

المحاضرة الرابعة

قضايا معاصرة في السياحة والضيافة

التطور التكنولوجي وصناعة السياحة

د. محمد عيسى وظيفي

رابعاً: التطور التكنولوجي وصناعة السياحة تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسياحة



١. كلمة التكنولوجيا Technology في حد ذاتها كلمة أصولها لاتينية، فهي كلمة ليست عربية، ورغم شيوع استخدامها في المجتمع العربي، انتهى مجمع اللغة العربية إلى تعريب كلمة التكنولوجيا إلى كلمة (التقنية).
٢. المجتمعات البشرية اليوم أصبح يتم تصنيفها على أساس (من يعرف ومن لا يعرف) وليس على أساس (من يملك ومن لا يملك) ومن ثم فالعلاقة بين العلم و التكنولوجيا علاقة تكاملية، أما التكنولوجيا ويبدل المصطلح الانجليزي (Know How) على الدول والمجتمعات التي تعرف كيف تطور وتبتكر في أدوات وتطبيقات التكنولوجيا باستخدام العلم.



٣. نبداً من حيث أنتهى العالم السياحي مع تاريخ ٢٧ سبتمبر للعام ٢٠١٨ يوم الاحتفال بيوم السياحة العالمية World Tourism Day المتزامن مع تاريخ إنشاء منظمة السياحة العالمية ٢٧ سبتمبر من عام ١٩٧٤، وكان العنوان (السياحة والتحول الرقمي) Tourism & Digital Transformation كدليل على تلك العلاقة الوثيقة وذلك التأثير العظيم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صناعة السياحة، الباب يفتح على مصراعية أمام عصر السياحة الالكترونية E Tourism

٤. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT

Information & Communication Technology
"عملية اكتساب ومعالجة وتخزين واسترجاع ونشر المعلومات والبيانات والأخبار عن طريق التكامل بين مختلف الأدوات التكنولوجية سواء أجهزة أو تطبيقات Hard ware & Soft ware مثل الحاسبات الإلكترونية واللوحية والهواتف الذكية وغيرها من نظم الاتصالات الحديثة، وهي المنظومة التكنولوجية الحياتية الكاملة القائمة أولاً وأخيراً على شبكة الإنترنت".



- خدمات السياحة المحمولة Mobile Travel Service

مرحلة ظهور وتطور خدمات وتقنيات الهاتف المحمول..لقد كان لشركات الطيران السابق كعادتها في دخول عالم التكنولوجيا المحمولة، وقد كانت بعض شركات الطيران الأوروبية مثل Alitalia Lufthansa الريادة في توفير إمكانية شراء تذاكر الطيران عبر الهاتف المحمول، وإستقبال تفاصيل الرحلة وكذلك رقم بطاقة الصعود الإلكترونية إلى الطائرة على كود رقمي أو بار كود يرسل للهاتف المحمول، ويتم التعرف على بطاقة صعود الطائرة الإلكترونية بمرور هاتف العميل على أجهزة فحص خاصة.

والآن أصبحت العملية السياحية بالكامل من البحث والحصول على المعلومات السياحية والأخبار ومقارنة الأسعار والخرائط والوصول للمقاصد وإجراء الحجوزات السياحية المختلفة ومتابعة آراء المسافرين والسائحين يمكن أن تتم من خلال الجوالاات الذكية smart phones التي باتت بين أيدينا جميعا تقريبا وخدمات الإنترنت واسعة النطاق.



- مواقع التواصل الاجتماعي Social Media

وسائل التواصل الاجتماعي تلك الثورة التكنولوجية الى جانب ما وفرته من سهولة لا متناهية في الاتصال والتواصل بين البشر في شتى بقاع الأرض، إلا أنها تكنولوجيا ساهمت في وجود جيل جديد من المواقع الإلكترونية تسمى **Travel.2.0 & Web. 2.0** وهي المواقع التي يتكون من محتواها من البيانات والمعلومات المكتوبة والمصورة التي نكتبها نحن كمستخدمين.. فهذه التطبيقات ومواقع التواصل الاجتماعي أتاحت الفرصة للسائحين

- ظهور وسطاء جدد (المواقع الإلكترونية السياحية الوسيطة) New Intermediaries

OTA Online Travel Agents

يقصد بالوسطاء الجدد تلك المواقع السياحية المتزايدة كل يوم في الظهور وخدمة حركة السياحة العالمية، التي أصبحت تمثل عالم سياحي إفتراضى متكامل على شبكة الإنترنت. التي أصبحت تقدم عروض السفر والسياحة بشكل مباشر إلى المستهلك النهائي، وتتميز هذه المواقع بتقديم سلسلة عروض مختلفة ومعلومات ومقارنات أسعار وجودة خدمات لكثير من خدمات وحجوزات السفر المتنوعة من طيران وفنادق وحجز سيارات ومطاعم.. وغيرها. أى أنها تقوم بالدور الذى يقوم به منظمى الرحلات الشاملة والوكلاء السياحيين حول العالم.



- سياحة الواقع الافتراضى VR Tourism

بعد عام ٢٠٠١ ظهرت فكرة الواقع الافتراضى Virtual Reality من تطبيقات التكنولوجيا التي دخلت العديد من المجالات والتي من ضمنها بالطبع النشاط السياحي باعتبار أن النشاط السياحي يتأثر دائماً ويتفاعل مع كل ما هو حديث وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

الواقع الافتراضى هو كيفية محاكاة الواقع من خلال بيئة إصطناعية غير حقيقية. وهو إحدى التطبيقات التكنولوجية التي تعتمد على الكمبيوتر والتي تعمل على تفاعل الشخص المستخدم وجهاز الكمبيوتر من خلال أجهزة متخصصة لخلق بيئة صناعية حساسة يمكن التحكم فيها من خلال حركات المستخدم ذاته، ولذا تظهر هذه البيئة للمستخدم وكأنها واقعية.

الواقع الافتراضى (Virtual Reality Tourism) نجحت في مجال الترفيه والألعاب، ولكن في السياحة لا تتفق مع الطبيعة البشرية للنشاط السياحي الذي يعتمد على السفر والترحال والاحتكاك بالمجتمعات والمقاصد السياحية والزيارات والحركة. وبالتالي فهذه التكنولوجيا تتناسب مع استخدامها في الترويج والتسويق السياحي وليست بديلة عن النشاط السياحي والسفر.

- نظم الحجوزات السياحية العالمية GDS

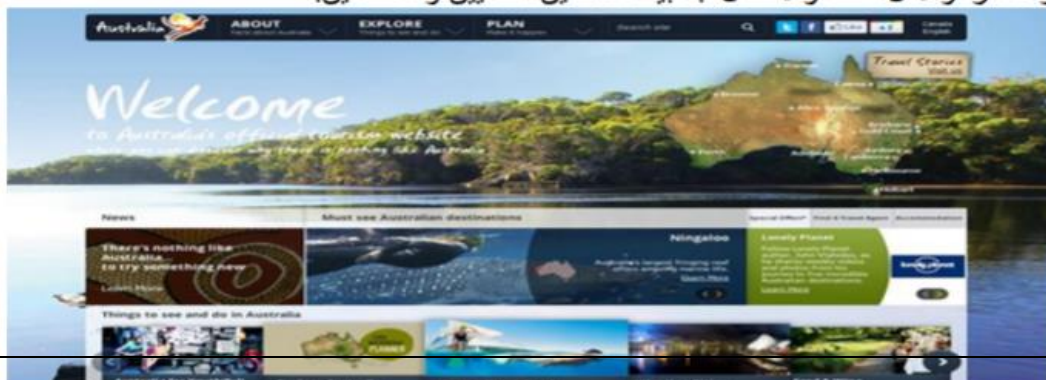
Global Distribution Systems

هي ببساطة كانت تعني ربط نظم الحجز بالكمبيوتر CRS بشبكة الإنترنت .. وبالتالي أصبحت أحدث أنظمة الحجز التي تستخدمها خطوط الطيران ووكلائها وشركات السياحة والفنادق في جميع أنحاء العالم للحجوزات السياحية، وإمكانية الحجوزات المتبادلة بينهم وفي جميع أنحاء العالم، كما أتاحت الفرصة لكثير من السائحين لإجراء حجوزاتهم من خلال أجهزة الحاسبات الشخصية عبر الإنترنت، من خلال إتاحة المعلومات ومقارنة الأسعار والاتصال وإتمام عمليات الحجز دون داعي لإنتقال المسافر بنفسه إلى مكتب الحجز، أشهر برامج GDS تنحصر في أربعة برامج هي: Galileo, Sabre, World Span, Amadeus



- المواقع الإلكترونية للمنشآت أو للمقاصد السياحية المختلفة Web Sites

مع النمو المتسارع لصناعة السياحة وزيادة قوتها عبر أنحاء العالم، أصبحت هناك منافسة قوية ومتزايدة بين المقاصد والمنشآت السياحية على جذب أكبر عدد ممكن من السائحين وتوليد أكبر قدر ممكن من الدخل السياحي، قامت مع نهاية تسعينات القرن الماضي وبداية القرن ٢١ أغلب المقاصد والدول السياحية والمنشآت وموردى الخدمات والشركات السياحية بإنشاء وتطوير مواقعها الإلكترونية وبواباتها الرسمية على شبكة الإنترنت، وذلك مع حقيقة أن الإنترنت أصبح من ذلك الحين الأداة التسويقية السياحية الأكثر فعالية وانتشاراً والأقل تكلفة والأفضل جاذبية للسائحين الحاليين والمحتملين.



٥. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صناعة السياحة

- شبكة الإنترنت Internet

شبكة الإنترنت هي الثورة التكنولوجية الأكبر والأهم في تاريخ البشرية وهي المحور الأساسي لكل محطات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الحياة البشرية عامة وفي صناعة السياحة خاصة، من استخداماتها العسكرية في أمريكا في عام ١٩٥٧ وحتى استخدامها في الحياة العملية في مختلف المجالات والحياة الشخصية للبشر عام ١٩٨٩. لم يكن ممكن أن تنجح أى تطبيقات أو أجهزة مرتبطة بالتكنولوجيا بدون الإنترنت.

أصبحت الإنترنت الآن أقوى مظاهر التسويق الحديث في القطاع السياحي منذ أواخر العقد التاسع من القرن العشرين، و يرجع ذلك إلى النتائج الإيجابية والفوائد التي حققتها لمستخدميها والمتمثلة في سرعة الوصول والاطاحة طوال الوقت بأقل التكاليف وبكل أدوات الجذب السمعية والمرئية والمقارنة بين البدائل المتعددة لموردى الخدمات السياحية. كما تتيح أيضاً تكافؤ الفرص بين مختلف الشركات في المنافسة لجذب انتباه المستهلك السياحي من خلال موقع الشركة على الإنترنت (WWW) والتي تستطيع من خلاله أن تعرض كافة المعلومات الخاصة بمنتجاتها أو خدماتها والتي تريد أن توصلها إلى المستهلك السياحي بنفس درجة الشركات المنافسة.

- نظم الحجز السياحي الآلى CRS

إن أول تطورات تكنولوجيا المعلومات في المجال السياحي هي التقدم السريع والمستمر الذى طرأ على نظم الحجز الآلى بعد سنوات من أسلوب الحجز التقليدى اليدوى القديم Manual فى الفنادق أو فى الطيران مثل إستخدام دليل وكتيب الرحلات والأسعار اليدوى (OAG,PAT)، حيث تم إدخال نظم الحجز بالكمبيوتر (Computer Reservation System CRS) من خلال وضع قواعد البيانات والمعلومات على أجهزة الكمبيوتر بالشركات السياحية والفنادق. فتساعد هذه الأنظمة فى حجز المقاعد وإعطاء البيانات الخاصة بالأسعار، عرض جداول الرحلات، حجز الرحلات البحرية والبرية إضافة إلى الجوية، وأيضاً تأجير السيارات وحجز الفنادق والمطاعم.



لكتابة ومشاركة تعليقاتهم وتجاربهم وتقييماتهم السياحية وصورهم وفيديوهاتهم طوال الوقت
يسمى هذا المحتوى User-Generated Content UGC



- أكشاك (ماكينات) السياحة والسفر **Travel & Tourism Kiosks** وهي تطور كبير يساهم في جعل التكنولوجيا أداة ووسيلة لتسهيل العمليات السياحية بمختلف أنواعها ومراحلها، فهي تلك الأجهزة التي تحمل المعلومات السياحية الحديثة والشاملة عن المقاصد السياحية ومزاراتها وأماكن التسوق ومنشأتها السياحية والفندقية وخدماتها من فنادق وقرى سياحية ومطاعم ووسائل نقل برى وبحرى وجوى مدعمة بالخرائط. وغيرها، وإجراء الحجوزات السياحية، بل وإنهاء الإجراءات مثل ما هو معمول به في أغلب مطارات العالم الآن، ومنها ما يسمح بتقديم خدمات بنكية مثل تحويل العملات. ومنها أيضاً ما هو متصل بوسائل التواصل الاجتماعي خاصة تلك الموجودة بالمتاحف والمزارات السياحية **Sightseeing** وتسمح للسائحين بالتواصل مع عائلاتهم وأصدقائهم ومشاركتهم صور وفيديوهات رحلاتهم السياحية. إذاً هي مراكز استعلامات سياحية ومكاتب حجز وكونتر إنهاء إجراءات وماكينات بنكية ومراكز تواصل اجتماعي وسياحي أيضاً.

