

دراسة مقارنة بين عينة من منصات الحجز الإلكتروني وفق أداة Google trends والمعايير العالمية لجودة الفنادق

A comparative study between a sample of online booking platforms according to the Google trends tool and international hotel quality standards

ناصر الدين بن أحسن

جامعة 08 ماي 1945 قالمة (الجزائر)، benahcene.nassiredine@univ-guelma.dz

تاريخ الإستلام: 2023 / 01 / 27 تاريخ القبول: 2023 / 03 / 30 تاريخ النشر: 2023 / 04 / 30

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهم المعايير والممارسات التي تتبناها مواقع الحجز الإلكتروني من خلال دراسة مقارنة بين عينة من منصات الحجز الإلكتروني. توصلت الدراسة إلى أنه يوجد اختلاف في المعايير والممارسات بين منصات الحجز الإلكتروني محل الدراسة، بالإضافة إلى وجود معايير تضيف على منصات الحجز الإلكتروني طابع الجودة في الممارسات الكلمات المفتاحية: المعايير العالمية لجودة الفنادق، منصات الحجز الإلكتروني، Google trends

Abstract:

This study aimed to know the most important standards and practices adopted by the electronic reservation sites through a comparative study between a sample of the electronic reservation platforms.

The study concluded that there is a difference in standards and practices between the electronic reservation platforms under study, in addition to the existence of standards that give the electronic reservation platforms a quality character in practices

Keywords: International hotel quality standers, online booking platforms, google trends

1. مقدمة

في ظل التطورات التي تشهدها الفنادق أضحيت تقنية التسويق الإلكتروني من أهم المفاهيم الأساسية المعاصرة التي استطاعت وخلال السنوات القليلة الماضية من أن تقفز بمجمل الجهود والعمليات التسويقية وبمختلف الأنشطة إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع العصر الحالي ومتغيراته وذلك بالاستعانة بمختلف الأدوات والوسائل المتطورة والتكنولوجيا الحديثة، ومنها عمليات تسويق الخدمات الفندقية إلى مختلف الأطراف، وإن التوجه الحديث في تسويق الخدمة اعتمد بدرجة كبيرة على شبكات الاتصال الحديثة باستخدام شبكة الأنترنت في التعاملات بين المنظمات ومنها المنظمات الفندقية والاتصال مع الزبائن لما يحققه من سرعة واختصار في الجهد والوقت وتقريب المسافات بين الدول.

وننتج عن استخدام هذه التقنية ما يعرف بمواقع الحجز الإلكتروني التي تتيح للعملاء عملية الحجز عبر الأنترنت. فقد استخدمته في البداية شركات الطيران، ثم امتد فيما بعد لتستخدمه وكالات السفر والفنادق ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبين دور مواقع الحجز الفندقي الإلكتروني في تطوير الخدمة الفندقية.

1.1. إشكالية الدراسة :

في ضوء ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ماهي أهم المعايير والممارسات التي تتبناها منصات الحجز الإلكتروني؟

تنبثق عن الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- هل يوجد اختلاف في المعايير المعتمدة من قبل منصات الحجز الإلكتروني؟

- ما هي المعايير التي يجب توفرها لإضفاء صفة الجودة على خدمة الحجز الإلكتروني؟

2.1. أهمية الدراسة:

تكتسي الدراسة أهميتها كونها تتطرق الى موضوع منصات الحجز الإلكترونية، التي تمثل أداة فعالة لتوزيع وترويج المنتج السياحي بصفة عامة والمنتج الفندقي بصفة خاصة، فالمتدخلين في مجال الايواء والاطعام وكذلك النقل، يلجئون الى منصات الحجز الإلكتروني لتعزيز مكانتهم التنافسية باعتبار المنصات قادرة على دفع منتجاتهم نحو الزبون فردا كان أو مؤسسة، على نطاق واسع، دون قيود مكانية أو زمانية.

3.1. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى:

- التعرف على المعايير المعتمدة من قبل منصات الحجز الإلكتروني في أنشطتها

- تحديد أهم المعايير والممارسات الواجب تبنيها من قبل منصة الحجز الإلكتروني

- الوقوف على الفروقات الموجودة بين منصات الحجز الإلكتروني موضوع الدراسة

4.1. منهج الدراسة:

بغية دراسة إشكالية الموضوع والإلمام بجميع جوانبه، ومحاولة الإجابة على التساؤلات الفرعية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ففي الجانب النظري قمنا بالاعتماد على مراجع متنوعة : كتب عربية وأجنبية، مجلات، مقالات، مواقع الكترونية، أما في الجانب الميداني فقمنا بإجراء مقارنات بين عينة من منصات الحجز الإلكتروني محل الدراسة

أولاً: خدمة الحجز الفندقي الإلكتروني

1. تعريف خدمة الحجز الفندقي الإلكتروني:

هي خدمة لحل المشاكل التي يعاني منها النظام التقليدي للحجز والمتمثلة في ضياع الوقت والجهد وغيرها، حيث يقوم المسافر بعملية الحجز الإلكتروني دون الحاجة إلى الذهاب إلى مكاتب الحجز أو مكتب الشركة للقيام بهذه العملية كما كان في السابق (عثمان، 2017).

*التعريف الإجرائي: خدمة الحجز الفندقي الإلكتروني هي وسيلة تتبعها الفنادق لتخفيف الضغط على عمال الفنادق وحل مشاكل الإدارة التقليدية للحجز والقيام بعملية الحجز إلكترونياً دون تكبد عناء الذهاب إلى مكاتب الحجز.

2. أنواع الحجز الفندقي الإلكتروني:

يمكن تلخيص أنواع الحجز الفندقي فيما يلي: (السعيد، 2016)

الحجز الرسمي:

حيث يتم الحجز بواسطة جهات حكومية أو رسمية مثلاً: الوزارات أو المنظمات المهنية وتكون على أساس دعوة رسمية تتحمل الجهة التي قامت بالحجز نفقات الضيف.

الحجز الفردي: يتم بدون دخول وسيط مثلاً يقوم الضيف بعملية الحجز بنفسه بواسطة طرق الحجز.

الحجز الجماعي: يتم بواسطة شركات سياحية ووكلاء السياحة والسفر الذين يتقاضون عمولة معينة على مبيعات الغرف التي تتم عن طريقها.

3. المعلومات المطلوبة للحجز في الفنادق:

تتمثل المعلومات المطلوبة للحجز في الفنادق في: (الطائي، 2017)

*تاريخ الوصول Date arrival :

هو التاريخ الذي ينوي الزبون فيه النزول في الفندق والتاريخ الذي يبدأ فيه حساب أجرة الغرفة والضرية.

*تاريخ المغادرة Date departure :

أو تاريخ الخروج من الفندق وهو التاريخ الذي ينوي الزبون مغادرة الفندق فيه. في العادة لا يتم احتساب يوم المغادرة من حيث أجرة الغرفة والضرية إلا إذا خرج الزبون بعد الوقت المحدد للمغادرة.

*عدد الأشخاص البالغين في الغرفة Adults Per room :

تتفاوت أجرة الغرف في كثير من الفنادق على أساس الشغل المفرد أو المزدوج. ويمكن تقاضي أجرة مستقلة عن كل شخص إضافي.

*الأطفال: children

تمنح بعض الفنادق خطة عائلية أو أجرة منخفضة للأطفال، في حين تتقاضى فنادق أخرى أجرة البالغين العادية عن الأطفال.

*تفضيلات الزبائن: client preferences

يمكن للزبون بيان ما يفضلُه مثل موقع معين أو نوع معين من الأسرة. إذ يمكنه طلب غرفة مطلة على البحر أو في الدور الأرضي أو بجانب ساحة وقوف السيارات، أو في دور لا يسمح فيه بالتدخين. وقد يفضل الزوجان نوعاً معيناً من الأسرة أو أسرة منفصلة.

*المتطلبات الاختيارية: optional requirements

يجب بيان أية متطلبات اختيارية مثل سرير الطفل أو السرير القابل للطي أو الزبون الإضافي عند القيام بعملية الحجز، لكي يتم تحديد الأجرة الإجمالية على أساسها.

4. اجراءات تأكيد وإلغاء الحجز في الفنادق:

*تأكيد الحجز Reservation confirmations :

يقوم مكتب الحجز بعد قيامه بتثبيت الحجز بإرسال بطاقة تأكيد الحجز إلى الضيف متضمنة ما يلي: السعر، تاريخ الوصول، مدة المكوث، وأية طلبات خاصة أخرى بالإضافة إلى قطعة من الورق يقدمها الضيف إلى المكتب الأمامي حال وصوله إلى الفندق لتبين لموظف الاستقبال أن الضيف قد أكد حجزه مسبقا. ويجب على الفندق أن يرسل بطاقة تأكيد الحجز إلى الضيف إذا كان الوقت طويل بين قبول الحجز وتاريخ وصوله إلى الفندق. أما إذا كان الوقت قصيرا لا يمكن الفندق من إيصال بطاقة تأكيد الحجز إلى الضيف، ما لم يطلب هذا الأخير القيام بذلك. وبين الواقع التطبيقي أن بطاقة تأكيد الحجز تطبع بصورة مسبقة على أربعة أو خمسة نسخ: النسخة الأصلية ترسل إلى الضيف، والنسختان الثانية والثالثة ترسلان إلى الفندق، أما النسخة الرابعة فتحفظ في الأضياف في مكتب الحجز، وعندما يكون طالب تأكيد الحجز وكالة سفر فعندئذ تطبع نسخة خامسة لتحفظ في ملفات وكالة السفر هذه. (علي، 1998)

*إلغاء الحجز Reservationcancellation:

إذا قام الزبون بإلغاء حجزه في الفندق فقد يتم إصدار رقم إلغاء من قبل مكتب الحجز في ذلك الفندق. وإذا ما تمت محاسبة الزبون على أجرة الغرفة ليلة واحدة مع ضربيتها لسبب من الأسباب، فيمكن عندها إبراز رقم إلغاء الحجز، لكي يقوم الفندق بالتراجع عن تلك الخطوة. (الطائي، 2017)

ثانيا.دراسة مقارنة بين عينة من منصات الحجز الإلكتروني

نستعرض فيما يلي مختلف مميزات المواقع محل الدراسة باستخدام أداة [googletrends](#)، ثم قمنا بالمقارنة بين أقوى منصتين للحجز الإلكتروني حسب المعايير العالمية لجودة الفنادق .

1. مميزات مواقع الحجز الفندقي الإلكتروني:

([booking](#),[Expedia](#),[hotels.com](#),[trevago](#),[wego](#),[TripAdvisor](#))

Booking.com.1.1

- من أهم ما يميز هذا الموقع ما يلي:
- توفره على خدمة استأجار السيارات.
- أضاف مؤخرا خدمة حجز جولات وتذاكر لزيارة المعالم السياحية، فعند الدخول الى المعالم السياحية في [booking](#) تتحدد الدولة التي تود زيارتها مباشرة يرسل لك دليل لأهم المعالم السياحية في العالم ويعطي العروض المتميزة لحجز تذاكر لزيارتها سواء لوحداك أو برفقة مرشد سياحي، (متوقفة حاليا بسبب فيروس كورونا)
- خدمة حجز تاكسي المطار عند الاستقبال وعند التوديع ، خدمة مميزة وسهلة بمجرد الحجز مباشرة نتوجه الى التاكسي ثم الفندق.
- بالتعاون مع موقع [open table](#) يتم حجز أي طاولة في أي مطعم من المطاعم التي تقدم حجوزاتها عبر موقع [open table](#)
- برنامج الولاء [genius](#) الذي يقدم الكثير من المزايا تتمثل مكافآت السفر فيه فيما يلي:
- مستوى1: بعد إتمام اقامتين خلال سنتين تتحل على:
- ✓ عضوية مجانية مدى الحياة اي بمجرد الاشتراك في البرنامج تحصل على عضوية مدى الحياة.
- ✓ خصم بنسبة 10% على أماكن إقامة مختارة.
- مستوى2: بعد إتمام 5 إقامات خلال سنتين تتحصل على:

- ✓ عضوية مجانية مدى الحياة
- ✓ خصومات بنسبة 15% على أماكن إقامة مختارة بالإضافة إلى 10% المتحصل عليها من قبل
- ✓ وجبة إفطار مجانية على خيارات متعددة
- ✓ ترقية مجانية للغرفة على خيارات محددة.

- يدعم تطبيقات الجوال: تطبيق موجود على متجر Google play و App store

- موقع مجاني وتحميله مجاني.

- إدارة إلغاء الحجز في أي لحظة.

Wego.2.1

موقع للمهتمين بالسفر والترحال ومحرك بحث سياحي خدماته سهلة من أهم ما يميزه:

- خدماته كلها مجانية، محرك بحث مجاني، تطبيق مجاني.
- لديه خدمة القبلية وأوقات الصلاة.
- أضاف مدونة للسياحة والسفر فيها أشهر الوجهات العالمية (مدونة رحال) و خريطة العالم وإهتمامات السفر المتنوعة بالإضافة إلى فيديو رحال و صور و وقصص للرحالة
- بالنسبة للفنادق يتعامل مع الكثير من مزودي الخدمات الذين يتجاوزون 700 مزود خدمة من شركات عالمية أو مواقع عالمية معروفة لإعطاء أسعار متنوعة.
- خيارات متعددة للدفع (فيزا، البنك، الدفع في الفندق)
- يدعم الكثير من اللغات ويعمل في بلدان متعددة وعملات كثيرة.
- تطور وأصبح موجود على الجوال: تطبيقات موجودين على GooglePlay و App store
- هذا الموقع مختصر للوقت يسهل عملية البحث إذ يعطي بحث شامل وأسعار نهاية ليس علمها لا ضرائب ولا رسوم نهاية وكذلك حجز سهل وسريع
- أهم الشركاء للموقع: mbc.airbnb.huawei.google

Trip advisor.3.1

- موقع مستشار السفر يساعد ما يقارب نصف مليون مسافر حول العالم هو أكثر من رائع يحظى بثقة كبيرة حول العالم متعدد المزايا تتمثل مزايه في:
- يعرض فنادق بيئية لهوات الفنادق البيئية والمنتجعات ويقدم توصيات متميزة.
- يضم أكثر من لغة ومنها اللغة العربية.
- كذلك المطاعم وتقييماتها وأهم الوجبات، رحلات الطيران وأسعارها، الرحلات البحرية و الجولات البحرية بين الدول والجزر.
- وجود خدمة حجز السيارات.
- يقدم جوائز لأفضل الوجهات السياحية الرائجة والمتميزة حول العالم وأفضل الشواطئ وأفضل الفنادق حول العالم وأفضل معالم الجذب سنويا (كل عام يقدم قوائم مميزة لهذه الوجهات).
- يوفر منصة سهلة وبسيطة ويمكن الاستفادة منها ويمكن كذلك تخطيط لرحلة كاملة وكذلك كتابة المدونات السياحية.
- يمكن نشر تفاصيل الرحلة السياحية ووضع الصور ومقاطع الفيديو ووضع الروابط ووضع رحلة بالكامل ومشاركتها مع الأهل والأصدقاء.

-خدمة **tripadvisor** للهواتف المحمولة: إمكانية الوصول إلى التعليقات والخرائط والصور الفوتوغرافية الخاصة بأكثر من 300 مدينة دون الاتصال بالإنترنت.

-يقدم خدمة البحث عن الأنشطة يمكن ممارستها خلال السفر (أنشطة سياحية، رياضية، ثقافية، اجتماعية....)

-يقدم خدمة البحث عن المطعم المثالي حول العالم (أفضل الأكلات، أفضل الأصناف).

-خدمة أفضل 25 وجهة حول العالم بناء على تقييم الزوار وبناء على الأسعار، الخدمات....

-يزود بالصور ومعلومات الفنادق وتجارب السياح وتعليقات الزوار، التقييمات....

-أهم الشركاء: **e-tourism.travel tripper.wubook hotel.bb**.

Trivago.4.1

واحد من أفضل المواقع في عملية البحث عن فندق مناسب لك ولعائلتك ولأصدقائك إذا كنتم مسافرين كمجموعة أو كنت مسافر كفرد

-يعطي فرصة الحجز بعمولات مختلفة وجميع العملات الكبيرة.

-يعطي خيارات غير موجودة في أي مواقع أخرى مثلاً: أنا قررت أن أسافر إلى إسطنبول واخترت مواعيد السفر من 21 نوفمبر-27 نوفمبر واخترت نوع الغرفة عائلية، مباشرة بعد ما اخترت نوع الغرفة يستبعد أي فندق غير متوفر فيه الغرف العائلية.

_ الفلاتر الموجود في موقع **trivago** هذه الفلاتر ميزاته تستبعد مباشرة من القائمة أي فندق غير متوفر فيه المواصفات التي وضعها مثال أنا أختار فندق 4 نجوم للنزول فيه فإنه يستبعد قائمة الفنادق الغير جيدة.

-موقع الفندق يحدد مسافة البحث التي ترغب بالنزول فيها أي عند تحديد المسافة التي ترغب بالنزول فيها كحد أقصى مباشرة يتم إستبعاد الفنادق التي تفوق المسافة المحددة من القائمة.

-يقارن بين أسعار الفنادق في المواقع المتخصصة في حجز الفنادق.

Expedia5.1

-متوفر لتطبيقات الجوال عبر متجر آيفون و قوقل.

-يقدم خدمات متعددة خدمات الفنادق، الطيران، بخدمة طيران مع فندق، إيجار السيارات.

-فيه شرح لبعض الأدلة السياحية التي ممكن أن يحضر لها السائح في أحد البلدان التي ينتقل إليها خلال رحلته.

-خدمة حيز رحلات الكروز (وهي السفن الكبيرة التي تنتقل عبر البحار والمحيطات متنقلة بين عدة دول).

-لا يدعم اللغة العربية حالياً.

-أهم الشركاء: **home advisor.agencia business travel**

Hotels.com.6.1

-يدعم اللغة العربية وله تطبيق على أجهزة الجوال وأجهزة الأيباد.

-عند حجز 10 ليالي يتم الحصول على ليلة مجانية حتى لو كانت 10 ايام مفصلة.

-الحصول على أسعار مخفضة أو أسعار سرية خاصة للأعضاء المشتركين فقط.

-تطبيق مجاني.

-يدعم البحث حول الخريطة وكذلك وجود عدد من المصفيات حسب السعر الذي يتم تحديده أو حسب النجوم.

-طرق الدفع سهلة إما الدفع عبر الأنترنت بواسطة الفيزا أثناء الحجز أو التسديد في الفندق أثناء الوصول.

-يعطي تقييم من 5 ويعطي آراء واقتراحات الزوار حول هذا الفندق وملاحظتهم.
-وجود صفحة خاصة لأكثر من 10 آلاف عرض حول العالم من الفنادق المخفضة.

2. المقارنة باستخدام google trends:

تتيح لنا احصائيات او مؤشرات قوئل معرفة اتجاهات الموضوع المدروس، وهذا ما يساعدنا في مشروعنا على تحديد الاحتياجات الحقيقية للمستخدمين في المستقبل ويسمح لنا بتحديد الوظائف المناسبة للنظام. الشكل الموالي يقدم إحصائية حول معدل البحث عن العبارة location appartement (تأجير شقة) في العالم

الشكل 1: معدل البحث عن العبارة location appartement (تأجير شقة) في العالم



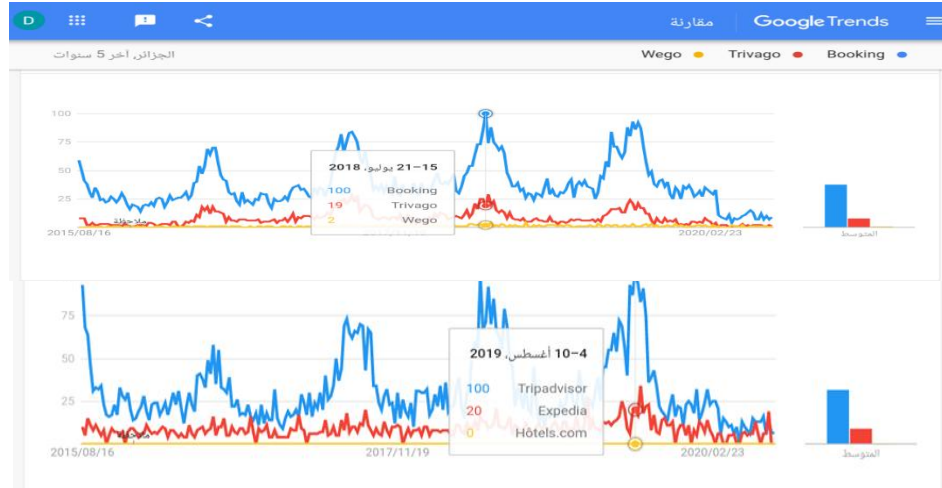
المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على <http://trends.google.dz>، تاريخ الاطلاع 2020/05/21 الساعة 20.05

خلال 5 سنوات الأخيرة نلاحظ أن منطقة جزر المارتينيك هي من أكثر المناطق بحثا عن عبارة locationappartement، والجزائر في المرتبة الخامسة عالميا، مما يدل على أنها من بين أكثر الدول المهمة بمجال الحجوزات بالنسبة لـ location appartement. أما بالنسبة لمعدل البحث عن عبارة location appartement في الجزائر، نستعرض إحصائية googletrends في الشكل الموالي:

الشكل 2: معدل البحث عن عبارة location appartement في الجزائر



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على <http://trends.google.dz>، تاريخ الاطلاع 2020/05/21 الساعة 20.05 خلال الخمسة سنوات الأخيرة نلاحظ أن مستعملي الأنترنت على مستوى تراب ولاية الجزائر العاصمة هم الأكثر بحثا عن تأجير الشقق في إطار حجز إقامات العطل. الشكل الموالي يتضمن على مقارنة بين مختلف منصات الحجز الإلكتروني المستخدمة في الجزائر للبحث على شقة الشكل 3: مقارنة بين مختلف منصات الحجز المختلفة المستخدمة في الجزائر للعثور على شقة على الأنترنت.



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على <http://trends.google.dz>، تاريخ الاطلاع 2020/05/21 الساعة 20.06 من خلال عملية المقارنة بين أهم المنصات المستعملة للحجز عن بعد التالية أسمائها (booking.TripAdvisor.wego.trivago.Expedia.hotels.com)، اتضح أن منصتي Expedia و TripAdvisor متفوقتين بشكل كبير من ناحية عملية البحث مقارنة مع المواقع الأخرى في الجزائر، ثم تليهما منصة booking في المرتبة الثالثة وبعدها منصة Trivago وتأتي في المرتبة الأخيرة منصتي wego، hotels.com حيث أن عملية البحث عليهما ضعيفة.

3. مقارنة بين منصتي Expedia و TripAdvisor حسب المعايير العالمية لجودة الفنادق

1.3. التعريف بالمعايير:

1.1.3 حسب الغرض:

يتضمن على المعايير التالية:

- الإيواء: نجد عدة أنواع (غرفة فندق، بناغل، فيلات خاصة، شقة) حيث يحدد الزبون أين يقيم بالضبط.
- حجز المطاعم: يتم إدخال كل المعلومات (المدينة، اسم المطعم، تاريخ الحجز).
- رحلات الطيران: يتم إدخال المعطيات المطلوبة (نوع الرحلة: مدن متعددة، رحلة ذهاب وإياب أو اتجاه واحد، المطار من وإلى، تاريخ الذهاب والعودة، عدد المسافرين، نوع الطبقة) حيث أنه بإمكان المسافر التعرف على المطارات القريبة من موقعه الحالي.
- حجز تأجير السيارات: يقوم الزبون بتأجير سيارة مع تحديد وقت ومكان (البلد، المدينة، الموقع، تاريخ التسليم، تاريخ الاستلام، عمر السائق) بعد الاختيار يتم إدخال الاسم واللقب والبريد الإلكتروني ورقم الهاتف وبعدها تتم عملية الدفع وتأكيده الحجز، وبعد ذلك يتم إرسال شخص مكلف من طرف فريق تأجير السيارات للزبون من أجل التسليم والاستلام.
- حجز نشاط: هي عبارة عن قائمة نشاطات يتم من خلالها اختيار نشاط معين.

- حجز إقامات: يقوم الزبون بالحجز دون تحديد بالضبط نوع المكان الذي يقيم فيه حيث يكون ذلك بتحديد تاريخ الذهاب والعودة فقط.
- حجز الرحلات البحرية: توفر خيارات رائعة، حيث توفر السفن أدوات ترفيهية مثل الزحاليق المائية، ألعاب الجولف الصغيرة، والنوادي الترفيهية للأطفال والمراهقين.
- إن التخطيط لمثل هذه الرحلات سهل، فقط يتم اختيار الوجهة والسفينة المناسبة
- خيار حجز السفر: عند حجز الزبون في مكان معين (الصحراء مثلا) تكون خيارات النشاطات على حسب المنطقة المحجوز فيها (التزلج على الرمال) وهذا يعني على حسب المنطقة التي يتم الحجز فيها توضع النشاطات.
- 2.1.3. حسب الخدمة المقدمة:
- تتضمن على المعايير التالية:
- حجز فردي: ويعني أن يكون طلب الحجز على أساس فردي
- حجز جماعي: ويعني أن يكون الطلب على أساس جماعي، ولكي يكون الحجز جماعيا يجب أن يكون عدد المجموعة عن 15 شخص، وهنا يكون الحجز فيه تخفيضات مقارنة بالحجز الفردي.
- الموارد الفندقية المتاحة: صفحة التقويم والأسعار، يتم فيه تحديث (تغيير) الأسعار والغرف المتاحة، يكون على شكل تقويم يعرض جميع الغرف وخطط الأسعار الخاصة بالعميل.
- جدول زمني للحجز: هو عبارة عن جدول أو تقويم مربوط بالتاريخ يعرض مدى توفر الخدمات أو الأنشطة.
- حجز موعد عبر الهاتف المحمول: الهاتف هو وسيلة للاتصال بالفنادق لمعرفة ما إذا كان الفندق متاحا أم لا وإمكانية حجزه ودفع التكاليف، أو تسجيل الدخول، وحتى تسجيل الخروج وطلب الوجبات وغيرها أصبح سهلا جدا، بأن كل شيء يتم من خلال تطبيق وهاتف ذكي يملكه أي شخص في العالم.
- تذكير تلقائي بالبريد الإلكتروني: لا يجب على أي موقع تلقائيا أن يرسل إلى المستخدمين رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني بشأن مواعيدهم فحسب، بل يجب أيضا أن يمنحهم طريقة سهلة لإضافة الموعد إلى التقويم وأن يسمح لك بإرسال بريد إلكتروني للتذكير.
- إشعارات البريد الإلكتروني: يتم إرسال إشعارات عند وصول أي ملاحظة جديدة في صندوق البريد الخاص بالعميل حيث يمكنه (العميل) تخصيص أنواع الإشعارات التي يتلقاها من الموقع.
- إدارة الدفع: إضافة طرق الدفع حسب رغبة الفندق حيث تتوافر طرق الدفع في معظم الفنادق عن طريق (visa card.paypal) وتظهر شروط الدفع المعروضة للنزول في الصفحة الأخيرة من الحجز مشيرة إذا كان الحجز يتطلب دفعة مقدمة أو دفعة لاحقة عند تسجيل الوصول.
- قائمة الانتظار: عند قيام الزبون بحجز غرفة في فندق وكانت جميع الغرف شاغرة يقوم الفندق بتسجيل الزبون في قائمة الإنتظار إلى أن يتم توفير غرف متاحة، وبعدها يقوم الفندق بالاتصال به.
- تخصيص خانات للحجز: اقتراح أوقات لنشاط معين وفق ما يحدده الموقع وهناك مواقع تعطي مجال للنزول أن يضيف الأوقات التي تناسبه للقيام بذلك النشاط.
- تكامل واجهة برمجة تطبيقات الوسائط الاجتماعية: يتماشى الموقع مع مواقع التواصل الاجتماعي عبر (فيسبوك، إنستغرام، تويتر.....) لأجل عملية الحجز.
- التحليلات: تمنح إمكانية الاطلاع على التقارير التي تحتوي على معلومات محدثة باستمرار، وذلك لمساعدة المشترك على مراقبة مبيعاته السابقة والقادمة، وأيضا تمكنه من مقارنة نتائجه مع المنافسين وتوفير رؤية مستقبلية حول الضيوف *معلومات عمن يحجزون لديه في الوقت الحالي* بالإضافة إلى مساعدته على فهم الضيوف بشكل أفضل، وأيضا إمكانية الاطلاع على عدد الليالي التي تم حجزها والاطلاع على معلومات مفصلة حول إيراداته من خلال مجموعة من الرسوم البيانية.

-نسخة مجانية للحجز: يقوم الموقع بتأكيد الحجز ويسمح بطباعة نسخة من تأكيد الحجز بمجرد الانتهاء من آخر خطوة من خطوات الحجز ليتم تقديمه للفندق عند الوصول.

-عمولة الحجز الإلكتروني: تستخدم المواقع نموذجا قائم على العمولة أي أن الفندق يدفع لهذه المواقع نسبة مئوية محددة لكل حجز، فيقوم الفندق بدفع عمولة في حالة الإقامات المؤكدة بعد أن يقوم الضيف بتسجيل المغادرة والدفع، ويتم أيضا تحصيل العمولة على الحجوزات غير القابلة للاسترداد بغض النظر عما إذا كان الضيف أقام في أماكن الإقامة الخاصة به أم لا، وفي بداية كل شهر يرسل الموقع للفندق فاتورة تتضمن جميع الحجوزات للشهر السابق وإجمالي العمولة المستحقة لتلك الحجوزات وبهذه الطريقة عليه أن يدفع دفعة شهرية واحدة للموقع، فيتلقى فاتورته الشهرية عبر البريد الإلكتروني.

-معدلات الحجز: عرض أسعار كل نشاط، مثال: عند حجز غرفة أو نشاط معين يقوم الفندق بعرض ثمن كل نشاط للنزول.

-تذكير بالموعد: بدلا من أن يتولى المشترك (الفندق) عملية التواصل مع الزبائن يقوم الموقع تلقائيا بتذكيرهم بمواعيدهم لمن لديه حجز للتأكد من الحضور في الوقت المحدد.

-التخطيط الآلي لمشاريع الإقامة عند الحجز: قيام الفندق بتنظيم مختلف النشاطات وفق المبلغ المحدد من قبل الزبون وكلما زاد المبلغ زادت النشاطات المقدمة.

-إدارة التقويم: يقوم الزبون بحجز نشاط في وقت معين (تسلق الجبال، رحلات سياحية...) فيقوم الفندق بتأجيل ذلك النشاط لوقت آخر يكون فيه تخفيض يعلم به لفندق أو التأخير بسبب عروض ثقافية أو تاريخية مثلا، أي أن الفندق هو الذي يقوم بتنظيم النشاطات طيلة فترة الحجز وحسب إمكانياته نظرا لعدم معرفة الزبون كيفية تنظيم نشاطاته، وتتم هذه العملية عند الحجز عن بعد.

-التخطيط المتعلق بالمجموعات: يخص الزيارات الجماعية (متعلق بجماعة سياح)، مثلا: تنظيم رحلة لطلبة جامعيين لدراسة علمية وتكون فيها تخفيضات.

-حجز غرف للاجتماعات: يتم استخدام قاعات الاجتماعات لإجراء العروض التقديمية مثلا أو المقابلات حيث تتوفر خدمات الضيافة وتقديم القهوة وأجهزة العرض وغيرها من الخدمات لضمان الحصول على كل ما يحتاجه الزبون

-نماذج لديها عدد محدود من المعلومات: عند القيام بحجز عن بعد يعطي الفندق استمارة فيها معلومات محددة عليه أن يتقيد بها الزبون وهناك فنادق تعطي فرصة للزبون بزيادة معلومات غير متوفرة في الاستمارة ليأخذ الفندق بعين الاعتبار التدابير اللازمة، مثلا: عند حجز عائلة في الفندق تقوم بإضافة إلى الاستمارة أن هناك حفلة عيد ميلاد ستقام في اليوم الثاني من الحجز.

عدد اللغات: يحتوي كل موقع على عدد معين من اللغات مما يساعد الزبائن على فهم المعلومات الموجودة في الموقع.

2.3. المقارنة بين المنصتين:

نقوم بإجراء المقارنة حسب معيار الغرض:

الشكل رقم 4: مقارنة إدارة الحجز عبر النت بين منصتي Expedia و TripAdvisor حسب الغرض

مقارنة إدارة الحجز على النت	نصحة	نوع	الحقول المطلوب استكمالها في الحجز الإلكتروني	مقارنة بين منصة و حسب المعايير التالية لجودة الخدمات
حسب الغرض (الإقامة، المطعم، الرحلات الجوية، السيارة، إلخ)			المكان المقصود	أضف سيارة
إيواء	EX	وخلف	في الموقع	في الموقع
	TA	وخلف	في الموقع	رابط
حجز مطاعم	EX	وخلف	رابط	مدينة
	TA	وخلف	في الموقع	رابط
حجز رحلة طيران	EX	وخلف	في الموقع	في الموقع
	TA	وخلف	في الموقع	في الموقع
حجز تأجير سيارات	EX	وخلف	في الموقع	في الموقع
	TA	وخلف	في الموقع	في الموقع
حجز شاطئ	EX	وخلف	في الموقع	في الموقع
	TA	وخلف	في الموقع	في الموقع
حجز إقامات	EX	وخلف	في الموقع	في الموقع
	TA	وخلف	في الموقع	في الموقع
حجز رحلات بحرية	EX	وخلف	في الموقع	في الموقع
	TA	وخلف	في الموقع	في الموقع
خيار حجز السفر	EX	وخلف	في الموقع	في الموقع
	TA	وخلف	في الموقع	في الموقع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على www.labo.ch، تاريخ الاطلاع 15/05/2020 على الساعة 20:05.

من خلال الشكل رقم 04 نلاحظ أن إدارة الحجز على النت في المنصتين تتم:

حسب الغرض (الإقامة، المطعم، الرحلات الجوية، السيارة....)

-الإيواء: تتم عملية حجز إقامة في منصة Expedia عبر الموقع، وبالنسبة لمنصة TripAdvisor

تختلف في الحقول التالية (عدد المسافرين، أضف رحلة، أضف سيارة) تكون عملية الحجز هنا عبر الرابط.

-حجز مطاعم: تتم عملية حجز المطاعم في منصة Expedia عبر الرابط، أما في منصة TripAdvisor تتم عبر الموقع.

-حجز رحلة طيران: تتم عملية تعبئة جميع الحقول في المنصتين عبر الموقع، أما في منصة Expedia نجد بعض الحقول (المطارات المجاورة بدون توقف، تنبيه تغيير السعر، الطريقة) غير متاحة.

-حجز تأجير السيارات: نجد هذه الخدمة في منصة في الصفحة الرئيسية للموقع أما في نجدها في زر بحث الموقع بينما عملية الحجز تتم عبر الموقع لكل من المنصتين.

-حجز نشاط: تتم عملية حجز نشاط في منصة Expedia عبر الموقع وبالنسبة لمنصة TripAdvisor تتم عبر الموقع وتكون عملية تعبئة (الاجاذبية، تاريخ البداية تاريخ النهاية، بجوار) عبر الرابط.

-حجز إقامات: نجد هذه الخدمة في منصة Expedia في الصفحة الرئيسية للموقع بينما نجدها في منصة TripAdvisor بالضغط على زر علامة الجمع وتتم عملية الحجز في كل من المنصتين عبر الموقع.

-حجز الرحلات البحرية: نجد هذه الخدمة في منصة Expedia على زر البحث للموقع بينما نجدها في منصة TripAdvisor بالضغط على زر علامة الجمع وتتم عملية الحجز في كل من المنصتين عبر الموقع.

- خيار حجز السفر: نجد هذه الخدمة في منصة Expedia على زر البحث للموقع بينما نجدها في منصة TripAdvisor بالضغط على زر علامة الجمع وتتم عملية الحجز في كل من المنصتين عبر الموقع.

الشكل رقم 05: مقارنة بين منصتي TripAdvisor وExpedia للحجز الإلكتروني حسب الخدمة الفندقية ومايرافقها

E	D	C	B	A	
TA	EX			الحجز الإلكتروني حسب الخدمة المقدمة	30
					31
				حجز فردي	32
نعم	نعم			حجز جماعي	33
نعم	نعم			الموارد الفندقية المتاحة	34
نعم	نعم			جدول زمني للحجز	35
نعم	نعم			حجز موعد عبر الهاتف المحمول	36
موقع التطبيق	تطبيق			تذكير تلقائي بالبريد الإلكتروني	37
نعم	لا			الشعارات البريد الإلكتروني	38
نعم	لا			إدارة الدفع	39
ادفع عبر الإنترنت باستخدام بطاقة ائتمان أو حساب PayPal	بيتكوين				40
غير متوفر					41
					42
لا	نعم			قائمة الانتظار (للخدمة الجماعية)	43
لا	نعم			تخصيص خلات الحجز (هل الساعات مرنة؟)	44
نعم	نعم			تكملة واجهة برمجة تطبيقات الوسائط الاجتماعية	45
نعم	نعم			تطبيقات	46
نعم	نعم			نسخة مجانية للحجز	47
15%	15%			سهولة الحجز الإلكتروني	48
				معدلات الحجز	49
لا	نعم			تذكير الموعد	50
نعم	نعم			التخطيط الآلي لمشاريع الإقامة عند الحجز	51
نعم	نعم			إدارة التقييم	52
مفتوح لمواقع أخرى	من حساب expedia			التخطيط المتعلق بالمجموعات	53
الموارد على الإنترنت	نعم			حجز غرفة اجتماعات	54
نعم	نعم			النماذج لديها عدد محدود من المعلومات	55
لا	نعم			عدد اللغات	56
واسعة وغنية	محدود				57
					58
					59
					60
					61
					62

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على موقع المنظمة الدولية للسياحة www.unwto.org، تاريخ الاطلاع 2020/05/15 على الساعة 20:05.

*من خلال الشكل رقم 05 نلاحظ:

- خدمة الحجز الفردي ، الحجز الجماعي ، الموارد الفندقية المتاحة، جدول زمني للحجز، نسخة مجانية للحجز، تذكير بالموعد، التخطيط الآلي لمشاريع الإقامة عند الحجز، حجز غرفة إجتماعات: جميع هذه متوفرة في كل من المنصتين.
- حجز موعد عبر الهاتف المحمول: عند حجز نشاط في موقع Expedia يتم عن طريق تحميل تطبيق في الهاتف (يضم كل النشاطات) أما منصة عند الدخول إلى الموقع TripAdvisor يتم توجيهنا إلى الرابط الخاص بذلك النشاط عن طريق تحميل تطبيق موقع خاص بالنشاط المرغوب فيه فقط (التطبيق يضم نشاط واحد) وكل مرة يرغب الزبون بنشاط معين يجب عليه تحميل تطبيق ذلك النشاط.
- تذكير تلقائي بالبريد الإلكتروني، إشعارات البريد الإلكتروني: هذه الخدمات غير متوفرة في منصة Expedia وغير متوفرة في TripAdvisor.
- إدارة الدفع، قائمة الانتظار (الخدمة الجماعية) ، تخصيص خانات للحجز، معدلات الحجز، النماذج لديها عدد محدود من المعلومات: جميع هذه الخدمات متوفرة في منصة Expedia وغير متوفرة في منصة TripAdvisor.

-تكملة واجهة برمجيات التطبيقات والوسائط الاجتماعية: عند الحجز في منصة يتم تحميل تطبيقات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، إنستغرام...) وهذا يعني من حساب فيسبوك نستطيع الحجز، أما يتم

الحجز عن طريق الذي يظهر مختلف مواقع التواصل الاجتماعي حيث يتم الحجز حسب الحساب الذي يملكه الزبون.

- التحليلات: هذه الخدمة متوفرة في موقع Expedia، أما في منصة TripAdvisor تتم عن طريق Google.
- عمولة الحجز الإلكتروني: نسبة العمولة متساوية في كلتا المنصتين بنسبة 15%.
- إدارة التقييم: يتم في منصة Expedia الحجز عن طريق الموقع، أما في منصة TripAdvisor يتم توجيه الزبون إلى مواقع أخرى.
- التخطيط المتعلق بالمجموعات : بالنسبة لمنصة Expedia تتم في الموقع ويتقيد بها الزبون، أما في منصة TripAdvisor يتم البحث عن النشاطات الغير متوفرة في الفندق عبر الأنترنت.
- عدد اللغات: في موقع Expedia عدد اللغات محدود، بينما في موقع TripAdvisor لديه العديد من اللغات.

II. خاتمة

يعتبر العمل الفندقي عملا مميزا يتأثر كثيرا بالتغير المستمر في أفكار وأساليب العمل والتخطيط، ومع إزدياد أعداد مستخدمي مواقع الفنادق الإلكترونية خاصة الحجز أصبح على المؤسسات الفندقية ضرورة استخدام هذه المواقع من أجل البقاء على اتصال دائم ومستمر مع الزبائن ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم ونوعية الخدمات المقدمة لهم وإعطاء معلومات مقنعة وشاملة عن الخدمات التي يقدمها كل فندق، والتعرف على الخدمات التي تعرضها الفنادق، وهو ما يسهل إجراءات المقارنة والمفاضلة بين البدائل المعروضة من جهة ويسمح للمؤسسات الفندقية من التحسين بمستوى خدماتها.

ومن خلال دراسة الموضوع تم التوصل إلى النتائج التالية:

- هناك معايير التي إذا ما توفرت يمكن أن تعطي لأقوى مواقع الحجز الإلكتروني صفة الجودة"، ومن خلال المقارنة التي أجريناها بين المنصات محل الدراسة توصلنا إلى أن هناك بعض المعايير التي تضيف طابع الجودة وتتمثل في: الإيواء، حجز مطعم، حجز فردي وحجز جماعي، الموارد الفندقية المتاحة، جدول زمني للحجز، تذكير تلقائي بالبريد الإلكتروني، إشعارات البريد، إدارة الدفع، قائمة الانتظار، تخصيص خانات للحجز، تكامل واجهة برمجة تطبيقات الوسائط الاجتماعية، التحليلات، إدارة التقييم، التخطيط المتعلق بالمجموعات؛

- هناك اختلاف بين المعايير التي تستخدمها مواقع الحجز الإلكتروني لتحسين الخدمة الفندقية؛

الاحالات والمراجع:

- عثمان، عز الدين صديق علي، تطوير نظام الحجز الإلكتروني للسفريات، جامعة النيلين (السودان: جامعة النيلين 2017)، ص 20-21
- السعيد، عصام حسن. (2016). إدارة المنظمات الفندقية، دار الراية للنشر والتوزيع (عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2016)، ص 82
- الطائي، حميد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، دار زهران (عمان: دار زهران 2017)، ص 47-48
- محمد أمين السيد علي، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للطباعة والنشر (عمان: دار وائل للطباعة والنشر، 1998)، ص 207-208

- (consulté le 21/05/2020) <http://trends.google.dz>

-(consulté le 21/05/2020) <http://www.labo.ch>