قطاع شركات السياحة والسفر

من المعروف ان النشاط السياحي يشمل أنواع العمليات والأنشطة كافة التي تقوم بهذه الوظيفة ابتداء وهي وكالات السفر وشركات الطيران والفنادق وشركات السياحة والمطاعم وغيرها والتي سيتعامل معها السائح منذ بدأ تفكيره في الرحلة وحتى عودته منها ومن هنا فان شركات السياحة الناجحة هي تلك التي تقوم بدراسة احتياجات ورغبات السائح ومعرفة امكانياته المادية وتعمل على ايجاد مجموعة من البرامج السياحية وسنحاول هنا ان نوضح المفاهيم الأساسية المتعلقة بهذا القطاع مثل البرنامج السياحي والوكيل السياحي وكيف نميز بينه وبين وكيل السفر ومفهوم الرحلة الاجمالية وأنواعها والدليل السياحي ودوره المهم في الرحلة وبعد ذلك نتناول واقع هذا القطاع في العراق.

ان البرنامج السياحي يمكننا تعريفه بأنه مجموعة من الخدمات التي ستقدمها المنشأة السياحية للسائح خلال مدة زمنية معينة وبتكلفة معينة([[1]](#footnote-1))،وان هذه الخدمات مترابطة بحيث تبدأ من لحظة التعاقد مع الشركة السياحية وتنتهي بعودة السائح إلى بلده او المكان المتفق عليه. والشخص الذي ينظم البرنامج السياحي يدعى الوكيل السياحي وهو وسيط بين المنظمة والعميل يعمل لصالح عملائه فهو خبير ذو معرفة واسعة بالبرامج وفن الاستقبال وسبل الإقامة والعملة المتداولة والاسعار والتنظيمات والجهات المقصودة للزيارات وسائر النواحي التي تتطلب السفر والفرص السياحية فهو اخصائي واستشاري في مجاله([[2]](#footnote-2)) وللتمييز بينه وبين وكيل السفر فيجب ان نعرف ان وكيل السفر يقتصر عمله على بيع تذاكر السفر وشحن البضائع والأمتعة والحجز في وسائل المبيت للمسافرين في وكالات شركات النقل الجوي والبحري([[3]](#footnote-3))

اما المنتج الذي يقدمه الوكيل السياحي فهو مايدعى (بالرحلة الإجمالية packaged Toure) وهي تعبير شائع الاستعمال لما يطلق عليه في صناعة السياحة تسمية الرحلة الشاملة Inclusive Toure) ومن دون تحديد للسفر بطريق الجو الذي تشترطه الثانية ويمكن تعريفها على أنها (منتوج سياحي متكامل مكون بشكل عام من النقل (بري، جوي، بحري) او من مزيج منهما من منطقة الإقامة إلى منطقة القصد والإقامة في منطقة القصد، والطعام والشراب ثم خدمات سياحية تكميلية أُخرى (جولات، دلالة، مرافقة) وهذه المكونات ترزم وتوحد قياسيا ويسيطر عليها نوعياً وتنتج بكميات كبيرة([[4]](#footnote-4))

وعادة تقسم الرحلات السياحية على ثلاثة أنواع رئيسة([[5]](#footnote-5))

1. رحلات سياحية مباشرة Direct Trip والتي تنفذ لأجل غرض أو هدف محدد حيث لايستوجب على المجموعة المشاركة التوقف في أثناء الرحلة.
2. رحلات سياحية متعددة الأغراض محدودة الاتجاه Multi purpose one direction وهنا لا يؤدي الوقت المستغرق للرحلة الا دوراً ضعيفاً في مرحلة اختيار الموقع السياحي ومن مميزات هذا النوع الاكتشاف وزيادة المعرفة واتباع مسالك وطرق غير مألوفة حيث ان حجم المتعة التي تحصل عليها المجموعة متوقفة على عدد الفرص السياحية.
3. رحلات سياحية متعددة الأغراض والاتجاهات Multi purpose Trips او كما تسمى الرحلات المعلومة الانطلاق والمجهولة الأغراض ونقاط التوقف.

وخلاصة القول إن منتج السياحة يبدو أكثر وضوحاً وشمولاً في هذا القطاع من سوق العمل السياحي من حيث النقل والإيواء والطعام والشراب والخدمات التكميلية الأُخرى لذلك فهو يضم مهناً سياحية واضحة ومطورة ومعتمدة دولياً مثل المرشد السياحي ومأمور حجز التذاكر ومأمور الشحن ومصمم البرامج السياحية وموظف خدمة العملاء وموظف المبيعات والتذاكر ومطور البرامج السياحية وموظف خدمات الركاب ومحاسب وكالة السفر والسياحة وموظف مركز المعلومات السياحي وغير ذلك وهي مهن ترتبط في اغلبها بنشاط السياحة.

1. () الخضيري، د. محسن احمد. التسويق السياحي مدخل اقتصادي متكامل، مكتبة مدبولي، القاهرة،1997، ص 8. [↑](#footnote-ref-1)
2. () McIntosh c. R. Coldner. R Brint ch Tourism. principle. parcties op. cit p. [↑](#footnote-ref-2)
3. () الحمدان، سهيل، الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقة، دار الرضا للنشر، دمشق،2001، ص73. [↑](#footnote-ref-3)
4. () الحوري، د. مثنى طه، الرحلات السياحية الاجمالية، المنظمة داخل العراق، المنتوج، المنتج البائع المستهلك، بحث منشور، مجلة كلية المأمون الجامعة العدد الاول السنة الأولى 2000 ص197. [↑](#footnote-ref-4)
5. () الحميري، د. عدنان، الجغرافيا السياحية، مصدر سابق، ص210. [↑](#footnote-ref-5)