

المبحث الثاني

ماهية ودور وكالات السياحة والسفر

أولاً: تعريف وكالات السياحة والسفر:

❖ وكالة السفر والسياحة: هي المكان الذي يقدم خدمات ومعلومات استشارية وفنية وعمل الترتيبات اللازمة لربط السفر بحراً وبراً وجواً إلى أي مكان في العالم وكل هذه الخدمات والاستشارات تقدم إلى المواطنين مجاناً بدون مقابل.

❖ وكيل السفر: يعرف وكيل السفر على أنه "عبارة عن وسيط يمثل حلقة وصل ما بين الجهاز الرئيسي لمختلف خدمات السفر ومشتري السفر" وهو لا يقوم بشراء المنتج لحسابه الخاص وإنما مجرد وسيط.^(١)

- وكيل السفر هو الوسيط بين المنتج الرئيسي لمختلف خدمات السفر والسياحة من جهة والمستهلك من جهة أخرى الذي يقوم بشراء تلك الخدمات. فهو يمثل شركات طيران متعددة أو شركات نقل أخرى ومناطق إقامة مختلفة ومنتجي رحلات. وبصورة عامة فإن وكيل السفر يحصل على أمواله من العمولة التي يتقاضاها من مبيعات النقل والإقامة أو الرحلات، ووكيل السفر يمكن أن لا يتخصص بمنطقة قصد معينة. ولوكيل السفر أن ينظم الرحلات أو يرتبها لكن على أسس فردية وبصورة عامة فإن وكيل السفر الناجح هو الذي يعمل على إرضاء زبائنه عن طريق بيعهم ما يريدونه أو يرغبون فيه.^(٢)

^١ كافي، مصطفى يوسف، اقتصاديات السياحة، دار الرضا، دمشق، ط ١، ٢٠٠٨، ص ٣٦٥.
^٢ أحمد ممدوح حلمي، أنواع الشركات السياحية، هلا للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠٠١، الجيزة، ص ٢٣.

يمثل وكيل السفر العديد من موردي الخدمات السياحية Tourism Suppliers مثل منظمي الرحلات السياحية، شركات الطيران، شركات النقل البحري، منشآت الإيواء، فنادق، موتيلات، منتجعات، وشركات تنظيم الرحلات والزيارات المحلية Sightseeing CO. وكذلك وكالات إيجار السيارات Rent a car Agents والمطاعم وأماكن الترفيه، وتكمن أهمية وكيل السفر في كونه شخص أعمال غير متحيز ومستقل، يمكنه أن يوفر للزبون العرض المناسب له. وهكذا فإن وكيل السفر يعد بالنسبة للمستهلكين بمثابة مستشار سفر وبالنسبة للمجهزين فهو أحد منافذ البيع.

ويلاحظ أن الغالبية من وكلاء السفر عبارة عن مكاتب صغيرة تديرها العائلة ويتصرف فيها المالك بوصفه مديراً وبعده من الموظفين يتراوح عددهم ما بين ٣ - ٧ موظفين. لقد ظهر للوجود وكلاء السفر في النصف الثاني من القرن التاسع عشر، وكان أعمالهم يقتصر على بيع خدمات النقل البحري والنقل بالسكك الحديدية قبل الحرب العالمية الثانية. إلا أن نموهم الكبير قد توافقت مع النمو الكبير للسفر الجوي والرحلات المرزومة بعد الحرب العالمية الثانية، في عام (١٩٩٢) كان عدد وكالات السفر في العالم حوالي (٦٧ ألفاً) وكالة (٤٧٪) منها في أمريكا و (٣٠٪) في أوروبا و (٩٪) وكالات أمريكية في كندا وأمريكا اللاتينية و (٧٪) في شرق آسيا والباسيفيك و (٦٪) في كندا وبلغت مبيعات مكاتب السفر في أوروبا والأمريكيتين عام (١٩٩٤) حوالي (١٧٠) مليار دولار.

ثانياً: أهم الوظائف التي تقوم بها وكالة السفر:

- ١- تحديد الحصص والأجور: تشير الإحصائيات على أن الاتصال الأولي بين وكالة السفر والزبون المتوقع هو طلب معلومات عن الأسعار المتمثلة بالآتي:
 - أ- أسعار النقل الجوي.
 - ب- أسعار غرف الفنادق.
 - ج- أسعار تأجير السيارات.
 - د- أسعار المجموعات السياحية.
 - هـ- أسعار السفر البحري.
 - و- أسعار النقل في الباص أو القطار.
 - ز- أسعار تأمين السفر.

أما نظام حجوزات الحاسب فيمكن أن يستخدم كمدخل لمعرفة المعلومات المتوفرة في تحديد نمط من منتجات السفر من سعر الطيران إلى تأمين السفر، العديد من المعلومات المطبوعة تحتوي الكثير من المعلومات المفصلة حتى أكبر من بيانات الحاسب، أجرة السفر الجوي قد تنشر في كتاب أسعار يدعى (التعرفة).

٢- عمل الحجوزات: إن عمل الحجوزات على الخطوط الجوية يتطلب تخطيطاً لهذه الرحلات والانتقال من مكان إلى آخر لإتمام الرحلة. وهذه الحجوزات تعمل من دخل وكالات السفر العالمية ٨٥% من السفر الجوي.

٣- قبول الدفع لأجور السفر: الوكيل يسلم الفاتورة كدفع بدل النقد ويرسلها لوكالة السفر أو منسق الرحلات أو الـ ARC لكي تجمع الربح أو المبلغ في حسابها الخاص.

٤- يساعد الزبائن في ترتيبات السفر: فالإحصائيات تدل على أن ٨٠٪ من التذاكر الجوية تصدر عن طريق وكالات السفر حيث يسارع لأخذها الزبائن في وكالات السفر. ١٥٪ ترسل بالبريد أو تسلم لمكتب الزبون أو مقره و٥٪ يدفع مرة أخرى لاستلامها في المطار. وقد ظهر اتجاه حديث في إصدار تذاكر السفر المحجوزة عبر الإنترنت Internet.

٥- ترتيب إصدار التذاكر ووثائق السفر: تؤكد ARC على تذاكر السفر في حين معظم الوكالات تحصل الدخل من بيع منتجات السفر الأخرى، القائمة التالية ترتب المنتجات غير الجوية بمعدل دخلها (مردودها) وهي: الرحلات الجماعية- الرحلات البحرية- الإقامة في الفندق- تأجير السيارات- رحلات لمشاهدة الطبيعة- النقل بالباصات- تأمين السفر- النقل بالقطار- الغوص في البحر- التزلق على الجليد.. إلخ.

إن الترتيبات من قبل وكالات السفر تتم مباشرة مع المكتب الرئيسي للبائع أو مركز الحجز، أنظمة الحجز بالكمبيوتر تتوسع وتتطور باستمرار، ونسبة حجوزات الفنادق وحجوزات السيارات المرتبة باستخدام CRS تزداد كل سنة.

٦- إصدار التذاكر أو وثائق السفر: فإن وكالة السفر يجب أن يُعترف بها من قبل ARC الوكالة لا بد أن تفي بمعايير معينة. المتطلب الأول توفر شخص مؤهل ومتفرغ يفي بمتطلبات ال ARC. المتطلب الثاني هو وجود على الأقل موظف واحد لديه خبرة لمدة سنة أو أكثر في التعامل مع التذاكر في وكالة سفر أو خطوط جوية فيما لا يقل عن الثلاث سنوات السابقة، المتطلب الثالث للوكالة يجب أن ترسل كفالة أو رسالة براءة ذمة التي تفي بالمتطلبات الأربعة ال ARC كفالة التأمين في منحة من النقود تودع في حساب البنك ليكفل الإيفاء

بمطالبات مالية معينة، ترسل الكفالة عن طريق وكالة سفر لتضمن أن الوكالة ستتمكن من الإيفاء بالتزاماتها تجاه زبائنها وتجاه الخطوط الجوية. عندما تستقبل الوكالة الاعتراف من قبل الـ ARC يوقع المالك عقداً يدعى اتفاقية وكالة المبيعات. وتلزم الاتفاقية الوكالة بأن تحافظ على أعلى مستوى بالعمل وبمقاييس متخصصة (مختارة) وأن تتعامل مع أعمال تكفي لأن تبقى مرخصة على قائمة الـ ARC للموافقة على وكالات السفر لاستعادة الاعتراف بها وسمعتها لا بد للوكالة أن تلتزم بمعايير الـ ARC هذه المعايير والقواعد منشورة في كتيب يسلم لكل وكالة.

٧- عمولات الوكالة: معظم الإيرادات المستلمة من قبل وكالة السفر هي من العمولات المدفوعة من قبل الباعة عندما تبيع الوكالة تذكرة خط جوي تستلم عمولة من الخطوط الجوية وكذلك الفنادق والرحلات وشركات استئجار السيارات حيث تدفع عمولات للحجوزات التي تعملها وكالة السفر، فالعمولة تخصم وليست تضاف إلى سعر الشراء.

ثالثاً- دور وكيل السفر:

ينحصر دور وكيل السفر بالمهام الآتية:

- وكيل السفر يعتبر سمساراً Broker فهو لا يمتلك البضاعة التي يسوقها وارتباطه بالموردين يكون بشكل قانوني على شكل تعاقد وهو سمسار عندما يمثل الفنادق والمطاعم وشركات تأجير السيارات، عندما يمثل وكيل السفر بعض الشركات على تعاقد بينهما يعتبر وكيلاً Agent وعندما يلعب دور الوسيط بدون تعاقد مع الشركات التي يمثلها يعتبر سمساراً.

- **وكيل السفر كمستشار** ^(١) وكييل السفر بالمفروق يلعب دوراً هاماً في الترويج بفعالية وفي نوعية التوزيع لمختلف السلع والخدمات السياحية للمستهلك، وهذا يعني أن على وكيل السفر مهمة البحث والتنظيم والتنفيذ للرحلة المطلوبة، وهدف الوكالة هو أن تعرف احتياجات المسافر وتعمل على توفيرها، ولهذا فإن تعبير المستشار لوكيل السفر يستخدم لوصف مهمته في تقديم النصح والإرشاد للمسافر أمام الخيارات التي توضع أمامه. وتبعاً لآزدياد التعقيد في نظم الحجز والتسعير والإجراءات فقد أصبح الزبون يقضي وقتاً طويلاً وينفق مالاً كثيراً إذا أراد تنظيم رحلته بشكل فردي، و الخيار هو أن وكيل السفر هو المختص الذي يملك الخبرة في البحث والمعلومات المناسبة عن مقاصد السياح واحتياجاتهم وما يناسبهم، ولهذا فإن المسافر يتوجه لوكيله لطلب الرأي في الخيار الأفضل له بعد أن يشرح له ما يريد في رحلته، والواقع أن المستهلك يميل إلى إقامة نوع من العلاقة المستمرة مع وكيل موثوق لديه لطلب المشورة، وحتى أن بعض السياح يتركون لوكيل السفر أمر تحديد وجهة سفرهم المقبلة، من جهة أخرى تعمل وكالات السفر على نشر هذه الثقة وتميئتها، وتسعى لأن يستمر السائح في التعامل معها ويكرر سفره في برامجها، وتدل الإحصائيات أن عودة المستهلك للتعامل مع المكتب الذي خدمه بشكل جيد شكلت نسبة ٨٥٪ من السفريات المتكررة للسياح في أوروبا عام ١٩٩٤.

- **وكالة السفر كممثل بيع:** تتولى وكالة السفر وظيفة مهمة بائع شخصي بشكل أساسي وهذا يحدد الوضع المالي للوكالة فمعظم الناس الذي يتوجهون لوكالة سفر يعرفون ماذا يريدون، وهذا يهم الوكالة لكنها من طرف آخر يجب أن تغطي كل مجالات البيع الأخرى و لذلك فإن تأمين التوفيق بين خدمة الزبون وبيع

^١ خربوطلي، صلاح الدين، السياحة صناعة العصر، دار حازم، دمشق، ط١، ٢٠٠٢، ص:٩٨-٩٩.

السلع والخدمات للعارضين الذين يناسبون الوكالة يشكل دائماً تحدياً لوكالة السفر، وحرية التصرف في هذا المجال يسمح للوكالات بأن تحصل على العمولات المناسبة وحتى أن تعاملها مع عارض معين يمنحها عمولات تصاعديّة منه (تتناسب مع حجم مبيعاته).

يبيع وكيل السياحة والسفر برامج سياحية منظمة التي تكون على شكل معلومات كافية التي تنظمها بعض الشركات السياحية التي تنظم سفرات سياحية ويأخذها وكلاء السياحة والسفر لقاء عمولة معينة.

- تقديم مواقع بيعة لشركات السفر ومنتجاتي الرحلات كوكلاء حجز للرحلات المرزومة أو أي خدمات أخرى متعلقة بالسفر كالنقل والإقامة ونوع الطعام
- مكاتب تأجير السيارات - حمل الأمتعة بيع التذاكر عامة وإنهم يسوقون ما نسبته (٨٠ - ٩٠٪).

- تقديم خدمات أخرى مثل تأمين السفر وصكوك المسافرين واستبدال العملة وترتيب وثائق السفر.

- تخطيط الرحلات والجولات بمختلف أنواعها وحسب رغبة المسافر.

- نقل المسافر والأمتعة بين المطار والفندق.

- امتلاك جداول حول نقاط اتصالات الطائرات أو القطارات وأسعار التذاكر وأجور الفنادق ونوعيتها ومعلومات أخرى مثل حالة الطقس في أماكن القصد السياحية...إلخ..

- الإبقاء على خزين من منشورات السفر وعرضها في محلاتهم ونوافذهم كالبوسترات والملصقات والكراسات.

- التوسط لدى الشركات في حالة شكوى المستهلك وذلك من خلال معالجة المشاكل وحلها وتذليل العقبات.

- تهيئة الحجوزات للمناسبات العالمية مثل الاولمبياد أو مواسم الحج.

رابعاً - مهارات وكيل السفر:

بسبب التغير اليومي لعمل وكيل السفر فإن على الوكيل أن يمتلك في يده آخر المعلومات حول الأجور، والجدول، وتغيير طرق الرحلات والمنتجات، والكثير من المعلومات العسيرة والمفصلة والتي يجب على الوكيل أن يتعلمها في عمله، إذ تجابه الوكيل تحديات مستمرة للبقاء على معرفة دائمة بالتغيرات في المواعيد، الأجور، فالعالم كله هو ضمن مجاله الدراسي. وبصورة عامة يمكنه الحصول على تلك المعلومات عن طريق منشورات السفر التي تعتبر من الأدوات الضرورية للوكيل، حيث عن طريقها يمكن للوكيل أن يزود الزبون بجميع توصيات السفر على أساس المعلومات الأخيرة والدقيقة الممكنة والتي تلائم حاجات الزبون.

وبصورة عامة فإن المهارات المطلوبة من وكيل السفر هي:

أ- القدرة على إصدار التذاكر.

ب- معرفة جغرافية العالم، خاصة مطارات المدن الكبيرة ورموز شركات الطيران المستخدمة في تذاكر الطيران.

ت- يجب أن يكون على علم بمعرفة مناطق الوقت Time Zones وكيفية التحويل من وقت إلى آخر.

ث- امتلاك معرفة كافية عن الزبائن (المستهلكين) لكي يكون قادراً على الربط ما بين حاجات المستهلك وتوفير المنتجات.

ج- القدرة على المحافظة على خزين من التذاكر الأخرى وتسجيل المعلومات بدقة.

ح- قدرة حسابية ومالية ولو محدودة.

خ- امتلاك مهارات تسويقية لترويج المنتج.

د- القدرة على تشغيل أنظمة حجوزات الكمبيوتر.

خامساً: العوامل المساعدة في تنمية مهارات وكيل السفر:

نظراً للتغيرات المستمرة في حالة السوق السياحية وحركة السفر، فهناك

عوامل تساعد على مواجهة تلك المشاكل هي:

أ- التدريب:

من المعتاد أن يتم تدريب الوكلاء من شركات الطيران ومجهزي السفر ومنتجي الرحلات الكبار. حيث تنظم كورسات تعليمية للوكيل المبتدئ، ودورات تدريبية - تطويرية إلى الوكيل ذي الخبرة المتوسطة، زيادة على ذلك فإنها تقدم كورسات في المستوى الإداري (مستوى المبيعات)، وأغلب الدورات التدريبية يتم في وقت العمل، وفي الوقت الذي يقضيه الموظف في الوكالة (أي بطريقة التدريبية في موقع العمل).

ب- استخدام الكمبيوتر:

إن نشاط وكيل السفر يتطلب نظاماً يوفر الحجز بوقت قصير وبصورة فورية، كما ويتطلب نظام التعديلات والإلغاءات وإعطاء معلومات دقيقة حول الأجور المعقدة أو شروط السفر، والإكمال السريع للوثائق مثل التذاكر.

ولكي يكون الوكيل مرخصاً وتدفع له العمولة، يجب أن يحصل على

ترخيص من منظمة النقل الجوي العالمي International Air Travel

Association المعروفة مختصراً الـ (IATA).

سادساً: مسؤولية وكيل السفر:

فمسؤولية وكيل السفر تتمثل بأنه يعمل بالنيابة عن المسافرين ويجب عليه معرفة رغباتهم لكي يليها بترتيب مستلزمات الرحلة، فهو قانونياً وكيل عمولة أو ممثل مفوض ومعتد ببيع سلع وخدمات ما لجهة في منطقة جغرافية محددة، ولكن من جهة أخرى وفي تعبير التوزيع يجب أن يحقق وكيل السفر التوازن بين خدمة الزبون وترويج مصالح الجهة التي يمثلها، وفوق كل شيء فإن على وكيل السفر استخدام المعلومات والخبرة بطرق مسؤولة لتأمين خطة ناجحة ورحلة سالمة وممتعة، وتلك الطرق تتضمن تنفيذ أنشطة دقيقة عديدة وتتضمن على سبيل التعداد لا الحصر: إعداد برنامج الرحلة، الإعلان عنها بشكل مناسب، الوثائق، إجراءات السلامة، التزويد بالمعلومات عن المقاصد، أسماء الفنادق والأمكنة، العادات المحلية، التعليمات السلوكية، خصوصيات المقصد اجتماعاً ومالياً وسياسياً.. إلخ، يزداد الطلب على خدمات الوكالات مع ازدياد مركب المنتج السياحي، ومع ذلك فكل وكيل يستطيع بيع سلع وخدمات للعارضين بحرية أكبر وبشكل مباشر.

سابعاً: موقع إقامة وكالة السياحة والسفر:

ويعد موقع الوكالة مسألة مهمة، وإن الموقع المثالي لوكالة السفر هو في الطابق الأرضي المواجه للشارع الرئيس (شارع تجاري) إذ أن (٦٠٪) من الوكالات تقع في مثل هذا الموقع. و (٤٠٪) منها تقع في الشوارع الفرعية والطوابق العليا، وتقع في ممرات التسوق وذلك في الولايات المتحدة الأمريكية.

ثامناً: الصفات التي يجب توافرها في وكيل السفر:

- أ- يجب أن يكون خبيراً في السفر والرحلات المحلية والعالمية.
- ب- يجب أن يكون على درجة عالية من الكفاءة في مجال عمله.

- ج- يجب أن يكون مخلصاً في عمله حتى يستطيع أن يتفوق على منافسه.
- د- وكيل السفر لا يتقاضى مبالغ أو عمولة من العملاء وإنما يأخذ أتعابه وعمولته من الشركات والفنادق والخطوط الجوية... إلخ التي يحجز عليها العميل بواسطة وكيل السفر.
- ويعتبر وكيل السفر بمثابة مهندس أحلام وكثير من الأفراد يفضلون التعامل مع وكلاء السفر في ترتيب سفراتهم وحجوزاتهم، في الدول المتقدمة يكون اعتماد الناس (٩٠٪) في تنظيم سفراتهم السياحية أو سفرات الأعمال على وكيل السفر.
- هـ- أن يكون لوكيل السفر محل ثابت ومرخص ويحمل اسماً تجارياً معيناً من حيث (موقع - ديكورات - موظفين - لوازم مكتبية - عنوان دائم - جهاز هاتف - حاسوب - فاكس - طابعة موبايل - الإنترنت.. إلخ) وتتراوح العمولات التي يحصل عليها وكلاء السفر من (٥ - ١٤٪).
- و- يبيع وكيل السفر أيضاً البرامج السياحية المنتظمة التي تكون على شكل حزمة كاملة (Package)

تاسعاً: مستخدمو وكالات السفر والسياحة: (العاملون فيها من ذكور و إناث)

أ- الصفات الشخصية:

- ١- مظهر لائق، محب للنظام ودقيق، ثقافة جيدة ومعرفة بالمراسلات التجارية، معرفة لغة أو لغتين.
- ٢- معرفة عملية بالنسخ والاختزال، هاتف، فاكس، توكس، ومران في المحاسبة وآلات المكتب.
- ٣- ذكاء وتبصر وسرعة إدراك، وأن يكون لفظه سليماً وواضحاً.

ب- المهام:

- ١- مع بقاء ارتباطه برئيس المكتب يعمل في القسم المفرز إليه ، وينجز الأعمال الموكلة إليه ويهتم بأعمال النسخ والاختزال.
- ٢- يساعد رئيس المحاسبة وينفذ تعليماته بذكاء ويتعاون مع أمين الصندوق والمحاسب في مسك دفاتر الحسابات.
- ٣- ينفذ بصورة خاصة الأعمال الكتابية والتسجيلات ، ويؤمن المخابرات الهاتفية لأصحابهم ويهتم بعمل التلكس والفاكس.

عاشراً: الأعمال الأساسية لوكالات السياحة والسفر:

- أعمال وكالات السياحة والسفر يمكن تقسيمها إلى ثلاث مجموعات رئيسية:
- ١- **عمليات تنظيمية إنتاجية:** العمليات التنظيمية لوكالات السياحة تتمثل في كل عملية لتحضير الإعداد للرحلات الجماعية أو الفردية السياحية. مقابل سعر موحد وتشمل كل أو بعض الأساسيات مثل تأمين المواصلات والطعام والفنادق وأيضاً تشمل الخدمات الإضافية.
 - وهذه الرحلات يمكن أن تكون مخصصة للسكان المحليين أو السواح الأجانب ويمكن أيضاً أن تقام هذه الرحلات في مكان الشركة السياحية أو في الخارج.
 - والشركات السياحية بمساعدة المرافق السياحية الأساسية مثل المواصلات - الفنادق - وقطاع الخدمات الإضافية تنتج إنتاجها الخاص الذي يتمثل في عمل رحلات جماعية مقابل سعر موحد.
 - ٢- **عمليات الوساطة:** عمليات الوساطة تتمثل في تأمين الربط بين السواح والمنشآت السياحية الأخرى مثل قطاع المواصلات وقطاع الفنادق ، وهنا تعمل هذه

الشركات مقابل العمولة (الكمسيون). وضرورة وجود وسيط عند السفر والإقامة في مكان غريب أثناء السياحة. وهنا تظهر الحاجة لوكالات السياحة التي من خلالها تقدّم المعلومات والدعاية والإعلان تقوم بتعريف السائح بها وهو لا يزال موجوداً في مكان سكنه الأصلي.

كما أن القسم الأكبر من السواح ليست لديهم المعرفة الكافية والتجربة والوقت لكي يستطيعوا حل كل المسائل المتعلقة بسفرهم وإقامتهم بعيداً عن مكان سكنهم الأصلي.

٣- عمليات أخرى لوكالات السياحة والسفر: وتشمل عمليات تبديل العملة الصعبة وبيع الخرائط الجغرافية السياحية وإرسال الأمتعة وبيع تذاكر السفر كل هذه العمليات تساعد وكالات السياحة والسفر في تغطية نفقاتها والحصول على الأرباح.

الحادي عشر: تقسيم وكالات السياحة والسفر:

يمكن تقسيم وكالات السياحة والسفر إلى ما يلي:

- ١- حسب مكان الإقامة الدائم للزبون الذي تقوم بخدمته تقسم الوكالات السياحية إلى ثلاثة أنواع:
 - أ- مستقبلية: تقوم باستقبال وخاصة السواح الأجانب في دولتها أي في مكان وجود مقرها.
 - ب- مرسلة: تقوم بإرسال السواح المحليين للخارج وتنظيم عملية سفرهم وإقامتهم هناك.
 - ج- مشتركة: في وقت واحد تقوم بخدمة السواح الأجانب في دولتها وإرسال السواح المحليين للخارج.

٢- حسب ما إذا كانت تقوم بعمل الرحلات الجماعية بسعر موحد أولاً تقوم بذلك. تنقسم الوكالات السياحية إلى:

أ- شركات وكالات كاملة المسؤولية والتي تقوم لوحدها بعمل وتنظيم الرحلات الجماعية والتحضير والتجهيز لها من جميع النواحي سواء كانت من أجل استقبال السواح الأجانب أو إرسال السواح المحليين.

ب- وكالات سياحية تعمل فقط على بيع ناتج الشركات المنظمة الأخرى للرحلات الجماعية بسعر موحد.

٣- حسب ما إذا كانت عند عمل وتنظيم الرحلات الجماعية لها احتكاك مباشر مع الزبائن أو ليس لها احتكاك. تنقسم إلى ثلاثة أنواع:

أ- شركات ووكالات البيع بالجملة.

ب- وكالات وشركات سياحية مشتركة.

ج- الوكالات والشركات السياحية التي تبيع بالمفرق.

٤- حسب وجود أو عدم وجود أقسام وملاحق لها تنقسم الشركات والوكالات

السياحية إلى نوعين:

أ- صغيرة: والتي لا يوجد لها أقسام وملاحق أخرى ومعظم أعمالها تكون أعمال وساطة.

ب- كبيرة: والتي يكون لها أقسام وملاحق أخرى في الداخل والخارج.

الثاني عشر: أهمية وكالات السياحة والسفر:

وكالات السياحة والسفر المعاصر لها أهمية كبيرة ودور متميز من أجل تطوير السياحة الدولية والداخلية. وأيضاً بالنسبة للاقتصاد والآداب والعلاقات الاجتماعية... إلخ وذلك في كل دولة ويمكن النظر إليها من خلال هذه المعطيات ومن خلال أنشطتها الاقتصادية التي تقوم بها فإن وكالات السياحة والسفر تعمل على توظيف أيدٍ عاملة كثيرة. كما تساعد على تحسين مستوى الدخل المالي للسكان. كما تقوم بعملية بيع وشراء العملات الصعبة. لذلك فإنها تؤثر على ميزان المدفوعات لكل دولة. وكذلك فإنها تساعد على تحسين الدخل الوطني عن طريق دفعها للضرائب المترتبة على أرباحها التي تجلبها من العملة الصعبة.

◆ إن أهم الأعمال التي يقوم بها وكيل السياحة والسفر:

- ١- بيع تذاكر السفر لكافة وسائل النقل.
- ٢- حجز غرف في الفنادق، موتيلات، مقاعد للمطاعم والمسارح.
- ٣- بيع رحلات سياحية فردية أو جماعية.
- ٤- حساب التكاليف السفر للرحلة المنفردة.
- ٥- بيع رحلات دينية مثل الحج والعمرة - بيت لحم.
- ٦- تقديم معلومات ونصح إلى العملاء لتنظيم سفراتهم والأماكن التي يرغبون في زيارتها.
- ٧- تزويد العملاء بمنشورات أو كتيبات أو هدايا سياحية.
- ٨- حصول العملاء في بعض الأحيان على الفيزا للبلد الذي يرغب في زيارته.
- ٩- المساعدة في تأجير السيارات السياحية.
- ١٠- عمل تأمين المسافرين أو السواح وأمتعتهم.

١١- تخفيض على العملاء الجزء المعنوي من خلال توفير معلومات سابقة قبل دخول البلد الذي يرغب فيه زيارة مكان سياحي أو ديني.

ويكون ارتباط وكيل السياحة والسفر في البلد مع القطاعات الأخرى من خلال تقديم تبادل التعاون والخدمات السياحية والدعم بما يفيد كل واحد مع الآخر من خلال تقديم نصح وتبادل الخبرات فيما بينهم، وتشارك السياحة مع العملاء وشركات النقل البري والمنظمات العالمية وشركات الخطوط الجوية وشركات الباصات والمسارح والبنوك وخدمات سياحية أرضية وإيجار السيارات والمطاعم والفنادق ووزارة السياحة في البلد.

الثالث عشر: إيجابيات وسلبيات وكيل السفر:

أ- إيجابيات وكيل السفر:

١- يعتبر عمل وكيل السفر عملاً مثيراً وممتعاً لأنه يتيح إلى مالكه السفر إلى جهات متعددة إلى العالم والالتقاء بالناس المهمين.

٢- الحصول على تذاكر سفر ورسوم منخفضة، فضلاً عن إمكانية الحصول على خدمات مميزة في الفنادق والشركات والخطوط الجوية VIP Treatment.

٣- يساعد العمل في وكالة السفر في الحصول على معلومات ثقافية وجغرافية وسياسية عن دول العالم.

٤- العمل على تقوية الشخصية وصلها من خلال الالتقاء بالناس والاستفادة من خبراتهم.

٥- الحصول على أرباح قد تكون مجزية إذا ما تم استعمال مجال الإدارة الحديثة والتخطيط الجيد.

ب- سلبيات وكيل السفر:

١- عمل وكيل السفر شاق ومتعب وفي بعض الحالات يستوجب المتابعة لمدة ٢٤ ساعة.

٢- يحتاج العمل إلى دقة في التنظيم والمواعيد والأسعار فإن أي خطأ يمكن أن يؤدي إلى خسارة كبيرة وخاصة عند التعامل مع شركات وفنادق أجنبية لأنه يوجد فرق في العملة في التحويل.

٣- صعوبة الحصول على عناصر بشرية كفؤة للعمل في وكالة السفر لأن العمل يحتاج إلى خبرة وشهادة أكاديمية.

٤- تحمل مخاطر الظروف الطارئة والتي قد تضطر الوكالة إلى إلغاء كثير من الحجوزات لأسباب اقتصادية أو سياسية أو أجنبية وهذه تعتبر خسارة للوكيل وخارجة عن سيطرته.

٥- في كثير من الحالات تفشل الرحلة السياحية المنظمة أو قد لا يحقق السواح رغباتهم من سفرة ما فيكون وكيل السفر هو الملام ومع العلم أن وكيل السفر ليست لديه سيطرة على ذلك وليس له ذنب بذلك.

الرابع عشر: خطوات افتتاح وكالة السفر:

١- دراسة السوق:

تتطلب دراسة السوق الحصول على البيانات والمعلومات من قبل الجهات الحكومية المعنية مثل وزارة السياحة، وزارة التخطيط، وكذلك الإحصاءات والبيانات المتعلقة بالحركة السياحية وجنسيات السواح والمجموعات السياحية ودراسة نسب الأشغال في الفنادق ومقارنتها مع السنوات السابقة... إلخ. وكذلك حركة الطيران المدني وأنواع الخطوط الجوية التي تصل إلى البلد والمطارات... إلخ وكذلك المؤسسات التسويقية في البلد والشركات السياحية.

٢- دراسة المنافسة:

دراسة عدد وكالات السفر الموجودة في البلد في المدينة المعنية وكذلك مجال عملها و إيجابياتها وسلبياتها ومواقعها ومدى مستوى التعاون فيما بينها وبين الشركات السياحية الأخرى وشركات الخدمات السياحية المساندة لها وكذلك دراسة مجال التعاون بين شركات الخطوط الجوية المحلية والعالمية ووكلاء السفر في المدينة المعنية. ودراسة العلاقة مع شركات النقل السياحية والفنادق والموتيلات والمخيمات... إلخ. وكذلك دراسة ميدانية عن مدى توجه المواطنين إلى وكلاء السفر ومدى ثقتهم بتلك الوكالات.

٣- المقارنة بين شراء وكالة قائمة أو فتح وكالة جديدة:

تتم هذه الخطوة بعد دراسة السوق جيداً والمنافسين ثم تبدأ دراسة الموقع والبدائل المتوفرة والمقارنة بين البدائل. هل يتم شراء وكالة قائمة في موقع جيد أو افتتاح وكالة جديدة في موقع مناسب.

ومن مزايا شراء وكالة قائمة هو:

- قد يكون لها عملاء سابقين.
- قد تكون معروفة جيداً من حيث الموقع وتكون سمعتها جيدة.
- قد يكون بها موظفون أكفاء.
- قد تكون أرخص.
- قد يكون بها موقف خاص لسيارات العملاء.
- قد تكون بها أجهزة متكاملة مثل فاكس، تلفون، حاسوب... إلخ.

أما في حالة فتح وكالة جديدة فيجب دراسة الموقع بعناية بحيث يقع في منطقة تجارية بها حركة جيدة وأن يكون موقع المكتب واضحاً وأن يتوفر موقف

لسيارات العملاء قدر الإمكان وأن تكون الوكالة في منطقة أو شارع معروف لدى الجميع لأنه في كثير من الحالات يكون موقع الوكالة له تأثير كبير على توجه العملاء إلى الوكالة. وكذلك طريقة الوصول أو سهولة الوصول إلى موقع الوكالة من حيث توفر المواصلات العامة بأكثر من وسيلة.

٤- اختيار الموظفين:

إن نجاح أي مشروع سياحي يعتمد بالدرجة الأولى على عملية اختيار وتعيين الموظفين المناسبين لأن العمل السياحي عبارة عن تقديم خدمة وتقديم الخدمة يعتمد بالدرجة الكبيرة على الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمة والذين لهم اتصال مباشر مع العملاء ويجب أن يتوفر فيهم المهارات والكفاءات التالية:

- الشكل والمظهر الخارجي المناسب.
- اللياقة البدنية المناسبة.
- ذو شخصية مؤثرة.
- إجادة أكثر من لغة أجنبية ووضوح التعبير عند الكلام.
- القابلية على إقناع الآخرين.
- الصبر والتحمل.
- الخبرة ضرورية جداً.
- الشهادة الأكاديمية الجامعية.

٥- إقامة مكتب الوكالة:

يجب أن تراعى العوامل التالية عند إقامة مكتب الوكالة:

- أ- الوان وديكورات جذابة لأن السياحة تمثل الذوق والفن الرفيع فديكور وألوان المكتب تمثل مدى أناقة واهتمام الوكالة بالسفر ودائماً العملاء يختارون المكاتب ذات الديكورات الجذابة والأنيقة لاعتقادهم أنها تمثل السياحة الحقيقية.

- ب- اختيار البروشورات والملصقات الجذابة الأنيقة.
- ج- يجب أن يتم وضع خارطة للعالم كبيرة بحيث يعرف كل عميل إلى أين ذاهب أو في أي جزء أو بقعة من العالم.
- د- صالة صغيرة مناسبة لاستقبال العملاء.
- هـ- وضع عارضة مناسبة ويوضع بها منشورات سياحية وإعلانات عند مداخل الوكالة ليستطيع العملاء الاطلاع على هذه المنشورات والإعلانات والتي غالباً ما توزع مجاناً إلى العملاء.
- و- في الوقت الحالي يجب أن يكون في المكتب جهاز تلفون واحد على الأقل أو خط واحد على الأقل وفاكس وجهاز حاسوب.
- ن- كراسي مريحة وأنيقة لغرف جلوس العملاء.
- ٦- افتتاح الوكالة:

يراعى عند افتتاح الوكالة بعض النشاطات والحملات الإعلامية التي يجب أن تتوفر وهي:

أ- الإعلان عن افتتاح الوكالة في الصحف والمجلات وإذا أمكن في الراديو والتلفزيون.

- ب- استخدام البريد المباشر Direct Mail إلى العملاء المتوقعين.
- ج- الحصول على المنشورات والإعلانات السياحية.
- د- الحصول على البوسترات والملصقات السياحية.
- هـ- عمل حفلة استقبال بسيطة يدعى لها أصحاب الشركات السياحية وأصحاب شركات الخدمات السياحية المساندة وأصحاب شركات النقل السياحي وشركات الخطوط الجوية العالمية والمحلية والمسؤولون عن الفنادق ومنشآت الإقامة الأخرى... إلخ.

الخامس عشر : المهارات الفنية في أعمال وكالات السفر والسياحة:

- ١- القدرة على إعداد ترتيبات السفر وعمل رحلة سياحية منظمة ومتكاملة.
- ٢- التحقق والحصول على الأسعار المناسبة بكافة المستويات ولنفس المكان.
- ٣- القدرة على استنباط المعلومات واستخدام المعلومات والمنشورات السياحية.
- ٤- التركيز على تدريب ومدى توفر الإدلاء السياحيين.
- ٥- تقديم الاستشارة والنصح بطريقة مخصصة إلى العملاء.
- ٦- العمل على تثقيف العاملين بالوكالة السياحية لأنه يحتاج العمل في المكاتب السياحية ثقافة عالية.
- ٧- المعرفة التامة بإجراءات تحويل العملة المحلية إلى صعبة والعكس وإجراءات تحويل العملة إلى دولة أخرى واستلامها من دول أخرى.
- ٨- المعرفة التامة بحسابات الكلف والإعلانات والتسويق لغرض معرفة مدى ربح الرحلة.
- ٩- قابلية الموظفين على ممارسة الاتصالات الشفهية والتحريرية بين العملاء وبين المكتب من جهة وبين المكتب والشركات الأخرى من جهة. ووسائل الاتصال كثيرة منها التلفون، الفاكس، الحاسوب... إلخ.
- ١٠- عمل وكالة السفر يعتمد على السمعة الجيدة والعلاقات العامة والإخلاص في العمل ومدى وجود الثقة بين العملاء والوكالة وبين الوكالة والشركات التي تتعامل معها.

أرباح وكيل السفر:

تحسب أرباح وكيل السفر اعتيادياً بضرب مجموع المبيعات خلال السنة × ١٠٪

مثال: مبيعات وكيل السفر خلال السنة كانت ٢٠٠٠٠٠٠٠ ل.س

$$\text{أرباح وكيل السفر} = 200.000 \times \frac{1}{100} = 2.000.000$$

وتتضمن مصاريف وكالة السفر ما يلي:

- ١- الأجور والمكافآت للعاملين.
- ٢- نفقات البيع وهي تشمل كافة المصاريف المتعلقة بتنشيط البيع.
- ٣- نفقات إدارية وهي أجور الهاتف، تليكس، فاكس، كهرباء... إلخ.
- ٤- إيجار الوكالة: تأمين، استهلاك للأجهزة والعدد والأثاث والديكور... إلخ.

السادس عشر: الكف التشغيلية وعمولة وكالة السفر:

الجدول التالي يبين الكف التشغيلية لوكالة السفر

النسبة %	الكف
٥٩	الرواتب
١٩	الدعاية والترويج
٨	إيجارات وتجهيزات الوكالة
٥	هاتف وتلكس
٣	بريد
٦	مقفرقات
١٠٠ %	الكلفة الكلية

وتختلف مستويات العمولة المدفوعة لوكيل السفر باختلاف الوقت ونوع الرحلة:

أ- من ٧-، ٥٠ % على خدمات السفر.

ب- ٩ % على حجز الطيران.

ج ١٠٪ على حجز الفنادق.

د - ١٠٪ على الرحلات السياحية المتكاملة.

بالإضافة إلى عمولات حافزة بنسبة (٢، ٥٪) أو أكثر أحياناً مدفوعة من قبل منتجي الرحلات. ولكي يكون الوكيل مرخصاً وتدفع له العمولة يجب عليه أن يحصل على رخصة منظمة النقل الجوي (IATA) وإن عملية الحصول على الرخصة طويلة وصعبة حيث يجب على الوكيل أن يبيع نسبة معينة من التذاكر حتى يمكنه الحصول على موافقة المنظمة.

السابع عشر: أهم الأعمال التي تقوم بها الشركات السياحية:

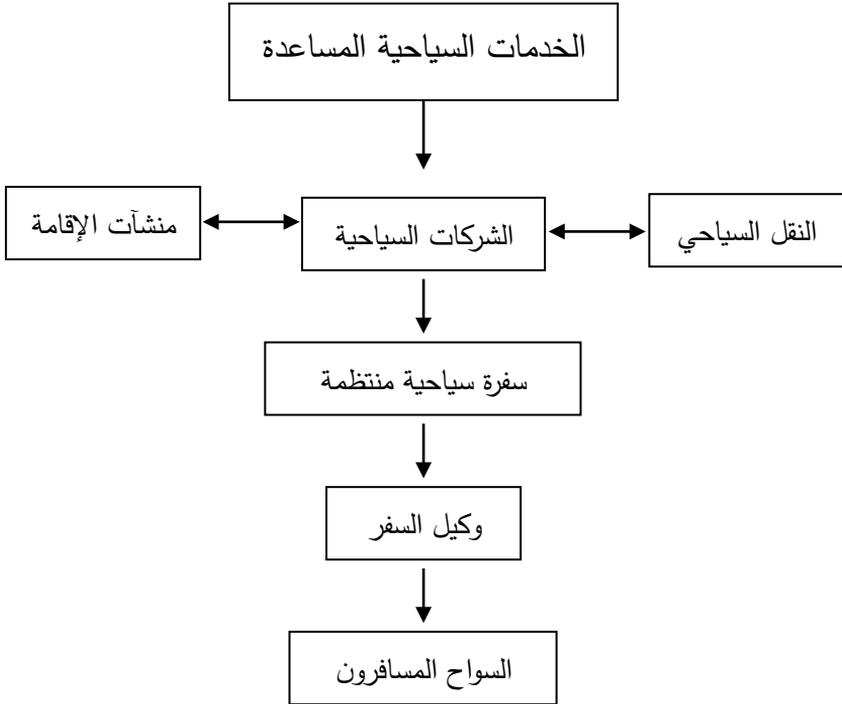
- ١- تنظيم النقل السياحي.
- ٢- إعداد وتنظيم البرامج السياحية المنظمة الشاملة.
- ٣- بيع السفريات السياحية المنظمة الشاملة.
- ٤- الإعلان والترويج والتوزيع للسفريات السياحية المنظمة.
- ٥- تقديم الاستشارات والنصح حول (الفرد) وخدماته.
- ٦- عمل البحوث والدراسات.
- ٧- تنظيم حجوزات جماعية سواء للنقل السياحي أو في منشآت الإقامة أو في المطاعم... إلخ.
- ٨- بعض الشركات السياحية تقوم بإصدار شيكات للمسافرين.
- ٩- إصدار وثائق تأمين للمسافرين وأمتعتهم.

الثامن عشر: كيف تحصل الشركات السياحية على

أرباحها:

- ١- عن طريق بيع السفريات السياحية المنتظمة.

- ٢- عن طريق الخصومات والعمولات التي يحصلون عليها في حالة تنظيم عمليات الحجوزات الجماعية في شكل سياحي أو في المنشآت الأخرى أو في المطاعم أو الحفلات، المهرجانات... إلخ.
- ٣- عملية الفرق في تحويل العملات.
- ٤- استغلال الأموال في شركات الاستثمار خاصة في حالة السفرات السياحية المنظمة.
- ٥- إصدار شيكات المسافرين.
- ٦- العمولات التي يتقاضونها في حالة إصدار وثائق تأمين للمسافرين وأمتعتهم. مخطط رقم ٢ / يبين عمل الشركات السياحية



التاسع عشر: أثر التكنولوجيا على نظم توزيع السفر:

١ - العلاقة بين التكنولوجيا والسياحة:

إن العلاقة بين السياحة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساس وشرط النجاح للعمل السياحي. ومن المهم ملاحظة أن المسافرين الحاليين لهم خواص تختلف عن المسافرين منذ ثلاثة عقود مضت، فقد نمت السياحة باتجاه (الجماهيرية) ودخل الطلب السياحي عنصر نقص الخبرة بالسفر لدى قسم كبير من الجمهور والتعقيد في إجراءات ونظم التوزيع مما ساعد على نشوء نمط برامج السفر للمجموعات، ورغم ذلك فإن مستهلك اليوم أصبح متعلماً أكثر ويتجه إلى الاستعلام عن السفر ضمن خيارات ليحقق رحلة متميزة ومريحة واقتصادية، ولذلك كان على العارضين تزويد مسافر اليوم بخيارات عديدة تقدم له على شكل معلومات كاملة وتوضيحات تتيح له ترجيح الخيار المناسب له.

التطور في طرق ووسائل الإعلام يتسارع ويدخل ميادين المنافسة العالمية في السياحة وأصبح هناك صنفان من المعلومات (Information) بالوسائل المتعددة التي يستمد منها الناشر والمصدر لرسائل الترويج (Promotion) ومواضع الاتصال (Communication)، ولذلك برزت الحاجة والفعالية لاستخدام التكنولوجيا في مختلف مراحل وآليات العمل لدى الفعاليات السياحية. (Activities Tourism).

٢ - نظام الحجز بالكمبيوتر:

(Computerized Reservation System) (CRS)

يكون نظام الحجز الإلكتروني هو الأسلوب التكنولوجي الأكثر في صناعة السفر. وكانت بداية تطبيقه عام ١٩٦٠، في مجال النقل الجوي الداخلي حيث يخزن المعلومات عن المقاعد المباعة وفي السنوات التالية طبقت نظم مختلفة من قبل

شركات جوية بشكل منفرد وخاص بها ، مثلاً شركة (Twa) أدخلت نظام باريس وشركة اليوناييتد أدخلت نظام أبوللو وشركة دلتا داتاس ، وشركة الأمريكان إيرلاينز نظام سربري ، ثم بعد ذلك تم التنسيق بين تلك الشركات لاستخدام نظام موحد من أجل إتاحة المعلومات للوسطاء حول الأسعار والشواغر هو (CRS).

وفي منتصف السبعينات حاولت شركات الطيران الحصول على سبق في ميدان المنافسة باتباع نظام حجز ذي رموز خاصة بها ، وهذه الطريقة تجعل الشركة قادرة على تزويد زبائنها بمعلومات خاصة إضافة إلى الأسلوب العام بالنظام الموحد. وإن الاستخدام الشامل لنظام (CRS) حيث انتشر بفعالية وتأثير في عمليات حجز النقل الجوي ، وهكذا أصبح بإمكان الشركات كلها معرفة آخر المعلومات والأسعار والمقاعد المتاحة كما سمحت لمكاتب السفر أن تخدم زبائنهم بيسر وسرعة ، وقد اتسع انتشار ذلك النظام ليشمل باقي العارضين مثل الفنادق وتأجير السيارات وغيرهم.

وفي السنوات الأخيرة برز اتجاه التحالف بين عدة شركات بمختلف المستويات في صناعة السياحة كنتيجة لاحتدام المنافسة بينها ، واندفاع تلك الشركات إلى تحقيق قوة اقتصادية في التكوين والاستطاعة. مثلاً شركة دلتا مع نورث ويست وتي دبل يو أي شكلت تجمع وورلدسبان ووضعت شبكة حجز مشتركة ، كما أن عدداً من عارضي السفر ربطوا أنظمة حجوزاتهم ببعض مثل مجموعة سابري حيث يمكن الحجز به لسلسلة فنادق شيراتون وشركة أفيز لتأجير السيارات (Aviz) ، وتلك التحالفات والأنظمة الخاصة لم تمنع من انتشار نظام (Crs) على نطاق العالم وأصبح يعرف بنظام التوزيع العالمي (GDS) جي دي إس.

وفي عام ١٩٩٥ كانت الشركات الرائدة عالمياً بنظام شامل أنماطاً هي: أماديوس، غاليلو، سابري، وولدسبان، وبالنظام المحلي (CRS) دخل نمط أباكوس (آسيا والباسفيك)، (إكسس اليابان)، جيتز أميركا اللاتينية وشرق أوروبا (أفريقيا). والأهداف الرئيسية لتطور تلك النظم العالمية هي التكامل وتوحيد المعلومات عن الخدمات مثل أسعار التذاكر (Fare) والإيواء Accommodation والنقل البري Transportation Roads ومعلومات المقصد Information والشروط الموضوعية.

٣- مكنة إصدار التذاكر:

دخول طابعات البطاقات بشكل مباشر (S.T.P) وهي تسمح للوسطاء بإصدار التذاكر مباشرة. وشبكة إصدار التذاكر الإلكترونية (ETDN) وهي شكل آخر من (S.T.P) والفرق بينهما هو أن البائع يجمع عمولة (Commission) باستعمال الشبكة، بينما يتقاضى رسم الطبع فقط في حال استعمال نظام الطابعة.

فالأجهزة الإلكترونية التي توضع مستقلة بالمحطات وتوجد في حالات الفنادق والمطارات ومكاتب الاستعلامات تسمح للمسافر بالاستفادة من عدة مزايا وفوائد مثل الحجز في الفندق، وشراء تذكرة طيران، الحصول على معلومات عن المكان المقصود. وآخر تطور دخل نظام التوزيع (Distribution System) هو الوثائق الإلكترونية التي تعرف بالسفر دون بطاقة (تكتلس ترفل)

(Tactles-Travel) والتي يكون فيها تفصيل معلومات شخصية عن المسافر مسجلة في الملف الإلكتروني لشركة الطيران وما على المسافر إلا أن يضع رموز التعريف به ليحصل على تذكرة صعود للطائرة.

٤- الإنترنت: (Internet)

وأصبح له التأثير الأكبر على جميع نظم توزيع السفر والأساليب التكنولوجية فيه.

وجعل استخدامه من قبل وسطاء السفر والمسافرين وكافة فئات العاملين في السفر والسياحة (Traveller & Tourism) وسيلة رئيسية لمعرفة السلع والخدمات والأسعار وكافة المعلومات المطلوبة، وباستخدام الوظائف العديدة للإنترنت سمح للمسافرين الأفراد بالقيام بالحجز وشراء السلع والاتصال وفق أسلوب (Online) بالاستغناء عن الوسيط.

على سبيل المثال ففي عام ١٩٩٥ باعت شركة أميركان إيرلاينز (١.٦) مليون تذكرة بواسطة الإنترنت، والفائدة الكبرى للإنترنت هي تسويق سلع وخدمات السفر عالمياً بكلفة أقل ووقت أسرع منها في نظم التوزيع التقليدية، وأصبح بذلك تخفيض الكلفة ممكناً بإلغاء النفقات الزائدة في تشغيل إدارات للحجز وكذلك في توفير أجور الطباعة والبريد والأهم عدم دفع عمولات لمكاتب السفر، إضافة إلى السرعة والسهولة في تنفيذ العمليات.

٥- المستقبل:

نتيجة التطورات اندفع وسطاء السفر إلى تحويل مهنتهم إلى سنترال (On Line) (أون لاين) فيصبحون مدراء لترتيل وتصنيف المعلومات بأحاء العالم لمستخدمي الكمبيوتر وتزويد الزبائن على الخط بمعلومات عن موقع الإجازات وتفاصيل أدق لمن يطلب بالبريد عن برامج سياحية خاصة (Program Tourism). ويغض النظر عما يحمله المستقبل من تطورات فالكثير من المراقبين أكدوا بأن قيمة العنصر الشخصي في عمل وسطاء السفر لا يمكن استبداله بالتقدم التكنولوجي (Technological Development) بشكل مطلق.

يمكننا القول في هذا الصدد بأن هيكل نظم توزيع السفر يتطور ويتغير باستمرار وتدخله كل يوم تكنولوجيا حديثة ، وهذا التغيير والتطور سينعكس بشكل مباشر وحاد على وظائف وبقاء وسطاء السفر في ميدان السياحة في المستقبل (Future).

تنظيم عمليات الوساطة لوكالات السياحة والسفر:

١ - عمليات الوساطة المرتبطة بالسفر: تتمثل في إعطاء المعلومات وإصدار تذاكر السفر بالنسبة للمعلومات: فإنها واسعة جداً وتشمل إمكانيات وظروف السفر بجميع أنواع وسائط المواصلات المختلفة ولهذه الغاية وكالة السفر يجب أن تملك جداول حركة وأسعار جميع أنواع وسائط المواصلات (طائرات- باصات- بواخر - قطارات) العاملة على الخطوط الداخلية والخارجية.

وهذا يتطلب من وكالة السفر أن تزود باستمرار بأحدث الإصدارات الجديدة لهذه الجداول لتعطي معلومات صادقة لزيارتها.

- ولحركة القطارات الدولية جملة استخدام جداول (Ctt) و (جدول كوك) Cooks Time Table والتي تصدر كل شهر والتي تعطي معلومات عن حركة القطارات الدولية في جميع أنحاء العالم. بالإضافة إلى استخدام الجداول الدورية لحركات القطارات على الخطوط الوطنية.

- ولحركة الطائرات عدد من الإصدارات لبعض شركات الطيران يوجد هناك دليلان ذوا شهرة عالمية:

١ - (World Airways Guide ABC) الدليل الرسمي للخطوط الجوية.

٢ - (Official Airline Guide) (OAG) الدليل الرسمي للخطوط الجوية.

- والمواصلات والبواخر على الخطوط الدولية والقارية عدا جدول (Ctt) Cooks Time Table يمكن استخدام جدول متخصص لهذه الغاية وهو Shipping Gide (ABS) دليل البواخر".

العمال على شباك بيع التذاكر في وكالة السفر يجب أن يعرفوا الأفضليات والسيئات لجميع أنواع المواصلات لغاية موقع سياحي معين - الراحة - الأسعار - السرعة - الأمان - وغيرها من الصور.

وكالة السفر تصدر أنواعاً مختلفة من تذاكر السفر، عادية، بأسعار مخفضة، سياحية.. إلخ ولهذا الغاية تسلم مسبقاً عدداً من ظروف أمنية كالوثائق الثمينة. وعند إحصاء المبالغ تترتب نسبة معينة محددة كعمولة مكتب السفر. وعلى نطاق واسع ومستمر أخذت وكالات السفر ترتبط بشبكات الحجز الإلكتروني لشركات المواصلات المختلفة. وبهذه الطريقة أصبحت تحصل على تأكيد الحجز للأمكنة أو رفضها خلال بضعة ثوانٍ فقط.

٢- عمليات الوساطة المرتبطة بالإقامة وتشمل الأمور التالية:

أ- معلومات عن الإمكانيات وظروف الإقامة في الأمكنة المختلفة، وتشمل: مواقع الفنادق - درجتها - المطاعم - البعد عن أمكنة الانطلاق والوصول للمواصلات العامة وتشمل المطارات والموانئ ومحطات الباصات والحافلات.

- إمكانيات الانتقال من مواقع الوصول لغاية المناطق السياحية.

- مناظر، الغرف، الأسعار، صور، وكتابات عن الراحة المتوفرة في الفندق والغرف.

- المعالم السياحية والأثرية.

- خصائص المناخ.

- تظاهرات مهمة، مباريات رياضية، حفلات موسيقية، مهرجانات... إلخ.

ب- حجز الغرف والأسرة في الفنادق التي تكون وكالة السياحة والسفر على علاقة قانونية معها.

وعملية الحجز تتم عن طريق الهاتف، التلكس، البرقيات... إلخ. أو عن طريق استخدام الآلات الإلكترونية للحجوزات في بعض الشركات الفندقية، أو عن طريق ممثلين لوكالة السياحة في المواقع والأمكنة السياحية.

وفي الوقت الحالي وعلى نطاق واسع أصبحت تنظم مراكز رئيسية للحجوزات والتي تؤمن صلة الربط بين الفنادق ووكالات السياحة والسفر من مختلف أنحاء العالم بمساعدة التقنيات الإلكترونية. ومن هذه الأماكن الرئيسية سلسلة الفنادق العالمية المشهورة (هيلتون - شيراتون - انتركونتيننتال) ولها نظام حجز خاص.

٣- خدمات وساطة أخرى:

فإن وكالات السياحة المعاصرة تقوم بعدد من خدمات الوساطة الأخرى والتي

تتكون من:

١- تبديل العملة الصعبة - إصدار شيكات السفر ووثائق الدفع

الأخرى. وهنا تكون وكالة السياحة وسيطاً بين المؤسسات البنكية والزيائن.

٢- تأمين الحجوزات وتأشيرات المرور من أجل السفر للخارج.

٣- جميع أنواع التأمينات المتعلقة بمخاطر السفر، وذلك بأخذ الأمور المهمة

التالية عند التأمين:

فقدان الأمتعة - المرض المعدي وغيرها.

٤- نقل وترحيل الأمتعة والسيارات الخفيفة. بعد أن يكون الزبون قد سافر

للمكان السياحي.

٥- تأمين المواصلات في المناطق السياحية.

٦- - بيع الأنشطة السياحية الترفيهية المنظمة من قبل وكالات سياحية أخرى تشمل:

- أنشطة التجوال والرحلات في داخل المناطق والمواقع السياحية.

- زيارة المعالم الأثرية والتاريخية القريبة.

- المشاركة في المهرجانات وغيرها.

٧- حجز الأمكنة وبيع التذاكر للتظاهرات المسرحية والموسيقية وكذلك الفعاليات الرياضية وغيرها.

٨- توفير خدمات خاصة لبعض الزبائن المرسلين من قبل شركات سياحية أخرى مثل تقديم المترجمين والإدلاء السياحيين وتقديم خدمات سكرتارية.

٩- بيع الرحلات السياحية الجماعية بسعر موحد والمنظمة من قبل الشركات السياحية الأخرى الكبيرة.

هذا ويعتبر وكيل السفر رجل أعمال يبيع الخدمات السياحية ويجب على وكيل السفر أن يعرف المحاسبة وعمل تقارير البيع و الإجابة على التلفونات و استعمال الحاسوب و الفاكس... إلخ

مخطط يوضح ارتباطات وكيل السفر مع شركات النقل وشركات الخدمات السياحية الأخرى.

