعمليات المالية لتحسين العائد .
- **برامج التحكم في المخزون :** يدير المخزون أوامر الشراء ودورة المخزون واستعمالاته ، وتنشئ على هذه البرامج ملف لكل صنف من أصناف المخزون برقم كود خاص لكل صنف .

أمثلة برامج الحاسب الآلي المستخدمة في الفنادق:

- برامج إدارة حسابات العميل إلكترونيا **Guest Accounts Program**: يتم ترحيل مصاريف العملاء وكلفة الخدمات إلكترونيا من مراكز الإيراد عن طريق ماكينات الحسابات الالكترونية على الحاسب للمكاتب الأمامية .
- نظام الحاسب الآلي للهاتف **Call Accounting System**: يوجه ويسعر ويصنف ويرسل مكالمات العميل إلى فواتيره الالكترونية .
- نظام إصدار المفاتيح الالكترونية عبر الحاسب الآلي **Electronic Locking System**: ويتم ربطه بالحاسب الآلي للمكاتب الأمامية للامان والكفاءة .
- نظام التحكم في الطاقة عبر الحاسب الآلي **Energy Management System**: يحكم درجة الحرارة والرطوبة في الغرف عن طريق ربطه مع برنامج إدارة الغرف ليتحكم في المعدات في غرفة العميل للتحكم في الطاقة والمساعدة في توفير تكاليف استهلاك الطاقة .

- **نظام قناة المعلومات الآلي الخاص بالفندق Guest Information Electronic System:** وذلك للتعامل مع الحاسب الآلي سواء في الغرفة أو المناطق العامة بالفندق للاستعلام عن المناسبات والحفلات ومواعيد رحلات الطيران ودليل التسوق والمطاعم، وغير ذلك وطباعة قائمة المعلومات، كما يمكن للعميل عن طريقه مراجعة فاتورته وإنهاء إجراءات المغادرة وتسوية حسابه عن طريق هذا النظام .
- **نظام قناة الفيديو المدفوعة بالغرفة In-Room Movie System:** يتصل ببرنامج حسابات المكاتب الأمامية فعندما يختار العميل قناة الفيديو المدفوعة يتم ترحيل كلفتها إلى فاتورته الإلكترونية مباشرة .
- **نظام ثلاجة المشروبات بالغرفة Fully Automated Guest Room Vending Machines:** حيث تحتوي هذه الثلاجة في قاعاتها على ألياف ضوئية تسجل تحريك المشروبات المخزنة وترسل إشارات لشريحة الكترونية متصلة بالحاسب الآلي للمكاتب الأمامية وترحيل كلفتها إلى فاتورة العميل إلكترونياً .
- **نظام جهاز الفاكس بالغرفة Electronic In-Room Fax Machine System:** يتم تزويد الغرفة بفاكس حيث يستطيع العميل الاستقبال والإرسال من خلاله مع ترحيل كلفة النظام إلى الهاتف ومنها إلى فاتورة العميل إلكترونياً على الحاسب في المكاتب الأمامية كما يمكنه من طباعة فاتورته من خلال جهاز الفاكس .

المراجع
* تم استنباط المعلومات من
فندق مداريم كراون
والمذكرة

إعداد الطلاب

- عمر عبد العزيز السعيد
- يزيد بن سالم ترابه
- صالح خالد الشويعر
- محمد فيصل الخياط
- مشعل محمد المشعل
- مطلق فلاح السبيعي

نشکر کم

علی حسن

استماعکم.....