



## الفصل الثالث

### وكالات السياحة والسفر

## الفصل الثالث

# وكالات السياحة السفر

تمهيد:

تعد وكالات السياحة والسفر إحدى وسائل الاتصال التي تقوم بدورها في الإعلان عن السياحة في أي بلد سياحي يريد تسويق مقوماته السياحية. وهي تقدم خدمات ومعلومات استشارية وفنية وإجراء الترتيبات اللازمة لربط السفر براً أو بحراً أو جواً إلى أي مكان في العالم<sup>(١)</sup>

كما أن لها دوراً في "القيام بتصدير الحركة السياحية طريق الاتصال بالمنظمات التي تكون المجموعات المختلفة ، وعرض الخدمات والحوافز عليها ، واتخاذ الإجراءات اللازمة لنجاح هذه الرحلات".<sup>(٢)</sup> لذلك من المهم تزويد الشركات السياحية بالمواد الإعلانية والنشرات الدورية عن عوامل الجذب السياحي في الدول السياحية المعنية والأسعار التي تقدمها عن المنتجات السياحية"<sup>(٣)</sup> ويطلب من وكالات السياحة والسفر العمل على إجراء "دراسة تفصيلية بمدى جاذبية الأماكن السياحية كل على حدة واختيار الدراسة الملائمة لأهداف الجزء الأكبر من السياح الباحثين عن مناطق سياحية لزيارتها".<sup>(٤)</sup>

---

١ - توفيق، ماهر عبد العزيز، صناعة السياحة، دار زهران، عمان، ١٩٩٧م، ص ١٦٣.  
٢ - العنتيل، علي، فن تسويق السياحة، الهيئة المصرية، المطبوعات العامة للكتاب، القاهرة، ١٩٨٠م، ص ٨٤.  
٣ - الجلاذ، أحمد، السياحة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، ط ١، ١٩٩٨م، ص ٨٣.  
٤ - السكر، مروان، مختارات في الاقتصاد السياحي، دار مجلاوي، عمان، ط ١، ١٩٩٩م، ص ٨٢.

وتعتمد بعض وكالات السياحة والسفر التي تنظم "برامج خاصة لجذب السياح، بما يتلاءم مع أذواقهم ورغباتهم والتي تختلف باختلاف العادات والتقاليد والجنسيات، ودائماً يجذب السياح إلى الأماكن التاريخية وإلى السياحة الصحراوية وإلى الشواطئ البحرية. وتعمل الشركات السياحية على دراسة رغبات واحتياجات وقدرات هؤلاء السياح وأهدافهم، وتختلف هذه البرامج حسب الجنسيات والأسعار والأماكن إذ تكون متنوعة ومختلفة بحيث تغطي كافة الرغبات والاحتياجات".<sup>(١)</sup> وعادة تقدم وكالات السياحة والسفر أسعاراً مخفضة للرحلات الجماعية مما يؤدي إلى إغراء السياح ومن ثم المشاركة في هذه الرحلات، نظراً للتنوع الكبير في الأماكن السياحية المعروفة ووسائل المواصلات المستخدمة وأيضاً الخدمات الإضافية الكثيرة المقدمة، هذا وتكمن إمكانية وكالات السياحة والسفر في التعامل مع قطاعات سياحية مختلفة".<sup>(٢)</sup> مما يساعد في دخول عدد كبير من السياح في الرحلات السياحية الذي ينتج عنه تشغيل المنشآت السياحية واستغلالها بأفضل شكل، حيث يقوم الوكيل السياحي "بتوفير كافة الخدمات المتعلقة بعمليات السفر والسياحة، عن طريق الاتفاق مع مؤسسات النقل الجوي والبحري وشركات الحافلات وتأجير السيارات والفنادق، بالإضافة إلى منظمي الجولات السياحية".<sup>(٣)</sup>

ويلجأ العديد من الأفراد إلى وكلاء السياحة والسفر لترتيب سفراتهم وحجوزاتهم في رحلات النقل "لأن عملية الحصول على حجز من الشركات الجوية والحصول على غرفة شاغرة في فندق ما أو أي خدمات أخرى تكون عملية متعبة

١ - توفيق، ماهر عبد العزيز، صناعة السياحة، مرجع سابق، ص ٧١.

٢ - السكر، مروان، مختارات في الاقتصاد السياحي، مرجع سابق، ص ٧٩.

٣ الزوكة، محمد خميس، صناعة السياحة من المنظور الجغرافي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط ١، ١٩٩٨، ص ٢٤٨ - ٢٤٩.

وتستغرق وقتاً طويلاً. وكل هذه العمليات يستطيع أن يقوم بها وكيل السفر ضمن دقائق معدودة".<sup>(١)</sup>

## ١- السفر كصناعة **Travels an Industry**:

تشير الإحصائيات الصادرة من منظمة السياحة العالمية (W.T.O) عام ٢٠٠٠ بأن صناعة السفر ولدت أو نتج عن نشاطاتها أكثر من /٤.٤٠٠/ بليون دولار أي ٤.٤٠٠ تريليون دولار سنوياً كدخل إجمالي، وهذا الدخل يشكل حوالي (٥.٥%) من الاقتصاد العالمي **World Economy**.

صناعة السفر تهيئ فرصة عمل لأكثر من /١١٢/ مليون شخص في العالم، أو شخص واحد من كل /١٥/ موظفاً في العالم، وإن الشركات العاملة في مجال صناعة السفر تستثمر أكثر من /٣٥٠/ بليون دولار سنوياً في مجال التسهيلات والمستلزمات الجديدة (New Facilities and Equipment's)، وهذا الرقم يشكل (٣.٧%) من المبالغ المستثمرة في العالم، علاوة على ذلك فإن صناعة السياحة تساهم بأكثر من /٣٠٠/ بليون دولار بشكل مباشر أو غير مباشر، والضرائب الشخصية لكل سنة تقدر بـ /٦% من إجمالي الضرائب العالمية المدفوعة. مما تقدم تعتبر صناعة السفر من أكثر الصناعات التي نمت وتطورت بشكل سريع في العالم في مجال الإيرادات الكلية، الاستثمار والتوظيف، فكل دولار يصرف من قبل السائح فإن حوالي نصفه يذهب باتجاه شراء السلع قياساً بالصناعات الأخرى مثلاً الأطعمة والوقود.

<sup>١</sup> - توفيق، ماهر عبد العزيز، صناعة السياحة، مرجع سابق، ص ١٦٤.

## ٢- السفر كمهنة **Travels a career** :

يصنف مكتب إحصاءات العمل في الولايات المتحدة مهنة السفر قياساً بالمهن الأخرى حيث يحتل هذا القطاع المرتبة السادسة، ويؤكد على أن التوقعات لعام ٢٠٠٠ الخاصة بوكالات السياحة والسفر سوف يصل إلى ٢١٩٠٠٠ وكالة إي بزيادة تقدر ب (٥٤%) عما كان عليه في عام (١٩٨٨).

وبشكل عام فإن حصة هذه الصناعة الحديثة من العاملين فيها تقدر بحوالي ستة ملايين عامل وبهذا فإنها تحتل المرتبة الثانية في مجال قطاع العمل الأمريكي. وتتمثل هذه المهن في قطاعات مكاتب السياحة والسفر ومنظمي الرحلات **Tour Operation** وشركات الملاحة البحرية **Cruise Lines** والمؤسسات الفندقية وكذلك شركات النقل الخاصة بالخطوط الجوية وسكك الحديد وشركات البواخر...إلخ.