



طبيعة عمل نظم المعلومات الإدارية في القطاع السياحي والفندقي  
بحث في مادة تطبيقات نظم معلومات سياحية (٣٠٤ سيح)  
المقدم/ أ. أحمد الزعبي

# فكرة عامة عن نظام المعلومات الإدارية المعتمد على الحاسوب

# تعريف نظام المعلومات الإدارية الفندقية:

□ "التكوين الهيكلي المتكامل والمتفاعل من الآلات والمعدات، البرامج، القواعد، القوى العاملة والذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية (توصيلها إلى المستفيدين، تخزينها، تحديثها، استرجاعها) بالوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبتين عن البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها وفيما يخص أدائها في الماضي والحاضر والتنبؤات المحتملة في المستقبل وعلى النحو الذي يسهل مهمة الإدارات في جميع المستويات في صنع القرارات من خلال انجاز الوظائف الإدارية وبما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات".

# عناصر نظم المعلومات الإدارية الفندقية المعتمدة على الحاسوب:

## ١ - المدخلات (Inputs) :

يتم إدخال البيانات من خلال أفراد مدربين وتعتبر الدقة والجودة عنصرين هامين جداً إذ تتوقف دقة وجودة المخرجات عليهما. وللابتعاد عن العشوائية فإنه يجب أن يتم تجميع البيانات في ضوء الإجابة على الأسئلة التالية:

١. ما هي أنواع البيانات التي يفترض الحصول عليها؟
٢. ما هو الهدف من تجميع هذه البيانات؟
٣. ما هي المصادر الأولية والثانوية التي تتوافر فيها هذه البيانات؟
٤. ما هو أفضل أسلوب يمكن اعتماده في التجميع؟
٥. ما هي الفترة الدورية للملائمة لتجميع هذه البيانات؟

# عناصر نظم المعلومات الإدارية الفندقية المعتمدة على الحاسوب:

## ٢- معالجة البيانات (Processing):

وتتم معالجة البيانات المدخلة وفقاً لبرامج معدة مسبقاً والتي قد تحتوي على:

١. التصنيف Classification.
٢. ترتيب Sorting.
٣. تجميع Calculating.
٤. تلخيص Summarizing.
٥. تفسير Interpreting.
٦. تحديث Updating.
٧. تدمير Destroying.

# عناصر نظم المعلومات الإدارية الفندقية المعتمدة على الحاسوب:

## ٣- المخرجات (Outputs):

وهي نتائج معالجة البيانات التي يستفيد منها صانع القرار سواء أكان موظف عادي أم أكبر المسؤولين في المنظمة.

# عناصر نظم المعلومات الإدارية الفندقية المعتمدة على الحاسوب:

## ٤- التغذية العكسية (Feedback):

يكمن دور التغذية العكسية في مراقبة مدى فعالية النظام وتصحيح أي انحراف قد ينشأ في الخطوات الثلاث السابقة. ويمكن تقسيم المعلومات المرتدة إلى:

### أ) معلومات مرتدة تصحيحية Morphostatis Feedback :

ويقصد بها إرجاع الأشياء إلى وضعها الصحيح ومثال على ذلك عند حجز العميل غرفة منفردة وإعطائه غرفة مزدوجة فإن العميل سيرفض الغرفة المزدوجة ويطلب بالغرفة المنفردة أي أن معلومة العميل ستؤدي إلى تصحيح الحجز.

### ب) معلومات مرتدة تطويرية Morphogenesis Feedback :

تعمل على تطوير أداء النظام أو تغيير الأهداف ومثال على ذلك إنشاء الهيئة العامة للسياحة والآثار للنهوض بالسياحة في المملكة العربية السعودية.

# أنواع القرارات الإدارية كما حددها إبراهيم سلطان ٢٠٠٠:

قسم إبراهيم ٢٠٠٠ صنع القرارات إلى قسمين بناء على تصنيفات كاتبين هما (سايمون) و (انطوني).  
القرارات المبرمجة والقرارات غير المبرمجة (سايمون):

(١) القرارات المبرمجة:

وهي القرارات التي تتصف بأنها متكررة وروتينية وتوجد إجراءات مسبقة لحلها.

(٢) القرارات غير المبرمجة:

وهي القرارات التي تتصف بأنها غير متكررة وغير روتينية وغير محددة جيداً ولا توجد إجراءات معروفة مسبقاً لحلها.

(٣) القرارات شبه المبرمجة:

وهي القرارات التي يمكن تحديد بعض مراحلها بصورة جيدة ويتوافر قدر من المعلومات بشأنها أما البعض الآخر منها فيصعب تحديده بصورة جيدة.



# أنواع القرارات الإدارية كما حددها إبراهيم سلطان ٢٠٠٠:

القرارات وفقاً للمستوى الإداري (انطوني):

(١) القرارات التشغيلية:

وهي القرارات التي يتم اتخاذها في المستوى الإداري التنفيذي وهذه القرارات تتعلق بتشغيل المنظمة مثل جدولة حجوزات الغرف واختيار الوسائل الإعلانية.

(٢) القرارات الإدارية:

وهي القرارات التي يتم اتخاذها في مستوى الإدارة الوسطى وهذه القرارات تتعلق بحل مشكلات التنظيم والرقابة على الأداء.

(٣) القرارات الإستراتيجية:

وهي القرارات التي يتم اتخاذها بواسطة الإدارة العليا وهي تغطي مدى زمني طويل وتتعلق بالقرارات الإستراتيجية والوضع التنافسي في السوق مثل قرارات المنتج الجديد والتوسع عن طريق الانضمام.

# دور نظم المعلومات الإدارية في القطاع الفندقى والسياحى

(١) قصر الفترة الزمنية المتاحة لاتخاذ القرار:

كما هو معروف أن دورة حياة المنتج السياحى أصبحت اقصر مما كانت عليه، كما أن هناك ضغطا على المشاريع السياحية لتقصير الوقت الذى تستغرقه عملية تطوير المنتجات السياحية الجديدة.

(٢) زيادة تعقد النشاط التسويقي السياحى . واتساع نطاقه:

فالمشاريع السياحية توسع أسواقها حتى إلى المستوى الدولى، وعلى الرغم من أن معرفتنا بسلوك السائح مازالت محدودة فإنها غير كافية لكي نعرفنا أن هناك عالما من البيانات التى نحتاج إليها وإلى ضرورة فهمها.

(٣) نقص الطاقة والموارد الأولية الأخرى:

وهذا معناه ضرورة استخدام مواردنا وطاقتنا البشرية بدرجة، كما يعنى حاجة المشروع السياحى إلى معرفة المنتجات السياحية المربحة وتلك التى ينبغى استبعادها.

(٤) النمو المتزايد لاستيلاء المنتفعين من المنتجات السياحية:

ويرجع هذا في جزء منه إلى افتقار معظم الإدارات السياحية إلى البيانات الدقيقة عن بعض جوانب برامجها التسويقية السياحية.

(٥) ثورة المعلومات:

فكمية المعلومات والبيانات السياحية المتاحة أو التى يمكن الحصول عليها تفوق ما هو مطلوب منها، وهذا يحتاج ببساطة إلى تحديد المطلوب منها إدارة هذه المعلومات.

# نظم المعلومات الإدارية في القطاع الفندقي والسياحي:

## (١) نظم المعلومات للتسويق:

- أ) السجلات والتقارير الداخلية Internal Records.
- ب) الاستخبارات التسويقية Marketing Intelligence.
- ت) بحوث التسويق Marketing Research.

(٢) نظم المعلومات الإدارية للموارد البشرية.

(٣) نظم المعلومات المالية.

(٤) محاور فرعية لنظم المعلومات السياحية.

قام الطائي ٢٠٠٤ بطرح محاور فرعية لتنظم المعلومات السياحية التي نرى بأن وجودها يساعد في اتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة في إقامة الفنادق ومدى القدرة على جذب السياح:

- معلومات سياحية ذات علاقة بالإجراءات القانونية للحصول علي تأشيرة الدخول ومتطلبات التلقيح ضد بعض الأمراض.
- نظام معلومات سياحية ذات علاقة بالجوانب الجغرافية الديموغرافية.
- نظام المعلومات بالآثار ومقومات الخبرة السياحية، كالآثار، والمتاحف.
- نظام المعلومات ذات علاقة بالخدمة المصرفية المتمثلة في ( البنوك، العملة، أسعار تحويل العملة، الاستثمارات).

قام الطائي ٢٠٠٤ بطرح محاور فرعية لتنظم المعلومات السياحية التي نرى بأن وجودها يساعد في اتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة في إقامة الفنادق ومدى القدرة على جذب السياح:

□ نظام معلومات سياحية خاصة بمكاتب السياحة والسفر:-

- عناوين ومواقع مكاتب السياحة والسفر.
- طبيعة الخدمة التي تقدمها من حيث الرحلات الجماعية.
- أسعار الخدمات المتميزة .
- فيما يخص الحافلات السياحية خدمات النقل، المسافات والأماكن التي تتوجه إليها وأسعار الخدمات، والعمل داخل المدينة وخارج المدينة .

# إعداد طلاب المجموعة الثانية

اسم الطالب	الرقم الجامعي	رقم التحضير
أحمد خالد البابطين	٤٢٧١١٢٧٠٨	١١
فهد شبيب الدوسري	٤٢٧١١٢٨١٨	١٢
ناصر عبدالله الرشيد	٤٢٧١١٢٨٣٦	١٣
مهند عبدالله اليمني	٤٢٧١١٢٨٤٧	١٤
تركي عبدالله النشوان	٤٢٧١١٢٨٨٧	١٥
راشد عمر الطمرة	٤٢٨١٠٨٥٩٢	١٦
ماجد مرضي العنزي	٤٢٨١٠٩٢١٣	١٧
عبدالعزیز عائذ العتيبي	٤٢٨١٠٩٦٠٩	١٨
عبدالوهاب صالح العتيبي	٤٢٨١١٠٠٨٩	١٩
حسام عوضه الزهراني	٤٢٨١١٠٥٧٧	٢٠