

## تحولات استفاده از تکنولوژی های مبتنی بر CT | در صنعت هتل داری (مورد

### مطالعه: هتل های شهر اصفهان)

محمد عابدی<sup>۱</sup> \*

دانشجوی دکتری مدیریت تکنولوژی- مدیریت تحقیق و توسعه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

معینه عابدی<sup>۲</sup>

کارشناس ارشد آموزش زبان انگلیسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

#### چکیده:

صنعت هتل داری ایران نیز با توجه به تغییرات تکنولوژی صنعت هتل داری در سراسر جهان، از حدود ۱۰ سال پیش با استفاده از ایجاد بانک اطلاعاتی و سامانه رزرواسیون، شروع به استفاده از تکنولوژی های مبتنی بر CT | سعی در انطباق خود با صنعت جهانی کرد. در این راستا این نوشتار ۹ لایه از تکنولوژی های مورد استفاده در صنعت هتل داری را شناسایی و به بررسی تمامی تکنولوژی های مورد استفاده در این لایه ها پرداخته است. پس از بررسی ها مشخص شد در ۵ مورد از ۹ مورد ذکر شده در صنعت هتل داری ایران به صورت کم و بیش از تکنولوژی های روز دنیا استفاده می کنند. طی مصاحبه با خبرگان و متخصصین این حوزه دلایل استفاده و ترویج این ۵ مورد تکنولوژی ها و عدم استفاده از ۴ مورد دیگر تکنولوژی های روز جهانی مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین طی طراحی و توزیع پرسشنامه ای با ۵ بخش و ۱۷ سوال بین خبرگان این صنعت، میزان تاثیرگذاری هر یک از این تکنولوژی های مورد استفاده بر درآمد هتل و میزان تطابق آنها با استاندارد و همچنین میزان استفاده از هر یک از آن ها مورد بررسی قرار گرفت. این تحقیق از نوع کاربردی و به لحاظ روش تحقیق از شاخه توصیفی-پیمایشی می باشد. ابزار اندازه گیری پرسشنامه می باشد که بین ۲۴ نفر از خبرگان صنعت هتلداری با روش نمونه گیری تصادفی آزمون شده است. داده های حاصل از این پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید. نتایج این تحقیق نشان می دهد سیستم رزرواسیون هتل بیشترین تاثیر را بر درآمد هتل ها و همچنین بیشترین سطح ترویج در ایران و تطابق با استانداردها را داشته است.

#### کلمات کلیدی:

<sup>1</sup>. Abedi.m135@gmail.com

<sup>2</sup>. m.abedi\_translator@yahoo.com

۱. مقدمه:

دنیای امروزه را دهکده جهانی، عصر تکنولوژی، عصر سرعت و دنیای تغییرها و فرصت ها می نامند. در چنین شرایط چشم پوشی از پیشرفت های جدید در تکنولوژی خسارت های جبران ناپذیری را بر توسعه مناطق و ارگانهای مرتبط وارد خواهد ساخت. بنابراین سازمانهای موفق خواهند شد که با استفاده از تکنولوژی سرعت، کیفیت و خدمات بهتری را ارائه دهند. در طول دهه ی اخیر صنعت مهمان پذیری و هتلداری با دغدغه ها و مشکلاتی از قبیل رقابت تنگاتنگ و روزافزون و تلاش برای جذب مشتریان بیشتر روبرو شده است. انتظارات متفاوت مشتریان، تغییر مداوم در تکنولوژی ها، گرایشات و وضعیت اقتصادی بازارهای هدف نیز بر این مشکلات افزوده است. برای غلبه بر این مشکلات و چالش های دیگری از جمله تغییرات مداوم تکنولوژیکی، فعالیت رقبا، عوامل محیطی (سیاسی و قانونی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی) ماهیت خدمات از جمله ناملموس بودن، تغییرپذیری، تفکیک ناپذیری و فناپذیری و همچنین عوامل درون سازمانی که خود باعث افزایش انتظارات و خواسته های مشتریان می شود، ارائه ی خدمات باکیفیت و بالا بردن رضایت مشتری ضرورت پیدا می کند (امین بیدختی، ۱۳۹۲).

امروزه صنعت گردشگری در سراسر جهان صنعت مهمی به شمار می رود؛ چراکه پیشرفت حمل و نقل بین المللی موجب شده مردم زیادی به مسافرت بروند و جابه جایی تسهیل پیدا کند. آمارهای به دست آمده مؤید اهمیت گردشگری به عنوان یک صنعت و همچنین فعالیت اقتصادی صنعت مهمان پذیری و هتلداری است که بخش عمده ای از صنعت گردشگری را به خود اختصاص داده است. این صنعت شامل اقامتگاهها، هتلها، کافهها و رستورانها می شود. امکانات اقامتی به طور تقریبی یک سوم از کل هزینه های سفر را به خود اختصاص می دهند؛ بنابراین صنعت مهمانپذیری و هتلداری دارای اهمیت فزاینده ای در صنعت گردشگری است (خلیل زاده، ۱۳۸۷).

در طی سال های گذشته، تغییرات فراوانی در شیوه ی سرویس دهی به هتلها، متلها و سایر شرکت هایی که به مسافران و مهمانان سرویس می دهند، به وجود آمده است و این تغییرات همگی در مسیر بهتر شدن خدمات و در نتیجه رفاه حال و امنیت مسافران بوده است. با پیشرفت تکنولوژی در طی سال های گذشته، ابزاری به دست آمده است تا به رسیدن به رفاه برای هتلها و مسافران، بهتر عمل شود. از این رو نیز هتل های مختلف در دنیا، با یکدیگر در استفاده از تکنولوژی، سبقت می گیرند (هانگ و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲).

یکی از نکات مهم در امر تکنولوژی و بهره گیری از آن در توسعه صنعت توریسم و هتل داری ایجاد زیرساخت، بستر مناسب و همچنین آموزش های لازم در امور مختلف اعم از فرهنگی، اجتماعی و فنی و... است که این امر باید در کوتاه مدت تحقق پیدا کند تا بتوانیم از سرعت پیشرفت تکنولوژی عقب نمانده و خود را با جوامع دیگر همسو کنیم. بررسی تکنولوژی های روز جهان و دلایل استفاده و عدم استفاده از آنها در صنعت هتل داری کشورمان و تاثیر هر یک از آنها بر درآمد هتل می تواند ما را به سوی توسعه تکنولوژی صنعت هتل داری و در نتیجه رشد و پیشرفت رضایت از این صنعت و افزایش درآمد صنعت گردشگری سوق دهد.