

# تكنولوجيا المعلومات وأثرها على القطاع السياحي الفندقي

# المقدمة

- تتبنى أغلب دول العالم في الوقت الحاضر الأساليب المختلفة والإحصائية والعملية في مسألة تطوير وتنمية المنشآت الإدارية السياحية باعتبار السياحة من القطاعات المهمة جداً والتي تعكس تطور البلد وتقدمه فيجب علينا أن نوضح كيفية استخدام الوسائل لدفع المنشآت السياحية والإدارية إلى خط التقدم من خلال حجم الخدمات المقدمة للسياح والمتغيرات
- ومن الوسائل المهمة هي الإحصائية والتكنولوجية لمعرفة التنبؤات المستقبلية لهذا المرفق أو المنشأة السياحية أو الإدارية مع الأخذ بعين الاعتبار السلسلة الزمنية لكي يستطيع تحديد المتغيرات التي لها تأثير على الحركة السياحية أو الإدارية لغرض التهيؤ مبكراً في زيادة الخدمات التي يجب توافرها قبل أن يكون العمل مفاجئاً للمنشأة أو المرفق السياحي مع العلم أن نجاح أي قسم يتوقف على كل أقسام المنشأة أو المرفق
- إن دراسة الإدارة واسع جداً ويدخل في كل الأنشطة البشرية والإنسانية وهي تصاحب كل جهد جماعي في منشآت الأعمال سواء أكانت صناعية أو تجارية أو سياحية وأن هدف كل دراسة هي نجاح العمل المراد إنجازه من ناحية ومن ناحية ثانية تشخيص المعوقات التي قد تقف حاجزاً أمام إنجازات المنشأة ومن هنا نقدم هذا البحث كدراسة متواضعة للأساليب التكنولوجية ومدى تأثيرها على القطاع السياحي والفندقي الدولي

# لمحة تاريخية

- توجهت الدول إلى صناعة وبناء الفنادق الحديثة والمتطورة وأولتها أهمية كبيرة لدورها في السياحة وأثرها في إشباع حاجات السياح والمواطنين.
- ولقد أصبح دور الفنادق أكثر ضرورة مع تزايد انتقال الأفراد من مكان إلى آخر مع توافر وسائل النقل الحديثة.
- وإن صناعة الفنادق هي صناعة قديمة قدم الإنسان وتنقله المرتبط بالضيافة خاصة في بلادنا العربية لشهرتهم بالضيافة والكرم وكلمة فندق ليست قديمة فقد استخدمت كلمة الخان في العصور القديمة للتعبير عن أماكن الإيواء وقد وجدت في وادي النيل وبلاد الرافدين وفلسطين وخاصة في الأماكن التي تمر منها قوافل التجارة بسبب حاجتها إلى الراحة والمياه لهم ولحيواناتهم.
- وفي العصور الحديثة وبعد الثورة الفرنسية والثورة الصناعية بدأت رؤوس الأموال تستثمر فيها باعتبارها صناعة مريحة حتى أصبحت في الوقت الحاضر صناعة متميزة
- ولقد تطورت الفنادق وتنوعت وأصبحت كل دولة تصنف الفنادق بطريقة تختلف قليلا عن الدول الأخرى..

# ماهي تكنولوجيا المعلومات

- (١) **البيانات** :تمثل البيانات المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات فهي عبارة عن أرقام أو رموز أو حقائق أولية متعلقة بالظاهرة محل الدراسة فالبيانات هي المادة الأولية التي تستخلص منها المعلومات أي بمثابة المدخلات اللازمة لإنتاج المعلومات
- (٢) **المعلومات** : تعتبر المعلومات الناتج النهائي من عمليات تشغيل البيانات وهي تمثل البيانات بعد تشغيلها في شكل مبوب ومرتب وللاستخدام في غرض معين إذا المعلومات هي ناتج معالجة البيانات تحليلاً أو تركيباً لاستخلاص ما تتضمنه هذه البيانات أو تشير إليه من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وغيرها وذلك من خلال تطبيق العمليات الحسابية والطرق الإحصائية والرياضية والمنطقية أو من خلال إقامة النماذج ومشابهه وفي توصيف آخر تعرف المعلومات بأنها تلك التي تؤدي إلى تغيير سلوك وفكر الأفراد واتخاذ القرارات
- (٣) **المعرفة** :تتمثل المعرفة في الرصيد المتراكم من الخبرة والمعلومات والتجارب والدراسات المتعددة في مجال معين ومن الطبيعي أنه عند تجميع هذا الرصيد يختفي الكثير من التفاصيل والإيماءات وتتصاعد درجة التجريد والترابط في عناصر المعلومات المكونة لرصيد المعرفة

# أهمية تكنولوجيا المعلومات

- إن أهمية المعلومات والمعرفة في الاقتصاد المعاصر ليست محل جدل فالمعلومات تلعب دوراً محورياً في عملية الإنتاج بل إنها جزء أساسي من الشكل النهائي لكثير من السلع المنتجة لقد كان إنتاج أي سلعة يحتاج دائماً إلى قدر من المعلومات وما تغير في حقيقة الأمر هو حجم ونوعية وكثافة المعلومات وسرعة دورانها وتغيرها في العملية الإنتاجية فضلاً عن نسبة المعرفة في المنتج النهائي

# خصائص المعلومات

- تتميز المعلومات بعدة خصائص نلخصها فيما يلي :
- تتميز المعلومات بالوفرة لذا يسعى منتجوها إلى وضع قيود على انسيابها لخلق نوع من الندرة المصطنعة حتى تصبح المعلومة سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب
- المعلومات ذات قدرة هائلة على التشكل فعلى سبيل المثال يمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم أو أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة
- موارد المعلومات غير قابلة للاستهلاك حيث أنها تخالف بذلك الموارد المادية التي تستهلك بمجرد المساس بها

# وسائل الانتاج

- هي تلك التي تعالج البيانات والمعلومات والمعارف لتحويلها إلى منتجات نهائية من سلع وخدمات معلوماتية أو مواد وسيطة ليتناولها خبراء بشر يون أو تستهلكها نظم معلومات أخرى لتعزيزها بمزيد من القيمة المضافة
- فهناك وسائل إنتاج تتمثل في الشق المادي ( hardware )  
تصب في تكنولوجيا المعلومات وهي :
  - (١) تكنولوجيا عتاد الكمبيوتر
  - (٢) التحكم الأوتوماتيكي
  - (٣) تكنولوجيا الاتصالات

# وسائل الانتاج

- وبالإضافة إلى الوسائل السابقة هنا هناك وسائل تكنولوجيا تتمثل في الشق الذهني (software) تصب في تكنولوجيا المعلومات تتمثل في :
  - (١) البرمجيات
  - (٢) هندسة المعرفة
  - (٣) هندسة البرمجيات



# أثر تكنولوجيا المعلومات إيجابيا في

## المجال السياحي الفندقي

- تحدد مهام الحسابات في ناحيتين:-
- أولا: الإنتباه للأخطار التي قد تصيب الوضع المالي للفندق.
- ثانيا: تحديد أقسام الحسابات .
- \*البيانات المطلوبه\*
- ١-الحركة اليومية للإيرادات والمصروفات\* ( وهي عمليه تجميع الأعمال اليوميه سواء في الإيرادات او المصروفات) .
- \_الإيرادات وتشمل: إيرادات النزلاء سواء المقيم أو العابر.
- \_المصروفات وتشمل ما يلي:-
- أ-مصروفات الطعام.
- ب-مصروفات البار والمشروبات.
- ج-مصروفات الغسيل والكي.
- د-مصروفات التليفون.
- ٢-أقسام الحسابات في الفندق\*
- أ-الحسابات الجارية:وهي عباره عن آلات حاسبه تقوم بحسابات الصادر والوارد للفنادق بشكل مستمر.
- ب-خزينه النزلاء: هذه الخزينه مخصصه للنزلاء لمن أراد أن يحتفظ بشيء ثمين.
- ج-الخزينه العموميه: هذه الخزينه خاصه بصرف المبالغ النقديه لأعمال الفندق.
- د-الحسابات العامه: هذا القسم يقوم بمراجعه الحسابات اليوميه وإستخراج حسابات الأرباح والخسائر .
- هـ-المراجعه:وهو القسم المختص بمراجعه إيرادات الفنادق الخاصه بالنزلاء(مطعم – بار).
- و-المشتريات:المندوب هو لمختص بهذا القسم بشراء كل ما يحتاجه الفندق.
- ز-المخزن العمومي:هو القسم الخاص بتخزين وصرف قطع الغيار ومواد الصيانه الخاصه بالفندق.
- ح-الكاف: هذا القسم يقوم بخدمه المطعم في تقديم المشروبات بشتى أنواعها.

# اثر تكنولوجيا المعلومات ايجابيا على المجال السياحي الفندقى من خلال تكنولوجيا المبيعات

- الإيواء والإقامة يمكن أن يتم بإحدى الطرق التالية:
- أ- المراسلة.
- ب- التلفون.
- ج- التلكس.
- د- الاتصال الشخصي.
- هـ- مكتب حجوزات مركزي.
- أولا- المراسلة:
- جزء رئيسي من مبيعات الفنادق تتم عن طريق المراسلة التي يجب أن تكون بشكل يعتبر دعاية جيدة له. والضيف قد يختار الفندق بسبب صورة له في دليل أو إعلان عنه في صحيفة أو دليل القطارات أو من مطبوع ساهم فيه الفندق. وإن الضيف يرسل عدة فنادق في نفس الوقت ومعظم الضيوف يختارون الفندق الذي يرد عليهم قبل غيره. وأيضا السرعة في الرد يدل على المظهر العام للرسالة الجوابية.
- \*عندما نتعامل في هذا الجانب مع الضيف نأخذ بعين الاعتبار مايلي :
- أن سرعه الرد تعني الكفاءة بالعمل وإمكانية أفضل.
- الاجابه عن كل مايسئل عنه الضيف .
- أن يكون الرد واضحا .
- أن تكتب التواريخ بالشكل الكامل وبدون أي اختصار .
- يجب إعطاء انطباع جيد عن الفندق لضيوفه .

# اثر تكنولوجيا المعلومات ايجابيا على المجال السياحي الفندقى من خلال تكنولوجيا المبيعات

- ثانيا-التلفون:
  - عند استلام الحجز عن طريق الهاتف من الضروري اخذ التفاصيل المهمة مثل اسم الشخص المتصل -نوعية الإقامة المطلوبة -وقت الوصول-وقت المغادرة.
  - وكذلك أخبره بالأجور حتى لا يحصل أي سوء فهم حول هذه النقطة.
- ثالثا-التلكس:
  - إن الحجزات التي تتم بواسطة التلكس يجب الاهتمام بها بشكل سريع للتأكد عن طريق خطاب وليس ضروريا لأن التلكس يعتبر خطابا لهذا الغرض.
- رابعا-الاتصال الشخصي:
  - الضيف الذي يقدم إلى الفندق بدون حجز مسبق يدعى بشكل عام بـ "ضيف الصدفة" وهم الضيوف الذين يستخدمون الفندق بدون حجز مسبق. و"ضيف الصدفة" عميل جيد لمعظم الفنادق وبصورة خاصة تلك الفنادق المقامة في المدن. وموظف الاستقبال يجب أن يتمتع بحساسية عالية عند اتخاذ القرار بشأن ضيف الصدفة

# اثر تكنولوجيا المعلومات ايجابيا على المجال السياحي الفندقى من خلال تكنولوجيا المبيعات

- خامسا-مكتب حجوزات مركزى :

- الحجز بواسطة شركات ووكلاء السياحة والسفر:

- فى حال تلقى موظف الحجز أى طلب لحجز غرفة او مجموعة غرف من قبل الشركات السياحية يتم التأكد من توفير الحجز المطلوب فى التاريخ المحدد من قبل الشركة.

- الحجز بواسطة الإنترنت :

- يستطيع اليوم أى شخص أن يقوم بعمل حجز فى أى فندق فى العالم عن طريق استخدام الإنترنت ويتم ذلك بالدخول إلى الموقع المخصص للفندق فى أى مدينة بالعالم ويتم طلب قسم الحجز ويتم عمل الحجز بواسطة الزبون نفسه بناءا على البيانات المتوفرة على الجهاز عن إمكانية توفر الحجز المطلوب ويتم ذلك آليا ويمكن إتمام الحجز بطريقة أخرى حيث يبعث الزبون برسالة إلى الفندق وعن الطريق الإنترنت يطلب فيها عمل حجز له بمواصفات محددة. وتعتبر طرق الحجز السابقة هي المستخدمة فى جميع الفنادق فى العالم وفى حال قبول الفندق لأى حجز مطلوب فينشأ بين الزبون والفندق علاقة تعاقدية من خلال المراسلات فيما بينهم وعلى الطرفين الالتزام بهذا العقد والمواصفات المطلوبة للحجز

# الخاتمة

- أهم النتائج /
- ١/ ارتباط النهضة السياحية والفندقية بشكل خاص بالنهضة التكنولوجية المعلوماتية الالكترونية
- ٢/ مدى تأثير القطاع السياحي الفندقي بتذبذب تكنولوجيا المعلومات (أي) التطور
- (على سبيل المثال : تطور عملية تخزين بيانات وحسابات العملاء)
- ٣/ أن عملية الاهتمام بتدشين تكنولوجيا المعلومات في كافة أقسام الفندق ستساعد في زيادة الاشغال وكذلك السرعة في انتاج المعلومات المفيدة لمختلف نظم المعلومات

## الخاتمة

- التوصيات /

- ١/ الحرص على مراقبة كافة التطور في السوق السياحي بما يخص تكنولوجيا المعلومات سواءاً تقنياً أو ثقافياً
- ٣/ ضرورة الاهتمام بـ (feedback) التغذية العكسية لدى العملاء تجاه تكنولوجيا المعلومات التي تتبعها المنظمة السياحية وتقييمها ومحاولة تطويرها بالشكل الذي يرضي طموحات العملاء

## عمل الطلاب

- عمل الطلاب : عبد العزيز السليم ، فهد محزري ، عبد الحميد السلطان ، محمد الحربي ، سليمان الزعاق ، عبد العزيز العبيد ، حمود العنزي ، عبدالله المسعود ، عبدالرحمن الأسمرى ، هشام الغامدي