



طبيعة نظم المعلومات الإدارية في الفنادق والقطاع السياحي

إشراف الدكتور / محمد الزعبي

المقدمة

- ▶ السياحة صناعة مستديمة منتجة وفعالة ذات تأثير إيجابي كبير على جميع جوانب الاقتصاد الوطني ، بالإضافة إلى كونها ركيزة أساسية وأداة مهمة لتحقيق أهداف التنمية الشاملة والمستديمة في المملكة ، حيث تعمل على تعزيز النمو الاقتصادي ، وتنويع قاعدة الاقتصاد الوطني ، وزيادة مستوى الدخل ، وتحقيق التنمية الإقليمية المتوازنة ، وتحفيز استثمارات القطاع الخاص في البنية التحتية ومرافق الخدمات السياحية .
- ▶ كما أن سوق السياحة العالمي تحتدم المنافسة فيه بسبب طبيعة هذا السوق والذي يتنامى مع تنامي الطفرة المعلوماتية . وفي الوقت نفسه فإن السائح العالمي بما له من خبرة وتجارب قادر على اختيار وجهات السفر والمنتجات السياحية بدراية وتبصر .
- ▶ لذلك فإن الحاجة تدعو إلى تطبيق نظم معلومات إدارية تتماشى مع التطور المستمر ومواكبة تطورات العصر والإستخدام التقني في مجالاتها المتعددة لذا يجب أن تتحلى إدارة الفنادق والقطاعات السياحية بقدر كبير من الخبرة والثقافة المعلوماتية .

ماهية نظم المعلومات الإدارية

► التعريف الأول :

هي عبارة عن مجموعة من العناصر البشرية والآلية المكلفة بجمع البيانات وتشغيلها وفق قواعد وإجراءات محددة بغية تهيئة المعلومات اللازمة لاحتياجات الإدارة لتمهد لهم القيام بواجباتهم بشكل جيد بالإضافة إلى إمكانية اتخاذ القرار الصائب.

► التعريف الثاني :

► تعريف جمعية نظم المعلومات الأمريكية : " نظام يتكون من نظام معلومات يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الإدارة في مجالات التخطيط والرقابة على الأنشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية . "

إلى أي مدى يمكن أن تساهم نظم المعلومات الإدارية في التنمية الفندقية والقطاع السياحي

▶ النظام الفندقي أو ما يسمى بنظام إدارة الفنادق يجب أن يواكب التطور السياحي الذي تشهده بلادنا والمستوى السياحي الكبير الذي تسعى بلادنا إلى تحقيقه وبهذا الهدف وضعت نظم المعلومات بصمتها في هذا التطور فالنظام الفندقي يمتاز بالسهولة من حيث الاستخدام والدقة والرقابة .

▶ يمكنك إدارة النظام من تحديد المستخدمين وصلاحياتهم والرقابة عليهم كما انها تمكنك من عمل نسخ احتياطي وإدخال جميع معلومات الفندق من حيث الغرف والخدمات والموظفون وأنواع الشركات والجهات التي يتم التعامل معها.

The screenshot displays a software interface for hotel management, specifically a registration form titled "تسجيل نزيل" (Guest Registration). The form is organized into several sections with input fields and dropdown menus. At the top, there are fields for "رقم الحجز" (Reservation Number) and "اسم النزيل" (Guest Name). Below these, there are fields for "الجنس" (Gender) with a dropdown menu, "الجنسية" (Nationality) with a dropdown menu, "عدد الأشخاص" (Number of Persons) with a dropdown menu, and "رقم البطاقة" (Card Number) with a dropdown menu. There are also fields for "تاريخ الحجز" (Reservation Date) and "تاريخ الانتهاء" (Expiration Date). A section labeled "معلومات الحجز" (Reservation Information) includes fields for "من تاريخ" (From Date), "إلى تاريخ" (To Date), "شخص الحجز" (Reserving Person), and "غرفة الحجز" (Reservation Room). At the bottom, there is a table with columns for "الرقم" (Number), "الاسم" (Name), "الجنس" (Gender), "العنوان" (Address), and "الهاتف" (Phone). The interface is in Arabic and includes various navigation buttons like "إضافة" (Add), "تعديل" (Edit), and "حذف" (Delete).

طبيعة نظم المعلومات في القطاع السياحي

▶ تستطيع من خلال إدارة النظام أن تحدد معلومات الفندق وهي تعبر عن السياسة الإدارية المستخدمة من قبل إدارة الفندق من حيث الترحيل الآلي وتسلسل الفواتير النقدية والآجله وخيارات النظام التي تتماشى مع السياسة الإدارية للفندق والتي يمكن أن تختلف من إدارة فندقيه الي ادارة فندقيه أخـرى بحسب احتياجات الإدارات الفندقية .
وتحتوي إدارة النظام علي عمليات متقدمه وهي عمليات تحتاج إلي رقابه مباشره وقرار إداري ولذلك تم تحديدها ضمن إدارة النظام والتي ينصح بان تكون من صلاحيات المستخدم الأول (مدير النظام) .

دور نظم المعلومات في القطاع السياحي .

► **الاستقبال :** تعتبر شاشه الاستقبال هي الشاشة الرئيسية في نظام إدارة الفنادق حيث أن هذه الشاشة تحتوي علي جميع العمليات مثل الحجز والتسكين وهذه العمليتان تعتبران أساس العمل الفندقي وتعتبر باقي العمليات عمليات لاحقه لهذه العمليتان مثل إلغاء الحجز والبحث عن نزيل وتسجيل بطاقة النزيل التي يمكن للنظام أن يسجلها آليا .

وتمكنك هذه الشاشة من تقديم جميع الخدمات للنزيل وربطها ماليا برقم غرفة هذا النزيل وهذه الخدمات قد تكون خدمات المطعم أو المغسلة أو الخدمات المدفوعة مقدما وجميع الخدمات التي تم تعريفها في الفندق بحسب السياسة الإدارية للفندق وما تقدمه من خدمات للنزلاء .

كما أن هذه الشاشة تمكنك من تحويل نزيل من غرفه إلي أخرى وتنتقل معه جميع الخدمات التي قيدت علي رقم الغرفة التي تحول منها الي الغرفة التي تحول إليها آليا.

طباعة الفاتورة النهائية وتكون هذه الفاتورة مجمعه لجميع الخدمات المقدمه وحتى خدمات المكالمات الهاتفية وتستطيع طباعتها بعدة طرق تفصيلية بحسب الاحتياج وتستطيع طباعتها لغرفه واحده أو لغرفه مع الغرف المرتبطة بهذه الغرفة في فاتورة واحده.

خروج النزيل وإغلاق الغرفة واستخراج الفاتورة النهائية لهذا النزيل
كما انه يمكنك أن تقوم بإخراج نزيل من غرفه فيها أكثر من نزيل بدون أن تستخرج الفاتورة النهائية وتحملها علي النزيل المستمر في الغرفة نفسها.

المكالمات:

شاشة المكالمات عبارة عن شاشة مرتبطة بنظام ثانوي وهو نظام التقاط المكالمات والذي يربط بين التحويله ونظام إدارة الفنادق وتحتوي هذه الشاشة علي تهيئه المكالمات والتي تتضمن شروط نجاح المكالمات وخطوط الهاتف والوحدات والشفرات وهي تحتوي أيضاً علي أسعار المكالمات (الدولية -المحافظات -المحلية -والاتصال بشبكات التلفون)

عمليات المكالمات : وهي عمليات ترحيل المكالمات ورفضها وإغلاق المكالمات .

التقارير: تحتوي شاشة المكالمات علي مجموعه من التقارير الخاصة بالمكالمات وهي عبارة عن فاتورة مكالمات والمكالمات المحولة ومحفوظات المكالمات .

يمتاز نظام إدارة الفنادق بوجود تقارير كميّة ورقميّة عديدة وتناسب جميع السياسات الإدارية .

التقارير الاحصائية هي مجموعه من التقارير التي تساعد الإدارة علي إعادة النظر في السياسة الإدارية المتبعة واتخاذ سياسات جديدة تزيد من نشاط الفندق وتميزه عن غيره .

تقارير النزلاء توضح النزلاء المقيمين والذين غادرو والمتوقع مغادرتهم والأمانات والودائع الخاصة بهم .

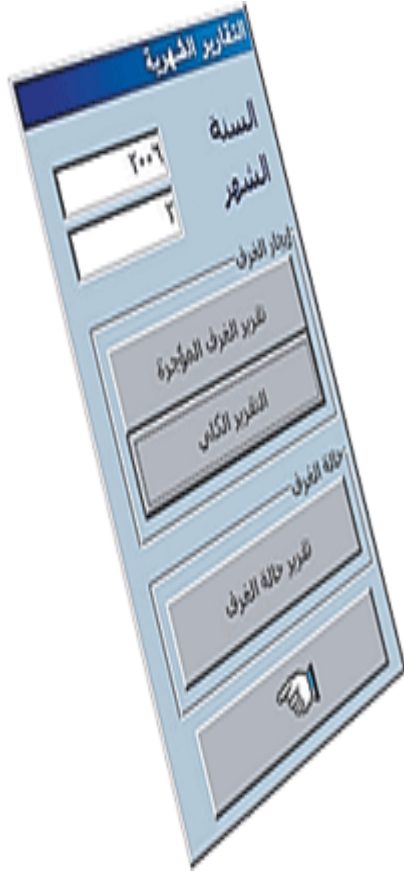
تقارير الخدمات من أهم التقارير في النظام الفندقي وتحتوي علي التقرير الخاص بالإيراد لكل يوم أو لفترة محددة.

وتقرير ملخص النقد والمكالمات الخدمية والخدمات المقدمة والمدفوعة مقدما.

تقارير الفواتير يمكنك من طباعه الفاتورة النهائية لغرفه او طباعه فاتورة لنزيل بعد مغادرته الفندق والفواتير المغلقة وفواتير الشركات .

تقارير الغرف يوضح الغرف العاملة والغرف الغير ممكن استعمالها.





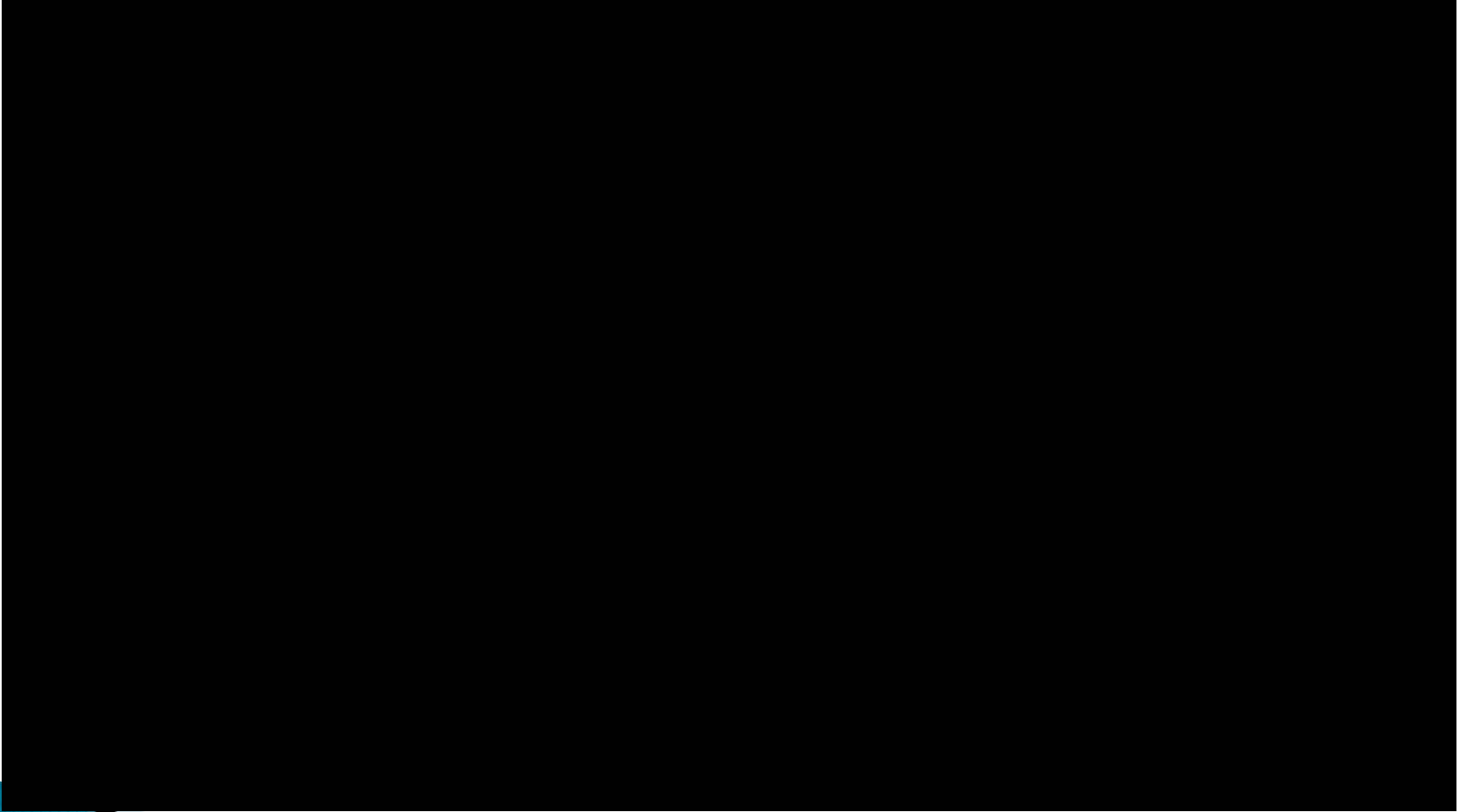
► **التقارير الإدارية:** وهي تقارير تساعد إدارة الفندق علي الرقابة علي المستخدمين بحيث توضح هذه التقارير نشاط كل مستخدم وما هي العمليات التي قام بها المستخدم وتحديد الوقت لكل عملية . وكشوفات الفندق (كشوفات الإيراد - كشوفات النزلاء - التقرير المحاسبي الي بي المحاسبيومي) كما أن التقارير الإدارية تحتوي علي تقارير رسومية تحول جميع التقارير المتوفرة بكثرة في النظام إلي تقارير رسومية وبيانية تساعد علي دراسة نشاط الفندق واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب .

وتساعد أيضاً لبناء السياسات الإدارية للفندق في المستقبل بما يضمن تطور النشاط وزيادة الإيراد.

نظم المعلومات والتنشيط السياحي

- ▶ ظهر منذ سنوات قليلة مفهوم السياحة الالكترونية ، وتناولت العديد من المنظمات الدولية تطبيقاته المختلفة وأثرها على زيادة النمو السياحي خصوصاً في الدول الأقل نمواً ، والتي تشكل فيها عوائد السياحة نسبة كبيرة من الناتج المحلي الإجمالي . وقد أسهم في زيادة انتشار هذا المفهوم وتطبيقاته المختلفة عدة عوامل أهمها ارتفاع نسبة إسهام السياحة الالكترونية في إجمالي التجارة الإلكترونية الدولية ، وما ينتج عن دمج هذا المفهوم في البني المؤسسية للهيئات المعنية بالسياحة من تخفيض في تكاليف الخدمات السياحية المقدمة وبالتالي الأسعار ، وتطوير المنتج السياحي المقدم واستحداث أنشطة سياحية جديدة تتفق مع شرائح السائحين المختلفة ، وذلك فضلاً عن زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات السياحية ، وما يترتب عليها من زيادة في القيمة المضافة للقطاع السياحي في الاقتصاد القومي .
- ▶ فرضت المتغيرات التكنولوجية والتطور في تقنية المعلومات والاتصالات صوراً حديثة للتعامل في مقدمتها الخدمات السياحية الإلكترونية التي أصبحت في الوقت الحالي ضرورة حتمية لا يمكن لأى نشاط سياحي تجاهله . وأصبح الحديث عن هذه الخدمات مثار اهتمام العديد من الدراسات القانونية والسياحية في محاولة لوضع أطر قانونية وتنظيمية لها .

نموذج النظم المعلوماتية لتنشيط السياحة بالمملكة



نتائج الاستخدام التقني لنظم المعلومات الإدارية في الفنادق والقطاع السياحي

- ▶ حققت المملكة العربية السعودية المركز الأول بين ١٣٩ دولة في مؤشر "شمولية البيانات السنوية لقطاع السفر والسياحة" عن السنوات الأربع من ٢٠٠٥ إلى ٢٠٠٨ ضمن محور "أولوية السفر والسياحة" من مؤشر تنافسية السفر والسياحة لعام ٢٠١١.
- ▶ جاء ذلك وفقا لنتائج مؤشر تنافسية قطاع السفر والسياحة لعام ٢٠١١م الذي أعلنه المنتدى الاقتصادي العالمي - WEF التابع لمنظمة الأمم المتحدة العالمية للسياحة - خلال ملتقى السياحة العالمي الأول الذي عقد مؤخرا في إمارة اندورا.

نهاية العرض

إعداد

عبد العزيز صالح الصايغ

٤٢٧١١٢٩٣٧

أحمد خالد الصالح

٤٢٧١٠٧٨٠٥

طارق نايف العتيبي

٤٢٧١٠٩٠٦٩

سلطان منصور الحسينان

٤٢٨١٠٧٢٤٥

يوسف سفر العتيبي

٤٢٨١١٠١٣٦

فيصل الحربي

٤٢٨١١٠١٢٢

نافع الغنزي

٤٢٨١١١٨٨٢