

شهادة المستوى الثالث في السفر والسياحة من

Pearson BTEC International

الوحدة الأولى:

قطاع السفر والسياحة

كتاب الطالب



شهادة Pearson BTEC International
للمستوى 3 في مجال

السفر والسياحة

الوحدة 1

مجال السفر والسياحة

المؤلف: جيليان ديل وكثير تشيستر

المستوى
3

كتاب الطالب

نشرته شركة بيرسون إديوكيشن ليمتد، 80 ستراند، لندن، WC2R 0RL.

<https://www.pearsonschoolsandfecolleges.co.uk/>

يمكن العثور على نسخ من المواصفات الرسمية لجميع شهادات Pearson على الموقع الإلكتروني: [qualifications.pearson.com](https://www.pearsonschoolsandfecolleges.co.uk/) © حقوق التأليف والنشر

لعام 2024 محفوظة لصالح بيرسون إديوكيشن ليمتد

تضيد الحروف بواسطة إنترجا أنتجه

إنترجا

© حقوق التأليف والنشر للرسومات التوضيحية الأصلية محفوظة لشركة بيرسون إديوكيشن ليمتد. الرسوم التوضيحية من إعداد إنترجا

نُشرت هذه الطبعة عام 2024

ما لم يُذكر خلاف ذلك في هذا العمل، فإن أي علامات تجارية لجهة خارجية قد تظهر في هذا العمل هي ملك لأصحابها المعنيين وأي إشارات إلى العلامات التجارية أو الشعارات أو المظهر التجاري الآخر لجهة خارجية هي لأغراض توضيحية أو وصفية فقط. لا يُقصد من هذه الإشارات الإشارة إلى أي رعاية أو تأييد أو تفويض أو ترويج لمنتجات بيرسون إديوكيشن ليمتد من مالكي هذه العلامات، أو أي علاقة بين المالك وشركة بيرسون إديوكيشن ليمتد أو الشركات أو المؤلفين أو المرخص لهم أو الموزعين التابعين لها.

فهرسة المكتبة البريطانية في بيانات النشر

يتوافر سجل كتالوج لهذا الكتاب من المكتبة البريطانية

إشعار حقوق التأليف والنشر

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور بأي شكل أو بأي وسيلة (بما في ذلك نسخه أو تخزينه في أي وسيط باستخدام الوسائل الإلكترونية، سواء كان بشكل عابر أو عرضي لبعض الاستخدامات الأخرى لهذا المنشور) دون إذن كتابي من مالك حقوق التأليف والنشر، باستثناء الحالات التي تتوافق مع أحكام قانون حقوق التأليف والنشر والتصاميم وبراءات الاختراع لعام 1988 أو بموجب شروط ترخيص صادر عن وكالة ترخيص حقوق التأليف والنشر، برناردز إن، 86 فيتر لين، لندن EC4A 1EN (www.cla.co.uk). يجب توجيه طلبات الحصول على إذن كتابي من مالك حقوق التأليف والنشر إلى الناشر.

المواقع الإلكترونية

لا تتحمل بيرسون إديوكيشن ليمتد المسؤولية عن محتوى أي مواقع إنترنت خارجية. ومن الضروري أن يعلن المعلمون كل موقع إلكتروني قبل استخدامه في الصف للتأكد من أن عنوان URL ما يزال دقيقاً وملائماً ومناسباً. ونقترح أن يضع المعلمون إشارة مرجعية على المواقع الإلكترونية المفيدة وأن ينظروا في تمكين المتعلمين من الوصول إليها من خلال الشبكة الداخلية للمدرسة/الكلية.

ملاحظة من الناشر

تُنفذ Pearson عمليات تحرير مكثفة لضمان دقة المحتوى في هذا المنشور، وتبذل كل جهد ممكن لضمان خلو هذا المنشور من الأخطاء. لكن، ما نحن إلا بشر، وأحياناً تحدث أخطاء. ولا تتحمل Pearson المسؤولية عن أي سوء فهم ينشأ نتيجة أخطاء في هذا المنشور، ولكن من أولوياتنا ضمان دقة المحتوى. إذا لاحظت وجود خطأ، فيرجى التواصل معنا عبر resourcescorrections@pearson.com حتى نتأكد من تصحيحه.

شكر وتقدير

النص:

منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة: أبرز معالم السياحة الدولية (2019)، منظمة السياحة العالمية (UNWTO). تم استخدامه بإذن من المنظمة الدولية للصناديق الوطنية، ص 6 (الجدول 1.1)، ص 8 (الجدول 1.2): تم استخدامه بإذن من المنظمة الدولية للصناديق الوطنية (INTO) ص 21.

الصور:

ناشيونال إكسبريس المحدودة: رموز المنشأة، ناشيونال إكسبريس 27؛ شترستوك: جينس أوتوسون ص. 15، بيني مارتي ص. 23، فريم ستوك فوتاجز ص. 55، نيكوداش ص. 63؛ منظمة السياحة العالمية للأمم المتحدة: أبرز معالم السياحة الدولية (2019)، منظمة السياحة العالمية (UNWTO). مستخدمة بإذن، ص 7 (الشكل 1.1)؛ هيئة السياحة في نيوزيلندا: الاتجاهات لعام 2016 (2015)، دائرة الاستشارات. هيئة السياحة في إسكتلندا. مستخدمة بإذن، ص 16 (الشكل 1.2).

تعرف على الوحدة

يُعد مجال السفر والسياحة من أهم المجالات في الاقتصاد الوطني، وهناك العديد من العوامل المختلفة المؤثرة في هذا المجال، وتتغير هذه العوامل باستمرار استجابةً للتطورات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في جميع أنحاء العالم. ستعرفك هذه الوحدة نطاق المجال ومكوناته الرئيسية، وستكتشف العديد من الأمثلة المختلفة للمؤسسات داخل المجال والطرق المتبعة في الاستجابة للتطورات الجديدة. كما ستتعلم كيفية عمل المؤسسات معاً لإفادة عملائها، وستكتشف أيضاً كيفية الحصول على إحصاءات عن السفر والسياحة، وكيفية تحليل هذه الإحصائيات.

كيفية إجراء التقييم

ستقيم هذه الوحدة داخلياً باستخدام تقييم تحت إشراف شركة Pearson. سيتضمن التقييم الخاضع للإشراف أنشطة لتقييم فهمك للمواضيع الآتية:

- أنواع السفر والسياحة والعملاء واحتياجاتهم
- أهمية السفر والسياحة ومدى إسهامهما في اقتصاد بلدك، باستخدام الإحصائيات والاتجاهات المناسبة
- أهداف مختلف شركات السفر والسياحة وخصائصها وأدوارها ومنتجاتها وخدماتها وعلاقاتها المتبادلة وعلاقات الترابط في ما بينها

■ العوامل المؤثرة في مجال السفر والسياحة واستجابات الشركات لهذه العوامل

ستجد عبر هذه الوحدة أنشطة تقييمية لمساعدتك على التحضير لأداء الواجب الخاضع للإشراف، وسيتيح لك إنجاز هذه الأنشطة معرفة أنواع الأسئلة التي ستطرح عليك وكيفية الإجابة عنها.

قد تتغير إرشادات التقييم، لذا عليك الرجوع إلى الإرشادات الرسمية المتاحة على الموقع الإلكتروني لشهادات Pearson التأهيلية (Pearson Qualifications) للاطلاع على أحدث الإرشادات.

التقييم

ستقيم داخلياً باستخدام تقييمات

Pearson المحددة.

معايير التقييم

يوضح لك هذا الجدول ما يجب عليك تنفيذه من أجل الحصول على درجة النجاح أو التفوق أو الامتياز، وأين يمكنك العثور على أنشطة لمساعدتك.

النجاح	التفوق	الامتياز
مخرجات التعلم أ دراسة أنواع السفر والسياحة والعملاء واحتياجاتهم		
A.P1 وصف أنواع السفر والسياحة لشركة معينة.	A.M1 تقييم كيفية تلبية شركة السفر والسياحة التي اخترتها احتياجات العملاء المحددة.	
A.P2 شرح كيفية تلبية شركة السفر والسياحة التي اخترتها احتياجات عملائها.	نشاط تقييمي 1.1	
نشاط تقييمي 1.1		
مخرجات التعلم ب معرفة مدى إسهام السفر والسياحة في دعم اقتصاد الوجهات العالمية		
B.P3 شرح أهمية السفر والسياحة لاقتصاد بلدك.	B.M2 تحليل مدى إسهام السفر والسياحة في اقتصاد بلدك بالاستعانة بالإحصائيات.	B.D1 تقييم أهمية السفر والسياحة لاقتصاد بلدك باستخدام الإحصائيات والاتجاهات السائدة.
نشاط تقييمي 1.1	نشاط تقييمي 1.1	نشاط تقييمي 1.1
مخرجات التعلم ج البحث في شركات السفر والسياحة		
C.P4 شرح أهداف شركات السفر والسياحة المختلفة وخصائصها وأدوارها والمنتجات والخدمات التي تقدمها.	C.M3 تحليل العلاقات بين الأنواع المختلفة للشركات وخصائصها وأهدافها وأدوارها وأنواع المنتجات والخدمات التي تقدمها.	C.D2 تقييم أدوار مختلف شركات السفر والسياحة ومنتجاتها وخدماتها وعلاقاتها المتبادلة وعلاقات الترابط في ما بينها.
نشاط تقييمي 1.2	نشاط تقييمي 1.2	نشاط تقييمي 1.2
C.P5 شرح مزايا وعيوب الأنواع المختلفة من شركات السفر والسياحة التي تعمل معًا.	C.M4 تقييم مزايا وعيوب التكنولوجيا لمختلف أنواع شركات السفر والسياحة.	
نشاط تقييمي 1.2	نشاط تقييمي 1.2	
C.P6 شرح مزايا وعيوب التكنولوجيا بالنسبة لمجال السفر والسياحة.		
نشاط تقييمي 1.2		
مخرجات التعلم د دراسة العوامل المؤثرة في مجال السفر والسياحة		
D.P7 وصف العوامل المؤثرة في الشركات التي تعمل في مجال السفر والسياحة.	D.M5 تحليل كيفية استجابة شركات السفر والسياحة للعوامل المؤثرة فيها.	D.D3 التوصية بطريقة لاستجابة شركات السفر والسياحة إلى العوامل المؤثرة فيها مع تقديم تبرير لذلك.
نشاط تقييمي 1.3	نشاط تقييمي 1.3	نشاط تقييمي 1.3

بدء النشاط

كم عدد من تعرفهم الذين يعملون في مجال السفر والسياحة؟ اكتب أسماء الشركات التي يعملون بها، وحاول تحديد قطاع السفر والسياحة الذي يعملون فيه. على سبيل المثال، إذا كان الشخص يعمل في فندق، فإنه يعمل في قطاع الإقامة، في حين أن الشخص الذي يعمل في شركة طيران يعمل في قطاع النقل. من ثم قارن قائمتك بقوائم الزملاء في مجموعتك. وعلى مدار دراستك لهذه الوحدة، ستتمكن من التحقق من معرفتك بقطاعات السفر والسياحة ومعرفة المزيد عنها.



نتائج التعلم

في هذه الوحدة، ستتمكن من الآتي:

- أ } دراسة أنواع السفر والسياحة والعملاء واحتياجاتهم
- ب } معرفة مدى إسهام السفر والسياحة في دعم اقتصاد الوجهات العالمية
- ج } البحث في شركات السفر والسياحة
- د } دراسة العوامل المؤثرة في مجال السفر والسياحة



أ } دراسة أنواع السفر والسياحة والعملاء واحتياجاتهم

قبل أن تتمكن من دراسة نطاق مجال السفر والسياحة، عليك معرفة بعض المصطلحات الأساسية المتعلقة بالسياحة. وقد تختلف تعريفات السياحة باختلاف السياق، ووفقًا لمنظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO)، يُقصد بالسياحة انتقال الأشخاص إلى بلدان أو أماكن خارج بيئتهم المعتادة إما لأسباب شخصية وإما تجارية.

أنواع السياحة

السياحة المحلية

السائحون المحليون هم السائحون الذين يزورون أماكن داخل بلدهم، ولكي تُصنّف بوصفك سائحًا عليك الإقامة في مكان ما بعيدًا عن منزلك ليلة واحدة على الأقل. ويُعد الأشخاص الذين يجرون رحلات اليوم الواحد مهمين أيضًا لشركات السفر والسياحة لأنهم ينفقون مبالغ مالية ويسهمون بدور مهم في اقتصاد المنطقة التي يزورونها، إلا أنهم لا يُحسبون ضمن السائحين، ولكن يُعرفون باسم زوار اليوم الواحد.

السياحة الوافدة

السائحون الوافدون هم الأشخاص الذين يدخلون بلدًا ما لزيارته بهدف السياحة، مثل قضاء عطلة. ويُعد السائح الإسباني الذي يسافر من إسبانيا إلى ماليزيا لقضاء عطلة سائحًا وافدًا إلى ماليزيا.

السياحة الخارجة

السائحون المغادرون هم الأشخاص الذين يغادرون بلدهم ويسافرون إلى بلد آخر لأغراض السياحة، على سبيل المثال، السائح الإسباني الوافد إلى ماليزيا هو أيضًا سائح مغادر من إسبانيا، وبالمثل، إذا غادرت بلد إقامتك لقضاء بضعة أسابيع مع عائلتك الممتدة في بلد آخر، فأنت تُعد سائحًا مغادرًا من بلدك.

أنواع السفر

السفر الترفيهي

يسافر السائحون الذين يشاركون في رحلات الاستجمام بغرض الترفيه والاستمتاع أو لقضاء عطلة مريحة، وقد يسافرون أيضًا لغرض خاص أو لحضور مناسبة خاصة، على سبيل المثال، قد يحضرون مباراة كرة قدم في مدينة أو بلد آخر، أو يحضرون دورة تدريبية داخلية في الرسم أو الكتابة.

المصطلحات الرئيسية

السياحة - تعني انتقال الأشخاص إلى بلدان أو أماكن خارج بيئتهم المعتادة إما لأسباب شخصية وإما تجارية.

منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO) - المنظمة التي تتولى مسؤولية الترويج للسياحة المسؤولة والمستدامة والمتاحة للجميع على المستوى العالمي.

السائح المحلي - شخص يسافر داخل بلده ويقع خارج مدينته لليلة واحدة على الأقل.

زائر اليوم الواحد - شخص يذهب في رحلة ليوم واحد دون إقامة ليلية.

السائح الوافد - شخص يدخل بلدًا ما بغرض السياحة.

السائح المغادر - شخص يغادر بلده للسفر إلى بلد آخر بغرض السياحة.

المصطلحات الرئيسية

باقعة العطلة - عطلة ينظمها وكيل سفريات أو شركة تنظيم رحلات وتشمل النقل والإقامة والخدمات السياحية الأخرى مقابل سعر إجمالي.

استراحة قصيرة - عطلة لمدة يومين أو ثلاثة أيام، غالباً ما تكون خلال عطلة نهاية الأسبوع.

السفر التحفيزي - رحلة أو عطلة تُمنح للموظف لبلوغه أهدافه أو لأدائه الجيد للغاية في وظيفته.

المغترب - شخص يعيش خارج بلده الأصلي.

تُصنف جميع العطلات مثل **باقعات العطلات** والعطلات التي يخطط لها السائحون بأنفسهم والرحلات البحرية بأنها سفر ترفيهي، ويشارك بعض المسافرين بغرض الترفيه في المناسبات الموسمية مثل المهرجانات أو الأحداث الرياضية مثل كأس العالم لكرة القدم ويمددون الرحلة كي تشمل قضاء عطلة.

من الأشكال الشائعة للسفر الترفيهي **الاستراحة القصيرة**، ويشمل ذلك قضاء فترات استراحة في مدن مثل لندن أو نيويورك، أو قضاء استراحة ريفية في موقع ريفي في بلدك أو في مكان يسهل الوصول إليه.

رحلات العمل

هناك العديد من الأسباب التي تجعل الشخص يسافر للعمل، ومنها:

- حضور مؤتمر
 - الذهاب إلى اجتماع
 - حضور تدريب أو تقديم تدريب لأشخاص آخرين
 - العمل في موقع جغرافي آخر لمدة من الوقت بعدد قصير الأجل، إما في بلد إقامته وإما في بلد آخر.
- ويُعرف أحد أشكال سفر العمل المهمة بصفة خاصة باسم **السفر التحفيزي**.

السفر المتخصص

يسافر السائحون الذين يشاركون في رحلات سفر متخصصة لمسبب معين، مثل المشاركة في رياضة معينة أو الذهاب في نوع معين من العطلات مثل قضاء عطلة شهر العسل، وتعمل بعض شركات السفر والسياحة في أسواق محددة للغاية لتلبية احتياجات بعض من هؤلاء العملاء المتخصصين. على سبيل المثال، قد يختار السائح الذي يرغب في الذهاب في عطلة لتسلق الصخور الاستعانة بشركة تنظيم رحلات معينة متخصصة في عطلات المغامرة.

يشمل السفر المتخصص السفر لأغراض متخصصة مثل:

- خوض المغامرات، مثل التزحزح في جبال الهمالايا
- الصحة، مثل السفر للخارج لتلقي علاج الأسنان
- التعليم، مثل حضور دورة لتعلم اللغة في إسبانيا
- التراث أو الثقافة، مثل زيارة قلعه بهلا في سلطنة عمان
- سنة الاستراحة، مثل الشباب الذين يأخذون استراحة بين المدرسة والتعليم العالي
- الحفاظ على البيئة، مثل المساعدة على صيانة مسارات المشي من خلال العمل التطوعي
- السياحة المستدامة أو السفر المسؤول، مثل إتاحة التعليم للمجتمعات المحلية في البلدان الأقل نمواً
- الاهتمامات أو الهوايات أو الرياضات الخاصة، مثل مراقبة الطيور في مدغشقر
- حفلات الزفاف وقضاء شهر العسل، مثل تنظيم حفلات الزفاف في سانت لوسيا
- الحج (السياحة الدينية)، على سبيل المثال الحجاج المسلمون الذين يزورون مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية

زيارة الأصدقاء والأقارب

عادةً ما يسافر السائحون الذين يزورون الأصدقاء والأقارب بغرض الترفيه والمبيت مع صديق أو أحد أفراد العائلة، ومع ذلك، قد يزور هؤلاء السائحون المنطقة لأغراض العمل ويختارون الإقامة مع الأصدقاء أو الأقارب ليوفروا المال أو لمقابلة أشخاص قد لا يلتقون بهم كثيراً.

يمكن أن يكون السائحون الذين يزورون الأصدقاء والأقارب مسافرين بغرض السياحة المحلية أو الوافدة أو الخارجية، وذلك بحسب مكان المغادرة والوصول.



وقفّة للتفكير

ما نوع الأشياء التي ينفق عليها السائحون الوافدون من خارج البلاد أموالهم في أثناء زيارة أقاربهم وأصدقائهم؟

تلميح

توسيع الأفق

فكر في أي زائر استضافتهم عائلتك أو أصدقائك. ما مقدار الإسهام الذي قدموه للاقتصاد المحلي؟

تعرف ما إذا كانت هناك أي إحصائيات متاحة حول زيارة الأقارب والأصدقاء في بلدك أو منطقتك المحلية.

ازدادت أهمية سوق السفر لزيارة الأقارب والأصدقاء في الآونة الأخيرة حيث يُحتمل أن يكون لدى الأشخاص الآن أصدقاء وعائلة منتشرين في جميع أنحاء العالم، وهذا يعني أنهم قد يقضون فترات زمنية أطول من متوسط الوقت الذي يقضونه في زيارتهم. على سبيل المثال، قد تقضي عائلة من كندا أو المملكة المتحدة عدة أسابيع في زيارة عائلتها في باكستان، وتؤدي زيادة عدد المغتربين العاملين في بلد ما إلى زيادة معدل زيارة الأقارب والأصدقاء أيضاً لأن المغتربين قد يختارون استضافة عائلاتهم في صورة زيارات.

رحلات اليوم الواحد

- رحلات اليوم الواحد هي الرحلات التي لا تتضمن المبيت ليلاً، وتتضمن بعض أسباب الذهاب في رحلات اليوم الواحد ما يأتي:
- زيارة مدينة للذهاب للتسوق أو لزيارة حدث مثل ماراثون الجري) على سبيل المثال ماراثون بوسطن أو ماراثون سور الصين العظيم)
- الذهاب إلى معلم سياحي، مثل مدينة مالاوي) على سبيل المثال، يونيفرسال ستوديز "Studios Universal" أو حدائق تيفولي "Tivoli Gardens" في الدنمارك أو ديزني لاند "Disneyland") أو موقع تاريخي مثل البتراء أو قلعة عجلون
- الذهاب إلى الريف للاسترخاء أو لممارسة أنشطة مثل المشي على التلال.

تذكر أن الأشخاص الذين يسافرون في رحلات اليوم الواحد لا يُعَدُّون سائحين لأنهم لا يقيمون بعيداً عن منازلهم. وقد تتمكن من الحصول على معلومات حول عدد رحلات اليوم الواحد للزائرين وقيمتها وأنواعها إذا كان بلدك يجري مسحاً لهذا النوع من السياحة.

أنواع عملاء السفر والسياحة واحتياجاتهم

هناك أنواع من عملاء السفر والسياحة، وينبغي لشركات السفر والسياحة معرفة هوية عملائها وفهم الغرض من رحلاتهم لتتمكن من تلبية احتياجاتهم.

الأفراد والأزواج

الفرد هو شخص ليس ضمن مجموعة كبيرة، وقد يسافر بمفرده أو بصحبة شخص آخر، وقد يحتاج الشخص الذي يسافر بمفرده إلى غرفة فردية وقد يضطر إلى دفع رسوم إضافية مقابل ذلك. وقد يرغب الأفراد في إمكانية الانضمام إلى جولات أو أنشطة مع أشخاص آخرين في مرحلة ما خلال عطلتهم، أو قد يفضلون الاستمتاع بصحبتهم الخاصة والحصول على طاولاة خاصة بهم في مطعم.

العائلات

تأتي العائلات بأشكال متباينة وأحجام مختلفة، وهذا له تأثير في ما يمارسونه في العطلة. على سبيل المثال، تختلف متطلبات العائلة التي تضم أطفالاً صغاراً عن مجموعة العائلة الممتدة التي تضم مرافقين، وقد تذهب أجيال مختلفة من العائلة لقضاء العطلة سوياً، لذا يمكن أن تضم العائلة أشخاصاً لهم اهتمامات مختلفة، وقد تحتاج العائلات إلى وسائل ترفيه مناسبة لهم جميعاً ليستمتعوا بها، أو جليلة أطفال أو نوادي أطفال، أو مواعيد خاصة لتناول الطعام.

المجموعات

يمكن أن تشمل المجموعات مجموعات تعليمية مثل المجموعات المدرسية ومجموعات المصالح الخاصة ومجموعات الأصدقاء، وقد تكون بعض المجموعات تعرف بعضها بعضاً ولديها احتياجات متشابهة، مثل مجموعة من الأصدقاء يسافرون معاً قبل بدء الدراسة الجامعية. ومع ذلك، من الأفضل أن نتذكر أن المجموعة تتكون دائماً من العديد من الأفراد ذوي الاحتياجات المختلفة. على سبيل المثال، قد يشترك كبار السن في رحلة جماعية إلى منزل فخم معاً في الاهتمام بالتاريخ وقد يكونون في العمر نفسه، لكنهم ما يزالون جميعاً أفراداً.

المسافرون في رحلات العمل

يمكن للعملاء من قطاع الأعمال أن يكونوا عملاء مربحين، وغالبًا ما يسافرون في أوقات الذروة، ويحتاجون إلى الراحة والاطمئنان حتى يكونوا مستعدين للذهاب إلى العمل عند وصولهم إلى وجهتهم. كذلك فإن نفقات سفر العمل عادةً ما تُسندها شركة العميل وليس الفرد، لذا فإن المسافر على الأرجح سيكون أقل انشغالًا بالحصول على أفضل قيمة ممكنة مقابل المال. وتستخدم العديد من الشركات مقدمي خدمات سفر الأعمال المعتمدين لضمان الحصول على أفضل العروض، ويتوقع المسافرون في رحلات العمل الحصول على خدمات رجال الأعمال في وسائل النقل والفنادق، على سبيل المثال، خدمات إمداد الطاقة لأجهزة الحاسوب المحمولة في القطارات والطائرات، وخدمة الإنترنت اللاسلكي في غرف الفنادق.

الاحتياجات العامة للعملاء

يشترى العملاء المنتجات والخدمات لأنهم يؤمنون بحاجتهم إليها، وتلبي الخدمة المتميزة هذه الاحتياجات عبر توفير المنتجات والخدمات المناسبة، كما أنها تتجاوز توقعات العملاء من خلال توفير المعلومات والخدمات المطلوبة بطريقة يسهل الوصول إليها، على سبيل المثال السماح للعميل بالوصول إلى مشنرياته مباشرةً أو عبر الإنترنت أو عبر تطبيق. ويحتاج عملاء السفر والسياحة إلى قدر كبير من المعلومات من حيث تفاصيل السفر والتوقيتات والمعلومات الثقافية عن وجهتهم، وقد يحتاجون إلى بعض المرونة في ترتيبات الحجز في حالة تغير الخطط، ولهذا السبب، تقدم العديد من شركات الطيران أسعارًا تتسم بالمرونة مقابل سعر مميز، وقد توفر شركات تنظيم الرحلات أيضًا بعض المرونة لإجراء بعض التغييرات في الحجزات.

العملاء ذوو المتطلبات الخاصة

قد تكون لدى بعض العملاء متطلبات خاصة، ومن المتوقع أن تعرض مؤسسات السفر والسياحة منتجات وخدمات مختلفة أو إضافية لتلبية هذه المتطلبات، مثل:

- اللغات والثقافات المختلفة - إتاحة خرائط وأدلة سياحية بلغات متنوعة، مع مراعاة المتطلبات الغذائية مثل اللحوم الحلال، وإتاحة أدلة للعادات والممارسات المحلية
- صعوبات الحركة - تأمين عربة أو حافلة صغيرة يمكن الوصول إليها بواسطة الكراسي المتحركة
- ضعف السمع - توفير حلقات الحث الصوتي
- الضعف البصري - إتاحة قوائم طعام مطبوعة بحجم كبير
- الحالات المرضية - تخصيص غرف في الطابق الأرضي للضيوف المصابين بأمراض القلب.

نشاط تقييمي

يمكن الاطلاع على النشاط التقييمي لنشاط التعلم أ في النشاط التقييمي المشترك 1.1 لنماذج التعلم أ وب.

تطبيق النظرية

يقدم الجدول أمثلة على أنواع مختلفة من السائحين وخطط سفرهم. حدد نوع السائح ونوع السفر الذي يرغب في الإقدام عليه. استمد من المعلومات الواردة في النص لمساعدتك. وقد تدرج بعض الأمثلة ضمن أكثر من فئة واحدة.

المثال	نوع السائح	نوع السفر
يعيش "قصي" في سلطنة عمان، ولكنه ذاهب لقضاء عطلة في المملكة المتحدة		
يعيش "راج" في نيويورك لكنه ذاهب إلى بوسطن لرؤية ابن عمه في عطلة نهاية الأسبوع		
تعمل "سوزي" وكيلة سفريات في لندن وستذهب إلى مؤتمر لمدة ثلاثة أيام في برشلونة		
تسافر "سيناد" من كيبك إلى دبلن كل سنة لرؤية والدها		
تزرع "سارة" تايلاند قادمة من الغردقة لتلقي دورة في الغوص		
تعيش "مارتا" وأصدقائها في براغ وهم يقضون عطلة نهاية الأسبوع في باريس لزيارة المعارض الفنية		
يذهب طلبة السفر والسياحة في إحدى الكليات في عمان في رحلة ليوم واحد إلى البتراء		

ب } معرفة مدى إسهام السفر والسياحة في دعم اقتصاد الوجهات العالمية

يُعد مجال السفر والسياحة جزءًا هامًا من الاقتصاد العالمي، حيث يُسهم في إيجاد فرص العمل وتحقيق الدخل، وهذا ينطبق على العديد من البلدان حول العالم. في عام 2017، مثلت السياحة أكثر من عشرة في المئة من صادرات العالم، وتعد السياحة أهم صادرات العديد من البلدان النامية. يمكن قياس حجم السفر والسياحة وتأثيرهما في الاقتصاد محليًا ووطنياً ودولياً، ويجري ذلك من خلال جمع وتحليل البيانات الإحصائية عن السياحة وأنواع العمالة التي يدعمها المجال.

السياحة وتأثيرها في اقتصاد الوجهة العالمية

هناك طرق مفيدة لقياس مدى أهمية بلد ما بوصفه وجهة للسائحين الوافدين، ومنها:

- النظر في تصنيف البلد مقارنةً ببقية دول العالم من حيث جاذبيتها للسائحين
- قياس عدد السائحين الوافدين
- تحليل الأهمية الاقتصادية.

الإحصائيات السياحية

يوضح عدد السياح الوافدين إلى بلدك مقارنةً بالدول الأخرى مدى أهمية بلدك بوصفه وجهة عالمية. ويعدّ أفضل مصدر لهذا النوع من المعلومات هو منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة، التي تنتج إحصائيات سياحية دولية، مثل: عدد السائحين الذين يزورون كل بلد في العالم، وهي تجمع الكثير من البيانات وتنتجها وتُنشر أيضاً ملخصاً سنوياً بعنوان "أبرز معالم السياحة الدولية"، والذي يمكن تنزيله مجاناً من موقعها الإلكتروني.

الجدول 1.1 أفضل 10 وجهات في العالم لعام 2022

التصنيف	البلد	عدد السياح الدوليين الوافدين (بالملايين)	التغيير مقارنةً بعام 2019 (%)
1.	فرنسا	79	-13
2.	إسبانيا	72	
3.	الولايات المتحدة	51	-35
4.	تركيا	50	
5.	إيطاليا	50	-23
6.	المكسيك	38	-15
7.	المملكة المتحدة	31	-21
8.	ألمانيا	28	-12
9.	اليونان	28	دخول جديد
10.	النمسا	26	دخول جديد

مناقشة

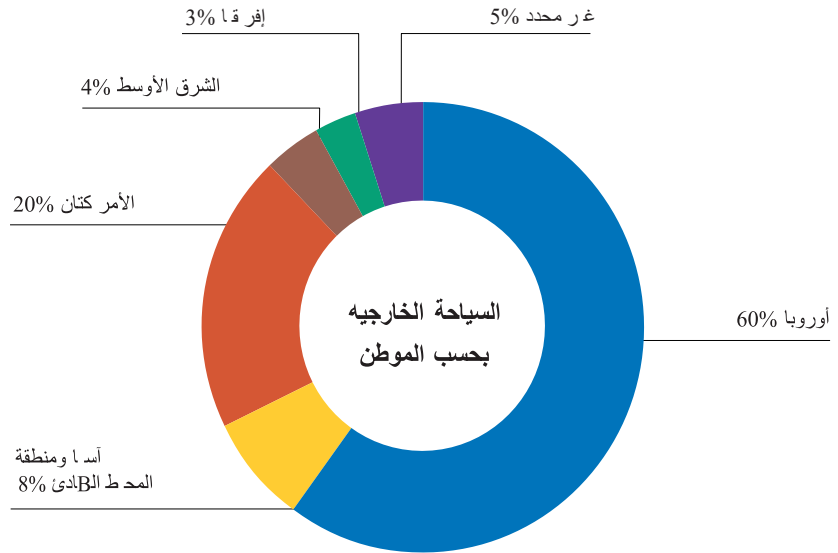
هل توضح الأرقام الواردة في الجدول 1.1 ما توقعته؟ هل تشعر بالدهشة من أي من البيانات الواردة في هذا الجدول؟

المصطلح الرئيس

مصادر السياحة - البلدان التي تقدم السائحون المغادرين.

يوضح الجدول 1.1 عدد السائحين الدوليين الوافدين إلى أهم عشر وجهات سياحية عالمية. ويمكننا أن نلاحظ أنه في عام 2022، كانت فرنسا هي الوجهة السياحية الأولى في العالم والتي استقبلت 79 مليون سائح، كما نجد أيضاً أن عدد زائري فرنسا قد انخفض بنسبة 13% منذ عام 2019. وتختلف هذه الوجهات عن تلك التي كانت موجودة قبل جائحة كوفيد-19، ويرجع ذلك إلى العديد من العوامل بما في ذلك قوة العلامة التجارية ومرونة كل وجهة.

يتعين على شركات السفر والسياحة معرفة الدول التي يأتي منها السياح الوافدون إليها، وتُعرف هذه الدول بأنها **مصدر السياحة**. وتساعد معرفة هذه المعلومات الشركات والمؤسسات على إتاحة التسهيلات التي يريدها السائحون والترويج للمنتجات والخدمات لهم. وتُتاح هذه المعلومات أيضاً على موقع "أبرز معالم السياحة" التابع لمنظمة السياحة العالمية. ويوضح الشكل 1.1 أن البلدان الأوروبية توفر معظم السائحين في العالم، حيث تستحوذ على نصف الرحلات تقريباً.



الشكل 1.1 السياحة الخارجية بحسب الموطن، 2021 (النسبة المئوية للحصة) (نشرة أبرز معالم السياحة الصادرة عن منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة 2023)

الأهمية الاقتصادية

يمكن أن يسهم مجال السفر والسياحة في أي بلد في تعزيز نموها الاقتصادي المستمر والشامل والمستدام. وتُحسب الأهمية الاقتصادية لمجال السفر والسياحة في بلد ما ضمن الصناعة العالمية من خلال مقارنة مقدار ما ينفقه السائحون فعلياً في كل بلد (إيرادات السياحة). وقد جُمعت هذه المعلومات أيضاً بواسطة منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة وترد في الجدول 1.2.

على الرغم من أن الجدول 1.2 يوضح أن فرنسا كانت الأولى عالمياً من حيث عدد السائحين الوافدين في عام 2022، إلا إنها كانت الرابعة من حيث إيرادات السياحة، حيث بلغت إيراداتها من السائحين الوافدين 60 مليار دولار. وقد حققت الولايات المتحدة أكثر من ضعف هذا المبلغ مع عدد أقل من السائحين الوافدين.

يمكن تقييم الأهمية الاقتصادية للسياحة بالنسبة لاقتصاد ما من خلال النظر إلى مدى إسهام هذا القطاع في

ميزان المدفوعات والناتج المحلي الإجمالي (GDP).

تسهم السياحة في زيادة الناتج المحلي الإجمالي لاقتصاد البلد لأن الزائرين ينفقون الأموال على السلع والخدمات، وكذلك على وسائل النقل للوصول إلى وجهتهم في المقام الأول، ففي عام 2022، بلغت القيمة الإجمالية للسائحين الوافدين إلى الاقتصاد العالمي 1.3 تريليون دولار.

المصطلحات الرئيسة

إيرادات السياحة - مقدار الأموال التي ينفقها السائحون في الوجهة السياحية.

السائحون الوافدون - عدد الزوار إلى وجهة ما.

ميزان المدفوعات - مقياس يقيس

المعاملات الاقتصادية بين بلد ما وبقية العالم، وبين الفرق بين الصادرات والواردات.

الناتج المحلي الإجمالي (GDP) - قيمة جميع السلع والخدمات التي ينتجها بلد ما خلال مدة زمنية معينة.

الجدول 1.2 أكبر 10 دول في العالم من حيث الدخل السياحي (2022)

التصنيف	البلد	إيرادات السياحة (الدولية) مليار دولار أمريكي	التغير مقارنةً بعام 2019 (%)
1.	الولايات المتحدة	135	-32
2.	إسبانيا	73	-9
3.	المملكة المتحدة	68	+17
4.	فرنسا	60	-6
5.	الإمارات	49	دخول جديد
6.	إيطاليا	47	-6
7.	تركيا	41	جديد
8.	ألمانيا	32	-24
9.	المكسيك	28	دخول جديد
10.	كندا	24	دخول جديد

مناقشة

لماذا برأيك تستقبل فرنسا أكبر عدد من السياح في العالم؟ لماذا برأيك تحظى الولايات المتحدة الأمريكية بأكبر قدر من عائدات السياحة؟ ناقش ما إذا كان من الأفضل استقبال الكثير من السياح، مثل فرنسا، أم استقبال عدد أقل من السياح مع جني القدر نفسه من المال منهم تقريباً؟

المصطلحات الرئيسية

صرف العملات الأجنبية - استبدال عملة بلد ما بعملة بلد آخر بحيث يمكن إجراء المعاملات والمشتريات الدولية.

التأثير المضاعف - الإيرادات الإضافية أو الدخل أو العمالة الإضافية التي تتحقق في منطقة ما نتيجة الإنفاق على السياحة.

التسرب الاقتصادي - مقدار الأموال التي تخرج من اقتصاد ما مقابل المنتجات والخدمات التي تُستور من دول أخرى (وبالتالي فإن هذه الأموال لا تُنفق اقتصاد الدولة الأولى).

بالنسبة لميزان المدفوعات، يقاس كل قطاع من قطاعات الاقتصاد بحسب صادراته ووارداته، ويمكن لكل بلد أن يقيس مدى إسهامه في الاقتصاد العالمي من خلال إنفاقه على السياحة - أي مقدار إسهامه في هذا الإنفاق البالغ 1.3 تريليون دولار.

يُسهم مجال السفر والسياحة في قيمة الناتج المحلي الإجمالي للبلد - أي قيمة اقتصادها. ويسهم كل مبلغ ينفقه السائح على المشتريات المتعلقة بالسياحة في زيادة الناتج المحلي الإجمالي للبلد. ويُعرف ذلك بالإنفاق السياحي المباشر وعادةً ما يكون بعملة بلد الوجهة، وهذا يعني أن السائح قد استبدل عملته بعملة وجهته لإنفاقها، وبالتالي تستفيد الدولة المستقبلة من **صرف العملات الأجنبية**.

مع ذلك، فإن الإنفاق السياحي المباشر له تأثير أوسع في الاقتصاد، ويرجع ذلك إلى **التأثير المضاعف**. على سبيل المثال، إذا كان السائح يدفع تكاليف الإقامة في أحد الفنادق، فإن الفندق ينفق الأموال على الخدمات المحلية والوظائف لإدارة العمل، ويوفر الطعام والمرافق للضيوف. ويحصل الموظفون العاملون في الفندق على أجورهم التي يستخدمونها بعد ذلك لشراء السلع والخدمات لأنفسهم، وهذا يعني أن تأثير المبلغ الأولي من المال الذي ينفقه السائح "يتضاعف" في جميع جوانب الاقتصاد، وهو ما يمكن أن يسهم في توفير العمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق للجميع.

يمكن أن تضعيف الفوائد الاقتصادية للسياحة إذا كانت المنتجات والخدمات المباعة أو المستخدمة في مجال السياحة مستوردة بدلاً من محلياً. فعلى، على سبيل المثال، قد تستورد الفنادق الأطعمة والمشروبات، أو قد تستورد شركات البناء مواد مشروع البناء، وهذه أمثلة على **التسرب الاقتصادي**، حيث "تتسرب" تكلفة هذه المنتجات أو الخدمات من الاقتصاد من خلال دفعها إلى اقتصاد آخر.

وقفة للتفكير

ا ب ح ث عن الأرقام الحالية لقيمة السياحة في اقتصاد بلدك، والتصنيف العالمي للوافدين والإيرادات، والقيمة الحالية للوافدين والإيرادات، واكتب فقرة قصيرة تشرح ما تعنيه هذه الأرقام.

تلميح

ا ب ح ث عن أحدث منشورات منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة بعنوان "أبرز معالم السياحة".

توسيع الأفق

ا ر س د م رسوم بيانية توضح التغيرات في أعداد السياح الوافدين والإيرادات السياحية لبلدك على مدار السنوات الخمسة الأخيرة، مع حساب نسبة التغير بين العام الماضي والعام الحالي.

المهارات

المهارات الإدراكية/العمليات
والإستراتيجيات المعرفية:

- التحليل
- الاستدلال
- التفسير

المهارات

المهارات الإدراكية/العمليات
والإستراتيجيات المعرفية:

- التحليل
- التفسير

لا يقتصر الدخل من السياحة على الدولة على المستوى الكلي، وإنما تجنيها مؤسسات وشركات السفر والسياحة الفردية، وكلما زاد دخلها وارتفع هامش ربحها أو مستوى العمولة التي تحصل عليها، كلما زادت أرباحها. وتتيح زيادة الأرباح للشركات استثمار المزيد في أنشطتها التجارية أو الإنفاق على منتجات وخدمات الشركات الأخرى، وكلاهما يعود بالنفع على الاقتصاد بوجه عام. إضافة إلى ذلك، فإن زيادة الأرباح تزيد من حجم الضرائب التي تدفعها الشركات، ما يعود بالنفع أيضاً على كل من الاقتصاد والأمة.

تعد الإحصائيات المتعلقة بمستوى إنفاق السائحين وما ينفقون عليه أموالهم مؤشراً جيداً على قيمة السياحة للاقتصاد، ويُعد المبلغ الذي ينفقه السائح أكثر أهمية من عدد السائحين، ويتمثل الوضع الأفضل لوجهة ما في جذب أعداد أقل من السائحين ذوي معدلات الإنفاق المرتفعة. توضح القائمة أدناه الأشياء التي من المحتمل أن ينفق السائحون أموالهم عليها، بعد الفئة العامة "المنتجات الاستهلاكية الأخرى" (على سبيل المثال، التسوق)، يمكنك أن ترى أن الأغذية والمشروبات تمثل أكبر مجالات الإنفاق يليها السفر الجوي والإقامة.

- 1 المنتجات الاستهلاكية الأخرى
- 2 خدمات تقديم الأطعمة والمشروبات
- 3 خدمات النقل الجوي للركاب
- 4 خدمات الإقامة للزائرين
- 5 الأنشطة الثقافية
- 6 خدمات نقل الركاب عبر القطارات
- 7 وكالات السفر وغيرها من خدمات الحجز الأخرى
- 8 الأنشطة الرياضية والترفيهية
- 9 خدمات النقل البري للركاب
- 10 خدمات النقل البحري للركاب
- 11 خدمات تأجير معدات النقل
- 12 المعارض والمؤتمرات

دراسة حالة

إنفاق الزوار في هاواي

تنشر هيئة السياحة في هاواي تقريراً سنوياً عن اقتصاد السياحة في هاواي، وتُظهر أحدث البيانات ما يأتي:

- بلغ إنفاق الزوار في جزيرة هاواي 20.87 مليار دولار في عام 2023
- تجاوز عدد الزوار 9 ملايين زائر
- يبلغ متوسط الإنفاق في اليوم الواحد 240 دولار أمريكي للشخص الواحد
- بلغ حجم الإنفاق على سياحة الأعمال على سبيل المثال، المؤتمرات والاجتماعات 132 مليون دولار
- تستحوذ الإقامة على معظم أوجه الإنفاق، يليها الطعام والمشروبات ثم التسوق.
- أكبر ثلاث دول مصدرة للسياح هي الولايات المتحدة واليابان وكندا.

اختبر معلوماتك

- 1 ما نوع الأشياء التي تظن أن أرقام إنفاق الزائرين في هاواي قد تشملها في رأيك؟
- 2 لماذا برأيك سيزور السياح من رجال الأعمال مدينة هاواي؟
- 3 لماذا معظم الزوار من الولايات المتحدة؟
- 4 انظر ما إذا كان بإمكانك العثور على أرقام مماثلة لبلدتك أو مدينتك أو منطقتك.



وقفة للتفكير

أشرح المصطلحات التالية: التسرب الاقتصادي، والتأثير المضاعف، والنتائج المحلي الإجمالي.

تلميح

راجع الصفحات التي قرأتها للتو إذا كنت بحاجة إلى ذلك.
هل يمكنك إعطاء مثال على كل من هذه المصطلحات في منطقك المحلية؟

توسيع الأفق

بحث

ابحث عن مثال على إعلان عن وظيفة سفر وسياحة تروق لك، ويمكنك البحث في الإصدارات الرقمية من مجلات جمعيات السفر التجارية، ثم صف الوظيفة ومتطلبات الالتحاق بها وسبب إقبالك عليها.

التوظيف في مجال السفر والسياحة

يُعد التوظيف عاملاً مهماً في تنمية الاقتصاد، وهناك نوعان من التوظيف في مجال السفر والسياحة.

- **التوظيف المباشر** يشمل أي وظيفة على أي مستوى في أي شركة أو مؤسسة في مجال السفر والسياحة مثل شركة طيران أو فندق، حتى لو كانت وظيفة دعم الأعمال مثل الموارد البشرية.
- **التوظيف غير المباشر** يشمل أي وظيفة في قطاع يساند مجال السياحة والسفر، مثل مجالات الضيافة وتجارة التجزئة.

التوظيف المباشر

مراكز النقل والمعابر

تُعد المطارات خير مثال على ذلك، حيث تتيح العديد من فرص العمل والأدوار المختلفة، ومنها:

- تسجيل الوصول
- خدمة العملاء، على سبيل المثال التعامل مع مشكلات العملاء واستفساراتهم
- مناولة الأمتعة
- الفحص الأمني.

بعض من هذه الوظائف يتطلب مؤهلات، على سبيل المثال، بعض وظائف الدعم مثل مناولة الأمتعة لا تتطلب الكثير من المهارة وتقدم أجوراً زهيدة نسبياً. وهناك وظائف أخرى تتطلب مهارات عالية وقد تكون متاحة للخريجين فقط، وتشمل وظائف مثل إدارة العمليات ومراقبة الحركة الجوية في مراكز مراقبة الحركة الجوية.

مقدمو خدمات النقل

تقدم أنواع مختلفة من مقدمي خدمات السفر العديد من الأدوار المختلفة، حيث توظف شركات الطيران موظفين مثل الطاقم الجوي، ويشمل الطيارين؛ وطاقم الطائرة الذي يتعامل مع العملاء، ويشمل المضيفين والمضيفات؛ وطاقم الصيانة المساند، ويشمل المهندسين. وتتيح سفن الرحلات البحرية مجموعة أكبر من الوظائف والتي قد لا يرتبط بعضها بالسياحة مباشرة على الرغم من أنها ما زالت من أشكال التوظيف المباشر، ويشمل ذلك خبراء التجميل والأطباء والطهاة ومدربي اللياقة البدنية. كما توظف شركات الرحلات البحرية موظفين في وظائف أكثر تقليدية في التعامل مع العملاء مثل مقدمي العروض في الموانئ، الذين يرتبون الرحلات في الموانئ المختلفة التي تزورها السفينة السياحية.

شركات تنظيم الرحلات

يكون موقع الوظائف لدى شركات تنظيم الرحلات إما في المكتب الرئيس وإما في منتجع، وغالباً ما يكون خارج البلاد، وتتمتع كل شركة تنظيم رحلات بهيكل وظيفي خاص به، وقد تتوافر الوظائف في المكتب الرئيس في أي من الإدارات التالية.

- **الحجوزات والمبيعات** – يعمل جزء من فريق المبيعات مع وكلاء السفر والوكالات عبر الإنترنت لضمان بيع منتجات شركة تنظيم الرحلات بشكل جيد من جانب الوكلاء. وهذا يعني تدريب الوكلاء حتى يكون لديهم معرفة جيدة بالمنتجات مع تقديم حوافز للوكلاء لبيع المزيد من المنتجات. ويعمل جزء آخر من الفريق عادةً في مركز اتصال يتولى مهمة بيع خدمات العطلات مباشرةً لعامة الجمهور.

موضوعات ذات صلة

ستتعرف على القطاعات الرئيسية مثل مقدمي خدمات النقل ومراكز النقل والمعابر في الوحدة 2: وجهات السفر والسياحة حول العالم.

بحث

يقول العديد من الطلبة في مجال السفر والسياحة أنهم يرغبون في أن يكونوا مندوبين في المنتجع. هل ترغب في تولي هذه الوظيفة؟ ما برأيك مزاي وعيوب هذه الوظيفة؟

- **التسويق** – فريق التسويق هو فريق دعم، وهو مسؤول عن تطوير الإستراتيجية التسويقية للشركة، ويهتم بإعداد المواد التسويقية والإعلان عن منتجات الشركة وخدماتها.
- **علاقات العملاء** – قد يكون لدى شركات تنظيم الرحلات الكبيرة فرق مختلفة لخدمة العملاء لمختلف طرق الاتصال بهم، مثل الهاتف أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي. من المهم أن يتلقى العملاء الخدمة عالية الجودة نفسها عبر كل طريقة من طرق الاتصال. وتُقسّم غالبية شركات تنظيم الرحلات أيضًا خدمة العملاء إلى خدمة العملاء لما قبل السفر وداخل المنتجع.
- **خدمة ما قبل السفر** – يعتني هؤلاء الموظفون بالعملاء قبل سفرهم لقضاء العطلة، ويجيبون عن الاستفسارات ويجرون أي تعديلات على الحجوزات. وعادةً ما يكون هناك فريق خدمة عملاء منفصل للرد على العملاء الذين يتصلون عند عودتهم من عطلتهم، وقد يكون التعامل مع الاستفسارات في هذه الحالة أكثر صعوبة، خاصة إذا كانت عبارة عن شكوى.
- **الخدمة داخل المنتجع** – يوجد فريق خدمة العملاء في الوجهة أو المنتجع ويكون مسؤولاً عن الاعتناء بالعملاء في أثناء قضاء عطلتهم، وهم يستقبلون الضيوف ويرحبون بهم في المطار، ويقدمون خدمات الممثلين (المندوبين) ويتعاملون مع أي مشكلات تحدث في المنتجع.
- **العمليات** – يتولى موظفو الدعم هؤلاء مسؤولية تأمين أماكن الإقامة في المنتجعات وإبرام العقود مع الموردين وتخصيص أماكن الإقامة، كما يتواصلون عن كثب مع الفريق الخارجي.

تطبيق النظرية

يريد وكيل سفريات محلي توظيف أحد أخصائي العطلات الشاطئية، ويجب أن يكون الأخصائي قادرًا على:

- زيادة حجم الاستفسارات المتعلقة بالمبيعات، والتمييز بين العملاء المحتملين الجيدين والسيئين
 - مطابقة المنتجات مع احتياجات العملاء وتزويدهم بمعلومات داعمة عالية الجودة
 - تقديم مستويات عالية من الخدمة باستمرار
 - تقديم خدمة ممتازة عبر الهاتف، ووجهًا لوجه، وفي الفعاليات الترويجية
 - مواكبة أحدث التطورات في المنتجات الجديدة
 - التحلي بالمرونة فيما يخص عبء العمل والسفر.
- حدد مواصفات الشخص المناسب لهذه الوظيفة، مع بيان متطلبات التعيين.

المصطلح الرئيس

مواصفات الشخص - وثيقة تصف
مواصفات المرشح الجيد لوظيفة معينة، مثل المؤهلات والخبرات والمعرفة والمهارات اللازمة.

وكلاء السفر

توظف وكالات السفر عادةً موظفين متخصصين في التعامل المباشر مع العملاء، فضلاً عن أنها توظف موظفين في وظائف الدعم والإدارة. وبالنسبة لأدوار التعامل المباشر مع العملاء، غالبًا ما توظف وكالات السفر أشخاصًا تخرجوا حديثًا من الجامعة، حيث يكون هؤلاء الموظفون قد اكتسبوا معرفة جيدة عن مجال السفر والسياحة من خلال دراستهم، بالإضافة إلى حماسهم ورغبتهم في العادة في تعلم المهارات الأساسية للبيع بالتجزئة.

أماكن الجذب السياحي

تتطلب أماكن الجذب السياحي، كما هو الحال في كل قطاع آخر من قطاعات مجال السياحة والسفر، موظفين يتعاملون مباشرةً مع العملاء بالإضافة إلى موظفي الدعم في فرق مثل التسويق والموارد البشرية والحسابات. ولأدوار الدعم هذه أهمية حيوية في أي شركة. وتختلف الأدوار الأخرى المتاحة في المعالم السياحية باختلاف نوع المعلم السياحي. على سبيل المثال، تحتاج الحديقة الترفيهية إلى فريق دعم من المهندسين لتصميم وبناء وصيانة الألعاب، في حين يتطلب القصر الفخم مرشدين متخصصين للتعامل مع

الزوار وتقديم معلومات دقيقة عن تاريخ القصر وأراضيه.

الإقامة

تتطلب معظم الوظائف في قطاع الإقامة أشخاصًا يستطيعون العمل ضمن فريق، ويسعدهم العمل لساعات خارج أوقات الدوام الرسمي، ويتمتعون بروح المبادرة. ويوفر قطاع الإقامة عددًا من الأدوار المحتملة، كما أنه يتيح لك فرصة العمل إما في منطقتك المحلية أو خارجها، وحتى خارج البلاد، فبعض الوظائف يمكن أن يشغلها خريجو الجامعات، بينما قد يحتاج البعض الآخر إلى مؤهلات متخصصة، مثل تقديم الطعام أو المحاسبة.

تكافئ معظم شركات الإقامة الأشخاص الذين يعملون بجد واجتهاد، فقد تبدأ العمل في منصب موظف استقبال، ولكنك قد تنتقل سريعًا إلى إدارة الحجوزات، أو إحدى الوظائف الإدارية، أو الإشراف الداخلي، أو إدارة الفعاليات أو غيرها من الأنشطة.

الجمعيات التجارية والهيئات التنظيمية

غالبًا ما تكون الوظائف في الجمعيات التجارية والهيئات التنظيمية إدارية مكتبية، على الرغم من أن بعض الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء قد يتعاملون مباشرة مع الأعضاء أو الشركات، وقد يحتاج الموظفون العاملون في هيئة تنظيمية إلى معرفة المتطلبات القانونية والتنظيمية المتخصصة. على سبيل المثال، إذا كنت تعمل لدى هيئة طيران مدني وطنية، فقد تصبح خبيرًا في أمن الطيران أو قد تصبح مسؤول امتثال يضمن امتثال أعضاء شركات الطيران للوائح المتعلقة بالحماية المالية، على سبيل المثال، عند تضرر شركة طيران وعدم إمكانية تنفيذ العطلة.

خدمات المعلومات والخدمات الترويجية

أحد الأمثلة على الوظائف في مجال خدمات المعلومات هو العمل في مركز المعلومات السياحية، ويتضمن هذا الدور التعامل المباشر مع السائحين والعملاء. ونظرًا لأن هذه المراكز تعمل محليًا، فإن معرفة المنطقة المحلية مهمة، وقد يحتاج الموظفون أيضًا إلى معرفة متخصصة. على سبيل المثال، من المتوقع في محمية طبيعية أو متنزه وطني أن تكون على دراية بالمنطقة والمرافق، وكذلك الحياة البرية والنباتات التي تعتبر من عوامل الجذب السياحي المهمة في تلك المنطقة.

تشمل الخدمات الترويجية وكالات التسويق مثل الهيئات السياحية الوطنية، ويرجع أن تكون العديد من هذه الأدوار أدوار دعم مكتبية، على الرغم من أن بعض هذه الوظائف، مثل وظائف تطوير الأعمال، تنطوي على الذهاب إلى الخارج وإيجاد شركاء جدد للعمل معهم.

التوظيف غير المباشر

يشمل التوظيف غير المباشر في المجالات الداعمة لمجال السفر والسياحة ما يأتي:

- التأمين – بيع المنتجات التي تستخدمها شركات السياحة، مثل التأمين ضد المسؤولية تجاه الغير أو التأمين على المباني
- البيع بالتجزئة – بيع الهدايا التذكارية في المتاجر المحلية
- موردو خدمات تقديم الطعام والضيافة – توريد الطعام والشراب للفنادق والمطاعم
- التصنيع – إنتاج الهدايا التذكارية وغيرها من المنتجات التي تباع للسائحين
- الباحثون في محتوى الكتيبات والمواقع الإلكترونية وأعمال الصيانة – إنتاج الكتيبات والمواد الترويجية، وصيانة أنظمة تكنولوجيا المعلومات أو المواقع الإلكترونية التي تستخدمها شركات ومؤسسات السفر والسياحة
- صحافة السفر – كتابة مراجعات ومقالات عن السفر لصحيفة أو مجلة أو مدونة.

أنواع الوظائف

تتركز معظم العمالة السياحية في قطاع خدمات الأغذية والمشروبات وقطاع الإقامة، وتعتمد وظيفة واحدة من كل عشر وظائف على السياحة في جميع أنحاء العالم، وكثير من هذه الوظائف وظائف دائمة، على الرغم من أنها تتضمن ساعات عمل بدوام جزئي. ومع ذلك، فإن ما يقرب من 5% من هذه الوظائف تُنفذ مهامها في عطلات نهاية الأسبوع.

بحث

تعرف ما إذا كان مركز المعلومات السياحية المحلي الخاص بك يعين أي موظفين بدوام جزئي، وإذا كان الأمر كذلك، اقرأ الوصف الوظيفي أو مواصفات الشخص. هل يروق لك هذا النوع من العمل؟ وهل تعتقد أنك ستكون مرشحًا مناسبًا لهذا المنصب؟

المهارات

المهارات الإدراكية/العملياتية والإستراتيجيات المعرفية:

- حل المشكلات
- التفسير

يمكن تجميع الأدوار في مجال السفر والسياحة في الفئات الموضحة في الجدول 1.3.

الجدول 1.3 أنواع الأدوار المتاحة في مجال السفر والسياحة

نوع الدور	الوصف
التعامل المباشر مع العملاء	التعامل المباشر مع العملاء وجهاً لوجه أو عبر الهاتف أو الإنترنت، مثل مهنة وكيل في مركز اتصال بشركة تنظيم رحلات
الدعم أو الإدارة	مساعدة الشركة أو المؤسسة على العمل وتحقيق أهدافها، مثل العمل في منصب مستشار الموارد البشرية في أحد سلاسل وكالات السفر
برامج الخريجين أو المتدربين	يُعين الأشخاص في هذه الوظائف ويتدربون في تخصص معين، مثل مراقبة الحركة الجوية
الإدارة والإشراف	تولي إدارة عمل موظفين آخرين أو الإشراف عليه، مثل مدير مركز الاتصال أو مدير متجر بيع بالتجزئة تابع لوكالة السفر

هناك العديد من الطرق المختلفة التي يمكنك من خلالها بدء مسارك المهني في مجال السفر والسياحة، ويعتمد ذلك على مؤهلاتك وخبراتك، وتشمل هذه الطرق ما يأتي:

- التدريب الداخلي (العمل لفترة قصيرة بغرض اكتساب الخبرة مع الحصول على بعض الأجور والنفقات)
- التدريب المهني (الجمع بين التدريب الإضافي والعمل)
- برامج المتدربين الإداريين (عادة للخريجين ولكن في بعض الأحيان للطلبة الحاصلين على إحدى شهادات (BTEC National)
- البدء من مستوى منخفض وصولاً إلى مناصب إشرافية أو إدارية.

دراسة حالة

وظائف المطار

1 ابحث عن أنواع الوظائف المتاحة في أحد المطارات الدولية، ثم انسخ الجدول الآتي وأكمله.

درجة التعيين	المسمى الوظيفي	متطلبات التعيين
التدريب الداخلي		
التدريب المهني		
تعيين الخريجين		
الإدارة/القيادة		

2 اختر إحدى الوظائف التي تهتمك وصفها من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية. – هل العمل

بدوام كامل أم بدوام جزئي؟

– هل تتيح الوظيفة ساعات عمل مرنة؟

– هل تتطلب الوظيفة على التعامل مع العملاء مباشرة أم إنها وظيفة إدارية أم وظيفة دعم؟

3 اشرح كيفية ملائمتك لمعايير الالتحاق بهذه الوظيفة (أو توضيح الشروط التي ينعين عليك فعلها لاستيفائها).

المهارات

المهارات الإدراكية/العملياتية
والإستراتيجيات المعرفية:

- التحليل
- التفسير



وقفة للتفكير

اذكر نموذجًا لوظيفة واحدة في كل قطاع من القطاعات التالية: شركات الطيران، والمطارات، والسفن السياحية، ووكالات السفر، وشركات تنظيم الرحلات، والتأمين، وصحافة السفر.

تمهيد

استخدم صفحات المسارات المهنية "careers" في المواقع الإلكترونية الخاصة بالشركات في هذه القطاعات لمساعدتك على إيجاد أمثلة.

توسيع الأفق

اختر ثلاثة من القطاعات المدرجة وابحث عن وظيفة شاعرة حقيقية لكل منها، وشرح تفاصيل الوظيفة وسبب جاذبيتها بالنسبة لك، ثم اعرض النتائج التي توصلت إليها على بقية المجموعة في شكل جدول أو رسم بياني.

أعداد الزوار

لقد نظرت بالفعل في أعداد السائحين من حيث الوافدين إلى البلدان وتصنيفها العالمي. إلا إن هناك طرق أخرى مفيدة لمعرفة أعداد الزائرين، على سبيل المثال، قد تحتاج إلى الاطلاع على أعداد أنواع محددة من السائحين لتتمكن من تحديد ما إذا كانت سياحة العطلات أكثر أهمية من سياحة زيارة الأقارب والأصدقاء أو سياحة الأعمال في بلدك، ويمكنك أيضًا تقييم المجالات التي تشهد نموًا أو تراجعًا.

أعداد الزوار بحسب نوع السياحة:

في ما يأتي أمثلة على كيفية فحص البيانات الخاصة بالزوار:

- السياحة الوافدة - يمكنك الاطلاع على أحدث إصدار من نشرة "أبرز معالم السياحة" الصادرة عن منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة لمعرفة عدد السياح الوافدين إلى بلدك.
- السياحة الخارجية - يمكنك الاطلاع على البيانات الواردة في "أبرز معالم السياحة" لمعرفة عدد السياح الذين يغادرون البلاد لزيارة وجهات أخرى.

يمكنك الاطلاع على معلومات أخرى عن أعداد الزائرين في البيانات المنشورة من جانب الحكومة أو هيئة السياحة، وستكون قادرًا على معرفة ما يأتي:

- محليًا - انظر إلى عدد الرحلات الليلية الخارجية
- الشركات - انظر إلى البيانات المتعلقة بعدد الزوار الوافدين إلى بلدك لحضور المؤتمرات والمعارض التجارية والاجتماعات
- زيارة الأقارب والأصدقاء - ما حجم سوق زيارة الأقارب والأصدقاء وتأثيره؟
- رحلات اليوم الواحد - ابحث عن عدد الزيارات اليومية التي أجراها السكان. وغالبًا ما تنشر هيئات السياحة المحلية هذه المعلومات - على سبيل المثال، مديرية سياحة محافظة الداخلية وطار في سلطنة عمان وموقع وزارة التراث والسياحة

بحث

اختر مدينة أو منطقة في بلدك، وابحث عن عدد الزوار في هذه الفئات:

- السياحة المحلية
- السياحة الوافدة
- السياحة الخارجية
- السياحة بغرض العمل
- زيارة الأصدقاء والأقارب
- رحلات اليوم الواحد

تأكد من الاطلاع على السنة نفسها لكل فئة، وتحقق ما إذا كان الاتجاه صاعدًا أم هابطًا.

حدد خمس نقاط رئيسة عن النتائج التي توصلت إليها. على سبيل المثال، "يبلغ عدد زوار اليوم الواحد ثلاثة أضعاف عدد السياح الوافدين".

دراسة حالة

غالبًا ما تقدم الهيئات السياحية ومنظمات السفر والسياحة الأخرى رسومًا بيانية تمثل بيانات عن السياحة في بلدها أو منطقتها. على سبيل المثال، ألق نظرة على الرسم البياني الخاص بإسكتلندا، المملكة المتحدة، الموضح في الشكل 1.2.

انتقل إلى الموقع الإلكتروني Lapland.fi واعثر على عشر حقائق عن السياحة في لابلاند 2020، وأعد بعض البيانات والصور والحقائق حول ما تجده. واستخدم هذه المعلومات لإنشاء رسم بياني خاص بك عن السياحة في لابلاند. استخدم النقاط الموضحة أدناه لمساعدتك على تحديد المعلومات التي يجب العثور عليها وعرضها.

على سبيل المثال:

- أعداد المسافرين برًا وبحرًا وجوًا
 - موطن الزوار
 - الفئة العمرية لغالبية الزوار
 - الأنشطة التي يستمتع بها الزوار عادةً
 - متوسط مدة الإقامة
 - نوع الإقامة الأكثر شيوعًا الذي يختاره الزوار
 - متوسط الإنفاق لكل زائر
 - أوجه إنفاق الزوار لأموالهم وأهمية الاقتصاد السياحي
 - الاتجاهات في الأسواق
 - أنواع السياحة
- عند الانتهاء من رسمك البياني استخدمه أساسًا لعرض تقديمي قصير.



أعداد الزوار بحسب عوامل أخرى:

يمكن أيضًا تقسيم أعداد الزوار وحجم الإنفاق بحسب عوامل أخرى، مثل:

- نوع وسيلة النقل
- موطن الزائر أو وجهته المقصودة
- نوع الإقامة
- المنطقة أو المدينة محل الزيارة
- أنواع الأنشطة المُنفَّذة

اتجاهات الزوّار

لا يقتصر دور البيانات البحثية على إخبار الشركات والمؤسسات بما حدث بالفعل فحسب، بل يمكن استخدامها أيضًا لتحديد الاتجاهات التي من المحتمل أن تستمر في النمو أو الانخفاض في المستقبل، وتتضمن بعض اتجاهات السفر والسياحة التي يمكن استخدام بيانات البحث لتحديد ما يأتي:

- مجالات نمو السياحة في الموطن والوجهة
- تغيير الغرض من الزيارة
- نوع وسيلة النقل المستخدمة
- مدة الإقامة
- الزيادة والانخفاض في شعبية الوجهات والإقبال على أنواع السياحة.

تصدر هيئة "VisitScotland" عبر موقعها الإلكتروني (www.visitscotland.org) العديد من التقارير عن زوار إسكتلندا، المملكة المتحدة، ويوضح المثال البياني في الشكل 1.2 معلومات عن الزوار السابقين بالإضافة إلى الاتجاهات المتوقعة للعام التالي.

معلومات عن ...

الملحق 2

اتجاهات الزوار الدوليين إلى اسكتلندا ...

الزوار الدوليين السابقين إلى اسكتلندا ...



الشكل 1.2 يوضح هذا الرسم البياني من هيئة السياحة في اسكتلندا "VisitScotland" الملف التعريفي للزوار السابقين والاتجاهات المتوقعة للعام التالي

تطبيق النظرية

أجب عن الأسئلة التالية باستخدام البيانات أو التقديرات الواردة في الشكل 1.2، بالإضافة إلى البيانات الإضافية التي بحثت عنها بنفسك في أحدث تقرير عن الزيارات إلى اسكتلندا.

- 1 ما المناطق الأصلية التي كان من المتوقع أن ينمو عدد الزوار بها؟
- 2 هل كان من المتوقع أن يتغير الغرض الأكثر شيوعًا من الزيارة؟
- 3 لماذا برأيك توقعت هيئة السياحة في اسكتلندا أن يصل معظم السياح عن طريق الجو؟
- 4 علّق على أحدث البيانات المتعلقة بـ زوار اسكتلندا، وقارنها بالاتجاهات المتوقعة.

ما نوع السياحة الأهم في مدينتك أو منطقتك؟

وقفّة للتفكير

اكتشف البيانات التي تُصدرها وزارة السياحة في بلدك.

تمنح

ما الاتجاهات الواضحة من البيانات؟

توسيع الأفق

المهارات

المهارات الإدراكية/العمليات
والإستراتيجيات المعرفية:

- التحليل
- التفسير

المهارات التفاعلية/العمل الجماعي والتعاون:

- التواصل

دراسة حالة

اتجاهات السفر والسياحة

استخدم الإنترنت لإيجاد تقرير سنوي عن اتجاهات السفر والسياحة، سيضمن التقرير معلومات عن الآتي:

- أعداد الأشخاص الذين يقضون إجازاتهم خارج البلاد.
- التغيرات في أعداد الحجوزات
- رواج الاستراحات على الشاطئ والمدينة
- أفضل الوجهات السياحية.

اختر معلوماتك

- 1 ابحث عن الإصدار الحالي من تقرير اتجاهات السفر.
- 2 اقرأ توقعات السوق واتجاهاته الرئيسية، ثم اكتب ما يصل إلى عشرة ملخصات أو بيانات بأبرز المعلومات.
- 3 بالتعاون مع زملائك، حدد أي شيء تغير منذ العام السابق وناقش الأسباب المحتملة لهذه التغيرات.

A.P1, A.P2, A.M1, B.P3, B.M2, B.D1

نشاط تقييمي 1.1

أنت تعمل بصفك متدرباً في وزارة السياحة في بلدك.

يريد الوزير مراجعة الخدمات التي تقدمها الهيئات السياحية في البلاد. طلبت منك المساعدة:

اختر هيئة سياحية وطنية أو إقليمية تروج للسياحة في بلدك أو منطقتك، واجر بحثاً عن منتجاتها/خدماتها وأنشطتها، كما يجب عليك الوصول إلى الإحصائيات السياحية لبلدك.

بناءً على نتائج بحثك، اكتب تقريراً لوزير السياحة المعين حديثاً يتضمن ما يأتي: أنواع عملاء السفر والسياحة

التي تأمل الهيئة السياحية في استقطابها

الكيفية التي تسهم بها أنشطة الهيئة السياحية في تلبية احتياجات هؤلاء العملاء أهمية السفر والسياحة لاقتصاد بلدك

مدعومة بالإحصائيات

التخطيط

- ما الذي يطلب مني التقييم فعله؟
- هل أعرف كيفية العثور على الإحصائيات والمعلومات الأخرى؟
- هل أفهم ما تعنيه الإحصائيات؟

التنفيذ

- سأجمع أبحاثي لاستخدامها في تقريرتي.
- سأخطط لتقريرتي قبل كتابته لضمان تغطية كل نقطة فيه.

المراجعة

- راجعت تقريرتي وأدرجت الإحصائيات المناسبة.

ج } البحث في شركات السفر والسياحة: أهدافها وخصائصها وأدوارها ومنتجاتها وخدماتها

الملكية والأهداف

يصف الجدول 1.4 الأنواع المختلفة من ملكية الشركات ومسؤوليتها في قطاع السفر والسياحة.

الجدول 1.4 الأنواع المختلفة من ملكية الشركات ومسؤوليتها في مجال السفر والسياحة.

القطاع الخاص		
نوع الشركة	الخصائص	الأهداف
المؤسسة الفردية (مثل وكلاء السفر)	يدير المالك الشركة ويتحكم فيها تحكمًا كاملاً المسؤولية غير المحدودة - المالك مسؤول شخصيًا عن أي دين (إذا أفلسَت الشركة سيفقد المالك جميع أصوله الشخصية)	تحقيق نقطة التعادل لمنتج أو خدمة معينة تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح (المعروف أيضًا باسم مضاعفة الأرباح) تحقيق مركز الريادة في السوق تحسين جودة المنتجات أو الخدمات ممارسة السياحة المستدامة تحقيق مركز تنافسي زيادة الحصة السوقية تنويع الأعمال بالدخول إلى أسواق جديدة أو طرح منتجات جديدة زيادة حركة المبيعات تحسين الصورة الحالية أو الحفاظ عليها
الشراكة	يدير شخصان أو أكثر شركة معًا يحصل كل شريك على نسبة مئوية من العائد على المبيعات بحسب المبلغ الذي استثمره المسؤولية غير المحدودة - كل شريك مسؤول عن جميع ديون الشركة، بغض النظر عن الشريك الذي تكبدها	الاهداف المذكورة أعلاه
الشركة الخاصة ذات المسؤولية المحدودة (LLC)	مملوكة للمساهمين (عادةً مجلس المديرين) تطرح هذه الشركات أسهمًا يمكن شراؤها وبيعها بإذن من مجلس المديرين ولكن ليس لعامة الجمهور المسؤولية المحدودة - تقتصر مسؤولية كل مساهم عن الديون على مقدار حصته من الأسهم	الاهداف المذكورة أعلاه
الشركة العامة المحدودة (PLC) غالبًا ما تكون شركة كبيرة متعددة الجنسيات	يملكها مساهمون ويمكنهم شراء الأسهم وبيعها في أي وقت لعامة الجمهور، وتدرج هذه الشركات أسهمًا في البورصة يقرر مجلس الإدارة في نهاية العام ما إذا كان سيفقد توزيعات أرباح إلى المساهمين اعتمادًا على مقدار الأموال التي حققتها الشركة المسؤولية المحدودة - تقتصر مسؤولية كل مساهم عن الديون على مقدار حصته من الأسهم	الاهداف المذكورة أعلاه

التعاونية	يملكها أعضاء لا مساهمون وتخضع هذه الشركات لرقابة ديمقراطية من جانب أعضائها وتعمل لصالح الأعضاء المسؤولية المحدودة - تقتصر مسؤولية الأعضاء على المبلغ غير المدفوع على الأسهم	الأهداف المذكورة أعلاه
القطاع العام		
نوع الشركة	الخصائص	الأهداف
الإدارات الحكومية	عادة ما تُمول الإدارات الحكومية من الضرائب وهي موجودة لإدارة البلاد تشمل الإدارات المسؤولة عن السياحة، مثل الهيئات السياحية ومنظمات التنمية السياحية ومراكز المعلومات السياحية تُعد الهيئات التنظيمية التي تغطي مجالات مثل سلامة الطيران والغابات والحدائق الطبيعية والتخطيط والترخيص إدارات حكومية تُؤول ملكية بعض أماكن الجذب السياحي إلى الحكومة - على سبيل المثال، تقع قلعة لاهور وحديقة شلامار في باكستان تحت سيطرة إدارة الآثار والسياحة في البنجاب	تقديم الخدمات بأفضل جودة ممكنة إلى عامة الجمهور استخدام تمويلها بالشكل المناسب مع مراعاة الفعالية من حيث التكلفة كسب ما يكفي من المال للاستمرار في العمل (المعروف باسم نقطة التعادل) إعادة استثمار الأرباح في خدمات وأنشطة السياحة
القطاع التطوعي		
نوع الشركة	الخصائص	الأهداف
المؤسسات الخيرية	من أمثلتها الصناديق الخيرية تُشأ الصناديق الخيرية لأغراض خيرية يتحمل الأمناء مسؤولية حوكمة المؤسسات الخيرية وإستراتيجية الإشراف	تقديم خدمة للآخرين وإعادة استثمار أي أرباح في المؤسسة الخيرية الترويج للفنون أو الثقافة أو التراث أو العلوم الحفاظ على البيئة أو المباني أو المعالم المناظر الطبيعية أو حمايتها، مثل أعمال صيانة المباني التاريخية ضمان الاستدامة، مثل منع الأضرار التي تلحق بالبيئة أو المعالم السياحية الناجمة عن الأعداد الكبيرة من الزوار وتشجيع الاستهلاك الرشيد شن حملة ضد التهديدات المحتملة مثل التطوير غير الملائم للأبنية السكنية في منطقة ذات جمال طبيعي تجذب السياح تنقيف الزوار مكافحة انتشار ظاهرة الفقر أو تخفيف حدتها في الوجهات السياحية وتعزيز التنمية المجتمعية
المنظمات التطوعية	تعمل لصالح المجتمع بأكمله تعتمد على خدمات المتطوعين (قد يكون لدى بعض المنظمات الكبيرة موظفون مدفوعو الأجر أو مستأجرون) قد تكون مؤسسة خيرية لها هذه الصفة وتُمولها المنح والتبرعات والتركات ورسوم الدخول غالبًا ما تجمع العمل التطوعي والسياحة معًا - على سبيل المثال، يمكن للمتطوعين قضاء عطلة وتجربة ثقافة أخرى والمشاركة في الحفاظ على الغابات أو زراعة الأشجار تعتمد أماكن الجذب السياحي، وخاصة المعالم التاريخية على المتطوعين بالإضافة إلى الموظفين الأساسيين	الأهداف المذكورة أعلاه

القطاع الخاص

يمكن أن تكون شركات السفر والسياحة شركات من القطاع الخاص أو شركات عامة أو مؤسسات تديرها الحكومة أو منظمات تطوعية أو مؤسسات خيرية، على الرغم من أن معظمها جزء من القطاع الخاص، ما يعني أنها تشكل جزءاً من الاقتصاد الذي لا يخضع لسيطرة حكومية، وإنما يمتلكها أفراد أو شركات خاصة. وتهدف الشركات الخاصة إلى تحقيق الربح وهي شركات تجارية يعمل بها موظفون بأجر، وفي حال عدم تحقيق الأرباح على مدى مدة زمنية معينة، من المرجح أن تتوقف عن ممارسة أعمالها. وعندما تجني أحد الشركات ما يكفي من المال لتغطية تكاليفها فقط، فإنها تحقق نقطة التعادل.

أهداف شركات السفر والسياحة

تضع الشركة أهدافاً وغايات محددة لتحقيق غرضها العام، وتختلف أهداف الشركات المختلفة، وغالباً ما يعتمد ذلك على ما إذا كانت الشركة شركة خاصة أو عامة أو مؤسسة غير هادفة للربح. وتعتمد أهداف الشركة وغاياتها أيضاً على مهمتها ورؤيتها وقيمها، ويجب على الشركة الخاصة أن تجني ما يكفي من المال للبقاء في السوق وإرضاء مساهمها الذين يتوقعون توزيعات أرباح نظير استثمارهم في الشركة.

تشمل أمثلة الشركات الخاصة ما يأتي:

- شركات تنظيم الرحلات العالمية مثل توي للطيران "TUI"
- شركات ومراكز النقل مثل شركة النقل الإسبانية فيروفيال "Ferrovia" التي تضم عدداً من المطارات بما في ذلك مطار لندن هيثرو في المملكة المتحدة
- أماكن الجذب السياحي الكبيرة مثل يونيفرسال ستوديوز "Universal Studios" المملوكة لشركة إن بي سي يونيفرسال "NBC Universal"
- مقدمو خدمات الإقامة مثل ماريوت "Marriott".

القطاع العام

يعمل في العديد من شركات القطاع العام موظفون يتقاضون أجوراً بما في ذلك موظفو الخدمة المدنية، وهناك شركات أخرى تصمم موظفين أساسيين بأجر ولكن يدعمها أيضاً متطوعون، مثل المتاحف الوطنية. ويتمثل الهدف الشامل لجميع شركات القطاع العام في تقديم القيمة مقابل التمويل الذي تتلقاه.

يمكن أن تكون شركات القطاع العام وطنية أو محلية.

تشمل شركات القطاع العام المحلية العاملة في مجال السياحة والسفر ما يأتي:

- مراكز المعلومات السياحية المحلية
- أماكن الجذب السياحي المحلية
- شركات النقل المحلية.

القطاع التطوعي

العديد من منظمات القطاع التطوعي مؤسسات خيرية، وتتلقى التمويل من مصادر متنوعة، ومنها:

- المنح الحكومية
- التبرعات من الجمهور العام، بما في ذلك التبركات
- رسوم الدخول التي يدفعها زوار المعالم السياحية ومقابل المشتريات الذي يُدفع في متاجر الزوار.

عادةً ما يكون لدى منظمات القطاع التطوعي الأكبر حجماً موظفون بأجر ولكنها تعتمد أيضاً على العديد من المتطوعين الذين يستمتعون بتعزيز قيم المنظمة أو مشاركة حبهم للتراث في أوقات فراغهم.

قد لا يكون لدى منظمات القطاع التطوعي الأصغر حجماً موظفون يتقاضون أجوراً على الإطلاق، ويعمل بها متطوعون فقط.

تشمل الأمثلة على منظمات القطاع التطوعي مؤسسات خيرية مثل المنظمة الدولية للصناديق الوطنية (INTO)، وبعض أماكن الجذب السياحي، وبعض منظمات النقل مثل النقل المجتمعي المنظم لدعم كبار السن.

المصطلحات الرئيسية

متعددة الجنسيات - شركة تعمل في عدة دول.

المؤسسة الفردية - شركة يديرها شخص يعمل لحسابه الخاص.

المسؤولية المحدودة - تكون المسؤولية محدودة (إلى حد ما) مثل الحد الأقصى من المال).

الإفلاس - عندما تكون الشركة عاجزة عن الوفاء بديونها.

مُلْزَم - مسؤول قانونياً عن شيء ما.

المساهمون - مالكو الأسهم في شركة ما (ويمكن أن يكونوا أفراداً أو حتى شركات أخرى).

الأسهم - وحدات ملكية في شركة تُعرض للبيع لجمع الأموال للشركة.

شركة عامة محدودة - شركة مملوكة للمساهمين يمكنها بيع الأسهم للعامة.

البورصة - مكان يُباع فيه الأسهم وتُسترد.

توزيعات الأرباح - حصة من أرباح الشركة تُدفع للمساهمين.

نقطة التعادل - عندما تجني الشركة ما يكفي من المال لضمان تغطية إيراداتها لتكاليفها.

شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة - شركة مملوكة للمساهمين الذين يستثمرون في الشركة مقابل حصة من الأرباح.

بحث

اختر إحدى شركات السفر والسياحة في منطقتك المحلية - شركة صغيرة، أو فندق، أو معلم سياحي، أو شركة نقل. تعرّف نوع الشركة، على سبيل المثال: مؤسسة فردية. ما مزايا وعيوب هذا النوع من الملكية للشركة؟ ناقش نتائجك مع زملائك.

بحث

في ما يأتي أمثلة على الصناديق الخيرية في غامبيا حيث يوجد الكثير منها:

الصندوق الأخضر "Green Trust" هي مؤسسة مجتمعية ريفية، ويمكن للمتطوعين المشاركة في حماية البيئة وبناء قدرات القرية.

جمعية نونا سكوشا-غامبيا "Nova Scotia-Gambia Association"

هي مؤسسة خيرية كندية تعمل في مجالات التعليم والصحة والبيئة، ومنذ عام 1985، أتاحت المؤسسة أكثر من 800 فرصة للتطوع والتوظيف.

ابحث عن مثال آخر لمؤسسة خيرية تتعلق بالسياحة في غامبيا ومثال آخر في بلدك، وشرح ما تفعله المؤسسة وكيف تفيد مجتمعها.

دراسة حالة

المنظمة الدولية للصناديق الوطنية (INTO)

المنظمة الدولية للصناديق الوطنية هي الهيئة الجامعة لعائلة الصناديق الاستثنائية العالمية التي تجتمع معًا لتبادل الخبرات والموارد، وتنمية قدرات الصناديق الاستثنائية القائمة والمساعدة على تطوير صناديق استثنائية جديدة في البلدان التي لا توجد فيها صناديق حالياً، وأن تكون صوتاً عالمياً للمسائل ذات الاهتمام المشترك.

تتمثل مهمتنا في "تعزيز حفظ تراث جميع الأمم وتحسينه لصالح شعوب العالم والأجيال القادمة".

ونحقق ذلك من خلال الربط بين المنظمات والأشخاص في جميع أنحاء العالم (الموقع الإلكتروني، والنشرات الإلكترونية، والمؤتمر الدولي للصناديق الوطنية وورش العمل)، وتقديم شبكة خبراء وبنك للمعرفة، وتقديم الدعم لبناء القدرات من خلال برنامج المنح الصغيرة، وإثابة التدريب، وتنفيذ استراتيجيات المناصرة الجماعية، ومندى للحوار بالتفاهم بين الثقافات وتطوير المجتمع المدني.

اختبر معلوماتك

1 ما نوع المؤسسات التي تنتمي إليها المنظمة الدولية للصناديق الوطنية؟ 2 كيف تتوصل إلى نتائجها؟

3 ما المزايا التي يحصل عليها أعضاؤها؟

يمكنك العثور على الإجابات من خلال الاطلاع على التقرير السنوي على الموقع الإلكتروني للمنظمة الدولية للصناديق الوطنية:

<https://intoorg.org>

المهارات

المهارات الإدراكية/

العمليات والإستراتيجيات المعرفية:

- التفكير النقدي
- الاستدلال المنطقي/المنافسة



وقفة للتفكير

هل يمكنك وصف الأنواع المختلفة لشركات السفر والسياحة؟

فكر في القطاعين العام والخاص والقطاع التطوعي وبعض الأمثلة على المنظمات في كل قطاع.

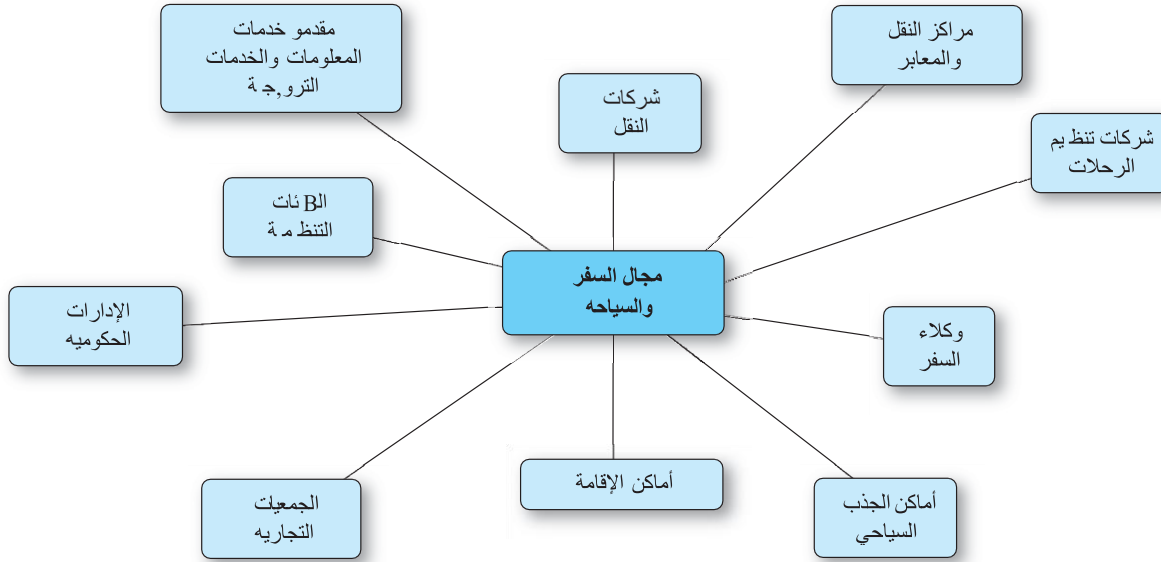
اشرح أهداف كل نوع من أنواع المنظمات مع ذكر أمثلة.

تلميح

توسيع الأفق

القطاعات الرئيسية في مجال السفر والسياحة

تقدم قطاعات مختلفة في مجال السفر والسياحة منتجات وخدمات مختلفة، كما هو موضح في الشكل 1.3. وتتعاون هذه القطاعات لأن كل قطاع منها يعتمد على قطاع أو أكثر من القطاعات الأخرى في عمله، على سبيل المثال، لا يمكن لشركة طيران أن تعمل دون مطارات. لكن تعد شركات الطيران والمطارات أجزاء من قطاعات مختلفة ضمن قطاعي السفر والسياحة، وستدرس في هذا الجزء القطاعات المختلفة وتجد أمثلة على كل منها وتلقي نظرة على ما تقدمه.



الشكل 1.3 القطاعات المختلفة في مجال السفر والسياحة

المصطلحات الرئيسية

المعبر - المكان الذي يدخل منه المسافرين إلى بلد أو وجهة ما أو يغادرونه عبره، بما في ذلك المطارات والموانئ ومحطات السكك الحديدية ومحطات الحافلات والباصات.

المركز - مرفق نقل مركزي، مثل المطار، تعمل منه مرافق النقل الأخرى، مثل الحافلات والحافلات الفاخرة والقطارات وسيارات الأجرة.

مراكز النقل والمعابر

مراكز النقل والمعابر هي الأماكن التي يبدأ وينتهي فيها عمل مقدمي خدمات النقل، بما في ذلك المطارات ومحطات السكك الحديدية والحافلات الكبيرة ومحطات العبارات والموانئ التي تستخدمها السفن السياحية. يجب أن تتيح جميع هذه المراكز إمكانية وصول المسافرين بأمان إلى وسائل النقل المختلفة، بالإضافة إلى خدمات تقديم الطعام والمراحيض وحجز التذاكر. ويجب عليها تزويد الركاب بمعلومات عن خدمات النقل المتاحة وكذلك عن المرافق والمعالم السياحية المحلية والوطنية.

المطارات

لصالحات المطارات أهمية كبرى في قطاع السياحة، فهي توفر معبراً للسائحين الوافدين والمغادرين وتؤدي دوراً مهماً في السفر بغرض الترفيه والعمل. وتقدم المطارات الكبرى مجموعة واسعة من المرافق، بما في ذلك مكاتب تسجيل الوصول، والكثير من المقاهي والمطاعم، ومرافق الاستراحات، والمحلات التجارية، ومرافق خدمات مثل تصفيف الشعر، وخدمات العناية بالأطفال، وصرف العملات. بالإضافة إلى ذلك، تعمل العديد من الشركات الأخرى في كل مطار، مثل مقدمي خدمات النقل والمعلومات. وتدفع جميع هذه الشركات ومقدمي الخدمات رسوم إيجار للمطار، ما يزود المطار بإيرادات مهمة بالإضافة إلى تعزيز تجربة العملاء المسافرين من ذلك المطار بالتحديد وإلى.

دراسة حالة

تجربة المسافرين

في عام 2024، فاز مطار حمد الدولي بالدوحة بجائزة أفضل مطار من شركة سكايتراكس "Skytrax™"، وتُمنح جوائز سكايتراكس بتصويت الركاب من جميع أنحاء العالم. وُصف المطار بأنه مجمع مباني الركاب الأكثر أهمية من الناحية المعمارية في العالم، إضافةً إلى كونه الأكثر فخامة. ويضم المطار أماكن جذب مثل الحديقة الداخلية الاستوائية الحائزة على جوائز، إضافةً إلى مركز للصحة والعافية وخيارات واسعة لتناول الطعام. كما حصل المطار على لقب "أفضل مطار في العالم للتسوق" في جوائز سكايتراكس نفسها.

اختبر معلوماتك

- 1 انتقل إلى الموقع الإلكتروني لمطار حمد الدولي بالدوحة واطلع على الخدمات المقدمة للمسافرين. ما رأيك في كيفية إسهام هذه الخدمات في فوزه بالجائزة؟
- 2 تخيل أنك اضطررت للانتظار لمدة ثلاث ساعات في مطار حمد الدولي بالدوحة، ما الخدمات التي ستستخدمها للاستمتاع بالوقت الذي تقضيه في الانتظار؟ شارك أفكارك مع بقية المجموعة.

تطبيق النظرية

أعد خطة لرحلة «سلمى»، فهي ستصل إلى مطار فرانكفورت في ألمانيا قادمة من سلطنة عمان في الساعة 2:30 بعد ظهر يوم السبت المقبل، وتحتاج إلى الوصول إلى هايدلبرغ. كيف ستصل إلى هناك بالقطار ومن أين ستشتري تذكرة؟ تتحدث «سلمى» بعض الألمانية ولكنها لم تزر ألمانيا من قبل. اشرح لها خط سير الرحلة وتكلفتها.

محطات السكك الحديدية ومحطات الحافلات الفاخرة

تعمل محطات السكك الحديدية ومحطات الحافلات الفاخرة بمثابة معابر إلى بقية أنحاء البلد، وفي كثير من الأحيان، إلى بلدان أخرى. وقد تضم أكبر محطات السكك الحديدية ومحطات الحافلات الفاخرة في المدن الكبرى مرافق مماثلة لتلك الموجودة في المطارات، بما في ذلك المراحض ومنافذ بيع الطعام والشراب والمتاجر الكبرى في الشوارع الرئيسية، أما محطات الحافلات الفاخرة والسكك الحديدية الأخرى فتكتفي بتوفير المراحض وساحات الانتظار للركاب. وبعض البلدان، مثل سلطنة عمان وأيسلندا، ليس لديها خدمات سكك حديدية على الإطلاق.

تعد محطة شينجوكو في طوكيو أكثر محطات السكك الحديدية ازدحامًا في العالم، ويمر عبرها 3.5 مليون مسافر في المتوسط يوميًا، وأغلبهم متفنون يومية. وتربط المحطة العاصمة طوكيو بالضواحي الغربية، إلا أنها ليست المحطة الأكبر من حيث الحجم، وتعد محطة ناغويا في آيتشي بوسط اليابان هي الأكبر. وتتوافر بجوار محطة شينجوكو مراكز تسوق ومتاجر متعددة الخدمات، وتضم المحطة مراكز للشرطة ومراكز للمعلومات السياحية، وبالطبع، توجد كذلك مناجر للامتعة ومكاتب للحجز، وهناك المئات من المقاهي في المحطة أو حولها لخدمة الركاب الوافدين والمغادرين، وتقع محطة الحافلات على الجانب الجنوبي من المحطة، الأمر الذي يسهل على السائحين إجراء اتصالاتهم.



الشكل 1.4 محطة شينجوكو، أكثر محطات السكك الحديدية ازدحامًا في العالم

محطات العبّارات وموانئ السفن السياحية

غالبًا ما تنطلق العبّارات والسفن السياحية من موانئ منفصلة، وتخدم بعض الموانئ كلاً من العبّارات والسفن السياحية، على الرغم من أنها توفر مرافق منفصلة لركاب العبّارات وركاب السفن السياحية. مثال على ميناء العبّارات الذي تَطوّر لاستيعاب السفن السياحية هو ميناء كوه ساموي في تايلاند، ويقع الميناء في مدينة ناثون عاصمة الجزيرة. وقد طُوّر الميناء لشركات العبّارات التي تربط كوه ساموي بالبر الرئيس وكوه فانجان وكوه تاو، وتكون حركة العبّارات كثيفة للغاية مع وصول قارب كل ساعة إلى البر الرئيس في رصيف دانساك بالقرب من سوراتثاني.

تشمل المرافق المتاحة لركاب العبّارات التي تبحر من كوه ساموي وإليها ما يأتي:

- قاعات انتظار كبيرة
- المرطبات
- النقل عبر وسائل النقل المحلية (عربات سونجثاو "songthaew")
- المتاجر المحلية والبنوك والبائعين.

لم يُطوّر ميناء العبّارات بالكامل لركاب الرحلات البحرية وهو ميناء ترانزيت فقط، ويجب على السفن السياحية أن ترسو قبالة الشاطئ ويُنقل الركاب لزيارة الجزيرة بقارب التوصيل الخاص بالسفينة.

في المقابل، بُنيت بعض موانئ الرحلات البحرية المخصصة لاستيعاب سفن الرحلات البحرية الكبيرة وللسماح للركاب بالانضمام إلى الرحلات البحرية أو مغادرتها. على سبيل المثال، توجد في ستوكهولم محطتان سياحيتان رئيسيتان للرحلات البحرية يمكنهما استيعاب السفن الكبيرة، وهما ستادسغاردن "Stadsgården" في المدينة وفريهامنن "Frihamnen" في الضواحي. وتتميز مرافقهما بأنها أكثر فخامة من تلك المتوفرة في محطات العبّارات، وذلك لأنه قد يُتوقع من ركاب السفن السياحية إنفاق المزيد من الأموال، وتشمل المرافق المخصصة لركاب الرحلات البحرية ما يأتي:

- صالات المغادرة
- المقاهي
- دورات المياه
- مجموعة أكثر تنوعاً من المحلات التجارية
- حاملون للمساعدة في حمل الأمتعة
- مكتب صرافة.

قارن المرافق الموجودة في المطار بتلك الموجودة في ميناء العبّارات ومحطة الحافلات.

وقفة للتفكير



أعد قراءة النص المتعلق بمراكز النقل وفكر في الأوقات التي زرت فيها هذه الأنواع من بمراكز النقل في أثناء السفر.

تلميح

أشرح سبب توقعك أن تجد مجموعة أكبر من المرافق عالية الجودة في المطار.

توسيع الأفق

مقدمو خدمات النقل

يتمثل دور هذه الشركات في تزويد العملاء بوسائل النقل بين الوجهات بطريقة آمنة وفعالة.

شركات الطيران

تتمثل الخدمة الرئيسة التي تقدمها شركات الطيران في النقل الآمن من مطار إلى آخر، وتختلف شركات الطيران في تعريفاتها للرحلات القصيرة والمتوسطة والطويلة؛ فبعضها يعرّف الرحلات الطويلة بأنها التي تستغرق أكثر من 7 ساعات، والقصيرة بأنها التي تستغرق أقل من 3 ساعات. عادةً ما تُسيّر شركات الطيران منخفضة التكلفة رحلات طيران قصيرة المدة، على الرغم من أن بعضها قد وسّع نطاق عملياته ليشمل رحلات أطول تمتد لـ 4 و5 ساعات.

المصطلح الرئيس

شركات الطيران منخفضة التكلفة أو شركات الطيران الاقتصادي - شركات الطيران المجدولة التي لا تقدم أنواعاً مختلفة من الخدمة على رحلاتها، وتهدف شركات الطيران هذه إلى إبقاء تكاليفها منخفضة قدر الإمكان حتى تتمكن من تقديم أسعار منخفضة، ومن أكبر شركات الطيران الاقتصادي العاملة في أوروبا شركة إيزي جيت "easyJet" وشركة الطيران الأيرلندية ريان إير "Ryanair". ويوجد في الهند، حيث يشهد مجال الطيران نمواً متزايداً، العديد من شركات الطيران الاقتصادية بما في ذلك سبليس جيت "SpiceJet" وجيت إيروايز "Jet Airways" و"Indigo". ولا توفر شركة الطيران الاقتصادي الكماليات، ولكنها غالباً ما تقدم خدمات إضافية بتكلفة إضافية على العميل، مثل المقاعد ذات المساحة الإضافية للساقين، وأولوية الصعود إلى الطائرة، وتقديم الطعام والمشروبات.

تحدد هيئة الطيران المدني البريطانية الرحلات القصيرة والمتوسطة والطويلة بحسب المسافة.

- الرحلات القصيرة نقل مسافتها عن 1500 كم - على سبيل المثال، من دبي إلى مدينة الكويت.
- الرحلات المتوسطة تكون مسافتها بين 1500 كم إلى 3500 كم - على سبيل المثال، من عمان إلى لندن.
- الرحلات الطويلة تزيد مسافتها على 3500 كم - على سبيل المثال، من طوكيو إلى نيويورك.

هناك نوعان رئيسيان من شركات الطيران: شركات الطيران المجدولة والمستأجرة، وقد يصعب التمييز بين الاثنين لأن شركات الطيران المستأجرة التقليدية قد تُشغل أيضاً مسارات مجدولة.

- وتسير خطوط الطيران المجدولة وفقاً لجدول زمني منتظم لا يتغير إلا في فصلي الشتاء والصيف، وتُفعل الرحلات وإن لم تُحجز جميع المقاعد.
- تمتلك شركات الطيران المستأجرة وتشغل طائرات تستأجرها شركات أخرى مثل شركات تنظيم الرحلات، وقد يجري التعاقد عليها لموسم إجازات محدد، وتعمل وفقاً لجدول زمني تحدده شركة تنظيم الرحلات. على سبيل المثال، تحتاج كل شركة تنظيم رحلات كبرى إلى مقاعد لركابها المسافرين في الصيف إلى البحر الأبيض المتوسط، وهي تهدف إلى شغل كل مقعد على متن الطائرة المتعاقد عليها ويشكل كل مقعد جزءاً من باقة العطلات الخاصة بالعميل. تمتلك العديد من شركات تنظيم الرحلات الكبرى شركات الطيران الخاصة بها. على سبيل المثال، تمتلك مجموعة توي للطيران "TUI" خطوط طيران توي الجوية.

تقدم العديد من شركات الطيران أنواعاً مختلفة من الخدمة على الرحلة نفسها، وتستعمل الخدمة التي ستحصل عليها على المبلغ الذي دفعته ثمناً للخدمة، على سبيل المثال، إذا كنت مسافراً على متن رحلة طيران طويلة، فيمكنك شراء تذكرة في إحدى الفئات الآتية:

- الدرجة السياحية - يشمل ذلك وزن الأمتعة المسموح به ضمن سعر التذكرة.
- الدرجة السياحية المميزة - وهي تشبه الدرجة السياحية، ولكنها تتضمن أيضاً مقاعد أوسع ومساحة أكبر للأرجل ووسادة وبطانية.
- درجة رجال الأعمال - يشمل ذلك مقعداً أوسع يتحول إلى سرير مسطح، وصالات خاصة للمغادرة في المطارات وأولوية الصعود إلى الطائرة.
- الدرجة الأولى - تشمل "جناحاً شخصياً" مع مقعد يتحول إلى سرير فاخر، بالإضافة إلى طعام فاخر، وبيجامة ولوازم استحمام.

تطبيق النظرية

افترض أنك تخطط للسفر إلى أثينا في الصيف من أقرب مطار إليك وترغب في المغادرة في 17 يوليو والعودة في 27 يوليو. اكتشف تكلفة هذه الرحلة وقارن بين شركتي طيران مختلفتين على الأقل. ويمكنك إما معرفة شركات الطيران التي تعمل بين المطار الذي تقصده وأثينا وزيارة مواقعها الإلكترونية، وإما استخدام موقع إلكتروني مدمج مثل Skyscanner.

العبارات

كان النقل البحري هو الوسيلة الوحيدة للسفر إلى الخارج حتى ظهور الطيران في القرن العشرين، وما يزال الأمر ضرورياً في البلدان التي تتكون من جزر مثل اليونان والسويد.

في تايلاند، تربط خدمات العبارات مطار بوكيت بمدينة بوكيت، ومدينة كرابي، ومدينة فانغ نغا، بحيث يمكن للركاب تجنب استخدام أي وسيلة نقل برية من هذه المدن. وفي سياق السياحة، حلت سفن الرحلات البحرية المجدولة محل السفن السياحية على الرغم من أن الشحن البحري ما يزال الوسيلة الأساسية لنقل البضائع.

ما زالت العبارات تعمل على الربط بين المجتمعات، على سبيل المثال، يربط القارب المزعج بعض جزر هاواي، وتعتبر الطائرات النفاثة السريعة 40 ميلاً من البحر بين هونغ كونغ وماكاو في 50 دقيقة.

شأنها شأن شركات الطيران، توفر شركات النقل بالعبارات وسيلة نقل آمنة للعملاء وأمتعتهم بين الموانئ أو محطات العبّارات.

الرحلات البحرية

الرحلات البحرية هي رحلات تنطلق على متن السفن للاستمتاع والاسترخاء، وليس بوصفها وسيلة نقل من ميناء محدد إلى آخر، أما وجهة العطلّة فهي سفينة الرحلات البحرية نفسها، والتي توفر الترفيه والأنشطة على متنها بالإضافة إلى جميع المأكولات والمشروبات، وعادةً ما تكون تكلفتها شاملة جميع الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، عادةً ما تتوقف السفن السياحية في عدة موانئ مختلفة حتى يتمكن الركاب من الذهاب في رحلات يوم واحد في بلدات ومدن ساحلية مختلفة، ويمكن للمسافرين في رحلة بحرية لمدة أسبوع أن يتوقعوا زيارة ستة موانئ مختلفة.

في ما يأتي أمثلة على شركات الرحلات البحرية التي تقدم أنماطاً مختلفة من الرحلات.

- تُشغل شركة كونارد "Cunard" ثلاث سفن - كوين إليزابيث وكوين فيكتوريا وكوين ماري 2. تتميز رحلاتها البحرية وسفنها السياحية بطابعها التراثي الفخم، وهي مملوكة لشركة أمريكية تدعى كرنفال "Carnival".
 - رويال كاريبيان "Royal Caribbean" هي شركة رحلات بحرية دولية تدبر أيضاً العلامتين التجاريتين سيليبيري تي كروزس "Celebrity Cruises" وأزامارا "Azamara".
 - تُدير شركة جنتنج كروز لاينز "Genting Cruise Lines" (هونج كونج) ثلاث علامات تجارية هي ستار كروزس "Star Cruises" ودريم كروزس "Dream Cruises" وكريستال كروزس "Crystal Cruises" وهي متخصصة في منطقة آسيا والمحيط الهادئ.
 - فايكنغ "Viking" هو خط رحلات نهرية كبير له مكاتب في سويسرا، ويقدم رحلات بحرية في العديد من الأنهار الأوروبية وكذلك في نهر الفولغا في روسيا، ونهر النيل في مصر، ونهر يانغتسي في الصين، ويضم بعضاً من السفن العابرة للمحيطات أيضاً.
 - تُشغل شركة ساغا "Saga" للرحلات البحرية ثلاث سفن، وهي تقدّم عطلات لمن تزيد أعمارهم عن الخمسين عاماً فقط، لذا فإن رحلاتها البحرية تستهدف المسافرين الأكبر سناً الذين يرغبون في قضاء عطلّة في بيئة مخصصة للبالغين فقط.
- يزداد رواج الرحلات البحرية، ففي عام 2023 كان هناك أكثر من 31 مليون مسافر على متن الرحلات البحرية في المحيطات على مستوى العالم، وهو ما مثّل زيادةً بنسبة 6.8 في المائة منذ عام 2019. ويأتي أكثر من نصف هؤلاء المسافرين من أمريكا الشمالية وأكثر مناطق الرحلات البحرية شعبية هي منطقة البحر الكاريبي.
- يسود اعتقاد في بعض الأحيان أن الرحلات البحرية هي عطلات لكبار السن، ولكن متوسط عمر رواد الرحلات البحرية يتراجع (على الرغم من أنه ما زال في منتصف الأربعينيات). ويسنقل بعض المسافرين "رحلة بالطائرة ليصل إلى رحلته البحرية"، وهو ما يعني السفر إلى ميناء في بلد آخر لبدء رحلتهم البحرية من هناك بدلاً من بلدهم الأصلي.

المصطلح الرئيس

شاملة جميع الخدمات - عطلّة تتضمن تكلفة معظم الوجبات والأنشطة في السعر، بدلاً من دفع ثمنها بشكل منفصل.

وقفة للتفكير: اختر إحدى الرحلات البحرية التي تديرها شركة رويال كاريبيان "Royal Caribbean"، وحدد بدقة الأمور المشمولة في سعر الرحلة البحرية.

تلميح: يمكنك الحصول على المعلومات من خلال الاطلاع على موقع الشركة الإلكتروني.

توسيع الأفق: وضح السوق المستهدف المحتمل للرحلة البحرية التي اخترتها وشرح سبب ملاءمتها لهذا السوق المستهدف.

الحافلات

معظم شركات الحافلات مملوكة للقطاع الخاص، ونظراً لأن الشركات المملوكة للقطاع الخاص تهدف إلى تحقيق الربح، فإنها تركز على مسارات الطرق المربحة، ما قد يعني أنها تتوقف عن تشغيل الخدمات الأقل شعبية، ومن المرجح أن يستخدم السائحون الحافلات للتنقل داخل المدن الكبيرة.

يمكن استخدام الحافلات كذلك بوصفها وسيلة مريحة لمشاهدة المعالم السياحية في مدينة كبيرة أو منطقة ريفية. وتعمل بعض شركات الحافلات السياحية، مثل شركة سيتي سايتسيتينغ "City Sightseeing"، في عدد من المدن حول العالم. ولا تقتصر هذه الخدمات على تأمين وسائل النقل فحسب، بل توفر أيضاً معلومات عن المدينة أو المنطقة التي يزورها السائح.

الحافلات الفاخرة

لقد طوّعت شركات تشغيل الحافلات منتجاتها لتلبية احتياجات المستهلكين المتغيرة، لذا فإن الحافلات الفاخرة اليوم غالبًا ما تكون فاخرة. ويمكن استخدام الحافلات الفاخرة وسيلة نقل من مكان إلى آخر، ولكن يمكن استخدامها أيضًا بوصفها جزءًا لا يتجزأ من العطلة. على سبيل المثال، تتيح عطلات "الحافلات الفاخرة الطائرة" للعملاء السفر إلى بلد معين لقضاء عطلتهم، ثم الانتقال إلى حافلة فاخرة للتجول في جميع أنحاء البلاد ومشاهدة المعالم السياحية، وتشمل الوجهات الشهيرة لقضاء عطلات "الحافلة الطائرة" إيطاليا وكاليفورنيا.

ومن الأمثلة على شبكة حافلات واسعة النطاق تعمل في الولايات المتحدة شركة جريهاوند "Greyhound" التي تقدم خدمات مجدولة بين المدن وكذلك إلى كندا مع أكثر من 3700 موقع في الولايات المتحدة. وتُعد شركة يورولينز "Eurolines" جزءًا من مؤسسة ناشيونال إكسبريس "National Express"، وتطلق رحلاتها إلى مئات الوجهات الأوروبية، وتقدم خدمات الحافلات الفاخرة التي تتسم بالراحة وتوفّر دورات مياه ومرطبات ومرافق أفراح الفيديو الرقمية (DVD) على متن الحافلة الفاخرة، بالإضافة إلى إمكانية التوقف في الاستراحات بانتظام. ويمكن أن يتاح السفر بالحافلة بأسعار معقولة للغاية، حيث توفر الشركة الأردنية للنقل السياحي السريع (جت) نظام النقل العام وخدمة الحافلات السياحية إلى مختلف الوجهات في جميع أنحاء الأردن وإلى الدول المجاورة مثل مصر والمملكة العربية السعودية، وتبدأ الأجرة من 1.20 دينار أردني للرحلة القصيرة، وتصل إلى 35.00 دينارًا أردنيًا للرحلة الدولية.

تطبيق النظرية

تستخدم شركة ناشيونال إكسبريس "National Express" للحافلات الفاخرة في المملكة المتحدة مجموعة من الرموز للإشارة إلى المرافق المتوفرة في محطات الحافلات المختلفة. هل يمكنك تحديد ما تعنيه؟



الشكل 1.5 الرموز التي تستخدمها ناشيونال إكسبريس للإشارة إلى المرافق في محطات الحافلات الفاخرة المختلفة

استئجار السيارات

تشمل شركات تأجير السيارات الدولية الكبرى هيرتز "Hertz"، وأفيس "Avis"، ويوروبكار "Europcar"، وهي تقدم مجموعة من المنتجات والخدمات، ما يجعل استئجار السيارات أمرًا سهلًا ومريحًا للعملاء. يمكن للعملاء توقع مجموعة مماثلة من الخدمات من جميع شركات تأجير السيارات، مثل:

- أنظمة الحجز عبر الإنترنت
- خدمة التوصيل من المطار وإليه
- مجموعة مختارة من المركبات
- مستويات متفاوتة من التغطية التأمينية.

السيارات الخاصة

السيارة مفيدة جدًا للرحلات الداخلية، وتتمثل مزايا القيادة في الراحة، وتوفر شبكة طرق جيدة، والقدرة على اصطحاب كل ما قد ترغب فيه في رحلتك في السيارة، ومع ذلك، فلها عيوب. على سبيل المثال، يمكن أن يتزايد الاختناق المروري في الفترات المزدحمة، مثل عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية، وكذلك بسبب أعمال الطرق.

مناقشة

سيارات الأجرة

تُستخدم سيارات الأجرة عادةً للرحلات القصيرة فقط، مثل الذهاب إلى المطار، وهي متوفرة بسهولة في معظم البلدان، على الرغم من أن الأسعار تختلف كثيرًا باختلاف المناطق. يستخدم السائقون على الأرجح سيارات الأجرة المسجلة التي يمكنهم استقلالها من موقف سيارات الأجرة، كما هو الحال في وسط المدينة أو خارج المطار.

التوك توك

مركبات التوك توك هي دراجات نارية ذات ثلاث عجلات من مركبات الأجرة الشائعة في جميع أنحاء آسيا بوصفها وسيلة نقل محلية رخيصة الثمن، ومع ذلك فهي غير مقننة، لذا يجب على العميل التفاوض على الأجرة قبل السفر. وهي توفر المتعة أكثر من الراحة لأنها مفتوحة للهواء وتتسع لشخصين أو ثلاثة أشخاص بحد أقصى.

السكك الحديدية

تتفاوت خدمات السكك الحديدية على نحو واسع في جميع أنحاء العالم من خدمات محدودة للغاية أو معدومة إلى شبكات واسعة وفعالة. وتقليديًا، كانت السكك الحديدية ملكية عامة، وهي لا تزال في بعض البلدان مملوكة للدولة، مثل الصين.

اختارت العديد من الدول خصخصة سككها الحديدية ودعت شركات النقل التجاري لتشغيلها، ومن الأمثلة على ذلك نيوزيلندا والأرجنتين والمملكة المتحدة، كما أن شركات السكك الحديدية الأمريكية خاصة أيضًا.

تتعلق الاختلافات الأخرى بعمر السكك والحافلات الفاخرة، والأسعار التي قد تكون مدعومة وإمكانية تقديم خدمات المسافات الطويلة بالإضافة إلى الخدمات المحلية وخدمات الركاب.

أوبر "Uber" خدمة دولية تسمح لسائقي سيارات الأجرة باستخدام سياراتهم الخاصة لتوصيل مستخدمي أوبر. يجري العملاء الحجز عبر تطبيق أوبر عندما يرغبون في الحصول على خدمة التوصيل بسيارة أجرة بدلًا من إجراء الحجز المسبق. ومع ذلك، تعرضت شركة أوبر لانتقادات من سائقي وشركات سيارات الأجرة التقليدية. تعرّف المزيد عن أوبر، وناقش مزايا وعيوب أوبر بالنسبة للشركاء السائقيين والعملاء.

دراسة حالة

السفر بالقطار مقابل السفر بالحافلة أو بالطائرة

يُعد السفر بالقطار وسيلة مريحة وملائمة للبيئة للتنقل في تايلاند، وخدمة السفر بالقطارات والحافلات منظّمة تنظيمًا جيدًا بها ولكن السفر بالقطار يحظى بترويج أقل، ويسافر معظم الأشخاص بالحافلة أو الطائرة، ويتجاهلون مزايا السفر بالقطار. في ما يأتي بعض النقاط التي يروج لها العاملون في مجال السكك الحديدية في تايلاند حول خدماتهم:

- عادةً ما يكون السفر بالقطار أقل تكلفةً وأكثر راحة من الطيران.
- تقع معظم محطات القطارات في موقع مركزي في مراكز المدن، على عكس المطارات التي عادةً ما تكون في ضواحي المدن.
- يمكنك تجنب الوقت الضائع في الانتقال من المطارات وإليها، بالإضافة إلى إجراءات الأمن المطوّلة، وإجراءات تسجيل الوصول واستلام الأمتعة.
- السفر بالقطار ميسر التكلفة، حيث تبلغ تكلفة سرير النوم في الدرجة الثانية تقريبًا تكلفة الحافلة السياحية نفسها لكبار الشخصيات، ويمكنك الاستلقاء على سرير.
- نادرًا ما تتأخر القطارات أكثر من بضع دقائق، ولكن يمكن أن تتأخر الحافلات بطرّف حركة المرور، ويمكن أن تصل متأخرة. وفي تايلاند أيضًا، عادةً ما تصل قطارات المسافات الطويلة في ساعة أكثر ألفة اجتماعيًا من بدائلها من الحافلات.
- يُعد الاستمتاع بالمناظر الطبيعية من القطار أسهل من الاستمتاع بها من الحافلة.
- الأمان، حيث تجري الشرطة دوريات منتظمة في القطارات في تايلاند لضمان أمان الأشخاص والممتلكات.
- السلامة، حيث تقل حوادث القطارات بكثير مقارنةً بحوادث الطرق في تايلاند ما يجعل السفر بالقطار أكثر أمانًا.
- تجعل المسارات الضيقة، بالإضافة إلى قلة عدد الجسور معظم القطارات أبطأ بكثير من الحافلات، ولكن بعض الناس يفضلون الرحلة الأكثر استرخاءً وبطيئةً الوتيرة. على سبيل المثال، تستغرق الرحلة من بانكوك إلى شيانغ ماي 14 ساعة بالقطار، مقابل 9 ساعات بالحافلة.
- أخيرًا، من مزايا القطارات أنه من الممكن التجول في القطارات لتمديد السائقيين - وهو أمر يصعب تحقيقه في الحافلة.

اختر معلوماتك

1 إلى أي مدى تتفق مع النقاط التي تشير إلى أن السفر بالقطار أفضل من السفر بالحافلة؟

2 اقترح بعض النقاط المؤيدة للسفر بالحافلة في تايلاند.

3 ما الطريقة التي ستختارها إذا كنت ستسافر إلى تايلاند؟ وما سبب ذلك؟

بحث

تحقق من خدمات السكك الحديدية في بلدك أو بلد من اختيارك وعلق على العوامل الآتية:

- الملكية
- الشبكة
- الأسعار المريحة
- خدمات المسافات الطويلة وخدمات الركاب
- التزويد بالسرعة العالية.

المصطلح الرئيس

مدير الفندق - الشخص الذي يدير فندقاً.

يُمثل دور قطاع السكك الحديدية في تأمين وسائل النقل للركاب والبضائع بطريقة آمنة، وتُعد بعض رحلات السكك الحديدية عطلات في حد ذاتها وتتمتع بجاذبية كبيرة للسائحين. وتنتقل أطول رحلة سكك حديدية في العالم، وهي الرحلة العابرة لسيبيريا، الركاب من موسكو إلى فلاديفوستوك في روسيا وتغطي أكثر من 9000 كيلومتر. ويستغرق القطار من قوانغتشو إلى لاسا في الصين يومين ونصف اليوم. وتستغرق الرحلة ذات المناظر الخلابة عبر كندا من تورنتو إلى فانكوفر ثلاثة أيام لقطع أكثر من 4000 كيلومتر.

تتزايد خدمات السكك الحديدية عالية السرعة في جميع أنحاء العالم وهي متاحة في أكثر من 20 دولة بما في ذلك فرنسا والمملكة العربية السعودية واليابان والصين وتايوان. وهناك العديد من البلدان الأخرى التي لديها شبكات عالية السرعة قيد الإنشاء أو قيد التطوير، مثل الهند وبنغلاديش. تُعد اليابان رائدة في خدمات السكك الحديدية فائقة السرعة، حيث أطلقت خدمة "القطار السريع" الأول في عام 1964؛ ويعمل القطار السريع (شينكانسن) الآن على تسعة خطوط تغطي معظم أنحاء البلاد.

تُعد السكك الحديدية غالباً وسيلة رخيصة للسفر لمسافات طويلة ويمكن أن تكون مريحة للغاية مع اتساع العربات وتقديم الطعام والمناظر الطبيعية الجميلة، ويمكن للركاب عادةً اصطحاب ما يشاءون من الأمتعة. ومع ازدياد قلق الأشخاص بشأن التأثير البيئي للسفر بالطائرة أصبحوا أكثر إقبالاً على السفر بالقطارات.

شركات تنظيم الرحلات

شركة تنظيم الرحلات هي شركة تجمع كل المكونات المختلفة التي تتكون منها العطلة وتبيعها في شكل باقة عطلة للعميل، حيث تبرم عقود مع مديري الفنادق وشركات الطيران وشركات النقل الأخرى لتقديم باقة شاملة لكل الخدمات، ما يوفر على العميل عناء تنظيمها بشكل منفصل. وتتاح جميع المعلومات المتعلقة بكل باقة، بما في ذلك تفاصيل المنتج والأسعار، في كتيب يتم توزيعه على وكلاء السفر أو مباشرة على العملاء. وعادةً ما تكون الكتيبات متاحة أيضاً عبر الإنترنت، ما يوفر على شركات تنظيم الرحلات تكلفة التوزيع البريدي والطباعة، خاصةً أنه غالباً ما يتعين تحديث الكتيبات على مدار الموسم لتعكس التغيرات في الأسعار.

تم تنظيم أول عطلة بوصفها باقة في عام 1950 على يد فلاديمير رايتز. كان رايتز، الذي أسس في ما بعد شركة هورايرون هولدايز "Horizon Holidays" البريطانية لتنظيم الرحلات السياحية في المملكة المتحدة، أول من قدم رحلات الطيران المستأجرة ونظام العطلات الشاملة. وقد نقل المسافرين إلى كورسيكا على متن طائرة من طراز DC3، وكان يتقاضى 32.50 جنيهًا إسترلينيًا عن كل مسافر، وهو ما غطى تكاليف إقامتهم في الخيام ورحلات العودة والانتقالات والوجبات.

كانت فترة السبعينيات من القرن الماضي فترة نمو كبير في مجال باقات العطلات (خاصةً في شمال أوروبا) حيث أصبح الناس أكثر ثراءً وأصبح السفر بأسعار معقولة. وكانت معظم باقات العطلات الأولى إلى إسبانيا وجزرها، حيث بُنيت الفنادق بسرعة لتلبية احتياجات السائحين البريطانيين والألمانيين على وجه الخصوص.

شركات تنظيم الرحلات في السوق الشامل

هيمنت شركات تنظيم الرحلات في السوق الشامل على سوق الرحلات الخارجية لسنوات عديدة، ويُشار إلى هذه شركات باسم "السوق الشامل" لأنها تبيع عطلات متشابهة في باقات تروق غالبية السائحين. شركة

سي تي جي "China Tourism Group Duty Free Corp Ltd (CTG)" هي إحدى الشركات الرائدة في مجال تنظيم الرحلات السياحية في العالم من حيث الإيرادات، وتنظم الشركة الجولات السياحية الجماعية والفردية، ورحلات العمل، والأنشطة الرياضية، والجولات الترفيهية، وجولات مشاهدة معالم المدينة، والرحلات الدراسية، والمؤتمرات، والرحلات ذات الاهتمامات الخاصة. وتزاول الشركة أعمالها في الصين وماكاو وكيمبوديا وتايوان وهونغ كونغ. ومن بين شركات السياحة الكبيرة الأخرى التي تعمل على المستوى العالمي أو الإقليمي شركة والت ديزني "Company Walt Disney"، وشركة توي إيه جي "TUI AG"، ومجموعة ريوبي "REWE Group"، وشركة جيت 2 "Jet2". وتهدف شركات تنظيم الرحلات في السوق الشامل إلى بيع أعداد كبيرة من العطلات وتحقيق قدر ضئيل من الأرباح من كل عملية بيع.

الباقات المصممة خصيصاً والديناميكية

تتضمن الباقة المصممة خصيصاً أو الباقة الديناميكية تصميم العملاء عطلتهم الخاصة من خلال اختيار العطلات المختلفة المكونة لها كل على حدة. ويمكن تخصيص أي عنصر من عناصر العطلة بحيث يمكن للعميل أن يقرر أي رحلة طيران سيسقطها، وأي فندق سيقم فيه، وما إذا كان سيشمل النقل، ووجبة الطائرة أم لا، ومن الممكن أن يصمم الأشخاص عطلتهم بأنفسهم عبر الإنترنت من خلال زيارة الموقع الإلكتروني

لكل مورد وحجزها، ولكن توفير باقات ديناميكية هي خدمة يقدمها وكلاء السفر الذين سيقدمون المشورة بشأن العناصر المختلفة لتلبية احتياجات العملاء المختلفة. وتُعد شركة إكسبيديا "Expedia" أحد الأمثلة على الموردين الذين يقدمون باقات ديناميكية عبر الإنترنت، ومثل هذه الباقات مشمولة الآن بتعليمات باقات العطلات في أوروبا.

شركات تنظيم الرحلات ذات الاهتمامات الخاصة

تتخصص شركات تنظيم الرحلات ذات الاهتمامات الخاصة في بيع باقات العطلات إلى جهات معينة أو لأنشطة معينة، مثل رحلات السفاري، وغالبًا ما تكون قادرة على تصميم عطلات خصيصًا للعملاء الأفراد وتعمل في ما يُعرف بالأسواق المتخصصة. وترتكز شركات تنظيم الرحلات المتخصصة في بعض الأحيان على وجهة معينة لا على نوع معين من العطلات. قد تكون شركات تنظيم الرحلات المتخصصة شركات صغيرة مستقلة، ويمكن كذلك أن تكون شركة تابعة لإحدى شركات تنظيم الرحلات الكبيرة، وعادةً ما تقدم هذه الشركات الكبيرة منتجات متخصصة من علامة تجارية منفصلة عن علامتهم التجارية الرئيسية. على سبيل المثال، تضم مجموعة توي "TUI" علامات تجارية متخصصة مثل هابز "Hayes" وجارفيس "Jarvis" للعطلات الطويلة المصممة خصيصًا وكريستال سكي "Crystal Ski" لعطلات التزلج.

تتخصص بعض شركات تنظيم الرحلات في المنتجات الفاخرة الموجهة لسوق الرفاهية، مع التركيز على تلبية المتطلبات الفردية لكل مسافر من خلال تصميم الباقة السياحية بحسب احتياجاته. كما تدير بعض شركات تنظيم الرحلات علامات تجارية فاخرة تتيح حجز منتجات من فئة الخمس نجوم في عدد من الوجهات مع مرافق السبا والمطاعم الفاخرة. وتُعد شركة ساندلز "Sandals" أحد الأمثلة على شركة المنتجات العالمية الفاخرة التي تمتلك شركة تنظيم رحلات داخلية خاصة بها.

وكلاء السفر

وكلاء السفر عبارة عن شركات تعمل على ترتيب تفاصيل العطلات نيابة عن العملاء، وعادةً ما يتخصصون في مجال السياحة الترفيهية، مثل العطلات، إلا أن بعضهم يتعامل أيضًا مع عملاء رحلات العمل. لدى العديد من وكلاء السفر متاجر بيع بالتجزئة بحيث تجذب العملاء بفضل العروض التي تُقدَّم على نوافذها، ولكنها تبيع أيضًا عطلاتها عبر الإنترنت من خلال مواقعها الإلكترونية، ويعمل بعض وكلاء السفر عبر الإنترنت فقط. ويوضح الجدول 1.5 الأنواع المختلفة لوكالات السفر.

يتمثل دور وكيل السفر في تقديم المشورة والمعلومات وبيع باقات العطلات لعدد من شركات تنظيم الرحلات، على الرغم من أن الشركات المتعددة قد تولي الأفضلية لعلاماتها التجارية الخاصة. ويعمل وكيل السفر بوصفه وسيطًا بين العميل وشركة تنظيم الرحلات، فلا يشتري وكيل السفر منتجات أو خدمات شركات تنظيم الرحلات ثم يعيد بيعها، وإنما يتقاضى عمولةً من شركات تنظيم الرحلات مقابل عمله. وتختلف نسبة العمولة التي يحصل عليها وكيل السفر بحسب شركة تنظيم الرحلات. ويمكن للعميل أن يدفع رسومًا لوكيل السفر الذي يقدم خدمات التجزئة مقابل تجميع باقة مصممة خصيصًا من العناصر التي يختارها العميل.

يقدم وكلاء السفر مجموعة من المنتجات والخدمات، تشمل:

- معلومات عن العطلات والسفر
- حجز باقات العطلات التقليدية
- حجز عطلات متخصصة مثل الرحلات البحرية أو جولات الحافلات
- تنظيم باقات سفر مخصصة تلبي احتياجات العملاء الفردية، بما في ذلك:
 - حجز ترتيبات السفر، مثل الرحلات الجوية المجدولة أو العبارات – حجز أماكن الإقامة
 - حجز خدمات إضافية، على سبيل المثال مواقف السيارات والرحلات الاستكشافية وتأمين السفر – حجز خدمات النقل في دولة الموطن وخارجها
 - تنظيم صرف العملات
- تقديم استشارات حول جوازات السفر والتأشيرات والمتطلبات الصحية، بما في ذلك اللقاحات اللازمة لكل وجهة.

بحث

ستجد العديد من شركات تنظيم الرحلات المختلفة في بلدك، وبعضها من الأسواق الشاملة، في حين أن البعض الآخر مستقل بتخصصات مختلفة.

المصطلحات الرئيسية

- العمولة** - مبلغ من المال يُدفع للوكيل عن كل عملية بيع يجريها (غالبًا ما تكون نسبة مئوية من القيمة الإجمالية لعملية البيع).
- أسواق متخصصة** - أسواق متخصصة صغيرة، على عكس الأسواق الشاملة.
- رحلة استكشافية** - رحلة قصيرة تُجرى بغرض الترفيه.
- النقل** - خدمة النقل المقدمة ضمن باقة العطلة من المطار أو الميناء إلى مكان الإقامة.
- التأشيرة** - وثيقة سفر تمنح المسافرين تصريحًا بالبقاء في بلد ما لمدة زمنية معينة.

الجدول 1.5 الأنواع المختلفة لوكالات السفر

نوع الوكالة	الوصف
الوكالات المتعددة	الوكالات المتعددة هي سلاسل من أكثر من 100 فرع في الشوارع الرئيسية في العديد من البلدان والمدن، وعادة ما تكون هذه الشركات من الشركات العامة المحدودة التي تفضل المواقع المميزة وتستطيع تحمل تكاليفها.
الوكالات الصغيرة	هي سلاسل صغيرة لنشاط معين، وعادة ما توجد في منطقة واحدة حيث قد تكون معروفة جيدًا وربما اكتسبت سمعة جيدة.
الوكالات المستقلة	غالبًا ما تكون وكالات السفر المستقلة للبيع بالتجزئة مملوكة لعائلة أو شراكة، ومن المرجح أن توجد هذه المنافذ في البلدان الصغيرة، حيث يصعب عليها تحمل الإيجارات المرتفعة للمواقع المتميزة في البلدان والمدن الكبيرة. وغالبًا ما تُشغري السلاسل الكبيرة الوكالات المستقلة، ولكن الوكالات المستقلة المتبقية غالبًا ما تتمتع بسمعة جيدة لتقديمها خدمات شخصية مميزة.
الوكالات ذات حق الامتياز التجاري	تعمل بعض وكالات السفر بوصفها وكالات ذات حق امتياز، ويتمنح حق الامتياز التجاري لشخص ما الحق في بيع المنتجات والخدمات التي تحمل علامته التجارية مقابل حصوله على رسوم أو نسبة مئوية من الأرباح، ويجب على محلات الامتياز الفردية أن تعمل وفقًا لقواعد عمل الامتياز التجاري.
مركز الاتصال	تعمل بعض وكالات السفر، مثل فلايت سنتر "Flight Centre"، على تشغيل مراكز اتصال مخصصة لها، ويدير العديد من شركات تنظيم الرحلات وشركات الطيران كذلك بعض مراكز الاتصال.
الوكالات عبر الإنترنت	تعمل بعض وكالات السفر عبر الإنترنت فقط وليس لديها متاجر للبيع بالتجزئة على الإطلاق، وهي تبني الباقات والرحلات الجوية والإقامة والمنتجات الإضافية، ومن الأمثلة على ذلك موقع Expedia و lastminute.com.
وكلاء رحلات العمل	يتخصص وكلاء رحلات العمل في سوق سفريات الأعمال ويتولون عادة ترتيبات السفر للشركات الكبيرة، ومن المرجح أن تتاح المنتجات التي تقدمها فنادق المدينة مع خدمات رجال الأعمال والرحلات الجوية المجنولة في أوقات مناسبة، وتتخصص بعض الشركات في تنظيم فعاليات الشركات، مثل المؤتمرات والسفر الترفيهي.
الوكالات المتخصصة	تكون وكالات السفر هذه غالبًا شركات مستقلة وتقدم منتجات وخدمات في وجهة واحدة أو متخصصة في نوع واحد من المنتجات. على سبيل المثال، قد تكفي الوكالة ببيع العطلات في كوبا وتطوير خبرتها في العطلات في تلك الوجهة، ويمكنها أيضًا أن تتخصص في تلبية اهتمامات خاصة مثل الغوص وترتيب عطلات الغوص في مجموعة متنوعة من المواقع المختلفة.
مكتب حجز الرحلات الاستكشافية	غالبًا ما تكون جزءًا من مكتب المعلومات السياحية ومعدة لبيع رحلات اليوم الواحد والجولات السياحية.

المصطلح الرئيس

حق الامتياز التجاري - عندما يشتري شخص ما الحق في بيع منتجات أو خدمات شركة ما تحت اسم العلامة التجارية لتلك الشركة.

وقفة للتفكير: برأيك ما مزايا الحصول على حق امتياز تجاري بدلاً من تأسيس علامتك التجارية؟



تلميح: يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بإحدى وكالات السفر صاحبة الامتياز للبحث عن مزايا الحصول عليه.

توسيع الأفق: ابحث عن بعض وكالات السفر صاحبة الامتياز. أيهما تختار الانضمام إليه ولماذا؟

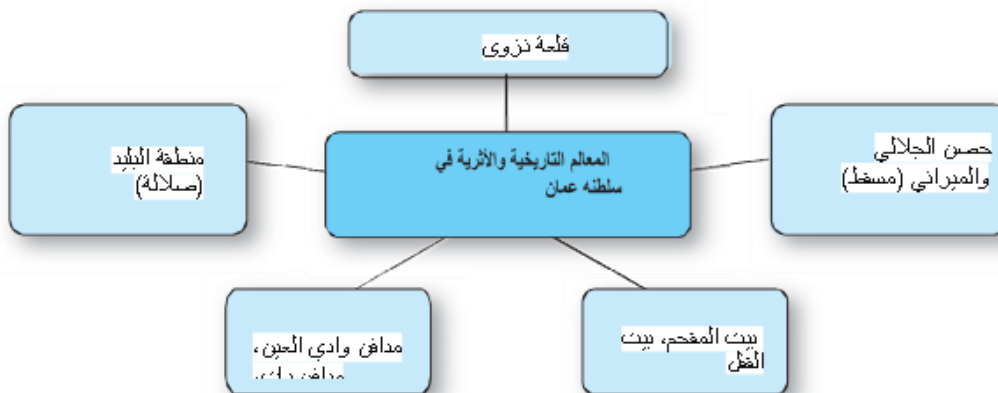
أماكن الجذب السياحي

تُعد أماكن الجذب السياحي مهمة لسوق السياحة المحلية وكذلك لسوق السياحة الوافدة، فهي تقي بأغراض متنوعة، مثل التعليم والترفيه والاستجمام. ثمة المئات من الأنواع المختلفة من أماكن الجذب السياحي، ولكن يمكن تقسيمها بشكل عام إلى الفئات الآتية:

- المناطق والمعالم الطبيعية - تشمل هذه المناطق والمعالم الطبيعية المتنزهات الوطنية والمعالم الطبيعية مثل الشواطئ والجلال والبحيرات والمناظر الطبيعية. على سبيل المثال، يوجد في سلطنة عُمان محميات طبيعية متنوعة، تصل إلى 30 محمية، تشمل محميات صحراوية (مثل المها العربية والسليل)، وجبلية (كالجبل الأخضر)، وساحلية (مثل السلاحف، خور صلالة، الديمانيات، رأس الشجر)، وأخرى للمناظر الطبيعية (مثل الحجر الغربي لأضواء النجوم)، تهدف للحفاظ على التنوع البيولوجي وتدعم السياحة البيئية والبحث العلمي، وتضم أنواعاً نادرة مثل الوعل العربي والغزلان والطيور المهاجرة والأسماك
- أماكن الجذب السياحي المبنية لأغراض محددة أو من صنع الإنسان - وتشمل العديد من المتاحف والمعارض الفنية التي شُيّدت خصيصاً لهذه الأغراض. ومن الأمثلة على ذلك في أمستردام متحف ريجكز "Rijksmuseum" ومتحف فان جوخ "Van Gogh museum" ومتحف بيت رامبرانت "Rembrandt House Museum". تشمل أماكن الجذب الأخرى المصممة لغرض محدد عين لندن "London Eye" والمتنزهات الترفيهية مثل ديزني لاند "Disneyland".
- المعالم التاريخية أو التراثية - يوجد في معظم البلدان العديد من المباني التاريخية، والتي غالباً ما تمتلكها وتتولى صيانتها إدارة حكومية أو منظمة تراثية. فهذه المعالم السياحية من صنع الإنسان، ولكنها لم تبن بغرض أن تكون أماكن جذب سياحي. يوضح الشكل 1.4 بعض الأمثلة في سلطنة عمان.
- الأحداث الرياضية - تجذب الأحداث الرياضية الكبيرة مثل مباريات كرة القدم وبطولات الغولف العديد من المتفرجين، على سبيل المثال، اجتذبت دورة الألعاب الأولمبية في باريس عام 2024 أكثر من 11 مليون زائر إلى منطقة باريس الكبرى خلال دورة الألعاب. وتجذب الأحداث الرياضية الأخرى الكثير من المشاركين، مثل ماراثون نيويورك وماراثون لندن، كما تجذب الملاعب الرياضية الشهيرة الزائرين وتتيح لهم فرصة القيام بجولات سياحية، مثل ملعب كامبنو "Campnou" في برشلونة، وتجذب الأحداث الخاصة - المهرجانات والاستعراضات مثل مهرجان أدنبرة "Festival Edinburgh" وكرنفال ريو "Rio Carnival"، العديد من الزوار. كما تحظى المهرجانات الموسيقية، مثل جلاستونبوري "Glastonbury" في المملكة المتحدة، وكوتشيللا "Coachella" في الولايات المتحدة وتومورولاند "Tomorrowland" في بلجيكا بشعبية كبيرة. وتوفر جميع أماكن الجذب السياحي مرافق خاصة بها للزوار، مثل:
 - مواقف السيارات
 - المطاعم أو المقاهي
 - محلات بيع الهدايا
 - التجارب ووسائل الترفيه ومغامرات واقعية مثل تجارب الأبراج المحصنة دراجونز أو إعادة تمثيل الأحداث التاريخية في القلاع
 - معلومات عن أماكن الجذب السياحي، بما في ذلك شاشات العرض والكتيبات الإرشادية والمحادثات والجولات التعليمية والنشرات واللافتات.

بحث

اختر أحد المعالم التاريخية في الشكل 1.4 واكتشف عدد زواره على مدار السنوات القليلة الماضية. هل زاد عدد الزوار أم قل، وبأي نسبة؟ لماذا أصبح المكان نقطة جذب للزوار؟ من يملكه الآن؟ ما المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة؟ قدم تقريراً عن النتائج التي توصلت إليها إلى زملائك.



الشكل 1.6 أمثلة على المعالم السياحية التاريخية أو التراثية في سلطنة عمان

الإقامة

يمكن أن تكون أماكن الإقامة مزودة بخدمات أو يمكن أن تكون ذاتية الخدمة أو غير مزودة بخدمات، ويختار السائحون نوع إقامتهم بحسب احتياجاتهم وميزانيتهم، وهذا يؤدي إلى إتاحة الكثير من الخيارات المختلفة من المجال.

الفنادق

تُعد الفنادق أحد الأمثلة على أماكن الإقامة المزودة بالخدمات، وقد تكون مملوكة ملكية مستقلة أو ضمن سلسلة فنادق كبيرة. وتميل سلاسل الفنادق إلى أن تكون غير ذات طابع شخصي ولكنها توفر اتساقاً في الجودة. وهناك العديد من سلاسل الفنادق العالمية، مثل سلسلة فنادق أكور "Accor".

تتمثل المنتجات الأساسية لأي فندق في الغرف والطعام والشراب، وتشمل الخدمات المقدمة خدمة تنظيف الغرف ومكتب الاستقبال حيث يمكن للضيوف الحصول على المعلومات أو طلب الدعم. وتقدم الفنادق عادةً مجموعة من المنتجات والخدمات لتلبية احتياجات مختلف العملاء، حيث تُقدّم العلامات التجارية الفندقية المرموقة والأعلى ثمنًا، مثل سوفيتيل "Sofitel"، إمكانية الحصول على وسائل رفاهة أكبر. ويضم الفندق المصنّف من فئة الأربع أو الخمس نجوم غرفاً وأجنحة فاخرة بالإضافة إلى غرف عادية، وعادةً ما يوفر مرافق مثل المطعم والمقهى وحمام السباحة وصالة الألعاب الرياضية والنادي الصحي الذي يقدم بعض الخدمات مثل علاجات التجميل. وقد يكون هناك بعض أشكال الترفيه، خاصةً إذا كان الفندق في منتجع لقضاء العطلات. وفي المقابل، يوفر الفندق الاقتصادي قيمة جيدة مقابل المال ويستهدف الأشخاص الذين يسافرون أو يقضون عطلة قصيرة، ويقلّ به عدد الكماليات والمرافق. على سبيل المثال، نادراً ما يقدم الفندق الاقتصادي لوازم استحمام مجانية وغالباً ما يقدم خدمة الفطور فقط بدلاً من تقديم وجبات مسائية في المطعم أيضاً.

تلبية الفنادق احتياجات العملاء من رجال الأعمال والمقيمين بغرض الترفيه على حد سواء، لذا فهي بحاجة إلى تقديم مجموعة من المنتجات التي تناسب كل نوع. وتُقدّم العديد من الفنادق مرافق مؤتمرات لرجال الأعمال، وقد يأتي عملاء المؤتمرات ليوم واحد فقط ويحتاجون إلى الحصول على خدمات مختلفة عن السائحين المقيمين لمدة طويلة، كما تضم العديد من منتجعات الغولف كلاً من الفنادق وهذه المرافق.

بيوت الضيافة وفنادق المبيت والإفطار (الإقامة المنزلية)

تُعد بيوت الضيافة وفنادق المبيت والإفطار (B&Bs) شكلاً آخر من أشكال الإقامة المزودة بخدمات، وغالباً ما يديرها أصحاب المنازل الذين يرغبون في الاستفادة من أي مساحة إضافية يملكونها في منازلهم. وأغلب بيوت الضيافة مُدارة عائلياً ولا يوجد بها سوى عدد قليل من الغرف، وهو ما يراه الكثير من السائحين فرصة ساحرة لتجربة الثقافة المحلية، وعادةً ما تكون المرافق في دور الضيافة محدودة أكثر من الفنادق، وعادةً ما تقتصر على توفير غرفة وجبة إفطار فقط، وقد تقدم بعض بيوت الضيافة وجبات الطعام ولكن لا تقدم خدمة المطعم بالكامل.

شاليهات التزلج

قد تكون شاليهات التزلج شاملة للخدمات أو ذاتية الخدمة، ولدى الشاليهات شاملة الخدمات موظفون يعيشون بالقرب منها ويأتون كل يوم لإعداد الفطور وتقديمه. وفي أثناء خروج الضيوف للتزلج، يتولى طاقم العمل تنظيف الشاليهات وإعداد عشاء الضيوف وتحضير الكيك أو الوجبات الخفيفة لما بعد التزلج قبل أن يذهبوا للتزلج بأنفسهم، ثم يعودون بعد ذلك لتقديم العشاء.

نُزل الشباب

توفر نُزل الشباب أو نُزل الرحالة خدمات الإقامة الأساسية، وغالباً ما تكون في غرف مشتركة، وعادةً ما تلبي احتياجات الشباب أو الرحالة ذوي الميزانية المحدودة، كما تجذب العائلات ذات الميزانية المحدودة لأنها توفر غرفاً عائلية بأسعار منخفضة. وفي كثير من الأحيان تكون مرافق النُزل محدودة أكثر من دور الضيافة، على سبيل المثال، يقدم البعض منها وجبات الطعام، لكن العديد منها لا يقدم هذه الخدمة وإنما يطهو الضيوف لأنفسهم، وتتوافر نُزل الشباب في جميع أنحاء العالم.

المصطلحات الرئيسية

مزودة بخدمات - في هذا النوع من أماكن الإقامة تُقدّم وجبات الطعام وخدمة تنظيف غرف الضيوف.

ذاتية الخدمة - في هذا النوع من أماكن الإقامة يعتني الضيوف بأنفسهم ويتولون التنظيف والتسوق والطهي بأنفسهم.

الإقامة ذاتية الخدمة

هناك العديد من أنواع أماكن الإقامة ذاتية الخدمة، وعادة ما تتوفر فيها مرافق الطهي؛ وتشمل الأمثلة على ذلك ما يأتي:

- البيوت التي تطل على الأشجار والكبائن الخشبية والشاليهات في منتزهات العطلات
- الشقق أو بيوت العطلات المستأجرة (بيوت العطلات في فرنسا "gîtes")
- نُزل الطرق أو الشقق الفندقية (فندق يحتوي على شقق ذاتية الخدمة بالإضافة إلى المرافق الفندقية العادية)
- القوارب (مثل اليخوت التي يمكن استئجارها بطاقم أو دون طاقم، والقوارب المنزلية المعروفة باسم قوارب الأرز في كيرالا أو غوا، والقوارب الشراعية التقليدية المعروفة باسم قوارب الدهو في البحر الأحمر والمحيط الهندي)
- الكرفانات، سواء كانت ثابتة أو مقطورة خلف سيارة في أثناء التجول
- الخيام أو البدائل الفاخرة مثل الخيام المنغولية وخيام التيبية مخروطية الشكل.

أصبح التخييم أكثر رفاهية في السنوات الأخيرة، ويخيم بعض الأشخاص في الكرفانات الثابتة التي تحتوي على حمامات ومرافق خاصة بها. ويُعرف التخييم الفاخر باسم التخييم الفخم؛ حيث يمكن للأشخاص الإقامة في خيام فاخرة، بما في ذلك الخيام المنغولية أو خيام التيبية مخروطية الشكل، مع توافر وسائل الراحة مثل الأسرة ودورات المياه.

المصطلحات الرئيسية

ثابت - غير متحرك؛ ثابت في مكان واحد.

الخيمة المنغولية - شكل من أشكال الخيام المستديرة المستخدمة تقليدياً في منغوليا وسيبيريا.

خيمة التيبية - شكل من أشكال الخيام المخروطية التي يستخدمها الهنود الأمريكيون تقليدياً.

دراسة حالة

التخييم الفاخر

توفر بارتز يورتس "Bart's Yurts" أماكن إقامة فاخرة "فخمة" خلال المهرجانات، وتشمل المرافق ما يأتي:

- مواقع جميلة ومساحات واسعة بين الخيام
- أماكن مناسبة على بُعد مسافة قصيرة سيراً على الأقدام من مواقع المهرجان الرئيسية
- مواقف خاصة للسيارات
- خيمة استقبال تعمل بالطاقة الشمسية ومزودة بطاقم عمل، تحتوي على مرافق لشحن الأجهزة، ومطبخ ومطعم
- مقاعد خارجية مع مدفأة مكنسوفة للمساء وحديقة
- مراحيض السماد العضوي الجاف (أفضل من المراحيض الكيميائية)
- حمامات ساخنة
- جلسات يوغا صباحية خاصة في الخيام المنغولية.

اختبر معلوماتك

خطط لزيارة مهرجان لشخص لديه ميزانية غير محدودة، واكتشف الطريقة الأكثر رفاهية وسهولة للوصول إلى هناك والإقامة لمدة ثلاثة أيام، وقمّ خط سير الرحلة كاملاً مع التكاليف، بما في ذلك النقل وتذاكر المهرجان والإقامة والطعام والشراب.

وقفة للتفكير



ستذهب عائلة غونزاليس (الجدّة والأم وثلاثة أطفال) في عطلة إلى بودروم في تركيا لمدة أسبوعين في العطلة الصيفية. قدّم لهم المشورة بشأن ما إذا كان ينبغي أن يقيموا في فندق أو في شقة.

تلميح

لخص مزاي وعيوب كل خيار، مع مراعاة الاحتياجات المحتملة لهذه العائلة.

توسيع الأفق

اختر ثلاثة أماكن جذب مناسبة في بودروم أو بالقرب منها يمكن لعائلة غونزاليس زيارتها، وشرح لهم سبب اختيارك.

المصطلحات الرئيسية

الضغط - محاولة التأثير في منظمة أو حكومة لتغيير شيء ما.

الإعادة إلى الوطن - إعادة شيء ما أو شخص ما إلى وطنه الأصلي.

الجمعيات التجارية والإدارات الحكومية والهيئات التنظيمية

تعمل هذه المؤسسات على تنظيم مجال السفر والسياحة، فهي تحدد إستراتيجيات السياحة والسياسات المُتبعة في المجال، وتقدّم المعلومات والدعم لأعضائها وعملائها، وتمارس **الضغط** على الحكومات نيابة عن أعضائها والسياح. ويوضح الجدول 1.6 بعض المؤسسات الرئيسية التي تمثل شركات السفر والسياحة. ويحق للشركات التي تنتمي إلى إحدى هذه المؤسسات استخدام شعارها على مطبوعاتها حتى يعرف العملاء أنهم يحظون بدعم الجمعية التجارية.

الجدول 1.6 مؤسسات السفر والسياحة الرئيسية

المؤسسة	الاسم بالكامل	الوصف
جمعية ممثلي المكاتب السياحية الوطنية (ANTOR)	جمعية ممثلي المكاتب السياحية الوطنية	تمثل مصالح مكاتب السياحة العالمية وتدافع عنها، مثل هيئة السياحة البريطانية (VisitBritain)، وتوفر منتدى لأعضائها للالتقاء وتبادل الأفكار، وتساعد على التواصل مع القطاعات الأخرى في مجال السفر. وتتأصر المؤسسة السياحة المسؤولة وتُعلّق على مجموعة واسعة من المشكلات التي تؤثر في مجال السفر والسياحة في جميع أنحاء العالم.
الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA)	الاتحاد الدولي للنقل الجوي	يمثل حوالي 265 شركة من شركات الطيران في العالم، وتتمثل مهمته في تمثيل شركات الطيران وتوجيهها وخدمتها والدفاع عن مصالحها، كما يساعد على وضع سياسة المجال وإنفاذها في ما يتعلق بالمسائل الهامة في مجال الطيران مثل السلامة. ويجب على وكلاء السفر الذين يبيعون تذاكر الطيران الدولية أن يكونوا معتمدين من جانب الاتحاد الدولي للنقل الجوي، ويسمح الاعتماد لوكلاء السفر ببيع التذاكر الدولية وأو المحلية نيابة عن شركات الطيران الأعضاء في الاتحاد الدولي للنقل الجوي.
منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO)	منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة	المنظمة مسؤولة عن الترويج للسياحة المسؤولة والمستدامة والمتاحة للجميع.
الإدارات الحكومية المعنية بالسياحة	غالبًا ما تسمى وزارة السياحة أو دائرة السياحة بحسب البلد	تكون مسؤولة عن مجال السياحة في الدولة وتهدف إلى حماية تراثها الثقافي والترويج له، فضلاً عن مساعدة الشركات والمجتمعات المحلية والترويج للبلد بوصفه وجهة للزيارة.
القنصليات والسفارات	على سبيل المثال: السفارة التركية في لندن، السفارة البريطانية في واشنطن	تمثل السفارة أو القنصلية مصالح الدولة ومواطنيها في دولة أخرى. على سبيل المثال، للإمارات العربية المتحدة سفارات في حوالي 96 دولة حول العالم. وتشابه القنصليات مع السفارات ولكنها أصغر حجمًا وقد تتواجد في المدن السياحية لتقديم المساعدة للسائح في الخارج.
منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)	منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة	تسعى اليونسكو إلى بناء السلام عبر التعاون الدولي في مجالات التربية والعلوم والثقافة، فهي تسعى إلى تعزيز التراث الثقافي ومساواة جميع الثقافات في الكرامة، وتهدف إلى تقوية الروابط بين الأمم.

بحث

قسم المؤسسات المختلفة في الجدول 1.6 بين جميع أفراد مجموعتك. اجر بعض الأبحاث حول عمل مؤسستك المعنية ثم أعد صحيفة وقائع تتضمن الآتي:

- الأهداف
- نوع الملكية
- الأنشطة المضطلع بها مؤخرًا
- وبنائها
- أمثلة على الأعضاء (إذا كان لديها أعضاء).

مقدمو خدمات المعلومات والعروض الترويجية

تعمل هذه المؤسسات على تطوير قطاع السفر والسياحة والترويج له بهدف تعزيز اقتصادات البلدان وتوفير فرص العمل.

منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة

تتولى منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO) مسؤولية الترويج للسياحة المسؤولة والمستدامة والمتاحة للجميع، وقد انضمت إليها 160 دولة، وهي تعمل في المجالات الآتية:

- الترويج للسياحة بوصفها وسيلة لتحسين النمو الاقتصادي والحد من الفقر
- تثقيف العاملين في مجال السفر والسياحة وتدريبهم لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من السياحة
- البحث في المعلومات المتعلقة بالسياحة وإتاحتها مثل التقارير عن الاتجاهات والإحصائيات المتعلقة بالسياحة الدولية
- تشجيع تنمية السياحة المستدامة
- عقد شراكات تهدف إلى بناء قطاع سياحي أكثر استدامة ومسؤولية وتنافسية.

الهيئات السياحية الوطنية

تتولى الحكومة المركزية تمويل الهيئات السياحية الوطنية، ويتمثل دور هذه الهيئات في الترويج لبلدها أمام بقية العالم بوصفها وجهة سياحية. وتتمثل مهمتها في زيادة حجم السياحة الوافدة إلى البلد وقيمتها وتطوير ذلك البلد بوصفه "منتجًا" سياحيًا، فهي تقدم المشورة والدعم لشركات السياحة وتجرى الأبحاث السياحية وتروج للبلد بوصفه وجهة سياحية. ومن الأمثلة على الهيئات السياحية الوطنية المجلس الهولندي للسياحة والمؤتمرات، وهيئة السياحة البريطانية، و وزاره التراث و السياحة توفر الهيئات السياحية مواد تسويقية مثل الكتيبات والمنشورات والمواقع الإلكترونية للترويج لبلدانها بوصفها وجهات سياحية.

الهيئات السياحية الإقليمية

تؤدي الهيئات السياحية الإقليمية وظيفة مماثلة لوظيفة هيئة السياحة الوطنية ولكنها تروج لمنطقة معينة من البلد، ويتمثل دورها في استهداف الزوار المحليين وكذلك الزوار الوافدين، كما تُروج لرحلات اليوم الواحد وترصد أعداد الزوار الوافدين إلى المنطقة.

دراسة حالة

الشراكات

هيئة السياحة بمالطا هي الجهة المنظمة والمروجة لمجال السياحة في مالطا، ويشمل دورها ما يأتي:

- الترويج لمالطا والنهوض بها بوصفها وجهة سياحية
- تقديم المشورة للحكومة بشأن العمل السياحي
- تقديم المشورة المتعلقة بأي أنشطة ذات صلة بالسياحة
- العمل بصورة وثيقة مع الشركاء من القطاع الخاص لأداء دوره.

في أغسطس 2022، جددت مالطا اتفاقية شراكة مع نادي مانشستر يونايتد الإنجليزي لكرة القدم.

اختبر معلوماتك

- 1 ما الفوائد التي تعود على مالطا من هذه الشراكة؟
- 2 ما الفوائد التي تعود على مانشستر يونايتد من هذه الشراكة؟ 3 ابحث عن مثال لشراكة مماثلة في بلدك.

المهارات

المهارات الإدارية/العملياتية
والإستراتيجيات المعرفية:

• التفكير النقدي

المهارات التفاعلية/الانفتاح الفكري:

• الاهتمام الفكري والفضول

مراكز المعلومات السياحية المحلية

غالبًا ما تعمل السلطة المحلية مراكز المعلومات السياحية في البلدات والمدن. وتقدم هذه المراكز خرائط للبلدة أو المدينة أو المنطقة المحلية إلى السائحين، بالإضافة إلى توفير معلومات عن المعالم والفعاليات وخيارات السفر المحلية وأماكن تناول الطعام والإقامة والجولات المحلية. ويبيع معظمها أيضًا مجموعة من المنتجات المحلية والبضائع ذات الطابع الخاص لتحقيق إيرادات إضافية.

مؤسسات إدارة الوجهات

تتنسق مؤسسات إدارة الوجهات السياحية (DMOs) إدارة المكونات المختلفة التي تشكل الوجهة السياحية، مثل أماكن الجذب السياحي والنقل والتسويق والترويج. وتعمل هذه المؤسسات على إقامة شراكات بين شركات السياحة المنفصلة داخل الوجهة السياحية لتعزيز نجاح هذه الوجهة.

وقف للتفكير



تعرف الهيئات السياحية الوطنية والإقليمية الموجودة في بلدك.

تلميح

اجر بحثًا على الإنترنت لمعرفة.

توسيع الأفق

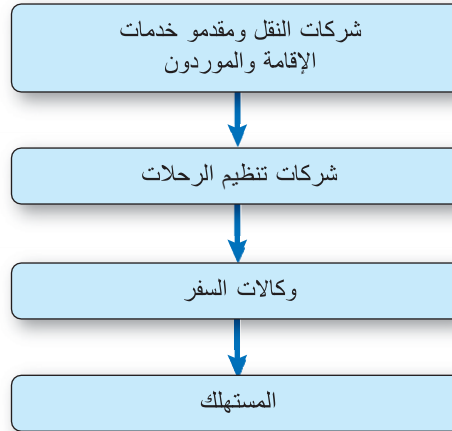
اشرح أي اختلافات في الاختصاصات بين الهيئات الوطنية والإقليمية.

العلاقات المتبادلة وعلاقات الترابط في مجال السفر والسياحة

كما سبق وتعلمت، لا يمكن للشركات المختلفة في مجال السفر والسياحة أن تعمل بمعزل عن بعضها بعضًا، بل يعتمد كل منها على الشركات الأخرى في نجاحها.

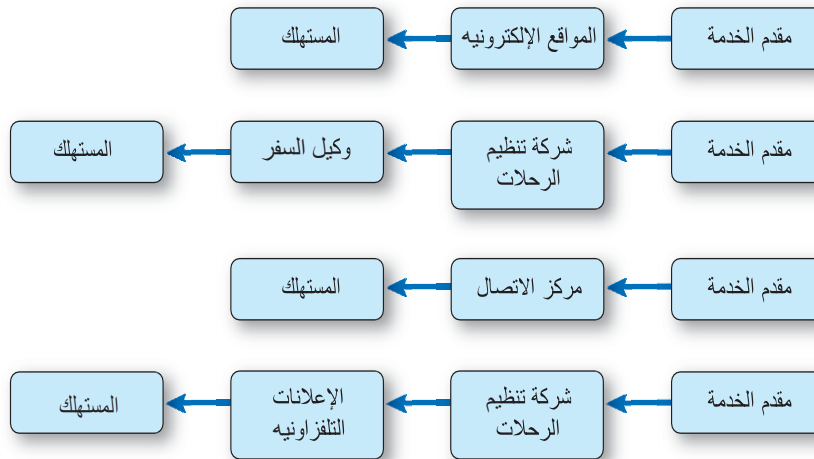
قنوات التوزيع

قنوات التوزيع هي الطرق التي توصل بها الشركات والمؤسسات المنتجات إلى العملاء، ويمكنها إجراء ذلك إما مباشرة وإما من خلال مؤسسة أخرى مثل وكالة سفر. ويوضح الشكل 1.7 قناة توزيع تقليدية تحتوي على أنواع مختلفة من الشركات.



الشكل 1.7 قناة التوزيع التقليدية في مجال السفر والسياحة

مع ذلك، نظرًا للتغيرات في المجال وزيادة استخدام الإنترنت، توجد العديد من الاختلافات في هذه القناة، كما هو موضح في الشكل 1.8.



الشكل 1.8 التغيرات في قناة التوزيع التقليدية في مجال السفر والسياحة

طُرأت هذه التغيرات بسبب التطورات الجارية في مجال الاتصالات ورغبة العميل في الحصول على المنتج بشكل فوري عند شرائه. ويتوقع العملاء استخدام أي جهاز من أجهزتهم المحمولة أو جميعها للبحث عن المنتجات وشرائها، ومع ذلك، ما زال هناك بعض الأشخاص الذين يفضلون زيارة وكيل السفر ومناقشة عطلتهم شخصيًا، وتقتنع بعض وكالات السفر المزيد من الفروع في الشوارع التجارية الرئيسية. وبسبب هذه الاختلافات في سلوك العملاء، تستخدم شركات السفر والسياحة جميع القنوات الممكنة لإيصال منتجاتها وخدماتها إلى السوق.

موضوعات ذات صلة

سنلقي نظرة على كيفية استخدام الأشخاص للتكنولوجيا لاحقًا في هذه الوحدة.

العلاقات المتبادلة

غالبًا ما تختار الشركات العمل بالتعاون مع بعضها بعضًا لتحقيق المنفعة المتبادلة؛ وهو ما يُعرف بالعلاقة المتبادلة. ومن الأمثلة على ذلك شراكة طيران الإمارات في عام 2024 مع مجموعة من أماكن الجذب السياحي في دبي، بما في ذلك حديقة وايدو المائية ومدينة ليجولاند دبي وعالم آية دبي، لإتاحة تذاكر مجانية للمسافرين على متن خطوطها الجوية. وتتعاون الكثير من شركات السفر والسياحة مع العلامات التجارية الخاصة بمتاجر البقالة أو برامج الولاء، وتقدم تخفيضات على الإقامة الفندقية والسفر وأماكن الجذب السياحي، وهذا يعود بالنفع على عملاء العلامات التجارية ويجلب المزيد من الأعمال لشركات السفر والسياحة التي تعمل معها.

علاقات الترابط

علاقة الترابط هي علاقة بين شركتين أو أكثر تعتمدان على بعضهما بعضًا لتقديم أفضل منتج أو خدمة ممكنة. فمثلًا إذا توقفت شركات الطيران والمطارات عن العمل معًا، فإن ذلك سيضر بكلٍ منها، ويرجع ذلك إلى أن طائرات هذه الشركات يجب أن تقلع من المطارات وتهبط فيها. وتتفاوض شركات الطيران والمطارات على شروط عمل مفيدة للطرفين، وإذا قرر مطار زيادة رسومه على شركات الطيران بشكل كبير لدرجة أن شركة طيران قررت الانتقال إلى مطار آخر، فإن ذلك سيضر بشركة الطيران لأنها ستحتاج إلى وقت للانتقال، وخلال هذه المدة ستضطر لدفع الرسوم المرتفعة، كما سيضر ذلك بالمطار لأنه سيحتاج إلى العثور على شركة طيران أخرى لملء الفترات الزمنية الشاغرة.

ويسرد الجدول 1.7 بعضًا من مزايا وعيوب العلاقات المتبادلة وعلاقات الترابط.

الجدول 1.7 مزايا وعيوب العلاقات المتبادلة وعلاقات الترابط

المزايا	العيوب
وفورات الحجم التي تتحقق من خلال تقاسم الوظائف الأساسية مثل الإدارة ومراكز الاتصال والمكاتب المادية أو المعدات مثل الطائرات	الخلط بين هويات الشركات، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم معرفة العميل بالشركة التي يتعامل معها
تقسيم العروض الترويجية المشتركة والإعلانات المشتركة تكاليف الإعلانات وقد يكون لها تأثير أكبر في العملاء	تقدم خدمة أقل تخصيصاً عندما تعمل الشركات أو تندمج مع شركات أخرى، حيث من غير المحتمل أن يكون لديها قدر نفسه من المعرفة باحتياجات العملاء
تزايد عدد العملاء، حيث أن العملاء الراضين لدى أحد الشركاء قد يسمعون عن منتجات جديدة تقدمها الشركة الأخرى ويجربونها	الدعاية السلبية للشركاء لأنه إذا نُشر عن أحد الشركاء أخبار سلبية أو قدم خدمة سيئة، فقد يتأثر جميع الشركاء
زيادة الإيرادات نظراً لاحتمال سماع المزيد من العملاء عن المنتجات والخدمات وشرائها	تشارك العمولة على المبيعات لأنه يجب تقسيم العمولة بين جميع الأطراف
الخبرة المشتركة، على سبيل المثال معرفة الشركات المزيد عن تخصصات بعضها بعضاً، مثل معرفة جهة متخصصة	
الاستفادة من الدعاية الجيدة عن الشركاء لأنه إذا كان أحد الشركاء معروفاً بسمعته الجيدة ويقدم خدمة جيدة، فقد يستفيد جميع الشركاء	
تشارك قواعد العملاء والقوائم البريدية لزيادة عدد العملاء الذين يمكن لكل شريك بيع المنتجات والخدمات لهم	

المصطلح الرئيس

وفورات الحجم - وفورات التكلفة التي تتحقق من خلال إنجاز الأمور بأعداد أو أحجام أكبر، مثل الشراء بالجملة.

دراسة حالة

مطار دبي الدولي

يُعد مطار دبي أكبر مطار دولي في العالم حيث وصل عدد المسافرين عبره إلى أكثر من 87 مليون مسافر في عام 2023. وتحصل المطارات على الكثير من إيراداتها من مصادر غير الطيران، على سبيل المثال، من المحلات التجارية ومواقف السيارات. وفي الواقع، تتلقى المطارات ما يقرب من 40 في المائة من الإيرادات من الخدمات الإضافية. يمكن للمطار من خلال استخدام الشراكات لصالحه تحقيق هدفين حيويين وهما:

- زيادة إيراداته الإضافية
- تحسين رحلة العميل عبر المطار.

يمكن للمطارات تحقيق ذلك من خلال عقد شراكات مع موردي المنتجات والخدمات التي تستهدف المسافرين، فعلى سبيل المثال، يمكن دمج مقدمي خدمات النقل في الوجهات النهائية مثل سيني بأستراليا في تطبيق مطار دبي بحيث يمكن للمسافرين شراء تذاكر سفرهم عند وصولهم. وسيحصل المطار على نسبة صغيرة من الأجرة، ويمكن للركاب حجز المطاعم في سيني من خلال تطبيق مطار دبي وسيكون المسافر سعيداً بحجز العشاء المنظم وسيحصل المطار على المقابل المادي المتفق عليه.

اختبر معلوماتك

- 1 اشرح المزايا التي تعود على المطار من الشراكة مع الموردين الذين يستهدفون المسافرين. 2 ما المزايا التي تعود على الموردين؟
- 3 فكر في بعض الأمثلة الأخرى للمنتجات والخدمات التي يمكن أن يستفيد منها المطار من خلال التعاون مع الموردين لإيصالها إلى المسافرين.

الاندماج الأفقي والرأسي

يحدث ذلك عندما تندمج شركتان أو أكثر أو مؤسستان أو أكثر معًا، وغالبًا ما يكون ذلك بسبب شراء إحداهما للأخرى. وتتخصص شركات السفر والسياحة عادةً في مجال واحد من مجالات القطاع، وتعمل مع الشركات التي تسبقها أو تتبعها في قناة التوزيع. على سبيل المثال، تعمل الفنادق مع شركات تنظيم الرحلات التي تعمل مع وكلاء السفر الذين يصلون إلى العملاء، وغالبًا ما تستحوذ الشركات التي ترغب في التحكم في قناة التوزيع الخاصة بها على شركة أخرى أو تندمج معها.

- يحدث **الاندماج الأفقي** عندما تشتري إحدى الشركات شركة أخرى على المستوى نفسه في قناة التوزيع، وتعمل ذلك لتقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات. على سبيل المثال، تشتري سلسلة فنادق فندقًا مستقلًا وتضمه إلى سلسلة تحمل العلامة التجارية والمرافق نفسها.
- يحدث **الاندماج الرأسي** عندما تشتري إحدى الشركات شركة على مستوى مختلف في قناة التوزيع أو تندمج معها، وتعمل ذلك للسيطرة على المزيد من قطاعات مجال السفر والسياحة. ويمكن أن يحدث الاندماج بطريقة عكسية ضمن سلسلة التوريد، مثل استحواد شركة تنظيم الرحلات على فندق، أو بطريقة متقدمة ضمن السلسلة، مثل استحوادها على وكالة سفر. اشترت بعض شركات تنظيم الرحلات أو أنشأت شركات طيران وفنادق ووكالات سفر، وهذا يعني أنها تمتلك جميع المكونات المختلفة في قناة التوزيع الخاصة بها وتحكم في العملية بأكملها. وترى الشركات أن ذلك يمنحها وفورات الحجم، ما يسمح لها بتقديم أسعار أفضل للعملاء، وقد يعني ذلك أيضًا أن الشركات الصغيرة أو المستقلة تُجبر على التوقف عن العمل لعدم قدرتها على المنافسة على السعر. تندمج معظم شركات تنظيم الرحلات الكبرى اندماجًا أفقيًا ورأسيًا على حد سواء، حيث تمتلك وكالات السفر وشركات الطيران والفنادق الخاصة بها، وفي بعض الحالات، تمتلك شركات مختلفة لتشغيل الرحلات السياحية.

المصطلحات الرئيسية

الاندماج الأفقي - عندما تشتري شركة ما أو تندمج مع شركة أخرى من نفس النوع.

الاندماج الرأسي - عندما تشتري شركة ما شركة أخرى أو تندمج مع شركة تؤدي دورًا مختلفًا في نفس المجال للتحكم في قناة التوزيع.

دراسة حالة

شركة جيت 2 العامة المحدودة "Jet2 PLC"

شركة جيت 2 العامة المحدودة هي الشركة الأم لشركة تنظيم الرحلات "Jet2holidays" وشركة الطيران "Jet2.com". ويمكن للعملاء حجز رحلات الطيران فقط أو باقات العطلات، ونظرًا لامتلاك المجموعة شركة الطيران الخاصة بها، فإنه يمكن لأعمالها في مجال تنظيم الرحلات السياحية أن تتوافق مع جميع وجهات العطلات التي تتيحها مع خدماتها المجدولة. شركة تنظيم الرحلات "Jet2holidays" هي أكبر شركة تنظيم رحلات في المملكة المتحدة حيث تستقبل أكثر من 5 ملايين عميل سنويًا لقضاء العطلات بنظام الباقات إلى أكثر من 70 وجهة، ويعمل لدى الشركة أكثر من 1700 موظف، يطلق عليهم اسم "الزملاء"، ويعملون في مختلف أجزاء عملياتها بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات، والشؤون المالية، والتسويق، ومركز الاتصال الخاص بها. كما تُعد "Jet2CityBreaks" و"Jet2Villas" و"Escapes Indulgent" و"VIBE" المقدمة من شركة "Jet2holidays" علامات تجارية تابعة لشركة جيت 2 "Jet2" وتقدم باقات عطلات متخصصة.

تمتلك Jet2.com أكثر من 500 مسار من 11 قاعدة في المملكة المتحدة، وسيصل هذا العدد في بورنموث إلى 12 بحلول عام 2025، وتخدم هذه المسارات 15 مليون عميل سنويًا. في عام 2023، في سابقة هي الأولى من نوعها في المملكة المتحدة، افتتحت شركة جيت 2 مركز عمليات البيع بالتجزئة لتخزين منتجات التجزئة على متن الطائرة وإدارتها وتوزيعها بما في ذلك العطور والهدايا والمشروبات والأطعمة غير القابلة للتلف.

في عام 2023، افتتحت شركة جيت 2 مركزًا مخصصًا للتميز للطيارين الجدد والحاليين والمهندسين وطواقم الضيافة الجوية والزملاء في العمليات الأرضية بالقرب من مطار مانشستر. ويتلقى المهندسون التدريب على صيانة طائرات الشركة في هناجر الصيانة في قواعدها في مطارات ليندز وبرادفورد ومانشستر.

اختبر معلوماتك

- 1 ما المزايا التي ستعود على شركة جيت 2 من تدريب مهندسيها الخاصين بها؟ 2 ما مزايا وجود شركة طيران وشركة تنظيم رحلات تحت مظلة مؤسسة واحدة؟
- 3 لماذا تمتلك شركة جيت 2 مركزًا تجاريًا للتوزيع لخدمة أعمال الترفيه والسفر الخاصة بها؟ 4 أجر بعض الأبحاث لتعرف أداء شركة جيت 2 في الوقت الحالي.



وقفة للتفكير

تواصلت وكالة سفريات لديها 20 متجرًا في منطقتك مع وكالة سفريات في منطقة مجاورة لدمج أعمالهما، ما نوع هذا الاندماج؟ اشرح المزايا والعيوب لكلا الطرفين.

تلميح

تذكر أن كلا الشركتين تعملان في مجال الأعمال نفسه في القطاع نفسه.

توسيع الأفق

ما نوع الاندماج الذي سينتج إذا كانت الشركة التي تتعامل مع وكالة السفر هي شركة تنظم رحلات؟

التكنولوجيا في مجال السفر والسياحة

تكتسب التكنولوجيا أهمية كبيرة في مجال السفر والسياحة كما هو الحال في أي مجال آخر، وإذا كانت الشركة تستخدم التكنولوجيا بصورة جيدة، فيمكنها تعزيز تجربة العملاء وتسهيل إدارة العمليات التجارية.

تكنولوجيا الاتصالات والحجز والترويج

الكتيبات والمواقع الإلكترونية

تستخدم معظم شركات السفر والسياحة، من شركات تنظيم الرحلات إلى الفنادق، المواقع الإلكترونية لإتاحة المعلومات عن منتجاتها وخدماتها، والترويج للعروض الخاصة، وتلقي حجوزات العملاء. وما تزال معظم شركات تنظيم الرحلات تصدر كتيبات مطبوعة تقليدية، ولكن العديد منها ينشر هذه الكتيبات أيضًا على الإنترنت في شكل كتيبات إلكترونية. ونظرًا لأن 68 في المائة من جميع مبيعات السفر والسياحة تحققت عبر الإنترنت في عام 2022، ومن المتوقع أن تنمو إلى 73 في المائة من جميع المبيعات بحلول عام 2026، فقد أصبحت القدرة على المشاركة عبر الإنترنت في ثواب معدودة من أفضل الطرق للوصول إلى العملاء وتمكينهم من التفاعل والمشاركة مرة أخرى.

يمكن أن تشمل الكتيبات الرقمية على عناصر الوسائط المتعددة مثل مقاطع الفيديو والرسوم المتحركة والمحتوى التفاعلي، ما يمنحها ميزة تفوق الكتيبات التقليدية. ويمكن استخدام الكتيبات الرقمية لخلق تجربة شخصية وغامرة من خلال بعض الميزات التفاعلية التي تتيح للقراء استكشاف المنتجات أو الخدمات بشكل ديناميكي وجذاب.

التقييمات والمدونات والجلات الافتراضية

يستخدم السائحون مواقع التقييمات على الإنترنت مثل تريب ادفيزر "TripAdvisor" بوصفها أدوات بحث لاختيار الوجهات التي يرغبون في زيارتها والشركات السياحية التي يرغبون في الاستعانة بها. وبمجرد أن يبدأ العميل في استخدام موقع التقييم، غالبًا ما يُشجع مرارًا وتكرارًا على نشر المزيد من التقييمات. وهناك أيضًا العديد من مدونات السفر المتاحة على الإنترنت، ويمكن أن تكون المدونات التي تحظى بأكثر عدد من المتابعين أماكن جيدة للإعلان عن الشركات السياحية. ويعني عدد هذه المواقع أن شركات السفر بحاجة إلى مراقبة مواقع التقييمات والمدونات، وأن تحافظ على وجود إيجابي على الإنترنت.

تتمتع تكنولوجيا الواقع الافتراضي والجلات الافتراضية بالقدرة على تغيير حجوزات العطلات بالكامل، وهذا يعني أنه يمكن للعملاء "زيارة" الوجهة قبل اتخاذ قرار الحجز. وفي فبراير 2024، أعلنت وزارة الثقافة السعودية عن إطلاق منصة ميثافيرس التراث السعودي. وفي سابقة تعد الأولى من نوعها على مستوى العالم، تستضيف المنصة جولات الواقع الافتراضي في بيئة رقمية افتراضية تتيح للمستخدمين تجربة العديد من الأنشطة والمعالم والفعاليات السعودية.

المنشورات البريدية والنوافذ المنبثقة والإعلانات

المنشورات البريدية هي مواد ترويجية مثل المنشورات أو الكتيبات التي تُرسل إلى عدد كبير من الأشخاص، وعادةً ما كانت تُرسل بالبريد، ولكن الآن يُرسل المزيد منها عبر البريد الإلكتروني. وتحتاج شركات السفر والسياحة إلى عناوين البريد الإلكتروني للأشخاص لكي تتمكن من إرسال المنشورات البريدية، لذا تجمع عناوين البريد الإلكتروني هذه من العملاء الذين يُجرون استفسارات أو حجوزات أو يشتركون في خدمة الرسائل الإخبارية أو يشاركون في مسابقة. وبمجرد حصول الشركة على عنوان البريد الإلكتروني للعميل، يمكنها إرسال معلومات له عن منتجاتها وخدماتها.

مناقشة

بالتعاون مع زملائك، ناقش مزايا وعيوب استبدال الكتيبات المطبوعة بالكتيبات الإلكترونية. هل تعتقد أن هناك أي عملاء قد يفوتهم شيء إذا لم تتوفر الكتيبات المطبوعة؟ ما مقدار المال الذي تعتقد أن بإمكان الشركات توفيره من خلال عدم طباعة الكتيبات؟ وهل تعتقد أنها ستخسر العملاء؟

بحث

يمكنك إيجاد وكالة سفريات تستخدم سماعات الواقع الافتراضي في منطقتك المحلية وتجربتها إن استطعت، وأطلع بقية أفراد مجموعتك على النتائج التي توصلت إليها.

يُعد استخدام النوافذ المنبثقة امتداداً للاتصال عبر البريد الإلكتروني، وهي إعلانات تظهر في نافذة متصفح جديدة دون أن يطلبها الشخص الذي يتصفح الموقع. ثمة أنواع مختلفة من النوافذ المنبثقة:

- **نوافذ مدفوعة بالوقت** - تظهر النافذة المنبثقة لعرض إعلان أو عرض عندما يتصفح الشخص الموقع لمدة زمنية محددة، مثل 60 ثانية.
- **نوافذ مدفوعة بالسلوك** - تظهر نافذة منبثقة عند استيفاء معايير معينة من حيث الطريقة التي يتصرف بها الشخص الذي يتصفح الموقع. على سبيل المثال، قد تظهر النافذة المنبثقة عند النقر على جزء معين من الموقع.
- **نوافذ مدفوعة بالخروج** - تظهر نافذة منبثقة عندما يغادر الشخص الموقع، عادةً لتعرض عرضاً خاصاً لجعله يبقى في الموقع.

غالبًا ما تُعرض على المواقع الإلكترونية لافتات إعلانية، وهي رسومات تمتد عبر الجزء العلوي أو السفلي من الموقع الإلكتروني أو على الجانب في شكل شريط جانبي. وعندما تتصفح موقعًا إلكترونيًا، يضع الموقع الإلكتروني ملفًا يُعرف باسم ملف تعريف الارتباط على جهاز الحاسوب الخاص بك، ويظل موجودًا ما لم تحذفه عن طريق مسح ملفات تعريف الارتباط من إعدادات المتصفح. وتسمح ملفات تعريف الارتباط للمعلنين باستدعاء سجل التصفح الخاص بك وتوجيه الإعلانات الملائمة لك، وقد يعني هذا أنه إذا كنت تتصفح العطلات على موقع شركة تنظيم رحلات، فقد تستهدفك إعلانات من تلك الشركة أو شركات أخرى مماثلة. ويُعد ذلك أمرًا مفيدًا لشركات السفر والسياحة حيث يمكنها توجيه الإعلانات مباشرةً إلى الأشخاص الذين أبدوا اهتمامًا بمنتجاتها.

إجراء الحجوزات وتأكيدها

شهد الإنترنت نموًا سريعًا بوصفه وسيلة لحجز العطلات والرحلات الجوية حيث إن 68 في المائة من جميع الحجوزات تتم عبر الإنترنت، وما زالت معظم الحجوزات تُجرى على أجهزة الحاسوب المكتبية والمحمولة بدلاً من الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة الأخرى. ويميل الأشخاص إلى استخدام الهواتف المحمولة للتصفح بدلاً من استخداماتها في عمليات الشراء، حيث إن 60 في المائة من إجمالي عدد الزيارات عبر الإنترنت تأتي من الهواتف المحمولة. ومع ذلك، عندما يتعلق الأمر بالمبيعات عبر الإنترنت، استحوذ الحاسوب المكتبى على 62.5 في المائة من المبيعات المتحققة.

من الصعب تقدير عدد العطلات التي تُحجز عبر الإنترنت بشكل عام، ويمكن للشركات الفردية معالجة بياناتها الخاصة بالحجوزات، ولكن تتفاوت المعلومات الإجمالية بشكل كبير اعتمادًا على مصدر المعلومات. وعلى الرغم من هذا النمو في الحجوزات عبر الإنترنت، يفتح وكلاء السفر متاجر جديدة استجابة للطلب المتزايد على استشارات السفر الشخصية والمصممة خصيصًا والمُخصصة.

تطبيق النظرية

باستخدام الإنترنت، صمّم باقة عطلتك الخاصة إلى دالامان في تركيا لك ولصديقك لمدة أسبوع واحد، قرّر ما إذا كنت ستستخدم موقعًا يسمح لك بحجز كل شيء في مكان واحد أو تستخدم مواقع ويب منفصلة لكل عنصر، وابحث عن رحلة طيران وفندق مناسب واختر أنسب المنتجات لك، ولا تستخدم أي مصادر أخرى غير الإنترنت. دَوّن ملاحظاتك عن المنتجات المتاحة، وعناوين المواقع الإلكترونية والتكاليف (ولكن توقف قبل أن تصل إلى صفحة الحجز النهائية!). ثم قارن نتائجك مع بقية المجموعة.

إرسال التذاكر والقسائم عبر البريد الإلكتروني

ترسل العديد من شركات السفر والسياحة التذاكر والقسائم عبر البريد الإلكتروني للعملاء بصورة أساسية بحيث يمكن طباعتها في المنزل أو عرضها على الهاتف الذكي. ويشمل ذلك تذاكر الطيران وبطاقات الصعود إلى الطائرة، وتذاكر المسارح والحفلات الموسيقية، وتذاكر القطارات، وقسائم زيارة المعالم السياحية، وقد شكّل ذلك ميزة كبيرة للعملاء والشركات للأسباب الآتية:

- تجنب ضياع التذاكر والقسائم في البريد
- انخفاض تكلفة إدارة النظام مقارنة بإرسال التذاكر عبر البريد
- التمكين من الحجز في آخر لحظة والتشجيع عليه، حيث لا يضطر العملاء إلى انتظار استئجار السيارة ووصول التذاكر بالبريد.

تطبيقات الأجهزة المحمولة والرقمية

تُبْنَت التطبيقات على الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية، وهناك الكثير من تطبيقات السفر والسياحة، والكثير منها مجاني. ومن أمثلة ذلك تطبيقات تخطيط الرحلات، وتوقعات الطقس، وتطبيقات الترجمة، وأدلة السفر. وبعض التطبيقات تنتجها شركة طيران أو شركة تنظيم الرحلات معينة وتُستخدم لتسهيل وصول العملاء إلى معلومات السفر ومسارات الرحلات والوثائق. وتتيح التطبيقات الأخرى للعميل الاتصال بشركة تنظيم الرحلات مباشرة. كما تتيح بعض التطبيقات حجز التذاكر، على سبيل المثال، تسمح لك تطبيقات السكك الحديدية بالوصول إلى معلومات القطر المباشرة وشراء تذاكر الهاتف المحمول التي لا تحتاج إلى طباعتها.

وقفّة للتفكير اذكر أربعة أمثلة على كيفية استخدام المؤسسة للتكنولوجيا للتواصل مع العملاء.

تلميح فكر في تجربتك الخاصة في البحث في شركات السفر والسياحة أو إجراء الحجوزات على الإنترنت.
توسيع الأفق هل يمكنك التفكير في مثال تفضل فيه التحدث وجهاً لوجه أو عبر الهاتف عوضاً عن إنجاز المهمة عبر الإنترنت؟

التكنولوجيا الخاصة بالمؤسسات المختلفة

أماكن الجذب السياحي

غالبًا ما تستخدم أماكن الجذب السياحي التكنولوجيا التفاعلية، ويمكن استخدام عروض الوسائط المتعددة لسرد القصص وتنقيف الزوار بطريقة غامرة تجعلهم يشعرون بأنهم جزء من الحدث. ويسمح متحف المستقبل في دبي للزوار بالتفاعل مع الواقع الافتراضي والواقع المعزز وغيرها من التقنيات الحديثة لمساعدة الزوار على استكشاف المستقبل. وتستخدم بعض أماكن الجذب السياحي الرسوم المتحركة "أنيماترونكس" النابضة بالحياة، كما هو الحال في معرض الديناصورات في متحف التاريخ الطبيعي في لندن، ويستخدم بعضها كاميرات الويب لتظهر للزوار المحتملين ما يمكن أن يتوقعوا رؤيته عند زيارتهم.

تُعد تذاكر المسار السريع إحدى التطورات الحديثة الأخرى وهي شائعة بشكل خاص في المتنزهات الترفيهية، ويحصل زوار المسار السريع على سعر أعلى للدخول، حيث يمكنهم تخطي طوابير الانتظار لبعض الألعاب المحددة (أو جميعها). يمكن استخدام جهاز المسار السريع المسمى Q-Bot في المتنزهات الترفيهية ويحملة زوار المسار السريع، ويعرض رمز الاستجابة السريعة (QR) الذي يظهره الزائر لتخطي طابور الانتظار لركوب إحدى الألعاب أو دخول أماكن الجذب.

مراكز النقل والمعابر

توجد في العديد من مراكز النقل آلات تسجيل الوصول الذاتي، ويستخدم الركاب الأجهزة لتسجيل الوصول وطباعة بطاقات الصعود إلى الطائرة، بدلاً من تسجيل الوصول مع شخص في مكتب تسجيل الوصول. وتستخدم الماسحات الضوئية الأمنية أيضاً في المطارات لفحص الأمتعة بحثاً عن المواد الخطرة، وتُحدَّث الماسحات الضوئية باستمرار لتكون أكثر كفاءة في تحديد مواقع وجود الخطر. كذلك جرى إدخال نظام المسح الكامل للجسم لفحص الركاب في بعض المطارات إلى جانب أجهزة الكشف عن المعادن، ومع ذلك، لا تُستخدم الماسحات الضوئية لكامل الجسم في كل المطارات ولا لكل الركاب.

المصطلحات الرئيسية

الرسوم المتحركة "أنيماترونكس" - استخدام الروبوتات النابضة بالحياة، وعادةً ما تكون للتسلية.

الواقع الافتراضي - محاكاة مولدة بالحاسوب لصورة أو بيئة ثلاثية الأبعاد يمكن التفاعل معها.

دراسة حالة

تجربة الواقع الافتراضي

ذا لوست بالاس "The Lost Palace" هو معرض واقع معزز في وايتهول في مدينة لندن، وهو مشروع تعاوني بين مؤسسة القصور الملكية التاريخية الخيرية وصناع المسرح ومصممي التفاعل والتقنيين المبدعين. وتستخدم التكنولوجيا لبناء تجربة قصر وايتهول، وهو موقع تراثي احترق منذ أكثر من 300 عام ولم يعد موجوداً.

باستخدام الأجهزة المحمولة باليد وتقنية الصوت ثنائي الأذن ثلاثي الأبعاد والتقنية المسية، يغمس الزوار في تجربة السمع واللمس والشعور بالماضي، ونظرًا لأن معرض "ذا لوست بالاس" مرسوم على خريطة وايتهول الحالية، فإن الزوار يدركون أنهم يختبرون التاريخ في المواقع التي حدثت فيها بالفعل.

يرتدي الزائرون سماعات رأس موصولة بجسم خشبي يحملونه في أيديهم، وبينما يتجولون في وايتهول، يسمعون أصوات وقصص القصر المفقود، ويفضل التكنولوجيا الرقمية، "يصبح" الجهاز المحمول باليد عصا للاستماع إلى المحادثات وقلب الملك النابض والشعلة التي تحرق القصر.

اختبر معلوماتك

- 1 اعثر على مثال آخر للواقع الافتراضي المستخدم في أحد أماكن الجذب السياحي، وأعد عرضًا جداريًا عن هذا الاستخدام للواقع الافتراضي، بما في ذلك صورة فوتوغرافية وقدم شرحًا لكيفية استخدام التكنولوجيا وكيفية استقبالها من جانب السياح.
- 2 حاول معرفة عدد الزائرين الذين يحضرون إلى مكان الجذب الذي اخترته ومدى زيادة الأعداد بسبب استخدام التكنولوجيا.

المصطلحات الرئيسية

الواقع المعزز - استخدام التكنولوجيا الرقمية لوضع الصور فوق رؤية الشخص للعالم، ما يوفر رؤية مشتركة للواقع والصور التي يُنشئها الحاسوب.

تقنية الصوت ثنائية الأذن - صوت مسجل باستخدام ميكروفونين ويُنقل إلى كل أذن على حدة لإنتاج تأثير ثلاثي الأبعاد.

التقنية المسية - تتعلق بحاسة اللمس.

تشمل التقنيات الأخرى المستخدمة في مراكز النقل المنارات الإلكترونية التي تستشعر دخول هاتفك الذكي إلى المطار، ويمكن لهذه المنارات بعد ذلك أن ترسل لك معلومات حول مرافق المطار، مثل مواقع المطاعم وبوابة المغادرة. وتستخدم بعض المطارات، بما في ذلك مطار برلين براندنبورغ ومطار ميامي الدولي، تقنية الطوابير الافتراضية لإدارة رحلة الركاب عبر المطار وتقليل الاصطفاف الفعلي في أوقات الذروة.

بحث

ابحث عن أقرب مطار أو زُر أقرب مطار إليك، وتتبع رحلة المسافرين عبر المطار، مع تقديم وصف تفصيلي للتكنولوجيا التي يقيّلها الشخص في كل مرحلة من مراحل رحلته، ثم اشرح كيفية استفادة المسافرين والمطار من كل تقنية من التقنيات المستخدمة، واعرض نتائجك في شكل ملصق كبير مع رسوم توضيحية.

أدخلت دوريات الحدود تقنيات جديدة لتسريع عملية مراقبة جوازات السفر وزيادة أمنها عند الوصول إلى بلد ما أو مغادرته. وتحتوي جوازات السفر البيومترية على شريحة تحمل تفاصيل هوية حاملها، وتتحقق تقنية تعرف على الوجه من هوية المالك بمقارنتها بالبيانات المخزنة في الشريحة الموجودة في جواز سفره. وتستخدم بعض نقاط التفتيش الحدودية تقنية تعرف بصمات الأصابع وقزحية العين بالإضافة إلى تقنية تعرف الوجه أو بدلاً منها.

التقنيات الأخرى

تشمل التقنيات الأخرى المستخدمة في مجال الضيافة تدابير أمن المدفوعات وتكنولوجيا الهاتف المحمول. ويمكن الجمع بين تسجيل الوصول عبر الهاتف المحمول مع ميزة مفتاح الهاتف المحمول، ما يعني أنه يمكن للضيوف الدخول إلى غرفهم باستخدام هواتفهم الذكية بدلاً من استلام بطاقة مفتاح من مكتب الاستقبال. وترى الشركات أن هذا الأمر آمن للغاية لأن الضيوف يدفعون مسبقاً ثمن غرفهم كما أنها تحصل على الكثير من المعلومات عن الضيف من خلال عملية تسجيل الوصول.

عادةً ما يتوقع الضيوف أن يكون لديهم إمكانية الاتصال بالإنترنت اللاسلكي في الفنادق، وقد يكون معهم العديد من الأجهزة، وهذا يعني أن الفنادق يجب أن تتأكد من وجود إشارة واي فاي جيدة في جميع أنحاء المبنى ونطاق ترددي كافٍ لدعم جميع أجهزة الضيوف. وتشمل أشكال التكنولوجيا الأخرى المستخدمة لأغراض الترفيه في الفنادق الجدران التفاعلية. ويضم فندق رينيسانس نيويورك مينيون بالفعل شاشات عرض رقمية تفاعلية.

الإقامة

يستخدم مقدمو خدمات الإقامة تسجيل الوصول عبر الهاتف المحمول بشكل متزايد للسماح للضيوف بإتمام عملية تسجيل الوصول على أجهزتهم المحمولة. وعادةً يمكن للضيوف الفندق من خلال أحد التطبيقات استخدام تسجيل الوصول عبر الهاتف المحمول لاختيار غرفهم وإتمام عملية تسجيل الوصول قبل وصولهم إلى الفندق، ويستخدم الضيوف أيضاً أجهزتهم المحمولة بمثابة مفتاح لغرفهم. يوفر العديد من مقدمي خدمات الإقامة تجربة التحكم الصوتي في غرف الضيوف من خلال تقنية التحكم الصوتي التي تتيح للضيوف طلب وسائل الراحة والتحكم في التلفزيون وتغيير درجة حرارة الغرفة وضبط الإضاءة. ويستخدم فندق جيه إيه ليك فيو دبي أيضاً برنامجاً يعمل بالتحكم الصوتي للسماح للضيوف بطلب معلومات عن خدمات الفندق وطلب خدمات الغرف وغيرها من وسائل الراحة.

وكلاء السفر وشركات تنظيم الرحلات ومقدمو خدمات النقل

يرغب العملاء في الوصول إلى خدمات وكلاء السفر وشركات تنظيم الرحلات ومقدمي خدمات النقل في أي وقت وفي أي مكان، باستخدام مجموعة متنوعة من الأجهزة. وهذا الأمر يعني أن هذه الشركات تحتاج إلى توفير مواقع إلكترونية موثوقة وسهلة الاستخدام، بالإضافة إلى أنظمة إدارية جيدة تعمل مع مواقعها الإلكترونية لعرض التوافر الحالي لرحلات الطيران والغرف والطايرات.

كانت أولى الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في الحجز بواسطة وكلاء السفر هي أنظمة الحجز الحاسوبية (CRSs). وصُممت هذه الأنظمة في الأصل لحجز تذاكر الطيران وتخزين المعلومات عن الجداول والحجوزات، وقد اتسع نطاقها ليشمل حجز عناصر أخرى مثل الفنادق، ولكن يجب على الوكيل الدخول إلى عدة أنظمة لمقارنة الأسعار ومدى التوافر. وفي الوقت الحاضر، تجمع معظم الأنظمة التي تستخدمها وكالات السفر وشركات تنظيم الرحلات بين كل ما يحتاج إليه الوكلاء، مثل التعاقدات مع مديري السياحة الأفراد أو الوصول إلى أنظمة التوزيع العالمية (GDSs) لإجراء الحجوزات في نقطة وصول واحدة، ومن الأمثلة على ذلك منصة أماديوس "Amadeus" للسفر وبرنامج جاليليو "Galileo".

التذاكر الإلكترونية وتذاكر الأجهزة المحمولة هي طرق لإتاحة التذاكر عن طريق البريد الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، بحيث يمكن طباعتها في المنزل أو عرضها على جهاز محمول. ويتمثل أحد أشكال التذاكر الإلكترونية أو تذاكر الأجهزة المحمولة في تسجيل الوصول عبر الإنترنت بدلاً من تسجيل الوصول في المطار. وتُجرى هذه العملية قبل الوصول إلى المطار، وتتطلب من المسافرين طباعة بطاقة الصعود إلى الطائرة أو استخدام تطبيق شركة الطيران لعرض بطاقة الصعود إلى الطائرة. وتقرض بعض شركات الطيران الآن رسوماً على الركاب لتسجيل الوصول مع أحد الموظفين في المطار.

المصطلحات الرئيسية

نظام الحجز الحاسوبي (CRS) - نظام
محوسب يُستخدم لتخزين المعلومات واسترجاعها.

نظام التوزيع العالمي (GDS) - نظام
تكنولوجيا المعلومات الذي يمكن شركات السفر والسياحة من التفاعل مع الشركات الأخرى، مثل شركات الطيران والفنادق، لمقارنة الخيارات المختلفة وحجز ترتيبات السفر للعملاء.

وقف للتفكير

اشرح مزايا وعيوب تسجيل الوصول الذاتي في الفندق.

تلميح تخيل أنك مسافر في رحلة عمل وتصل في وقت متأخر من الليل.

توسيع الأفق ما التسهيلات المحددة التي يتوقعها العميل من رجال الأعمال في الفندق؟

نشاط تقييمي 1.2 C.P4, C.P5, C.P6, C.M3, C.M4, C.D2

تلقت الهيئة السياحية المحلية أو الإقليمية الذي أجريت بحثاً عنها في النشاط التقييمي 1.1 اتصالاً من إحدى شركات تنظيم الرحلات الأوروبية التي ترغب في الدخول في شراكة لجلب المزيد من السياح إلى بلدك.

وتتمثل أهداف شركة تنظيم الرحلات في: زيادة

أرباحها بدخولها سوقاً جغرافية جديدة تعزيز استدامة عملياتها.

أعد رسالة بريد إلكتروني لمدير شركة تنظيم الرحلات من الهيئة السياحية تحدد فيها الآتي: كيفية عمل أهداف الشركتين وأدوارهما ومنتجاتهما وخدماتهما معاً.

أي تناقضات محتملة في الأهداف والأدوار والمنتجات والخدمات. مزايا وعيوب العمل معاً.

كيفية دعم الاستدامة لأهداف كلتا الشركتين.

التخطيط

- كيف يمكنني تنظيم رسالة البريد الإلكتروني بحيث تكون جذابة وغنية بالمعلومات؟
- ماذا يطلب مني هذا السؤال؟
- هل أفهم أهداف الشركتين؟
- كيف يجب أن أنظم إجابتي؟

التنفيذ

- سأكتب النقاط الرئيسة التي ينبغي إدراجها في كل إجابة.
- سأؤكد من أنني قدمت أمثلة كافية.
- سأحرص على تغطية جميع النقاط المطلوبة.

المراجعة

- أوضحت العلاقة بين أهداف الشركتين وأدوارهما ومنتجاتهما وخدماتهما.
- قدمت العديد من المزايا والعيوب للعمل معاً، بدلاً من التركيز على واحدة فقط.
- ناقشت أهمية تعزيز الاستدامة في تحقيق الأهداف التنظيمية.

دراسة العوامل المؤثرة في مجال السفر والسياحة

العوامل الاقتصادية

قوة الاقتصاد

للاقتصاد أهمية في مجال السفر والسياحة لأنه يؤثر بشكل كبير في مقدار الأموال التي يمكن للأشخاص إنفاقها على السفر وقضاء العطلات. ويؤثر الاقتصاد أيضًا في مقدار الأموال التي يمكن للشركات والمؤسسات اقتراضها ومقدار ما يمكن أن تستثمره في أعمالها، ويمكن أن يكون اقتصاد البلد إما في حالة ركود وإما في حالة ازدهار.

- الركود - يكون الاقتصاد في حالة ركود عندما يكون هناك انخفاض كبير في إنتاج السلع والخدمات والتوظيف والدخل لمدة أطول من ريعين ماليين متتاليين.
- الازدهار - يزدهر الاقتصاد عندما يحدث تغير إيجابي في إنتاج السلع والخدمات بمرور الوقت. وفي مدة الازدهار، من المرجح أن ينفق العملاء المزيد من الأموال.

الدخل المتاح للإنفاق

في فترات الركود، يقل الدخل المتاح للإنفاق لدى الأشخاص، وقد يكونون أكثر عرضة لخسارة وظائفهم، وهذا يعني أنه من المحتمل أن يقضوا عطلات أقل تكلفة أو ألا يقضوا أي عطلات على الإطلاق. ويمكن أن يتأثر الدخل المتاح أيضًا إذا ارتفعت أو انخفضت الفائدة المفروضة على الرهون العقارية، حيث يؤثر ذلك في مقدار الأموال التي يتعين على الأشخاص إنفاقها على سداد أقساط الرهن العقاري.

أسعار صرف العملات

ترتبط أسعار الصرف بالركود أو النمو، وإذا حقق اقتصاد ما نموًا، فإن العملة تصبح أقوى (تساوي أكثر) مقارنة بالعملات في الاقتصادات الأخرى، وإذا كان الاقتصاد في حالة ركود، تصبح العملة أضعف (قيمتها أقل). على سبيل المثال، عندما يكون الدولار الأمريكي قويًا مقابل اليورو، سيحصل المسافرون الأمريكيون إلى الخارج على المزيد من اليورو مقابل دولاراتهم وسيحصلون على عطلات أرخص في أوروبا. ومع ذلك، فإن قوة الدولار قد تجعل السياح الوافدين المحتملين من دول عملتها اليورو أقل إقبالًا على زيارة الولايات المتحدة، لأن عطلتهم في الولايات المتحدة ستكون أكثر تكلفة بالنسبة لهم. وتراقب الشركات والمؤسسات أسعار الصرف عن كثب لأنها تؤثر في الأسعار التي تدفعها مقابل الإقامة والخدمات في المنتجعات الخارجية.

أسعار النفط

يؤثر سعر النفط في عمل مقدمي خدمات النقل مثل شركات الطيران، وتعتمد أسعار تذاكر الطيران بشكل خاص على سعر النفط، وتتأثر شركات تنظيم الرحلات بشكل غير مباشر بهذا الأمر حيث يتعين عليها شراء رحلات جوية لعملائها. وتتقلب الأسعار العالمية للنفط اعتمادًا على المعروض منه وأي أوضاع سياسية قد تؤثر في الوصول إلى احتياطي النفط.

الاستجابة للعوامل الاقتصادية

خلال فترات الركود، قد تحاول شركات السفر والسياحة خفض أسعار خدماتها لجذب المزيد من العملاء، وستطلع على أسعار المنافسين للمنتجات أو الخدمات المماثلة وتحاول خفض أسعارها إلى ما هو أقل منها، وهو ما يُعرف بالتسعير التنافسي. ومع ذلك، يمكن أن تؤدي هذه الاستراتيجية إلى استمرار المنافسين في تقويض بعضهم بعضًا حتى تنخفض الأسعار إلى درجة لا يمكن تحملها وتسبب في فشل الشركات وخسارتها لأنها لا تستطيع تحقيق الربح.

المصطلحات الرئيسية

ربع السنة المالية - ربع السنة أو ثلاثة أشهر.
الدخل المتاح للإنفاق - المبلغ المالي المتبقي من أجر الشخص بعد دفع الضرائب والنفقات الضرورية، مثل الإيجار وفواتير الطعام.
سعر الصرف - المبلغ المالي الذي تساويه إحدى العملات بعملية أخرى.



وقفة للتفكير

تحقق من سعر صرف عملتك مقابل اليورو والدولار الأمريكي (اختر عملة مختلفة إذا كانت عملتك من هاتين العملتين)، واكتب فترة قصيرة لشرح الاتجاه الحالي لكل سعر.

حاول أن تتأكد على التحقق من أسعار الصرف على فترات منتظمة، حيث سيساعدك ذلك على تحديد الاتجاهات.

تلميح

احسب قيمة المبالغ المالية الأتية باليورو بسعر الصرف الحالي: 10 و 35 و 150 و 200 دولار أمريكي.

توسيع الأفق

المصطلحات الرئيسية

التحوط من تقلبات أسعار الوقود - اتفاقية لشراء الوقود بسعر محدد مسبقاً لمدة زمنية مستقبلية محددة.

الديموغرافية - البيانات الإحصائية المتعلقة بالسكان، مثل متوسط العمر ومتوسط الدخل.

جيل طفرة المواليد - هو جيل الأشخاص الذين ولدوا بين عامي 1946 و 1964.

السوق الرمادي - كبار السن الذين لديهم دخل كبير متاح للإنفاق.

جيل الألفية - هو جيل الأشخاص الذين ولدوا بين عامي 1981 و 1996.

العوامل الاجتماعية ونمط الحياة

تحتاج شركات السفر والسياحة إلى فهم أنماط حياة عملائها لمعرفة السوق الذي يناسبهم، وتتضمن البيانات الديموغرافية المفيدة مثل العمر، والجنس، والدخل، والوظيفة.

تنامي السوق الرمادي

جيل طفرة المواليد هو جيل الأشخاص الذين ولدوا بين عامي 1946 و 1964، ولذلك كانوا يمثلون سوقاً مهماً للسفر والسياحة طوال حياتهم، ويرجع ذلك إلى أنهم فئة اجتماعية كبيرة، حيث يشكلون نسبة كبيرة من سكان العديد من البلدان المتقدمة، ويرجع ذلك أيضاً إلى أنهم يتمتعون بدخل متاح للإنفاق أكبر من الأجيال السابقة وبالتالي يسيطرون على نسبة كبيرة من الثروة في أي بلد.

تقاعد معظم هؤلاء الأشخاص من جيل طفرة المواليد الآن وأصبحوا يُعرفون **بالسوق الرمادي**: كبار السن المتقاعدين الذين لديهم الوقت والأموال المتاحة، والذين يرغبون في السفر. وقد أسهم العديد منهم في خطط المعاشات التقاعدية الخاصة في أثناء حياتهم العملية، ما يعني أن لديهم الآن دخلاً جيداً في أثناء تقاعدهم وقتاً لقضائه في الهوايات، مثل: السفر، كما أدت التحسينات التي طرأت على الرعاية الصحية إلى زيادة متوسط العمر المتوقع، ما يعني أنه من المتوقع أن يسافر هذا الجيل حتى مرحلة الشيخوخة. وتوجه بعض شركات السفر والسياحة جهودها التسويقية إلى كبار السن للاستفادة من هذه الفئة.

الجيل الأصيل «جيل الألفية» (أو الجيل Y)

يشمل **جيل الألفية** الأشخاص الذين ولدوا بين عامي 1981 و 1996، ومع تقدمهم في السن، أصبحوا لا يقلون أهمية عن مواليد جيل طفرة المواليد، فهم أبناء جيل طفرة المواليد ونشأوا في عصر الإنترنت. ويتمتع أفراد هذا الجيل بمهارات تكنولوجية جيدة ويرغبون بوجه عام في خوض تجارب جديدة وخوض مغامرات وتجربة ثقافات مختلفة، ومن المرجح أن يبحثوا عن رحلاتهم الخاصة ويجزوها عبر الإنترنت، وهم أيضاً المجموعة الأكثر ميلاً لنشر تقييماتهم عبر الإنترنت.

كان التعليم أيضاً عاملاً اجتماعياً أساسياً في زيادة السفر، فيلتحق المزيد من الأشخاص بالجامعة ويحصل المزيد من السكان على مؤهلات أساسية على الأقل، ويؤدي التعليم الأفضل إلى وجود سكان أكثر وعياً بالعالم الخارجي، ولديهم فضول لتعرف الثقافات واللغات المختلفة، وحريصون على تجربتها. وكلما سافر الأشخاص أكثر، كلما أصبحوا أكثر إلماماً بالأديان والأطعمة والثقافات المختلفة، وبالتالي يصبحون أقل قلقاً بشأن الغموض المصاحب للسفر إلى أماكن جديدة.

المصطلحات الرئيسية

عائلة متعددة الأجيال - عائلة تضم أجيالاً متعددة، مثل الأبناء والآباء والأمهات والأجداد وحتى أجداد الأجداد.

تغير التركيبة الأسرية

العديد من العائلات متعددة الأجيال، وترغب في العثور على عطلات تناسب جميع الفئات العمرية في العائلة، وقد تكون العائلات مشتتة جغرافياً أيضاً حيث ينتقل الأشخاص إلى مناطق مختلفة من البلاد أو إلى بلد آخر للبحث عن عمل ثم تزورهم عائلاتهم بصفتهم سياحاً في رحلات زيارة الأقارب والأصدقاء. وقد سهّل الإنترنت على الناس البقاء على اتصال عبر وسائل الاتصال المجانية أو منخفضة السعر مثل سكايب "Skype™"، وواتساب "WhatsApp™"، وإنستغرام "Instagram™"، على الرغم من العيش في مكان بعيد عن العائلة.

تغير أنماط العمل

لقد أصبحت أنماط العمل المرنة هي القاعدة في العديد من القطاعات، وهذا يعني أن الأشخاص الآن يتمتعون في كثير من الأحيان بمزيد من المرونة بشأن الوقت الذي يمكنهم فيه الذهاب في عطلة. على سبيل المثال، يختار العديد من الأشخاص العمل لساعات عمل أقل كي يتمكنوا من تنفيذ مسؤوليات أخرى أو تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، ويختار بعض الآباء والأمهات العمل في فترات الدراسة فقط حتى يتمكنوا من رعاية أطفالهم خلال العطلات المدرسية. وقد يُسمح للموظف الذي يرغب في الحصول على يوم عطلة إضافي لقضاء عطلة نهاية أسبوع طويلة بالعمل لساعات إضافية كل يوم في "وقت مرّن" للحصول على يوم العطلة الإضافي. كما حسّنت التكنولوجيا أيضاً من مرونة العمل، حيث أصبح بإمكان الكثير من الأشخاص الآن العمل من المنزل باستخدام الهواتف المحمولة والبريد الإلكتروني والاجتماعات عبر الفيديو.

بدل الإجازات والأجر

تختلف بدلات الإجازات اختلافاً كبيراً من بلد إلى آخر، ولكن تحسنت المخصصات في معظم البلدان، ويتوقع معظم العمال الحصول على إجازات بأجر. ويُدرج بعض أرباب العمل العطلات الرسمية في مخصصات موظفيهم، في حين أن البعض الآخر أكثر سخاءً ويسمح بالعطلات الرسمية زيادة على الاستحقاق القانوني. وبالتبع، كلما زاد راتب الشخص، زادت فرصته في السفر لقضاء المزيد من العطلات.

تطبيق النظرية

تتمتع الإمارات العربية المتحدة بواحدة من أكثر باقات العطلات سخاءً في الشرق الأوسط، حيث يحقّ للعمال الحصول على 44 يوماً إجازة في السنة. لا يتمتع العامل العادي في القطاع الخاص في الولايات المتحدة الأمريكية بأي استحقاق قانوني للإجازة وغالباً ما يحصل على حوالي عشرة أيام فقط من الإجازة السنوية المدفوعة الأجر وحوالي ستة أيام عطلات رسمية مدفوعة الأجر في السنة، وهذا وفقاً لتقدير جهة العمل. تتمتع كندا واليابان ببدلات إجازات ضعيفة مع اشتراط قانوني بعشرة أيام إجازة، ويتمتع الموظفون في كمبوديا بأكثر عدد من العطلات الرسمية (27 يوماً). نعرّف بدل الإجازة القانونية في بلدك وما إذا كانت العطلات الرسمية مشمولة أم لا، كم عدد أيام العطلات الرسمية؟

صيحات المؤوضة والاتجاهات الحالية

يجب أن تراقب شركات السفر والسياحة الاتجاهات السائدة لضمان تلبية منتجاتها وخدماتها لاحتياجات العملاء، فهم بحاجة إلى معرفة الوجهات التي تناسب مختلف الفئات السكانية والسبب في ذلك. على سبيل المثال، في منطقة البحر الأبيض المتوسط، يتمثل التوجّه في الإقامة في المنتجعات التي تُعدّ أكثر أمناً مثل إسبانيا واليونان. وفي الوقت نفسه، أصبح الأشخاص على استعداد للسفر أكثر إلى الوجهات ذات مسافات السفر الطويلة التي تزداد شعبيتها مثل تايلاند وكوبا. ويمكنك معرفة الاتجاهات الحالية من خلال دراسة تقارير الاتجاهات العالمية مثل تلك التي تنشرها منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO).

تشمل الاتجاهات الأخرى استخدام التكنولوجيا الذكية، مثل ساعة أبل ووتش، التي تعطي الأشخاص في العطلات إشعارات فورية حول الأشياء التي قد تهمهم، مثل المطاعم وأماكن الجذب السياحي في المنطقة.

بحث

تتغير الموضات والاتجاهات طوال الوقت. تعرّف الاتجاهات الحالية التي تؤثر في السياحة، مثل السلوكيات أو خيارات الوجهات السياحية، واختر خمسة اتجاهات واكتب تقريراً موجزاً عن كل منها، ويمكنك استخدام تقرير الاتجاهات العالمية لسوق السفر العالمي.

دراسة حالة

السياحة المستدامة في الشرق الأوسط في أواسيس لودج (Oasis Lodge)

يُقدّم أواسيس لودج (Oasis Lodge)، أحد الاستراحات الصديقة للبيئة في رمال وهيبة بسلطنة عُمان، للمسافرين أجواءً تمزج بين سكينه الصحراء وكرم الضيافة المستدامة. صُمم النزل للاحتفاء بروعة شبه الجزيرة العربية مع الحرص على الحد من التأثير البيئي إلى أدنى قدر، وهو توجّه زاد الإقبال عليه في قطاع السفر والسياحة حول العالم.

أطلق نزل أواسيس العديد من المبادرات الأساسية مع ازدياد التركيز على السفر المسؤول في الشرق الأوسط، ومن تلك المبادرات:

وتتضمن بعض الأسباب المذكورة لهذا الإقبال ما يأتي:

- **الطاقة المتجددة:** يعمل النزل بالكامل بالالواح الشمسية، مُحققاً أقصى استفادة من وفرة أشعة الشمس في عُمان لضمان العمل دون انبعاثات. 1
- **الحفاظ على المياه:** يُساعد نظام تحلية المياه ونظام إعادة تدوير المياه الرمادية المنظور على تقليل استهلاك المياه العذبة، وهي مبادرة بالغة الأهمية في الصحراء.
- **المنتجات المحلية:** يقدم الحرفيون والمزارعون المحليون الأثاث واللوازم والمأكولات ذات الطراز والمذاق البدوي التقليدي، ما يعزز المجتمعات المجاورة بالدمج. 2
- **الهندسة المعمارية الصديقة للبيئة:** بُني الهياكل باستخدام الطين الطبيعي وسعف النخيل، فتتنسج بسهولة وتتناغم مع المناظر الطبيعية وتحسن الكفاءة الحرارية. 3
- 4

لم يكن بعض الزوار على دراية بالممارسات المستدامة في بادئ الأمر، فقدم النزل أنشطة تفاعلية حتى يندمج الزوار مع المكان وتتلأشى العواطف.

الاستجابات للعوامل الاجتماعية ونمط الحياة

تحتاج الشركات إلى معرفة التركيبة السكانية لسوق السفر والتخطيط المسبق للتغيرات في عدد السكان، وقد يعني ذلك التكاليف بإجراء أبحاث خارجية أو استخدام الأبحاث التي تجريها جهات أخرى، مثل منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة. كما تحتاج الشركات أيضاً إلى تحليل البيانات الداخلية حتى تتمكن من معرفة الأشخاص الذين يشترون منتجاتها أو خدماتها وتحديد اتجاهات عملائها. على سبيل المثال، يجب على الشركات مراقبة المنتجات التي تشهد تراجعاً والمنتجات التي تزداد شعبيتها.

بالاعتماد على ذلك، يمكن للشركات تقديم منتجات أو خدمات تلبي احتياجات السوق، وقد يعني ذلك التخصص في شريحة متنامية من السوق مثل جيل الألفية. ولتحقيق ذلك، يمكنها توسيع نطاق منتجاتها لتشمل وجهات جديدة، أو البدء في تقديم عطلات المغامرة، ويمكنها أيضاً تحديد المنتجات أو الخدمات المخصصة التي يمكنها تقديمها بناءً على تحليل بيانات العملاء. ويمكن أن تؤثر الأبحاث أيضاً في سير عمليات الشركة، على سبيل المثال، ستؤدي معرفة أن جيل الألفية من مستخدمي التكنولوجيا بكثافة إلى دفع الشركات إلى إتاحة إصدارات محسّنة من مواقعها الإلكترونية على الأجهزة المحمولة حتى يرغب هذا السوق المستهدف المهم في الحصول على خدماتها.

أصبحت إجازات العلاقات أيضاً منتجاً رئيساً، وتُسوّق هذه الإجازات لتلبية احتياجات العائلات متعددة الأجيال التي تذهب في رحلة معاً، فهذه هي الأكثر شعبية في السوق المحلية وقد يأخذها أفراد الأسرة بالإضافة إلى عطلاتهم المنفصلة.

المصطلح الرئيس

الاستدامة - تجنب استهلاك الموارد الطبيعية.

الاستدامة

ازداد وعي السائحين بالمشكلات البيئية بشكل مطرد في السنوات الأخيرة، ما أدى إلى زيادة الطلب على السياحة المستدامة وتزايد توقعات العملاء بأن تتبنى الشركات سياسات صديقة للبيئة. كما تمارس الحكومات ضغطاً على الشركات للحد من الأثر البيئي للسفر والسياحة، وخاصة السفر الجوي، واستجابت شركات الطيران بالاستثمار في طائرات أكثر كفاءة في استهلاك الوقود وأكثر هدوءاً. تسعى السياحة المسؤولة أو المستدامة إلى دعم المبادئ الأساسية الآتية:

- تقليل أي آثار اقتصادية وبيئية وثقافية سلبية في الوجهة السياحية.
- تحقيق فوائد اقتصادية للسكان المحليين وتحسين جودة حياتهم.
- تعزيز الحفاظ على المناظر الطبيعية والتراث الثقافي المحلي.
- تعزيز الاحترام بين السائحين والسكان المحليين.

يمكن للشركات اتخاذ خطوات لضمان تصرفها بمسؤولية تجاه قضايا الاستدامة. على سبيل المثال، يمكن لشركات تنظيم الرحلات الانضمام إلى المجلس العالمي للسياحة المستدامة الذي يهدف إلى تشجيع تنمية السياحة المستدامة وتعزيز ممارسات السياحة المسؤولة.

دراسة حالة

نزل أدير أميلا البيئي في واحة سيوة

نزل أدير أميلا البيئي هو منتجع فاخر يقع على مساحة 60 هكتار عند سفح جبل أدير أميلا داخل منطقة سيوة في مصر، واعتمد حجم النزل على كمية المياه المتوفرة في الموقع: اقتصر عدد الغرف على 40 غرفة مع المناطق العامة المرتبطة بها، بوصفه الحد الأقصى المسموح به للحفاظ على البيئة الهشة للموقع. وصُنعت المباني من مواد محلية: خليط تقليدي من الملح الصخري المجفف بالشمس والرمل والقش والبناء الحجري والمساكن المنحوتة من الجبل الكبير الذي بُني عليه النزل. وتمتص الجدران الحرارة نهاراً وتشتتها ليلاً وتوضع النوافذ لالتقاط نسائم الصحراء لتوفر تكييف الهواء، أما التدفئة فتكون عند الحاجة من مواقد الحطب.

يتميز النزل بأنه مستدام بالكامل، حيث لا يوجد بلاستيك ولا كهرباء والمياه مسددة من نبع طبيعي، ويوجد نبع طبيعي يعمل بمثابة حوض سباحة في المنتجع، ومظلل ببستان نخيل كبير، وبزرع النزل جميع الفاكهة والخضروات تقريباً في الموقع في حديقته العضوية، أما المنتجات الأخرى فيحصل عليها محلياً من مدينة سيوة والمناطق المحيطة بها.

يدعم النزل المجتمع المحلي من خلال إتاحة فرص العمل وشراء الإكسسوارات الحرفية المحلية مثل حاملات الشموع والأثاث ومفارش المائدة المصنوعة من الكتان.

1 كيف يقلل النزل أي آثار اقتصادية وبيئية وثقافية سلبية في الوجهة السياحية؟

2 كيف يحقق النزل فوائد اقتصادية للسكان المحليين ويحسن جودة حياتهم؟

3 كيف يعزز النزل الحفاظ على المناظر الطبيعية والتراث الثقافي المحلي؟

وقفة للتفكير

اذكر ثلاثة أسواق مختلفة لقضاء العطلات.

تلميح



فكر في فئات عمرية معينة وأسماء تلك الفئات.

توسيع الأفق

لماذا تحتاج شركات السفر والسياحة إلى معرفة هذه المجموعات المختلفة؟

كيف تساعد هذه المعرفة على تخطيط منتجاتها وخدماتها؟

المصطلحات الرئيسية

التشريعات - مجموعة القوانين التي تضعها الحكومة بشكل رسمي.

واجب الرعاية - المسؤولية الأخلاقية أو القانونية عن سلامة شخص أو مجموعة من الأشخاص.

التشريعات الحكومية والعوامل القانونية

يجب على شركات السفر والسياحة الامتثال للتشريعات في البلدان التي تعمل فيها ويجب عليها أيضاً التأكد من إدراك عملائها للقوانين التي يجب أن يلتزموا بها في أثناء زيارتهم.

تدرك الحكومات أهمية السياحة للاقتصاد، وقد وضعت سياسات وقوانين على مر السنين بهدف تنشيط السياحة، وتقدم منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة الدعم والتوجيه للحكومات والمنظمات الأخرى لوضع التشريعات واللوائح التنظيمية المناسبة. ويشمل هذا الدعم بعض العوامل مثل:

- الاتساق مع سياسة السياحة الوطنية
- مراجعة اللوائح القانونية القائمة التي تنظم التنمية السياحية
- مراجعة إرشادات التصنيف الحالية التي تؤثر في جودة المرافق والخدمات السياحية الحالية وتحديد الثغرات والمعوقات.

في أوروبا، جرى تحديث لوائح السفر بالباقات وترتيبات السفر المتعلقة بها في عام 2018، وتحدد اللوائح مسؤوليات شركات تنظيم الرحلات تجاه عملائها وما يمكن للعملاء اتباعه إذا خُرقت اللوائح.

تشريعات الصحة والسلامة في مجال السفر والسياحة

يجب على جهات العمل في مجال السفر والسياحة الامتثال لتشريعات الصحة والسلامة ذات الصلة، ويقع على عاتق شركات تنظيم الرحلات على وجه الخصوص واجب رعاية الأشخاص الذين يقضون عطلاتهم ويتعين عليها وضع سياسات لإدارة السلامة، ويمتد ذلك ليشمل رعاية السائحين في المنتجعات في الخارج وكذلك في البلد الأم. ويخضع قطاع الطيران لتنظيم شديد بصفة خاصة لضمان سلامة الركاب عند الطيران، وتدير ذلك منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO)، وتضع المنظمة المعايير والممارسات الموصى بها للمرور داخل كل دولة عضو، ولكنها لا تستطيع إصدار تشريعات.

هناك تشريعات أخرى ذات صلة بالسياحة أيضاً، وقد يكون من الصعب على الشركات الصغيرة فهم المتطلبات القانونية، لذلك تقدم الجمعيات التجارية الدعم.

ضريبة المطارات وضريبة السياحة

تأخذ هذه الضرائب أشكالاً مختلفة، ولكن يدفعها العميل أو المسافر جواً.

ضريبة المغادرة هي ضريبة تُفرض عند مغادرة بلد ما ويدفعها العميل عند مغادرته أو قد تحصلها شركة الطيران نيابةً عن الحكومة. تشبه ضريبة المسافرين جواً إلى حد كبير ضريبة المغادرة، ولكنها تنطبق فقط على السفر الجوي.

الضريبة السياحية هي رسوم رمزية تُفرض على الزائرين الذين يقيمون في البلد أو المدينة، ومن ثم يمكن إعادة استثمار الأموال الناتجة عن الضرائب لتحسين المرافق للسباح أو للحفاظ على البيئة، وتسمى أحياناً ضريبة المبيت حيث تحصلها الفنادق وتتقاضاها عن كل شخص، وتتراوح الضريبة السياحية في دبي بين 7 و20 درهماً إماراتياً لليلة الواحدة للغرفة الواحدة بحسب فئة الفندق.

تفرض العديد من المدن ضرائب سياحية في محاولة للحد من إقبال السائحين عليها لأنها تستقبل الكثير من الزوار.

متطلبات جواز السفر وتأشيرة الدخول

يجب أن يكون لدى جميع السائحين جواز سفر أو بطاقة هوية، كما هو مطلوب بموجب التشريعات في بلدهم أو بلد المقصد للسفر إلى الخارج، ويتمتع سكان الاتحاد الأوروبي بالحق في حرية التنقل في جميع أنحاء الاتحاد الأوروبي. ومن المهم التحقق من ما إذا كانت التأشيرة مطلوبة لبلد الوجهة أم لا، على سبيل المثال، سيحتاج السائح الذي يقضي عطلة في مصر إلى الحصول على تأشيرة. ويجب عادةً شراء التأشيرات مقدماً، على الرغم من أن بعض البلدان تسمح للزوار بشراء التأشيرات عند الوصول.

بحث

اختر ثلاث مدن في جميع أنحاء العالم واستكشف الضرائب السياحية المفروضة عليها.

متطلبات حماية البيانات

تتطلب تشريعات حماية البيانات من الشركات التي تحتفظ بمعلومات العملاء أن تحمي تلك البيانات، ويشمل ذلك شركات السفر والسياحة مثل شركات الطيران وشركات تنظيم الرحلات والفنادق. ويجب أن يُسمح للعملاء بالوصول إلى المعلومات الخاصة بهم إذا طلبوا ذلك، بالإضافة إلى إمكانية تصحيح معلوماتهم أو حذفها. ويجب عليهم أيضًا منح موافقتهم على جمع بياناتهم ومعالجتها، ويجب تحديث البيانات الشخصية والاحتفاظ بها بشكل آمن، ويجب عدم الاحتفاظ بها لمدة أطول من اللازم، وتختلف تشريعات حماية البيانات من بلد إلى آخر.

التطورات في مجال الأمن السيبراني

يجب على الشركات والمؤسسات حماية بياناتها، خاصةً عندما تحتفظ ببيانات العملاء مثل الأسماء والعناوين وعناوين البريد الإلكتروني وتفاصيل بطاقات الائتمان، وتُلتزم لوائح حماية البيانات الشركات بحماية بيانات العملاء، وإذا لم تفعل ذلك، فستعرض للغرامة. ومع ذلك، كانت هناك العديد من الأمثلة في السنوات الأخيرة حيث تمكن القراصنة من اختراق الأنظمة الأمنية للشركات وسرقة بيانات العملاء.

يتعين على شركات ومؤسسات السفر والسياحة وضع عدد من الأنظمة الأمنية لحماية بياناتها، ويشمل ذلك تدريب موظفيها على التعامل مع البيانات وإدارتها بأمان، مثل عدم استخدام حواسيبهم المحمولة أو أجهزتهم الخاصة لأغراض العمل، وسيساعدهم ذلك على تجنب التسبب في حدوث خروقات أمنية.

الاستجابة للعوامل القانونية

يجب أن تتأكد شركات السفر والسياحة من امتثالها للتشريعات في بلدانها الأصلي وفي بلدان الوجهة السياحية، وتمتلك الشركات الكبيرة إدارات قانونية خاصة بها، ويمكن للشركات التي لا تمتلك إدارات قانونية أن تنضم إلى الجمعيات التجارية ذات الصلة للحصول على المشورة والدعم القانوني.

يمكن للحكومات تبسيط عملية الحصول على التأشيرة لتشجيع المزيد من السياح الوافدين. على سبيل المثال، في أبريل 2024، خفف الاتحاد الأوروبي قواعد تأشيرة شنغن لمواطني البحرين والهند وعمان والمملكة العربية السعودية، ويمكن لمواطني البحرين وعمان والمملكة العربية السعودية الآن التقدم بطلب للحصول على تأشيرة شنغن لمدة خمس سنوات متعددة الدخول، بينما يمكن لمواطني الهند التقدم بطلب للحصول على تأشيرة متعددة الدخول لمدة عامين. وفي عام 2019، خففت المملكة العربية السعودية من سياسة التأشيرات التي تتبعها حيث قدمت تأشيرة إلكترونية إلى 49 دولة لتشجيع السياحة. ويقدم وكلاء السفر وشركات تنظيم الرحلات المشورة بشأن متطلبات التأشيرة وغالبًا ما يقدمون بطلب الحصول على التأشيرات نيابة عن العملاء.

وقفة للتفكير كيف يمكن لشركة سياحة وسفر أن تعرف جميع التزاماتها القانونية؟



تلميح انظر في المنظمات التي قد تقدم المشورة والدعم للشركات.

توسيع الأفق حدد بعض الأنواع المختلفة من التشريعات المهمة التي تؤثر في المطاعم ووكالات السفر.

السلامة والأمن

الهجمات الإرهابية والتدابير الأمنية

يتمثل أحد آثار الهجمات الإرهابية في زيادة الأمن في مراكز النقل مثل المطارات ومحطات الرحلات البحرية، وكذلك في الوجهات السياحية والفعاليات الكبيرة. وقد حالت هذه العمليات الأمنية دون وقوع هجمات، كما أنها تطورت لمواجهة المخاطر الجديدة. على سبيل المثال، بعد إحباط المؤامرات التي تنطوي على متفجرات سائلة في عام 2006، مُنع المسافرون الدوليون من اصطحاب السوائل على متن الطائرات، ولا تزال هذه القيود سارية في عام 2024. وعلى نحو مماثل، بعد أن حاول رجل تفجير عبوة ناسفة على متن رحلة متجهة إلى ديترويت في عام 2009، وضعت الحكومة الأمريكية إجراءات فحص أمني أكثر صرامة. عندما تحدث الهجمات، يكون هناك تأثير كبير قصير الأجل في الاقتصاد المحلي بسبب انخفاض أعداد الزوار، ويستمر هذا التأثير في بعض الأحيان لمدة طويلة، ومع ذلك، عادةً ما يتعافى مجال السفر والسياحة بصفة عامة ويستمر في النمو، وهذا يدل على أن الأشخاص لا يتوقفون عن السفر بعد حدوث هجمات إرهابية، ولكنهم قد يتجنبون الوجهات التي يرون أنها غير آمنة.

الحرب والاضطرابات المدنية

يمكن أن تتحول الاضطرابات السياسية بسرعة إلى اضطرابات مدنية أو حتى تؤدي إلى نشوب حرب، ما يشكل مخاطر كبيرة على السياح في تلك البلدان. وإذا كان من المعروف أن دولة ما غير مستقرة سياسيًا، فقد تصح الحكومات مواطنيها بعدم السفر إلى تلك الدولة. كما يصبح من الصعب أيضًا الوصول إلى البلدان التي تشهد حروبًا أو اضطرابات مدنية، حيث تحد شركات الطيران عادةً من خدماتها أو توقفها حفاظًا على سلامة الموظفين والركاب. ويمكن للاضطرابات المدنية أن تؤثر حتى في الخدمات التي تقدم في أثناء المرور في المجال الجوي لبلد ما.

كوارث النقل

أي خلل في نظام النقل له تأثير شديد في السفر والسياحة لأنه يؤثر في حركة السكان والسياح، ويفضل تدابير السلامة المتزايدة، أصبحت الكوارث الجوية وكوارث القطارات التي تؤدي إلى خسائر في الأرواح أمرًا غير معتاد، ومع ذلك، لا تزال هناك أمثلة على حدوثها.

الاستجابات لعوامل السلامة والأمن

يعتمد نجاح شركة أو وجهة السفر والسياحة على قدرتها على توفير بيئة آمنة لعملائها، وعندما يكون ثمة تهديد أمني، فإن أول ما يجب على الشركات فعله هو تعزيز الإجراءات الأمنية. ويمكن أن يساعد تأمين وسائل النقل والتأمين في المطارات على وجه الخصوص وكذلك إجراءات فحص الركاب على طمأنينة العامة. وتأخذ الشركات والمؤسسات المشورة في مجال الأمن والسلامة من الجمعيات التجارية. على سبيل المثال، تنظم الرابطة الدولية لمدن الملاهي والمرافق الترفيهية ندوات بشأن إجراءات الأمن. وتتخذ احتياطات مكثفة على متن السفن السياحية للوقاية من المرض من خلال ضمان نظافة اليدين في المطاعم والأماكن العامة.

تشمل تدابير السلامة والأمن الموصى بها ما يأتي:



القياسات الحيوية

- إجراء تقييم المخاطر
- توظيف موظفين أمن متخصصين لإدارة الحشود، ومراقبة الدخول، ومواقف السيارات، وأمن الحدود
- توفير زي موحد للموظفين
- إحاطة الموظفين بالمعلومات على نحو دقيق
- تفقيش الزوار في الفعاليات
- وضع خطط الإخلاء وخطط الحوادث الكبرى تحسبًا لحالات الطوارئ
- الاستثمار في التكنولوجيا مثل كاميرات الدوائر التلفزيونية المغلقة "CCTV".

يمكن أن تتخذ الكوارث عدة أشكال، مثل الحوادث أو الهجمات الإرهابية، ودائمًا ما تكون هذه الحوادث غير متوقعة، ما يجعل من الصعب التخطيط لها، لذلك تحتاج الشركات إلى وضع خطط مسبقة للحوادث الكبرى. تُمكن خطة الحوادث الكبرى من ما يأتي:

- إسناد أدوار مختلفة في إدارة الأزمات إلى كبار المديرين
- تحديد الأشخاص الذين يتحدثون إلى وسائل الإعلام ووقت تحديثهم
- تحديد الموظفين المسؤولين عن إعداد البيانات لوسائل الإعلام.

خلال أي أزمة قائمة، تتمثل الأولوية الفورية لشركات السفر والسياحة في ضمان سلامة جميع السياح وإدارة التغطية الإعلامية لتجنب الإضرار بسمعة الشركات، وقد تشكل الإعادة إلى الوطن عنصرًا مهمًا من عناصر الأزمة التي تؤثر في السفر والسياحة. وتتمثل أي شركة تتبع باقات العطلات مسؤولية سلامة عملائها في أثناء العطلة، وإذا حدث شيء ما، مثل وقوع عمل إرهابي أو حادث، فإن شركة تنظيم الرحلات ستعيد السياح إلى أوطانهم. ومع ذلك، قد تنقطع السبل بالمسافرين الذين لم يشعروا بأية عطلات معينة، على الرغم من أن تأمين السفر يجب أن يؤمن للمسافرين العودة إلى أوطانهم، وفي الحالات القصوى، قد تضطر الحكومة إلى إعادة السياح إلى أوطانهم.

نظرًا لأن الشركات والمؤسسات تعتمد اعتمادًا كبيرًا على استخدام تكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات التي تحتوي على معلومات العملاء، فإنه ينبغي عليها أيضًا الاستجابة لخطر اختراق الأنظمة. ويعمل المخترقون على تطوير تقنيات جديدة باستمرار، ما يعني أنه يجب تحديث أنظمة الأمان باستمرار لضمان بقائها آمنة، ومن المفترض أن يساعد تحديث أنظمة أمن تكنولوجيا المعلومات وتدريب الموظفين على حماية الشركات من خطر القرصنة أو تعطل النظام.

وقفة للتفكير ما المقصود بخطة الحوادث الكبرى ومتى يمكن استخدامها؟



تلميح فكر في التقارير الإخبارية ذات الصلة واستخدمها لمساعدتك على إيجاد أمثلة يمكن فيها استخدام خطط الحوادث الكبرى.

توسيع الأفق ما العناصر المختلفة لخطة الحوادث الكبرى؟

الصحة

لا يُنصح الأشخاص بالسفر إلى المناطق التي توجد فيها مخاطر صحية كبيرة مثل أوبئة الأمراض المعدية، ومنها الكوليرا. ويرجع ذلك إلى أن السفر المعاصر يسمح للأشخاص بالسفر إلى مسافات بعيدة وبسهولة كبيرة، ما يعني أنه سيكون من المستحيل تقريبًا السيطرة على المرض إذا كان السياح ما يزالون يسافرون من وإلى بلد ما. ويمكن أن تؤدي الأوبئة إلى ظهور **جوائح**، مثل فيروس كورونا في عام 2020. كما أن نوروفيروس (جراثومة الفيء) معدٍ للغاية ويسهل انتقاله بسهولة على متن السفن السياحية أو في الفنادق حيث يكون الأشخاص على مقربة من بعضهم بعضًا.

في عام 2016، تأثر مجال السفر والسياحة بفيروس زيكا، وينتقل هذا المرض عن طريق البعوض ويمكن أن يلحق الضرر بالأطفال الذين لم يولدوا بعد، وقد ظهر في البداية في أمريكا الجنوبية وانتشر في ميامي وتايلاند. وتُصح النساء الحوامل، أو النساء اللاتي يخططن للحمل في المستقبل القريب، بتجنب أي مناطق ينتشر بها فيروس زيكا.

العوامل البيئية والمناخية

التغير المناخي

يمكن أن يؤثر التغير المناخي في مجال السفر والسياحة بعدة طرق، بما في ذلك:

- تغير أنماط الطقس التي تؤثر في اختيارات السياح للوجهات السياحية وطول مواسم العطلات
- عدم إمكانية الاستفادة من الثلوج، وهو ما يقلل موسم التزلج
- ارتفاع درجات الحرارة، ما يؤدي إلى إطالة مواسم الصيف في بعض المناطق
- التغيرات في التركيب الكيميائي لمياه البحر، ما يؤثر في الحياة البحرية والشعاب المرجانية.

المصطلحات الرئيسية

الوباء - تفشي مرض معدٍ ينتشر بسرعة وعلى نطاق واسع داخل منطقة ما.
الجائحة - وباء عالمي لمرض معدٍ.

الظواهر الجوية القاسية والكوارث الطبيعية

يمكن أن يكون للطقس القاسي مثل الأعاصير والكوارث الطبيعية مثل الزلازل تأثير مدمر في الوجهات السياحية ومجال السياحة فيها. على سبيل المثال، في أبريل 2024، أدت الأمطار الغزيرة إلى حدوث فيضانات شديدة في دبي، الأمر الذي تسبب في إغلاق المطار وتقطعت السبل بالآلاف المسافرين.

كما يمكن أن يكون للطقس القاسي والكوارث الطبيعية تأثير في الشركات والبلدان البعيدة. على سبيل المثال، في عام 2022، ثار بركان تحت الماء في تونغغا يسمى هونغتونغا-هونغاهاباي، وتسببت سحب الرماد الناتجة والمخاوف المتعلقة بسلامة الطيران في إلغاء سلطات الطيران للرحلات الجوية إلى الجزر الواقعة في جنوب غرب المحيط الهادئ لعدة أيام.

وإلى جانب التأثير المباشر في السياحة، يُمكن أن يؤدي الطقس القاسي والكوارث الطبيعية إلى الإضرار بالبيئة الطبيعية التي يسافر السياح لمشاهدتها، على سبيل المثال، يستغرق الأمر سنوات حتى تتعافى الوجهات بعد حدوث تسونامي.

تطبيق النظرية

فكر في عطلتك الأخيرة أو رحلتك ليوم واحد.

1. برأيك ما تأثير زيارتك في وجهتك؟ على سبيل المثال، إذا تناولت طعاماً في مطعم، فقد وفرت عملاً للسكان المحليين (تأثير إيجابي) ولكن إذا كنت مزعجاً عند مغادرة المطعم، فقد تكون قد تسببت في تلوث ضوضائي (تأثير سلبي).
2. دون أفكارك على ورقة كبيرة. اعرض مقدمة موجزة عن وجهتك مع جدول من عمودين يوضح التأثيرات الإيجابية والسلبية للسياحة في وجهتك.

الاستجابة للعوامل البيئية والمناخية

تساعد الحكومات وأحياناً منظمات الإغاثة الدولية المناطق التي تتأثر بالكوارث الطبيعية والظروف الجوية القاسية. وعقب الكوارث، غالباً ما يجري التخطيط لحملات التسويق السياحي لتشجيع السياح على العودة إلى المناطق التي ضربتها الفيضانات أو المناطق المنكوبة، وذلك لتقليل تأثير الفيضانات أو الكوارث في أعمال السياحة.

في عامي 2019 و2020، تسببت حرائق الغابات في دمار في أستراليا، خاصة في ولاية نيو ساوث ويلز، ودُمرت آلاف المنازل ومساحات شاسعة من البيئات الطبيعية بالكامل. وأوقفت حملة كايلى مينوغ السياحية المخطط لها مؤقتاً نظراً لاستحالة وصول السياح إلى المناطق المتضررة أو الإقامة فيها. وأعربت هيئة السياحة الأسترالية عن تعاطفها مع المجتمعات المحلية المتضررة وتعدت بدعم تعافي السياحة فيها عندما تكون جاهزة. وفي الوقت نفسه، ركزت المنظمات السياحية على رسالة مفادها أن المواقع السياحية الشهيرة مثل بيرث وأولورو والحاجز المرجاني العظيم لم تتأثر جميعها.

في حالة وقوع كارثة في أثناء وجود السياح في المنطقة، تنفذ شركات السفر والسياحة خططها الخاصة بالحوادث الكبرى، تماماً كما هو الحال في حالة وقوع أزمة سياسية أو هجوم إرهابي، واستعيد السائحون إلى أوطانهم.

العوامل الإعلامية

التغطية التلفزيونية ومواقع التصوير والإعلانات

تنشر العديد من شركات ومؤسسات السفر والسياحة إعلاناتها على التلفزيون، وتعد شركة توي للطيران "TUI" واحدة من أكبر المنفقين على الإعلانات، حيث تشمل حملاتها على مستوى أوروبا الإعلانات التلفزيونية والرقمية والمطبوعة. كما أن وكلاء السفر عبر الإنترنت يزدون أيضاً من إعلاناتهم، وشركة تريفاجو "trivago" هي شركة أخرى تنفق الكثير على الإعلانات التلفزيونية. كما أن الدعاية المجانية يمكن أن يكون لها تأثير كبير في السفر والسياحة، وغالباً ما تصبح أماكن تصوير البرامج التلفزيونية والأفلام وجهات شهيرة. على سبيل المثال، أدى المسلسل التلفزيوني بولدارك "Poldark"، الذي تدور أحداثه في مقاطعة كورنوال في المملكة المتحدة إلى زيادة عدد السياح الذين يزورون المقاطعة. وبالمثل، عملت هيئة السياحة النيوزيلندية بشكل وثيق مع صانعي أفلام سيد الخواتم "The Lord of the Rings" والهوبيت "The Hobbit" التي صُوِّرت في نيوزيلندا، وروجت الهيئة السياحية لأعمال السياحة لمواقع "الأرض الوسطى"، وأنتجت أقراص فيديو رقمية تعرض المواقع مع موافقات الممثلين. وكانت صحراء وادي رم في الأردن موقع تصوير عدد من أفلام هوليوود، بما في ذلك فيلم الكئياب "Dune" الصادر في عام 2021، وحرب النجوم "Star Wars": ذا رايز أوف سكيلووكر "The Rise of Skywalker" الصادر في عام 2019، وفيلم ديزني علاء الدين "Aladdin" الصادر في عام 2019.

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها

يستخدم الشبكات الاجتماعية مثل فيسبوك "Facebook" وإكس "X" (تويتر سابقاً) ملايين أو حتى مليارات الأشخاص يومياً ويمكن استخدامها للوصول إلى قاعدة جماهيرية عالمية. ويلجأ العديد من المسافرين الدوليين إلى مواقع التقييمات على مواقع التواصل الاجتماعي (مثل ترتيب اذفايزر "TripAdvisor") والمدونات والشبكات الاجتماعية للبحث عن رحلاتهم وتقييمها. وهذا يعني أن شركات السفر والسياحة بحاجة إلى إدارة حضورها وسمعتها على وسائل التواصل الاجتماعي قدر الإمكان. يمكن للشركات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل جيد من خلال:

- إنشاء صفحة على فيسبوك محدثة ومثيرة للاهتمام ومتابعيتها وتدعو الأشخاص إلى "الإعجاب" بها ونشر تعليقات إيجابية
- إتاحة معلومات محدثة مفيدة للعملاء، مثل تحديثات السفر في الوقت الفعلي على إكس "X" (تويتر سابقاً)
- قياس أعداد الزائرين لتحديد المحتوى الذي يثير اهتمام المستخدمين وإتاحة المزيد منه
- البقاء على اتصال مع العملاء السابقين وتشجيعهم على العودة إلى العمل.

التغطية الإعلامية للأحداث وإدارة العلاقات العامة

يمكن أن يكون للتغطية الإخبارية للأحداث والقضايا مثل الهجمات الإرهابية وتفشي الأمراض تأثيراً كبيراً في عمليات شركات السفر والسياحة، وتتطلب إدارة هذا الأمر خبرة في العلاقات العامة، وتستعين العديد من مؤسسات السفر والسياحة بشركات علاقات عامة متخصصة في مجال السفر لإجراء ذلك نيابةً عنها. وتتواصل شركات العلاقات العامة مع وسائل الإعلام مثل الصحف والمراجعين عبر الإنترنت لترتيب مقابلات وتوصيات للمنتجات الجديدة، وتنظم فعاليات دعائية، وتدير حضور الشركات على وسائل التواصل الاجتماعي.

يمكن للشركات الأكبر حجماً توظيف موظفي علاقات عامة داخليين. على سبيل المثال، تستخدم الخطوط الجوية القطرية مركزها الإعلامي لنشر أخبار عن منتجاتها وخدماتها وكذلك لإصدار بيانات حول أحداث الساعة التي قد يكون لها تأثير في عملها.

المصطلح الرئيس

العلاقات العامة - الحفاظ على رأي عام إيجابي عن شيء ما، مثل شركة أو جهة ما.

المهارات

المهارات الإدارية/العملياتية والإستراتيجيات المعرفية:

- التفكير النقدي
- حل المشكلات
- التحليل
- الاستدلال المنطقي/المنافسة

نشاط تقييمي 1.3

D.P7, D.M5, D.D3

لقد شهدت السنة الماضية تخفيض التمويل المقدم إلى هيئة تنشيط السياحة في بلدكم حيث قلّ التمويل الحكومي لدعم أنشطتها، ولل عوامل المؤثرة في الاقتصاد تأثيراً كبيراً في تمويل الهيئات العامة. انظر في عاملين آخرين قد يؤثران في أنشطة هيئة السياحة في بلدك. اكتب مقالة للنشرة الإخبارية للموظفين تتضمن: تفاصيل العاملين المؤثرين في هيئة السياحة توصيات حول كيفية استجابة الهيئة لهذين العاملين. يجب أن تحدد أسباب توصيتك.

التخطيط

- كيف يمكنني العثور على أمثلة للعوامل التي تؤثر في هيئة السياحة التي اخترتها؟
- كيف سأنظم مقالتي؟

التنفيذ

- سأكتب النقاط الرئيسية التي ينبغي إدراجها في المقالة.
- سأحرص على تقديم عدة أمثلة على الاستجابات للعوامل.

المراجعة

- هل تناولت كل ما هو مطلوب؟
- هل تذكرت تبرير توصياتي؟ يشمل هذا

النشاط نتائج التعلم د.



فكر في المستقبل

ياسمين

نائب رئيس تحرير الأخبار في مجلة السفر

تُعدُّ ياسمين القصص الإخبارية ذات الصلة بمجال السفر وتكتبها، وقد تقدم تقريرًا عن إطلاق منتج جديد، أو تجري مقابلة مع أحد كبار قادة المجال أو تكتب تقييمات للفنادق والسفن السياحية والوجهات السياحية، فإن العمل الذي تنجزه متنوع للغاية، ما يعني أن العمل لا يكون مملاً أبداً.

بمجرد أن تنتهي ياسمين من إجراء أبحاثها أو مقابلاتها، عليها أن تضع كل المعلومات التي جمعتها في موضوع حيوي يجذب القارئ، وعليها أيضاً مراعاة الحد الأقصى لعدد الكلمات، حيث لا يمكن للمقالات أن تشغل سوى مساحة معينة في المنشور. ويمكن أن تظهر المقالات التي تكتبها في النسخة المطبوعة من المنشور أو على الموقع الإلكتروني للمنشور لضمان أن تلبّي هذه المقالات أدواق أكبر عدد ممكن من المتابعين.

بصفقتها نائبة محرر الأخبار، تتولى ياسمين أيضاً مسؤولية مراجعة الأعمال التي يقدمها المرسلون الآخرون في فريقها وتحريرها، وهي تحرص دائماً على الالتزام بالمواعيد النهائية لضمان أن تنشر مجلّتها أخبار المجال أولاً، قبل أي منشورات منافسة. كما تعمل عن كثب مع فريق الإنتاج الذي يصمم تخطيط صفحات المجلة من أجل التخطيط للمحتوى المستقبلي.

درست ياسمين الصحافة في الجامعة كي تصل إلى المكانة التي بلغتها اليوم، وبعد حصولها على شهادتها، عملت في صحيفة يومية في عمان، وشمل ذلك تغطية جميع جوانب الأخبار المحلية، بما في ذلك تغطية القصص ذات الاهتمامات الإنسانية. وبعد ثلاث سنوات من العمل في الصحيفة اليومية، انتقلت إلى مجلّتها الحالية حيث بدأت عملها في منصب مراسلة صحفية ثم ترقّت إلى نائب رئيس تحرير الأخبار.

تركيز مهاراتك

إذا كنت ترغب في أن تصبح صحفياً في مجال السفر، فما الذي تحتاج إلى فعله؟

- تحتاج إلى أن تكون متحدثاً بارعاً، فمن الضروري أن تكون قادراً على توصيل رسائلك بدقة وسهولة عند التحدث إلى الأشخاص الذين تجري معهم المقابلات أو عند كتابة المقالات. كما أن بناء العلاقات والتواصل مع جهات اتصالك الرئيسية هو أفضل طريقة للحصول على أخبار جيدة.
- عليك أن تكون جاهزاً لإجراء الأبحاث بشأن أي معلومات تصل إليك قبل كتابتها. سيضمن لك ذلك نقل الحقائق الدقيقة، وهي مهارة أساسية في مهنة الصحافة.
- عليك التدرّب على الكتابة، أنشئ مجموعة من الأعمال المكتوبة لتطوير مهاراتك وإظهار ما يمكنك فعله. يمكنك كتابة مقالات عن الوجهات التي زرتها، أو يمكنك كتابة مدونة عن مجال السفر والسياحة.
- عليك تعزيز إتقانك للغة، ويمكنك استخدام الكتب التعليمية أو حضور دورة في الكتابة لمساعدتك على بناء مهاراتك في الكتابة.
- تحتاج إلى بناء شبكة من جهات الاتصال من خلال أبحاثك الحالية والأعمال المسندة إليك. ومن المهم أن تثق بك مصادر معارفك وعلاقاتك، وهذا يستغرق وقتاً لتنميته.

مسرد المصطلحات

- واجب الرعاية** - المسؤولية الأخلاقية أو القانونية عن سلامة شخص **شاملة جميع الخدمات** - عطلة تتضمن تكلفة معظم الوجبات أو مجموعة من الأشخاص.
- وفورات الحجم** - وفورات التكلفة التي تتحقق من خلال إنجاز الأمور بأعداد أو أحجام أكبر، مثل الشراء بالجملة.
- الوباء** - نقشي مرض معد ينتشر بسرعة وعلى نطاق واسع داخل منطقة ما.
- سعر الصرف** - المبلغ المالي الذي تساويه إحدى العملات بعملة أخرى.
- رحلة استكشافية** - رحلة قصيرة تُجرى بغرض الترفيه.
- المقرب** - شخص يعيش خارج بلده الأصلي. **ربع السنة المالية** - ربع السنة أو ثلاثة أشهر.
- صرف العملات الأجنبية** - استبدال عملة بلد ما بعملة بلد آخر بحيث يمكن إجراء المعاملات والمشتريات الدولية.
- حق الامتياز** - عندما يشتري شخص ما الحق في بيع منتجات أو خدمات شركة ما تحت اسم العلامة التجارية لتلك الشركة.
- التحوط من تقلبات أسعار الوقود** - اتفاقية لشراء الوقود بسعر محدد مسبقاً لمدة زمنية مستقبلية محددة.
- المعبر** - المكان الذي يدخل منه المسافرون إلى بلد أو وجهة ما أو يغادرونه عبره، بما في ذلك المطارات والموانئ ومحطات السكك الحديدية ومحطات الحافلات والباصات.
- نظام التوزيع العالمي (GDS)** - نظام تكنولوجيا المعلومات الذي يمكن شركات السفر والسياحة من التفاعل مع الشركات الأخرى، مثل شركات الطيران والفنادق، لمقارنة الخيارات المختلفة وحجز ترتيبات السفر للعملاء.
- السوق الرمادي** - كبار السن الذين لديهم دخل كبير متاح للإنفاق.
- الناتج المحلي الإجمالي (GDP)** - قيمة جميع السلع والخدمات التي ينتجها بلد ما خلال فترة زمنية معينة.
- التقنية الممسية** - تتعلق بحاسة اللمس.
- الاندماج الأفقي** - عندما تشتري شركة ما أو تندمج مع شركة أخرى من نفس النوع.
- مدير الفندق** - الشخص الذي يدير فندقاً.
- مزدودة بخدمات** - في هذا النوع من أماكن الإقامة تُقدم وجبات الطعام وخدمة تنظيف غرف الضيوف.
- العمولة** - مبلغ من المال يُدفع للوكيل عن كل عملية بيع يُجريها (غالباً ما تكون نسبة مئوية من القيمة الإجمالية لعملية البيع).
- نظام الحجز الحاسوبي (CRS)** - نظام محوسب يُستخدم لتخزين المعلومات واسترجاعها.
- زائر اليوم الواحد** - شخص يذهب في رحلة ليوم واحد دون إقامة ليلية.
- الديموغرافية** - البيانات الإحصائية المتعلقة بالسكان، مثل متوسط العمر ومتوسط الدخل.
- الدخل المتاح للإنفاق** - المبلغ المالي المتبقي من أجر الشخص بعد دفع الضرائب والنفقات الضرورية، مثل الإيجار وفواتير الطعام.
- توزيعات الأرباح** - حصة من أرباح الشركة تُدفع للمساهمين.
- السياح المحلي** - شخص يسافر داخل بلده ويقوم خارج مدينته لليلة واحدة على الأقل.

- المركز** - مرفق نقل مركزي، مثل المطار، تعمل منه مرافق النقل الأخرى، مثل الحافلات والحافلات الفاخرة والقطارات وسيارات الأجرة.
- السائح الوافد** - شخص يدخل بلدًا ما بغرض السياحة.
- السفر التحفيزي** - رحلة أو عطلة تُمنح للموظف لبلوغه أهدافه أو لأدائه الجيد للغاية في وظيفته.
- التسريب الاقتصادي** - مقدار الأموال التي تخرج من اقتصاد ما مقابل المنتجات والخدمات التي تُشتري من دول أخرى (وبالتالي فإن هذه الأموال لا تُنفد اقتصاد الدولة الأولى).
- التشريعات** - مجموعة القوانين التي تضعها الحكومة بشكل رسمي.
- مُلزم** - مسؤول قانونيًا عن شيء ما.
- المسؤولية المحدودة** - تكون المسؤولية محدودة إلى حد ما (مثل الحد الأقصى من المال).
- الضغط** - محاولة التأثير في منظمة أو حكومة لتغيير شيء ما.
- شركات الطيران منخفضة التكلفة** أو شركات الطيران الاقتصادي - شركات الطيران المجدولة التي لا تقدم أنواعًا مختلفة من الخدمة على رحلاتها، وتهدف شركات الطيران هذه إلى إبقاء تكاليفها منخفضة قدر الإمكان حتى تتمكن من تقديم أسعار منخفضة، ومن أكبر شركات الطيران الاقتصادي العاملة في أوروبا شركة إيزي جيت "easyJet" وشركة الطيران الأيرلندية ريان إير "Ryanair". ويوجد في الهند، حيث يشهد مجال الطيران نموًا متزايدًا، العديد من شركات الطيران الاقتصادية بما في ذلك سبايس جيت "SpiceJet" وجيت إيروايز "Jet Airways" وإنديجو "Indigo". ولأ توفّر شركة الطيران الاقتصادي الكماليات، ولكنها غالبًا ما تقدم خدمات إضافية بتكلفة إضافية على العميل، مثل المقاعد ذات المساحة الإضافية للساقين، وأولوية الصعود إلى الطائرة، وتقديم الطعام والمشروبات.
- جيل الألفية** - هو جيل الأشخاص الذين ولدوا بين عامي 1981 و1996.
- عائلة متعددة الأجيال** - عائلة تضم أجيالًا متعددة، مثل الأبناء والآباء والأمهات والأجداد وحتى أجداد الأجداد.
- متعددة الجنسيات** - شركة تعمل في عدة دول.
- التأثير المضاعف** - الإيرادات الإضافية أو الدخل أو العمالة الإضافية التي تتحقق في منطقة ما نتيجة الإنفاق على السياحة.
- أسواق متخصصة** - أسواق متخصصة صغيرة، على عكس الأسواق الشاملة.
- السائح المغادر** - شخص يغادر بلده للسفر إلى بلد آخر بغرض السياحة.
- باقعة العطلات** - عطلة ينظمها وكيل سفريات أو شركة تنظيم رحلات وتشمل النقل والإقامة والخدمات السياحية الأخرى في السعر الإجمالي. **الجائحة** - وباء عالمي لمرض معي.
- مواصفات الشخص** - وثيقة تصف مواصفات المرشح الجيد لوظيفة معينة، مثل المؤهلات والخبرات والمعرفة والمهارات اللازمة.
- شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة** - شركة مملوكة للمساهمين الذين يستثمرون في الشركة مقابل حصة من الأرباح.
- شركة عامة محدودة** - شركة مملوكة للمساهمين يمكنها بيع الأسهم للعامة.
- العلاقات العامة** - الحفاظ على رأي عام إيجابي عن شيء ما، مثل شركة أو جهة ما.
- الإعادة إلى الوطن** - إعادة شيء ما أو شخص ما إلى وطنه الأصلي.
- ذاتية الخدمة** - في هذا النوع من أماكن الإقامة يعتني الضيوف بأنفسهم ويتولون التنظيف والتسوق والطهي بأنفسهم.
- المساهمون** - مالكو الأسهم في شركة ما (ويمكن أن يكونوا أفرادًا أو حتى شركات أخرى).
- الأسهم** - وحدات ملكية في شركة يتم عرضها للبيع لجمع الأموال للشركة.
- استراحة قصيرة** - عطلة لمدة يومين أو ثلاثة أيام، غالبًا ما تكون خلال عطلة نهاية الأسبوع.
- المؤسسة الفردية** - شركة يديرها شخص يعمل لحسابه الخاص.
- ثابت** - غير متحرك؛ ثابت في مكان واحد. **البورصة** - مكان تُباع فيه الأسهم وتُشترى. **الاستدامة** - تجنب استهلاك الموارد الطبيعية.
- خيمة التبية** - شكل من أشكال الخيام المخروطية التي يستخدمها الهنود الأمريكيون تقليديًا.
- إيرادات السياحة** - مقدار الأموال التي ينفقها السائحون في الوجهة السياحية.
- السياحة** - تعني انتقال الأشخاص إلى بلدان أو أماكن خارج بيئتهم المعتادة إما لأسباب شخصية أو تجارية.
- السائحون الوافدون** - عدد الزوار إلى وجهة ما.

مصادر السياحة - البلدان التي تقدم السائحين المغادرين.

النقل - خدمة النقل المقدمة ضمن باقة العطلة من المطار أو الميناء إلى مكان الإقامة.

منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO)

- المنظمة التي تتولى مسؤولية الترويج للسياحة المسؤولة والمستدامة والمتاحة للجميع على المستوى العالمي.

الاندماج الرأسي - عندما تشتري شركة ما شركة أخرى أو تندمج مع شركة تؤدي دورًا مختلفًا في نفس المجال للتحكم في قناة التوزيع.

الأجيال القادمة، وبالتالي يستحق حماية خاصة.