

**دور تقانة المعلومات في تقديم الخدمة الفندقية
نموذج مقترح في فندق نينوى الدولي**

م.م. نور ضياء عزيز

هيئة التعليم التقني-الكلية التقنية الإدارية

The Role of information technology in delivering Hotel Services

Assistant Lecturer. Noor Dhiaa Aziz

ABSTRACT

Latest advances in information technology has led to drastic changes in the environment in which they exercise through which the administration, I have increased the importance of the use of information technology as a result of the complexity of the great tasks of modern management systems and considered the information as a strategic resource. For the survival of organizations in the light of regional and international competition and rapid changes in light of the new world order. Has brought about a revolution in the information technology systems of administrative work in order to achieve the construction of an integrated system helps to do organizational communication and decision-making and completion of the work effectively. Based on the above research targeted design an electronic system using Oracle to provide some services for hotels and Kalhdz query in Nineveh International Hotel to reduce the time and effort spent in the booking process, research has come to a set of results including:

1. Lack of dependency Weak on information technology in the provision of services in electronic form.
2. Lacks Nineveh International Hotel to an electronic system for reservations and inquiries

Keywords : Components of the Information and Communication Technology, entrepreneurial orientation, Dimensions of entrepreneurship approach .

- المجلد التاسع
- العدد السابع عشر
- تشرين ٢ ٢٠١٦
- استلام البحث: ٢٠١٤/١٢/١٥
- قبول النشر: ٢٠١٤/٦/٢

دور تقانة المعلومات في تقديم الخدمة

الفندقية

نموذج مقترح في فندق نينوى الدولي

م.م. نور ضياء عزيز

المستخلص

لقد احدث التقدم في تقانة المعلومات تغيرات جذرية في البيئة التي تمارس من خلالها الإدارة، ولقد زادت أهمية استخدام تقانة المعلومات نتيجة للتعقيد الكبير في مهام النظم الإدارية الحديثة واعتبار المعلومات موردا استراتيجيا لبقاء المنظمات في ظل المنافسة الاقليمية والدولية والتغيرات السريعة في ظل النظام العالمي الجديد. وقد أحدثت تقانة المعلومات ثورة في أنظمة العمل الإداري في سبيل تحقيق بناء نظام متكامل يساعد على القيام بالاتصالات التنظيمية واتخاذ القرارات وانجاز الأعمال بشكل فعال.

وبناء على ما سبق استهدف البحث تصميم نظام الكتروني باستعمال Oracle لتقديم بعض الخدمات الخاصة بالفنادق كالحجز والاستعلام في فندق نينوى الدولي لتقليل الوقت والجهد المستغرق في عملية الحجز، وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

١. ضعف الاعتماد على تقانة المعلومات في تقديم الخدمات بشكل الكتروني.
٢. يفتقر فندق نينوى الدولي ميدان البحث إلى نظام الكتروني للحجز والاستعلام.

المقدمة

لا بد أن تواكب المنظمات بعامة والخدمية بخاصة التطورات الحاصلة في البيئة، ولاسيما أنها تعيش في ظل بيئة سريعة التغير، لذا دعت الحاجة إلى ضرورة التوافق بين إمكانياتها وقدراتها المتاحة وما تفرضه تلك البيئة من تغير في حاجات ورغبات الزبائن المتجددة يوماً بعد آخر بجهود عالية، بما يضمن للمنظمة تحقيق أهدافها.

وتسعى المنظمات الفندقية وبوصفها واحدة من تلك المنظمات الخدمية إلى تطوير خدماتها وتحسين أنشطتها لمواجهة التغيرات الحاصلة في البيئة، إذ تعيش المنظمات الفندقية اليوم في ظل التسارع التكنولوجي الإلكتروني، وإدخال أجهزة ومعدات إلكترونية حديثة في عملها، إذ أصبحت عملية إعداد القوائم والتقارير وفواتير الحساب باستخدام أنظمة حاسوبية مزودة ببرمجيات متنوعة تبعاً لنوع النشاط الذي يقوم به القسم في المنظمة الفندقية. إذ تعمل البرمجيات وعن طريق أجهزة الحاسبات نسيجاً في داخل المنظمة وبين الأقسام .

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

إن المنافسة الشديدة في بيئة الأعمال في ظل التطورات التقنية السريعة في مختلف المجالات قد فرضت على إدارة المنظمات الإنتاجية والخدمية اعتماد تقانة المعلومات لما لهذه الأخيرة من أهمية كبيرة في سرعة الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار بشأن حالة معينة تواجههم أثناء ممارسة العمل. اعتماداً على ما تقدم يمكن حصر مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

١. هل تمتلك إدارة فندق نينوى الدولي (ميدان البحث) فكرة واضحة عن تقانة المعلومات ومكوناتها؟
٢. هل تمتلك إدارة فندق نينوى الدولي (ميدان البحث) مكونات تقانة المعلومات؟
٣. هل بالإمكان الاعتماد على تقانة المعلومات المتوفرة في فندق نينوى الدولي في تصميم نموذج لتقديم الخدمات الفندقية؟

ثانياً. أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من خلال:

١. الأخذ بالنظم والأساليب التكنولوجية الحديثة وإمكانية الاستفادة منها من خلال الاستخدام الجيد مما تمكن من تقليل المشاكل التي تعاني منها المنظمة المبحوثة.
٢. يسهم هذا البحث في التعرف على اثر تقانة المعلومات في كيفية تقليل الإجراءات والروتين مما يسهم في تطوير أداء العمل.

ثالثاً. اهداف البحث

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف الآتية :

١. تبني إطار نظري لمفهوم تقانة المعلومات فضلا عن التعريف بالخدمة الفندقية.
٢. التعرف على دور تقانة المعلومات في تقديم الخدمات الفندقية .
٣. اقتراح نموذج لتقديم بعض الخدمات الفندقية كالحجز والاستعلام للمنظمة المبحوثة .

رابعاً. فرضية البحث

اعتمادا على مشكلة البحث وأهميته وأهدافه تبني البحث الفرضية الرئيسية الآتية :
" تسهم تقانة المعلومات المتوفرة في فندق نينوى الدولي في تصميم نموذج لتقديم الخدمات الفندقية "

خامساً. منهج البحث

يعتمد البحث على منهج دراسة الحالة في تصميم وهيكل النظام المقترح وتطبيقه من خلال الاستعانة بالمصادر ذات العلاقة بالبرمجيات وقواعد البيانات والخدمات بصورة عامة وآلية الربط بينهم بصورة خاصة ولقد تم تحديد البيانات عن طريق متابعة إجراءات وقواعد العمل التقليدي داخل فندق نينوى الدولي .

ثقافة المعلومات

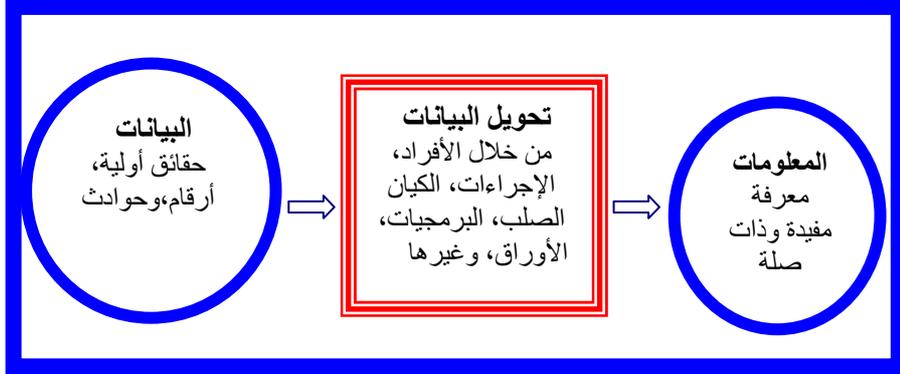
أولاً. مفهوم ثقافة المعلومات

قبل التطرق الى مفهوم ثقافة المعلومات لا بد من التطرق إلى أن مصطلح الثقافة هو ترجمة لكلمة (Technology) وقد ساد هذا المصطلح في المجال الصناعي في بادئ الأمر ولكنه توسع بعد ذلك ليشمل مجالات أخرى ولقد تنوعت المفاهيم والتعاريف حول مصطلح الثقافة نظرا لتنوع اختصاصات وتوجهات الباحثين والمهتمين ضمن هذا المجال (Charles,2001,55) .

فقد عرفها (Evance, 1997, 44) بأنها مجموعة من القابليات العامة التي تقابل حاجات المنظمة الحالية إلى استراتيجيات مستقبلية لسوق المنتج .
في حين عرفها (Daft, 2001, 199) بأنها الأساليب والمكانن والأنشطة المستخدمة لتحويلات المدخلات التنظيمية كالمواد والمعلومات والافكار الى مخرجات كالسلع والخدمات .

اما فيما يتعلق بالجزء الثاني من المصطلح "المعلومات" فقد تعددت وجهات النظر بشأن تعريف المعلومات تبعا للجهة التي تتناولها وفي هذا السياق يطرح (O'Brien, 2000,21) بأنها بيانات حولت لتصبح مفيدة وذات معنى لمستخدميها النهائيين .

ويشير (السالمي، ٢٠٠٠، ٤٣٣) للمعلومات بأنها بيانات تم معالجتها وأصبح لها معنى وقيمة للمستلم، وهي ذات صفة ذاتية، لها عدة وجوه، فهناك من يعدها بيانات في حين يراها مستفيد اخر معلومات . و يوضح الشكل رقم (١) ذلك.



الشكل (1)

إنتاج البيانات من المعلومات

Source: Boddy, boonstra,A., & Kennedy,G.,2002. "Management Information Systems: An Organization perspective",1/d., Prentice-Hall, Inc., U.K., p:6.

وبناء على ما سبق يمكن التطرق إلى مفهوم تقانة المعلومات اذ عرفها (السالمي والدباغ، ٢٠٠٠،

٣٣) بأنها كافة التقنيات التي تُستخدم في العمل الإداري من أجل تحقيق أهدافها في التخطيط والرقابة وصنع القرار وغيرها، وهي تشمل تقنيات الأجهزة والبرمجيات والاتصالات التي لا تحقق أهدافها من دون عنصري المعلومات الإدارية البشرية والملاكات المتخصصة في إنجاز هذه الوظائف الإدارية بشكل دقيق.

أما (O'Brien, 2000, 10) فقد عرفها بانها البرمجيات والأجزاء المادية والاتصالات وإدارة قواعد المعلومات، وتقنيات معالجة البيانات المختلفة، التي تستخدم في نظم المعلومات المستندة على الحاسوب.

في حين عرفها (فرج، ٢٠٠٩، ١٦) على أنها التطبيقات التكنولوجية الجديدة لتوليد المعلومات وتخزينها و نقلها وتوزيعها على اختلاف أنواعها .

ومما سبق يمكن تعريف تقانة المعلومات من وجهة نظر الباحثة بأنها عبارة عن توليفة من الأجهزة والبرامجيات والشبكات التي يمكن استخدامها في نقل وتبادل المعلومات بين الوحدات الادارية مما يؤدي إلى زيادة إلى كفاءة وفاعلية العمل.

ثانياً. أهمية تقانة المعلومات

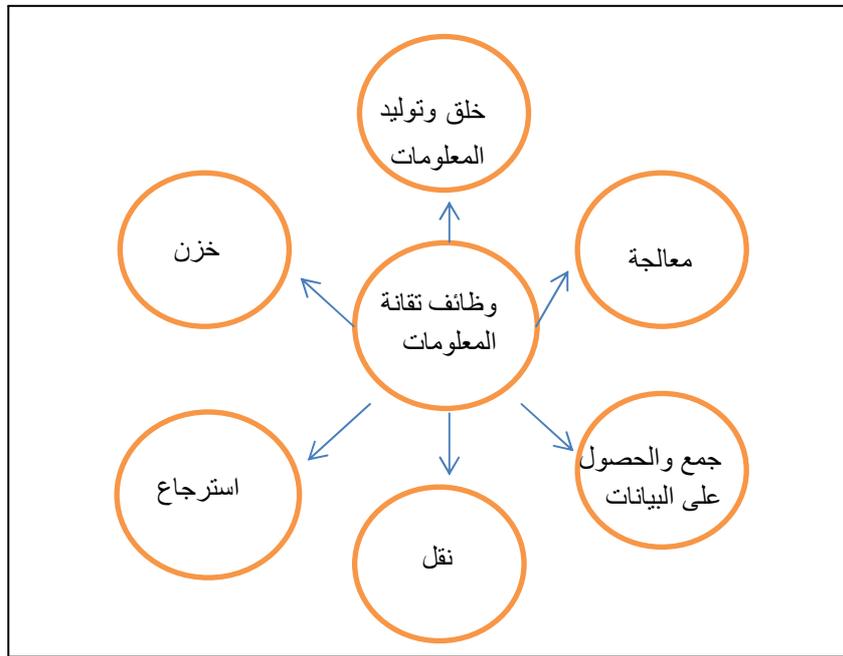
تتمثل أهمية تقانة المعلومات بما يأتي :

١. تعمل تقانة المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها، منتجاتها، أسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المنظمة (الحيالي، ٢٠٠٥، ١٠) .
٢. تدفع بالمنظمة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تقانة المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية (ابو غنيم، ٢٠٠٧، ٩٧) .
٣. ساعدت في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على اثناء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة (يوسف، ٢٠٠٥، ١٨) .
٤. مكنت تقانة المعلومات المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها (Daft, 2001, 246).
٥. تحسن عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار، وتوفير قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات (الحيالي، ٢٠٠٥، ١١) .

ثالثاً. وظائف تقانة المعلومات

- لقد اتفق كلا من (الصباغ، ٢٠٠٢، ١٧٨-١٨٢) و (الدليمي، ٢٠٠٦، ٣٩-٤٠) على ان وظائف تقانة المعلومات الرئيسية هي :
١. الحصول على البيانات : من خلال الحصول على البيانات من مصادرها للتعامل معها حين ظهور الحاجة إليها من قبل المنظمة.

٢. **المعالجة** : وهي عملية معالجة البيانات بإشكالها المختلفة (رموز، أرقام، كلمات) وتحليلها وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة يتم الاستفادة منها عند اتخاذ القرارات.
٣. **خلق وتوليد المعلومات** : تستخدم تقانة المعلومات لتوليد المعلومات من خلال عملية معالجة البيانات ويتم تنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقام، أو نصوص أو صور أو أصوات، وأحياناً إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي وفي أحيان أخرى يجري توليدها بشكل جديد.
٤. **خزن البيانات والمعلومات** : يتم خزن البيانات التي تمت معالجتها باستخدام وسائل الخزن المختلفة كالأقراص الصلبة لاستخدامها في وقت لاحق عند ظهور الحاجة اليها
٥. **الاسترجاع** : ويعني وضع واستنساخ البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو نقلها الى مستخدم آخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعنوانين الأوساط التي خزنت عليها وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة .
٦. **النقل** : وهي إرسال المعلومات من موقع إلى آخر فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى آخر ويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية..... الخ .



الشكل (٢)

وظائف تقانة المعلومات

Source: Senn, Jams A. "Information T in Business Principles Practice and Opportunities", 2nd ed, Prentice – Hall, Inc, New Jersey, 1998, 22.

رابعاً. مكونات تقانة المعلومات

تباينت آراء الباحثين بصدد تحديد المكونات الرئيسية لتقانة المعلومات، وقد جاءت هذه التباينات نتيجة وعيهم وإدراكهم للمفاهيم الأساسية والتطورات والقضايا الإدارية في تقانة المعلومات (العزاوي و يحيى، ٢٠٠٨، ٨) (جريو، ٢٠٠١، ٧):

١. الأجهزة والمعدات تتمثل بجهاز الحاسوب والأجهزة المرتبطة به، ونظراً لما تمتاز به من قدرات هائلة سرعة ودقة في معالجة البيانات وتخزينها واسترجاع المعلومات التي كانت

- في السابق تحتاج إلى فترات طويلة لإنجاز هذه المهام، مما دفع بالمنظمات باتجاه التغيير التكنولوجي الحديث والحرص على توفير التقنيات الحديثة في مجال عملها.
٢. **البرامجيات** وهي التي تجعل جهاز الحاسوب يعمل وينفذ المهام المطلوبة منه، ويتعامل مع هذه البرامجيات مستخدمو الحاسوب فهي التي تقوم بتسجيل المعلومات ومعالجتها وتقديم المخرجات إلى طالبيها، إذ لولا هذه البرامجيات فإن أجهزة الحاسوب لا يمكن الاستفادة منها فتعد مجرد آلة صماء، كما وتعمل البرامجيات على تقديم أنظمة مختلفة بما فيها أنظمة المعلومات الإدارية، وأنظمة دعم القرارات.
٣. **الاتصالات:** إن هذا المكوّن المهم لتقانة المعلومات هي شبكات الاتصالات مثل المودم والفاكس والشبكات الإلكترونية التي تربط هذه المكونات مع بعضها. فهي تسمح لمستخدمي الحاسوب في موقع واحد الاتصال مباشرة مع مستخدمي الحواسيب في موقع آخر، فقد طغت شبكات الاتصالات على معوقات الزمن والجغرافيا وأحدثت تغييراً جذرياً بالطريقة التي يتصل بها أعضاء المنظمة، فعملت على تحسين قدرة المدير على مراقبة أداء الفرد أو المجموعة وسمحت للعاملين في أن يكون لديهم معلومات أكثر اكتمالاً لاتخاذ قرارات أسرع، كذلك الدور الهام في تقريب المسافات وتجاوز كل العراقيل التي تواجه عملية الحصول على المعلومات.
٤. **الموارد البشرية:** نظراً للتطورات السريعة والمستمرة التي تشهدها تقانة المعلومات، لذا فإن مواكبة هذه التطورات تتطلب من المنظمات أن تعد برامج التدريب وتطوير جميع العاملين في مجال تقانة المعلومات والصناعات المنبثقة عنها مثل مجال الصناعات الإلكترونية والاتصالات وعلوم الحواسيب الإلكترونية، وتعد برامج التدريب المسندة بالحاسوب أفضل برامج التدريب وأكثرها تأثيراً وفاعلية.
- من خلال ما تقدم ترى الباحثة أن جهاز الحاسوب عبارة عن أداة مهمة جداً لمعالجة البيانات إذ يمكن من خلاله التعامل مع أنواع مختلفة من البيانات ومعالجتها بالاستعانة بمجموعة من البرامجيات التي تمكنه من تنفيذ المهام المطلوبة منه، ويمكن الاستفادة من

عنصر الاتصالات بشكل كبير من ناحية توفير الوقت والجهد وسرعة إيصال المعلومة المطلوبة بين الوحدات والمستفيدين، أما العنصر الجوهري والمهم في تحقيق كفاءة هذه العمليات هو مكون الموارد البشرية فمن الضروري توفير موارد بشرية ذات مؤهلات ومهارات عالية في مجال تقانة المعلومات لضمان تحقيق التكامل بين مكونات تقانة المعلومات الأخرى (أجهزة، برمجيات، اتصالات).

الخدمة الفندقية

أولاً. مفهوم الخدمة الفندقية

لقد أظهرت الأدبيات الحديثة العديد من التعاريف للخدمة، والتي اجتهد في وضعها العديد من الكتاب والباحثين كل من وجهة نظره، وسيتم ذكر البعض منها، بهدف الوصول إلى تعريف شامل ومحدد للخدمة .

اذ عرفها (اورمان والديه وجي، ٤،٢٠٠٠) بأنه منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً.

في حين عرفها (الضمور، ١٨، ٢٠٠٥) بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون .

أما مفهوم الخدمة الفندقية فقد عرفها بعض الكتاب والباحثين على انها مجموعة من الاعمال التي تؤمن للنزلاء الراحة والتسهيلات عند شراء واستهلاك الخدمات والبضائع السياحية خلال وقت سفرهم او خلال إقامتهم في المرافق بعيداً عن سكنهم الأصلي (العدوان، ١٩٩٦، ٩) .

وتعرف أيضاً بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون (Kotler, 2000, 428) .

وجاء في تعريف (تكلان، ٢٠٠١، ٤٠) للخدمة الفندقية بانها مجموعة من النشاطات او الأعمال المعروضة للبيع التي تقدمها المنظمة الفندقية لزبائنها والهدف منها إشباع حاجاتهم ورغباتهم تحقيقا لأهداف المنظمة الفندقية المتمثلة في الربحية والنمو والبقاء والاستمرار . وبذلك تكون الخدمات التي تقدمها المنظمات الفندقية مختلفة ومتنوعة الأغراض باختلاف حاجات الزبائن المتزايدة فالمنظمات الفندقية تطمح أن تكون الرائدة في سوق السياحة اذ أنها تقوم بتقديم كل ما هو جديد من خدمات لتكسب بذلك اكبر عدد ممكن من الزبائن والمنظمات الفندقية التي تحاول الوصول الى تقنية حديثة في مجال تقديم الخدمة تكون قد خففت السرعة وقصرت المسافة الزمنية والمكانية وقللت في تكلفة الحصول على تلك الخدمة فضلا عما تقدمه للزبون من تخفيض في الوقت والجهد والكلفة وتحقيق ميزة تنافسية لها (المهتدي، ٢٠٠٣، ٣٣).

- وقد أشار (سفيان، ٢٠٠٦، ١٥) إلى أهمية الخدمة بمجموعة من النقاط على النحو الاتي:
١. تعاضد دور صناعة الخدمات في التنمية الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة وعصر العولمة وهذا من خلال خلق فرص للعمل، زيادة الدخل القومي والمساهمة في اعادة توزيع الثروة وكذلك بناء وخلق قطاعات اقتصادية متعددة.
 ٢. زيادة الحاجة الى الخدمات والاعتماد عليها بشكل او باخر في الحياة اليومية من صحة وكهرباء ومواصلات وبريد وتعليم وخدمات مالية وغيرها .
 ٣. التقدم العلمي والتكنولوجي الهائل وكذلك التحولات المثيرة في الهيكلية الاقتصادية الدولية كلها عوامل ادت الى زيادة اهمية الخدمات .

ثانياً. أصناف الخدمة

- يمكن تصنيف الخدمة إلى ثلاثة أصناف حسب طبيعة الخدمة وهي (العجارمة، ٢٠٠٥، ٢١)
- أ- **الخدمة الخالصة** : وهنا تقوم المؤسسة بتقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبط بمنتج مادي أو خدمات أخرى مرافقة مثل خدمات التأمين، التعليم، دور الحضانة، وغيرها كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للعميل .

- ب - **الخدمة المرفقة بمنتوج مادي:** يمكن للمؤسسة تقديم خدمة أساسية لكن تكتمل ببعض المنتجات أو الخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية التي تقدم خدمة أساسية والمتمثلة في النقل لكنها تتضمن عدة منتجات وخدمات مثل الجرائد، المجلات، المشروبات والتغذية وغيرها، كذلك الطبيب الذي يحتاج إلى تجهيزات لتقديم خدمات التمريض.
- ج- **المنتوج المرافق بعدة خدمات:** في هذه الحالة تعرض المؤسسة منتجاتها مرفقة بعدة خدمات مثل بيع أجهزة التلفزيون وآلات الغسيل مرفقة بالضمان لمدة معينة، أو النقل، فكلما كان المنتج متطورا تكنولوجيا مثل السيارات وأجهزة الإعلام الآلي، كلما كان بيعه يتطلب خدمات مرفقة مثل النقل، الصيانة، الضمان .

ثالثا: خصائص الخدمة الفندقية

- لا تختلف الخدمة الفندقية بخصائصها عن الخدمات العامة وعلى الرغم من ان كل منظمة تقدم خدمات تتميز عن خدمات منظمة اخرى الا ان كل منظمة لها ميزتها الخاصة بها والاتي ابرز خصائص الخدمة الفندقية (المهتدي، ٢٠٠٣، ٤١) :
١. تعد الخدمة الفندقية غير ملموسة : اذ لا يمكن لمسها وتحسسها لذا فهي ليست سهلة التحديد اذ تكون بحاجة الى امكانية الكشف عنها والتعرف على مزايها من الزبون الحاصل عليها بحسب رغبته في وقتها .
 ٢. تلاشي الخدمة الفندقية : اذ ان الخدمات لا يمكن تخزينها لأنها تنتج وتستهلك في آن واحد .
 ٣. تكامل الخدمة الفندقية : الخدمة لا تتجزأ في عملية التقديم كالسلع فهي مترابطة الاجزاء فادراك الزبون لمقدم الخدمة هي الخدمة نفسها لذا فان الزبون يعلم بانها خدمة اثناء شرائها من مقدم الخدمة .
 ٤. اعتماد مقدم الخدمة الفندقية على ثقة الحاصل عليها : اذ ان عدم قابلية الخدمة الفندقية على اللمس والاحساس يجعل مقدم الخدمة يعتمد بشكل كبير على الزبون الذي يرغب بالحصول على الخدمة اذ انه في اغلبية الخدمات يتم الدفع مقابل الخدمة قبل امتلاكها

تحتاج الخدمة الفندقية إلى دلالة لمعرفتها : اذ ان الخدمة بطبيعتها اللاملموسة من الصعب اقناع الزبون بها وتعرفه عليها لذا يفترض اىصال الخدمات بوسائل ترويجية للزبون لتوضيح معانيها ودلالاتها لتكون في ذهنه بصورة مقنعة .

رابعاً. أنواع الخدمة الفندقية

مقارنة بعناصر السياحة الأخرى كالطعام والشراب والنقل والخدمات التكميلية، نجد أن الفنادق تتصف بالتنوع في الخدمات المطروحة للعملاء وخاصة في الفنادق الكبيرة ونسبياً في الفنادق الصغيرة، حيث تقدم الفنادق الخدمات التالية (الزغبى، ٢٠٠٦، ١٣٢) :

- ١- خدمات الإيواء : و تمثل جوهر الخدمة الفندقية لمختلف الدرجات وغيرها من أنواع الإيواء الأخرى كالشقق الفندقية والقرى السياحية والموتيلات* وغيرها، وينفق الضيف على هذه الخدمة حوالي (40%) من ميزانيته السياحية
- ٢- خدمات الطعام والشراب : يحتوي الفندق على العديد من أنواع المطاعم المتخصصة كالمطعم اللبناني والإيطالي والصيني وغيرها، وتشكل حوال (29%) من انفاقات الضيف.
- ٣- الخدمات الإضافية : وهي الخدمات المساعدة التي تقدمها الفنادق كخدمات تأجير السيارات والخدمات البنكية، خدمات النادي الصحي، خدمات المسابح، خدمات رجال الأعمال والمؤتمرات والحفلات وغيرها من الخدمات الأخرى.

خامساً: أقسام الفندق والخدمات التي يقدمها

تتم عملية تصنيف أقسام الفندق بطرق متعددة فكل قسم من الاقسام ينجز وظيفة معينة،اذ لا يوجد قسم أهم من الآخر، وان أي خطأ او تقصير في أي قسم من الاقسام الفندقية يعود بالضرر على الفندق كنظام متكامل، وبصورة عامة يمكن تقسيم الاقسام العاملة في الفندق الى ما يأتي :

١. قسم المكتب الامامي: يعد القلب النابض للفندق، فالأفراد العاملين فيه على اتصال مباشر مع الضيوف يرحبون بهم ويحملون امتعتهم ويساعدونهم في عملية اجراءات التسجيل الخاصة بهم، ويرى بعض الكتاب ان اغلب الفنادق تصرف اموال كثيرة على تأثيث وتنظيم هذا القسم وتهتم

بعملية اختيار وتدريب العاملين فيه لانهم على اتصال مباشر مع الضيوف ويقوم المكتب الامامي بمجموعة من الوظائف تتمثل بالآتي (علوان، ٢٠٠٩، ٨):

- أ - **الحجز** : تزويد الفنادق بأكبر عدد ممكن من الحجوزات، وأقل تكلفة ممكنة.
 - ب **الاستقبال** : ويتمثل عمله بالاستقبال والترحيب وتسجيل الضيوف والتنسيق مع الادارات الاخرى بالفندق في هذه الاعمال والاتصال بها.
 - ج - **البريد والمعلومات** : حيث يقوم موظفو البريد والمعلومات بتسليم البريد الخاص بالفندق وبالضيوف، ثم يقومون بتوزيع البريد الخاص بالفندق على الاقسام المختلفة ذات العلاقة، ويتدقيق بريد الضيوف ووضعه على رف البريد، اما فيما يخص المعلومات فتنتمثل بالإجابة على أسئلة واستفسارات الضيوف فيما يتعلق بالغرف والتسهيلات المقدمة في الفندق وفي بيئته المحيطة.
 - د - **مشغل الهاتف والفاكس والتلكس** : ويعد هذا المكتب من الاقسام المنتجة في الفندق وذلك لكونه يحقق اي رد للفندق من خلال المكالمات المحلية والعالمية للضيوف واستخدام اجهزة الفاكس والتلكس من قبل الضيوف.
 - هـ - **حمالو الحقائب** : ويعد موظفي هذا المكتب مسؤولين عن تقديم المساعدة والخدمة للضيوف في حالة طلب المساعدة منهم، فهم يقومون بمجموعة من المهام تتمثل بحمل حقائب الضيوف عند دخولهم الفندق وفتح الباب الرئيسي للفندق في حالة دخول وخروج الضيوف وتشغيل المصاعد وايقاف سيارات الاجرة وتزويد الضيوف بكافة المعلومات عن المطاعم والنوادي خارج الفندق واماكن الحصول على مختلف التذاكر.
 - و - **امناء الصناديق والمدققون الليليون** : ويكونون على اتصال مستمر ومباشر الى حد ما مع الضيوف اثناء اقامتهم ويؤدون مجموعة من المهام منها، استلام مبالغ التأمين واجور الاقامة وتحويل العملات وصرف الشيكات السياحية والشيكات الشخصية ومسك حسابات الضيوف ومسك السجلات المحاسبية الخاصة بالمكتب الامامي .
٢. **قسم التدبير الفندقي**: ويقوم هذا القسم بمهام متعددة أهمها (علي، ١٩٩٨، ٢١٦) :

أ. تنظيف غرف الضيوف ومكاتب الموظفين فضلا عن تنظيف جميع الاماكن العامة في الفندق.

ب. المساهمة في اختيار الأثاث والتجهيزات الملائمة للفندق.

ت. تدريب الأفراد العاملين فيه بالتنسيق مع قسم إدارة الأفراد في الفندق.

ث. الرقابة على تزويد الفندق بالتجهيزات والمعدات.

ج. القيام بالأعمال الإدارية الكتابية كالتقارير وعمل جدول الورديات وكشوفات مصاريف القسم.

٣. **قسم الأطعمة والمشروبات:** ويعد هذا القسم من الاقسام المنتجة الرئيسية في الفندق لا نه يساهم في تحقيق قدر كبير من الإيرادات الكمية للفندق كما أنه عامل جذب للضيوف لكونه يقدم خدمات مكملة لخدمة الايواء، ويرى بعض الكتاب ان الفنادق العالمية تعتمد في الحصول على زيادة اي إيراداتها من خلاله (المزرعاني، ١٩٨٩، ٦٨).

٤. **قسم التسويق والمبيعات:** ويتولى هذا القسم الترويج عن بضاعة الفندق في السوق السياحية والاتصال المباشر وغير المباشر بالجمهور لا قناع الاطراف المستهلكة وابرار العقود معها، كما يدار هذا القسم من قبل مدير ذو كفاءة عالية ومعرفة بالسوق السياحي العالمي وخبرة في المنافسة ويتمتع بالدبلوماسية واللياقة والقبول (علوان، ٢٠٠٩، ١٠).

٥. **قسم الموارد البشرية:** يعد هذا القسم قسماً رئيسياً في الفندق يقوم بإدارة الافراد العاملين فيه ويساهم في وضع السياسات العامة بصورة عامة وسياسات العمل بصورة خاصة والعمل على التقيد بها، ويرى بعض الكتاب ان تنظيم برامج العمل والسيطرة على دوران العمل هي من واجبات هذا القسم (هاشم، ١٩٨٩، ٣٢).

٦. **قسم الامن:** يهتم هذا القسم كنظام فرعي في الفندق بشؤون المحافظة على الامن والسلامة داخل الفندق وليس له صلة بالأمن او الشرطة الخارجية ولكن قد يحدث تعاون فيما بينهما من حين لآخر في حالة انعقاد المؤتمرات او استضافة الفندق لضيوف سياسيين او رؤساء دول (علوان، ٢٠٠٩، ١١).

٧. **قسم الصيانة** : ويعد هذا القسم من الاقسام التي تعمل خلف الستار بحيث لا يشعر بها الضيوف، ويكون مسؤولاً عن ادامة وصيانة مستلزمات التشغيل وجميع الموجودات الثابتة والمتداولة في الفندق بهدف تقليل حدوث العطلات ومعالجة حالات الخلل المؤقتة والدائمة في الاجهزة والمستلزمات لما يمتاز به العمل الفندقي بالاستمرارية في الاستخدام لجميع مرافقه (العدوان، ١٩٩٥، ٢٠٣).
٨. **القسم المالي والحسابات** : يرأس هذا القسم مديرا يسمى مدير قسم المحاسبة الذي يشرف على عدد كبير من المحاسبين والمدققين وامناء الصناديق وموظفين كتبة ومدير الائتمان ومساعديه وغيرهم (علي، ١٩٩٨، ٢٦٧).
٩. **قسم المشتريات والمخازن** :والذي يتولى ادارة نشاط بحث السوق، ونشاط العقود والشراء، ونشاط التدقيق والاستلام، ونشاط التخزين (عبد العزيز، ١٩٩٦، ١٦١).

الجانب العملي

البعد الاول نبذة عن النظام المقترح

سيعرض في هذا الجزء نبذة عن تصميم المواقع الالكترونية بشكل عام و عن تصميم قواعد البيانات، بالإضافة إلى استعراض أهم البرامج واللغات التي استخدمت في تصميم الموقع الالكتروني المقترح والقاعدة المتصلة به على وجه الخصوص.

أولاً. تصميم المواقع الالكترونية :

تصميم المواقع الالكترونية هو عبارة عن إنشاء عروض الكترونية لمحتوى معين (نص، صور، ملف، تعريف شركة) حيث يتم رفع هذا المحتوى الإلكتروني على جهاز الخادم ليتم استعراض محتويات هذا الملف على شبكة الانترنت من أي مكان في العالم. ان تصميم الموقع هو نوع من تصميم الرسوم المخصصة لتنمية وتصميم الاجسام لبيئة الانترنت لتوفير معلومات ذات ميزة عالية وصفات جمالية للمستهلك النهائي (www.wikipedia.org). ويمكن القيام بالتصميم بالاعتماد على إحدى الطريقتين التاليتين :

أ- التصميم المعتمد على القوالب الجاهزة

حيث يقوم المصمم باختيار التصميم الذي يرغب به ومن ثم يتم تخصيصه بما يتناسب والمادة التي سيتم نشرها من خلال الموقع الذي سيقوم بتصميمه وبعد الانتهاء من تلك المراحل يتم نشر الموقع ليكون جاهزا للعرض .

ب- التصميم الحر

يطرح المصمم جميع افكاره على الورق وبما يرغب في تنفيذه من حيث الالوان والتنسيق وتقسيم الصفحات، ثم يقوم بتحويل تلك الافكار الى واقع عملي وترجمة رغباته الى عمل فني متقن بنقل افكاره تلك الى الموقع (www.itqanbs.com) .

أما البرنامج الذي تم الاعتماد عليه في تصميم النظام المقترح هو برنامج Expression web يعتبر هذا البرنامج من احدث البرامج المطروحة لتصميم المواقع حيث يعتبر الخليفة لبرنامج التصميم الشهير Front page الذي اعتمده Microsoft سابقا لتصميم المواقع.

ثانيا. قواعد البيانات (اوراكل)

اوراكل ليس لغة برمجية وإنما عبارة عن قواعد بيانات وإدارة المعلومات يقوم بتحويل المعلومات إلى قواعد بيانات عملية تستخدم في اتخاذ القرارات ومراقبة اداء العمل وتحسين الانتاجية والوصول الى السرعة القصوى في انجاز الاعمال .

ويرى البعض ان الدافع لاستخدام قواعد البيانات يعود لعدة اسباب يمكن ادراجها على

النحو الاتي (www.kutub.info) :

1. القدرة الفائقة على استيعاب كميات كبيرة من البيانات قد يصل عدد السجلات إلى الملايين مع الحفاظ على المستوى العالي في الأداء والسرعة عند استرجاع والتخزين والحذف .
2. السرية التامة والأمن لاحتوائه على نظام الصلاحيات والحقوق الذي يضمن تطبيق الشروط القياسية والأمنية للحفاظ على قاعدة البيانات .

٣. فعالية التحكم المركزي بالبيانات الذي يضمن تقليل التكرارات غير اللازمة في البيانات الداخلة و تجنب التناقض بين البيانات إمكانية التشارك في البيانات .
٤. السيطرة التامة على عملية النسخ الاحتياطي لقاعدة البيانات وحمايتها من فقدان أو التلف مع إمكانية استرجاعها في أي لحظة .

البعد الثاني: آلية استخدام الموقع

من خلال الزيارات الميدانية التي تمت لفندق نينوى الدولي (المنظمة المبحوثة) تم التعرف على تقانة المعلومات المتوفرة في الفندق ومدى ملائمتها وإمكانية الاستفادة منها من ناحية (الأجهزة والمعدات، البرامجيات، الشبكات، المورد البشري) عند تصميم النموذج المقترح لتقديم بعض الخدمات الفندقية كالحجز والاستعلام من خلال الموقع الإلكتروني وبالتالي تم التحقق من فرضية البحث التي تنص على " تسهم تقانة المعلومات المتوفرة في فندق نينوى الدولي في تصميم نموذج لتقديم الخدمات الفندقية ".

أولاً: الموقع وما يحتويه من صفحات

١. واجهة الموقع (الصفحة الرئيسية)

تحتوي هذه الصفحة على وصلات تشعبية يمكن من خلالها الوصول إلى الصفحات الأخرى (صفحة الخدمات، صفحة الحجز، صفحة من نحن، صفحة اتصل بنا)، كما وتعرض هذه الصفحة آخر الاخبار والاعلانات الخاصة بالفندق وكما موضح في الشكل رقم (٣).



شكل (٣) الصفحة الرئيسية

٢. صفحة الخدمات

وتضم هذه الصفحة مجموعة الخدمات التي يقدمها الفندق والمتاحة للزائر لكي يتطلع عليها وتعتبر كصفحة دعائية للفندق و كما موضح في الشكل رقم (٤).



الشكل (٤)

صفحة الخدمات

٣. صفحة الحجز

وتضم هذه الصفحة خطوات متسلسلة تشمل في البداية ادخال الاسم الثلاثي واللقب للزائر ورقم هاتفه وبريده الالكتروني وكذلك نوع الغرفة التي يرغب بحجزها وماهي جنسيته وادخال تاريخ الحجز وتاريخ المغادرة ثم يضغط على زر ارسال ليتم ارسال بياناته الى قاعدة البيانات الخاصة بالفندق وكما موضح في الشكل رقم (٥).

LOW COST

الرئيسية الخدمات الحجز من نحن اتصل بنا

ادخل المعلومات الشخصية للحجز

الاسم الثلاثي واللقب

رقم الهاتف

البريد الالكتروني

نوع العرفة

الجنسية

الشكل (٥)

تاريخ الحجز

صفحة الحجز

تاريخ المعادرة

ارسال

جميع الحقوق محفوظة

٤. صفحة من نحن

وتضم هذه الصفحة نبذة مختصرة عن الفندق يتم من خلالها معرفة موقع الفندق، متى تم تشييده وماهي مساحته ودرجة تصنيفه بالنسبة لبقية الفنادق وكما موضح في الشكل رقم (٦).



الشكل (٦)

صفحة من نحن

٥. صفحة اتصل بنا

تتيح هذه الصفحة للزائر استخدام ارقام الهواتف الخاصة بالفندق او المراسلة عبر البريد الالكتروني لغرض الحجز وكما موضح في الشكل رقم (٧).



الشكل (٧)

صفحة اتصل بنا

ثانيا : قاعدة بيانات الموقع

تم الاعتماد على برنامج اوراكل لتصميم قاعدة بيانات الموقع، حيث تتكون هذه القاعدة من مجموعة من الجداول موضحة أدناه إذ تبين طبيعة العلاقة ما بين تلك الجداول:

جدول الزبائن customers

يحتوي هذا الجدول على البيانات الخاصة بالزبائن (رقم الزبون، اسم الزبون، رقم الهاتف، والبريد الإلكتروني للزبون) .

١. **جدول الموظفين Employees**
يتضمن هذا الجدول الموظفين العاملين في الفندق واسمائهم والتحصيل العلمي لهم .
٢. **جدول الغرف Rooms**
يحتوي هذا الجدول على رقم الغرفة ونوعها بالإضافة الى كلفة هذه الغرفة .
٣. **جدول الحجز reservation**
يتضمن هذا الجدول مجموعة من الحقول (رقم الحجز، رقم الزبون، رقم الخدمة، تاريخ الحجز، تاريخ المغادرة، نوع الدفع) .
٤. **جدول الفواتير invoices**
يحتوي هذا الجدول على الحقول (رقم الفاتورة، نوع الفاتورة، رقم الخدمة ورقم الحجز) .
٥. **جدول الخدمات service**
يحتوي هذا الجدول على رقم الخدمة ونوعها وكلفة الخدمة المقدمة للزبون .
وقد تم اختبار النظام من خلال قائمة الفحص الخاصة بنجاح النموذج المقترح والموضحة في جدول (١) فقد حصلت المنظمة المبحوثة على (٢.٧) درجة، وعند مقارنتها بالأوزان نجد أن النموذج المقترح حقق الفرضية من خلال وضوح آلية التعامل وتوفير المعلومات بالشكل المطلوب والذي يلائم المستفيدين وبنسبة (٩٠.٤%)، وهو مؤشر مرتفع على وفق إجابات أفراد العينة.

جدول رقم (١) قائمة الفحص المتعلقة بنجاح النموذج المقترح

ت	العبارات	متوفر	متوفر	غير متوفر
١	يتسم النموذج المقترح بالبساطة.	*		
٢	يوفر النموذج المقترح المعلومات للمستخدمين وقت الحاجة لها.	*		
٣	تمتاز المعلومات التي يوفرها النموذج المقترح بالحدثة.	*		
٤	يقدم النموذج المقترح معلومات تغطي فترات زمنية ماضية وحاضرة		*	
٥	تتصف المعلومات التي يقدمها النموذج المقترح بالدقة.	*		
٦	يوفر النموذج المقترح المعلومات بشكل يلائم المستخدمين.	*		
٧	يسعى النموذج المقترح إلى تقديم معلومات كاملة للمستخدمين.		*	
٨	يقدم النموذج المقترح المعلومات وفقاً لمتطلبات المستخدمين.	*		
٩	يوفر النموذج المقترح المعلومة بصورة مرتبة ومتتابعة.	*		
١٠	يتميز النموذج المقترح بسهولة الاستخدام.	*		
١١	يتم استعمال النموذج المقترح من اجل أداء مهام متنوعة بشكل متميز داخل فندقنا.		*	
١٢	يمتاز النموذج المقترح بإجراءات متطلبات تشغيل واضحة.	*		
١٣	يسهل النموذج المقترح عملية تعبئة النماذج واستيفاء المعلومات اللازمة من الزبائن.	*		
١٤	يتيح النموذج المقترح فرصة الاستغناء عن العمل الورقي كلياً.		*	
	الأوزان	٣	٢	١
	التكرارات	١٠	٤	٠
	النتيجة	٣٠	٨	٠
	المعدل		٢.٧	
	النسبة المئوية		٩٠.٤%	

١. حصلت العبارة الأولى (يتسم النموذج المقترح بالبساطة.)، على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%)، مما يعني أن النموذج المقترح يمتاز بالبساطة أي لا يتضمن أي نوع من التعقيد.
٢. حصلت العبارة الثانية (يوفر النموذج المقترح المعلومات للمستخدمين وقت الحاجة لها.)، على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%) تشير هذه النسبة إلى وجود قناعة بأن المعلومات تقدم وقت الحاجة لها.

٣. وحصلت العبارة الثالثة (تمتاز المعلومات التي يوفرها النموذج المقترح بالحدائثة) على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%)، إذ يقدم النموذج معلومات عن الوضع الراهن في الفندق .
٤. أما العبارة الرابعة (يقدم النموذج المقترح معلومات تغطي فترات زمنية ماضية وحاضرة) حصلت على درجتين من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٤.٧%)، وهذا يعني ان النموذج المقترح يمكن ان يوفر معلومات بفترات زمنية مختلفة.
٥. أما العبارة الخامسة (تتصف المعلومات التي يقدمها النموذج المقترح بالدقة.) على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%)، هذا يعني ان النموذج المقترح يمكن الاعتماد عليه من ناحية دقة المعلومة المقدمة.
٦. أما العبارة السادسة (يوفر النموذج المقترح المعلومات بشكل يلائم المستخدمين) على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%)، ويشير ذلك الى ان النموذج المقترح يلبي احتياجات المستخدمين حسب كمية المعلومات المطلوبة لاتخاذ قرار معين.
٧. أما العبارة السابعة (يسعى النموذج المقترح إلى تقديم معلومات كاملة للمستخدمين) فحصلت على درجتين من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٤.٧%)، وهذا يعني أن النموذج المقترح يوفر المعلومات للمستخدمين بكل ما يحتاج معرفته عن موقف معين.
٨. أما العبارة الثامنة (يقدم النموذج المقترح المعلومات وفقاً لمتطلبات المستخدمين) على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%)، وهي تشير إلى مدى تغطية لنطاق معين من المعلومة الأحداث والأشياء والأماكن، فهناك مدى ضيق أو متسع، ومدى داخلي وخارجي، وبالتالي يكون مداها متفق مع متطلبات المستخدم من المعلومة.
٩. أما العبارة التاسعة (يوفر النموذج المقترح المعلومة بصورة مرتبة ومنتابعة) حصلت على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%)، حيث أشار المستخدمين بأن النموذج المقترح يقدم المعلومات بشكل مرتب ومنتابع.

١٠. حصلت العبارة العاشرة (بتميز النموذج المقترح بسهولة الاستخدام) على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%)، وأشار المستفيدين بأن النموذج المقترح لا يحوي على تعقيدات ويسهل استعماله.
١١. كما حصلت العبارة الحادية عشر (يتم استعمال النموذج المقترح من أجل أداء مهام متنوعة بشكل متميز داخل فندقنا) على درجتين من أصل (٤٢) درجة، وبنسبة (٤.٧%)، إذ يوفر النموذج المقترح مزايا أداء مهام متنوعة.
١٢. أما العبارة الثانية عشر (يمتاز النموذج المقترح بإجراءات متطلبات تشغيل واضحة) حصلت على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%)، وذلك لتوفر هذه المتطلبات في المنظمة المبحوثة.
١٣. أما العبارة الثالثة عشر (يسهل النموذج المقترح عملية تعبئة النماذج واستيفاء المعلومات اللازمة من الزبائن) فحصلت على ثلاث درجات من مجموع (٤٢) درجة، بنسبة (٧.١%)، وهذا يعني ان النموذج المقترح سهل عملية ملئ النماذج للحصول على المعلومات من الزبائن.
١٤. وأخيرا حصلت العبارة الرابعة عشر (يتيح النموذج المقترح فرصة الاستغناء عن العمل الورقي كليا) على درجتين من مجموع (٤٢) درجة، أي بنسبة (٤.٧%)، وتشير إلى رغبة المنظمة المبحوثة في الحد من الاستخدام الورقي.

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

١. ضعف الاعتماد على تقانة المعلومات في تقديم الخدمات للزبائن في فندق نينوى الدولي.
٢. افتقار فندق نينوى الدولي إلى نظام الكتروني للحجز وللتعريف به وبالخدمات التي يقدمها.
٣. ضعف مهارات الكادر البشري فيما يتعلق بتقديم الخدمات الفندقية الكترونياً .
٤. يسهل التعامل مع الموقع الالكتروني المقترح لفندق نينوى الدولي من قبل المستخدمين.
٥. يسهل تدريب العاملين على استخدام البرمجيات الخاصة بالنظام، إذ تم بناؤه وفق قواعد البيانات Oracle.
٦. يسهم النظام في تقليل الوقت المستغرق للتأكد من الحجوزات التي تمت في الفندق واتخاذ الإجراءات اللازمة .
٧. الدقة العالية في عملية الحجز والتأكد من توفر غرف شاغرة بانواعها المختلفة (منفردة، سويت).

ثانياً : المقترحات

١. العمل على نشر الثقافة التقنية الحديثة في عمليات الاتصال عبر شبكة الانترنت، والاهتمام بالبنية التحتية لشبكة المعلومات، بما ينسجم مع افاق التطورات الحاصلة في العالم.
٢. توفير المستلزمات الكفيلة التي تضمن تبادل المعلومات والخبرات مع المستفيدين والمستخدمين، بما يخدم متطلبات التعامل الالكتروني.
٣. تدريب الكادر البشري لزيادة مهاراته في تقديم الخدمات بشكل الكتروني وخاصة فيما يتعلق بالخدمات الفندقية كالحجز والاستعلام .

٤. الاهتمام بتصميم مواقع الكترونية للفنادق بشكل عام لضمان سهولة التعرف على الخدمات التي تقدمها وبالتالي إتمام عملية الحجز بشكل الكتروني من خلال الموقع.
٥. العمل على ربط الفنادق مع وكالات السياحة والسفر من خلال الشبكات كشبكة الانترنت لتوفير الوقت والجهد المستغرق في عملية البحث عن الفنادق المناسبة .
٦. زيادة وعي الزبائن بآليات التعامل والحجز بشكل الكتروني فضلا عن تعريفهم بأهمية هذه الخطوة من خلال زيارات المواقع الكترونية للفنادق والاطلاع على الخدمات التي تقدمها وبالتالي إمكانية إجراء المقارنة بينها واختيار الفندق المناسب حسب معيار الزبون .
٧. ضرورة أفتاع الإدارة العليا بان الوسيلة الأهم للبقاء في ميدان الأعمال، والاحتفاظ بالحصصة السوقية هو التركيز على موضوع التطور التقني وتقديم الخدمات بشكل الكتروني.

المصادر

المصادر العربية :

أ- الرسائل والأطاريح

- ١- ابو غنيم، ازهار نعمة عبد الزهرة، ٢٠٠٧، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات واثرتها في الاداء التسويقي، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية .
- ٢- تكلان، ابتهال خاجيك، ٢٠٠١، اثر نظام المعلومات التسويقي في تطوير الخدمات الفندقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية .
- ٣- الحياي، سندس مروان سلطان، ٢٠٠٥، تقانة المعلومات الصحيحة وانعكاساتها في الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل.
- ٤- الدليمي، احسان علاوي حسين، ٢٠٠٦، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية ادارة الموارد البشرية واثرها في نيل الكفايات الجوهرية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
- ٥- فرج، وليد علاء، ٢٠٠٩، علاقة تقانة المعلومات باعادة هندسة الاعمال واثرها في الاداء المتميز، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية التقنية الادارية، جامعة بغداد .
- ٦- المهتدي، اكرم محمد، ٢٠٠٣، دور نظام معلومات تسويق الخدمات الفندقية في تعزيز رضا الزبون، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل .
- ٧- يوسف، بسام عبد الرحمن، ٢٠٠٥، اثر تقنية المعلومات وراس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل .

ب. الكتب

١. اورمان، اسعد حامد الديوه جي، ابي سعيد، ٢٠٠٠، التسويق السياحي والفندقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان-الاردن .
٢. الزغبي، حميد بلال والشرايعة، ٢٠٠٤، احمد قطيشات منيب، الحاسوب والبرمجيات الجاهزة، دار وائل للنشر، عمان-الاردن .
٣. السالمي، علاء عبد الرزاق والدباغ، رياض حامد، ٢٠٠٠، تقنيات المعلومات الادارية، دار وائل للنشر، عمان-الاردن .
٤. السالمي، علاء عبد الرزاق، ٢٠٠٠، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والطباعة، عمان-الاردن .
٥. الصباغ، عماد عبد الوهاب، ٢٠٠٢، علم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الاردن .
٦. الضمور، هاني حامد، ٢٠٠٥، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان-الاردن .
٧. عبد العزيز، ماهر توفيق، ١٩٩٦، مبادئ ادارة الفنادق، المكتبة الوطنية للنشر، عمان-الاردن .
٨. العجارمة، تيسير قاسم، ٢٠٠٥، التسويق السياحي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الاردن .
٩. العدوان، مروان حسن، ١٩٩٦، الخدمات السياحية، دار مجدلاوي للنشر، عمان-الاردن .
١٠. العدوان، مروان حسن، ١٩٩٥، الفندقة ادارة واقتصاد، دار مجدلاوي للنشر، عمان-الاردن .
١١. علي، محمد امين، ١٩٩٨، ادارة الفنادق ورفع كفاءتها الانتاجية، الطبعة الاولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان-الاردن .

١٢. المزرعاني، اديب، ١٩٨٩، ادارة الاطعمة والمشروبات، العراق-بغداد .
١٣. هاشم، زكي محمود، ١٩٨٩، ادارة الموارد البشرية، الطبعة الاولى، ذات السلاسل للطباعة، الكويت.

ج- البحوث والدوريات

١. علوان، عبدالرضا، ٢٠٠٩، اثر تنوع وتطوير الخدمات الفندقية على الايرادات في صناعة الفنادق العراقية، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد(٧٥).
٢. العزاوي، محمد عبد الوهاب و يحيى، علاء عبد السلام، ٢٠٠٨، اثر تقانة المعلومات والاتصالات الحديثة في فاعلية الاداء التسويقي دراسة تطبيقية على الشركة العامة للالبسة الجاهزة في الموصل، مجلة تنمية الرافدين، العدد (٩١)، المجلد ٣٠.

ج- المؤتمرات

١. الزغبى، حسن علي، ٢٠٠٦، نظم المعلومات واثرها في تحديد الخيار الاستراتيجي للمنظمات الفندقية، الملتقى الدولي حول صناعة السياحة في الوطن العربي من منظور استراتيجي واداري وتنموي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، تونس.

ثانيا: المصادر الاجنبية

A:Book

1. Charles, Hill W. L., Gareth, R. Jones, (2001) strategic management theory, An Integrated approach, (5th ed) Boston New York.
2. Kotler, phillip, 2000, marketing management, printices,hall, new Jersey.
3. O'Brien, james, 2001,interoduction to information system essentials for the internetworked E-business enterprise , 10th ed, MC Graw hill Irwin.N.Y USA.
4. Evance, James, 1997, "production operation management quality performance & value", 5th ed west publishing USA .

5. Boddy, boonstra, A., & Kennedy,G.,2002. "Management Information Systems: An Organization perspective",1/d., Prentice-Hall, Inc., U.K.
6. Senn, Jams A., 1998, "Information T in Business Principles Practice and Opportunities", 2nd ed, Prentice – Hall, Inc, New Jersey.
7. Daft, Richard L, 2001, organization theory and design, south – western college publishing, USA .

ثالثاً: مصادر الانترنت

1. www.ecomang.uodiyala.edu.iq.
2. www.wikipedia.org
3. www.itqanbs.com
4. www.kutub.info