

## بحث

أهمية استخدام التطبيقات الإلكترونية المتوافقة مع  
الأجهزة الجواله في أعمال المنشآت الفندقية.

## إعداد

ناصر أحمد العدساني

المعهد العالي للخدمات الإدارية

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب – الكويت

## ملخص البحث

هذا البحث بعنوان "أهمية استخدام التطبيقات الالكترونية المتوافقة مع الأجهزة الجواله في أعمال المنشآت الفندقية " وقد تم تقسيمه إلى العديد من العناصر والتي بدأت بالتعريف بثورة تكنولوجيا المعلومات أو ما يطلق عليها الثورة الصناعية الرابعة. ثم تناول البحث تطبيقات الهواتف الذكية ثم تناول بعد ذلك تطبيقات الالكترونية المتوافقة التي تستخدم في الأنشطة السياحية والفندقية .

كذلك تطرق البحث الي أهمية التطبيقات الالكترونية الحديثة في ادارة الأعمال الفندقية وخصوصا في ظل تغير أنماط وسلوك العملاء وانتشار الهواتف الذكية وأيضا بالنظر الي المنافسة الشرسه بين المنشآت الفندقية. أيضا ذكر البحث أهم التطبيقات الالكترونية في المجالات الفندقية ، وتناول علي سبيل المثال لا الحصر بعض النماذج العالمية وقصص النجاح في الشركات والمنشآت السياحية والفندقية

وفي النهاية تم عقد مقارنة بين حجم الأعمال في مجال السياحة والفنادق في عصر ما قبل ظهور ثورة تكنولوجيا المعلومات وبين حجم الأعمال في ذات المجال بعد استخدامات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تمهيداً للوصول إلى بعض النتائج والتوصيات لإدراك الأثر المباشر لهذه التطبيقات في نمو حجم الأعمال فضلا عن أثرها الواضح في التيسير علي العملاء في انجاز كافة الاجراءات المتعلقة بالحجز والدفع الالكتروني والاجراءات المرتبطة بالسفر والسياحة .

**الكلمات المفتاحية:** الثورة التكنولوجية – الهواتف الذكية – تطبيقات التواصل الاجتماعي – تطبيقات السياحة والسفر الالكترونية المتوافقة مع الهواتف الذكية.

## The summary

This is a research entitled "The Importance of Using Electronic

Applications Compatible with Mobile Devices in the Business of Hotel

Establishments" and it was divided into many elements, which began with the definition of the Information Technology Revolution or the so-called Fourth Industrial Revolution. Then the research dealt with smart phone applications and then dealt with electronic applications compatible for use in tourism and hotel activities.

The research also touched on the importance of modern electronic applications in the management of hotel business, especially in light of the changing patterns and behavior of customers and the spread of smart phones, and also in view of the fierce competition between hotel establishments. The research also mentioned the most important electronic applications in the hotel fields, and dealt with, for example, some international models and success stories in tourism and hotel companies.

In the end, a comparison was made between the volume of business in the field of tourism and hotels in the era before the emergence of the information technology revolution and the volume of business in the same field after the uses of information technology applications in preparation for reaching some results and recommendations to realize the direct impact of these applications on the growth of business volume as well as their clear impact to make it easier for customers to complete all procedures related to reservation, electronic payment, and all procedures related to travel and tourism.

**Keywords:** the technological revolution - smart phones - social networking applications - electronic tourism and travel applications compatible with smart phones.

## عناصر البحث

1. الثورة التكنولوجية ( الثورة الصناعية الرابعة) وتعريف تطبيقات الهواتف الذكية

2. الفرق بين الإدارة الفندقية في الماضي والحاضر في ظل التكنولوجيا الحديثة

3. الهواتف الذكية وتطبيقات التواصل الحديثة في مجال الفنادق

4. إجراءات الفنادق للاستفادة من التطبيقات الحديثة في عالم التكنولوجيا.

5. أفضل التطبيقات في مجال حجز الفنادق.

6. نوعية الموظفين في الفنادق في ظل التطبيقات الحديثة.

## 7. جائحة كورونا وتأثيرها على قطاع الفنادق ودور التطبيقات الإلكترونية الحديثة خلال

### الأزمة.

## 8. التوصيات والنتائج

### الثورة التكنولوجية ( الثورة الصناعية الرابعة) وتطبيقات الهواتف الذكية

شهد هذا العصر ثورة في جميع المجالات وأهمها: ثورة الاتصالات وانتشار الهواتف الذكية، وأصبح استخدام هذه الأجهزة لزاما لا خيارا على الشخص، وترافق مع وجود الهواتف الذكية فيس بوك ، تويتر، سناب شات، إنستغرام.

وأصبح استخدام الإنسان للهواتف الذكية وتطبيقاتها ضرورة حياتية حيث أغنى الهاتف الذكي عن مشاهدة التلفزيون، وتصفح الجريدة، أو استخدام وسائل الاتصالات التقليدية

ودخلت تطبيقات الهواتف الذكية كل المجالات المختلفة، ففي المجال الطبي هنالك تطبيقات تمكن المستخدم من خلالها طرح أسئلته على أطباء أو مختصين للحصول على أجوبة، أو أن يأخذ موعدا من طبيبه عن طريق وفي المجال التعليمي اللغوي أصبح بإمكان المستخدم تعلم لغة جديدة في أي بلد تجهل التعامل بلغته طالما أن التطبيق على جهازه الذكي أما عن المجال التجاري أصبح بالإمكان الشراء والبيع والاعلان عن السلع بجميع أشكالها من أثاث، أراضى، سيارات، ملابس، خدمات، عن طريق التطبيقات الذكية . في مجالات التوظيف والبحث عن عمل أصبح بإمكان المستخدم البحث عن وظيفة، أو الاعلان عن الوظائف حيث يتيح عمل ملف شخصي بالخبرات والمستوى التعليمي

أيضا في القطاع الحكومي تقوم تطبيقات الهواتف الذكية بدور في تحسين الخدمات الحكومية

### تعريف تطبيقات الهواتف الذكية:

هي واحدة من الخدمات التي تقدمها الهواتف الذكية، وتعرف بإنها عبارة عن برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات المقدمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف، وتقدم هذه التطبيقات خدماتها للمشارك، والتي تفيده في حياته اليومية في شتى المجالات، كالتطبيقات الرياضية، الإخبارية، أو للتواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي، أو تطبيقات ترفيهية، دينية، علمية، تعليمية، سياحية.

أسهمت الثورة الرقمية الحالية، وما صاحبها من تزايد الطلب على تطبيقات الهواتف الذكية المخصصة للسفر والعطلات، في السنوات الأخيرة، في رسم مشهد جديد لصناعة السياحة

والسفر وقطاع الفنادق، وإحداث ثورة غير مسبوقه في القطاع، تلاشى من خلالها الدور المعهود لوكالات السفر، وباتت تسيطر على ما يتراوح بين 40 إلى 45% من حجوزات الطيران والفنادق والبرامج السياحية

وتشير التقارير إلى أن تطبيقات السفر على الهواتف الذكية تحتل المركز السابع كأكثر التطبيقات انتشاراً وطلباً من قبل العملاء، خاصة أن أكثر من 4.5% من تطبيقات الهواتف الذكية هي تطبيقات تتعلق بالسفر وحجوزات الرحلات، بالإضافة إلى تزايد استخدامها من قبل الجهات والدوائر الحكومية كمنصات للترويج والتسويق السياحي.

ومن هنا، تأتي أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة والابتكار في عالم الفنادق والمنتجات السياحية لما لهما من تأثير واضح على إحداث تغيير في المشهد العام للسياحة والسفر في العالم، والعديد من دول العالم تبنت بالفعل استراتيجية الإعلام الرقمي والهواتف الذكية ومواقع التواصل الاجتماعي، مع اهتمامها كذلك بالاستعداد للمستقبل، والتشجيع على الحصول على التقنيات البديلة الرائدة بهدف تطوير العروض والمقومات السياحية.

ويولي المسؤولون أهمية قصوي لدعم جهود الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتطوير العروض والخدمات والمنتجات والطرق التي تتواصل بها مع المسافرين المعاصرين الذين أصبحوا يعتمدون بشكل كبير على التقنيات الحديثة أكثر من أي وقت مضى لاتخاذ قرار السفر، وفي ظل المنافسة العالمية الشديدة في هذا القطاع، أصبح لزاماً علي الجميع الدول المهمة بالسياحة تعزيز مكانتها من خلال مسابقة العصر الحديث واستخدام كل ما هو متاح من تطبيقات الهواتف الذكية بل والسبق والابتكار لتصبح هي الوجهة الأكثر جاذبية للسائح.

ومن أهم الأسباب التي أدت الي انتشار التطبيقات الالكترونية أن الجيل الجديد من المستهلكين لديه ولع بالاستفادة من عصر التكنولوجيا الرقمية الذي نعيشه حالياً، حيث يسعى الجميع إلى إتمام معاملاتهم بأسرع وقت ممكن، وبصفة خاصة أنه وفقاً للاحصائيات والتقارير ، فإن معدل السفر في المتوسط للفرد هو ثلاث مرات كحد أدنى مقسم بين العمل والترفيه، لهذا تلعب التطبيقات الذكية والحجز الإلكتروني دوراً مهماً في تسهيل عملية البحث والحجز خاصة وأن نسبة كبيرة من الناس يقومون بالحجز عبر التطبيقات الذكية، نظراً لسهولة ومرونة الحجز وإمكانية التخطيط لرحلتهم من خلال توافر خيارات أوسع

\*\*\*\*\*2

## الفرق بين الإدارة الفندقية في الماضي والحاضر في ظل التكنولوجيا الحديثة.

تمثل التكنولوجيا الحديثة محورا أساسيا لعالم اليوم وامتد أثرها الى قطاع الفنادق الذي أدركت إدارته في جميع دول العالم ضرورة مواكبة هذا التقدم لمسايرة العصر الحديث والتماشي مع رغبات الزبائن والأسواق المختلفة الأمر الذي يعطي فرصة كبيرة للفنادق للقدرة على التنافس

وتحقيق الأهداف المرجوة. وعليه فقد أدركت الإدارات الفندقية أن بقاؤها واستمرار النجاح مرتبط ارتباطا وثيقا بالقدرات التكنولوجية وتطبيقاتها.

وقديما كان التعامل بين العميل والفندق يتم وجها لوجه عقب وصول العميل إلى الفندق وكان نجاح وتقدم المنشأة السياحية يعتمد في الأساس على عدة معايير كان من بينها قدرة الموظفين على إقناع النزيل بالإمكانيات والخدمات ووسائل الترفيه التي يقدمها الفندق. وكانت غرفة استقبال الفندق هي البوابة الأولى للتعامل مع العملاء, كما كان موظف الاستقبال هو المحرك الرئيسي والعامل الأساس لنجاح واستمرار المنشأة. ولكن مع التقدم الحديث في كل وسائل الاتصالات تحول نجاح أي منشأة فندقية إلى عالم الفضاء.

أما حديثا ومنذ نهاية القرن الماضي, أدرك القائمون على قطاع الفنادق أهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها في توفير المعلومات الضرورية في داخل أي بلد أو خارجها والتي تمكنهم من التطوير المستمر لتضمن لهم المزيد من النجاح في ظل التنافس الشرس وظروف متغيرة دائما يشهدها العالم على مدار الساعة.

فقدما كانت نظافة المنشأة الفندقية ومستوى الطعام الذي تقدمه أولوية لأي نزيل, إلا أنه ومع التقدم الحديث أصبحت وسائل الاتصال والوصول إلى الإنترنت بكل سهولة أولوية قصوى لأي نزيل في ظل ارتباط حياته ارتباطا وثيقا بالهاتف المحمول الذي بين يديه.

\*\*\*\*\*3

### الهواتف الذكية وتطبيقات التواصل الحديثة في مجال الفنادق.

يواجه قطاع الفنادق تغيرات كبيرة في العصر الحديث. إضافة الى تغير عادات المسافرين جراء الظروف الاقتصادية نجد التكنولوجيا الحديثة تترك بصمة على المسافرين, واستبدل المسافر خريطته الورقية وقواميس اللغة بتطبيقات يتم تحميلها على الأجهزة الذكية. وأظهرت أحدث الأبحاث أن أكثر من سبعين في المائة من حجوزات اللحظات الأخيرة للفنادق تتم عبر التطبيقات الذكية.

وأدت الثورة التكنولوجية إلى امكانية التواصل بين مقدمي الخدمات الفندقية وبين العملاء على الشبكة العنكبوتية لتبادل المعلومات وتقديم العروض المختلفة لتصبح التطبيقات الذكية عاملا أساسيا في نجاح أي منشأة فندقية.

وبعد أن أصبحت الأجهزة المحمولة وتطبيقاتها أكثر وسائل المساعدة لإنجاز المهام في الحياة، ومرتبطة ارتباطا وثيقا بالإنسان أدركت الإدارات الفندقية استغلال هذا الارتباط الوثيق وتسهيل تقديم الخدمة, فما كان في الماضي يتطلب الكثير من اللقاءات والاجتماعات والاتصالات التليفونية والمراسلات ويأخذ الكثير من الوقت أصبح الآن يتم عبر التطبيقات الحديثة عبر

الضغط على (زر) وفي ثانية واحدة . وأتاحت هذه التطبيقات للعميل اختيار الفندق والغرفة بل ومفتاح الغرفة ذاتها ودفع القيمة المالية دون التعامل مع أي موظف في الفندق.

ويؤكد مختصون في قطاع السياحة والفنادق أن توجه نزلاء الفنادق في العصر الحديث الى مواقع الانترنت والتطبيقات الخاصة بالفنادق جاء لأسباب كثيرة منها كثرة العروض الموسمية التي تقدمها الفنادق والمنتجات السياحية خاصة عندما يتعلق الأمر بمناسبة وطنية واحتفالات تقيمها الدولة مثلما نرى في دولة الكويت خلال احتفالات العيد الوطني وعيد التحرير ومهرجان هلا فبراير, إذ نجد الكثير من التخفيضات إضافة إلى تزايد المنصات التي يمكن الحجز من خلالها عبر الإنترنت الأمر الذي ساهم في زيادة الإيرادات الإجمالية للمنشآت الفندقية.

كما تلعب التطبيقات الحديثة دورا فعالا في زيادة دخل الفنادق في المملكة العربية السعودية وتحديدا في مكة المكرمة والمدينة المنورة أثناء موسمي الحج والعمرة. فأتساءل موسم الحج في شهري ذي القعدة وذي الحجة من كل عام يفد إلى المملكة العربية السعودية من الخارج نحو مليوني حاج كما يصل الى مكة المكرمة نحو مليوني حاج من داخل المملكة ليصبح إجمالي الحجاج في فترة وجيزة لا تتعدى شهرين نحو أربعة ملايين يستخدم غالبيتهم التطبيقات الذكية لحجز الفنادق سواء عن طريق الحاج بنفسه أو عن طريق مؤسسة الحاج الناقلة له. ودعا هذا العدد الهائل من الزائرين ملائكة الفنادق إلى تقديم عروض سخية لهم قبل موسم الحج بشهور طويلة تشمل تخفيضات في الإقامة وخدمة الاستقبال في المطارات وأحيانا تقديم الخدمة في المشاعر المقدسة في مشعري منى وعرفات وخدمة الاستقبال والتوصيل في المطارات. ولولا هذه التطبيقات ما تمكنت المنشآت الفندقية من تقديم مثل هذه الخدمات وزيادة إيراداتها بشكل ملحوظ والاستحواذ على نصيب الأسد من عدد ضيوف الرحمن.

\*\*\*\*\*4

#### إجراءات الفنادق للاستفادة من التطبيقات الحديثة في عالم التكنولوجيا

يبحث ملاك الفنادق والقرى السياحية في جميع دول العالم في الوقت الراهن عن طرقٍ حديثة للتفاعل مع ضيوفهم والحفاظ على الحجزات في ظل تطورات اقتصادية وسياسية متغيرة لحظة بلحظة وفي ظل حروب تشهدها العديد من دول العالم وأوبئة وأمراض تنتقل بسرعة الصاروخ ، لتصبح الإقامة في الفنادق إلى شبه (اللا تلامسية) وأصبحت الضيافة تعتمد بصورة واضحة على التقنيات التي تتيح الشفافية، والعمليات البسيطة وباتت تجربة عدم التلامس تقريبا تطبيق منذ الوصول إلى الفندق وحتى المغادرة.

وعليه فقد تمكن أصحاب هذه الفنادق من دمج التقنيات الحديثة في العديد من الجوانب المختلفة منها:

## القبول والحجوزات

أصبح نزلاء الفنادق حول العالم يعتمدون بشكل كبير للغاية على أنفسهم. لذلك أصبح من الضروري أن يكون هناك تقنية قائمة لكل فندق لقبول الحجوزات المباشرة عبر الإنترنت. ، وأدرك ملاك الفنادق هذا الأمر فأصبحت غالبية الفنادق حول العالم قادرة على قبول حجوزات الأجهزة اللوحية و الهواتف الذكية ، حيث يستخدم عدد أكبر من نزلاء الفنادق تقنية المحمول الخاصة بهم للبحث و إكمال حجوزات الفنادق.

## إنشاء موقع فعال و مرن

واتجهت الادارات الفندقية للاستثمار في التكنولوجيا التي تتيح لهم إنشاء موقع ويب جذاب بصرياً يركز على العلامة التجارية للفندق الخاص بهم وتتيح للمدير أو من ينوب عنه تحديث الموقع بسرعة و سهولة من تلقاء نفسه.

## تجارب ضيف بدون تلامس

يبحث نزلاء الفنادق في العصر الحديث عن الفنادق التي تتمتع بمستوى عال من الأمان وإجراءات تباعد اجتماعي تطبق فعلياً وهو ما دعا الفنادق الحديثة والراقية الى استخدام تطبيقات تسمح للنزلاء بالوصول إلى غرفهم والدخول والخروج منها عن طريق استخدام هواتفهم المحمول ودون استخدام أي نوع من المفاتيح التي ربما تحمل ميكروبا أو تنقل وباءا معيناً ( جائزة كوفد 19 خير دليل)

كما تسمح التطبيقات الحديثة لموظفي وعمال الفنادق للاتصال بالنزلاء وتلبية مطالبهم مثل تحديد موعد لاستلام الطعام والشراب، أو تقديم أي خدمات دون المقابلة وجها لوجه . وتستخدم إدارات الفنادق في الوقت الراهن تطبيقات خاصة بالنزلاء للرد على أي ملاحظة في أسرع وقت وتتيح لهم المشاركة بالصوت والصورة لإبداء رأيهم في الخدمة التي تم تقديمها لهم بعد إقامتهم في الفندق.

ويقينا ساعدت هذه التطبيقات في تحسين خدمة العملاء، والتشجيع على الحوار مع ضيوف الفنادق، أثناء وبعد إقامتهم. كما ساعدت التطبيقات الحديثة في خفض التكاليف وتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات.

وساعدت التطبيقات الحديثة ايضا ملاك الفنادق على استبدال العمالة البشرية باهظة الثمن بالعمل التكنولوجي وهذا ساعد على تقليل تكاليف العمالة وساعد على تجنب مشكلات خدمة العملاء

مما لا شك فيه ان التطبيقات الحديثة ساعدت الإدارات الفندقية في جميع دول العالم على إبقاء العملاء على علم بالتغييرات الطارئة التي تحدث في أي وقت مثل إلغاء الحجز أو تعديله أو أي تغيير في الاسعار وخلافه. وساعدت التطبيقات ايضا في تسريع العمل الفندقي وجعلت عملية السفر أكثر متعة وكفاءة.

## تطبيقات الأجهزة الذكية تقدم قيمة أكبر للعملاء.

وفي ظل التنافس الشرس بين كل الفنادق والمنتجعات السياحية لا بد من استثمار مزيد من الجهود لجذب العملاء، فقد أصبحت الحاجة ملحة لإضافة قيمة إلى العملاء الحاليين أو اضافة نقاط جذب للعملاء المستقبليين المستهدفين.

كل الفنادق والمنتجعات السياحية تعرف بالتأكيد قيمة كل عميل وتعرف مدى صعوبة الاحتفاظ بهم. الآن أصبح من الممكن من خلال برامج الولاء معرفة عدد الزيارات المتكررة للتطبيقات التي تتلقاها الفنادق من أحد العملاء. أيضا من خلال بناء برامج الولاء، يمكن تقوية الروابط بين الفندق والعملاء وهذا يعتبر جانب مهم للعلامات التجارية الفندقية الناجحة.

\*\*\*\*\*5

## أفضل التطبيقات في مجال حجز الفنادق والمنتجعات السياحية

أصبح السفر حول العالم يشغل اهتمامات ملايين البشر، وبفضل التطور التكنولوجي الذي تشهده البشرية كل لحظة فقد أصبح السهل الاطلاع على أي بلد أو فندق قبل الاتجاه بالسفر إليه وهذا يساعد الأشخاص في اختيار مكان الإقامة المناسب لهم من حيث الميزانية، وأيضاً اختيار الأنسب لهم من ناحية المشاهد السياحية الجذابة وذلك بفضل الصور والمقاطع التي توفرها أفضل تطبيقات حجز الفنادق.

ويعتبر تطبيق **BOOKING** واحدا من أشهر وأفضل التطبيقات لحجز الفنادق

حيث أنه يعرض لمستخدميه كل المعلومات التي تتعلق بالفنادق أو المنتجعات. إذ يوفر التطبيق معلومات عن أكثر من 41,000 وجهة سفر. بالإضافة إلى أنه يحتوي على الكثير من المميزات الرائعة مثل ميزة استخدام الخرائط للوصول إلى الفندق.

وأضاف موقع جوجل خدمة البحث عن الفنادق والمنتجعات السياحية وهي ميزة رائعة تتمثل في إدخال اسم المدينة أو المكان الذي ترغب في زيارته ليظهر للمسافر عشرات الفنادق والمنتجعات مع بيان شامل بكل الأسعار والخدمات وأسهل الطرق للوصول إلى الفندق.

يمكن تصفح هذا الموقع باللغة العربية الأمر الذي يساعد يساعد بشكل كبير المسافرين العرب في البحث عن افضل عروض الفنادق والمنتجعات السياحية. وأظهر إحصاء صدر في عام 2018 أن أكثر من أربعمئة مليون مسافر عربي قد استخدموا ووثقوا في هذا التطبيق الفعال.

\*\*\*\*\*6

### نوعية الموظف المطلوب في قطاع الفنادق في ظل التكنولوجيا الحديثة:

ومع التطور التكنولوجي الرهيب في مجال الاتصالات وتطبيقاتها كان لزاما على الإدارات الفندقية مسايرة هذا التقدم واختيار نوعية جديدة من الموظفين بمؤهلات وقدرات عالية في التعامل مع كل وسائل الاتصالات الحديثة وعلى دراية كاملة باللغات المختلفة وفي مقدمتها اللغة الانجليزية

ويؤكد مختصون أن التطبيقات الحديثة في القطاع الفندقي قد أفادت أصحاب الفنادق ماديا بعد أن أصبحت تعتمد على نوعية الموظف وليس على العدد, فأصبح المؤهل وظيفيا وعلميا قادرا على أداء ما كان يؤديه خمسة موظفين أو أكثر في السابق , كما أصبحت انتاجيته أكثر بكثير. فالموظف المؤهل في الفندق يستطيع عن طريق استخدام التطبيقات الحديثة زيادة إيرادات المنشأة عن طريق كسب حجوزات جديدة وعرض مميزات وقدرات فندقه بطريقة جذابة وشيقة.ودعا هذا الأمر ملاك الفنادق الى التشديد على ضرورة أن يكون الموظف على دراية كاملة وعلى اتصال وثيق بكل وسائل التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها وأن يكون مستخدما بدرجة امتياز لها.

\*\*\*\*\* 7

### جائحة كورونا وتأثيرها على قطاع الفنادق ودور التطبيقات الحديثة خلال الأزمة.

مثلما أثرت في جميع مناحي الحياة وغيرت السلوك الإنساني خلال السنوات الثلاث الماضية فقد ألفت جائحة كورونا أيضا بتأثيرها على قطاع الفنادق وعلى الحجوزات والتطبيقات الحديثة . وأظهر آخر البحوث في دولة الإمارات العربية المتحدة أن المواقع الإلكترونية والتطبيقات الفندقية استحوذت على خمسين في المائة من إجمالي الحجوزات الفندقية عام 2021، فيما استحوذت الحجوزات المباشرة على ثلاثين في المائة بينما استحوذت عقود الشركات المحلية ووكالات السفر على عشرين في المائة ووفق مختصون بقطاع الفنادق فإن تخفيف قيود كورونا ، سيؤدي إلى تخفيض نسب الحجوزات المسجلة على التطبيقات وارتفاع نسبة الحجوزات المباشرة التي يفضلها الكثير من نزلاء الفنادق الذين يشعرون بالاطمئنان لمعاينة

الخدمة الفندقية قبل الحجز الفعلي والتأكد من انه مناسب لخصوصيته وعاداته وتقاليده وفي أحيان كثيرة تعاليم دينه.

ولا يخفى على أحد أن قطاع الفنادق في غالبية دول العالم كان من أكثر القطاعات المتضررة جراء هذه الجائحة . وأثبتت تقارير عدة أن خسائر القطاع في دولة الكويت على سبيل المثال خلال الشهور الأولى للجائحة كان مفعجا في ظل الإجراءات الضرورية والملحة التي اتخذتها الحكومة لكبح جماح هذا الوباء الذي انتشر في كل دول العالم بسرعة النار في الهشيم.

وكشف تقرير صادر عن اتحاد أصحاب الفنادق والضيافة الكويتي، عن إجمالي خسائر قطاع الفنادق منذ شهر فبراير 2020 وحتى سبتمبر من العام نفسه بنحو يتعدى 800 مليون دولار، بسبب هذا الفيروس وانعكاسه السلبي اللامحدود على قطاعات الفنادق والسياحة والطيران.

وبلغت نسبة الإشغال في بعض الفنادق 8 في المائة خلال ذروة الجائحة إلا أنها بدأت في التزايد بعد تخفيف القيود بشكل كبير وعودة حركة الطيران إلى طبيعتها وبدء عودة الأنشطة الاقتصادية وعودة انعقاد المؤتمرات والمناسبات الاجتماعية.

ورغم ان قطاعات السياحة والفنادق والطيران كانت هي أكثر القطاعات تضررا بفعل الإجراءات الاحترازية وقيود منع السفر، الا أنها استفادت علي الجانب الآخر ، فقد أدرك القائمون علي الأنشطة السياحية والفندقية الأهمية القصوي لوجود تطبيقات الهواتف الذكية لتكون وسيلة الحجز والاقامة والدفع الالكتروني ووسيلة التواصل مع العملاء وكانت فرصة بالنسبة للعديد من الفنادق والمنشآت السياحية لتصميم منصات الكترونية حديثة لتحل محل طرق الحجز التقليدية

ومما لا شك فيه ، أن قطاع السياحة والفنادق قد شهد نموا متسارعا في التحول الرقمي واستخدام التطبيقات بشكل أكثر كثافة أثناء الجائحة.

\*\*\*\*\*8

### خاتمة البحث:

بعد أن تطرقنا للثورة التكنولوجية الحديثة وألقينا الضوء علي الانتشار الواسع للهواتف الذكية وتطبيقاتها ، أيضا بالنظر الي الاعتبارات المتعلقة بسلوك المستهلكين والعملاء وزيادة الشريحة العمرية من فئات الشباب المولعين باستخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيقات الهواتف الذكية . وبعد ان أوضحنا أن تداعيات أزمة كورونا وبرغم من آثارها السلبية الكبيرة الا أن هذا البحث قد أوضح بجلاء أن مستقبل الأعمال وفي القلب منها أعمال الفنادق هو مستقبل

رقمي يعتمد في المقام الأول على تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات المتوافقة مع نظم التشغيل ومنها نظام أندرويد .

وبالأخذ في الحسبان عوامل المنافسة الشرسة بين الفنادق والمنتجات والوجهات السياحية سنخلص الي نتيجة مؤداها أنه لا بد للقطاع الفندقي أن يتحول وبأقصى طاقاته وسرعته الي استخدامات التطبيقات الالكترونية في كافة عمليات الحجز والدفع الالكتروني والتسكين والمغادرة.

### نتائج البحث:

تؤكد نتائج البحث أن هناك علاقة وثيقة بين استخدامات التطبيقات الالكترونية ونمو حجم الاعمال وزيادة الايرادات في القطاع الفندقي ، وأن استخدام التطبيقات الالكترونية الحديثة المتوافقة مع الهواتف الذكية قد أصبح ضرورة في ظل توافر هذه الأجهزة في حوزة قطاع كبير جدا من المستخدمين وأيضا ولع الشريحة العمرية من الفئات الشابة في استخدامات التكنولوجيا .

### التوصيات:

أولاً:

ضرورة استفادة القطاعات الفندقية بشكل فعال من الاعلانات عبر الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والمدونات والشراء عبر الانترنت للمساعدة في راحة عملائها خاصة عندما يفعل المنافسون الشيء نفسه.

ثانياً:

الإسراع في تدريب العاملين في الفنادق على طرق العمل باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من خلال الدورات التدريبية التي يحاضر فيها المتخصصون.

ثالثاً:

من الضروري التوسع في إنشاء المدارس الفندقية المزودة بكل وسائل التكنولوجيا الحديثة ومعامل اللغات وأن يتم تدريب المعلمين أنفسهم من خلال دورات تدريبية عملية سواء في الداخل أو الخارج على أحدث نظم الفندقية والضيافة.

رابعاً:

على جميع وسائل الإعلام التوسع في عرض البرامج الهادفة والتي تمد المشاهد بجميع المعلومات المتعلقة بالتطبيقات الحديثة وحتى لا يقع أي شخص ضحية للابتزاز وللمواقع الوهمية.

خامسا:

أصبح لزاما علي الجميع الدول المهتمة بالسياحة والفندقة تعزيز مكانتها من خلال مساهمة العصر الحديث واستخدام كل ما هو متاح من تطبيقات الهواتف الذكية بل والسبق والابتكار. ويستدعي هذا الأمر ضرورة مراقبة الدولة لشركات الاتصالات من حيث مستوى الخدمة والأسعار وراحة العملاء.

سادسا:

على الأسرة تدريب الأطفال منذ الصغر على التعامل مع جميع الأجهزة الإلكترونية الحديثة وتطبيقاتها في مختلف المجالات ليكون الطفل على أكمل الاستعداد للتعامل مع مثل هذه التطورات المتسارعة التي أصبحت جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية , خاصة وأن الكثير من الآباء والأجداد من كبار السن لا يستطيعون التعامل مع مثل هذه التطبيقات.

## قائمة بالمراجع

### المراجع العربية

1- الزعبي أحمد – (2020) فنادق الكويت تخسر 800 مليون دولار بسبب كورونا – مجلة

العربي الجديد

2 - حمادي – ماجد إبراهيم (2018) تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في جودة خدمة

قطاع السياحة والفندقة

3 - الجابري – عبدالحفيظ (2021) دور مصداقية المحتوى في تعزيز ولاء العملاء - دراسة

ميدانية

4 - حسين – يسري محمد (2010) تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء

الخدمة الفندقية

5 - عفيفة – تيم علي (2017) دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العمليات

في المنشآت الفندقية - كلية الاقتصاد – جامعة طرطوس - سوريا

6 – غانم – محمد صلاح (2016) دور خصائص تطبيقات تكنولوجيا الهواتف الذكية في

تبني عملاء الفنادق لها كوسيط للحجز- جامعة الفيوم - مصر

## المراجع الأجنبية

**1-Daria E .Jaremen 2016 - advantages from ICTS usage in hotel**

**industry**

**2-Marr- Bernard ، 2018 "Why Everyone Must Get Ready For The 4th  
Industrial Revolution"**

**3-Odhiambo -John – 2019- Role information technology in the  
hospitality industry.**

**4- Kim – Woo Gon- 2006 - the impact of technology implementation  
on service quality in the hotel industry.**

**5- Berezinz – Katerina – 2021 Hspitality Information technology:  
Learning how to use it.**

**6- Thuo – Emmaculate 2018 - The influence of information and communication technology on competitive advantage of five -star hotels in Nairobi –( United States International University -Africa)**