

المبحث الأول

التطور التاريخي لمنفذي (منتجبي) الرحلات ووكلاء السفر

❖ ولادة وكالة السياحة والسفر في العالم^(١) **The Birth Of Travel**

Agent in World

• توماس كوك **Thomas Cook** الذي ولد عام ١٨٠٨ ، كان له الفضل في كونه أول شخص أسس وكالة سفر حقيقية ، وعمل كمختص في مجال السفر ، كما يعزى إليه الفضل في تطوير مفهوم وكيل السفر.

• أول شركة سفر: **The First Modern Travel Agent**

• ١٨٤٥ أوجد (**Thomas Cook**) أول وكالة سفر بإنكلترا حيث بدأ بإقناع عدد من عمال السكك الحديدية وشركات السفن البخارية بأن تدفع له عمولة لقاء بيعه للتذاكر.

• يعد توماس كوك أول من قام بتنظيم الرحلات المرزومة في العالم ، حيث قام لأول مرة في عام ١٨٤٦ بتنظيم رحلة مكونة من (٣٥٠) شخصاً بواسطة باخرة ثم قطار في رحلة إلى اسكوتلندا أتبعها بعد ذلك بتنظيم عدة رحلات مرزومة إلى عدة بلدان من العالم.

• وقد فتح توماس كوك أول مكتب له في عام ١٨٦٣ ، وبدأ بترتيب رحلات دائرية كبيرة^(١) **Grand Circular Tours** الى عامة الناس ، وفي عام ١٨٦٧ قام

^١ لمزيد من المعلومات يمكن الرجوع إلى:

- الطائي، حميد عبد النبي، الأسس العلمية في إدارة المنشآت الفندقية، عمان: دار زهران، جامعة الزيتونة الأردنية، ٢٠٠٠، ص:٦٨.

- د. مثنى طه الحوري ود. إسماعيل محمد علي الدباغ، مبادئ السفر والساحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة ٢٠٠١، ص ٢٠٣-٢٠٦.

بتقديم تذاكر كوك الدورية Cook Circular Tickets والتي يمكن من خلالها أن يقوم الناس بحجز تذكرة مفردة تغطي رحلة عبر عدة شركات سكك حديدية، وقد جذبت تلك التذاكر المئات من الأشخاص إلى فندق في لندن والذي افتتحه عام ١٨٦٥ وخاصة بعد أن أضاف إلى تلك التذكرة للإقامة والطعام في هذا الفندق، وكنتيجة لاتصاله المباشر مع المسافرين ببيع التذاكر لهم أصبح قادراً على تنظيم رحلات قصيرة بالقطار موفراً للمسافرين المتعة والتسلية أثناء الرحلة. ولأن العوائد المالية كانت قليلة وكان يجني المال من عمولة شركات السفن البخارية والسكك الحديدية.

• وحتى يجني كوك (Cook) المال الأكثر قرر تنظيم رحلات برفقة دليل سياحي للطبقة الغنية الذين يهتمون بالرحلات لمسافات واسعة. وبذلك أصبحت وكالة السياحة التي سماها (Cook) فيما بعد (Thomas Cook and Son) معروفة بكل العالم.

• هذا فقد كان توماس كوك أول من فكر بتقليل كلفة السفر للمسافرين، عن طريق تأجير القاطرات والسفن التجارية كاملة، وحجز مجموعة غرف كاملة في الفنادق، وتقديمها كرزمة واحدة بسعر واحد إلى العامة من الناس.

• وفي عام ١٨٧٢ حقق كوك سبقاً جديداً وهو ترتيب رحلة حول العالم، شارك فيها تسعة أشخاص، إذ قاموا بالدوران حول العالم في (٢٢٢) يوماً.

• كما يعد آل كوك من رواد الاتحادات المتخصصة بالسفر Travel Conglomerate حيث قامت شركة كوك بالاندماج مع شركة مقطورات النوم الدولية Wagon- List Company عام ١٩٣١. وقد أنشأت مقطورات لغرض تطوير استخدام عربات النوم وعربات الطعام على القاطرات، وذلك لتأمين راحة المسافرين على متنها، مع تجهيزها بكافة المستلزمات الأخرى من الراحة والمطاعم

والكافيتيريات وحتى محلات الأدوية، وقد كانت تقوم بتجهيز شركات الطيران بالأطعمة. وبعد اندماج شركة كوك وشركة مقطورات النوم أصبح اسم الشركة Cook-Wagons-List Co.

• في عام ١٨٨٢ أسس (Ward G, Foster) أول وكالة سفر أمريكية حيث كان (Foster) يمتلك محل هدايا متواضعاً بجانب فندق يكثر التردد عليه بفلوريدا (Florida) وأصبح (Foster) مصدراً لمعلومات السفر وكل من يبحث عن نصيحة للسفر من ضيوف الفندق يتوجه إلى وكالة (Mr,Foster).

• ١٨٩١ أوجدت (American Express) شيكات المسافرين (Travel Check) التي يحملها المسافر معه بدلاً من النقود عند سفرهم، هذا بالإضافة إلى قيام الشركة بتأمين على الحياة والأموال.

• كذلك تقوم بنشر (مجلة السفر والكاميرا) وتبيع بطاقة ائتمان أمريكيان إكسبريس وتعليم اللغات الأجنبية، ويعتبر أفضل وصف للشركة، هو أنها بنك موجه نحو الرحلات Travel- Oriented Bank

• لقد ازدهرت الرحلات المرزومة خاصة بعد الحرب العالمية الثانية (في أوروبا على وجه الخصوص) وذلك لعدد من الأسباب أهمها:

١- تحسن الظروف الاقتصادية والاجتماعية السائدة بعد الحرب العالمية

الثانية التي ساعدت على ظهور السياحة الجماهيرية.

٢- الفائض من الطائرات التي يتم تحويلها من الاستخدام العسكري إلى المدني.

3- الظروف الملائمة لتسويق الرحلات المرزومة وارتفاع درجة قبولها لدى المستهلك.

٤- التشريعات والإجراءات ساعدت على تطور السياحة بشكل عام والطلب على الرحلات المرزومة بشكل خاص.

• أهم النشاطات التي تقوم بها وكالات أو مكاتب السفر والسياحة ومنظمو الرحلات حالياً ومستقبلاً والتي يمكن إجمالها كما يلي:

أولاً- شركات السفر والسياحة:

تعرف شركة السفر والسياحة بكونها إحدى المنشآت السياحية الهامة التي تقوم بتقديم خدمات السفر للمسافرين والسياح من خلال برامجها السياحية الخاصة أو كوسيط لبيع البرامج السياحية المعدة من قبل منظمي الرحلات Tour Operators والتي يطلق عليها باللغة الإنكليزية Tour Inclusive

أما أهم الوظائف التي تقوم بها فهي كالآتي^(١):

١- تزويد الناس بالمعلومات الضرورية التي يحتاجونها بدون مقابل مثلاً:

- أجور النقل والطعام والشراب والإقامة في البلدان السياحية وغير السياحية.

- معلومات عن القوانين والأنظمة الدولية، الفيزا، تبادل العملة، الجمارك،

إلخ.

- معلومات صحية، وقائية، ...إلخ.

- معلومات عن الاحتفالات السنوية، التقاليد والأعراف، المهرجانات الدولية

إلخ.

- معلومات تتعلق بدرجات الحرارة وأوقات الاصطياف.. إلخ.

٢- بيع بطاقات السفر التقليدية بالتنسيق مع شركات الخطوط الجوية

(الطائرات) والبحرية (البواخر) والبرية (القطارات والحافلات السياحية) هذه

^١ د. حميد عبد النبي الطائي، مدخل إلى السياحة والسفر والطيران، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ٢٠٠٣، عمان، ص ١٥٢ وما يليه..

الوظائف هي وظائف كلاسيكية تقوم بها معظم شركات السفر والسياحة ولكن في الآونة الأخيرة ظهرت بعض الوظائف الحديثة التي تتلاءم وحالة الطلب في السوق السياحية وهي:

٣- التنسيق مع المنشآت الفندقية، كالفنادق والقرى والمجمعات السياحية لأغراض حجز الغرف لفترة زمنية معينة للسياح وفق نسبة معينة يتم الاتفاق عليها بين الطرفين.

٤- بيع البرامج السياحية المعدة من قبل منظمي الرحلات إلى الزبائن، وفق نسبة عمولة معينة يتم الاتفاق عليها بين الطرفين.

٥- تنظيم الرحلات الخاصة إلى مناطق الجذب السياحي على نوعين إما بشكل منفرد، أو على شكل مجاميع وبأسعار مناسبة تضم جميع مصاريف الرحلة (الإقامة+الطعام+النقل+وسائل الترفيه والمحددة).

٦- القيام بالإجراءات العملية للحصول على سمة الدخول للبلد المزار للسياح.

٧- القيام بعملية الحجز وبيع البطاقات الخاصة بالمهرجانات والاحتفالات الوطنية أو الدولية مثلاً ببيع بطاقات مهرجانات بابل الدولي، ومهرجان المحبة... إلخ.

٨- بيع كتب الدليل السياحي للبلد المزار وكذلك الخرائط السياحية الخاصة بالطرق السياحية أو المناطق الأثرية الموجودة في البلد المزار.

٩- تبديل العملات الأجنبية بالتنسيق مع البنوك الوطنية.

١٠- القيام بخدمات الاستقبال محلياً حسب طلب منظمي الرحلات أو شركات أخرى أو الزبائن، مثلاً استقبال الضيوف في المطار أو المحطة وتهيئة سيارة خاصة أو حافلة لنقلهم إلى الفندق وزيارة بعض الأماكن الأثرية في البلد المزار وإيصالهم في آخر يوم إلى المطار.

إن النشاطات العشرة الأنفة الذكر لا تقوم بها جميع شركات السفر والسياحة وإنما نلاحظ أن البعض منها يقدم فقط الوظيفتين الأولى والثانية (الخدمات الكلاسيكية) بينما البعض الآخر يقدم إضافة لذلك خدمات الرحلات المنظمة التي تقوم بإعدادها بناء على طلب من المسافرين، أو التنسيق مع المنظم لبيع خدماته الشاملة، والخدمات الأخرى.

ثانياً: منظمو الرحلات الشاملة Tour- Operators:

كما هو واضح من التسمية إن منظمي الرحلات أو السفرات يقومون بإعداد برامج سياحية متكاملة وشاملة بالتنسيق مع المرافق السياحية ذات العلاقة وبالتالي بيع خدماتهم إلى السياح عن طريق الوسطاء (الوكلاء) وهنا يعني بشركات السفر السياحية.

النقطة المهمة التي يجب التنويه إليها في كيفية إعداد البرامج السياحية من قبل منظمي الرحلات هي دراسة الأسواق السياحية لمعرفة أذواق ورغبات السياح لفترة زمنية تتراوح بين السنة والسنتين وتحديد التكاليف للبرامج إضافة إلى القيام بوسائل الترويج الفعالة لغرض تنشيط مبيعات شركات السفر والسياحة.

♦ دور وكالة السفر The Role of the Travel Agency:

منذ أن كسب توماس كوك أول عمولة من وكالة السفر السنة (١٨٤٦م) أصبح وكيل السفر جزءاً متمماً ومكماً للسفر العالمي والسياحة وصناعة النقل (٧٥%) من النقل الجوي والسفن البخارية العالمية، أكثر من (٥٠%) من النقل العالمي ومنظمي الرحلات (Tour- Operators).

نحن نعيش في عالم أصبح فيه النقل مهماً ومعقداً وكلاهما متزايد في التنوع وطرق الاختيار، فالسفرين يواجهون عدداً ضخماً وكبيراً من البدائل للسفر

والحجوزات وخدمات السفر الأخرى، ويجب أن يعتمدوا على وكيل السفر (Travel Agent) في هذا المجال ليقودهم بولاء وإخلاص وبأقل كلفة ممكنة. أصبحت حالات الطوارئ في وكالات السفر الحديثة أكثر من أي قطاع آخر، بسبب الازدياد في صناعة النقل الجوي والتوسع في بيع ترتيبات السفر (Travel Arrangements) لغرض الحصول على عمولات (Commissions) لقاء بيع تذاكر السفر في الطائرة أو الباخرة أو القطار أو الباص.

◆ نظام مؤتمر الطيران The Air Conference :

أول وكالة سفر أنشئت في محطات القطار والباصات والسفن البخارية هذه المشاريع الأولية المبكرة كانت في أفضل حالاتها هامشية وبالكاد كانت توفر الدخل اللازم للبقاء في هذه المهنة، ومع الازدياد في السفر الجوي بدأت الوكالات تبذل جهوداً طيبة في وسائل النقل بالسفن والسكك الحديدية إضافة إلى الرحلات الجوية.

خلال عقد (عشر سنوات) أصبحت العلاقة بين تأجير وكالات السفر وخطوط الطيران جيدة بعد أن كان مسيطراً عليها من قبل نظام مؤتمر الطيران حيث شركات المؤتمر المشتركة في نفس الصناعة كونت منظمة تسمى Conference المؤتمر لوضع نظام لصناعة السياحة. قبل تأسيس نظام مؤتمر الطيران كل شركة كانت تمتلك مجموعة من القوانين التي تتصل بقبول التذاكر، والتصرف بالحقائب والحجوزات والتحويل وتبديل التذاكر وقوانين المسافرين، طور نظام مؤتمر الطيران مجموعة من الأنظمة القياسية لكل خطوط الطيران العالمية.

وبدأ ينسق نظام مؤتمر الطيران نفسه مع خطوط الطيران العالمية من خلال منظمة النقل الجوي العالمي (IATA)، عندما تباع تذكرة سفر عن طريق وكالة

سفر للخطوط الجوية العالمية فإن النقود تودع تحت حساب أحد بنوك مؤتمر السفر الجوي الموجود في المنطقة.

ولمنع السرقات وتزويد التذاكر قام مؤتمر السفر الجوي بتأسيس نظام Grosses كتطبيق دقيق لوكالات السفر، وعلى الوكالات أن تقوم بتفويض من قبل مؤتمر السفر الجوي قبل أن تستطيع بيع تذاكر السفر الجوي.

◆ تقارير خطوط الطيران المشتركة:

تقارير خطوط الطيران المشتركة وبالتعاون مع نفس خطوط الطيران التي اشتركت في مؤتمر السفر الجوي تحقق نفس الوظيفة التي وضعها مؤتمر السفر الجوي.

لبيع تذاكر السفر الجوي، وكالات السفر يجب عليها أن تتلاءم مع تقارير الخطوط الجوية المشتركة أو استلام تفويض من الخطوط الجوية، هذه التفويضات تدعى المواعيد ويتضمن ذلك أن على الوكالة أن تأخذ موعداً محدداً لبيع التذاكر لمصلحة خطوط الطيران المشتركة لتقارير بنوك المنطقة علماً بأن هذه التقارير تُعد وترتب بشكل دوري ومنتظم لتحقيق مصالح جميع الشركات المشتركة في هذا النظام.