

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

تخصص اتصال سياحي

العنوان

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الفندقية دراسة حالة على مستوى فندق رويال بوهران

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال
تخصص اتصال السياحي

بإشراف الأستاذ المحترم:

أ. العوماري بوجمعة

من إعداد الطلبة :

- بوهادي سعدية

- موزاوي دحمان

السنة الجامعية 2016 - 2017

الفهرس

المستخلصات

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الفندقية "دراسة ميدانية في فندق رويال وهران"

أولا بالعربية :

المستخلص :

يرمي هذا البحث الى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات بمستوى أداء الخدمة الفندقية ، وقد طبق هذا البحث على عينة مكونة من (50) شخص من الأفراد العاملين في فندق رويال وهران .

إستخدم البحث الإستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة وقد استخدمت عدد من المؤشرات الإحصائية المتنوعة في إختبار الفرضية المتمثلة في الوسط الحسابي ، والإنحراف المعياري ، والإرتباط ، واختبارات F و T لبيان أثر المتغير المستقل في المتغير المعتمد.

وتوصلت الدراسة الى عدم إثبات صحة الفرضية التي تشير الى وجود علاقة الأثر بين المتغيرين وأشارت الدراسة الى (إنخفاض مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق المبحوث رويال وهران وإنخفاض كفاءة مهارات الموارد البشرية لديها ، وضعف الإعتماد على وضع الشبكات الداخلية، وعدم وجود تعاون بين العاملين والمنظمة المبحوثة في بناء قواعد البيانات) ، كما توصلت الى جملة من الإستنتاجات والتوصيات.

Résumé: Cette recherche vise à déterminer l'influence de la technologie de l'information sur le niveau de performance des services hôteliers.

La recherche a été appliquée sur un échantillon de (50) personnes des employés de l'hôtel AL-Royal Oran.

La recherche a utilisé la question de l'air comme instrument principal pour recueillir des données et des informations ainsi qu'une entrevue personnelle. Certains indicateurs statistiques ont été utilisés pour sélectionner l'hypothèse représentée dans le moyen mathématique *) écart type et la collaboration pour expliquer l'influence des changements futurs dans la variable.

L'étude a approuvé la correction d'hypothèse qui indique la relation d'influence entre les deux variables. L'étude indique une augmentation du niveau d'utilisation des technologies de l'information dans l'hôtellerie étudiée et l'augmentation de la compétence des onze humains, une faible dépendance à l'égard des filets internes, une coopération entre les personnes et l'hôtel étudié. L'étude conclut des recommandations et des suggestions telles que (continuer l'étude des employés dans l'hôtellerie et coopérer avec les technologies de l'information.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الاهداء 01
ب	الاهداء 02
ج	شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول و الاشكال
02	مقدمة عامة
الفصل التمهيدي الاطار المنهجي اشكالية الدراسة و مداخلها النظرية و منهجيتها	
05	تحديد الاشكالية
05	اهمية البحث
06	اهداف البحث
06	فرضيات
08	اهداف الدراسة
08	حدود الدراسة
09	منهج البحث و ادواته
10	عينة البحث و الادوات المستعملة
11	الدراسات السابقة
12	صعوبات الدراسة
الفصل الاول تكنولوجيا المعلومات	
14	المبحث الاول : مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات

14	تعريف التكنولوجيا
15	انواع التكنولوجيا
16	المبحث الثاني: الاطار المفاهيمي للمعلومات
16	مفهوم المعلومات
17	خصائص المعلومات
19	المبحث الثالث : مفهوم تكنولوجيا المعلومات
19	مفهوم تكنولوجيا المعلومات
26	اهمية تكنولوجيا المعلومات
27	وظائف تكنولوجيا المعلومات
31	مكونات تكنولوجيا المعلومات
33	متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
34	اهم العوامل الاساسية لتطبيق نجاح تكنولوجيا المعلومات في الفندق
<p>الفصل الثاني</p> <p>عموميات حول الفندقية</p>	
37	تعريف الفندقية لغة
37	تعريف الفندقية اصطلاحا
38	انواع الفندقية
40	تصنيفات الفنادق
48	المبحث الثاني: المصالح الموجودة في الفندق
52	المبحث الثالث :مفهوم الخدمة و الخدمة الفندقية
52	الخدمة
52	الخدمة الفندقية
53	تقسيم الخدمات
53	عوامل تقديم الخدمة

55	انواع الخدمة
الفصل الثالث دراسة عامة لفندق الرويال وهران	
58	المبحث الاول :التعريف بمكان التبرص
58	التعريف بمكان التبرص
59	المرافق و الخدمات الموجودة في الفندق مع الذكر
65	اهم المصالح الموجودة في الفندق
68	المبحث الثاني : دراسة حالة في فندق رويال حول تكنولوجيا المعلومات
68	دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات على مستوى فندق رويال وهران
72	المبحث الثالث : تحليل دراسة حالة
73	الخلاصة
الفصل الثالث تحليل البيانات و تفسير مناقشة النتائج	
80	تفريغ و تحليل البيانات
83	الاستنتاجات الجزئية لفرضيات الدراسة
89	الاستنتاجات العامة و التوصيات
92	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
75	خصائص أفراد العينة العاملين في فندق روابال وهران	01
76	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة البحث لمتغير تكنولوجيا المعلومات	02
84	قيم معامل إرتباط SPEARMAN بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات و مستوى الاداء	03
85	نتائج تحليل اثر العلاقة بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات و مستوى الاداء الفندقي	04

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
07	المخطط الافتراضي للبحث	01
21	إنتاج المعلومات من البيانات	02
22	معالجة البيانات	03
24	تحليل البيانات	04
30	وظائف تكنولوجيا المعلومات	05
64	فندق الروايات	06

الملاحق

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سُورَةُ النَّازِعَاتِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ١

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ٢

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ٣ مَلِكِ يَوْمِ الدِّينِ ٤

إِيَّاكَ نَعْبُدُ وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ ٥ أَهْدِنَا

الصِّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ ٦ صِرَاطَ الَّذِينَ أَنْعَمْتَ

عَلَيْهِمْ غَيْرِ الْمَغْضُوبِ عَلَيْهِمْ

وَلَا الضَّالِّينَ ٧

عَلَّمَ الْقُرْآنَ
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ
الْعَلِيِّ الْعَظِيمِ

الإهداء

أهدي هذا البحث المتواضع إلى رمز العطاء و الوفاء
إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها تحية تقدير و عرفان لجميلها
" والدتي الحبيبة و الغالية " رحمها الله و تغمد روحها الطاهرة .
إلى القلب الرحيم للرجل العظيم الذي أنار لي ظلمات دربي و مسيرة حياتي والذي العزيز
رحمه الله و تغمد روحه الزكية .
إلى من كبرت معهم أيام عمري : إخوتي و أخواتي و اللذين كانوا السند لي .
إلى جدي رحمه الله الذي كان لي الأب الثاني , إلى جدتي أطال الله في عمرها , إلى أخوالي و خالاتي
وإلى أخي العزيز "مختار" و أختي الصغرى " سوميه " و إلى زوجي العزيز و عائلته.
إلى رفقاء دربي في المشوار الدراسي و العملي .
إلى دكاترة و أساتذة قسم علوم الاعلام و الاتصال مستغنام
خاصة طلبة تخصص اتصال سياحي دفعة 2017
إلى الأستاذ المشرف " العوماري بوجمعة " الذي لم ييخل علينا بمعلوماته القيمة و المفيدة .
" اللهم ما أنعمت علي فيك وحدكلا شريك لك فلك الحمد و لك الشكر "

سعاد

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى فيض الحنانة ينبوع المحبة ناصحتي و مشجعتي

و الداعية لي بالخير والدتي الحبيبة .

إلي مصدر فخري و اعتزازي ,إلى من غرس فينا حب الكفاح و التعلم والدي العزيز

أطال الله في عمرهم.

إلى عائلتي الصغيرة شريكة حياتي زوجتي العزيزة و إبني الغالي كتكوت العائلة.

إلى كافة أفراد عائلة موزاوي ,إلى من كبرت معهم أيام عمري : إخوتي و أخواتي و اللذين كانوا السند لي

إلى رفقاء دربي في المشوار الدراسي طلبة تخصص اتصال سياحي دفعة 2017.

إلى من ساندتني بالكثير في مذكرة تخرجي شريكتي في البحث سعاد

إلى دكاترة و أساتذة قسم علوم الاعلام و الاتصال مستغانم

إلى الأستاذ المشرف " العوماري بوجمعة " الذي لم يخل علينا بمعلوماته القيمة و المفيدة .

دحمان

شكر و عرفان

الحمد لله لهذا العمل و من الله سبحانه و تعالى و إن أخطانا فمن أنفسنا
الصلاة و السلام على سيدنا محمد خاتم الانبياء و المرسلين .
أمابعد

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الاساتذة المحترمين و الأستاذ القدير
المشرف " العوماري بوجمعة " الذي أنار لنا الطريق بتوجيهاته القيمة
و إرشاداته الثمينة و لم يخل علينا بوقته الثمين .
إلى دكاترة و أساتذة قسم علوم الاعلام و الاتصال مستغنام
كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كافة عمال فندق رويال بولاية وهران .
إلى كل من صنع معنا ذكرياته في الجامعة و نقول للجميع جزاكم الله كل الخير
و الشكر لكم جميعا .

و في الاخير لا ننسى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد و شجعنا
على إنجاز هذا العمل المتواضع .
و آخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين .

المقدمة العامة

مقدمة :

إن العلم و التكنولوجيا يمثلان محور عملية التقدم في الوقت الحالي في جميع المجالات ، فقطاع السياحة مثلا يعتمد على عدة منشآت أهمها الفنادق التي تعرف تحدي كبير حاليا و الذي يكمن في سرعة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال الناتجة عن المعرفة و التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات و تغير رغبات و أذواق الزبائن و الأسواق مما يتيح للفنادق القدرة على التنافس و تحقيق قدرات مميزة لها.

ضمن هذا التوجه تدرك الفنادق أن بقاءها مرهون بالقدرة التكنولوجية التي تمتلكها و تقودها لتحقيق دورها من خلال التكنولوجيا و التطبيق الناجح لها، و يعتبر مجال التكنولوجيا و المعلومات أكثر انفتاحا و منافسة كونها مستندة على قاعدة متينة أساسها الدراسة العلمية الرصينة للمعلومات الدقيقة ، لهذا الغرض تناولنا في هذا البحث المتواضع دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الفندقية¹.

بهدف تسليط الضوء على مدى تطبيق الفنادق لتكنولوجيا المعلومات ومدى تأثير ذلك في تطوير الفنادق

و تحسين نوعية الخدمات المقدمة لذلك قمنا بدراسة حالة على مستوى فندق رويال وهران، و قد تضمن البحث أربعة فصول مقسمة إلى جانبين الجانب الاول نظري و الثاني تطبيقي .

الفصل التمهيدي و يتعلق بمشكلة الدراسة و اجرائتها المنهجية , حيث شمل أولا تناول مشكلة الدراسة من خلال طرح الاشكالية وصولا إلى طرح التساؤلات ثم الفرضيات تليها أهداف الدراسة و أهميتها , حدود الدراسة , منهج البحث و الادوات المستخدمة ثم عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي أفادتنا في توجيه خطة البحث و أخيرا صعوبات الدراسة .

1- الدكتور توكي رابح : مناهج البحث في علوم التربية و علم النفس ، مطبعة المؤسسة الوطنية (وحدة عنابة) 1984 ص 129 – 205.

و في جانب الاجراءات المنهجية تطرقنا إلى توضيح منهج الدراسة المنهج الوصفي تليها أداة جمع المعلومات و هي إستمارة قمنا بتقسيمها على موظفي الفندق .

الفصل الاول تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات و أهميتها تدرج تحته ثلاث مباحث ,المبحث الاول مفاهيم حول التكنولوجيا ,المبحث الثاني مفاهيم حول نظام المعلومات و المبحث الثالث تكنولوجيا المعلومات .

الفصل الثاني بعنوان عموميات حول الفندقة نوضح من خلاله مفاهيم عامة حول الفندقة و الخدمة الفندقية.

و تضمن هو الاخر ثلاث مباحث المبحث الاول تعريف الفندقة ,المبحث الثاني المصالح الموجودة في الفندق و اخيرا المبحث الثالث الخدمة و الخدمة الفندقية .

الفصل الثالث و هو الجانب التطبيقي الميداني نعرف فيه بمكان التربص التطبيقي ، نبين فيه دراسة حالة لتكنولوجيا المعلومات على مستوى فندق روايال وهران و مساهمتها في تطوير و تحسين الخدمات الفندقية.

و أخيرا الفصل الرابع تطرقنا فيه إلى عرض و تحليل الاستبيان .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات ,الخدمة الفندقية ,الخدمة , الشبكات ,الفندقة.

الفصل التمهيدي الإطار المنهجي

أولا :تحديد الإشكالية .

نبع مشكلة البحث عن ضعف إدراك القائمين على المنظمات العاملة في قطاع السياحة للدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات التي تمكنهم من التطوير في مجالات مختلفة لتضمن لهم نجاح المنظمات في ظل بيئة متسمة بالتعقيد خاصة ونحن نعيش في ظل ظروف غير إعتيادية في الجزائر . وتكمن مشكلة البحث من خلال إثارة الأسئلة الآتية : إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تحسين الخدمات الفندقية ؟ و للإجابة عن السؤال الرئيسي للإشكالية نقوم بالإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل يهتم الفندق المبحوث بتكنولوجيا المعلومات ؟
- 2- ما نوع الأثر بين تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقي ؟ وما هي طبيعة التغيرات التي تمر بها التكنولوجيا على الفندق المبحوث ؟
- 3- ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات الملائمة التي تمثل حجر الأساس في تبني تحسين مستوى الأداء الفندقي للفندق المبحوث كونها تعمل ضمن إطار قطاع السياحة ؟

أهمية البحث :

يكتسب البحث أهميته من خلال بيان مدى أثر التقدم التكنولوجي على فعاليات الفندق خاصة في مرحلة تبني مستوى الأداء الفندقي كونه يمثل جوهر عملية الإدارة التي تعد بمثابة العقل الموجه للفندق المبحوث .

أهداف البحث :

يرمي البحث الى بيان أثر تكنولوجيا المعلومات في تحديد مستوى الأداء الفندقى وبشكل أكثر وضوحاً من خلال الآتي :

- 1- التعرف على مدى إدراك إدارة الفندق المبحوث لمفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات في مستوى الأداء الفندقى
- 2- التعرف على طبيعة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق المبحوث ، وتحديد مستوياته ومدى مساهمته في دعم مستوى الأداء الفندقى .
- 3- توضيح نوع التأثير بين متغيرات البحث (تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقى).
- 4- تقديم التوصيات والمقترحات للفندق المبحوث والذي يسهم في الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحديد مستوى الأداء الفندقى المناسب له ليضمن له النجاح والتطور.

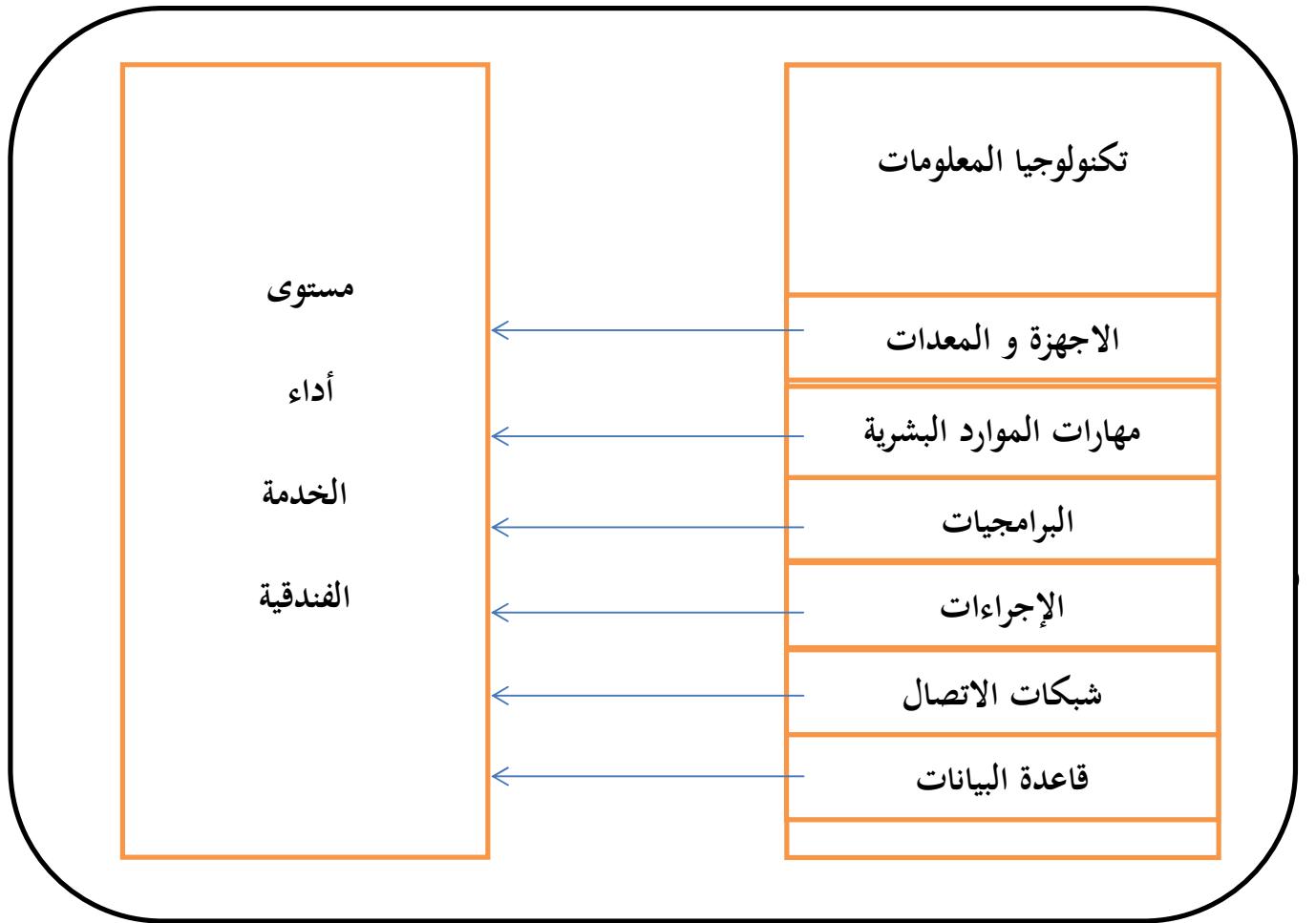
فرضيات البحث :

- 1- لا يوجد تأثير بين تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقى .
- 2- يوجد تأثير بين تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقى .

النموذج الافتراضي للبحث :

يعبر النموذج الافتراضي عن مجموعة من العلاقات المنطقية التي قد تكون بصورة كمية أو كيفية تجمع الملامح الرئيسة للواقع الذي نهتم به ، وقد جرى التوصل للنموذج الدراسة الافتراضي عن طريق دراسة العلاقة التي حددتها المشكلة والتي تعكس متغيرات البحث.

الشكل 1: المخطط الافتراضي للبحث .



أهداف الدراسة و أهميتها:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها الفنادق لزبائنها.
- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في الفنادق من أجل الإرتقاء بخدماتها .
- التأكد من أن التكنولوجيات توظف لتحسين الخدمة للزبائن.
- التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في فندق رويال و مدى مساهمتها في تحسين مستوى الخدمة الفندقية.
- تقديم التوصيات المقترحة للفنادق بهدف الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحديد مستوى الخدمة الفندقية لضمان النجاح و التطور.

- التعرف على أهم الخدمات و الإجراءات الممنوحة لزبائن الفندق لتسهيل معاملاتها.
- تستمد أهمية الدراسة من الأهمية التي يكتسبها الفندق في المجتمع بإعتباره خدمة عمومية لا يمكن الاستغناء عنها و بالتالي سعت الفنادق جاهدة لمسايرة التطورات الحادثة في مجال تكنولوجيا المعلومات للنهوض بخدماتها من خلال تعميم شبكة الإعلام الآلي ومنه يمكن لنتائج الدراسة أن تكون ذات أهمية للفندق .

حدود الدراسة:

- نظرا لإتساع البحث و كبر حجم الموضوع لا بد من وضع حدود للدراسة لتفادي التشعب فيه، هذا من خلال جانبين أولهما المكاني : حيث تم حصر حدود الدراسة المكانية في ولاية وهران و بالضبط بفندق الرويال وهران. و الثاني الجانب الزمني و المتمثل في فترة من 02 ديسمبر 2016 إلى غاية 02 فيفري 2017.

منهج البحث و الأدوات المستخدمة:

بحكم طبيعة الموضوع الذي نود دراسته و نوع المعلومات المتوفرة عنه يمكننا الإعتماد على المنهج الوصفي في شقه النظري و كذلك أسلوب دراسة الحالة في شقه التطبيقي.

إعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة Study Case في التعرف على واقع حال الفندق (مجتمع البحث) وتشخيص أهم المشكلات التي يعانيتها الفندق ، و إستخدام الإستبانة للوقوف على آراء عينة البحث التي تتمثل بالعاملين وبجميع المستويات في الفندق المبحوث.

مجتمع وعينة البحث :

أولا مجتمع البحث :

نبذة عن فندق الروايال وهران:

يقع فندق رويال على بعد 15 دقيقة من المطار و 10 دقائق من وسط المدينة ، يقع على شاطئ البحر (كورنيش) ، هذا الفندق يستوحي فنه من الفن الحضاري المعاصر و هو مصمم غاية في الدقة و هو فندق مصنف ذو 5 نجوم ، غاية في الجمال و استقبال ذو نوعية عالية ، حيث فتح أبوابه في 2004 و ظل إلى يومنا هذا ، محافظا على الصورة الحسنة في ظل التنظيمات المحكمة و الأداء الحسن ، حيث يوفر الجو المناسب و الهدوء لجميع المترددين عليه.

وفندق الروايال يوفر لكم 112 غرفة و 17 جناح و 12 جناح متوسط و 5 أجنحة فاخرة ذو إطلالة رائعة

و خلاصة على شاطئ البحر. كما انه يحتوي على 3 مطاعم فاخرة وحانة و مركز اللياقة البدنية و العناية الصحية

و ساونا .

ثانيا عينة البحث:

تم تحديد هذه العينة بصورة عشوائية وقد تألفت من 50 مستجيبا من أصل 116 وبنسبة 43 % من العاملين في الأقسام الموجودة في الفندق . وقد تم إعتقاد طريقة التسليم المباشر ، وتم ذلك عن طريق توزيع الإستمارات على المنتسبين واسترجاعها بنفس الطريقة و تم ذلك عن طريق إستخدام إستبانة تضمنت في بدايتها معلومات تعريفية لجميع العاملين في الفندق المبحوث ، فضلا عن الأسئلة الرئيسة التي تتعلق بمتم البحث.

الاساليب المعتمدة في جمع البيانات والمعلومات :

لغرض إستكمال البحث واغنائه بالمعلومات التي تعمل على إظهاره بالمستوى المطلوب إعتدنا في حصولنا على البيانات والمعلومات من شبكة الإنترنت للإطلاع على نماذج عن الأطاريح والرسائل الجامعية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من قبل عدد من المنظمات فضلا والكتب والأدبيات المتعلقة بالموضوع والبحوث المنشورة في المجالات ، والقيام بالمقابلات الشخصية المتعددة سواء المدراء أو العاملين في فندق الروايل وهران.

الادوات الإحصائية المستخدمة في البحث :

تم إعتداد أسلوب الإستبانة لغرض الحصول على البيانات من الفندق وفق مقياس الإجابة في مجال العلوم (مقياس ليكرت) Likert الخماسي حيث أنه يعد من أكثر المقاييس إستخداما الإدارية والإجتماعية كونه يتسم بالوضوح والدقة ، وهو يعطي أقصى درجة (5) للتأكيد المطلق ثم يبدأ بالتناقص تدريجيا حتى يبلغ أوطأ درجة وهي (1).

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات المتوفرة و التي تدور حول موضوع تكنولوجيا المعلومات نذكر منها ما يلي:

1- إبراهيم بختي " دور الإنترنت في مجال التسويق السياحي دراسة حالة الجزائر"، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الإقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر سنة 2002

التي عالج فيها كيفية استخدام الإنترنت في أنشطة و استراتيجيات المؤسسة و أثرها على الوظيفة التسويقية السياحية قد توصل فيها إلى أن هذه الشبكة تعطي الكثير من الفرض التي يمكن استغلالها في التسويق و أنه يجب على الجزائر إذا أرادت الوصول إلى إستغلال مكثف لهذه الشبكة أن تتبع بعض التوصيات التي يقترحها الباحث.

2- شوقي شاذلي " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال علي الأداء المؤسسات السياحية الفندقية " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، سنة 2008 .

تناولت هذه الدراسة تحليل لوضعية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر و مدى تبني المؤسسات السياحية الفندقية الجزائرية لها، و الوقوف على مدى مساهمة التكنولوجيات في الرفع من مستويات الأداء في المؤسسات من خلال قياس أثرها على تكاليف ج ودة الخدمات المقدمة للزبائن و مدى الوصول إلى الأسواق الجديدة . حيث اقتصرت الدراسة على ولاية واحدة فقط t . محلية أو دولية و زيادة مبيعات و توصلت هذه الدراسة إلى أن هذه التكنولوجيات تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات.

حاول الطالب في هذا العمل التطرق إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجية المعلومات و الاتصالات في عالم الأعمال، وكيف أن أغلب الأنشطة أصبحت تؤدي على الشبكة بحيث تساهم هذه التطبيقات في زيادة فعالية وكفاءة الأداء والتي توصل فيها إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة فعالية و كفاءة و ضرورة تبني المنظمات لأنظمة المعلومات من أجل الإتحاد الأفضل للقرارات.

صعوبات الدراسة:

تتمثل أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء القيام بإعداد هذه الدراسة في وجود بعض العراقيل أثناء القيام بالبحث عن المعلومات في الفندق محل الدراسة بحكم سرية المعلومات ما جعل الكثيرين منهم يرفضون الإجابة على أسئلة الإستبيان.

الفصل الاول: تكنولوجيا المعلومات

الفصل الاول : تكنولوجيا المعلومات.

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الدينامكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات و بثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات.

المبحث الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا.

لقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا مهما في النهوض بإقتصاديات الكثير من الدول.

1-تعريف التكنولوجيا.

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (techno) تعني التشغيل الصناعي و الثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي 1. و يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها مجموعة المعارف و المهارات و الخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات و تسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية²

و يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها : "تطبيق الاجراءات المستمدة من البحث العلمي و الخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية ,ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الاسس النظرية و العلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها³"

1غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا) مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية(، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006 ص22

2نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، جامعة 2007 -52.ص ص / 51 الجزائر، 2006

3عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 ص26

2-أنواع التكنولوجيا : يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي:

2-1-1-2-على أساس درجة التحكم نجد مايلي:

2-1-1-2-التكنولوجيا الأساسية : و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

2-1-2-2-تكنولوجيا التمايز : و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز عن بقية منافسيها.

2-2-2-على أساس موضوعها هناك:

2-2-1-2-تكنولوجيا التسيير : وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية.

2-2-2-2-تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

2-2-3-2-تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة.

2-2-4-2-تكنولوجيا المعلومات والاتصال : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها.

2-3-2-على أساس درجة التعقيد نجد:

2-3-1-2-تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات ال وطنية في الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة.

2-3-2-2-تكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار .

المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي للمعلومات.

واصل التطور العلمي مسيرته و أعطى دفعا قويا نحو الأمام، حيث مهد طريقا لظهور ثورة أخرى جديدة وهي ثورة المعلومات.

- 1 مفهوم المعلومات.

تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف:

يعرفها wig بأنها "حقائق و بيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة" 1

و يعرفها بعض المختصين في التسيير هي " كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا"

كما تعرف على أنها "بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بداء يتلقى البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويب تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية "

فمصطلح المعلومات مرتبط فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، و بمصطلح المعرفة من جهة اخرى فالمعرفة هي الحصيلة مهمة ونهائية لاستخدام و استثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الاخرين الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة و عمل مستمر يخدمهم و يخدم مجتمعا.

. 1مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص102

2 - خصائص المعلومات:

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها:

- 2-1- التوقيت المناسب : و هي المعلومات المناسبة زمنياً و تتوافر في وقت الحاجة إليها.
- 2-2- الوضوح : يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض.
- 2-3- الدقة : و تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل 1 ، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال.
- 2-4- الصلاحية : و تعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستخدم.
- 2-5- القياس الكمي : و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات.
- 2-6- المرونة : تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد.
- 2-7- عدم التحيز : و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستخدم أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستخدمين.
- 2-8- إمكانية الحصول عليها : و تعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال.
- 2-9- الشمول : و تعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات و رغبات المستخدم و أن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد و دون إيجاز يفقد معناها 2 .

1دكتور أحمد صالح الهزايمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، ا

25. العدد الأول 2009 ص395

- 2 يحي مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998 ، ص78

2-10- قابلة للمراجعة : و هي خاصية منطقية نسبيا و تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستخدمين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

3 -أهمية المعلومات : تلعب المعلومات دورا هاما و حيوي يظهر ذلك في:

3-1-أراء البحث العلمي و تطور العلوم و تكنولوجيا.

3-2-عتبر العنصر الأساسي في إتخاذ القرار المناسب و حل المشكلات.

3-3-لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الإدارية و الثقافية... الخ.

3-4-لها دور كبير في التوقيت المناسب من خلال دورة المعالجة و الإدخال والتقارير.

3-5-ساعد المعلومات في نقل خبرتنا للآخرين و على حل المشكلات التي توجهنا، و على الاستفادة من المعرفة المتاحة.

المبحث الثالث : مفهوم تكنولوجيا المعلومات .

تختلف النظرة إلى تكنولوجيا المعلومات باختلاف الميادين المطبقة فيها و النوع المستعمل من هذه التكنولوجيا.

ومن اجل فهم و استيعاب مفهوم تكنولوجيا المعلومات ينبغي بيان هذا المفهوم فنرى أن كلمة (Technologie) قد اشتقت من كلمتين يونانيتين وهما (techno) أي تعني الفن ، المهارة الصنعة ، الحرفة. إما الجزء الثاني (logy) فهي مأخوذة من كلمة (logos) و التي تعني العلم أو الدراسة.

و يترجم بعض الباحثين كلمة تكنولوجيا إلى العربية بالتقنية أو التقنيات.

و قد عرفت بعض الشخصيات العلمية التكنولوجيا بتعريفات مختلفة فنجد مثل (Geroff 1985) بأنها الأفعال التي يجريها الفرد على شيء معين سواء باستخدام الأدوات الميكانيكية أم بدونها بغية إحداث بعض التغيير في ذلك الشيء.¹

و نجد أيضا أن (البلبكي 2006) عرفها على انه (العلم التطبيقي) طريقة فنية لتحقيق غرض علمي أو هي جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم²

أما كلمة المعلومات (Information) فهي كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني و يعني تعليم المعرفة.

¹ - د / تركي رابح مناهج البحث في علوم التربية و علم النفس ، مطبعة : المؤسسة الوطنية (وحدة عنابة) 1984 ص 129.

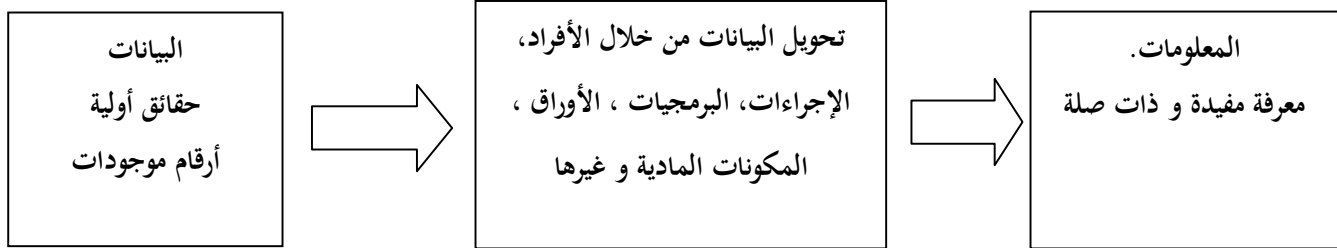
² - الزوغبي و غنام : مناهج البحث في التربية ج1 مطبعة العاتي . بغداد سنة 1974 . ص 51.

و يجب التمييز بين البيانات و المعلومات ، فالبيانات هي عبارة عن حقائق ليست لها معنى ، أما المعلومات فهي حقائق لها معنى مفيد.

و يشار للمعلومات بأنها بيانات تم معالجتها و أصبح لها معنى و قيم للمستلم ، وهي ذات صفة ذاتية لها عدة وجوه فهناك من يعدها بيانات في حين يراها الأخر معلومات و الشكل رقم 2 وضع الفكرة.¹

¹ - Geroff , EA " Organization Theory and Design" , McGraw Hill , Singapara , 19

الشكل 2 : إنتاج المعلومات من البيانات

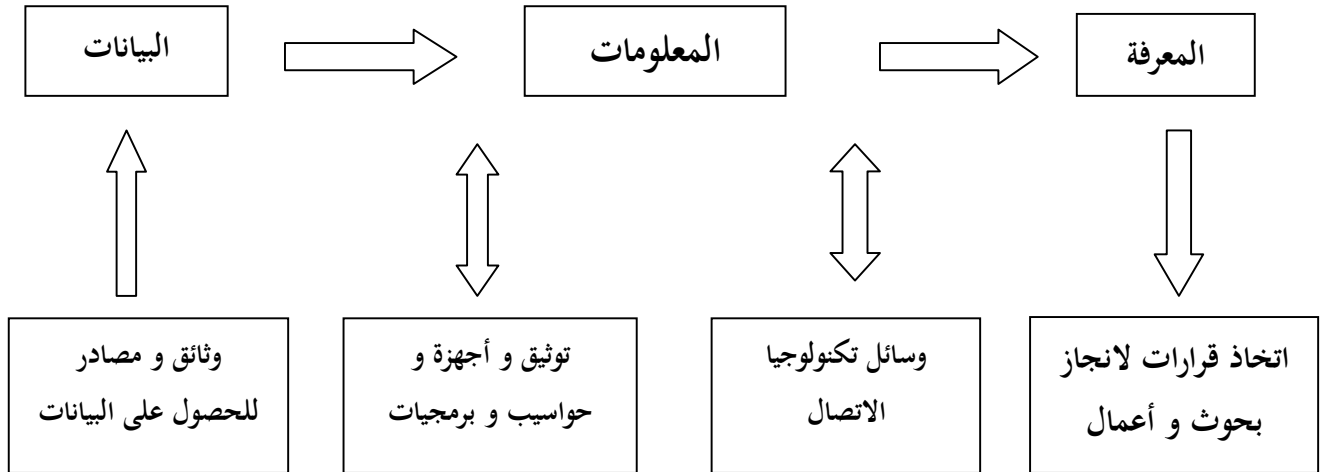


وعرفت المعلومات على أنها مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة توليفة مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار و المفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة في الوصول إلى المعرفة و اكتشافها.

و تعد البيانات من المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات و التي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارة أو جمل لا معنى لها إلا إذا تمت معالجتها و ارتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومات و يكون ذلك من خلال البرمجيات و الأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب و المعلومات تقودنا إلى المعرفة و التي تكون مبتكرة و تضيف شيئاً لتوسيع معارفنا و الشكل رقم 2 يوضح ذلك¹.

¹ - قنديلجي ، عامر إبراهيم و السامرائي ، إيمان فاضل ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، الطبعة الاولى دار الوراق للنشر ، توزيع 2002.

الشكل-3- معالجة البيانات



و عرف (الزغبى) المعلومات أو المعلوماتية بأنها مجموعة من البيانات وضعت في صيغة مفيدة ومررت إلى طرف مستقبل يقوم باستعمالها كإضافة معرفية أو قرار أو القيام بحدث عليه¹.

ولكي تكون المعلومات ذات فائدة لا بد من أن تتوفر فيها عدد من الخصائص، وقد أشار الكثير من الباحثين وهم (Brien 2000) و (قندليجي و السامرائي) 2002 و (النجار 2005) و (أبو غنيم 2007) ومن أهم الخصائص هي :

*الدقة: خلو المعلومات من الأخطاء .

*الصلاحية والملائمة: ملائمة المعلومات مع احتياجات المستخدم (الزبون).

*التوقيت: توفيرها في الوقت المناسب للمستخدم .

*التكامل أو الشمولية : تقديم المعلومات كاملة بدون أي نقص عن الحالة المعنية .

*الوضوح : أن تكون بعيدة عن الغموض.

*الموضوعية : أن تكون بعيدة عن التحيز.

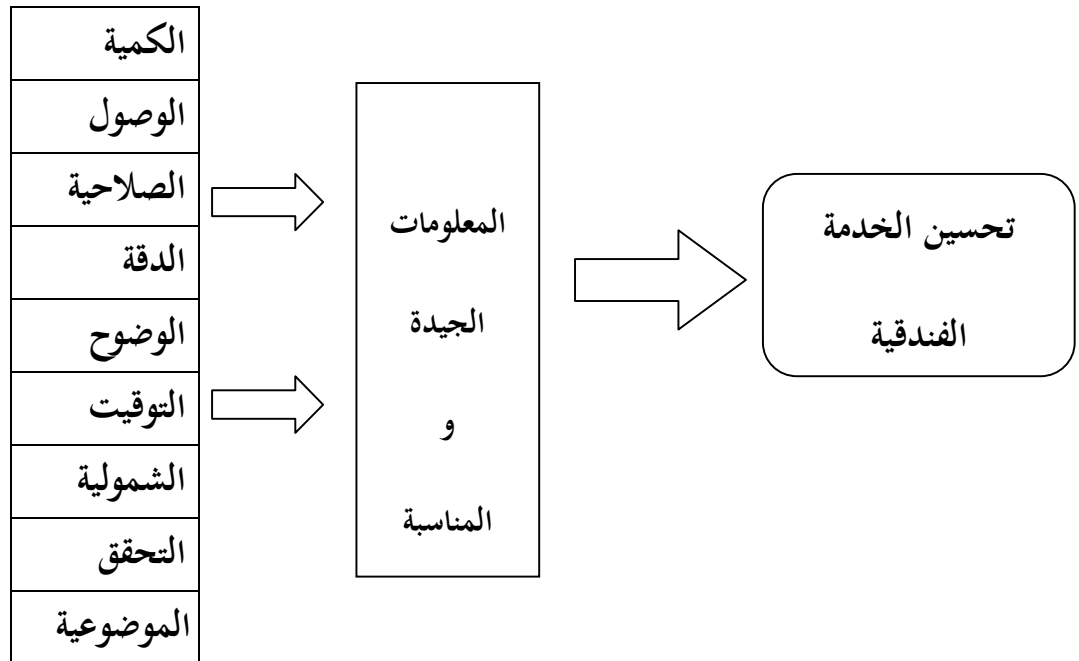
*قابلية للتحقق: أن تكون قابلة للمراجعة أو الفحص أو التحقيق .

*كميتها قابلة للقياس : إمكانية تحديد حجمها في ضوء إمكانية نظام المعلومات والمستخدم .

*سهولة المنال : إمكانية الوصول إليها وعدم تحمل المشقة وكلفة التأخير للحصول.

1- اللوزي ، موسى " التنمية الادارية . المفاهيم و الأسس و التطبيقات " ، دار وائل للطباعة و النشر ، عمان ، 2004.

الشكل 4: تحليل البيانات



أما البيانات (DATA) فقد عرفها (التميمي 2007) بأنها مقاييس لصفات الوحدات مثل الناس، الأماكن..... الخ. وتمثل هذه المقاييس عموماً برموز مثل الإعداد أو الكلمات وتأخذ البيانات إشكالا متعددة كبيانات عددية، كميّة أو نوعية، صورة أو موضوعات، حقائق أو أفكار .

وكما عرف المجلس الاستشاري للبحوث التطبيقية في بريطانيا مصطلح تكنولوجيا المعلومات بأنه يتناول المجالات العلمية والتكنولوجية والهندسية إضافة إلى أساليب الإدارة المستخدمة ومعالجة المعلومات وتطبيقها للحسابات الآلية وتفاعلها مع الناس والآلات، كذلك الأمور المرتبطة بالنواحي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية و تتكون تكنولوجيا المعلومات من جانبين مادي وذهني.

* يتكون الجانب المادي من معدات الحاسوب والتحكم الآلي وتكنولوجيا الاتصال .

* أما الجانب الذهني فيتكون من البرمجيات والذكاء الصناعي وهندسة البرمجيات .

ومن خلال ما ورد من التعريفات يتضح أن تكنولوجيا المعلومات :

- هي بمثابة سلاح المؤسسة الفندقية لتحافظ على ميزتها التنافسية مع بقية المؤسسات الفندقية الأخرى.
- تكنولوجيا المعلومات تعمل على اتخاذ قرارات صائبة.

ومن هنا نرى أن تكنولوجيا المعلومات هي تشكيلة من أجهزة و برمجيات وقواعد بيانات تستخدمها المؤسسات لتحقيق ميزة تنافسية من خلال استخدام المعلومات لزيادة معدل الخدمة الفندقية وكذلك تتوفر تكنولوجيا المعلومات على عدة قدرات رئيسية أهمها:

- السرعة العالية في الخدمة والحسابات الرقمية.
- توفير الاتصال السريع والدقيق بكلف قليلة .
- تخزين وحزن كميات كبيرة من المعلومات بطريقة يسهل الوصول إليها وفي فضلها صغير.
- إمكانية الوصول السريع إلى مقدار هائل من المعلومات في أنحاء العالم وبكلف قليلة.

- زيادة كفاءة وفعالية الأفراد العاملين كمجموعة في مكان واحد أو في مواقع مختلفة .
- عرض المعلومات بصورة واضحة تتحدى العقل البشري.
- المكننة الآلية للعمليات والمهام التي تنجزها يدويا .
- السرعة في الطباعة والتحرير.
- وهذا انجاز كل ما ذكر أعلاه بأقل كلفة من انجازها يدويا .

2- أهمية تكنولوجيا المعلومات :

تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المؤسسة الفندقية وان عدم وجودها يؤدي إلى ضعف اتخاذ القرارات الصحيحة ،وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

1. تعمل على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المؤسسة أعمالها, منتجاتها و أسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المؤسسة الفندقية.
2. تدفع بالمؤسسة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق مفهوم أساليب تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الفندقية يحتمك عليها اللحاق بركب التطور تجنباً للاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.
3. مكنت تكنولوجيا المعلومات المؤسسات الفندقية من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المؤسسات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها¹.

¹ - الزوجي وغنام : مناهج البحث في التربية ج1 مطبعة العاني . بغداد سنة 1974 . ص 54.

4- ساهمت في التقليل من حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة لمعلومات مستقبلية .

تحسن عملية اتخاذ قرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار وتوفير قنوات الاتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات .

5- تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص عدد المستويات الإدارية للمؤسسة وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلا من التقليدية وكذلك تساعد على تبني مداخل حديثة في تخطيطها وتنظيم الأعمال .

6- تساعد المؤسسة الفندقية على بناء على بناء قاعدة معلومات إستراتيجية بما تتمتع به من قدرات فائقة التعامل مع المعلومات بما يكسب المؤسسة الميزة التنافسية وتقديم الدعم المباشر لإستراتيجية المؤسسة بما توفره من معلومات عن المعلومات المنافسة لتخطيطها حواجز الزوار والمكان .

1- وظائف تكنولوجيا المعلومات :

من خلال ما تطرقنا إليه سابقا من خلال مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها على مستوى المؤسسة الفندقية.

نستنتج وظائف تكنولوجيا المعلومات رئيسة وهي كالتالي :

1.3. الحصول على البيانات :

تكون من خلال تكديس البيانات معها لاحقا للمؤسسة أو للفرد.

2.3. المعالجة :

وهي تحويل إشكال البيانات و المعلومات و تحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب و تشمل المعالجة عدة عمليات أهمها :

- أ- معالجة البيانات : (رموز ، أرقام خام ، رسائل) و تحويلها إلى معلومات ذات فائدة.
- ب- معالجة المعلومات : و هي تحويل أي من المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلا و تنوعا و دقة أن تكون المعلومات نهائيا واضحة و هادفة.

أما معالجة النصوص: فتعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير و النشرات الإخبارية و المراسلات و تعمل نظم معالجة النصوص بمساعدة في إدخال البيانات و النصوص و الإشكال و عرضها بصورة جذابة.

- ت- معالجة الأصوات : و يعني معالجة المعلومات الضوئية أن شهدت هذه المعالجة تطورا نوعيا فقد وجدت نظما تسمح للإفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيه و لتنفيذ إجراءات محددة.
- ث- معالجة الصور : تحويل المعلومات المرئية و الرسوم و الصور إلى أشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين أفراد المؤسسة و الحواسيب الأخرى.

3.3. خلق و توليد المعلومات :

تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائما لخلق المعلومات من خلال المعالجة و خلق المعلومات تعني معالجة البيانات و تنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقاما و نصوص أو صور أو أصوات و أحيانا إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي أو شكل جديد.

4.3. تخزين البيانات و المعلومات :

من خلالها تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق.

إن البيانات أو المعلومات المخزونة يقوم الحاسوب بتحويلها إلى صيغة تأخذ حيزا اصغر من المصدر الأصلي ، فمثلا المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل أصوات كأى نعرفها و لكن صيغة شفرة تأخذ حيزا اقل و يستطيع الحاسوب التعامل معها¹.

5.3. الاسترجاع :

ويعني وضع استنساخ البيانات و المعلومات من اجل معالجة مستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم آخر و لهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خونت المعلومات عليها و جعلها جاهزة للاسترجاع و المعالجة.

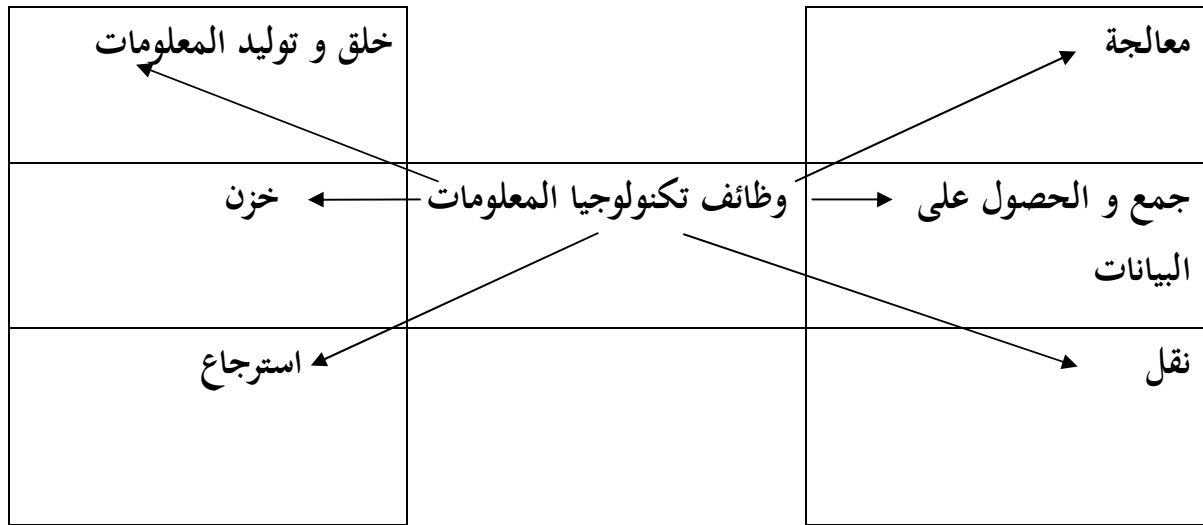
1- عمرو خير الدين ، " التسويق ، المفاهيم و الاستراتيجيات " دار الحامد للنشر و التوزيع ص 279

6.3. النقل :

وهي إرسال المعلومات من موقع إلى آخر ، فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط على شبكة الانترنت بنقل المحادثات و المعلومات من موقع إلى آخر و يتم ذلك من خلال اعتماد وسائل مختلفة كالأقمار الصناعية و الألياف الضوئية¹.

و الشكل رقم 5 يوضح ذلك :

الشكل 5 :وظائف تكنولوجيا المعلومات



1- الزغبي و آخرون ، الحاسوب و البرمجيات الجاهزة ، الطبعة السادسة دار وائل للنشر 2004.

4. مكونات تكنولوجيا المعلومات :

لتكنولوجيا المعلومات ستة مكونات رئيسية هي :

1- الأجهزة و المعدات (الحواسيب) :

وهي جهاز الكتروني يوجه لقبول المعلومات و معالجتها و تخزينها و عرضها.

ان وجود الحاسوب اليوم أصبح ضرورة لا بديل عنها أبدا فمن الصعب ان نجد نشاطا أو عملا معيناً لا مكان للحاسوب فيه و نتيجة لتنوع الأعمال و اختلافها و تطورها فقد كان هذا تنوع في الحواسيب المختلفة.

2- مهارات الموارد البشرية :

تتمثل بمجموعة المهارات و المعارف لانجاز مهام المؤسسة و يعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات و تعد تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة و الكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات الفندقية و يتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات المتخصصة فالمورد البشري هو المسؤول عن السيطرة و الإدارة و التشغيل للمكونات الأخرى.

3- البرمجيات : و هي عبارة عن جميع المجموعات التعليمية بمعالجة المعلومات و يمكن تصنيفها إلى :

- **برمجيات التطبيقات :** هي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج الرواتب و برنامج الحجز و برامج معالجة الكلمات و برامج أخرى مثل برنامج التصميم بواسطة الحاسوب (CAD) و برنامج التصنيع بواسطة الحاسوب (AM).
- **برمجيات النظم :** مثل برمجيات نظام التشغيل و الذي يدير و يساند عمليات نظام الحاسوب مثل Windows.

- **الإجراءات :** وهي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة و البرمجيات و البيانات و الشبكة لغرض معالجة البيانات و توليد المخرجات.
 - **شبكة الاتصال :** هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها إذ تتأثر من مجموعة المحطات تتواجد في مواقع مختلفة و مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستقبل إجراء عمليات الإرسال و التلقي و يجب أن تقرر الشركات و المؤسسات الفندقية نوع الشبكة (الانترنت ،الاكسترنات) المناسبة لعملها مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار.
 - **قاعدة البيانات :** وهي مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة و المخزونة في أجهزة خزن البيانات و يمكن أن تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات المؤسسة الفندقية و معايير الوقت لمختلف عملياتها و بيانات الكلف للسلع أو معلومات تخص طلب الزبون¹.
- ويمكن إضافة أو تعديل و تحديث قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة المتغيرات المستجدة لمساعدة المدراء لاتخاذ قراراتهم الإستراتيجية وفق الأسس الصحيحة و تمكن المستخدمين من القيام بأعمالهم بكفاءة و فعالية و تساعد قواعد البيانات في الأمور التالية :
- تقليص تكرار البيانات لوجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة و الحصول على المعلومات.
 - توفير الأمن و الحماية للبيانات من دخول غير المخولين وقد تتنوع الحماية من البساطة التي تستخدم فيها كلمة السر إلى الأكثر تعقيدا.
 - تمثيل البيانات تبعا لواقع المؤسسة إذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المؤسسة.
 - القدرة على استخدام لغات متعددة في كتابة الإعلانات و التطبيقات الأخرى و سهولة تطويرها.

1-بريس ، احمد كاظم " اثر تكنولوجيا المعلومات في اختيار الإستراتيجية التسويق للمنظمة " رسالة ماجستير مقدمة لجامعة الكوفة ، كلية الادارة والاقتصاد ، 2004 ص22.

5-متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الفندقية :

1- المتطلبات الفنية :

- تحسين البنى التحتية و الارتكازية للمؤسسة الفندقية من اتصالات و مواصلات و غيرها.
- تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة و الكفاءة .
- توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة و تجديدها باستمرار.
- بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة عمليا و إقليميا و دوليا.

2- المتطلبات الاقتصادية :

تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث و التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات متطلبات اجتماعية.

3- متطلبات اجتماعية :

- خلق أنماط العمل الجماعي و نشر روح التعاون بين مجموعات العمل.
- تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير الفردي.
- العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلاءم مع ثقافة المعلوماتية.

4- المتطلبات الإدارية :

- تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير.
- اعتماد الهياكل اللامركزية و المرنة.
- إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات ثقافة المعلومات.
- إعادة هندسة الأعمال و العمليات داخل المؤسسة.

5- متطلبات أخرى :

- إصدار قوانين و تشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات ثقافة المعلومات وتحمي مصالح الأطراف.
- توفير مقومات الأمن و الخصوصية على الشبكات.
- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام الخصوصيات¹.

6-أهم العوامل الأساسية لتطبيق و نجاح تكنولوجيا المعلومات في الفنادق :

1- البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات :

يتطلب من الفنادق استخدام خدمة الانترنت و تحديث و تطوير مواقعها الالكترونية و يكون من خلال إتباع التحالفات الإستراتيجية مع شركة تكنولوجيا المعلومات لأجل غرض جودة الخدمات المقدمة من قبل الفندق فالزبائن الذين يدخلون إلى الفندق في الغرفة أو المطاعم² يتطلعون على الاتصال من خلال الحاسوب أو الهواتف الذكية لمختلف الخدمات (المطعم ، الاستقبال ، خدمة الغرف) لاطلاعهم على متطلباتهم في أي ساعة من ساعات اليوم.

1- الزغبي و آخرون ، الحاسوب و البرمجيات الجاهزة ، الطبعة السادسة وائل للنشر 2004.

2-O'Brien James(Introduction to Information System)Mc Graw-hill,Irwin,2004. -2

ب- إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات :

أصبحت إدارة المعرفة (Knowledge management) (K M) إحدى الاستخدامات الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات لبيئة اليوم. فقد بدأت المؤسسات الفندقية العالمية تعرف ببناء نظام KM ولكنها تفتقر لإطار يناسب إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال مما يتطلب تقييم شامل لمختلف تقنيات و استراتيجيات إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات.

ت- قضايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

- يتطلب فريقاً قوياً يتألف من رؤساء الأقسام و المدراء يكونوا واسعى الاطلاع بتكنولوجيا المعلومات وفي اغلب الوظائف و الخدمات و لتطويرها و تحسين مستوى الخدمة الفندقية .
- يتطلب تطبيق خطة تكنولوجيا المعلومات جيدة فضلاً عن أن دعم و تدخل الإدارة العليا ضروري لإجراء بعض التغييرات الضرورية للأعمال التنظيمية من اجل استيعاب نظم تكنولوجيا المعلومات¹.

1- احمد كاظم "اثر التكنولوجيا المعلومات في اختيار الإستراتيجية التسويقية للمنظمة" رسالة ماجستير مقدمة لجامعة

الفصل الثاني: عموميات حول الفندقة

الفصل الثاني : عموميات حول الفندقية .

المبحث الاول :

تعريف الفندقية :

تعرف الفندقية حسب القانون 99/01 المؤرخ في 19 رمضان 1419 بأنه : المادة 04 يعتبر في مفهوم هذا القانون الموافق ل 06 يناير 1996 و المحددة للقواعد المتعلقة بالفندقية نشاطا فندقيا ، كل استغلال بمقابل المؤسسة تستقبل الزبائن لإيوائهم مع تقديم خدمات إضافية لهم أو بدونها.

أ- لغة : الفندق جمع فنادق : النزول الذي يستقبل السياح و المسافرين لقاء اجر.

ب-صطلاحا في الميدان السياحي و الفندقية :

يقصد بالمؤسسة الفندقية في مفهوم هذا المرسوم كل مؤسسة تمارس نشاطا فندقيا و يعد نشاطا فندقيا كل استعمال بمقابل للهياكل الأساسية الموجهة أساسا لإيواء و تقديم الخدمات المرتبطة به¹.

و تتكون هذه الهياكل الأساسية من مؤسسات إيواء تحددها مواد هذا المرسوم ، و يستأجرها زبائن يقيمون بها من أسبوع إلى شهر دون أن يتخذوها سكنا لهم.

1-عجام، إبراهيم محمد حسن "تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرها في الخيار الإستراتيجي" أطروحة دكتوراه فلسفة في الإدارة مقدمة لجامعة المستنصرية، 2007. ث-المجلات والبحوث:ص 36.

2. أنواع الفنادق :

1.2. تعريف الفندق :

الفندق هيكل إيواء مهياً ليقوم فيه غرباء ويتناولون فيه طعامهم عند الاقتضاء و يترتب في ستة أصناف و هي كما يلي :

- التصنيف الأول : 05 نجوم
- التصنيف الثاني : 04 نجوم
- التصنيف الثالث : 03 نجوم
- التصنيف الرابع : 02 نجمتين
- التصنيف الخامس : 01 نجمة
- التصنيف السادس : دون نجمة (غير مصنف).

2.2. النزل :

مؤسسة إيواء مبنية خارج المدن يصل إليها مباشرة ، حيث أن الطريق لحركة مرور السيارات و يجب أن يشمل على :

- 10 غرف على الأقل.
- يوفر لزبائنه الوجبات الرئيسية.
- يوفر لزبائنه موقف للسيارات و مراب خاص و يقدم خدمات التمويل بالوقود ، الزيوت و مراقبة العجلات و إصلاحها و يترتب في صنفين.

3.2. محطة الاستراحة :

تقام في طريق الرحلات السياحية لتمكن السياح من الراحة و تشمل المحطة على : قاعة مشتركة مهيأة للطبخ و تناول الطعام ، وغرف أخرى للراحة و تجهيز صحي ملائم و ترتب فيصنف واحد و تختلف عن النزل في أنها لا تستعمل كمبيت.

4.2. القرى السياحية:

مجموعة هياكل مبنية خارج المدن توفر أجنحة سكنية تشمل شقق عائلية صغيرة¹ و توفر لحرفائها الوجبات الرئيسية الثلاث و تجد على مستوى القرية السياحية :

- المنشآت الرياضية و الثقافية.
- مركز تجاري.
- محطة بنزين.
- وترتب القرية السياحية في 03 أصناف:
- الإقامة السياحية
- النزل الريفي.
- البيوت المفروشة.

وجدي السيد : القرى السياحية في مصر . القاهرة سنة 1989 . ص 18.

1. الإقامة السياحية:

تعرض للكراء مدة شهر على الأكثر وتتكون من منازل ، وشقق مفروشة بالإضافة إلى الموقع الذي تقع فيه والذي يتسم بطبيعة خاصة.

ب. النزل الريفي:

يقع خارج المدن ويشمل 06 غرف على الأقل ويوفر وجبة الفطور ، ويترتب النزل إلى :

*النزل العائلي: يتكون من 05 إلى 15 غرفة يقدم وجبة الفطور على الأقل ومع انه يمكن أن يقدم وجبات الطعام للعائلات والسماح لهم بإعدادها بأنفسهم.

ت. البيوت المفروشة:

هي عبارة عن مساحة مهيأة لضمان إقامة منتظمة وتعرض للكراء للمتكررين على محطات الحمامات المعدنية والمحطات الجبلية ويتكون هذا الكراء يوميا، أسبوعيا ، شهريا، أو فصليا، وترتب عن صنفين:
*تجهيزات خفيفة يحضرها السائح أو تقدم له بعين المكان .

*مخيمات أو عربات بقرار من رئيس المجلس الشعبي البلدي المختص.

3 . تصنيفات الفنادق :

1.3. فندق دون نجمة يتميز بنوعين :

- تحت التصنيف .

- قاعة استقبال مجهزة بهاتف .

🚩 غرفة مساحتها 6 متر مربع لشخص واحد ومساحة 8 متر مربع لشخصين، عدد كافي من الأسرة، غطاء

غليظ، وزوج من الغطاء الرقيق إضافة إلى الستائر وخزائن وحوض.

🚩 حمام واحد لعشرين زبون ومرحاضين مستقلين على الأقل واحد للنساء وآخر للرجال في كل طابق.

🚩 يجب أن يوفر لزبائنه وجبة الفطور ، تغيير الأغطية بعد مغادرة كل زبون مرة في الأسبوع على الأقل وتأمين

التدفئة في الغرفة.

ب- غير مصنف:

يختلف عن التصنيف الأول بتوفير طاولة لكل زبون وكروسي ، كما يختلف عن الأول بتوفير مرحاض واحد لكل شخص.

2.3- فندق بنجمة :

يتميز هذا الفندق بالرفاهية المتوسطة وله مدخل في حالة وجود مطعم وحانة.

☒ قاعة استقبال مجهزة بمساحة 15 متر مربع على الأقل .

☒ مطعم يقدم وجبة فطور.

☒ مراحيض مستقلة للنساء والرجال.

☒ تهوية الأماكن الخاصة بالزبائن.

☒ نظام التدفئة في الأماكن العامة.

☒ الهاتف.

أما بالنسبة للغرف:

☒ غرفة مجهزة بأثاث جيد.

☒ تدفئة وتهوية الغرف، كما تتوفر على حوض بمياه دافئة الجريان.

☒ 25 % من الغرف مجهزة بحمام كامل .

☒ يجب أن يكون في قمة النظافة.

☒ تغيير الأغطية مرتين في الأسبوع أو عند مغادرة الزبون.

☒ الأمن وتقديم الوجبات.

خدمة التبريد.

تنظيف الغرف من الحشرات أو مشابه ذلك.

3.3- فندق بنجمتين:

هو مؤسسة متميزة بتأثيرها وتجهيزها من النوعية المتوسطة بالإضافة إلى صيانة جيدة وحسن سلوك المستخدمين، تتوفر على نفس شروط ومواصفات فندق بنجمة واحدة وتزيد عنه من حيث:

- المصاعد ابتداء من الطابق الثالث.
- توفير الخدمة المصرفية وتوفير خزنة حديدية.

4.3. فندق 03 نجوم :

مؤسسة متميزة بتأثيرها وتجهيزها من النوعية المتوسطة بالإضافة إلى صيانة وحسن سلوك مستخدميها، يتكون من 20 غرفة على الأقل، له مدخل مستقل مشار إليه بسهم مضاء ليلياً ويتوفر على ما يلي:

- موقف سيارات له علاقة بسعة الفندق.
- بهو الاستقبال مجهز بصالونات وهواتف.
- مطعم ذو رفاهية جيدة.
- قاعة شاي أو مقهى ذو رفاهية جيدة.
- مراحيض عامة منفصلة للرجال والنساء.
- التجهيزات الصحية من النوعية الجيدة وفي حالة جيدة من النظافة.
- مكيف الهواء .
- الأفرشة من النوعية الجيدة.

أما بالنسبة للغرف فيجب أن تتوفر على:

- ✚ أثاث من النوعية الجيدة :هاتف، جهاز تلفاز:ثلاجة وتزيين ملائم.
- ✚ كل الغرف مجهزة بحمام خاص وكامل.
- ✚ تجهيزات صحية من النوعية الجيدة من النظافة والتشغيل.
- ✚ مكيف الهواء.
- ✚ نوعية جيدة من الأفرشة.
- ✚ تغيير الأجواف وأوجه الوسادات كل يومين لنفس الزبون وبعد مغادرة كل زبون.
- ✚ تغيير الأفرشة الصحية يوميا كل زبون.
- ✚ توفير الوثائق بالغرف بما فيها تعليمات النجدة ولافتة ممنوع الإزعاج.
- ✚ خدمة فطور الصباح في الغرف أو قاعة الطعام.
- ✚ خدمة الاستقبال 24/24 ساعة بمستخدمي استقبال يحسنون اللغة العربية والفرنسية والانجليزية على الأقل وحاملي أمتعة.
- ✚ خدمة الخزينة الحديدية.
- ✚ خدمة الصرف
- ✚ خدمة السكرتارية.
- ✚ الخدمة السياحية من معلومات النقل والأسفار والتسليية.

5.3- فندق أربع نجوم:

مؤسسة متميزة بتأثيرها وتجهيزها من النوعية الجيدة جدا بالإضافة إلى صيانة الممتلئة وسلوك لا عيب فيه لمستخدميه ويتكون من 30 غرفة على الأقل ويتضمن المرافق التالية:

- ✚ مدخل الفندق مستقل في حالة وجود مطعم وحانة، مشار إليه بسهم يسهل المسلك ويكون مضاء.
- ✚ بهو الاستقبال - مطعم، قاعة شاي، مقهى ، حانة ، قاعة ولائم ، قاعة محاضرات ، محلات تجارية ، قاعة حفلات و المراحيض المشتركة.
- ✚ المصاعد ابتداء من الطابق الثاني إضافة إلى مصعد أو مصعد للمصلحة.
- ✚ الرواق يجب أن تكون مضيئة.
- ✚ الرياضة والتسلية وتتمثل في وجود مرفق ومسبح.
- ✚ تكييف الهواء في الأماكن المشتركة.
- ✚ تغيير الأفرشة بعد مغادرة كل زبون أو في أي يومين بالنسبة لنفس الزبون، أما الأفرشة الصحية فيتم تغييرها كل يوم.
- ✚ إضافة إلى وجود بعض الخدمات المتميزة منها:
- ✚ خدمة فطور الصباح.
- ✚ خدمة الغرف.
- ✚ خدمة الاستقبال 24/24 ساعة، ويجب على المستخدمين التكلم باللغة العربية، الفرنسية و الانجليزية على الأقل ، مع وجود حامل للحقائب.
- ✚ خدمة الخزينة الحديدية.
- ✚ خدمة صرف العملة الأجنبية.

✚ خدمة الأمانة والسكرتارية.

✚ خدمة السياحة وتمثل في تقديم المعلومات حول النقل والأسفار والتسليية.

✚ خدمة غسل الثياب ،التنظيم الجاف والكلى.

✚ الخدمة الطبية.

بالنسبة لمستخدميه يجب ان يكون المدير متحصل على شهادة عليا في السياحة والفندقية،أما مستخدموا الاستقبال مؤهلون ولباسهم موحد ويحملون شارة توفر لهم تجهيزات صحية وعرض ملابس مستقلة.

6.3. فندق خمس نجوم:1.

هو مؤسسة تأيئها وتجهيزها من النوعية الممتازة بالإضافة إلى صيانة ممتازة وسلوك عيب فيه للمستخدمين،ويتكون من 50 غرفة ، وبالنسبة لمواصفاته فهو يتكون من:

✚ بهو الاستقبال.

✚ حانة .

✚ قاعة ولاءم.

✚ قاعة محاضرات.

✚ محلات تجارية.

✚ مراحيض مشتركة.

✚ مصاعد ابتداء من الطابق الأول بالإضافة لمصعد الحمولة.

✚ الأروقة مضاءة مغطاة بزرايبي و مجهزة بمواد عازلة للصوت .

1-احمد محمد المصري مرجع سبق ذكره ص 68.

✚ مسبح.

✚ مكيف الهواء.

✚ أما بالنسبة للاماكن الفردية فتميز بما يلي :

✚ مجهزة بحمام خاص و كامل.

✚ تلفاز ، ثلاجة ، سرير ، فراشي أرضية و زرابي.

✚ منضدة سرير مع جهاز تنوير لكل سرير.

✚ خزان بها حافظه للثياب مغلقة و مزينة.

✚ مكتب مع كرسي ، عاكس النور ، أريكة لكل نزل ، طاولة منخفضة ، حامل مرآة ، سلة للورق ، مظفأة

سجائر مع تزيين ملائم.

✚ أماكن الرياضة و التسلية.

اما بالنسبة للخدمات فتمثل بما يلي :

✚ خدمة فطور الصباح .

✚ خدمة الصرف.

✚ خدمة الخزينة الحديدية.

✚ الخدمات السياحية.

✚ خدمة غسل الثياب و كيها. خدمة الهاتف.

✚ الخدمة الصحية.

أما عمال الفندق (المستخدمين) يسري عليهم ما يسري على عمال فندق 04 نجوم بالإضافة إلى توفير مخزون للمياه يتناسب مع سعة الفندق إضافة إلى توليد عام للكهرباء.

و يتوفر على مولد للكهرباء احتياطي في حالة انقطاع الكهرباء.

موظفون : يجب أن يتناسب عملهم مع تصنيفهم المهني ، يخضعون إلى مراقبة طبية مرة كل سنة على الأقل ، و يجب أن توفر المراحيض.

المبحث الثاني:

المصالح الموجودة في الفندق .

1. مصلحة الاستقبال و الحجز¹:

تعد مصلحة الاستقبال و الحجز من أهم وحدات المكاتب الأمامية ، حيث أنها تعتبر حلقة وصل بين النزيل و باقي أقسام الفندق ، ورغم أن الاستقبال يسبق عملية الحجز ، إلا أنهما يبقيا جنبا إلى جنب إلى حين مغادرة الضيف ، كما يعد قسم الاستقبال و الحجز بمثابة المرآة العاكسة لصورة خدمة الفندق.

ويجب أن تكون و حدة الاستقبال و الحجز سهلة الوصول و موضعها واضح جدا ، وتشرف مباشرة على مدخل الفندق لتسهيل على الزبون معرفتها.

وتتلقى هذه المصلحة جميع الحجوزات التي يطلبها الزبون و تسجلها في دفتر الحجز و تحرص على التأكيد و على التحضير للأعمال اليومية للزبون كما تشرف على إعطاء مخطط عام لوضع الفندق مثبت العدد الإجمالي للغرف ، عدد الغرف المحجوزة و أرقامها وعدد الغرف الشاغرة و هكذا يكون حسب رغبة الزبون الذي يكون هو سيد الموقف في اختيار الغرفة التي يريد.

2. مصلحة الصندوق و الفاتورة :

هذه المصلحة ملزمة بفتح فاتورة تتزامن مع وصول الزائن ، حيث تقيد في هذه المصلحة فاتورة كل الخدمات التي يستفيد منها الزبون خلال إقامته بالفندق لتحديد الثمن النهائي.

1- احمد محمد المصري ، مرجع سبق ذكره ، ص70.

3. مصلحة الطوابق :

المشرف على هذه المصلحة يلتزم بخدمات الغرف و السهر على ضمان نظافة الغرف و المفارش و الحمامات بالإضافة إلى كتابة تقرير عن حالة الغرف في ذلك الطابق.

4. مصلحة المداولة و الخدم :

تسهر هذه المصلحة على راحة الزبون منذ دخوله إلى الفندق إلى غاية مغادرته الفندق وتمثل الأعمال التي تقوم بها هذه المصلحة فيما يلي :

✚ تقديم مفتاح الغرفة للزبون.

✚ حمل الأمتعة إلى غاية الغرفة.

✚ تنظيف الغرفة و حمل البرقيات و الرسائل للزبون.

✚ تنبيههم للوقت في حال طلبوا ذلك.

5. مصلحة الأغذية و المشروبات :

ويعتبر من أهم أقسام الفندق تتضمن شراء و إنتاج خدمة الأغذية من أهم أنشطته :

- مشتريات المنتجات الغذائية حيث يتم شراء احتياجات الفندق من أسواق الجملة.
- تخزين و حفظ المواد الغذائية المجمدة و الطازجة الواردة للفندق.
- إنتاج الأغذية و المشروبات.

و يعتبر هذا القسم من الأقسام المنتجة للفندق و الذي يحقق إيرادات مهمة كما انه عامل جذب رئيسي للضيوف و مهمته الحصول على ربح مناسب و توفير خدمة مكملة لخدمة الإيواء.

6. مصلحة الأمن :

يتولى هذا القسم حراسة و حفظ الأمن داخل الفندق طوال الليل و النهار عن طريق مراقبة الأبواب و مداخل الفندق طوال اليوم و مراقبة العاملين أثناء خروجهم و توفير الهدوء و الأمن للنزلاء و الحفاظ على ممتلكاتهم و التصدي الحرائق أو الحوادث عند وقوعها.

7. مصلحة الموارد البشرية :

يهتم هذا القسم بتعيين الموظفين الجدد و تدريبهم و من مهام هذا القسم حفظ ملفات الموظفين و ترقيةهم و تحفيزهم و إدارة علاوات و إجازات الموظفين ، كما يتولى هذا القسم التامين على العاملين و إعداد التقارير عنهم و تقييم و تقويم الأداء و كذلك الاهتمام بالجوانب السلوكية لتحريك دوافعهم نحو العمل.

8. مصلحة المبيعات و التسويق :

يقوم هذا القسم بالنشاط الترويجي للفندق من خلال الدعاية أو الإعلانات أو نشر المطبوعات عن الفندق والخدمات التي يقدمها لجذب أكبر عدد من النزلاء و المحافظة على الوضع التنافسي للفندق في السوق.

9. مصلحة الهندسة و الصيانة :

ويضمن القسم التخصصات التالية :

■ السباكة ، النجارة ، الدهانات.

■ صيانة المبنى ، الكهرباء و الميكانيكا.

ومن واجبات هذا القسم هو تنفيذ أعمال الصيانة لكافة المبنى و أثاث و مفروشات الفندق ، و توفير قطع الغيار اللازمة و يجب على هذا القسم أن يكون في اتصال دائم و مستمر مع مصلحة الاستقبال في حالة تلقي أي من شكاوى النزلاء.

المبحث الثالث:

مفهوم الخدمة و الخدمة الفندقية.

1- الخدمة : و عرفها "Judd 1964" بأنها (عملية مبادلة تقوم بها المؤسسة ، أين يكون التبادل لا يتعلق بنقل ملكية شيء مادي للطرف الآخر)¹.

2- الخدمة الفندقية : و عرفها توفيق ماهر عبد العزيز " الخدمة الفندقية هي الأنشطة غير المادية التي يمكن تقديمها بشكل منفصل و توفر إشباع لرغبات و حاجات الضيوف و ليست الضرورة أن ترتبط مع بيع منتج آخر وعند تقديم الخدمة لا يتطلب نقل الملكية "².

يعرفها العدوان مروان حسن : " الخدمة الفندقية هي مجموعة التي تؤمن للضيوف الراحة و تسهيلات عند شراء واستهلاك الخدمات و السلع الفندقية خلال إقامتهم بالفندق "

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمة الفندقية هي ذلك النشاط يرتبط بإقامة وراء و إشاعة النزلاء بصرف النظر عن وسيلة هذه الإقامة ، بهدف إشباع رغباتهم و تحقيق رضاهم باعتباره ذلك أفضل طريقة لضمان استمرارية نشاطات القطاع و تنمية عائداته ، و كل هذا النشاط من التداخل بين الزبون و موفر الخدمة ، بحيث يسعى موفر الخدمة من اجل تحقيق مجموعة من المنافع الحقيقية للزبون.

1-Béatricebrechignac – roubaud le marketing des services edition d'organisation septirage.

2-وجدي السيد : القرى السياحية في مصر . القاهرة سنة 1989 . ص 36.

تقسيم الخدمات :

هناك عدة معايير لتقسيم الخدمات.

1- تقسيم الخدمات على أساس السوق : وتقسم حسب المعايير إلى :

- أ- خدمات استهلاكية : حيث يقوم المستهلك بشراء هذا النوع من الخدمات لتسهيل إشباع حاجته الشخصية كإصلاح السلع المعمرة مثل : الثلاجة ، الأثاث
- ب- خدمات صناعية : هي الخدمات التي تشتريها المؤسسات المختلفة لتساعدتها في عملية الإنتاج و بيع المنتجات التي تمكن المستهلكين من إشباع حاجاتهم مثل خدمات الصيانة و التركيب

2- تقسيم الخدمات على أساس درجة العمالة :

يمكن تقسيمها إلى :

- أ- خدمات تعتمد على الموارد البشرية : تلعب العمالة الماهرة دورا كبيرا في هذا النوع و من أمثلتها الخدمات الفندقية التي تعتمد على مهارة عون الاستقبال لتقديم الخدمة في أبهى حلة.
- ب- خدمات تعتمد على الآلة : وهذا النوع من الخدمات تلعب فيه الآلة دورا رئيسيا في أداء الخدمة من بينها أجهزة الاتصالات ، كالبنوك التي تستعمل الموزعات الآلية. أو الفنادق التي تستعمل أجهزة الحاسب الآلي لإدخال معلومات الزبون و حساب الفواتير¹.

¹ - عمر و خير الدين ، التسويق مفاهيم و استراتيجيات ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ص 273 و ص 274

3- تقسيم الخدمات حسب درجة الاحتكاك بالزبون :

و تنقسم إلى الأتي :

- أ- خدمات ذات احتكاك عالي : يعتبر تواجد الزبون ضروريا لأداء الخدمة ، مثل ذلك في الخدمات الفندقية فلا توجد خدمة فندقية دون وجود النزيل أو النقل أو دون مسافر.
- ب- خدمات ذات احتكاك منخفض : أي الخدمات التي لا توجد حاجة أو ضرورة إلى تواجد الزبون لتنظيف الغرفة مثلا لا يتطلب وجود للزبون.

4- تقسيم الخدمات حسب مهارة مقدميها :

- أ- خدمات غير مهنية : غالبا ما تمتاز بالبساطة و لا تتطلب من مؤديها ضرورة الحصول على شهادة معترف بها ، فكثيرا ما يعتمد أصحابها على الخبرة الشخصية مثل : السباكة النقاشة
- ت- خدمات مهنية : لا يمكن التنبؤ بنتائج الخدمة الفندقية إلا بعد الحصول عليها ، ويحمل أداء مثل هذا النوع من الخدمات العديد من اللوائح و القوانين سواء من طرف الحكومة أو النقابة المهنية و يحمل مؤديها شهادة مهنية تعطى له الحق في القيام بالخدمة.

7. عوامل تقديم الخدمة :

البعض أن جودة الخدمات مرتبطة بخمسة عوامل هي :

- 1- التجهيزات المادية : و نقصد به الجزء المادي المرتبط بالخدمة و الذي قد يكون الخاص بالمطعم أو الخاص بالمضيف أو التفاصيل الدقيقة غي حساب العمليات الشهرية من البنك.

- 2-الثبات : و يقصد به الاتساق و ثبات الأداء و إمكانية الاعتماد عليه في كل مرة يتم فيها التعامل مع الزبون ، وذلك بثبات الجودة المقدمة للزبون مثل حفاوة الاستقبال و الحرص حسب ثقة الزبون.
- 3-الاستجابة : و يقصد بها الرغبة و استعداد الموظف في أداء الخدمة و ذلك مثل الإسراع في تلبية رغبات الزبون و ميولاً ته بصفة فورية و إبداء عون الاستقبال رحابة صدر و سعادة خدمة الزبون أو الرد الفوري للمكالمات الواردة لمكتب الاستقبال.
- 4-الطمأنينة : وهي إدخال الثقة و الطمأنينة في نفس المتعامل بواسطة مقدم الخدمة مثل بشاشة عون الاستقبال.
- 5-المشاركة الوجدانية : وهي جهود مقدم الخدمة في فهم احتياجات الزبون و تفصيل الخدمة حسب احتياجاته وذلك مثل مجهودات عون الاستقبال في فهم و تفصيل الخدمة

أنواع الخدمة الفندقية :

مقارنة بعناصر السياحة الأخرى كالطعام و الشراب و النقل و الخدمة التكميلية ، نجد ان فنادق تتصف بالتنوع في الخدمات المطروحة للزبائن و خاصة في الفنادق الكبيرة ونسبياً الفنادق الصغيرة ، حيث تقدم الخدمات التالية :

- 1- خدمات الإيواء :و تتمثل في جوهر الخدمة الفندقية لمختلف الدرجات و غيرها من أنواع الفنادق الأخرى كالشقق الفندقية و القرى¹ السياحية و غيرها.
- 2- خدمات الطعام و الشراب : تعتبر هذه الخدمة من الضروريات التي يجب توفيرها في الفندق و التي يحتاجها الزبون و لا يستطيع الاستغناء عنها بعد خدمة الإيواء كما أنها ثاني خدمة من حيث تحصيل الأرباح ، و تختلف طبيعة الطعام و الشراب المقدمة في الفندق حسب ثقافة و بيئة الفندق فهناك

1-عمر و خيرالدين التسويق مفاهيم و استراتيجيات ,دار حامد للنشر و التوزيع ص 279

- 3- عديد من أنواع المطاعم المتخصصة كالمطعم الايطالي ، الصيني ، وغيرها و بخلاف المطاعم توفر الكافيتيريا و النوادي و الصالات و العديد من المشروبات المختلفة الساخنة و الباردة².
- 4- **الخدمات الإضافية :** و هي خدمات المساعدة التي تقدمها الفنادق كخدمة تأجير السيارات و الخدمات البنكية ، خدمات النادي الصحي ، خدمات المسبح ، خدمات رجال الأعمال و المؤتمرات و الحفلات و غيرها من الخدمات الأخرى كل حسب قدرة و إمكانية الفندق.

2-الزغبي ، محمد بلال و الشرايعة ، احمد و قطيشات ، منيب " الحاسوب و البرمجيات الجاهزة 44 دار وائل للطباعة و النشر 2004.ص.13

الفصل الثالث:

تقديم عام لفندق روابال وهران

المبحث الاول :التعريف بمكان التبرص.

أولاً: التعريف بفندق روايال :

يقع فندق روايال على بعد 15 دقيقة من المطار و 10 دقائق من وسط المدينة ، يقع على شاطئ البحر (كورنيش) ، هذا الفندق يستوحي فنه من الفن الحضاري المعاصر و هو مصمم غاية في الدقة و هو فندق مصنف ذو 5 نجوم ، غاية في الجمال و استقبال ذو نوعية عالية ، حيث فتح أبوابه في 2004 و ظل إلى يومنا هذا ، محافظا على الصورة الحسنة في ظل التنظيمات المحكمة و الأداء الحسن ، حيث يوفر الجو المناسب و الهدوء لجميع المتزدين عليه.

وفندق الروايل يوفر لكم 112 غرفة و 17 جناح ، 12 جناح متوسط و 5 أجنحة فاخرة ذو إطلالة رائعة و خلاصة على شاطئ البحر. كما انه يحتوي على 3 مطاعم فاخرة وحانة و مركز اللياقة البدنية و العناية الصحية و ساونا¹ .

هذه الغرف توفر الراحة التامة خلال مدة الإقامة و هي مجهزة بتكييف و هاتف دولي و تلفاز متصل بالأقمار الصناعية ، و ثلاجة و حمام و مكتب العمل ، كما يضع في تصرفهم قاعة مؤتمرات تتسع إلى 200 شخص و قاعة حفلات بالإضافة إلى خدمات أخرى من شأنها أن تجعل الإقامة في الفندق أكثر راحة و هدوء.

1-قتديجي ، عامر إبراهيم و السمراني ، إيمان فاضل " تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها " الطبعة الأولى ، دار وائل للطباعة و النشر 2004.ص.36.

يتواجد فندق الروايل وهران في قلب عاصمة الغرب الجزائري وهران التي تعتبر ثاني أهم مدينة في الجزائر و قطبا صناعيا و اقتصاديا هاما ، بالقرب من البلدية و ساحة أول نوفمبر . كما تمتلك احد اكبر الموانئ في الجزائر على بعد 13 كم من المطار الدولي ، اشرف وزير السياحة السابق نور الدين موسى على تدشين الفندق المصنف بخمسة نجوم.

يمتاز فندق الروايل وهران عن غيره من الفنادق الفخمة في الجزائر بامتلاكه لمجموعة من لوحات فنية لمستشرقين اوروبيين اغلبهم من فرنسا ، ومن ابرز الفنانين ناصر دينيهو, ادم ستিকা و غيرهم ، وهي ملك لمالك الفندق رجل الأعمال الجزائري جيلالي مهري.

ثانيا :المرافق و الخدمات الموجودة بالفندق :

المطاعم :

يحتوي فندق روايال وهران على 3 مطاعم فاخرة و حانة بتقديم من طرف الطباخ السيد فيصل حابي مختلف المأكولات العالمية و المحلية. منها :

- مطعم قصر الحمراء (بالفرنسية : **Restaurant alhambra**)
- المطبخ : عالمي.
- المطبخ :الشرقي.
- المواعيد : من الأحد إلى الجمعة من **07:00** صباحا إلى غاية **01: 00** صباحا .
- معلومات : سعة 100 مقعد ، منطقة لغير المدخنين و مكيفة و مطلة على الشرفة.
- حانة الباشا (بالفرنسية : **le pacha**)
- المطبخ : ذواق.

• معلومات : يستوعب 70 شخصا في جو مريح و أنيق.

الاجتماعات و الفعاليات :

فندق رويال وهران يقدم ثلاث قاعات للاجتماعات تبلغ مساحة أكبرها من 120 م² مفتوح 24 ساعة ، و قاعات اجتماعات صغيرة ، وخدمات سكرتارية. كما يمكن لفريق العمل أن يقدم خدمات الاستعلامات و الإرشاد و خدمة صرافة العملات. كما يتمتع رجال الأعمال بالإنترنت فائقة السرعة في جميع القاعات.

الخدمات :

مركز اللياقة البدنية : يتوفر فندق رويال وهران أيضا على مركز اللياقة البدنية متكامل الخدمات مفتوح على مدى 24 ساعة طول الأسبوع ، و قاعات للتدليك و المعالجات و حمام تركي و ساونا و قاعة الحلاقة. تحت إشراف فريق من المهنيين و الخبراء.

لا يتم السماح للأطفال دون 15 عاما بالتواجد في قاعة التدليك و العناية دون إشراف من شخص بالغ¹.

1-د. حامد العربي الحضري " المهارات الإشرافية الفندقية " دار الكتاب للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1999

خدمة الاستقبال:

يحتوي قسم الاستقبال على 05 حواسيب . ثلاثة منهم مزودة ببرامج خاصة بالحجز و مرتبطة ببعضها و اثنان للمسؤول الأول لقسم الاستقبال قائمان على حساب الفواتير الكلية للحجز في الفندق و استقبال الحجوزات عن طريق البريد الالكتروني الخاص بالفندق و هو :

www.royalhoteloran.com

➤ على صعيد الإدارة :

يحتوي قسم الإدارة على حوالي 12 حاسوب موزعة من مدير الفندق إلى عمال الإدارة متنوعة الخدمات لضمان الدقة في العمل و سرعة التغييرات الحاصلة في الفندق الناتجة عن المعرفة و التطور و هذا ما يتيح للفندق القدرة على التنافس و تحقيق قدرات متميزة.

➤ على صعيد الإطعام :

نجد أن قسم الإطعام يحتوي على 06 أجهزة حاسوب ، واحد للمسؤول الأول على قسم الإطعام و 05 للعمال الآخرين موزعين كالتالي :

✓ واحد لمسؤول المطبخ.

✓ واحد لعامل بالمطعم.

✓ واحد لخدمة الغرف.

✓ BAR

✓ Salon de the

و الكل مرتبطة بقسم الاستقبال لان خدمات الإطعام تحسب في الفاتورة النهائية للزبون ، فكل ما يستهلكه الزبون من خدمات الإطعام يبعث تلقائيا إلى حاسب الاستقبال (الحجز) عن طريق برنامج خاص يدعى (DESK).

➤ على صعيد التسويق و التخزين :

نجد أن قسم التسويق يحتوي على حاسوبين ، واحد خاص بالإعلانات التجارية للفندق ، و الأخر خاص بالمبيعات و التسويق الفندقي , أما المخزن فيحتوي على حاسوبين :

➤ واحد خاص بتخزين السلع (STOCKS).

➤ واحد خاص بالمعدات و أجهزة الفندق.

معالم الجذب :

يتيح فندق روايال وهران لقاصديه فرصة اكتشاف المناطق السياحية و الثقافية لمدينة وهران المعروفة بالباهية ، و ابرز هذه المناطق :

الثقافة و الفنون :

- متحف احمد زبانه : 2 كم / 1.2 ميل.
- قلعة سانتا كروز : 8 كم / 5 اميال.

مناطق جذب محلية :

- ساحة أول نوفمبر : 3 كم / 1.9 ميل.
- قصر الباي : 5 كم / 3.1 ميل.

سياحة دينية :

- كنيسة سانتا كروز : 8 كم / 5 ميل.
- قلعة سانتا كروز.
- متحف احمد زبانه.
- كنيسة سانتا كروز .
- ساحة أول نوفمبر.

الشكل 6 : فندق روايال وهران :

روايل وهران	
عدد النجوم	05 نجوم
إحداثيات	35°42'12''N0°38'52''W
سلسلة الفنادق	مجموعة ماجاليري
معلومات عامة	
العنوان	نهج الصومام
الدولة	الجزائر
المالك	شركة السياحة
طوابق فوق الأرض	5
معلومات أخرى	
عدد الغرف	112
عدد الأجنحة	17
عدد المطاعم	3
الموقع الإلكتروني	www.royalhoteloran.com
فندق روايال وهران	

ثالثا :أهم المصالح الموجودة في الفندق .

1. مصلحة المكاتب الأمامية :

هي أول و آخر مكان اتصال بين الزبون و الفندق ، وهي المركز العصبي للفندق و تنقسم مصلحة بفندق روايال الى عدة أقسام :

ا- الحاجب :

- الاستعلامات.
- استقبال و تسليم الرسائل.
- حفظ الأمتعة.
- هاتف مع سجل مدون عليه أرقام جميع مختلف الخدمات بالفندق.

ب- الاستقبال :

- الاستقبال.
- الحجز.

ج- الخزينة :

- قبض المبالغ التي تدفع من قبل الزبائن.
- صرف كل أنواع العملات.

2- مصلحة الأمن :

تتم هذه المصلحة بالحراسة داخل الفندق طوال الليل و النهار ، عن طريق المراقبة و توفير الحماية ، الهدوء و الأمن للنزلاء و الحفاظ على ممتلكاتهم و التصدي للحوادث و الأخطار.

3- مصلحة الصيانة :

يتوجب على هذا القسم كل أعمال الصيانة الخاصة بالفندق من السباكة ، الدهان ، النجارة و الكهرباء و كذلك توفير الأثاث و المفروشات للغرفة. و يكون هذا القسم في اتصال دائم مع مصلحة الاستقبال لتلقي شكاوي النزلاء.¹

4- مصلحة المداومة و الخدم :

تعمل هذه المصلحة على راحة الزبون منذ دخوله الفندق الى غاية مغادرته و تتمثل في :

الترحيب بالزبون.

حمل الأمتعة إلى الغرفة.

تنظيف الغرفة و حمل البرقيات و الرسائل للزبون.

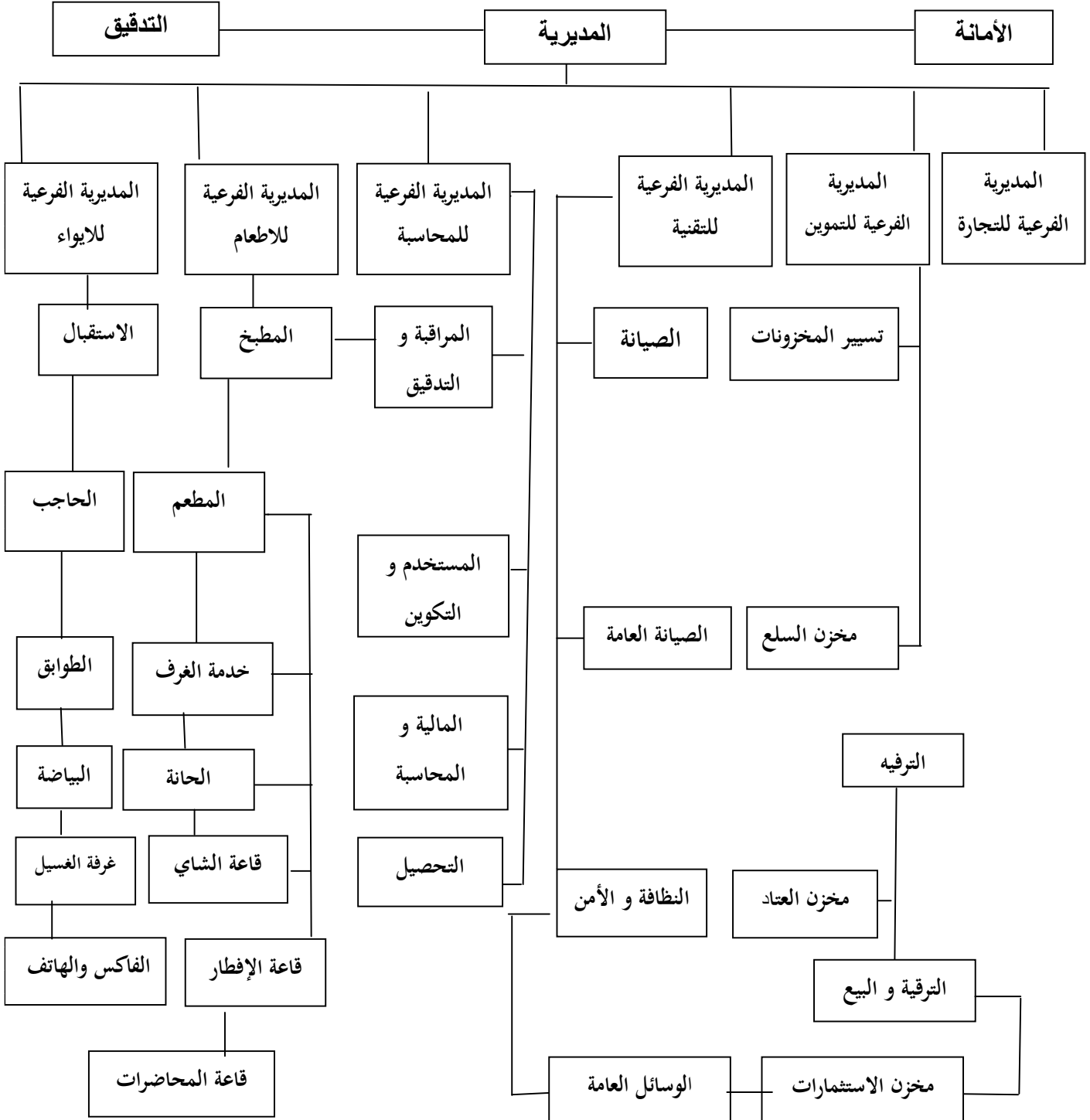
التنبية بالوقت آو متطلبات الزبون عند طلب ذلك منهم.

5- مصلحة الطوابق :

تلتزم هذه المصلحة بخدمات الغرف من نظافة الغرفة و المفروشات و الحمام ، إضافة إلى كتابة التقارير عن حالة الغرف في كل طابق.

1الدكتور تركي رايح : مناهج البحث في علوم التربية و علم النفس ، مطبعة : المؤسسة الوطنية (وحدة عنابة) 1984 ص 129-205.

رابعاً: الهيكل التنظيمي لفندق روايال (من أرشيف الفندق)



المبحث الثاني :دراسة حالة تكنولوجيا المعلومات على مستوى فندق رويال وهران.

من أجل التمكن من الإجابة على إشكالية الدراسة والتوصل إلى نتائج بخصوص الفرضيات المقترحة قمنا بالاعتماد على دراسة الحالة التي أجريناها على مستوى فندق "رويال " حيث توصلنا إلى النتائج التالية:

1- على مستوى الأجهزة والمعدات تكنولوجيا المعلومات :

يستخدم الفندق أجهزة الإعلام الآلي في إنجاز المهام وتسهيل القيام بالعمل كإعداد برامج الحجز وحساب الفواتير والتحقق من صحة المعلومات الخاصة بالزبائن 1.

2- على مستوى البرمجيات :

يستخدم الفندق برمجيات متعددة و تمتاز ببساطتها لإتاحة استعمالها من قبل العاملين ، لأغراض تقديم خدمات جيدة للفندق و الزبون.

لكن الفندق لا يعتمد على برمجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمات الفندقية و كذلك عدم توفر الأنظمة الخبيرة في تقديم الخدمة الفندقية أو في عمليات التخطيط و حل المشاكل و توفير المعلومات كما و نوعا.

1- د/ توكي راجح : مناهج البحث في علوم التربية و علم النفس ، مطبعة : المؤسسة الوطنية (وحدة عنابة) 1984 ص 51.

3- الشبكات :

يستخدم الفندق شبكة الانترنت للاستفادة من خبرة الفنادق العالمية في مجال تقديم الخدمة الفندقية ، و بالنسبة للفندق موضوع الدراسة فان الاستفادة من هذه الشبكات يبقى محدودا حيث تقريبا قد يستعمل في الحجز عن طريق البريد الالكتروني فقط ، إضافة إلى توفير الشبكة للزبائن لكن يبقى الفندق يعاني من عدم تمكنه من توفير شبكات اتصال مثل :

(C.netword) و (Extranet) و كذلك عدم توفير البريد الالكتروني أو الاكسترانت للاتصال بين العاملين داخل الفندق و كذلك بالفنادق الأخرى.

4- على مستوى الخدمة الفندقية :

ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق على اختيار الاعتماد على عناصر بشرية مؤهلة جزئيا في مجال تكنولوجيا المعلومات و التي وفرت للفندق تحسين متوسط في تقديم الخدمات الفندقية المختلفة و إلى تطور الفندق. فمثلا عندما يطلب الزبون أكل أو شرب في الغرفة من قسم خدمة الغرف ، فالمسؤول هناك يضع الطلب في الحاسوب عن طريق برنامج مرتبط بحاسوب المطعم الذي يطلع عليه العامل في المطعم فيرسل بطلبه للغرفة. و يدخل طلبه هذا في حساب فاتورة اليوم التي يجدها المستقبل على مستوى الاستقبال في الحاسوب و من خلال ذلك يستطيع إخراج الفاتورة الكلية أو النهائية بسهولة عند مغادرة الزبون إلا أن الاستخدام الخاطئ لمفهوم تكنولوجيا المعلومات في الفندق ، منعه من توفير قواعد معلومات مهمة يمكن الاستفادة منها في الفندق في رفع قدراتها لمواجهة مختلف المواقف و كذلك توفير خدمة فندقية جيدة تجلب مختلف الزبائن.

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الفندقية:

إن دور التكنولوجيا و المعلومات في الفنادق من أهم أسباب نجاح الفنادق الحديثة في عالمنا بعيدا عن توفير الخدمة الفندقية الجيدة التي تمثل أيضا الوجه المثالي للفندق ، غير ان توفير هذه الخدمة الفندقية الجيدة يأتي من حسن تبني و استخدام مفهوم أو فكرة تكنولوجيا المعلومات في الفنادق.

فإن الاستخدام الجيد لهذا المفهوم يجعل من المؤسسة الفندقية قبلة لكل السياح مما يتوفر عليه من تسريع الخدمة و توفير الراحة اللازمة للزبون و إدخال الفندق في ميزة تنافسية مع نفسه و مع الفنادق الأخرى من خلال الأرباح المتحصل عليها.

إن عدم استغلال تكنولوجيا المعلومات في مجالات مختلفة على مستوى الفندق نظرا لأنه لا يتوفر على قاعدة متينة مبنية تعتمد على تسخير المعلومات لتجسيدها في العمل الفندقي اللازم لها.

و يبدو لنا من سياق ما ورد أن تكنولوجيا المعلومات تستخدم في فندق روايال لكن بشكل محدود فمثلا نجد أن المؤسسات و الشركات الأخرى تحجز في الفندق لعملائها عن طريق الفاكس (Bon . Commend) فيكون التعامل بين الفندق و الشركة المتفق معها عن طريق الفاكس فقط عوضا عن استخدام الانترنت أو البريد الإلكتروني. وكذلك الأمر فيما يخص التعامل بين الأفراد أو العملاء في الفندق فيتجسد في التعامل أو التواصل عن طريق الهاتف فقط عوضا عن استخدام التكنولوجيا المتطورة مثل الاكسترنات و كذلك في التعامل بين الفنادق الأخرى . وكذلك في سرعة نقل المعلومات و تخزينها و وضعها في المكان المناسب لها لتجسيدها عمليا و هذا راجع لعدم توفر الفندق على قاعدة بيانات متينة تجعله يحافظ على مكانته بين الفنادق المنافسة.

أيضا فيما يخص الحجز عن طريق الانترنت أو Email الخاص بالفندق فنجده بنسبة قليلة من الزبائن يحجزوا عن طريق البريد الإلكتروني و تستقطب هذه الحجوزات من قبل السياح الأجانب فليس كل السياح الأجانب يحجزون قبل دخولهم أو مجيئهم إلى أرض الوطن.1.

1-البغدادي،عادل هادي حسين"العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات و أثرها في تحقيق قيمة الأعمال المنظمة " أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد،ص.53.

المبحث الثالث : تحليل دراسة الحالة .

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجال الفنادق يساعد على تسهيل و تسريع الخدمات الفندقية و يزيد من حدة التنافسية بين الفنادق ، و من خلال معالجتنا لدراسة الحالة على مستوى فندق روايال فإننا يمكن أن نفسر ما يلي :

➤ بالنسبة للمعدات (الحاسوب و التحكم الآلي) فهي متوفرة بشكل يمكن أن يفني بالغرض المطلوب (25 حاسوب).

➤ بالنسبة للبرمجيات فهي بسيطة جدا و لا ترتقي إلى المستوى المطلوب ، و لا يمكن أن تحقق للفندق ميزة التنافسية مع الفنادق الأخرى و ذلك نظرا للنقص في الأنظمة الخبيرة.

➤ بالنسبة للشبكات تستعمل بطريقة غير كافية نظرا لغياب الاكسترنات لتسريع الخدمات و تسهيلها سواء بين العاملين أو مع الزبائن ، حيث أن الاكسترنات لها دور في تسريع العمل و كسب الوقت من جهة ، و تسهيل الوصول إلى المعلومات بين مختلف المصالح من جهة أخرى ، إضافة إلى ذلك فإن تطبيق تكنولوجيا المعلومات لها دور في تفعيل اليد العاملة و زيادة كفاءتها المهنية.

الخلاصة:

من خلال النتائج المتحصل عليها من دراسة حالة تكنولوجيا المعلومات على مستوى فندق رويال نستنتج أن توفر المعدات (أجهزة الإعلام الآلي) يساعد على السرعة في العمل و في تقديم الخدمات من جهة و يسهل على الموظفين من أداء مهامهم من جهة أخرى و هذا يؤكد صحة الفرضية الأولى.

و رغم أنه لا توجد أنظمة خبيرة و استعمال الشبكات غير كافية أو لا توفى بالغرض في الفندق يحاول أن يقدم أحسن الخدمات بالاعتماد على الوسائل و الإمكانيات المتاحة بالإضافة للعنصر البشري المؤهل و الخبرة في مجال العمل و هذا يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفصل الرابع:

تحليل البيانات و تفسير مناقشة النتائج

الفصل الرابع :الجانب الميداني .

جدول (1): خصائص أفراد العينة للعاملين في فندق رويال وهران .

ت	العلومات الشخصية	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
01	نشاط الفندق	خدمي	50	%100
02	الجنس	ذكر	44	%88
		أنثى	06	%12
		المجموع	50	%100
03	التحصيل العلمي (المؤهل العلمي)	ابتدائية	03	%06
		متوسطة	03	%06
		ثانوي	10	%20
		دبلوم	27	%54
		بكالوريا	06	%12
		ماجستير	01	%12
		دكتوراه	00	%00
	المجموع	50	%100	
04	عدد سنوات الخدمة	5 سنوات	01	%02
		فأكثر	35	%70
		6-10 سنوات	11	%22
		11-15 سنة	03	%06
		16-20 سنة	00	00
		21 سنة فأكثر	00	00
	المجموع	50	%100	

جدول (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة البحث لمتغير تكنولوجيا المعلومات

ت	متغيرات تكنولوجيا المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولا :الأجهزة والمعدات Hardware			
1	يستعمل الفندق أجهزة الحواسيب لأغراض تقديم الخدمات الفندقية.	1,58	0,49
2	يلجأ الفندق الى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل التي تحدث في الفندق .	1,44	0,64
3	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل.	2,20	0,90
4	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة إيرادات الفندق وتطوير عمل الفندق .	1,80	0,7
5	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل الفندقي.	1,96	0,88
6	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في الإستجابة للتغيير من زخم العمل والزيادة في عدد المكلفين .	2,08	0,92
7	تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تجنب حالات البطئ والتلكؤ في العمل الفندقي.	2,26	1,15
8	إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يقلل من حالات التهرب في العمل .	2,18	0,85
9	يوفر إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الشفافية في العمل الفندقي ، ويقلل من حالات الفساد الإداري.	1,98	0,58
10	يعطي إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الثقة بين الشخص العامل وبين الفندق .	0,3560	0,7866
إجمالي أجهزة تكنولوجيا المعلومات			
ثانيا : مهارات الموارد البشرية Skills H			
11	يوظف الفندق أفراد مؤهلين علميا وعمليا في إستخدام تكنولوجيا . المعلومات	2,20	0,67

0,63	2,20	يوفر الفندق برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم.	12
0,90	2,30	إستخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم الخدمات أفضل للزبائن(للضيوف).	13
0,28397	1,0850	إستخدام تكنولوجيا المعلومات عمل على زيادة في ربحية الفندق .	14
0,95	1,9	إجمالي مهارات الموارد البشرية	
ثالثا: البرامجيات Software			
0,80	1,62	يستخدم الفندق برامجيات متعددة لأغراض تقديم خدمات جيدة للفندق ومتابعة الضيوف (الزبائن).	15
1,16	2,56	يعتمد الفندق على برامجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمات الفندقية.	16
0,99	2,84	يعتمد الفندق على الأنظمة الخبيرة في عملية تقديم الخدمات الفندقية .	17
1,16	2,10	يستخدم الفندق برامجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة إستخدامها من قبل العاملين	18
0,92	2,36	يستفيد الفندق من البرامجيات المستخدمة في تقديم الخدمات الفندقية في عمليات التخطيط واصدار التقارير الدورية للفندق.	19
0,66425	1,7600	تساهم برامجيات تقديم الخدمات الفندقية في دعم عمليات إتخاذ القرار وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات كما ونوعا.	20
0,95	2,70	البرامجيات إجمالي	
رابعا: الإجراءات			
0,74	1,88	يتم إستخدام البرامجيات بإجراءات بسيطة من قبل العاملين .	21
0,74	1,88	يوفر الفندق دليل الإجراءات لإستخدام البرامجيات.	22
0,76	2,06	يتم تحديث الإجراءات بصورة مستمرة بما يتلائم وطبيعة البيانات .	23
0,40	1,78	يتم تحديث إجراءات إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة .	24
0,35655	1,2300	إجمالي الإجراءات	

خامسا: الشبكات New work		
0,54	1,90	25 يستخدم الفندق شبكة الإنترنت للإستفادة من خبرة شركات الفنادق العالمية في مجال تقديم الخدمات الفندقية .
0,55	1,94	26 يستخدم الفندق شبكة الإنترنت في عرض إجراءات وخطوات تقديم الخدمات الفندقية للمكلفين بالعمل .
0,42	1,84	27 يتم إستخدام شبكة الإنترنت للإتصال بين العاملين داخل الفندق.
0,49	1,80	28 يتم الإتصال بالمكلفين عن طريق الإكستراييت.
0,37	1,98	29 يستخدم الفندق البريد الإلكتروني للإتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على إستفساراتهم.
0,46	1,70	30 يستخدم الفندق البريد الإلكتروني للإتصال بالفنادق الأخرى.
		ت متغيرات تكنولوجيا المعلومات
0,15707	0,7733	إجمالي الشبكات
سادسا: قواعد البيانات Bases Data		
0,66	2,04	31 تحتوي قواعد البيانات في الفندق على معلومات دقيقة ومتنوعة تسهم في كفاءة تخطيط العمل الفندقي .
0,62	1,98	32 يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر .
0,49	1,86	33 يقوم الفندق بالتعاون مع المكلفين بالعمل لبناء قاعدة البيانات.
0,62	1,98	34 تسهم قاعدة البيانات كدليل لتحسين عملية تقديم الخدمات الفندقية .
0,49	1,98	35 البيانات والمعلومات المخزونة قواعد البيانات متاحة لكافة العاملين في الإهتمام ذات العلاقة بعملية تقديم الخدمات في الفندقية.
0,62	1,8200	إجمالي قواعد البيانات
0,51	1,900	متغيرات الأداء
0,34641	1,88	36 تساهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق وبشكل كبير في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها .
0,64	1,86	37 أدت تكنولوجيا المعلومات الى تطور الفندق.

0,62	1,92	أحدثت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق تطوراً متميزاً في زيادة الإيرادات السنوية .	38
0,53	1,66	ساهمت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق على رفع قدراتها لمواجهة ومعالجتها مختلف المواقف .	39
0,50	1,67	وفرت تكنولوجيا المعلومات للفندق قواعد معلومات مهمة يمكن الإستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها .	40
0,5260	0,3030	ساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق على إختيار إعتداد عناصر بشرية مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات .	41

أولاً :إختبار متغيرات تكنولوجيا المعلومات :

يشير الجدول (2) الى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية التي تتعلق بإجابات العاملين في فندق الرويال وهران بخصوص تكنولوجيا المعلومات وكالآتي:

أ- الأجهزة والمعدات : يبين الجدول (2) أن أجهزة تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى منخفض وهذا ما يؤكده الوسط الحسابي العام للمتغير والذي بلغ (0,35) وهو أقل من الوسط المعياري الافتراضي البالغ (3) وبانحراف معياري قدره (0,70) وهو منخفض ويبين لنا عدم الإنسجام في إجابات أفراد العينة .
 أما على مستوى الفقرات فقد تم قياسه بالفقرات (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) .
 أما في المحور الثاني من الإستبانة فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي لأعلى قيمة حققتها الفقرة (8) فقد بلغت (2,26) وبقيمة التشتت للانحراف المعياري وقدره (1,157).

أما أقل قيمة للوسط الحسابي فقد حققتها الفقرة (2) فقد بلغت (1,44) وان التشتت في الإجابات من بين الفقرات حيث بلغ الانحراف المعياري قدره (0,644) وهذا يوضح عدم إهتمام الفندق بإعتماده أجهزة تكنولوجيا المعلومات في مستوى الأداء الفندقية.

ب- مهارات الموارد البشرية : يبين الجدول (2) ان مهارات الموارد البشرية تستخدم بشكل غير كفوء من خلال تحقيق الوسط الحسابي العام للمتغير والذي بلغ (1,0850) وهو أقل من الوسط المعياري الافتراضي البالغ (3) وبانحراف معياري قدره (0,28397) ويوضح لنا عدم استخدام مهارات الموارد البشرية الكفوءة والمتخصصة بتكنولوجيا المعلومات وادارتها وان مهارات الموارد البشرية المستخدمة هي عبارة عن كوادر غير مدربة . أما بالنسبة للفقرات الاخرى فقد تم قياسها وفق هذا المتغير بالفقرات (11 ، 12 ، 13 ، 14) من الإستبانة وقد تراوحت قيم

الوسط الحسابي لأعلى قيمة حققتها الفقرة (14) للوسط الحسابي حيث بلغت (2,30) وبلغت قيمة التشتت للانحراف المعياري (0,909) أما الفقرة (11) فتمثل أقل قيمة للوسط الحسابي حيث بلغت (2,04) وانحراف معياري قدره (0,605).

ج- البرامجيات : يبين الجدول (2) الوسط الحسابي لهذا المتغير أقل من الوسط المعياري فقد بلغ (1,7600) وانحراف معياري قدره (0.66425) مما يظهر لنا عدم إهتمام الأفراد العاملين في الفندق بالبرامجيات وعدم تحديثها لقلة مهارات الموارد البشرية الموجودة في فندق السدير وهو يتمثل بالفقرات (15، 16، 17، 18، 19، 20) إذ حققت الفقرة (18) أعلى وسط حسابي حيث بلغ (84.2) وانحراف معياري قدره (0,797) فيما حققت الفقرة (16) أقل وسط حسابي حيث بلغ (1,62) وقيمة تشتت أقل حيث بلغ الانحراف المعياري (805.0) وهذا يوضح لنا عدم إهتمام الفندق بالأنظمة الخبيرة.

(System Expert) مثل (نظام تغيير الأسماء والألقاب والرقم السري وغيرها من البرامجيات) في مستوى الأداء الفندقية .

د- الإجراءات : يبين الجدول (2) الوسط الحسابي لهذا المتغير فقد بلغ (1.230) وبتشتت أقل ، إذ بلغ الانحراف المعياري (0,35657) وهذا يعكس مستوى غير جيد للعاملين وعدم إدراكهم أهمية هذا المتغير . أما بالنسبة لفقرات المتغير فقد تمثلت بالفقرات (21، 22، 23، 24) فقد تم قياسها وحققت الفقرة (21) على وسط حسابي حيث بلغت (2,70) وبتشتت أقل حيث بلغ الانحراف المعياري (0,953) فيما حققت الفقرة (24) أقل وسط حسابي حيث بلغ (1,78) وبتشتت بلغ قدره (0.418) مما يوضح لنا عدم إهتمام الفندق بالإجراءات .

هـ- الشبكات : يبين الجدول (2) الوسط الحسابي لهذا المتغير فقد بلغ (0. 7733) وهو أقل من الوسط المعياري (3) ((قيمة تشتت أقل حيث بلغ الانحراف المعياري (0.15707) (مما يظهر عدم إنسجام في (25 ، 26 ، 27) إجابات الأفراد العاملين في الفندق وهذا يوضح ضعف هذا المتغير قياسا بالفقرات 28 ، 29 ، 30 حيث تضمنت الفقرة (29) أعلى وسطا حسابياً (1.98) وبتشتت مناسب حيث بلغ الإنحراف المعياري (0,377) وهذا يؤشر عدم إستخدام الفندق للبريد الإلكتروني EMAIL الخاص بالفندق www.royalhoteloran.com فيما حصلت الفقرة (30) على أقل وسط حسابي حيث بلغ (1,70) وبتشتت (0,643) وهذا يؤشر عدم استخدام الفندق لشبكات الإتصال (networ) مثل (الإنترنت Internet والإنترانت Intranet والإكسترنيت Extranet وأجهزة الفاكس) . Fax و قواعد البيانات.

يبين الجدول (2) الوسط الحسابي لهذا المتغير قد حصل على (1,8200) وهو أقل من الوسط المعياري وبتشتت منخفض للانحراف المعياري (0,34641) وهذا يظهر بأن الفندق لايهتم بقواعد البيانات , وقد استخدمت الفقرات (31 ، 32 ، 33 ، 34 ، 35) لقياس هذا المتغير في الإستبانة.

وقد حصلت الفقرة (31) على أعلى وسط حسابي حيث بلغ (2,04) وهو أقل من الوسط الفرضي وبأقل تشتت من خلال الإنحراف المعياري (0,669) فيما حصلت الفقرة (33) على أقل وسط حسابي وبتشتت قليل قدره (0,495) حيث يتبين من خلال هذه النتائج صعوبة خزن البيانات والمعلومات وإسترجاعها كونها غير متاحة للأفراد العاملين في أقسام الفندق ذات العلاقة وعدم وجود تعاون فيما بين العاملين والفندق لبناء قواعد للبيانات.

ثانيا: إجراء متغيرالإداء .

يبين الجدول (2) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بخصوص إجابات الأفراد العاملين في الفندق بخصوص الأداء ويوضح الجدول أن الوسط الحسابي العام أقل من الوسط المعياري حيث بلغ (0,3033) مما يشير بعدم إنسجام في إجابات الأفراد العاملين (عينة البحث) وبلغ الإنحراف المعياري (0.5260.0), وقد تم قياس الأداء بالفقرة (36 ، 37 ، 38 ، 39 ، 40 ، 41) وقد جاءت الفقرة (39) كأعلى وسط حسابي من بين الفقرات ، حيث بلغ الوسط الحسابي (1,92) وهو أقل من الوسط المعياري (3) وقد بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0,566) (فيما جاءت الفقرة (40) كأقل وسط حسابي حيث بلغ (66.1) وبانحراف معياري قدره (0,519) والذي يشير لعدم الإنسجام في الإجابة.

و إستنادا الى عمل مؤشرات الأوساط الحسابية لجميع الفقرات الموجودة في الإستبانة ولكل الإجابات نلاحظ عدم تفهم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات ومتغيراتها في مستوى الأداء الفندقية ونقصد بها التحقق من صحة فرضية الارتباط بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات والأداء.

جدول 3 : قيم معامل ارتباط (Spearman) بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء.

ت	المتغيرات	الاداء	المعنوية sig
01	أجهزة تكنولوجيا المعلومات .	-0.038	0,05
02	مهارات الموارد البشرية.	0.203	0,05
03	البرامجيات .	0.033	0,05
04	الإجراءات .	0.103	0,05
05	الشبكات.	0.189	0,05
06	قواعد البيانات	0.118	0,05

المصدر : من إعداد الباحثة إستنادا الى مخرجات الحاسبة الإلكترونية .

من خلال الجدول (3) يبين لنا ما يأتي :

- 1-توجد علاقة ارتباط طردية ولكنها ضعيفة عند مستوى معنوية (0,05) بين الأجهزة والمعدات ومستوى الأداء الفندقي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,038) وهي توضح قلة استخدام أجهزة الحاسوب المستخدمة في فندق الروايل حيث يبلغ (14) حاسبة فقط منها (11) حاسبة تعمل و (3) عاطلة.
- 2-توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0,05) بين مهارات الموارد البشرية ومستوى الأداء الفندقي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,203) وهي توضح اعتماد الفندق على مهارات بشرية غير متخصصة وغير كفوءة للعمل على هذا . المجال الحاسبات فضلا عن عدم وجود دورات تدريبية تؤهلهم لزيادة خبرتهم
- 3-توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0,05) بين البرامجيات ومستوى الأداء الفندقي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,033)وهي تبين اعتماد الفندق على برامجيات بنسبة ضعيلة جدا في الأداء الفندقي.

- 4-توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0,05) بين الإجراءات ومستوى الأداء الفندقى ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,103) وهي توضح كذلك ضعف العلاقة ما بينهما.
- 5-توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0,05) بين الشبكات ومستوى الأداء الفندقى ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0,189) وهي تشير لعدم إهتمام ادارة الفندق بالإنصال بالشبكات الاخرى .
- 6- توجد علاقة ارتباط طردية ضعيفة عند مستوى معنوية (0,05) بين قواعد البيانات ومستوى الأداء الفندقى ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0.118) نتيجة لعدم إعتتماد الفندق على قواعد البيانات وتحديثها لأجل رفع مستوى الأداء الفندقى.

رابعا :تحليل أثر العلاقة بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقى

جدول - 4- : نتائج تحليل أثر العلاقة بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الفندقى.

ت	المتغيرات	R	قيمة F	معامل الانحدار B	قيمة T
01	أجهزة تكنولوجيا المعلومات .	0,001	0.069	0,038-	0,262-
02	مهارات الموارد البشرية.	0,041	2.056	0,203	1,434
03	البرامجيات .	0,001	0.053	0,033	0,229
04	الإجراءات .	0,011	0.519	0,103	0,720
05	الشبكات.	0,036	1.786	0,189	1,336
06	قواعد البيانات	0,014	0.633	0,118	0,821

المصدر : من إعداد الباحثة إستنادا لمخرجات الحاسبة الإلكترونية .

ومن خلال الجدول (4) يتبين لنا ما يأتي :

- 1- المعدل ان نسبة الإختلاف المفسر بلغت (0.001) للأجهزة والمعدات المؤثرة في مستوى الأداء الفندقى .
وان قيمة F المحسوبة (0,069) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0,05) وبالبالغة (4,084) وهذا يعنى قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير استخدام الأجهزة والمعدات في مستوى الأداء الفندقى .
- 2- ان معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير بكلا المتغيرين كانت قيمته (038.0 -) وهذا يشير الى ان منحنى الانحدار عن عدم معنوية معامل الانحدار حيث بلغت قيمة غير جيد في تفسير العلاقة ما بينهما فضلا T المحسوبة (-0,262) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0,05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير للأجهزة والمعدات في مستوى الأداء الفندقى)
- 3- يوضح معامل التحديد \hat{R} المعدل ان نسبة الاختلاف المفسر بلغت (0.041) لمهارات الموارد البشرية المؤثرة في مستوى الأداء الفندقى ، وان قيمة F المحسوبة (2.056) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0,05) وبالبالغة (4,084) وهذا يعنى قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير لمهارات الموارد البشرية في مستوى الأداء الفندقى وان معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير لكلا المتغيرين كانت قيمته (0,203) مما يوضح لنا ان عن عدم معنوية معامل الانحدار منحنى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة ما بينهما فضلا حيث بلغت قيمة T المحسوبة (1,431) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير لمهارات الموارد البشرية في مستوى الأداء الفندقى).

4- يوضح معامل التحديد \hat{R} المعدل ان نسبة الاختلاف المفسر بلغت (0,011) للإجراءات المؤثرة في مستوى الاداء الفندقى ، وان قيمة F المحسوبة (0,519) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0,05) وبالغة (4,084) وهذا يعني قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير للإجراءات في مستوى الأداء الفندقى وأن معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير لكلا المتغيرين كانت قيمته (0,103) مما يوضح لنا ان منحنى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة عن عدم معنوية معامل الانحدار حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0,720) ما بينهما فضلا وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0,05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير للإجراءات في مستوى الأداء الفندقى).

5- يوضح معامل التحديد \hat{R} المعدل ان نسبة الاختلاف المفسر بلغت (0,036) للشبكات المؤثرة في مستوى الاداء الفندقى ، وان قيمة F المحسوبة (1.786) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0,05) وبالغة (4,084) وهذا يعني قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير للإجراءات في مستوى الأداء الفندقى ، وان معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير لكلا المتغيرين كانت قيمته (0,189) مما يوضح لنا ان منحنى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة عن عدم معنوية معامل الانحدار حيث بلغت قيمة T المحسوبة (1.336) ما بينهما فضلا وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0,05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير الشبكات في مستوى الأداء الفندقى).

6- يوضح معامل التحديد \hat{R} المعدل ان نسبة الاختلاف المفسر بلغت (0,014) لقواعد البيانات المؤثر في مستوى الاداء الفندقى ، وان قيمة F المحسوبة (0.673) والمقارنة مع القيمة الجدولية بمستوى معنوية (0,05) وبالغة (4,084) وهذا يعني قبول فرضية العدم لعدم وجود تأثير لقواعد البيانات في مستوى الأداء الفندقى ، وان معامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير.

لكلا المتغيرين كانت قيمته (0,118) مما يوضح لنا ان منحنى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة ما بينهما فضلا عن عدم معنوية معامل الانحدار حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0.821) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير النتائج الى قبول فرضية العدم (عدم وجود تأثير لقواعد البيانات في مستوى الأداء الفندقية).

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً : الاستنتاجات .

- 1- إن التقدم في عالمنا اليوم فضلاً عن التحدي الأكبر لمعظم الفنادق حالياً الذي يكمن في سرعة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال الناتجة عن المعرفة والتطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات وتغير أذواق ورغبات الزبائن والأسواق مما يتيح للفنادق قدرتها على التنافس وتحقيق قدرات مميزة لها.
- 2- إختلاف الكتاب والباحثين في تعريفات الأداء وفي المعايير والمؤشرات التي تمكن قياسه والوقوف عند نقاط القوة والإبتعاد عن نقاط الضعف ، وان هذا الإختلاف يعود الى إختلاف نظرهم للأداء ومعايير قياسه .
- 3- عند تبني تكنولوجيا المعلومات في مجال القطاع الفندقية يحتاج لإمكانيات مادية ومهارات كفوءة وتوفر البنى التحتية ليكون تطبيقها بشكل صحيح وخلاف ذلك يؤدي الى تطبيق غير كفوء في مستوى الأداء الفندقية وبالتالي يعد هذا هدرا للاموال التي يستثمرها الفندق .
- 4- ضعف الإهتمام بمستوى الأداء الفندقية لضعف إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق وفق الأسس العلمية الصحيحة مما أدى الى إنخفاض مستوى الأداء وبالتالي عدم تحقيق الفندق لأهدافه حيث أظهرت النتائج ضعف دور تكنولوجيا المعلومات في الفندق من خلال ما حققته متغيراته حيث كانت أقل من الوسط الفرضي ولجميع الفقرات وبصورة عامة ، ووجود العلاقة الطردية الضعيفة لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات مع مستوى الأداء الفندقية مما يؤشر الى أن توظيف تكنولوجيا المعلومات في الأداء كان بمستوى ضعيف.

ثانيا: التوصيات .

في ضوء الإستنتاجات التي تم التوصل إليها نقدم التوصيات الآتية :

- 1- التفاعل مع التقدم الحاصل على الصعيد العالمي والتعرف على تجارب الفنادق الأخرى .
- 2- العمل وبإستمرار لتفاعل متغيرات تكنولوجيا المعلومات في الفندق بشكل أكثر فاعلية في مستوى الاداء الفندقي والفندق يكون مجالا للتطبيق العملي والتعرف أو تحديد المشاكل التي تعيق تطبيق تكنولوجيا المعلومات لرفع مستوى الأداء الفندقي.
- 3- توفير الإمكانيات المادية والبشرية والمهارات الكفوءة ، وتوفير البنى التحتية وتطبيقها تطبيقا صحيحا لإستثمار الأموال بشكل يسهم في زيادة ربحية الفندق.
- 4- حث إدارة الفندق على إستخدام تكنولوجيا المعدات (الأجهزة والمعدات ، مهارات الموارد البشرية ، البرمجيات ، الإجراءات ، الشبكات ، قواعد البيانات) لما لها أهمية في رفع مستوى الأداء الفندقي وذلك لأن الإهتمام بالأداء يعد دافعا لبقاء الفندق واستمراره في تحقيق أهدافه.

الخلاصة

الخاتمة:

من خلال ما ذكر في محتوى هذا البحث الذي تمثل في مدى استخدام الفنادق لتكنولوجيا المعلومات و أثرها في تقديم الخدمة الفندقية نستنتج ان التقدم العلمي في عالمنا اليوم يكمن في سرعة التغييرات الحاصلة في المجالات الناتجة عن المعرفة و التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات مما يتيح للفندق القدرة على التنافس و تحقيق قدرات مميزة لها.

إلا أن تبني فكرة تكنولوجيا المعلومات في القطاع الفندقي يحتاج لإمكانيات مادية و مهارات كفؤة توفر البنية التحتية ليكون تطبيقها بشكل صحيح ، و خلاف ذلك يؤدي إلى تطبيق غير كفاء لتكنولوجيات المعلومات غير التام في الخدمة الفندقية هدرا للأموال التي يستثمرها الفندق .

كما أن ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق يؤدي الى تراجع مستوى الخدمة الفندقية وفق الأسس العلمية الصحيحة ، و بالتالي عدم تحقيق الفندق للأهداف المسطرة و هي تحسين مستوى الخدمات الفندقية و تسريعها من جهة و من جهة أخرى النهوض بقطاع الفنادق.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا - المصادر العربية :

أ- الكتب :

- 01- البعابكي ، منير " قاموس المورد " ط (40) دار العلم للملايين ، بيروت 2006.
- 02- الزغبي ، محمد بلال و الشرايعة ، احمد و قطيشات ، منيب " الحاسوب و البرمجيات الجاهزة 44 دار وائل للطباعة و النشر 2004.
- 03- قنديلجي ، عامر إبراهيم و السمراني ، إيمان فاضل " تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها " الطبعة الأولى ، دار وائل للطباعة و النشر 2004.
- 04- اللوزي ، موسى " التنمية الادارية . المفاهيم و الأسس و التطبيقات " ، دار وائل للطباعة و النشر ، عمان ، 2004.
- 05- قنديلجي ، عامر ابراهيم و الجنابي ، علاء الدين عبد القادر " نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات " دار الميسرة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005.
- 06- د. حامد العربي الحضري " المهارات الإشرافية الفندقية " دار الكتاب للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1999.
- 07- محمد زيدان 44 الاستقراء و المنهج العلمي " مؤسسة شباب الجامعة ، الطبعة الرابعة ، 1980 . ص 46.

- 08- عمر و خير الدين ، " التسويق ، المفاهيم و الاستراتيجيات " دار الحامد للنشر و التوزيع ص 279.
- 09- الدكتور تركي رابح : مناهج البحث في علوم التربية و علم النفس ، مطبعة : المؤسسة الوطنية (وحدة عنابة) 1984 ص 129-205.
- 10- الزوجي و غنام : مناهج البحث في التربية ج 1 مطبعة العاتي . بغداد سنة 1974. ص 51.
- 11- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006 ص 22 .
- 12- نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراء دولة، غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، جامعة 2007 -52. ص ص / 51 الجزائر، 2006 .
- 13- عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 ص 26 .

ب- الرسائل و الأطاريح و ملتقيات جامعية :

- 01-بريس ، احمد كاظم " اثر تكنولوجيا المعلومات في اختيار الإستراتيجية التسويق للمنظمة " رسالة ماجستير مقدمة لجامعة الكوفة ، كلية الادارة والاقتصاد ،2004
- 02-البغدادى،عادل هادي حسين"العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات و أثرها في تحقيق قيمة الأعمال المنظمة " أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد،2006.
- 03-العبادي،باسمة عبود مجيد"أثر نظام المعلومات في صناعة القرار "رسالة ماجستير كمقدمة للكلية التقنية الإدارية ، هيئة التعليم التقني ، 2006.
- 04-محمود على الروسان "العوامل المؤثرة في الخدمة الفندقية"الملتقى الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الأعمال،جامعة سكيكدة الجزائر 7-8-ماي 2007.
- 05-عجام،إبراهيم محمد حسن"تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرها في الخيار الإستراتيجي "أطروحة دكتوراه فلسفة في الإدارة مقدمة لجامعة المستنصرية،2007.ث-المجلات والبحوث:
- 06-بدر،أحمد نور"تكنولوجيا التعليم والمعلومات-دراسة في تكامل المصادر الالكترونية وحل المشكلات وتنمية الإبداع"مجلة المكتبات و المعلومات العربية،العام الثاني،المملكة العربية السعودية،2001.
- 07-أحمد محمد المصري،ص68،67،66.

ثانيا-المصادر الأجنبية:

- 1-Geroff,E ?A(Organization Theory and Design)Mc Graw HILL ?SINGAPARA ?1985
- 2-O'Brien James(Introduction to Information System)Mc Graw-hill,Irwin,2004.
- 3-O'Brien James (Introduction to Information System)11thed, Irwin Mc Graw-hill-hill companie,Inc,2000.
- 4-Beatricebrechignac-Roubaud le marketing des Serves éditor d'organisation septième tirage France p 71,2003.

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

تخصص :إتصال سياحي

ماستر 02

إستمارة إستبيان

تحت عنوان

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الفندقية
"دراسة حالة على مستوى فندق رويال وهران"

بغية التمكن من إثراء دراستنا حول " تحسين الخدمات الفندقية في فندق الرويال " و ذلك قصد تحضير مذكرة
نهاية الدراسة من اجل الحصول على شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال سياحي ,قمنا
بإعداد استبيان يتعلق بموضوع الدراسة و المتمثل في :
" دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الفندقية - دراسة حالة فندق الرويال وهران - " و هذا
لهدف المساهمة في إعداد تقييم لهذا الموضوع .
لذا نضع تحت أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة .

وشكرا على تعاونكم معنا

تحت إشراف الاستاذ:

أ.العوماري بوجمعة

من إعداد الطلبة :

- بوهادي سعدية

- موزاوي دحمان

ملاحظة : يرجى وضع علامة (X) مقابل الاجابة التي تتلائم و إختياركم .

السنة الجامعية 2016-2017

المحور الاول : المعلومات الشخصية .

1-الجنس ذكر أنثى

2-إسم القسم

3-العنوان الوظيفي

4-المؤهل العلمي إبتدائي متوسط ثانوي

بكالوريا دبلوم ماجستير دكتوراه

5-الإختصاص

6-عدد سنوات الخدمة في الفندق 5 سنوات فأكثر 6-10 سنوات

11-15 سنة 16-20 سنة

21 سنة فأكثر

المحور الثاني : تكنولوجيا المعلومات .

وهي استخدام الأجهزة والمعدات والبرامج الحاسوبية والإجراءات والشبكات (الإنترنت والبريد الإلكتروني , ... الخ) وقواعد البيانات والذي يمثل (مخزون البيانات والمعلومات) ومهارات الموارد البشرية العاملة على تكنولوجيا المعلومات.

ت	المقياس	أنتفقا	أنتفقا	غير أنتفقا	لا أنتفقا
	الفقرات	تماما	تماما	متفقا	تماما
		5	4	3	2
أولا :الاجهزة و المعدات hardward					
01	يستعمل الفندق أجهزة حواسيب لأغراض تقديم الخدمات الفندقية				
02	يلجأ الفندق الى إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل التي تحدث في الفندق .				
03	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل				
04	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في زيادة إيرادات الفندق وتطوير عمل الفندق .				
05	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل الفندقي .				
06	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في الإستجابة للتغيير في زخم العمل والزيادة في عدد المكلفين .				
07	تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تجنب حالات البطئ والتلكؤ في العمل الفندقي .				
08	إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يقلل من حالات التهرب في العمل الفندقي .				
09	يوفر إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الشفافية في العمل الفندقي , ويقلل من حالات الفساد الإداري .				
10	يعطي إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الثقة بين الشخص العامل وبين الفندق .				
ثانيا : مهارات الموارد البشرية Skills Human					
11	يوظف الفندق أفراد مؤهلين علميا وعمليا في إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم .				
12	يوفر الفندق برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات .				
13	إستخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عملية تقديم الخدمات أفضل للزبائن (الضيوف) .				

					إستخدام تكنولوجيا المعلومات عمل على زيادة في ربحية الفندق	14
ثالثا : البرمجيات Software						
					يستخدم الفندق برمجيات متعددة لأغراض تقديم خدمات جيدة للفندق ومتابعة الزبائن (الضيوف)	15
					يعتمد الفندق على برمجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمات الفندقية.	16
					يعتمد الفندق على الأنظمة الخبيرة في عملية تقديم الخدمات الفندقية.	17
					يستخدم الفندق برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة إستخدامها من قبل العاملين .	18
					يستفيد الفندق من البرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمات الفندقية في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية للفندق.	19
					-تساهم برمجيات تقديم الخدمات الفندقية في دعم عمليات إتخاذ القرار وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات كما ونوعاً .	20
رابعا : الإجراءات						
					يتم إستخدام البرمجيات بإجراءات بسيطة من قبل العاملين .	21
					يوفر الفندق دليل الإجراءات لإستخدام البرمجيات.	22
					يتم تحديث الإجراءات بصورة مستمرة بما يتلائم وطبيعة البرمجيات.	23
					يتم تحديث إجراءات إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات مع تطور هذه الأجهزة.	24
الشبكات Networks						
					-يستخدم الفندق شبكة الإنترنت للإستفادة من خبرة شركات الفنادق العالمية في مجال تقديم الخدمات الفندقية	25
					يستخدم الفندق شبكة الإنترنت في عرض إجراءات وخطوات تقديم الخدمات الفندقية للمكلفين بالعمل.	26
					يتم إستخدام شبكة الإنترنت للإتصال بين العاملين داخل الفندق.	27

					28	يتم الإتصال بالمكلفين عن طريق الأكسترنانت.
					29	يستخدم الفندق البريد الإلكتروني email للإتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على إستفساراتهم.
					30	يستخدم الفندق البريد الإلكتروني للإتصال بالفنادق الأخرى
سادسا :قواعد البيانات Bases Data						
					31	تحتوي قواعد البيانات في الفندق على معلومات دقيقة ومتنوعة تسهم في كفاءة تخطيط العمل الفندقية.
					32	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر.
					33	يقوم الفندق بالتعاون مع المكلفين بالعمل لبناء قاعدة البيانات.
					34	تساهم قاعدة البيانات كدليل لتحسين عملية تقديم الخدمات الفندقية.
					35	البيانات والمعلومات المخزونة في قواعد البيانات متاحة لكافة العاملين في الأقسام ذات العلاقة بعملية تقديم الخدمات الفندقية.

مدى قدرة المنظمة في إستغلال إمكاناتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها المنظمة في ضوء أهدافها المستقبلية.

ت	المقياس الفقرات	أُتفق تماما 5	أُتفق 4	غير متفق 3	لا أُتفق 2	لا أُتفق تماما 1
36	تساهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق وبشكل كبير في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها .					
37	أدت تكنولوجيا المعلومات في الفندق الى تطور الأقسام في الفندق .					
38	أحدثت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق تطورا متميزاً في زيادة الإيرادات السنوية .					
39	ساهمت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الفندق على رفع قدراتها لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها.					
40	وفرت تكنولوجيا المعلومات للفندق قواعد معلومات مهمة يمكن الإستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها .					
41	ساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق على إختيار إعتقاد عناصر بشرية مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.					

.....

.....

.....