

## المبحث الثالث

### إدارة وكالات السياحة والسفر

#### ١- وكالة السياحة كمنظومة إدارية:

من المعروف أن وكالة السياحة عبارة عن تركيبة من عناصر مختلفة، أقسام، مكاتب، ملاحق. وهي مترابطة فيما بينها بعلاقات أخذ وعطاء ومعتمدة على بعضها البعض حسب طبيعة بنية معينة.

وكذلك يمكن أن نعتبر أن وكالة السياحة تملك كل مقومات المنظومة "الكبرنتيكية" و التي يسمونها "علم الإدارة للمنظومات المعقدة المتحركة"، وحسب رأي كثير من المنظرين يمكن أن نؤكد أن وكالة السياحة هي منظومة "كبرنتيكية" اقتصادية.

وكل نظام كبرنتيكي يتكون من عناصر مستقلة، منظومات داخلية مستقلة والتي يجب أن تكون مستعدة لغاية الوصول لهدف معين.

وهذه الخاصة تقوم بالإدارة والتي يمكن أن تكون مجتمعة من مجموعة من الأعمال للقيام والتي من خلالها عن طريق جمع وإعداد وتقدير المعلومات وأخذ القرارات.

والمنظومة تترجم من حالة إلى أخرى مع المحافظة على وجود وعمل العناصر المستقلة للقيام بدورها في حل المسائل المطروحة.

وإدارة وكالة السياحة والمنظومات الاقتصادية الأخرى يعقد ويصعب بشكل كبير جداً بسبب هذا:

أولاً: يلعب العنصر الاجتماعي دوراً مهماً، هؤلاء هم البشر بعاداتهم وتقاليدهم ومستوى الوعي وإمكانياتهم العملية والنواحي الإيجابية والسلبية في مكوناتهم.

ثانياً: إنها نوعان من العلاقات موجودة غير منعزلة بل إنها مترابطة بشكل أفقي وعمودي مجموعة من المنظومات.

والكبيرنتيكا الاقتصادية كمنظومة لوكالة سياحية تتكون من قسمين القسم الأول - العنصر المدير والقسم الثاني - العصر المدار. العنصر المدار (1) يضم عناصر ذات تركيب مختلف (E) لوكالة السياحة على سبيل المثال قسم السياحة والسفر يحتوي على الملاحق التالية: الخدمات السياحية، تبديل العملة الصعبة، الأنشطة السياحية". وهي مرتبطة مع بعضها وفي لحظة معينة توجد بالضبط في مستوى واحد متعادلة.

ووصولها لمستوى واحد ضرورة مطلقة لكي يمكن أن تترجم العمليات الاقتصادية المتبقية.

ويجب أن نشير إلى أنه تحت تأثير ظروف مختلفة (3) والتي توجد داخل المنظومة أو من خارجها فإن المستوى المتبادل غالباً ما يستهلك، كذلك يجب أن نأخذ بعين الاعتبار كحالة مؤقتة غير دائمة.

العنصر المدير (2) في وكالة السياحة هي القيادة العليا - المدير ومساعدوه، وهو يوجد بهدف حسب الخطوط والبرامج الموضوعية والأوامر الإضافية الأخرى من القيادة الرئيسية (4) وتقدير الحالة الوضعية حسب المعلومات المتجمعة المعدة. أن يتخذ ويعطي حلولاً إدارية (5) تؤمن السير الطبيعي للعمليات الإنتاجية. وبهذه الطريقة فإنه يحدث تأثير مدير (6).

والعنصر المدير مجبر أن يعمل جهده من أجل إبعاد الظروف الغير ملائمة أو أن يقلل تأثيرها السلبي إلى أقل حد على العنصر المدار وعناصره من خلال التأثير العكسي (7).

والروابط مع المنظومات الأخرى (٨) التي تتم من خلال الإدارة العليا تؤمن عن طريق مدخل (٩) ومخرج (١٠) لمنظومة وكالة السياحة. وبهذه الطريق فيها تقدم عن طريق تأثيرات خارجية ولكن من جهتها هي أيضاً تؤثر على منظومات إدارية أخرى.

من الضروري الممرات المحددة أن توجد بكفاءة ودقة عالية مثل:

- ١- جمع المعلومات.
- ٢- إعداد المعلومات.
- ٣- تنفيذ الأوامر الإدارية.
- ٤- سرعة توجيه وإعطاء الأوامر للعناصر المدارة من خلال الروابط العكسية.

لوصول إلى أعلى فاعلية من عمل كامل المنظومة وهذا هو الهدف الرئيسي للعمل من أجل تتميم واستكمال إدارة وكالة السياحة وهذا العمل يجب أن يتم باستمرار الاستخدام الأقصى للنواحي الايجابية من مبادئ وقواعد علم الإدارة الحديث والعلوم الأخرى المرتبطة بإدارة المنظومات المعقدة المتحركة.

## ٢- العمليات الإدارية للوكالة السياحية:

العمل الإداري يضم داخله عملية أساسية ومساعدة نحو العمليات الأولى يجب أن تعتبر الأعمال المرتبطة بعملية تحليل المعلومات المتوفرة واتخاذ القرار بشأنها والمساعدة الإدارية (النواحي الإدارية).

نحو المجموعة الثانية يجب أن تعتبر الأعمال المرتبطة بالطلب التجميع، البيع، الحصول والاحتفاظ (تخزين) المعلومات الرقمية الأولية.

حجم ومحتوى ونوع وشكل لكل الأعمال المرتبطة بإدارة وكالة السياحة يتحدد من عملياتها.

وكالة السياحة كنظام حي يوجد لدينا عمليات وعلاقات إدارية. وكل علاقة للإدارة في وكالة السياحة تتمثل في نفس الوقت متداخلة ومتكاملة للعمليات الإدارية وحسب شكل ومحتوى العمل المبذول في سبيلها ولها ميزة في الشكل حيث أنه يتم في دائرة من العمل مغلقة. وهي إجبارياً تحتوي على عناصر القيادة والتنظيم، التنسيق، التخطيط، ورقابة على الأداء. في وكالات السياحة المعاصرة يمكن أن نشير إلى أنواع العمليات الإدارية المهمة التالية:

### ١- العامة (المستقيمة) قيادة الشركة وملاحظتها:

وتتحقق من قبل المدير ومساعديه وأيضاً من قبل مدراء الأقسام، تؤمن التنسيق وتوجيه طاقة كامل طاقم العمل للقيام بواجباتهم تجاه المسائل الأساسية الموضوعية والتي لها علاقة بعمل وكالة السياحة والسفر.

### ٢- تحديد الحد المثالي لتركيبية الخدمات المعروضة (الخاصة والأجنبية):

عملية خاصة مهمة لإدارة وكالة السياحة وذلك عند الأخذ بعين الاعتبار خصائص الناتج السياحي والذي يلبي حاجة ثانوية عند الإنسان. والتحديد الصحيح لتركيبية الخدمات الإضافية لها مردود إيجابي على العمليات الاقتصادية لوكالة السياحة والسفر.

وهنا يجب لأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في شكل ومحتوى الطلب السياحي. وبالتالي يجب أن تبذل الجهود من أجل إدامة أسس الضمانات في حجم ومقدار الخدمات وبالنظر إلى أن تكون متكاملة في كل لحظة معينة.

### ٣- تقسيم تنظيمات تقديم الخدمات للزبائن:

تأمين الضروريات الكاملة السريعة ونوعية الخدمات ، ثلاثة عناصر هي التي لها مردود على الرضى أو عدم الرضى ومن هناك على زيادة أو تقليل عدد زبائن وكالة السياحة وهنا يمكن استخدام وسائل وتقنيات حديثة.

#### ٤- رقابة على نوعية الخدمات المعروضة:

وتأخذ بعين الاعتبار ليس فقط الخدمات المقدمة مباشرة للزبائن ولكن أيضاً الخدمات المقدمة من شركائهم الآخرين ، الشركات الفندقية المواصلات والمنظمات والوكالات الأخرى ومرافق الرفاهية.....إلخ.

وهذه العملية إذا ما تمت بالشكل الأمثل فإنها تتكون من ضمانات وشروط كل وكالة سياحة و سفر.

#### ٥- دراسة السوق السياحي ومعرضات المنافسين في هذا السوق:

وهذه العملية الإدارية تميز عمل الوكالات السياحية الكبيرة والتي تعمل في إطار السوق السياحي الدولي وبالنسبة لها مهم جداً أن تتوفر معلومات عن المنافسين في كل سوق ومعرضاتهم. "أسعار ، نوعية ، تنوع ، ....إلخ".

وبهذه الطريقة يمكن أن تحدد معرضاتها هي بالأخذ بعين الاعتبار أكبر قدر ممكن لتسويقها بشكل منافس.

#### ٦- اختيار وتطوير طاقم العمل:

اختيار الكادر الضروري والاهتمام الدائم لزيادة تدريبه عملية إدارية مهمة جداً.

#### ٧- تنظيم العمل والأجور (الرواتب):

التنظيم الجيد للعمل وللرواتب يساعد على حل مسألة عدد طاقم العمل والاستغلال الأمثل لوقت العمل والزيادة المستمرة في إنتاجية العمل وتحسين الخدمات المقدمة.

وتنظيم الرواتب له مردود جيد على النواحي المعنوية لطاغم العمل وجاهز يته في تنفيذ المسألة الموكلة إليه.

#### ٨- عمليات تخطيطية:

في التطبيق العملي لوكالات السياحة المعاصرة فإن برامجها ومشاريعها توضع ضمن خطط مستقبلية وعلى أساس من التخطيط المسبق.

ولهذا وجب توفر فرع خاص في وكالة السياحة هدفه وضع البرامج المستقبلية لوكالة السياحة والسفر.

#### ٩- عمليات محاسبية - مالية:

وهذه العملية الإدارية ضرورية ومهمة لكل وكالة سياحة وسفر.

#### ١٠- عمليات إدارية مكتبية (علاقاتها).

### ١. النظم الإدارية لوكالات السفر:

في بداية القرن العشرين المهندس فريدريك تايلور قال فكرته: "إذا كان في الماضي نمت مسألة الإدارية كان في المقام الأول يقوم المنظم مدير الشركة فإنه اليوم خرج في المقام الأول نظام الإدارة".

في النظرية والتطبيق للعلوم الإدارية مشهور ومستخدم عدد من النظم الإدارية المستقيمة حسب جدول وستتوقف عند ثلاث منها (المستقيمة، المترابطة، المختلطة) لأن لها أكبر مجال للترباط مع إدارة وكالة السفر.

#### (١) المنظومة المستقيمة:

وهي تاريخياً أقدم نظام للإدارة مستخدم في إدارة الوحدات الاقتصادية وفيها فإن المبدأ الأساسي هو "لكل فرع يوجد مدير قائد واحد فقط وعادة يكون تحت أمره كل مدير عدد من العاملين".

النواحي الإيجابية للمنظومة المستقيمة هي الأمور التالية:

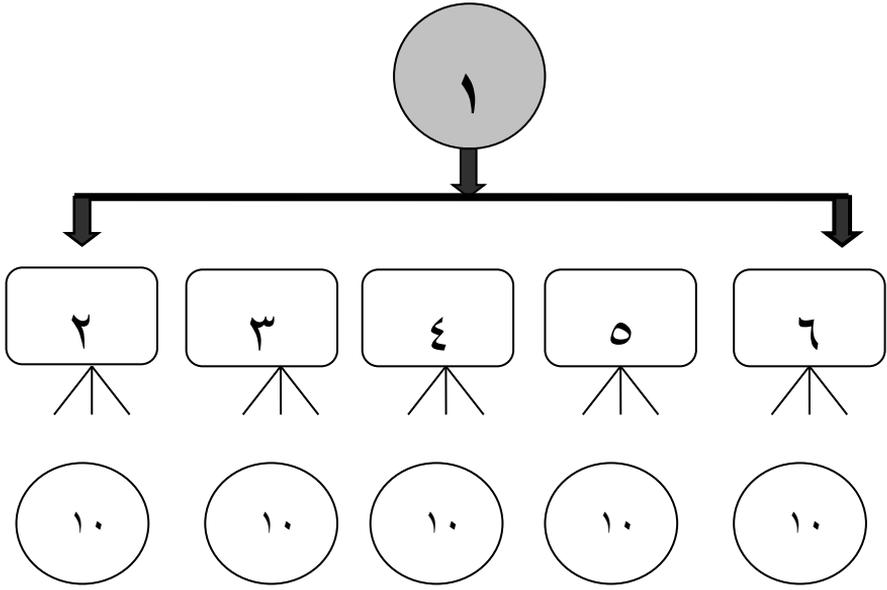
أ- إن كل عامل منفذ للأوامر يعرف المدير المسؤول عنه مباشرة.

ب- يؤمن سرعة إرسال الأوامر من أعلى إلى أسفل واستلام المعلومات بطريقة ربط عكسية.

ت- يمكن وبسهولة وبالكامل تحديد المسؤوليات والواجبات.

وعيب هذا النوع الرئيسي يتمثل في هذا أن المدراء يفرقون بالتفاصيل في مجال عمل الفرع الذي يديرونه. وفي التعقيدات المعاصرة التقنية والعمليات الأخرى الأمر الذي يصعب تحقيقه.

ونظام الإدارة المستقيم يستخدم أساساً في وكالات السفر الصغيرة والتي في أكثر الحالات يكون المدراء لدرجة ملحوظة أيضاً منفيين، وبشكل تخطيطي يمكن أن يعبر عنها بالشكل التالي:



شرح الرسم:

- (١) مدير شركة السياحة والسفر
  - (٢) مدير فرع (تذاكر السفر والحجوزات)
  - (٣) مدير فرع (السفر للخارج)
  - (٤) مدير فرع (السياحة الداخلية)
  - (٥) مدير فرع (الإدلاء السياحيين)
  - (٦) مدير الفرع (الاقتصادي)
- ١٠٢ - العاملون في فرع (تذاكر السفر والحجوزات)
- ١٠٣ - العاملون في فرع (السفر للخارج)
- ١٠٤ - العاملون في فرع (السياحة الداخلية)
- ١٠٥ - العاملون في فرع (لأدلاء السياحيين)
- ١٠٦ - العاملون في فرع (لاقتصاد)

يمكن زيادة درجة الإدارة عن طريق جعل أقسام ملحقة بالفروع الكبيرة مثل الفرع الاقتصادي أن يحتوي على قسم محاسبة وتخطيط وقسم للرواتب وهكذا.

ب- المنظومة المترابطة:

وتكون ضرورية عند وجود حاجة المدراء إلى متخصصين واسعي الاطلاع مثل الاقتصاديين ومدراء العلاقات العامة والذين يعطون آراءهم فقط في مجال معرفتهم التخصصية.

وهذا النظام من الإدارة فكر فيه واستخدم للمرة الأولى في بداية القرن الحالي من قبل المهندس ف. تايلور وعبر عنه دورة الحال للمنظومة المترابطة أمام شخص رئيس واحد.

وكان لها نجاح كبير لأنها أعطت إمكانية لتوزيع وتخصص الجهود الإدارية من خلال تقاطعات مترابطة متوزعة على المدراء من الفروع المتوسطة والقائمة على العمل مباشرة و عادة لهم اثنان أو ثلاثة مسؤولين.

وفي هذا النظام يحسب له الأفضلية أي أن القيادة تتم من قبل عدة أشخاص كل واحد متخصص في حقل معين وهنا الحديث عن مساعدين للمدير العام.

بدل المدراء الوحيدين الذين من الضروري أن يعرفوا كل شيء ، وحقبة هم يعرفون من كل شيء قليلاً فإنه يعين مدراء متخصصون مسئولون فقط عن جزء معين من الأعمال في الشركة.

والسلبية الرئيسية في المنظومة المترابطة للإدارة تتمثل في أن المدراء أو المنفذين في المواقع التحتية للبنية الإدارية لهم عدة مسؤولين مباشرين وغالباً في التطبيق العملي من الصعب وضع سقف وخط فاصل بين أعمال محددة ومسؤوليتها.

يمكن أن يحدث في نفس الوقت أن يطلب مسئولان من منفذ واحد أن يقوم بعمليات مختلفة كلياً.

من الطبيعي إن هذه الإمكانية هي أكثر نظرياً لأنه في العادة في التطبيق العملي يوجد هناك تنسيق جيد في أفعال القياديين المتخصصين المعينين. بسبب الشكل المميز لعمل وكالة السفر فإن المنظومة المترابطة للإدارة في شكلها الصافي الكامل الاستخدام وعملية إلقاء النظر عليها هنا تطلبه السبب. هذا وإن عدد من مبادئها موضوعة ومستخدمة في أسس المنظومة المختلطة للإدارة.

#### أ- المنظومة المشتركة للإدارة:

في هذه المنظومة يراعى المبدأ الرئيسي التالي: الفروع الدنيا أو المنفذون يكون لهم مسؤول واحد مباشر فقط، أما الفروع المتوسطة فيكون لها عدد من المدراء أو المتخصصين في حقل معين.

وبالتالي النواحي الإيجابية لهذا النظام تكمن في التخصص الضيق المركز للمدراء الوسطيين وفي تأمين المدراء المحددين للمنفيذين المباشرين وهذا يساعد على الاستخدام الصحيح للمساعدات المشتركة للأخصائيين.

وأحسن تحديداً للمسؤوليات والواجبات في القطاعات الحيوية للشركة وبهذه النوعية فإن المنظومة المشتركة يوجد لها استخدام على نطاق واسع خاصة في إدارة وكالات السفر الكبيرة والتي لها مجموعة أعمال متنوعة وهي بحاجة إلى أخصائيين ذوي كفاءات عالية في مجالات معينة محددة بالشكل التالي:

١- مدير وكالة السفر.

٢- مساعد المدير في المسائل الاقتصادية: عدا الإدارة المباشرة للأقسام الاقتصادية له سلطات موزعة على الفروع التجارية الحيوية فروع رقم (٨، ٧، ٦، ٥، ٤) بمسائل المحاسبة، الأمور المالية، المسائل القانونية.

٣- مساعد المدير في المسائل التخطيطية التجارية وله سلطات موزعة أمام جميع الفروع التجارية في المسائل التنظيمية، الإنتاجية، والتسويقية.

أ- مدير فرع (المحاسبة والأمور المالية).

ب- مدير فرع التخطيط والرواتب.

٤- مدير فرع السفر للدول الأوروبية.

٥- مدير فرع السفر للخارج عدا الدول الأوروبية.

٦- مدير فرع الإدلاء السياحيين.

٧- مدير فرع السفر الجماعي بسعر موحد.

٨- مدير فرع السياحة الداخلية.

١٠٨ ، ١٠٧ ، ١٠٦ ، ١٠٥ ، ١٠٤ - المستخدمون في هذه الفروع.

هذا المخطط الهيكلي عبارة عن مثال وتعطى الأفضلية الكبرى للمرافق

الإدارية في شركة السياحة والسفر والروابط بينهما حسب المنظومة المشتركة

للإدارة ومن الملفت للانتباه أن مدراء الفروع الحيوية يستلمون الأوامر من مسئولين

اثين والذين كل واحد منهما متخصص في مجال محدد.

والقبول واستحسان هذه المنظومة المعطاة للإدارة لوكالة سياحة وسفر يعتمد على

ظروف كثيرة نذكر منها :

١- شكل ملكية وكالة السياحة والسفر.

٢- كبر حجم وكالة السياحة والسفر.

٣- الأعمال التي تقوم بها.

٤- الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي توجد وتعمل خلالها وغيرها من

الأمور الأخرى.

## ٢. تنظيم وتوزيع المسائل في وكالة السياحة والسفر:

التنوع الكبير في الأعمال والتعقيدات في العلاقات مع الزبائن والشركات

المستمرة تصعب بشكل كبير غير عادي تنظيم وتوزيع المسائل في وكالة السفر.

والاعتماد على غير هذا فإن القيادة يجب أن تبذل جهودها لأقصى درجة من التخصص والتحديد في العمليات بهذا الاتجاه.

المسائل الاقتصادية الأساسية لكل شركة إنتاجية يمكن تقييمها في أربع

مجموعات :

أ- مسائل في التغذية والتوريد.

ب- مسائل في الإنتاج.

ت- مسائل في التسويق و التصريف.

ث- مسائل في الإدارة.

وكالة السفر لدرجة معينة شركة إنتاجية ذات طابع خاص لأن جزءاً ملحوظاً

من عملها موجه نحو إنتاج الخدمات وهذا الإنتاج له الخصائص التالية :

أ- عدم وجود عمليات إعداد وتحضير للمواد الأولية ، باختصار لا يوجد إنتاج

بالمعنى الحرفي للكلمة.

ب- الإنتاج والتسويق يتمان بوقت واحد ، وأيضاً باختصار لا توجد هناك

إمكانية للإنتاج المسبق وتخزين المنتوجات.

ت- وإذا أخذت بعين الاعتبار الخصائص المشار إليها لطبيعة إنتاج وكالات

السفر وأيضاً لشكل عملياتها المتبقية فإن المسائل يمكن أن تقسم بالشكل التالي

إلى ثلاث مسائل رئيسية فقط:

أ- مسائل في عقد العقود والتوريد.

ب- مسائل في الإنتاج والتسويق و التصريف.

ت- مسائل في الإدارة.

أكبر المسائل المرتبطة بالتوريد هي المتعلقة في عقد الاتفاقيات مع وسائط المواصلات، الشركات الفندقية، والشركات والمنظمات المعنية، أماكن الرفاهية، شركات التأمين وغيرها.

بهذه الطريقة وكالة السفر تؤمن بنية ضرورية لعملها الواسطي ولعملياتها التنظيمية. وتقسم المسائل في هذا الاتجاه وتشمل جمع المعلومات المسبقة، إعداد وتجهيز الأوراق والمتطلبات اللازمة لقيادة المحادثات.

وعملية القيام بالمحادثات مع الشركات والمنظمات وأخيراً عقد الاتفاقيات القانونية معها.

مسألة مهمة وهي تنظيم التوريدات المختلفة لعمليات وكالة السفر مثل، الأدلة بالمواصلات، والفندقية، شيكات حوالات مالية وغيرها من الوثائق المميزة والنماذج المتخصصة.

ومسألة مستمرة هي تنظيم مراقبة لمتابعة تنفيذ الاتفاقيات من جهة الموردين وتشمل:

١- العدد، الكمية، والنوعية للخدمات والبضائع المقدمة والعلاقة مع الزبائن، مستوى الخدمات المقدمة..... إلخ، ويرتبط مع هذا أن وكالة السفر تستخدم طاقماً عملياً حيوياً أو شخصاً متخصصاً معيناً كممثل وهو الذي يدافع عن مصالح زبائنهم في المواقع السياحية.

المسائل المتعلقة بالإنتاج والتصرف تأخذ المكان المركزي في أعمال وكالة السفر وهي تحدد الخاصية التي تميزها عن باقي الشركات السياحية وهذه المسائل يمكن أن تكون موزعة في ثلاث مجموعات داخلية:

(١) دراسة السوق السياحي ووضع برنامج تسويقي ويشمل هذا.

(٢) دراسة المنافسات السياحية الأخرى.

٣) الحالة السياسية ومعدل صرف العملات الصعبة في دول معينة محددة التي تهتم وكالة السفر.

٤) دراسة الطلب السياحي ويشمل القدرة الشرائية عند السكان، تركيبة الاستهلاك السياحي، اتجاهات الموضة الحديثة.

٥) مراقبة أعمال الشركات المنافسة، الأسعار، المصروفات، وحسب تحليل المعلومات من الدراسات المعمولة، النتائج من السنة السابقة ومستجدات جديدة والتبؤات، يتم عمل برنامج تسويقي والذي فيه تحدد كمية العرض وتركيبته والأسواق التي سيسوق فيها.

#### ٥- التخطيط وتحقيق الدعاية.

الدعاية تساعد لدرجة كبيرة في إنجاح البرنامج التسويقي لهذا يخصص لها اهتمام متزايد.

وفي المرحلة التحضيرية يحدد رصيد للدعاية خلال السنة المقبلة والجارية، وتختار وسائل الدعاية وشكلها وتحلل النتائج المتعددة للسنة السابقة، وعادة النظر في المواد الدعائية الموجودة.

وعملية التغيير تشمل الاستعانة بمتخصصين في مجال الدعاية والإعلان أو بالاعتماد على الذات في تجهيز إعداد مواد دعائية جديدة.

أ- واستخدام كل القنوات الممكنة لتوزيعها ونشرها.

ب- تنظيم الندوات وواجهات العرض الدعائي.

ت- والأخبار الحية المباشرة عن طريق المذياع والتلفاز.

ث- ومن المهم إجراء مراقبة تتحقق في اتجاهين هما:

١- تنفيذ خطة وبرنامج الدعاية.

٢- دراسة تأثير الأسهم الدعائية وتحديد التأثير الاقتصادي من الدعاية.

والتنفيذ المثالي لخطة الدعاية يزيد احتمالية مجال التأثير على الجهة الموجهة لها بكلمات أخرى السائح الجوال الذي يبحث عن مكان يزوره يجب أن يأخذ نصيبه الأعلى من التأثير وأن يصبح زبوناً حقيقياً لوكالة السفر.

## ٦- الإنتاج والتصريف

ويمكن تنظيمها في مجموعتين داخليتين هما:

أولاً- إنتاج وتصريف منتوجها السياحي الخاص وبعض الخدمات الأخرى.

عند السفر المنظم حسب رغبة الزبون فإن المسائل ترتب بالشكل التالي:

(١) تجهيز وإعداد الوثائق الضرورية اللازمة.

(٢) قبول الطلب (شفهياً، الهاتف، عن طريق ممثل).

(٣) إعداد مخطط للسفر وعرضه على الزبون.

(٤) الأخذ بعين الاعتبار الاعتراضات المحتملة.

(٥) قبول الطلب بشكل كامل ومطلق.

(٦) حجز الأمكنة في وسائل المواصلات والفنادق.

(٧) إرسال تأكيد للطلبات المتعلقة بالخدمات الإضافية.

(٨) إصدار التذاكر(وثائق السفر).

(٩) تنظيم عملية الدفع المحاسبية.

(١٠) إعطاء الوثائق للزبون.

عند تنظيم عملية السفر بسعر موحد شامل حسب فكرة ورأي وكالة السفر

فإن المسائل تختلف بتتابعها ومحتواها وتكاد تكون بالشكل التالي:

أ- الاقتناع بالجدوى الاقتصادية لهذه الرحلة ومن ثم وضع برنامج كامل لهذا

النوع من السفر.

ب- الحجوزات المسبقة في وسائل المواصلات والفنادق حسب عدد الزبائن المتوقعين.

ت- تحديد قائد أو دليل كل مجموعة سياحية.

ث- كتابة أسماء الراغبين في المشاركة في الرحلة الجماعية.

ج- جمع الرسوم المسبقة.

ح- تجهيز الجوازات والتأشيرات وغيرها والوثائق الضرورية إذا كان السفر للخارج.

خ- عمل الحجوزات النهائية و المطلقه.

د- إصدار وثائق السفر وغيرها.

ذ- تسليمها كلياً لقائد (دليل) لمجموعة السياحة.

ونقطة يجب متابعتها عند عمل الرحلات السياحية الجماعية بسعر موحد للخارج وهي معدل صرف العملات الصعبة والتغيرات اليومية التي يمكن أن تؤثر على معدل صرفها مقابل العملة المحلية ذلك أن المعاملات المالية بين وكالة السفر وباقي المرافق السياحية في الدول الأجنبية تتم عادة بالعملات الصعبة.

باقي العمليات أو المسائل الأخرى الوكالة مثل تقييم خدمة الإدلاء السياحيين، العلاقات مع وكالات السفر الأخرى تتم بشكل مماثل تقريباً.

### ثانياً- تصريف الخدمات بالوساطة:

وهي موجهة أساساً إلى بيع تذاكر السفر للقيام بعمليات الحجوزات الفندقية، تجهيز وتأشير الدخول، إرسال الأمتعة استقبال الطلبات المتعلقة بالخدمات الإضافية، والتي سوف تنفذ من قبل وكالات سفر أخرى وغيره.

وترتيب المسائل يكون بالشكل التالي:

أ- إعداد الوثائق الضرورية اللازمة:

- (١) جداول تعرفه النقل والخدمات.
- (٢) جداول حركة وسائط المواصلات على الخطوط الداخلية والخارجية.
- (٣) الأدلة بمختلف أنواعهم... إلخ.
- ب- استقبال الزبون (العميل).
- ت- التعرف على رغباته.
- ث- تقديم المعلومات التي تهمة.
- ج- قبول طلبه (شراء تذاكر السفر، الحجز الفندقي.. إلخ)
- ح- عقد الصفقة (إتمام الصفقة).
- خ- أخيراً تنظم عملية الدفع (المحاسبة).
- د- المسائل المرتبطة بإدارة وكالة السفر.
- ومع المكاتب الإدارية العامة، المالية، التخطيط، المحاسبة، والعمليات القانونية لوكالة السفر هنا تضم عدداً آخر من المسائل المرتبطة في جمع وتطوير كادر العمل وأيضاً في التنظيم والتخصيص المركز وعملية ترتيب وتوزيع العمل.
- ذ- وفي الآونة الأخيرة أصبحت تستخدم (جهود غنية) لإتمام عملية إدارة وكالة السفر من خلال استخدام مبادئ وقواعد الإدارة الحديثة.
- ر- استخدام الآلات الإلكترونية الحديثة.
- ز- والاعتماد على القواعد الرياضية.
- وكالات السياحة والسفر الكبيرة في العالم تملك الآلات الإلكترونية الخاصة بها. أما الصغيرة فإنها تشترك في مجموعات لها مراكز إلكترونية موحدة.
- وبهذه الطريقة تجري ليس فقط الأمور الإدارية لكن أيضاً عدد من العمليات التجارية، الحجوزات في الفنادق ووسائط المواصلات، عمل احتساب المعاملات الرسمية تدريج الطلبات... إلخ.

## ٧- الطاقم الإداري لوكالة السفر:

إدارة وكالة السفر تتحقق من قبل مجموعة مميزة مركبة من متخصصين مختلفين اقتصاديين، قانونيين، وغيرهم. مجموعة الأفراد و التي تدخل في هذه التركيبية تشكل الطاقم الإداري لوكالة السفر، وحسب علاقاتهم مع أعمال الشركة والمسائل التي يقوم بها أعضاء الإدارة يقسمون إلى:

- أ- الطاقم المستقيم: يقوم القيادة الشاملة للشركة ومسؤول مباشر عن تنفيذ الأعمال الأساسية، وهم المدراء الرئيسيون للأقسام الرئيسية في الشركة.
- ب- الطاقم المترابط: يساعد الطاقم المستقيم في مهامه المسؤولة في تنفيذ المسائل العملية وهم عادة مدراء الفروع.

ولكي يتمكن من التنفيذ الناجح للعمليات فإن الطاقم الإداري لوكالة السفر

يجب أن يمتلك متطلبات (إمكانيات) متميزة أهمها:

(١) أن يكون اقتصادياً وهذا يعني أقل عدد من الأشخاص وأقل مصروفات على العمل، وأن يصل إلى أعلى النتائج أو بعبارة أخرى أن يحقق أقصى مقدار من الأرباح للشركة، أي يملك عقلية اقتصادية ناجحة ويوفر السبل والوسائل التي تخفض النفقات والمصروفات والقيام بعمليات ناجحة ذات مردود اقتصادي مرتفع.

(٢) أن يكون حيويًا متحركاً: بعبارة أخرى أن يقوم باستقبال واعداد المعلومات، أخذ وإعطاء الحلول الضرورية لتتابع التدفق الطبيعي للعمليات الإدارية والتجارية.

(٣) أن يكون جديراً بالاعتماد عليه. يعني أن يؤمن باستمرار حيوية المنظومة الإدارية، وبنفس الوقت يكون قادراً، على أبعاد نفسي تأثير الأخطار التي تقع بالمصادفة أو في اختيار المعلومات الخاطئة.

٤) أن يكون كامل باختصار أن يوفر الظروف الملائمة أي أخذ الحلول الكاملة والوصول للنتائج الكاملة عند تواجد ظروف تحد من السير الطبيعي للعمل مثل، التأثير السلبي للعوامل الاقتصادية والسياسية و المناخية والاجتماعية وعوامل أخرى.