

مستوى استخدام تقنيات المعلومات والاتصال في صناعة الخدمات الفندقية (دراسة تطبيقية)

م. سعد فرج حمادي

جامعة النهرين/ كلية اقتصاديات الأعمال

saadhamadai@yahoo.com

مستخلص:

تقنيات المعلومات والاتصال من ابرز التوجهات الإدارية الحديثة التي اصبحت تفرض نفسها كنظام شامل ينعكس ايجابيا على حالة الاداء وتحسين الانتاجية وجودة الخدمات واتخاذ القرار بمختلف المنظمات ومنها المنظمات الفندقية. ويهدف البحث الى معرفة مستوى استخدام مكونات تقنيات المعلومات والاتصال في صناعة الفنادق العراقية، واعتمد البحث فندق روتانا أربيل أنموذجا وهو احد فنادق الدرجة الممتازة الحديثة . وقد توصلت النتائج الإحصائية للدراسة الى ان الفندق المبحوث يستخدم تقنيات المعلومات والاتصال بمستوى ايجابي وبدرجة عالية في مجال استخدام الأنترنيت وبأجمالي متوسط بلغ (3.34) بمقاييس ليكرت الخماسي والذي احتل المرتبة الأولى في اجابات افراد العينة. في حين كانت تقنيات المعلومات والاتصالات الأخرى (قواعد البيانات، البرمجيات، البريد الالكتروني) بمستوى متوسط ، اذ بلغ أجمالي متوسطها الحسابي أقل من (3) والذي لا يتناسب مع الأهمية الحيوية لتقنيات المعلومات والاتصال للفندق في تقديم خدمات متميزة . وهذا يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفندق لا يزال منخفضاً كنتيجة لتباوط إدارته في الاستفادة من تلك التقنيات. وتوصل البحث الى عدد من الاستنتاجات والمقررات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، التطبيقات الالكترونية ، صناعة الفنادق

**The level of use information and communication technology in the hotel services industry
(An Empirical Study)**

Saad Faraj Hammadi

Al-Nahrain University- College of Business Economics

saadhamadai@yahoo.com

Abstract

Information and communication technology (ICT) is the most modern management trends that have become impose comprehensive system reflects positively on the state of performance and improve productivity and quality services and decision-making in various organizations, including the hotel organizations. The aim of this research to determine the level of use the information and communication technology in the industry Iraqi hotels, Adopted research Erbil Rotana Hotel model, one of the modern luxury hotels In Iraq.

Statistical results of the study show that the hotel information and communication technology uses a positive level and a high degree in the field of the (Internet) and totaling average of (3.34) Likert scale, which ranked the first in the answers to the sample members. While the other information and communication technology (databases, software, e-mail) has the average level, with a total average of arithmetic was less than (3), which is not commensurate with the vital importance of information and communication technology for the hotel in providing excellent services.

This means that the use of information and communication technology in the hotel is still low as a result of the slowdown in the administration to take advantage of these technologies. The research found a number of conclusions and proposals.

1- مقدمة :

يشهد هذا العصر تطوراً سريعاً في مجال التكنولوجيا بشكل عام وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل خاص. واستخدام برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها آثار عميقة على الاقتصاد والتنمية الاجتماعية، بل وفي شتى مجالات الحياة البشرية وبالأخص في مجال الأعمال ، لذا تمثل المنظمات على اختلاف أنواعها إلى الاعتماد بشكل كبير على حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقنياتها من أجل تطوير وتنمية أعمالها. ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق واسع في منظمات الأعمال قد أسهم في تطوير وتحديث وتحسين الأساليب التقليدية حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على احداث تغيرات هامة، واعتبارها أداة أساسية للإدارة الفعالة لأي منظمة وفي تقديم الخدمات للعملاء وتعزيز قدراتها التنافسية. فضلاً عن الدور الرئيس لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير المعلومات ونشرها وتقاسمها بأقل تكلفة. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساعدت المنظمات في اكتساب وإنشاء وإدارة المعرفة، لأنها تتيح نشر البيانات التنظيمية التي يمكن أن تكون حاسمة لصنع واتخاذ القرار الفعال والسيطرة على جميع المستويات. فضلاً عن مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التخطيط التنظيمي وتحسين الاتصال التنظيمي والمرونة.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً كبيراً في نشاطات صناعة الفنادق . اذ ان إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صناعة الفنادق اصبح ضرورياً لنجاح المنظمات الفندقية. حتى اضحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محدد أساس في شروط كفاءة وفاعلية المنظمات الفندقية، وفي قدرتها التنافسية وتفاعلها مع عملائها. حتى اصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اللبنة الأساسية للتنمية، ولم تعد خياراً بالنسبة للقائمين على صناعة الفنادق، بل حتمية تفرضها بيئه الأعمال، لأن التكنولوجيا تلعب دوراً استراتيجياً في نمو وتطور صناعة الفنادق وفي جميع مجالاتها. اذ انعكس الاستخدام الاستراتيجي للعوامل التكنولوجية ايجابياً على تعزيز القدرة التنافسية من خلال تحسين الأداء وتحفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية وتحسينها وتعزيز جودة الخدمات ودعم اتخاذ القرار وإدارة علاقات الزبائن.

2- منهجية البحث

2.1 مشكلة البحث

تبعد مشكلة البحث عن عدم امتلاك التصور الشامل للقائمين على المنظمات الفندقية للدور المهم والإيجابي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها والتي تمثل أحد المداخل الفاعلة في دفع عمليات التنمية والتطوير الإداري ونجاح المنظمات الفندقية في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

وتكون مشكلة البحث من خلال إثارة الأسئلة الآتية :

أ- هل تهتم إدارات الفنادق الممتازة (فئة خمسة نجوم) في العراق بتقنيات المعلومات والاتصال وتطبيقاتها؟

ب- ما هو الدور الذي تلعبه مكونات تقنيات المعلومات والاتصال في تحسين مستوى أداء الفنادق وسبل تفعيلها؟

2.2 أهمية البحث

يكتسب البحث أهميته من موضوعه والمتمثل في دور تقنيات معلومات والاتصال في الخدمات التي تقدمها فنادق الدرجة الممتازة في العراق، كما ينال البحث أهميته من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، لاسيما معرفة دور وسائل تقنيات المعلومات والاتصال ومدى تطبيقها في الفنادق العراقية ، ومن خلال فندق روتانا اربيل كأنموذجاً، وتحديد جوانب القوة والضعف في الخدمات الالكترونية للفندق، وتقديم المقترنات الملائمة التي قد تساعد الادارة العليا في الفندق على اتخاذ قرارات تسهم في تحسين وتطوير خدماته.

2.3 أهداف البحث :

تتمثل أهداف البحث في الآتي :

- أ- ما مستوى استخدام تقنيات المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في فندق روتانا اربيل.

ب- مدى وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في متوسطات تقديرات افراد عينة البحث في فندق روتانا اربيل لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق اربيل روتانا تعزى لمتغيرات (البرمجيات، قواعد البيانات، البريد الالكتروني، الانترنت).

2.4 فرضيات البحث:

انطلاقاً من مشكلة البحث التي تم تحديدها يمكن صياغة الفرضية الرئيسية للبحث (لا يوجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات العاملين دور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا وينبئ عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- أ- لا يوجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$) في متوسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا تعزى لمتغير البرمجيات.
 - ب- لا يوجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$) في متوسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا تعزى لمتغير قواعد البيانات.
 - ج- لا يوجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$) في متوسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا تعزى لمتغير البريد الكتروني.
 - د- لا يوجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$) في متوسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا تعزى لمتغير الأنترنت.

2.5 حدود البحث :

يتحدد البحث في عينة من العاملين في فندق اربيل روتانا بمحافظة اربيل بأقليم كردستان العراق، وвременноاً بالعام 2014.

2.6 اختبار صدق واعتمادية استماره الاستبيان

تم تطبيق اختبار كرونباخ الفا "Cronbach, s Alpha" لأختبار ثبات وصدق أداة القياس، ويوضح الجدول (رقم 1) قيم ثبات أداة القياس لمتغيرات الدراسة. وكانت متغيرات كرونباخ الفا لمتغيرات الدراسة الكلية (0.9) حيث كانت أعلى من النسبة المقبولة (0.7) وتعكس ثبات أداة القياس.

جدول (1) قيم كرونباخ الفا لمتغيرات الدراسة

الانترنت	البريد الالكتروني	قواعد البيانات	البرمجيات	المحاور
0.993	0.991	0.972	0.981	الصدق
0.996	0.987	0.977	0.986	الثبات

2.7 اسلوب البحث:

لتحقيق أهداف هذا البحث، تم استخدام أسلوبين، الأسلوب الأول؛ هو الأسلوب الوصفي التحليلي لعرض الجانب النظري لتقنيات المعلومات والاتصالات في صناعة الفنادق. اما الأسلوب الثاني؛ فهو منهج الدراسة الميدانية لتعطية الجانب التطبيقي من هذا البحث، وبالاعتماد على استماره استبيانه تقيس وتكشف مستوى الاستخدام لتقنيات المعلومات والاتصالات في فندق روتانا اربيل وانعكاسها على تحسين اداء الفندق.

تم استخدام بعض الاساليب والادوات في القياس والتحليل، كالانحراف المعياري (σ)، واختبار (t) ، والمتوسط الحسابي(\bar{x}) لمقاييس ليكرت (*Likert*) الخماسي ، ويتم تفسير قيمة المتوسط الحسابي بعد حسابه بناءً على عدد الخيارات والفئات في المقياس، كما يتم حساب المدى، حيث يساوي $4 - 1 = 5$.

ايضاً حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات) ، ويكون التحليل كما يأتي:

- اذا كانت قيمة الوسط الحسابي أكبر من (3) يكون الاتجاه إيجابياً.
- اذا كانت قيمة الوسط الحسابي أصغر من (3) يكون الاتجاه سلبياً.
- اذا كانت قيمة الوسط الحسابي مساوياً الى (3) يكون الاتجاه حياديأً.

3- عينة البحث

يتكون مجتمع البحث من العاملين في مختلف المستويات الإدارية لفندق اربيل روتانا ، وزعت (80) استماراة، وأعيد للباحث (71) استماراة فقط اي ما يعادل (89%) من المجموع الكلي للاستمارات التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة. استبعدت (1) استماراة غير صالحة. واجرى التحليل الإحصائي لـ (70) استماراة اي ما يعادل (88%) من مجموع الكلي للاستمارات التي تم توزيعها على عينة البحث.

4- ميدان الدراسة

فندق اربيل روتانا احد فنادق الدرجة الممتازة (خمس نجوم) في محافظة اربيل باقليم كردستان العراق وهو من الفنادق الحديثة التي افتتاحها عام 2012 . ويمتاز فندق اربيل روتانا بموقع استراتيجي, اذ يقع على مقربة من منطقة الوزارات ومعرض اربيل الدولي والمنتزه الرئيس للمدينة، والقرية الإنجليزية والإيطالية وقريب من قلعة اربيل وهي من المعالم التاريخية البارزة وعلى مسافة 5 كم من مطار اربيل الدولي. يحتوي الفندق على 228 غرفة شرفاتها تطل على المنتزه أو الجبال كما انه يتمتع بتجهيزات فخمة وحديثة ويضم تشكيلة واسعة من الخدمات ويوفر مرافق عديدة لعقد الاجتماعات، مما يجعله الخيار المناسب لرجال الاعمال المسافرين.

5- الدراسات السابقة

► دراسة (Pongsak & Sunil, 2007) بعنوان الميل الى اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صناعة الفنادق : دراسة ميدانية. هدفت الدراسة الى تحليل العوامل التي تؤثر على ميل فندق في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وخلصت نتائج الدراسة الى ان تكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمر حاسم لتناسب مع متطلبات الزبائن واحتياجاتهم، ويوفر أداة قوية لتحقق ميزة تشجع وتعزز صناعة الفنادق.

► دراسة (Ann,2007) بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فنادق أوكلاند: السياق والأثر. وكان الهدف من هذه الدراسة هو تحديد كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على العمليات التجارية وتقديم الخدمات داخل فنادق. وأشارت التحاليل التي أجريت على النتائج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديها دور ايجابي مزدوج تجمع بين إدارة البيانات وتقديم الخدمات للزبائن، كما اشارت النتائج الى ان هناك وعي محدود بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع وجود تفاعل محدود بين الإنسان والهيكل التنظيمية من جهة وتقنيات المعلومات والاتصالات من جهة أخرى.

► دراسة (Albert, et al.,2012) بعنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في عمليات المكتب الأمامي لسلسلة الفنادق في غانا". وتوصلت الدراسة الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان لديها تأثير ايجابي وبنسبة (87.5) من المستطعين على سرعة ودقة

الخدمات التي تقدمها المكاتب الأمامية لسلسلة الفنادق أثناء تسجيل الوصول والمغادرة وفي تحقيق الرضا لزبائن السلسلة الفندقيّة .

► دراسة (Idisemi and Ann,2011) بعنوان تقييم اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : دراسة حالتين . وأشارت نتائج الدراسة الى ان الإنترن特 واستخدام المعلومات على الإنترنط من قبل الزبائن والموردين لعب دوراً رئيسياً في التأثير على الأداء العام لصناعة الفنادق . ومع تطور الإنترنط والتطبيقات المتنوعة للتكنولوجيا سيكون هناك العديد من الفرص لزيادة عمليات المبيعات ، وتخزين البيانات ، و توفير خدمات متميزة .

► دراسة (Issa, et al., 2013) بعنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات فندق سياحي: دراسة حالة من زنجبار". أشارت نتائج الدراسة الى وجود مستوى عال من الوعي لدى إدارة الفندق بأهمية استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع الفنادق بزنجبار في تنزانيا . وبالرغم من ذلك إلا استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحجوزات الإلكترونيّة الفندقيّة لا يزال منخفضاً بسبب وجود بعض التحديات مثل انخفاض سرعة الربط من الأنترنط ، وارتفاع التكاليف والعمالة غير الماهرة لمندّمي خدمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .

الإطار النظري للبحث

(تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بصناعة الفنادق)

اولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال **Information and communication technology**

تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) مصطلح يتضمن أجهزة الحاسوب والبرمجيات؛ البث الرقمي وتقنيات الاتصالات. فضلاً عن مستودعات المعلومات الإلكترونيّة مثل الشبكة العالميّة أو تلك التي وجدت على الأقراص المدمجة (Selwyn,2000:34).

أضاف (Olifer and Olifer, 2006:51) تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشتمل على استخدام أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات والاتصالات السلكية واللاسلكية لتخزين ومعالجة وتحويل وحماية، وإرسال واستقبال البيانات.

في حين رأى كل من (Rwashana and Williams, 2006:144-156) بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل مجموعة من الأجهزة الرقمية والنظائرية الإلكترونيّة مثل الهاتف (الثابتة والتنقلة) وأجهزة الكمبيوتر وسائل الإعلام الإلكترونيّة مثل النصوص الرقمية ، والفيديو، والإنترنط. بينما عرف (Yu 2010:83) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها مجموعة من التقنيات التي تسمح بجمع وتبادل واسترجاع ومعالجة وتحليل ونقل المعلومات. كما ويمكن وصف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل أي أداة تسهل الاتصالات، ونقل المعلومات وتبادل المعرفة من خلال الوسائل الإلكترونيّة.

يرى الباحث ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن ان توصف بأنها مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد التكنولوجية المستخدمة للتواصل، وخلق ونشر وتخزين وإدارة المعلومات وتبادلها بالوسائل الإلكترونية. وهي كأداة استراتيجية تسمح للمستخدمين لها بان تصبح اعمالهم أكثر كفاءة وفعالية.

ومن ابرز تقنيات المعلومات والاتصال المستخدمة في عينة البحث هي:

1- البرمجيات

عرفها (البلداوي وسلام، 2004: 14) بأنها : مجموعة من الأوامر مصاغة بلغة يفهمها الحاسوب والتي تقوم بالتنسيق بين وحدات الحاسوب وتنفيذ المهام المطلوبة. وعرفها (O'Brien, 2004) على أنها جميع المجموعات التعليمية الخاصة بمعالجة المعلومات. وتنقسم البرمجيات الى برمجيات النظم (أنظمة التشغيل، ولغات البرمجة)، والبرامج التطبيقية التي تستخدم كوسيل لنقل اوامر المستخدم الى برمجيات نظم التشغيل.

وللبرمجيات دور بارز في الخدمات التي تقدمها الفنادق. اذ يتم استخدام العديد من الأنظمة مثل نظام HIS (نظام معلومات الفندق) ، والذي يضم مجموعة من الأنظمة الفرعية هي : نظام CRS نظام الحجوزات المركزية، نظام HFOS (نظام المكتب الأمامي الفندق) ، نظام RMIS (نظام المعلومات الإدارية لإدارة الأغذية والمشروبات. وتعد تلك النظم عاملًا مهمًا لتحقيق النجاح لأداء المنظمات الفندقية (Tanja 33-56 (and Dimitrios, 2013:

2- قواعد البيانات

احتلت مصادر المعلومات دوراً مهماً في اجراء عمليات إدارية ناجحة في صناعة الفنادق. فمن خلال تنفيذ أنظمة تكنولوجيا المعلومات (IT) أدى ذلك الى انخفاض التكاليف، وزيادة الإنتاجية وزيادة الإيرادات في الصناعة الفندقية (Leung and Law, 2005:55-65).

وأضاف (Kim et al., 2006:80) الى ان أنظمة تكنولوجيا المعلومات تعزز كفاية عمليات الفندق التجارية ، وتدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وتحسين عمليات خدمة العملاء والأعمال. وعرف (الصاوي، 2007: 121) قواعد البيانات بأنها " مجموعة منظمة من البيانات التي تجمع بينها علاقات منطقية إذ يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض تعديلها أو الإضافة اليها أو الاستفسار عن مكوناتها وإعداد تقارير عن مراجعتها.

3- البريد الإلكتروني

يُعد البريد الإلكتروني من أرخص وسائل الاتصال ، وهو عبارة عن تبادل الرسائل والوثائق باستخدام الحاسوب من خلال الشبكة الانترنت. كما انه يتميز بالسرعة الفائقة والتي تجعله وسيلة فعالة ومفيدة في

عمليات الاتصال المستمرة والهامة (الحيلة، 2001: 525)، ويساعد البريد الإلكتروني المديرين والقائمين بالأعمال الإدارية في صناعة الفنادق على تبادل وإرسال الرسائل والمعلومات بأقل جهد ووقت وتكلفة . يتحدث أحد مديري الفنادق بأننا لم نعد بحاجة إلى السفر لتقديم وثائق حيوية لشركائنا أو اتفاق مال في محاولة لتقديم هذه الوثائق عن طريق البريد السريع، ونحن يمكننا الآن إرسال الوثائق عبر البريد الإلكتروني مع وجود الإنترن特. ومع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحن الآن قادرون على توفير تفاصيل علائنا مثل أرقام الهاتف وعنوانين البريد الإلكتروني من خلال وضعها في ورقة إدخال البيانات. هذا يساعدنا كشركة لإرسال المعلومات بسهولة إلى علائنا عن طريق البريد الإلكتروني، والذي ساهم في التوصيل بفعالية وفاء علائنا .

(Idisemi and Ann, 2011:1-9)

4- الانترنط

تُعد شبكة الأنترنط قمة ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات من تطور ونقدم ، واهم وسائل الاتصال الحديثة التي اثرت في حياة الناس وساهمت في الغاء حواجز الوقت والمسافة بين البلاد المختلفة. وشبكة الانترنط شبكة متسعة من اجهزة الحاسب الالى المتصلة داخليا فيما بينها، والتي تربط الافراد واجهزة الحاسب الالى في كل انحاء العالم من خلال خطوط التليفون واجهزة الستالايت، ونظم الاتصال الالى (الصاوي، 2007 : 125) .

رأى (سعادة والسرطاوي، 2007، 123) ان شبكة الانترنط تفتح مجالاً كبيراً لتطبيقات عديدة مثل المشاركة في موارد المعلومات وتجهيزات الحواسيب والمكتبات الرقمية وتعتبر اهم وسائل نشر المنتجات المعلوماتية بطريقة اقتصادية .

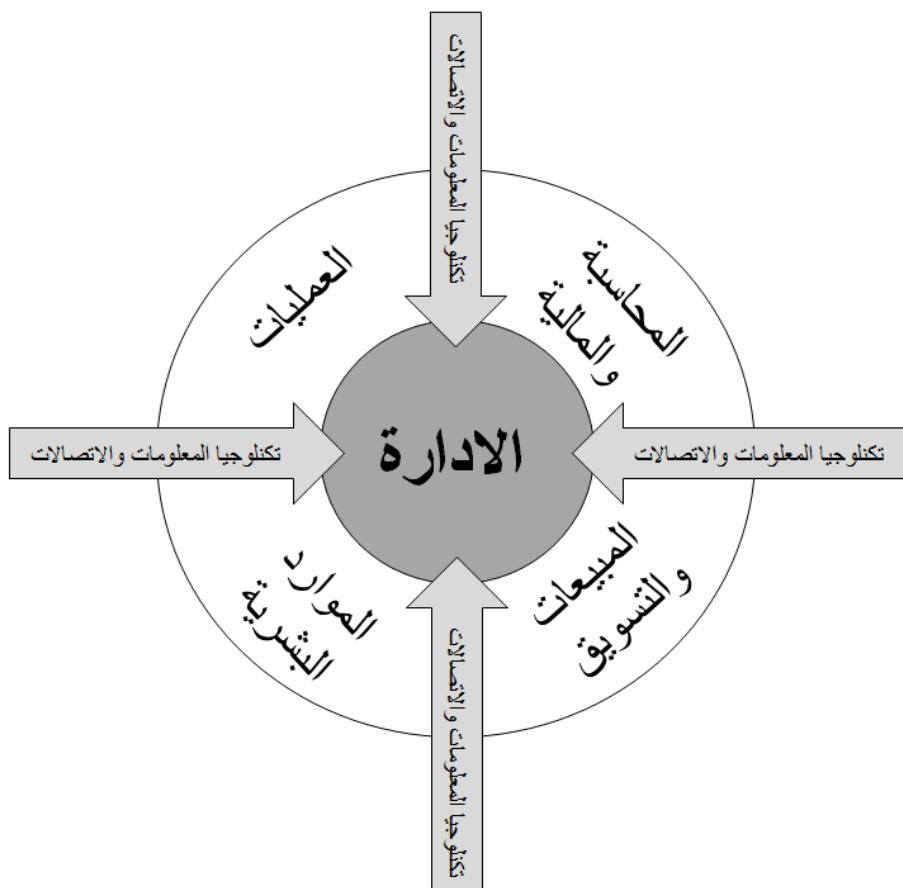
في صناعة الفنادق شبكة الأنترنط تساهم في التعريف بالفندق والخدمات التي يقدمها وتأمين امكانية الاتصال وال الحوار مع العملاء والإجابة على استفساراتهم والاستجابة السريعة لمتطلباتهم وفضيلاتهم للخدمات الفندقية ، وبالتالي امكانية بناء علاقة جيدة معهم وتحقيق ميزة تنافسية للفندق (Wang,2008: 81-98) فضلاً عن امكانية تسويق المنتجات الفندقية على شبكة الانترنط من خلال صفحة من موقع على شبكة الانترنط والحصول على العديد من الفرص ولتشجيع الجمهور على اعادة استخدام خدمات الفندق .

ثانياً : صناعة الفنادق وتقنيات المعلومات والاتصال

تُعد صناعة الفنادق احد الصناعات الفرعية الاساس والحيوية التي تؤلف صناعة اكبر هي- صناعة السياحة - اذ انها توفر مجموعة من الخدمات المتنوعة، كما وتواجه المنظمات الفندقية تحديات كبيرة اهمها، كيف تتمكن من تقديم خدمات تتصف بالجودة في ظل المنافسة الشديدة في هذا القطاع ، وذلك لضمان تحقيق رضا زبائنها وولائهم ، وزيادة ربحيتها، وتعزيز مركزها وضمان البقاء والاستمرار في نفس الوقت .

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصراً حيوياً في صناعة الفنادق يدعم إدارة الأنشطة الأساسية كالعمليات والموارد البشرية والمبيعات والتسويق والمحاسبة والمالية (انظر الشكل رقم 1) وتحسين المركز

التنافسي للفنادق الصغيرة والكبيرة على حد سواء (Connolly and Olsen, 2001: 87). حتى أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشكل البنية الأساسية للتنمية في صناعة الفنادق، ولم تعد خياراً بالنسبة للقائمين على صناعة الفنادق، بل حتمية تفرضها الأوضاع الاقتصادية الراهنة لتطوير وتنمية النشاط الفندقي (Kim et al., 2006:33).



شكل (1) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في صناعة الفنادق

Source: Connolly and Olsen, 2001: 87

ويمكن تعريف خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال صناعة الفنادق بكونها تشير إلى استخدام الأسلوب الإلكتروني الرقمية والأدوات اللازمة لجمع، وتبادل وتوزيع المعلومات على امتداد سلسلة القيمة السياحية. الأسلوب الرقمية والأدوات الإلكترونية يمكن أن تكون تطبيقات البرمجيات والمكونات والبيانات والمواصفات الرسمية أو المعايير أو الأجهزة التي تدعم مجموعة محددة من العمليات التجارية ذات الصلة بالسياحة " (Cardoso & Lange, 2007:27-44).

اشار (Lam et al,2007:49-65) الى ان استخدام التكنولوجيا يساعد على بناء استراتيجية تسويقية ناجحة منخفضة التكاليف. بل وتأثير بشكل فعال في تحسين خدمة الزبائن والجودة من خلال توفير التقنيات التي يحتاجها الزبائن في الحصول على الخدمة.

وأضاف (Kim et al., 2008:507) لشدة المنافسة في صناعة الفنادق فإن عليها اعتماد تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع لتحسين إنتاجيتها وكفاءة موظفيها، وكذلك رضا العملاء. في حين أكد (Wang,2008:83) ان من ابرز الآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال قدرت الفنادق على اكتساب ميزة تنافسية مستدامة.

وفقاً لرأي (DiPietro,2010 55:) فإن معظم الفنادق في هذا العالم تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وزادت العديد من المنظمات الفندقية تدريجياً استثماراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات للتخطيط من أجل تعزيز كفاءة عملياتها التجارية ، ودعم عملية صنع القرار والإدارة، وتحسين الإنتاجية. في حين لعبت موارد المعلومات دوراً مهماً في إجراء عمليات ناجحة للفندق من خلال تنفيذ أنظمة تكنولوجيا المعلومات في جميع الأنشطة الرئيسية للفندق والتي أدت إلى انخفاض التكاليف، وزيادة الإنتاجية وزيادة الإيرادات في الصناعة الفندقية (Sirirak et al,2011:40).

ويرى الباحث امكانية أن تشمل الآثار المترتبة على التكنولوجيا الجديدة في صناعة الفنادق التغييرات في معنويات العاملين ، والرضا الوظيفي ، وجودة حياة العمل ، ونتائج العمل الأخرى ذات الصلة الوثيقة مع الإنتاجية وكفاءة العمليات، والتي ستصب في زيادة كفاءة وفاعلية عمليات الفندق. كما ان الاستخدام الاستراتيجي للعوامل التكنولوجية مع معرفة احتياجات الزبائن ، والمنافسين، ومعلومات العوامل الداخلية والخارجية سيؤدي الى كشف العديد من الفرص التي يمكن ان تستخدم لزيادة جودة الخدمة ورضا الزبائن.

الاطار التطبيقي للبحث

(تحليل البيانات ومناقشة النتائج)

يتضمن الجانب التطبيقي تحليلاً للبيانات التي تم الحصول عليها من استمارة الاستبانة التي تم توزيعها على (70) موظفاً من منتسبي الفندق من ذوي الاختصاص. تم تفريغ البيانات في جداول خاصة واستخدمت المقاييس التي تمت الإشارة لها في متن البحث، كما تم توضيح البيانات بموجب الأشكال البيانية. وتمت الاستعانة بجزءة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لغرض الحصول على النتائج.

اولاً : وصف عينة البحث

جدول (2) عينة البحث

النسبة %	النكرار	الفنية	المتغير	ت
44	31	ذكر	الجنس	1
46	39	أنثى		
1.4	1	ماجستير	المؤهل العلمي	2
44.5	34	بكالوريوس		
27	19	دبلوم فني		
22.8	16	إعدادية		
14	10	مدير قسم	المنصب الوظيفي	3
19	13	معاون مدير		
67	47	موظف		
44	31	نعم	هل حصلت على دورات في مجال الحاسوب	4
46	39	كلا		

ثانياً : البرمجيات

جدول (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (t) لمحور البرمجيات

قيمة t	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البرمجيات	ت
26.5	0.89	2.88	ساعد استخدام البرمجيات في تخطيط وتنظيم العمل اليومي في الفندق	X1
23.9	0.99	2.90	وفرت البرمجيات التغذية الراجعة لما تم انجازه من الأعمال الإدارية بالفندق	X2
26.3	0.92	2.95	اتاحت البرمجيات الاحتفاظ بأجندة لتنظيم الحجوزات الكترونياً	X3
23.1	1.02	2.87	ساعدت البرمجيات في تقديم التقارير المختلفة وفق معلومات دقيقة وسريعة	X4
25.6	0.92	2.88	اسهمت البرمجيات في تحليل نتائج الأعمال بالفندق بدقة وسرعة	X5
22.9	1.04	2.91	زادت البرمجيات القدرة على تصنيف وترتيب البيانات بشكل دقيق وسريع	X6
		2.90	الوسط الحسابي العام	

يلاحظ من خلال الجدول (3) ان الأوساط الحسابية لجميع الفقرات كانت اقل من (3)، وهذا يمثل بالنسبة الى مقياس ليكرت الخماسي ان اجابات العينة لأسئلة محور (البرمجيات) كانت بمستوى متوسط، وأفضلها كان للفقرة (3).

اما الانحرافات المعيارية فيلاحظ انها كانت على العموم ضعيفة وضمن المدى، وهذا يعني ان البيانات شبه متجانسة، وهناك تفاوت في اجابات افراد العينة عن الأسئلة الستة لمحور البرمجيات عموماً. كما ويلاحظ ان هناك عدم جزم بالنسبة للوسط الحسابي، وخصوصاً فيما يتعلق بالأسئلة (4)، (6).

اما على المستوى الإجمالي فقد وضح ان الوسط الحسابي العام كان قريباً من (3)، مما يعني ان هناك استقرار واتفاق في اجابات العينة حول الوسط الحسابي كما يلاحظ في الجدول اعلاه.

كانت قيمة t (24.7) معنوية وهي أعلى من القيمة الجدولية البالغة (2.02) لمستوى (0.05)، وهذا يدعم الفرضية الأولى المبنية من الفرضية الرئيسة التي تؤكد عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متواسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا تعزى لمتغير البرمجيات.

ثالثاً : قواعد البيانات

جدول (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (t) لمحور قواعد البيانات

قيمة t	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قواعد البيانات	ت
26.5	0.89	2.88	ساعدت قواعد البيانات في سرعة اعداد التقارير المختلفة المتعلقة بالبيانات والعاملين في الفندق	X7
24.5	0.93	2.78	زاد استخدام قواعد البيانات سرعة ودقة اتخاذ القرارات .	X8
31.6	0.81	3.12	وفر استخدام قواعد البيانات الدقة وقلة الاخطاء في الاعمال الادارية بالفندق.	X9
23.1	0.97	2.74	ساعدت قواعد البيانات في تقويم اداء الفندق والعاملين في الفندق بشكل اسرع وادق .	X10
23.8	1.02	2.98	اتاحة قواعد البيانات لتفعيل الدور الرقابي بالفندق .	X11
23.5	1.01	2.91	سهلة قواعد البيانات اعداد ومتابعة الميزانية السنوية للفندق .	X12
		2.90	الوسط الحسابي العام	

يلاحظ من خلال الجدول (4) ان الأوساط الحسابية لأغلب الفقرات كانت اقل من (3) ، ما عدا الفقرة (9) كانت اكبر من (3) بقليل ، وهذا يمثل بالنسبة الى مقياس ليكرت الخماسي ان اجابات العينة لأسئلة محور (قواعد البيانات) كانت بمستوى وسط، وأفضلها كان لفقرة (وفر استخدام قواعد البيانات الدقة وقلة الاخطاء في الاعمال الادارية بالفندق).

اما الانحرافات المعيارية فيلاحظ انها كانت على العموم ضعيفة وضمن المدى، وهذا يعني ان البيانات شبه متجانسة، وهناك تفاوت في اجابات افراد العينة عن الأسئلة الستة لمحور قواعد البيانات عموماً. كما ويلاحظ ان هناك عدم جزم بالنسبة للوسط الحسابي، وخصوصاً فيما يتعلق بالأسئلة (11)، (12).

اما على المستوى الاجمالي فقد وضح ان الوسط الحسابي العام كان قريباً من (3) ، مما يعني ان هناك استقرار واتفاق في اجابات العينة حول الوسط الحسابي كما يلاحظ في الجدول اعلاه.

كانت قيمة t (25.5) معنوية وهي أعلى من القيمة الجدولية البالغة (2.02) لمستوى (0.05)، وهذا يدعم الفرضية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة التي تؤكد عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا تعزى لمتغير قواعد البيانات.

رابعاً : البريد الالكتروني

جدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (t) لمحور البريد الالكتروني

ن	البريد الالكتروني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t
X13	زاد استخدام البريد الالكتروني من التنسيق بين إدارات الفندق	3.05	1.04	24.0
X14	اتاح البريد الالكتروني تبادل المعلومات مع مختلف الإدارات بشكل اسرع	3.00	0.96	25.6
X15	قلل البريد الالكتروني الوقت المستغرق في عملية الاتصال داخل الفندق	3.17	0.91	28.4
X16	ساعد البريد الالكتروني في الرد على المراسلات في الوقت المحدد	2.84	1.03	22.6
X17	ساعد البريد الالكتروني تنظيم المراسلات بشكل افضل	3.00	0.90	27.3
X18	ساهم استخدام البريد الالكتروني في سرعة التعامل مع الظروف الطارئة	2.81	0.98	23.5
الوسط الحسابي العام				2.98

يلاحظ من خلال الجدول (5) ان الأوساط الحسابية لأغلب الفقرات كانت اكبر من (3) بقليل، ما عدا الفقرتين (16،18) كانت اقل من (3)، وهذا يمثل بالنسبة الى مقياس ليكرت الخماسي ان اجابات العينة لمحور(البريد الالكتروني) كانت بمستوى وسط. اما الانحرافات المعيارية فيلاحظ انها كانت على العموم ضعيفة ولكن ضمن المدى، وهذا يعني ان البيانات شبه متجانسة، وهناك تفاوت في اجابات افراد العينة عن الأسئلة الستة لمحور

البريد الإلكتروني عموماً. كما ويلاحظ ان هناك عدم جزم بالنسبة للوسط الحسابي، وخصوصاً فيما يتعلق بالأسئلة (13)، (16).

اما على المستوى الإجمالي فقد وضح ان الوسط الحسابي العام كان قريباً من (3)، مما يعني ان هناك استقرار واتفاق في اجابات العينة حول الوسط الحسابي كما يلاحظ في الجدول اعلاه.

كانت قيمة t (26.3) معنوية وهي أعلى من القيمة الجدولية البالغة (2.02) لمستوى (0.05)، وهذا يدعم الفرضية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة التي تؤكد عدم وجود فروق دالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا تعزى لمتغير البريد الإلكتروني.

خامساً : الأنترنت

جدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (t) لمحور الأنترنت

قيمة t	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانترنت	t
24.7	1.11	3.35	اتاح الانترنت امكانية حصولي على المعلومات من مصادر مختلفة	X19
25.4	1.06	3.30	ساعد الانترنت في اطلاعي على خبرات المنافسين في الصناعة الفندقية	X20
25.8	1.09	3.44	دافعيتي للعمل زادت لإمكانية حصولي على المعلومات في اي وقت	X21
25.6	1.03	3.22	زاد الانترنت عملية الاتصال والتواصل بين الفندق والزبائن	X22
28.2	1.00	3.42	ساهم الانترنت في تحديث ادوات واساليب العمل الاداري بالفندق	X23
28.1	0.97	3.31	للأنترنت دوراً مهماً في إجراء العمليات الفندقية الناجحة	X24
		3.34	الوسط الحسابي العام	

يلاحظ من خلال الجدول (6) ان الأوساط الحسابية جمياً كانت اكبر من (3)، وهذا يمثل بالنسبة الى مقياس ليكرت الخمسي ان اجابات العينة لأسئلة محور(الانترنت) كانت باتجاه ايجابي. ماعدا الفقرتين (21,23) كانت باتجاه ايجابي ولكن بمستوى عالي.

اما الانحرافات المعيارية فيلاحظ انها كانت على العموم ضعيفة وضمن المدى، وهذا يعني ان البيانات شبه متجانسة، وهناك تفاوت في اجابات افراد العينة عن الأسئلة الستة لمحور الانترنت عموماً.

اما على المستوى الإجمالي فقد وضح ان الوسط الحسابي العام كان اكبر من (3) ، مما يعني ان هناك استقرار واتفاق في اجابات العينة حول الوسط الحسابي كما يلاحظ في الجدول اعلاه.

كانت قيمة t (26.3) معنوية وهي أعلى من القيمة الجدولية البالغة (2.02) لمستوى (0.05)، وهذا يدعم الفرضية الأولى المنشقة من الفرضية الرئيسة التي تؤكد عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متواسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا تعزى لمتغير الانترنت.

لقد اظهرت نتائج التحليل الاحصائي وباستخدام مقياس ليكرت الخماسي عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متواسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا تعزى لمتغيرات (الانترنت، قواعد البيانات، والبرمجيات والبريد الالكتروني).

جدول (7) الوسط الحسابي العام لجميع محاور تقنيات المعلومات والاتصال

المحاور	البرمجيات	قواعد البيانات	البريد الالكتروني	الانترنت
الوسط الحسابي العام	2.90	2.90	2.98	3.34

جدول (8) اجمالي الأوساط الحسابية والانحراف المعياري للمستوى العام لتطبيق تقنيات المعلومات والاتصال

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
اجمالي الأوساط الحسابية	4	2.90	3.34	3.03	0.21

يشير الجدول (8) الى الوسط الحسابي العام للمحاور الأربع لتقنيات المعلومات والاتصال (الانترنت، قواعد البيانات، والبرمجيات والبريد الالكتروني) لقياس مستوى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصال والذي بلغ (3.03)، وهذا يمثل بالنسبة الى مقياس ليكرت الخماسي عموماً كانت بمستوى متواسط. اما الانحراف المعياري فيلاحظ انه كان صغير واقل من المدى، وهذا يعني ان هناك انسجام في اجابات افراد العينة عن جميع الأسئلة المتعلقة بتطبيق مكونات تقنيات المعلومات والاتصال. بهذا يمكن ان نؤشر الى ان نتائج اجمالي المتواسطات الحسابية لمكونات تقنيات المعلومات والاتصال وحسب اجابات افراد العينة تدعم الفرضية الرئيسة التي تؤكد عدم يوجد فروق دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متواسطات تقديرات العاملين لدور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا.

الاستنتاجات والمقتراحات

اولاً : الاستنتاجات

تتمثل أهم النتائج في الآتي :

1. أن مستوى دور تقنيات المعلومات والاتصال في خدمات فندق أربيل روتانا حسب مقياس ليكرت كان ايجابياً وبمستوى عالي في مجال استخدام (الأنترنيت) وبأجمالي متوسط بلغ (3.34) والذي احتل المرتبة الأولى في اجابات افراد العينة.
2. في مجال استخدام (قواعد البيانات، والبرمجيات والبريد الإلكتروني) في خدمات فندق أربيل روتانا حسب مقياس ليكرت كانت بمستوى متوسط وبأجمالي متوسط بلغ (2.98)، (2.90)، (2.90) على التوالي في اجابات افراد العينة.
3. على الرغم من حداثة الفندق وخبرة إدارته الواسعة في المجال الفندقي. اذ يدير الفندق شركة روتانا اللبنانيّة التي تمتلك سلسلة من الفنادق الدوليّة، إلا ان النتائج الإحصائية لإجمالي مستوى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصال والذي بلغ (3.03) كانت بمستوى متوسط لا يتناسب مع اهميتها الحيوية للفندق في تقديم خدمات متميزة . هذا يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفندق لا يزال منخفضاً ولا يتناسب مع تطلعات الزبائن كنتيجة لتباطؤ إدارته في الاستفادة من تلك التقنيات حسب اجابات افراد العينة وتقديم خدمات تتناسب مع فندق فئة خمسة نجوم.
4. ان عدم قدرة الفندق على الاستفادة من مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما ظهر من خلال اجابات العينة كحزمة واحدة في تقديم خدمات متكاملة، قد يضعف من قدرته على تحقيق رضا الزبائن، ومن قدرته التنافسية امام الفنادق الأخرى في السوق الفندقي الذي يشهد اهتمام واضح ومنافسة في تشييد فنادق خمس نجوم جديد.
5. ان النتائج قد تعطي مؤشر عن حال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الفنادق الأخرى القديمة او الفنادق الأقل تصنيفًا ومستويات تطبيقها لتقنيات او مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانياً : المقتراحات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية :

1. ضرورة قيام الإدارة العليا لفندق أربيل روتانا بدور أكبر من الدور الذي تقوم به فيما يخص دعم تطبيق كافة وسائل تقنيات المعلومات والاتصال في الفندق لتقديم خدمات متميزة وتحقيق ميزة تنافسية تدعم مركزه التافسي داخل الصناعة الفندقية.

2. العمل على زيادة مستوى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصال بكل اشكالها في مجال الادارة وأقسام الفندق الخدمية المختلفة ، وفق رؤية استراتيجية لتحسين الاداء التنظيمي من خلال دمج او تعشيق خدمات الفندق المتنوعة وانظمة تقنية المعلومات والاتصال .
3. الاهتمام بتحديث أجهزة الحاسوب والبرمجيات الضرورية لخدمة الادارة واقسامها كافة، والاستفادة من ثورة المعلومات والانترنت لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام المطلوبة لتصبح أكثر كفاءة وفاعلية في تقديم خدماتها.
4. نشر الوعي بين العاملين بأهمية دور تقنيات المعلومات والاتصال واعتبارها فرصة او رصيداً استراتيجياً هاماً لتسهيل مهامهم ورفع كفاءتهم التشغيلية ومرنة العمل والاتصال وتحسين في جودة الخدمات وتشجيع وتعزيز للقدرة التنافسية التنظيمية.
5. توفير دورات تعليمية وتدريبية للعاملين ومشاركتهم في ورش عمل خاصة بتقنيات المعلومات والاتصال لزيادة مهاراتهم في التفاعل مع هكذا انظمة حديثة وتقديم خدمات متنوعة ومتكاملة لزيادة مستوى رضا الزبائن عن الخدمات الالكترونية المقدمة اليهم.
6. ضرورة قيام إدارة الفندق المبحوث والإدارات الفندقية عموماً ب مختلف تصنيفاتها بإعطاء اهمية لزيادة استثماراتها في تقنيات المعلومات والاتصال من اجل التخطيط وتعزيز كفاءة عملياتها التجارية، ودعم عملية اتخاذ قراراتها الإدارية، وتحسين إنتاجيتها.

المصادر:

أولاً : المصادر العربية

1. البلداوي، عبد الحميد وسلام أسامة (2004) استخدامات الحاسوب في العلوميات الإدارية والمالية ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
2. الحيلة، محمد (2001) ،"الเทคโนโลยيا التعليمية والمعلوماتية" ، دار الكتاب الجامعي، العين – الإمارات العربية المتحدة.
3. سعادة، جودة والسرطاني، عادل (2007)،"استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم" ، دار الشروق للنشر والتوزيع ،الأردن.
4. الصاوي، ياسر (2007) إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

ثانياً : المصادر الأجنبية

1. Albert Kwansah Ansah; Victoria S. Blankson and Millicent Kontoh. (2012)." The Use of Information and Communication Technologies (ICT) in Front Office Operations of Chain Hotels in Ghana". International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol. 3, No. 3.
2. Ann Cameron. (2007). "Information and Communication Technology in Auckland Hotels: Context and Impact" .School of Hospitality and Tourism, Auckland University of Technology Ethics Committee.
3. Cardoso, J., and Lange, C. (2007). "A Framework for Assessing Strategies and Technologies for Dynamic Packaging Applications in e-Tourism". Information Technology & Tourism, 9(1):27-44.
4. Connolly, D.J. and Olsen, M.D. (2001) "An environmental assessment of how technology is reshaping the hospitality industry", Tourism and Hospitality
5. DiPetro, R. B. (2010). "Impacts and implications for hospitality operations: Key issues for ICT applications". 19, pp 47-67.

6. **Idisemi Apulu and Ann Latham. (2011). "An Evaluation of the Impact of Information and Communication Technologies: Two Case Study Examples". International Business Research Vol. 4, No. 3; pp.1-9.**
7. **Issa Seif Salim; Hildebrand Shayo; Ernest Abaho and Mohammed Ali Sheikh. (2013). State of affairs in ICT usage within tourist hotel operations: A case of Zanzibar. Journal of Research in International Business and Management (ISSN: 2251-0028) Vol. 3(6) pp. 180-187.**
8. **Kim, T. G.; Lee, J. H.; and Law, R. (2006). "An extended technology acceptance model". An empirical examination of the acceptance behavior of hotel front office systems.**
9. **Kim, T. G.; Lee, J. H.; and Law, R. (2008). "An empirical examination of the acceptance behaviour of hotel front office systems: An extended technology acceptance model". Tourism Management 29, 500-513.**
10. **Lam, T.; Cho, V. and Qu, H. (2007). "A study of hotel employee behavioral intentions towards adoption of information technology". International Journal of Hospitality Management 26(1): 49–65.**
11. **Leung, R. and Law, R. (2005). "An Analysis of Information Technology". Publications in Leading Hospitality Journals. FIU Hospitality Review, 23(2), 55-65.**
12. **O'Brien, jammer, (2004). "Introduction to information system", mc Grow-hill, Irwin.**
13. **Olifer, N. and Olifer, V. (2006). Computer Networks, Principles, Technologies and Protocol for Network Design, John Wiley and Sons Ltd, England.**
14. **Pongsak Hoontrakul and Sunil Sahadev (2007). ICT Adoption Propensity In The Hotel Industry: An Empirical Study. International Marketing Conference on Marketing & Society.**
15. **Rwashana, A. S., and Williams, D. W. (2008)." Enhancing Immunization Healthcare Delivery through the Use of Information**

- Communication Technologies". International Journal of Education and Development Using ICT, 4(2): 144-156.**
16. **Selwyn, N. (2002). "Defining the digital divide: developing a theoretical understanding of inequalities in the information age". Cardiff School of Social Sciences Occasional Paper, 49. School of Social Sciences, Cardiff University, Cardiff.**
17. **Sirirak, S.; Islam, N. and Khang, D.B. (2011). "Does ICT adoption enhance hotel performance?" Journal of Hospitality and Tourism Technology, 2 (1): 34-49.**
18. **Tanja Mihalic Received and Dimitrios Buhalis. (3013) "ICT as Anew Competitive Advantage Hotel Sector". Economic and AND Business R 34 Eview | VOL. 15 | No. 1 pp.33-56.**
19. **Wang, Y.C. (2008). "Examining the level of sophistication and success of destination marketing systems: impacts of organizational factors", Journal of Travel and Tourism Marketing, Vol. 24 No. 1, pp. 81-98.**
20. **Yu, E. (2010). "Information and communications technology in food assistance. [Online] <http://home.wfp.org/stellent/groups/public/documents/newsroom/> .**