## مفهوم السياحة :

## يمكن تعريف السياحة بانها نشاط السفر بهدف الترفيه وتوفير الخدمات المتعلقة بهذا النشاط .

مفهوم السائح :

هو ذلك الشخص الذي يقوم بالانتقال لغرض السياحة لمافة 80 كم على الاقل من منزله ، ذلك حسب تعريف منظمة السياحة العالمية.الجدير بالذكر انه في السابع والعشرين من ايلول عام 1970 تم الاعلان عن تاسيس منظمة السياحة العالمية .

مكونات السياحة :

1. السائحون :

هي الطاقة البشرية التي تستوعبها الدولة المضيفة صاحبة المعالم السياحية وفقا لمتطلبات كل سائح .

1. المعرضون :

وهي الدول التي تقدم خدمة السياحة لسائحيها بعرض كل ما لديها من امكانات لهذا المجال تتناسب مع طلبات السائحين من اجل خلق بيئة سياحية .

1. الموارد السياحية :

تتمثل بانواع السياحية التي تتمثل بالسياحة الدينية والطبيبعية والاثرية والعلاجية والرياضية والاجتماعية والبيئية والانواع الاخري من السياحة .

انماط السياحة :

هناك نمطين اساسين هما :

السياحة الدولية :

السياحة الداخلية :

مفهوم التنظيم :-

يقصد بالتنظيم ترتيب وتحديد الانشطة الضرورية للشركات السياحية ووكالات السفر في مجموعات تكون مسؤولية الافراد العاملين فيها تحقيق اهداف محددة بكفاءة عالية وتكلفة معقولة .

عناصر التنظيم :-

- موارد بشرية

2- موارد مادية ( الامكانيات )

3- موارد سياحية

4- سياسات وخطط لتحقيق وتوظيف الامكانيات السابقة

5- هيكل تنظيمي للافرادوالموارد والانشطة

6- الاجراءات الادارية .

اهداف التنظيم :-

من مفهوم التنظيم يتضح ان للتنظيم اهمية اساسية تنطلق من الاهداف المفترض ان تتحقق من خلاله وهذه الاهمية تكمن في كلمة التنظيم ويمكن ان نلخص اهمية التنظيم بالنقاط التالية :-

1- يوفر الاستغلال الامثل للموارد والامكانات المتاحة

2- الوصول للهدف باقصر الطرق

3- يساعد على تطوير مستوى الافراد العاملين في وكالات السياحة والسفر اذ يعمل كل منهم في تخصصه وفي العمل الذي يناسبه

1. يوفر المعلومات الكافية لدى الجمهور ( المستهلك السياحي ) عن انواع الرحلات وتكاليفها ومواعيد تنظيمها .

العوامل المؤثرة في التنظيم :

هناك عدة عوامل مؤثرة في التنظيم اهمها :-

1- طبيعة عمل الشركة او الوكالة .

2- حجم الشركة وامكانياتها المادية والبشرية .

3- حجم الجمهور .

4- البيئة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية .

1. الموارد السياحية المتاحة .

مراحل التنظيم :-

يمر التنظيم بعدة مراحل اهمها :-

المرحلة الاولى : حصر الاعمال والانشطة التي تنوي الشركة او الوكالة القيام بها .

المرحلة الثانية : تجميع الرحلات ذات الطبيعة المتجانسة في مجموعات محددة .

المرحلة الثالثة : توسيع العلاقات بين الشركات ووكالات السفر وبين الجمهور .

المرحلة الرابعة : تحديد المسؤوليات استنادا الى المهارة والموهبة .

المرحلة الخامسة : الاعلان عن الرحلة .

مفهوم الرحلة :

الرحلة لغة: من رحل وَتَرحَّل ، أي انتقل من مكان إلى آخر أو غادر مكانه إلى مكان آخر .

الرحلة اصطلاحا :

هي انتقال مجموعة متجانسة.. ذات علاقة معينة من مكانهم المعتاد اليومي إلى مكان آخر غير معتاد؛ بغية تحقيق أهداف معينة في فترة معينة .والرحلة السياحية هو الانتقال من مكان الاقامة الى مكان

القصد السياحي بهدف التمتع والراحة والترفيه.

## منظم الرحلة السياحية :

عرفت منظمة العمل العربية منظم الرحلات بانه :

الشخص الذي يقوم بتقديم الخدمات والمعلومات المتعلقة بتنظيم الرحلات السياحة الجماعية المنظمة أو الفردية لمستهلكي الخدمة السياحية، وتأمين تذاكر السفر، والتعاقد مع الجهات التي ستقدم خدمات للسياح ، وتعبئة السجلات ، وتعبئة نماذج العمل التي تتم عن طريق مكتبه ، وإعداد تقارير العمل .

- كما يعرف منظم الرحلة بانه الذي يقوم بخلق رزمة سياحية لنفسه بواسطة شراء النقل والاقامة ويقوم بتجزئتها وبيعها بالمفرد الى المستهلك السياحي .

- وعرفه Holloway بانه الشخص الذي يقوم بشراء عناصر متفرقة من النقل والاقامة والخدمات الاخرى ويجمعها معا في رزمة ويقوم بعدها وببيعها بصورة مباشرة او غير مباشرة الى المستهلكين .

## مهام منظم الرحلة السياحية :

نتيجة لتعدد المنتج السياحي الذي ينتجه منظمي الرحلات وتعدد منظمي الرحلات انفسهم فضلا عن تعقد الاجراءات التي يتم بموجبها جمع اجزاء الرحلة المرزومة لذلك تطلب الامر ان تتوفر عدة مهارات لدى منظمي الرحلات منها :-

1- اعداد وتنظيم البرامج السياحية التي تشمل الاقامة بالفنادق المختلفة والمزارات السياحية والانتقالات وغيرها

2- تسعير البرامج السياحية وذلك بالتنسيق مع مدير شركة السياحة .

3- إرسال البرامج السياحية التي قام باعدادها إلى الوكلاء السياحيين لتسويقها وبيعها للمستهلك السياحى.

4- التأكد باستمرار من سير البرنامج السياحى الذي يتم تنفيذه في احسن صورة لمعالجة التي ق تظهر.

5- التنسيق والرقابة المستمرة لمسؤولى الحجز ومندوبى الاستقبال والتوديع للتأكد من حسن انتظام العمل وقيامهم بواجباتهم على اكمل وجه.

مؤهلات منظمي الرحلات :

1. اجادة [اللغة الإنجليزية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%84%D8%BA%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AC%D9%84%D9%8A%D8%B2%D9%8A%D8%A9),والفارسية [والكمبيوتر](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%85%D8%A8%D9%8A%D9%88%D8%AA%D8%B1) ويفضل خريجى [السياحة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9) [والفنادق](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%86%D8%A7%D8%AF%D9%82) واللغات في هذة الوظيفة.
2. ملكة الابتكار .
3. سرعة إيجاد حلول إيجابية فى حالة ظهور مشاكل .
4. الدقة , الخبرة , تحمل المسؤولية .
5. حسن العلاقات وتعميقها بشكل واسع وذلك من خلال أرسال برقيات تهنئة فى الاعياد والمناسبات لشركات النقل والفنادق التى يتعامل معها .
6. يجب أن يكون على علم وخبرة وأحتكاك مباشر بالسوق وأسعارة لمعرفة أسعار الفنادق ووسائل النقل من قطارات وطيران واتوبيسات , والمطاعم ورسوم دخول الاماكن السياحية .
7. لديه معرفة بالجوانب المالية ، خاصة ما يتعلق بكلف الرحلةالتي ينتجها .
8. لديه القدرة على الربط بين حاجحات ورغبات المستهلكين وبين مناطق القصد السياحي .
9. لديه معرفة جيدة بجغرافية المناطق ومعرفة جيدة بمناطق القصد الاكثر شعبية في العالم .
10. لديه القدرة على توقع التغيرات في الاسواق .

**انواع الرحلات :-**

1- الرحلات الوافدة :

هو قيام مكاتب السياحة او السفر او اي شركة سياحية اخرى باحضار السياح (افراد –مجموعات ) من خارج حدود البلد .

2- الرحلات المتخصصة : وهي الرحلات التي تنظمها الشركات السياحية ووكالات السفر لنوع واحد من انواع السياحة مثلا شركة متخصصة بالسياحة الدينية تنظم رحلات للراغبيت بزيارة الاماكن المقدسة .

3 - الرحلات الخارجية :

هو قيام وكالات السياحة والسفر والشركات السياحية بارسال المجاميع السياحية الى خارج حدود البلد بعد اتمام كافة الاجراءات المتعلقة بالسفر وتنفيذ برنامج الرحلة .

4- الرحلات الداخلية : قيام الشركات السياحية بتنظيم رحلات سياحية داخل حدود البلد للمواطنين او الاجانب المقيمين في البلد .

5 - الرحلات الفردية :

وهي الرحلات المقامة لرجال الاعمال ، والدبلوماسين وغيرهم .

1. الرحلات الشاملة :

هي الرحلات التي تقوم بها الشركات السياحية المختصة في هذا المجال اذ توفر كافة الخدمات والتسهيلات ولكافة الفئات العمرية .

1. الرحلات الجماعية :

وهي الرحلات التي تنظم لمجموعة من السياح وتتميز هذه الرحلات بانخفاض تكاليفها وتوفر كافة الخدمات والتسهيلات فيها .

1. الرحلة المرزومةPackage Tour:

تعرف الرحلة المرزومة على انها منتوج سياحي مرزوم ، يتألف بصورة رئيسية من :

النقل من منطقة الاقامة الدائمة للسائح الى منطقة قصد واحدة أو اكثر ، عن طريق احدى وسائط النقل المختلفة او مزيج من تلك الوسائط , والاقامة في منطقة القصد ، والتي تتضمن السكن والطعام والشراب( وجولات ترويحية في منطقة القصد ، وبعض الخدمات السياحية الاخرى كخدمات المرافقة والدليل السياحي وغيرها ) .

مكونات الرحلة المرزومة :

- النقل بانواعه .

- الاقامة + الافطار.

- التنقلات من المطار الى الفندق وبالعكس .

- جولة حرة في المدينة .

- باقي اليوم مفتوح حسب رغبة السائح .

- مرشد سياحي او مرافق .

انواع الرحلات المرزومة :

أ – الرحلات المرزومة بمرافق Escorted Package Tours .

ب. الرحلات المرزومة بدون مرافق Unescorted Package Tours .

ج – رحلات جماعية شاملة Group Inclusive Tours .

اسباب ازدهار الرحلات المرزومة :

1 - الظروف الاقتصادية والاجتماعية السائدة بعد الحرب العالمية الثانية

والتي ساعدت على توليد سياحة الجماهير.

2. الفائض من الطائرات التي يتم تحويلها من الاستخدام العسكري الى الاستخدام المدني.

3 - . الظروف التي كانت ملائمة لتسويق الرحلات المرزومة اذ ان مدى قبولها لدى المستهلك كان عاليا.

4. التشريعات القانونية والاجراءات الاقتصادية ساعدت بشكل كبير على زيادة الطلب السياحي بشكل عام والرحلات المرزومة بشكل خاص .

انواع منظمي الرحلات :-

نتيجة لتطور السياحة وتعدد الانماط السياحية التي ينشدها السائح ظهر انواع من منظمي الرحلات السياحية ذلك لكي يستطيعوا اشباع تلك الانماط المختلفة ، عموما يمكن تقسيم منظمي الرحلات الى :-

1. منظمي السوق الكلي : وهم الذين ركزوا نشاطاتهم على مناطق قصد السوق الجماهيري الاكثر شعبية اذ انهم يقومون بعمل الترتيبات الخاصة بالسياحة المغادرة ، وعدد من هؤلاء المنظمين مرتبطون مع الخطوط الجوية التابعة لبلدهم .

2 – المنظمين المتخصصين : وهم اقل شهرة من من منظمي السوق الكلي لكنهم اكثر عددا ويمكن تصنيفهم الى عدة اصناف منها :-

أ- منظمين يقدمون رحلات شاملة الى مناطق قصد معينة وهم عادة ما يكونوا ممتلكين من قبل شركات في مناطق القصد او لديهم ارتباطات قوية معهم .

ب – منظمي يقدمون رحلات مرزمومة من مناطق معينة وهم ممكن ان يكونوا ممتلكين من وكلاء سفر محليين ، ويمكن ايجاد هؤلاء المنظمين في اي مدينة كبيرة .

ج – منظمين يستخدمون اقامة خاصة لرحلاتهم المرزومة مثل عطل التخيم او النزل السياحية .

د – منظمين يستخدمون نقل معين لرحلاتهم المرزومة كالحافلات فقط او السفن .... الخ وهم عادة ممتلكين من قبل الناقلين المعنين .

هـ – منظمين يقدمون رحلات مرزومة ذات اهتمام معين مثل نزهة بحرية او رحلة مغامرة يقوم بها الشخص بنفسه .

3- المنظمين الداخليين : ( المحليون ) :

هم الذين يقومون بجمع وبيع رحلات مرزومة

الى مناطق قصد داخل حدود البلد الذي يعيش فيه السياح ، والعديد منهم قد تجمعوا على شكل اتحاد لبيع العطل المرزومة الداخلية من خلال وكلاء السفر .

4- منظمي الرحلات القادمة : وهم يتمركزون في منطقة القصد السياحي ويبيعون الرحلات المرزومة لمنطقة القصد لكنهم يمكن ان يبيعوا الرحلة في عدة بلدان مختلفة . وهم على انواع :

أ- منظمين متخصصين بتنظيم ترتيبات الرحلة للمجاميع القادمة .

ب – منظمين متخصصين في لقاء المسافرين القادمين ونقلهم الى فنادقهم او تزويدهم بخدمات مرافقة .

ج – منظمين يقومون باشباع حاجات مجاميع قادمة ذات مواصفات واهتمامات ومتطلبات خاصة بمحل الاقامة مثل نوع الطعام ، الطقوس الدينية ... الخ .

د – منظمين يقدمون مدى واسع من الخدمات والتي تتضمن التفاوض مع شركات النقل والفنادق لتامين افضل الاسعار وتقديم ترتيبات الطعام الجولات السياحية المسارح وغيرها .