

عزيز القارئ.. معلومات تهكم^(١)

ما هو التوكيل السياحي^(٢) :

التوكيل السياحي عبارة عن شركة مفتوحة للجمهور، وتقوم ببيع تذاكر الطيران والبواخر وحجز غرفات الفنادق وخدمات تأجير السيارات وجولات سياحية لزيارة المعالم ورحلات منظمة. المسافر يعتمد على التوكيل السياحي للاستشارة والمعرفة ومقابل هذا تدفع عمولة للتوكيل السياحي. وعادة لا يتحمل المسافر أكثر من الثمن المحدد، لهذا فالتوكيل السياحي يقدم خدمة كاملة للمسافر. وفي حالة حجوزات متأخرة وحالات عاجلة مما يتطلب إجراء مكالمات هاتفية أو إرسال برقيات، يمكن مطالبة المسافر بالمصاريف، ولكن يجب أن يم رح الأمر له حتى يتفهمه تماما.

إن التوكيل السياحي أساسا وعموما يقوم ببيع منتج غيره ويحصل على عمولة، أن موظفي الحجز وكل من هو على اتصال بالجمهور سواء تليفونيا أو شخصا يجب أن يكون لطيفا.

وعليه أن يتذكر أن مرتبه يعتمد على العمولات المكتسبة من أجل الحصول على أرباح لسان جيوفاني تورز.

إن منتج التوكيل السياحي هو الخدمة ويجب أن تكون على درجة عالية من الكفاءة والأمانة وأن تتفوق على المنافسين.

ما هو منفذ الرحلات^(٣) :

منفذ الرحلات عبارة عن شركة تقوم بتنظيم أو تسويق رحلات شاملة كما تقوم بخدمات خاصة بالرحلات.

(1) د. أحمد ماهر وآخرون، المنشآت السياحية والفندقية - المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ص ٣٨٠ وما بعدها.

(2) تم الاستعانة بالتقرير الذي قدمه أحد الخبراء لأحدى الشركات السياحية المرموقة العاملة في مصر الآن. ويتصريح خاص مع إضافات بسيطة.

(3)

يتحمل منفذ الرحلات مسئولية طبع المنشورات والدعاية وتوزيع المنشورات، والقيام بحجوزات الرحلة ويقوم أغلب منفذي الرحلات بالبيع عن طريق الوكلاء السياحيين أو مباشرة للمسافرين.

إن عدد الوكلاء السياحيين ومنفذي الرحلات الآن في مصر عدد كبير والمنافسة بينهم قوية. وبما أن مصر دولة سياحية معروفة، فإن الرحلات المصرية تدرج ضمن برامج كبار منفذي الرحلات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا، أن هؤلاء يقومون بالبيع بالجملة ولديهم ترتيبات أو عقود مع منفذي رحلات مصريين، ولديهم مكاتبهم الخاصة بهم في مصر.

تعليق:

إن الفارق بين التوكيل السياحي ومنفذ الرحلات أن الأول يبيع ما ينتجه الآخرون مقابل عمولة يتقاضها أما منفذ الرحلات فعليه أن يستثمر أمواله في التوسع والقيام بتنظيم رحلات وطبع منشورات وكتيبات والقيام بالدعاية والترويج وبلا أدنى شك يكون برنامج الرحلات ناجحا وصريحا.

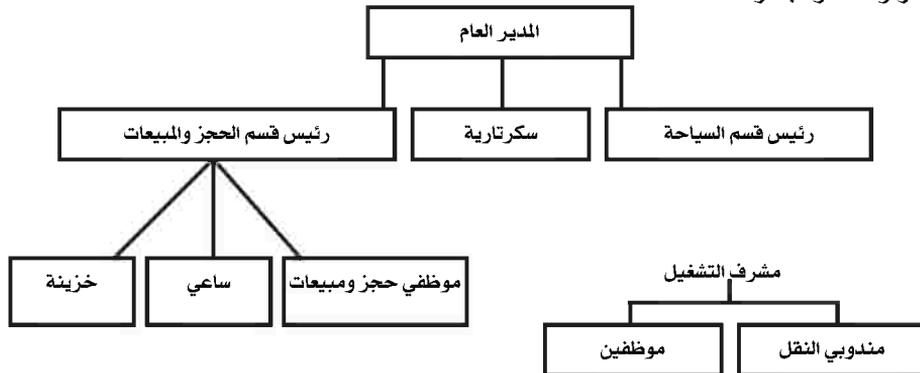
ولكي تحقق أثرا طيبا، ومن أجل إحراز النجاح في هذا العمل الشديدا والمنافسة يجب وضع برنامج مبيعات دائم ومكثف.

اتصالات الموظفين:

لست في حاجة لأن أؤكد أهمية أن يكون الموظفين على علم ودراية بكل البرامج والمراسلات حتى يكونوا ي وضع يسمح لهم بالإجابة على أي سؤال.

السلوك:

يجب أن يعلم موظفوكم أنهم في عمل يعتمد على تقديم الخدمة، وورغبات الزائرين يجب أن تراعي كل حين، ويجب أن يفكر الموظفون فيما هو في مصلحة الزائر وكل المعلومات يجب أن تكون كتابية موضحة بالأسماء وأرقام التليفونات من أجل مساعدة الزائر وأشعاره بالراحة.



المدير العام:

التقارير المقدمة لرئيس مجلس الإدارة.

المدير العام مسئول عن العملية بكاملها، شاملة المبيعات والخدمات التي تقدمها الشركة أو التوكيل. إن مسئوليته الأولى أن يجعل قسم السفريات والرحلات شركة مربحة.

الواجبات:

الإشراف على تقسيم وقت السكرتارية.

- مسئول عن المراجعة والإشراف المباشر على كل موظفي اقسام السفر والرحلات.
- وضع خطة سنوية للإيرادات التي تهدف إليها الشركة.
- وضع ميزانية للسفريات والرحلات بما يتضمن مصاريف التشغيل والمرتبات والسفر والمصروفات النثرية.
- وضع ميزانية منفصلة للدعاية والسفر.
- تكاليف أسعار الكتيبات وجميع المطبوعات.
- الموافقة على التصميمات والموافقة النهائية على مصروفات الدعاية.
- الموافقة على نشر الإعلانات في الصحف والمجلات المتخصصة.
- التوصية والموافقة على اشتراك سان جيوفاني في عروض سياحية وحلقات دراسية مختارة.
- مسئول عن كل التقارير المقدمة لرئيس مجلس الإدارة فيما يختص بقسم السفر والرحلات.

العلاقات الشخصية:

- تمثيل الشركة في العروض السياحية والحلقات الدراسية والاجتماعية الحكومية والمأدب.
- يجب أن يعرف شخصيا مديري خطوط الطيران في الإسكندرية والقاهرة وأن يحافظ على علاقة وثيقة معهم عن طريق الزيارات الشهرية لمكاتبتهم أو مقابلتهم للغذاء وبهذا يمكنهم المساعدة كما وأنهم مصدر جيد للمعلومات.

رئيس قسم الحجز والمبيعات:

التقارير على المدير العام

رئيس قسم المبيعات مسئول عن الموظفين وعن الدخل والإنتاج الخاص بقسم

الرحلات يمكن أن يفوض رئيس القسم واجباته إلى أحد الزملاء أو الموظفين ولكن المسئولية تبقى مسئوليته.

واجبات رئيس القسم :

- تحضير التقارير الخاصة بالدخل اليومي.
- الاحتفاظ بسجل لبرنامج عمل الموظفين.
- تقديم ملفات المكتب والمحافظة عليها وطلب مستلزمات المكتب.

واجبات رئيس قسم الحجز والمبيعات :

- التوصية بوسائل زيادة الدخل.
- الإشراف على موظفي التذاكر وتدريبهم.
- القيام بوضع جدول وخطة عمل الموظفين.
- عمل سجلات لتذاكر شركات الطيران والإيصالات الخاصة بها.
- التأكد من وضع تذاكر شركات الطيران في مكان أمين.
- التأكد من أن النقود المحصلة موضوعة في درج مغلق.
- تحضير جميع التقارير المطلوبة من المدير العام ومدير الحسابات.

موظفي حجز التذاكر

التقارير إلى رئيس قسم الحجز والمبيعات

موظفي الحجز والتذاكر هو أول موظفي من سان جيوفاني ترافل يتصل بالجمهور لهذا فمن المهم أن يعطي انطبعا جيدا.

الواجبات:

- القدرة على عمل الحجوزات مع شركات الطيران والفنادق وشركات النقل الأرضية.
- يجب أن يكون ملما بإحدى اللغات الأجنبية إلى جانب اللغة العربية.
- يستطيع أن يقرأ ويفهم المرشد العالمي وجداول مواعيد شركات الطيران.
- يجب أن يكون ملما بجغرافية العالم.
- يجب أن يكون ملما بمدن الطيران وقوانين المطارات.
- القدرة على إعطاء الأسعار وحسابها.
- القدرة على تجهيز تذاكر الطيران وإيصالات العملاء.

- أن يكون مدرباً على التعامل بمختلف العملات.
- القدرة على إعطاء تقرير يومي موضحاً مبيعات التذاكر والنقد لموازنته مع الإيصالات اليومية.
- يجب عليه الظهور بمظهر لائق وأن يجب على كل الاستفسارات بأدب وابتسامة.

الساعي:

التقارير إلى رئيس المبيعات

سيحتاج إلى شاب في المكتب لنقل الرسائل، بالإضافة إلى واجباته كساعي يمكن تدريبه لوظيفة أفضل.

وجبات الساعي:

- إحضار التذاكر والأدوات من مكاتب الطيران.
- نقل الرسائل.
- القيام بأعمال أخرى يكلف بها من رئيس قسم المبيعات.

رئيس قسم السياحة

التقارير إلى المدير العام

الواجبات:

- تقع على عاتقه مسئولية البحث عن الأسواق السياحية ليختار منها الجديد من أجل زيادة دخل الرحلات والمجموعات السياحية.
- التوصية والقيام بوضع برامج رحلات على نفس مستوى المنافسين أو على مستوى أفضل.
- التفاوض مع الفنادق ومسئولي النقل الأرضي باسم سان جيوفاني للحصول على أرخص الأسعار.
- مسئول عن فحص ومعاينة ما تتسم به الفنادق الموجودة في نشرات سان جيوفاني وكذلك التسهيلات المقدمة من هذه الفنادق.
- الإشراف على موظفي تشغيل الرحلات.
- وضع التعريفات السرية لاستخدام الوكلاء السياحيين.
- الاشتراك في عروض سياحية مختاره.
- القيام برحلات دورية للأسواق السياحية مثل السعودية واليونان وقبرص واليمن والأردن وتركيا

- حضور اجتماعات وحلقات السياحة والرحلات في القاهرة والإسكندرية.
- تقديم ميزانية سنوية بالمصروفات المباشرة للمدير العام.
- المرتبات.
- تكاليف الطبع.
- تكاليف السفر.

مشرف التشغيل:

التقارير إلى رئيس السياحة

الواجبات:

- يقدم تقاريره مباشرة إلى رئيس القسم مع تحمل مسئولية كل التفاصيل والترتيبات من أجل جعل تشغيل الرحلات عملية سلسة.
- واجبات مشرف التشغيل:
- عمل الترتيبات التي يطلبها الوكلاء السياحيين أو الأفراد أو المجموعات.
- تحضير تقرير بالأسعار والخدمات المطلوبة والسعر الصافي مع إضافة نسبة ربح، وإعطاء نسخة من التقرير إلى مدير الحسابات.
- إرسال تلخيص للوكلاء الترتيبات بالسعر الكلي.
- تخصيص ملف لكل صفقة أو طلب وكذلك بدأ ملف جديد.
- وضع تاريخ متابعة على كل ملف للفحص مع العميل لتحديد ما إذا كان السعر والترتيبات مرضية.
- إعداد ومراجعة برنامج عمل مندوب النقل مع باليوم والأسبوع.
- يجب أن يكون لديه التذاكر والإيصالات المطلوبة.
- القيام بتنظيم رحلات داخل جمهورية مصر العربية: الإسكندرية – القاهرة – الأقصر – أسوان – أبو سمبل والرحلات النيلية.
- عند الحاجة يجب إرسال من يحل محل مندوب النقل في حالة غيابهم، وذلك بالتوجه إلى المطارات ومحطات السكك الحديدية والمواني لمقابلة ومعاونة الزبائن.

مندوب النقل:

التقارير إلى مشرف التشغيل

الواجبات:

- مقابلة ومساعدة المسافرين مغادرة ووصولاً سواء كانوا أفراداً أو مجموعات في المطارات، محطات السكة الحديد والمواني في الإسكندرية وبورسعيد والقاهرة.
- يجب أن تكون لديه رخصة قيادة.
- يجب أن يكون قادراً على التحدث بلغة أجنبية.
- القيام بالمهام الأخرى التي يكلف بها من رئيس القسم.
- رئيس الحسابات:
- يجب أن تكون جميع التذاكر والإيصالات والاستمارات تحت تصرف رئيس قسم الحسابات.
- رئيس الحسابات مسئول عن حفظ الاستمارات الصالحة للتفاوض.
- رئيس قسم الحجز والمبيعات يجب أن يطلب التذاكر والإيصالات من رئيس الحسابات ويوقع على استلامها.
- على مكتب الحجز أن يقدم التقارير اليومية الخاصة بالتذاكر والإيصالات وما دفع نقداً أو بشيكات إلى مدير الحسابات.
- تقع على قسم الحسابات مسئولية فحص كل تذكره وإيصال ومضاهاتها بالسجلات للتأكد من أن التذاكر ثم يبيعه بالتوالي وأنها مستوفية لجميع الشروط.
- قسم الحسابات مسئول عن التقارير اليومية والشهرية والسنوية المقدمة من كل شركة طيران.

الأرشيف:

من الضروري وجود نظام يرجع إليه يعرف بالأرشيف بالنسبة لمكتب السفريات وقسم السياحة. للتأكد من عدم وضع ملف غير موضعه، يجب إعطاء التعليمات: عند سحب أي ملف أو مستند، يجب على الموظف الذي قام بالسحب وضع ورقة باسمه موضحة التاريخ إشارة إلى أن الملف في حوزته عند إرجاع الملف لموضعه تسحب الورقة.

مكتب التذاكر: يتضمن

- تذاكر شركات الطيران.
- الإيصالات (فاوتشرز).
- تقرير يومي بمبيعات الطيران.

▪ تقرير يمي بمبيعات الفاوتشرز.

قسم السياحة: يتضمن

قوائم الأسعار:

▪ الفنادق.

▪ رسوم الدخول.

▪ المطاعم.

▪ الاستقبال والانتقالات.

▪ جولات بحرية.

▪ رحلات منظمة.

▪ نسخة من صايف تعريفه سفر.

ملاحظات:

كل المراسلات شاملة الأسعار وقوائم أسعار فردية.

الرحلات التي تقرر القيام بها والتي في حيز التحضير وضعها في ملفات حسب الحروف الأبجدية تبعاً لاسم الوكيل السياحي أو تسلسل رقم الملف يجب المراجعة للتأكد من أنه قد تم دفع العريون.

الرحلات التي ما تزال معلقة:

وضعها في ملفات حسب الحروف الأبجدية تبعاً لاسم الوكيل السياحي أو تسلسل رقم الملف يجب مراجعة هذه الملفات للتأكد إذا كان الرد لم يصل بعد بخصوص الأسعار.

الرحلات التي تم القيام بها:

وضعها في ملفات حسب الحروف الأبجدية تبعاً لاسم الوكيل السياحي أو تسلسل رقم الملف.

قوائم البريد الأساسية:

منفذ والرحلات:

قوائم الفندق.

مكاتب السياحة.

النشرات السياحية.

شركات الطيران.
الشركات الملاحية.

ملفات السكرتارية:

المراسلات:

يجب وضع نسخة واحدة من كل خطاب في ملف طبقا للوكيل السياحي أو تسلسل رقم الملف يجب على السكرتارية القيام بتحضير نسخة إضافية لاستعمالها كسجل يمي لكل المراسلات يجب التصنيف حسب تاريخ اليوم والشهر.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- بوب نورتون وكاش سميث، التجارة عبر النت، ترجمة مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم
- ٢- جبرالدتين، الإدارة الفندقية الحديثة، ترجمة سميرة عبد السيد وجلال عيد، مطبعة الاستقلال، بدون سنة نشر، ص ٥٢ وما بعدها.
- ٣- د. إبراهيم الغمري، الإدارة، دراسة نظرية وتطبيقية مع مجموعة من الحالات العملية والمباريات التدريبية، دار الجامعات المصرية، الطبعة الثالثة - القاهرة، ١٩٨٢.
- ٤- د. أحمد محمد بسيوني، المحاسبة الإدارية بإطار نظري وأساليب عملية، دار الكتاب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، ١٩٨٨.
- ٥- د. إيهاب عبد الحميد الفرا وآخرون، إدارة الفنادق، مطابع الدار الهندسية، القاهرة، ٢٠٠١.
- ٦- د. بشير العلاق، أسس الإدارة الحديثة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٩.
- ٧- د. رفاة شهاب الحمداني، مهارات الحاسوب، دار المناهج، عمان، ٢٠٠٢.
- ٨- د. زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٣، ص ٧٨.
- ٩- د. سعاد نائف برنوطي، الإدارة أساسيات إدارة الأعمال، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ٢٠٠١، ص ٢٧٦.
- ١٠- د. سعد غالب، نظم مساندة القرارات، دار المناهج، عمان، ٢٠٠٣، ص ١٤٨ وما بعدها.
- ١١- د. سيد الهواري، الإدارة الأصول والأسس العلمية، مكتبة عين شمس القاهرة، ١٩٨٧.

- ١٢- د. سيد الهواري، التنظيم، الهياكل والسلوكيات والنظم، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٢.
- ١٣- د. طارق طه إدارة الفندق، مدخل معاصر، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٠.
- ١٤- د. طارق طه، إدارة الفنادق، مدخل معاصر، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٠، لسنة ٢٦.
- ١٥- د. طه مرسي عطية، أصول الإدارة للطالب والمدير، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٤.
- ١٦- د. عبد الرحمن الصباح مبادئ الرقابة الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٧٧.
- ١٧- د. عبد الكريم درويش وآخرون، أصول الإدارة العامة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٧.
- ١٨- د. علي أحمد عبد النبي وآخرون، الشراء الفندقية - الهيكل - الوظائف - الاستلام، طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢.
- ١٩- د. علي أحمد عبد النبي وآخرون، الشراء الفندقية الهيكل، الوظائف، الاستلام، دار طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢.
- ٢٠- د. علي الشريف وآخرون، التنظيم والإدارة، الدار الجامعية، بيروت، ١٩٨٩.
- ٢١- د. عمر غنايم وآخرون، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٨١.
- ٢٢- د. عمرو غنايم وآخرون، تنظيم وإدارة الأعمال، بيروت، دار النهضة العربية، ١٩٨٢.
- ٢٣- د. فتوح أبو العزم، العلاقات الإنسانية والدراسات السلوكية، مجموعة محاضرات لطلبة معهد الإدارة العامة في الرياض، ١٩٧٥.
- ٢٤- د. كامل المغربي، المدخل لإدارة الأعمال، مكتبة عجمان، عمان، ١٩٧٤.
- ٢٥- د. كمال حمدي أبو الخير، أصول الإدارة العلمية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٧٤.
- ٢٦- د. متولي السيد متولي، أصول الإدارة، مدخل وظيفي حديث، غير مبين الناشر، ١٩٩٢.

- ٢٧- د. محمد الصيرفي، الإدارة الأصول والأسس العلمية، تبوك، مؤسسة غدیر الفريض، ١٩٩٩.
- ٢٨- د. محمد أمين السيد علي، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، ١٩٩٨.
- ٢٩- د. محمد عباس حجازي، المحاسبة الإدارية، مكتبة عين شمس القاهرة ١٩٨٣.
- ٣٠- د. محمد فتحي محمد علي، التنبؤ التجاري والاقتصادي كأساس للتخطيط، مجلة الأهرام الاقتصادي.
- ٣١- د. محمد فهمي طلبة وآخرون، الحاسب ونظم المعلومات الإداري، مجموعة دلتا، الجزء التاسع.
- ٣٢- د. محمد قاسم القريوني وآخرون، المفاهيم الحديثة في الإدارة، الطبعة الثالثة، غير مبين الناشر، عمان، ١٩٩٣.
- ٣٣- د. محمد قاسم القريوني، مبادئ الإدارة النظريات والعمليات والوظائف، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠١.
- ٣٤- د. محمد مختار عثمان، مبادئ الإدارة العامة، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٠.
- ٣٥- د. محي الدين عباس الأزهرى إدارة المشتريات، مبادئ وسياسات، الطبعة الثانية، القاهرة دار الفكر العربي، ١٩٧٧.
- ٣٦- د. منى عمر بركات، أساسيات السياحة والفنادق، غير مبين الناشر، الإسكندرية، ١٩٩٨.
- ٣٧- د. منى عمر بركات، أساسية السياحة والفنادق، بدون ناشر، الإسكندرية، ١٩٩٨.
- ٣٨- د. موفق حديد محمد، الإدارة المبادئ والنظريات والوظائف، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠١.
- ٣٩- د. نواف كنعان، القيادة الإدارية، مكتبة دار الثقافة، عمان ٢٠٠٢.
- ٤٠- د. ياسين الكحلي، إدارة الفنادق والقرى السياحية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، ١٩٩٨.
- ٤١- د. ياسين الكحلي، مبادئ إدارة الفنادق، دار الوفاء للطباعة، الإسكندرية، ١٩٩٨.

- ٤٢- سهير أحمد الحمامصي وآخرون، الإشراف الداخلي، دار نهر النيل للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩٤.
- ٤٣- السيد فتحي حسيب، مقدمة في إدارة الأعمال، غير مبين النشر، بورسعيد، ١٩٩٠.
- ٤٤- عمر سعيد وآخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة والنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩١.
- ٤٥- كرم أحمد لطويل وآخرون، إدارة الموارد، دار الحكمة للطباعة والنشر، ١٩٩٠.
- ٤٦- محمد سعيد وآخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ١٩٩١.
- ٤٧- مصطفى نجيب شاويش، الإدارة الحديثة، دار الفرقان، عمان، ١٩٩٣.
- ٤٨- د. عبد الحميد مصطفى أبو ناعم، أساسيات الإدارة الفندقية محل استراتيجي، مطبعة النيل، القاهرة، ١٩٩٥.
- ٤٩- نائل عوامله، تطوير المنظمات، المفاهيم والهيكل والأساليب، غير مبين الناشر، ١٩٩٥.
- ٥٠- هذا الجزء مقتبس من: سامي عبد القادر سعيد، الإدارة الفندقية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٤.
- ٥١- هند محمد حامد، التجارة الإلكترونية في المجال السياحي، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ١٧٠ وما بعدها.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Abell, D. F., Defining the Business: The starting point of strategic planning, "Englwood Cliffs, N.J. Prentice-Hall, 1980".
- 2- All-Hotels Limited, "All-Hotels Progress", www.all-hotels.com, 23/07/2001.
- 3- ARESKOM's, "Internet Access Solution for Hospitality Market, www.arescom.com, 04/07/2001.
- 4- Bruce Braham, Hotel Front Office, "Scotprint Ltd., Musselburgh, England 1993".
- 5- Bruce Rosenberg-Hilton Hotels, A White Paper On: "Globalization in The Travel Industry Threats & Opportunities", How To Manage The Distribution of Knowledge, Date and Money in The Travel and Tourism Industry Conference, Embassy Suites, San Francisco, January (25-26), 1999.

- 6- C.T. Hozngren: (Cost Accounting Amanagerial Wmphasis), prentice Hall, 1967.
- 7- D.S. Kimball and Kimball, JR. Principles of Industrial Organization, McGraw, HillBook Co., Jan, Jew York, 1947.
- 8- Daft, R., Management Vanderbilt “The Dryden Press”, 2000.
- 9- Dale E., “Management: Theory and Practice”, Mc Graw – Hill, New York, 1965.
- 10- Dalton E. Mc Farlan, Management Foundations and Practices, Fifth Edition, New York: Macmillan, 1979.
- 11- Denny G. Rutherford, Hotel Management and Oprations, 2nd ed., Van Nostrand Reinhold, New York, 1994.
- 12- Dimock, The Executive in Action, New York, Harper and Raw Inc., 1995.
- 13- Enecclo Paodia of Social Sciences, Maomillom Co., New York, Vol: X, 1933.
- 14- Ernest Dale, Management Theory and Practice, Mc Grow Hill Book Co., 1965.
- 15- Etzel, M. Walker, B. and Stanton, W. Marketing University of Notre Dame, The Mc Graw-Hil Companies Inc., 1997.
- 16- Fayol, Henri, General and Industrial Management, translated by constance stores. Sir Isaac Pitmau, Sons-London, 1949.
- 17- Frank Rosci, “Travelers Want Virtual Offices on The Road”, ASTA Agency Management: Specialty Training That Plays, Vol.69, No.2, Feb. 2000.
- 18- Frankline G. Moore, Management and Practice, N. Y. Hrper, Kow.
- 19- Fredrick Taylor, Shop Management, New York, Horper and Borthers, 1903.
- 20- G. Shilling Law Cost Accounting Analysis and Control (IRWIN, 1967).
- 21- Henri Fayol, Industrial and General Management, New York, Pittman Publishing Corporation, 1949.
- 22- Hicks, H., Gullet, G.R: The Management Organization, 3rd ed. Mc Graw-Hill Book Company N.Y: 1976.
- 23- Hilton Hotels, www.hilton.com/egypt.
- 24- Holt, David, Mangement Principles and Practices, 3rd ed., Englewood cliffs: N.J., 1993.

- 25- Hotel & Travel Index, "Hotel & Trave Index Online@htihotelink.com", www.htihotelink.com, 18/09/2001.
- 26- Hyatt Regency Sharm Elsheik Resort, www.hyatt.com/egypt/sharmel-sheik/hotels/otvr-c-sharm.html.
- 27- IDC, "IDC Forecasts Strong Growth in E-Commerce For Trave Industry", www.idc.com, 11/07/2001.
- 28- II. Koomtz. and co'Donmel. Principle les at management. New York Mc Graw Book Company, 1920.
- 29- Inis Likert, New Patterns of Management, (N.Y. Graw-Hill Book, Co., 1916).
- 30- Iverson, K. M, Introduction to Hospitality Mangement, (Rive Grove: Illimois 1989).
- 31- Jagmoham N., Hotels for Touristm Development, India: Metropolitan Book Co., 1986.
- 32- James J., Cribbin, Effective Managerial Leadership, (AMA Inc., 1972).
- 33- John Fuller and David Gee Barrie, Jenkins, Hotel Catering Career, Ltd., Lodnon, 1976.
- 34- Koontz and O'Dnnell, Principes of Managements.
- 35- KPMG LLP., A Real Estate Report On: "Ideas & Trends; Hotel Online: Harnessing The Digital Revolution", www.eyefortrvel.com/papers/harnessing.html, 05/05/2001.
- 36- L. S. Harms, Human Communications: The New Fundamentals, New York: Harper and Row Publishers, 1974.
- 37- L.A. Appley, Management The Simple Way Personnel, American Management Association, January 1993.
- 38- L.L. Bethel, F.S Atwater, G.B. Esmith and H.A. Stackman JR, Industrial Organization and Management McGraw, HillBook Co Inc., New York.
- 39- Michael Prntz, Aero-Vision Technologies, "Hotel E-Facilities Expansion", www.eyefortravel.com, 23/07/2001.
- 40- Open Grid Inc., "Fast Book Wireless From Open Grid", www.opengrid.com, 22/05/2001.
- 41- Ordway Tead, The Art of Leadership, Mc Graw-Hill Book Co., 1935.
- 42- Pat Going, "By Land or Sea: Rating The Web Sites of Major Cruise Lines & Hotel Chains", ASTA Agency Management: The Buying & Selling of Travel Agencies, Vol.66, No.10, October 1997.

- 43- Pearce J., R. B. Robinson, Strategic Management, "New York: Richard Irwin 1998".
- 44- Porter, M., Competitives Strategy, "New York: Fre Press, 1989".
- 45- Price Water House Coopers, "Independent Hoteliers: How to Let the Playing Field Amidst Softened Economy", www.eyefortravel.com, 23/07/2001.
- 46- R.T. Livingston, The Engineering of Organization and Management, McGraw, HillBook Co., New York, 1999.
- 47- Richard Neuschel, Management by system, New York: Mc. Graw-Hill Book Co., 1960. o.g. Neuschel defined. "A producer is as equence of clerical operations. Usually in volving several people in one more departments established to ensure inform handing of arelurring transaction of the business".
- 48- Robbins, S., and Coulter, M., Management, San Deigo State University, "Prentice Hall International Inc.', 1999.
- 49- Robert J. Mockler, The Management Control Process, Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, 1972.
- 50- Robert M. Flumer, The new management, N.Y. Macmillan Publishing Co. Inc., 1983.
- 51- Robert Tannenbaum and Warren H. Schmidt "How to Choose a Leadership Patten", Harvard business Review May-June 1973.
- 52- Sandy Graham, "High Speed Hotels", www.eyefortravel.com, 15/12/2000.
- 53- Sheldon, The Philosophy of Management, London, Sir Issac Pitman and Sons Ltd., 1932.
- 54- Sherif Soliman, Director of Sales & Marketing at Pharaoh Egypt Hotel, An Interview at the ASTA Seminar: "How to Use Technology Including ASTAnet", Cairo, Elg Gezirah Sheraton, Feb. (21-22) 2001.
- 55- Skinner, S, Marketing, University of Kentucky, "Houghton Mifflin Company", 1990.
- 56- Stays Inc., "Stays Inc. Launches Special Offers Module (SOM)", <http://www.stayss.com>, 27/06/2001.
- 57- Sudhir, Anderws, Hotel Front Office Training Manual, Tata Mc Graw – Hill New Delhi, 1982.
- 58- The Conclse Oxford Dictionary of current English Oxford.
- 59- The four Seasons Hotel, www.fourseasons.com/caiifr.html.

- 60- The Ritz-Carlton Sharm Elsheik, www.ritz-carlton.com.
- 61- The Ritz-Carlton Sharm Elsheik, www.ritz-carlton.com.
- 62- Travel Click, "Online Hotel Bookings Rise", www.eyefortravel.com, 23/07/2001.
- 63- Urwick, Elements of organization.
- 64- Venetian Hotel, "Wireless Hotel Check in Trial in Las Vegas", www.venetian.com, 26/05/2001.
- 65- W. Ireson, and E. Grant (editor) Handbook of Industrial Engineering and Management Englewood cifes, Prentice – Hall, Inc., 1992.
- 66- Warren R. Plunkett, Supervision: The Direction of People at Wordk, Fourth Edition "Dubuque, Loaw: wm. C. Brown Company, 1986".
- 67- Auvo, Kostiainen, 2001, Internet Web Pages Related to History heritage and Tourism, Jon Wiley and Sons.
- 68- Burton, R. and Wilson, J. 2001. ecotourism resources on the internet A review of ecotourism websites, University of West England Bristol.
- 69- Deitel, D., and Nieto, 2001, E-business and E-commerce, How to Program, New Jersey: Prentice Hall.
- 70- Denney, G. Rutherford, 2002. Hotel Mangement and Operations John Wiley and Sons, 3rd ed.
- 71- Gabriele, P. 2001. Website marketing for the Tourism Industry Another View. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly,. CQ cornell.
- 72- Gary, I. 1998. Information Technology for travel and tourism Longman.
- 73- Kasavana, L. K., Knuston, B. J. and Polonowski, S. J. 1997. Netlurking the future of hospitality and leisure marketing, Journal of Hospitality and Leisure Marketihng, 5(1): 31.
- 74- Kin-Nam, Lu, Kam-hon Lee, Pong-Yuen, Lam and Ying, Ho. 2001 Website marketing for the travel and tourism industry. A Rejoinder CQ cornell.
- 75- Law, R. and Leung, R. 2000. A Study of Airline's Online reservation services on the Internet, Journal of Travel Research. 39(2): 202-211.
- 76- Law, S. P., Leung, A. H. 2000. Ways leading of E-Commerce Economic Digest Publication, Limited, April.
- 77- Leighton J. 1997. Commentary of Exploring the Implications of the internet for Consumer Marketing, Journal of the Academy of Marketing Science, 25(4).

- 78- Martin, P. 1995. Information Technology in the Hospitality Industry Cassell.
- 79- McLaren, B. J. 1999, Understanding and Using the Internet. Cincinnati South-Western Education Publishing.
- 80- O'Conner, P. 1999, Electronic Information Distribution in Tourism and Hospitality, CBAI: Walling Ford.
- 81- Ray, C. 2001. What online Hong Kong Travelers Look for on Airline Travel Websites? International Journal of Hospitality Management, 20(2001): 95-100.
- 82- Taylor, D. 1995 Digital Dreaming, Part 1: The Internet Marketing Primer.
- 83- Wan, C. S. 2002. The websites of international tourist hotels and Tour wholesalers in Taiwan. Tourism management website: <http://www.elsevier.com/Locate/tourman>.

ثالثا: المراجع على الإنترنت:

- 1- www.Ehoteliet.Org.
- 2- adven.Adventourim.com.
- 3- <http://marriottholes.com>.
- 4- <http://www.hyatt.com>
- 5- <http://www.holiday-inn.com>.
- 6- <http://www.1.starwoodhotels.com>
- 7- <http://www.Intercontinental.com>
- 8- <http://www.amman.intercontinental.com>
- 9- <http://www.lemeridien-amman.com>.
- 10- <http://www.Radisson-sas.com>.