

الجلسة التدريبية الخامسة عشر

الوكالات السياحية	عنوان الجلسة التدريبية
٤ ساعات	مدة الجلسة التدريبية
<ul style="list-style-type: none">• يتعرف الطالب على مفهوم الوكالة السياحية• يتعرف الطالب على عمل الوكالة السياحية• يتعرف الطالب على خطوات افتتاح وكالة سياحة وسفر	اهداف الجلسة التدريبية
<ul style="list-style-type: none">• الوكالة السياحية مفهومها وعملها• طبيعة عمل وكالات السياحة والسفر	محتوى الجلسة التدريبية
قلم ودفتر لتسجيل الملاحظات	متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب
قاعة مجهزة بأجهزة كومبيوتر وبرنامج الأمايوس	متطلبات الجلسة التدريبية من مركز التدريب

أولاً: مفهوم وكالة السفر ووكيل السفر:

(١) وكالة السفر:

هي المكان الذي يقدم خدمات ومعلومات استشارية وفنية ويعمل الترتيبات اللازمة للسفر جواً أو بحراً أو براً لأي مكان في العالم، وكل هذه الخدمات

الاستشارات إلى المواطنين مجاناً بدون مقابل، وتكون وكالة السفر صغيرة
وعدد الموظفين فيها محدود

خطوات افتتاح وكالة السفر:

يجب على وكيل السفر أن يكون لهم محل ثابت ومرخص ويحمل اسم
تجاري معين، ويجب أن يكون موقعه ممتازاً، فضلاً عن ديكورات المحل
التي يجب أن

تعكس عمل الوكيل. ويكون له موظفين ولوازم مكتبية وعنوان دائم
وجهاز هاتف

وحاسوب وفاكس وطابعة وغيرها من التجهيزات المكتبية.

وأما خطوات افتتاح وكالة السفر فهي:

● دراسة السوق:

من خلال جمع البيانات من الجهات الحكومية مثل وزارة السياحة أو هيئة

السياحة، وكذلك وزارة التخطيط لدراسة الاحصائيات والبيانات المتعلقة
بالحركة

السياحية وجنسيات السائحين والمجموعات السياحية، ودراسة رنسب
الاشغال في

الفنادق ومقارنتها مع السنوات السابقة. فضلاً عن دراسة حركة الطيران
المدني

وأنواع الخطوط الجوية التي تصل الى البلد والطائرات، وكذلك المؤسسات

التسويقية في البلد والشركات السياحية.

● دراسة المنافسين:

من خلال دراسة عدد الوكالات المنافسة الموجودة في البلد وعلى الخصوص

في المدينة التي تقع فيها الشركة السياحية، وكذلك مجال عملها وإيجابياتها وسلبياتها، وموقعها ومدى مستوى التعاون فيما بينها وبين الشركات السياحية الأخرى وشركات الخدمات المساندة لها.

● المقارنة بين شراء وكالة قائمة أو فتح وكالة جديدة: تأتي هذه الخطوة بعد دراسة السوق والمنافسين، ثم دراسة الموقع والبدائل المتوفرة والمقارنة بين البدائل: هل يتم شراء وكالة قائمة في موقع جيد؟ أو افتتاح وكالة جديدة في موقع مناسب؟ فمن مزايا الوكالة القائمة أنها قد تكون: لها عملاء سابقين، معروفه جيدا ولها سمعتها الجيدة، معروفة من حيث الموقع، تمتلك موظفين أكفاء، بها أجهز متكاملة مثل فاكس وتلفون وكمبيوتر... الخ.

ثانياً: أعمال وكلاء السياحة والسفر:

تبيع وكالات السفر للجمهور خدمات شتى تتعلق بالسفر مثل النقل (بمافي ذلك استئجار السيارات) الإقامة والجولات السياحية الشاملة التكاليف.

مقابل رسوم أو على أساس تعاقدى

وفيما يأتي أهم الأعمال التي يقوم بها وكيل السياحة والسفر كوسيط بين الزبون والمؤسسات السياحية

١. المعلومات: لدى وكيل السياحة والسفر القدرة على الحصول على العديد من المعلومات من خلال بحوث التسويق عن السوق السياحي وتزويد الأنشطة السياحية بها.

٢. الترويج: يكون له دور كبير في الترويج للعديد من الفنادق والمطاعم التي

تعتمدها كـ وسطاء، فضلاً عن تقديم النصح والإرشاد للسياح حول مواعيد السفر ومواسم الإجازات ومعلومات عن المواقع السياحية في الوجهة السياحية.

٣. الاتصال: القدرة على إجراء العديد من الاتصالات مع العملاء والمشتريين

للخدمات الفندقية كونها الأقرب إلى هذه الأسواق

٤. التفاوض: أي القدرة والصلاحية للتفاوض مع العديد من المشتريين للخدمات ضمن العديد من المحاور ك طبيعة الخدمة والسعر وأماكن الإقامة وتنظيم الرحلات للأفراد والمجموعات السياحية.

٥. التوزيع المادي: يؤدي الوسطاء هنا دوراً كبيراً في انتقاء السلع الخاصة بالسياحة كما هو حاصل في تأجير السيارات السياحية وتأجير القوارب السياحية

.المواءمة: يقوم الوسيط بإعادة صياغة المنتجات السياحية وتكوينه ضمن حزمة بما يتناسب مع حاجات الزبون ورغباته، بحيث تتضمن هذه الحزمة خدمة الإيواء وخدمات الطعام والشراب وخدمات النقل السياحي المتخصصة وزيارة المواقع السياحية .

إيجابيات وكيل السفر:

أ. إن عمل وكيل السفر مثير وممتع كونه يتيح إلى مالكة السفر إلى جهات متعددة بالعالم والإلتقاء بالناس المهمين والاستفادة من خبراتهم مما يعمل على تقوية الشخصية وصلها.

ب. الحصول على تذاكر سفر ورسوم منخفضة، فضلاً عن إمكانية الحصول على خدمات مميزة في الفنادق وشركات الخطوط الجوية.

ج. يساعد العمل في وكالة السفر في الحصول على معلومات ثقافية وجغرافية

وسياسية عن دول العالم.

د. الحصول على أرباح قد تكون مجزية إذ ماتم استعمال مجال الإدارة

الحديثة والتخطيط الجيد.

سلبيات وكيل السفر:

إن تطور شبكة (الانترنت) والخدمات الإلكترونية أدت إلى التواصل المباشر بين مزودي الخدمات والسياح دون الحاجة للاستعانة بخدمات كثيرة من وكلاء السفر

ومن سلبيات وكيل السفر ما يأتي:

أ- إن عمل وكيل السفر شاق ومتعب، إذ يستوجب في بعض الحالات متابعة

العمل على مدار ٢٤ ساعة.

ب - حاجة العمل إلى الدقة في التنظيم والمواعيد والأسعار، إذ إن أي خطأ من الممكن أن يؤدي إلى خسارة كبيرة، وعلى الخصوص في التعامل مع الشركات السياحية أو الفنادق الأجنبية .

ج- صعوبة الحصول على عناصر بشرية كفوءة للعمل في وكالة السفر، لحاجة العمل إلى خبرة وشهادة أكاديمية.

د- تحمل مخاطر الظروف الطارئة والتي قد تضطر الوكالة فيها إلى إلغاء كثير من الحجوزات لأسباب اقتصادية أو سياسية أو أمنية، وتعد هذه خسارة لوكيل السفر وخارجة عن سيطرته.

هـ- فشل الرحلة السياحية المنظمة، أو قد لا يحقق السياح رغباتهم من السفر

فيكون وكيل السفر هو الملام على الرغم أنه ليست لديه سيطرة على ذلك

الهيكل التنظيمي لوكالة السفر

أولاً: أقسام وكالة السفر:

يضم الهيكل التنظيمي لوكالة السفر العديد من الأقسام العاملة:

١. قسم السياحة: السياحة الداخلية، السياحة الخارجية.

٢. قسم الحجز (الإقامة والنقل).

٣. قسم العلاقات العامة.

٤. قسم السياحة الدينية (الحج والعمرة)

٥. هناك أقسام أخرى توجد في البعض ولا توجد في البعض الآخر.

المسميات الوظيفية لموظفي وكالات السفر:

تمثل الاسم الذي يطلق على المسؤول عن كل قسم من أقسام وكالات السفر:

- مدير وكالة السفر أو شركة السياحة Travel Company Manager

- مدير قسم السياحة الداخلية Internal Tourism Manager

- مدير قسم السياحة الخارجية External Tourism Manager

- مدير السياحة الدينية Religious Tourism Manager

- موظفي حجز التذاكر (طيران، فنادق، بواخر) Booking clerk C

- مدير العلاقات العامة Public Relations Manager

- مدير التسويق Marketing Manager

- منظم الرحلات والبرامج السياحية Tour Operator

- قائد الرحلات Tour Leader

- المرشد السياحي للشركة Tour Guide

اسئلة :

س١ ما المقصود ب وكالة السياحة والسفر وماهي أعمال وكلاء السياحة والسفر؟

س٢ ماهي خطوات افتتاح وكالة السياحة والسفر ؟

س٣ ماهي إجابيات وسلبيات وكيل السياحة والسفر؟