

كتاب المتدرب

أعمال الوكالات السياحية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أعمال الوكالات السياحية

بقيادة المدرب:

الدليل التدريبي

المفحات	المحتويات
3	فهرس
4	ترحب
5	نظام البرنامج
6	إرشادات للمتدربين
9	الوحدة التدريبية الأولى : ماهية وكالات السفر والسياحة
32	الوحدة التدريبية الثانية : الهيكل التنظيمي لوكالة السفر
46	الوحدة التدريبية الثالثة : الخدمات السياحية
69	الوحدة التدريبية الرابعة : المنظمات التي لها علاقة بأعمال وكالات السفر والسياحة
95	الوحدة التدريبية الخامسة : نظم التوزيع الشامل
110	الوحدة التدريبية السادسة : المصطلحات الخاصة بأعمال السفر والسياحة
143	الخاتمة

يسر

أن يرحب بكم في برنامجه المتميز

أعمال الوكالات السياحية

سائلين المولى عز وجل أن يوفقنا لتقديم برنامج يجتمع لكم فيه العلم والمتعة حيث

يصطحبكم المدرب المتميز

في رحلة نحو التدريب الاحترافي المدعم بالإثباتات النظرية والتطبيقات العملية التي من شأنها زيادة قدرتكم على تقديم التدريب بالشكل المهني المطلوب بما يتماشى مع متطلبات العصر

1. الاسم :

2. المؤهل : الحالة الاجتماعية:

3. الخبرات العملية :

4. العمل الحالي مع شرح طبيعة العمل :

5. الهوايات :

6. تحدث عن نفسك في سطور :

.....

ماهي توقعاتك وأهدافك من البرنامج :

.....



نأمل مراعاة الإرشادات التالية لأهميتها في تحقيق أهداف البرنامج التدريبي:

الالتزام بوجود الحقيبة التدريبية معك طوال البرنامج التدريبي



الأهداف الإضافية للمشاركة

بعد اطلاعك على الأهداف التدريبية للحقيبة، وكذلك أثناء تنفيذ التدريب على محتويات هذه الحقيبة .. قم بتدوين أهداف إضافية ترى أنه من الواجب أن تحققها هذه الحقيبة ؛ وذلك على النموذج والذي يحتوي أهداف الوحدات التي يشير إليها المتدرب ويحدد من وجهة نظره يريد ان يتم التركيز عليها او وجد صعوبة في فهمها وتطبيقها ؛ وذلك على سبيل المثال على النحو التالي:

قد تكون هذه الأهداف عامة؛ مثل:

"أرغب في اكتساب أكبر قدر من المعلومات عن " أعمال الوكالات السياحية "

وقد تكون هذه الأهداف أكثر تحديدا؛ مثل:

حدد مدى تحقيق أهدافك الإضافية، ولا تترك أي هدف دون تحقيق دون في النموذج بالصفحة التالية :

النموذج التالي: يوضح الأهداف الإضافية

مدى التحقق			الأهداف الإضافية	الوحدة التدريبية
لم يتحقق	إلى حد ما	بالكامل		

الوحدة الأولى

ماهية وكالات السفر والسياحة

الوحدة السادسة

المصطلحات الخاصة بأعمال السفر والسياحة

الوحدة الثانية

الهيكل التنظيمي لوكالة السفر



الوحدة الخامسة

نظم التوزيع الشامل GDS

الوحدة الثالثة

الخدمات السياحية

الوحدة الرابعة

المنظمات التي لها علاقة بأعمال وكالات السفر والسياحة

الوحدة الأولى

ماهية وكالات السفر والسياحة

دراسة جدوى افتتاح وكالة سفر وسياحة

وكالات السفر والسياحة



خطوات الحصول على ترخيص مزاولة الأعمال السياحية

الوظف الوظيفي لوكيل السفر والسياحة

أن يعرف المتدرب وكالات السفر والسياحة.



أن يتعرف المتدرب على دراسة جدوى افتتاح وكالة سفر وسياحة.

ثالثاً: دليل الوحدة الأولى:

الجلسة الأولى:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	ماهية وكالات السفر والسياحة	

الجلسة الثانية:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	تابع : ماهية وكالات السفر والسياحة	

الوحدة الأولى

دليل تدريب الجلسة الأولى

عنوان الجلسة : ماهية وكالات السفر والسياحة

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

وكالات السفر والسياحة

الوصف الوظيفي لوكيل السفر والسياحة

نشاط 1-

عصف ذهني جماعي

عزيزي المتدرب ماذا تعرف عن وكالات السفر والسياحة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

وكالات السفر والسياحة

وكالة السفر هي جهة تساعد الناس على تنظيم الرحلات و عطلة العطل عن طريق عمل تذاوير استعدادهم لل سفر . فهي تحجز لهم غرفا في فنادق ، ومقاعد في وسائل النقل، كما تنظم لهم رحلات سياحية. وتعين لهم مرشدين يساعدونهم في الحصول على جواز سفر جوازات السفر والتأشيرات التي يحتاج إليها المسافرون إلى البلاد الأخرى، وتنظم الرحلات السياحية للأفراد والجماعات.

و وكالة السفر هي تلك الشركة الخاصة التي تعمل كوسيط بين عملائها وبعض موردي فئة السفر ، مثل شركات الطيران والفنادق والرحلات البحرية ، من بين أمور أخرى ، تقدم أفضل شروط التعاقد في الرحلات التي يرغبون في القيام بها . وبعبارة أخرى ، تبيع وكالة السفر لعملائها منتجاتها وخدماتها المتعلقة بالرحلة التي ستقوم بها بسعر أقل وفي إطار ظروف مغرية وجذابة حقاً فيما يتعلق بما يمكنهم تحقيقه إذا ذهبوا لشرائه مباشرة في المذكورة مقدمي.

يعبر هذا النوع من الشركات بشكل أفضل عن فائده عندما يتعلق الأمر بالتعاقد على رحلات مكثفة إلى الخارج ، حيث أنهم مسؤولون عن تبسيط الإجراءات للتعامل مع الشركات الأجنبية المقابلة ، بالإضافة إلى حل مشكلات مثل الإقامة والإرشاد السياحي في المدن التي يزورونها.

وبعبارة أخرى ، لن تبيع وكالة السفر فقط تذكرة الطائرة المقابلة ، ولكنها تقدم خدمة أكثر شمولاً وشمولاً تشمل الفنادق وتذاكر النقل الحضري وتأجير السيارات وغيرها من البدائل.

سوق وكالات السفر متنوع ، وبالتالي يمكننا العثور على ثلاثة أنواع من وكالات السفر: (المشغلون) ينظمون الرحلات عن طريق التعاقد مباشرة مع مشغلي الخدمات (، وتجار الجملة) عرض وتوزيع المنتجات السياحية من خلال وكالات البيع بالتجزئة ، بشكل عام ، لا يتم التعاقد معهم من قبل المستهلك النهائي وكثيراً ما يقومون بالحجز لتلبية متطلبات تجار التجزئة (وتجار التجزئة) أولئك الذين يبيعون خدماتهم مباشرة للمستهلك النهائي).

اقسام وكالات السفر والسياحة

قسم السياحة الداخلية - قسم السياحة الخارجية - قسم الحجز (طيران - بواخر - فنادق) - العلاقات العامة - السياحة الدينية (الحج والعمرة) وهناك أقسام أخرى توجد في البعض ولا توجد في البعض الآخر.

مصدر دخل وكالة السفر والسياحة

يأتي معظم دخل وكالات السفر من العمولات التي تدفعها خطوط جوية الخطوط الجوية وشركات تأجير السيارات والفنادق، ومديرو المؤسسات التي تخدم المسافرين. وتدفع هذه المؤسسات عمولة على كل حجز تقوم به أية وكالة سفر، أو على أية تذكرة تبيعها، ولا يدفع المسافرون أي مبلغ عن معظم الخدمات التي تُقدم لهم. ولكن وكالات السفر يمكن أن تتقاضى قسماً من المال مقابل التخطيط لرحلات سياحية فردية خاصة تستلزم كثيراً من وقتها وجهدها. وتعمل وكالات السفر في معظم أقطار العالم، وتكون مسؤولة عنها في معظم الأحيان جهات خاصة، إلا أن الحكومات في بعض الدول أوروبا الشرقية الأوروبية الشرقية تملك كل وكالات السفر وتدير أعمالها، ولا شك أن الأنظمة التي أمثلها

الصناعة نفسها قد ساعدت على تأسيس مقاييس للسلوك الخُلقي يلتزم بها أصحاب وكالات السفر.

المسميات الوظيفية لموظفي وكالات السفر

1. مدير وكالة السفر أو شركة السياحة Travel Company Manager
2. مدير قسم السياحة الداخلية Internal Tourism Manager
3. مدير قسم السياحة الخارجية External Tourism Manager
4. مدير السياحة الدينية Religious Tourism Manager
5. موظف حجز التذاكر (طيران - فنادق - بواخر) Booking Clerk
6. مدير العلاقات العامة Public Relations Manager
7. مدير التسويق Marketing Manager
8. منظم الرحلات والبرامج السياحية Tour Operator
9. قائد الرحلات Tour Leader
10. المرشد السياحي للشركة Tour Guide

ما هي فئات شركات السياحة؟

يتركز عمل شركات السياحة فيما تقوم به من تنظيم لرحلات سياحية جماعية أو فردية داخل البلاد أو خارجها، وفق برامج معينة وتنفيذ وتسهيل ما يتصل بهذه البرامج من نقل وإقامة وخدمات، إضافة لبيع تذاكر السفر، وحجز أماكن السفر، وتنقسم الشركات السياحية طبقاً للقانون إلى فئات شركات السياحة.

الشركات السياحية ذات الفئة (أ) وهي شركات يرض لها في مباشرة تنظيم رحلات سياحية جماعية أو فردية داخل البلاد أو خارجيا وفقا لبرامج معينة، و تنفيذ ما يتصل بها من نقل وإقامة و ما يلحق بها من خدمات.

الشركات السياحية ذات الفئة (ب) هي التي تقوم ببيع أو صرف تذاكر السفر و تيسير نقل الأمتعة و حجز الأماكن علي وسائل النقل المختلفة، و كذلك الوكالة عن شركات الطيران و الملاحة و شركات النقل الأخرى.

الشركات السياحية ذات الفئة(ج) وتعمل في تشغيل وسائل النقل من برية وبحرية و جوية و نهريّة لنقل السائحين.

الوصف الوظيفي لوكيل السفر والسياحة

الغرض من وكيل السفر هو بيع وسائل النقل والإقامة للأفراد والجماعات الذين يخططون للرحلات، حيث يقدمون المشورة بشأن وجهات السفر، ويخططون لمسارات الرحلة ويجمعون المدفوعات، حيث أن هؤلاء المحترفين متحمسون للسفر مع القدرة على البيع وخدمة العملاء، وبصفته وكيل سفريات يجب أن يكون متحمسًا لرؤية العالم ومساعدة الآخرين على فعل الشيء نفسه، حيث يتضمن هذا الدور التخطيط للعطلات واقتراح وجهات السفر والاحتفاظ بملفات العميل وإدارة الأحداث واسعة النطاق.

وفي هذا المنصب سيكون هدفك النهائي هو الحفاظ على رضا العملاء وولائهم للخدمات المستقبلية، حيث سيكون المرشح المثالي وسيلة اتصال ممتازة مع معرفة متعمقة لوجهات السفر المحلية والدولية. وللنجاح في هذا الدور الوظيفي يجب أن تمتلك أيضًا مهارات ممتازة في التفاوض والمبيعات.

واجبات موظف الحجز والمبيعات

- التخطيط لبيع خدمات السفر المختلفة فيما يتعلق بالانتقال والإقامة وغيرها من الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- التعاون مع العملاء لتحديد احتياجاتهم وتقديم المشورة المناسبة لهم.
- مساعدة العملاء على اختيار وسائل النقل وتاريخ السفر وتكاليف الإقامة.
- تقديم المعلومات التفصيلية التي يحتاجها العملاء خلال عملية السفر.
- متابعة إجراءات حجز تذاكر السفر وحجوزات الفنادق ودفع الرسوم اللازمة.

- استخدام التقنيات الترويجية و إعداد العروض المختلفة لرفع نسبة المبيعات.
- عمل عروض سياحية جاذبة للعملاء وتكون ذات مصداقية ومفصلة البيانات.
- التعامل مع مشاكل السفر و شكاوي العملاء والمبالغ المستردة.
- حضور ندوات السفر والسياحة والاطلاع الدائم على المستجدات.
- الإشراف على إدخال بيانات العملاء في قواعد بيانات برامج السفر الخاصة بالمؤسسة.
- عمل تقرير مبيعات يومية بالتذاكر التي تم بيعها وتقديمها للحسابات.
- التواصل مع منظمي الرحلات والمتابعة الدورية معهم.
- الحفاظ على السجلات الإحصائية والمالية.
- تحقيق الأهداف البيعية للمؤسسة.

الصفات الشخصية والمهنية الواجب توفرها في العاملين بشركات السياحة

- الثقة بالنفس.
- اللباقة في التعامل مع الآخرين.
- حُب السفر.
- التمتع بخلفية واسعة عن البلدان وعواممها، والمعالم التاريخية.
- حُب تعلم اللغات الجديدة.
- مهارات تواصل قوية جدًا.
- مهارات تنظيمية .
- مهارات جيدة في تكنولوجيا المعلومات.

- ✦ القدرة على التكيف السريع والحماس الدائم تجاه العمل.
- ✦ البراعة في إقناع الناس والتأثير على آرائهم.
- ✦ مهارات العمل المكتبي وتحمل الأعمال الروتينية.

كيفية الإعتناء بالزبائن و العملاء

1. التنبؤ مسبقاً باحتياجات العملاء ومتطلباتهم

يتعين عليك تبني استراتيجيات وأساليب تساعد على تفهم احتياجات عملائك ورغباتهم والتعرّف على المشاكل التي يواجهونها. فإن أردت التميز حقاً، يتعين عليك تقديم منتجات وخدمات تتناسب مع احتياجات العملاء ومتطلباتهم، كما يتعين عليك أيضاً التعامل مع التحديات التي تواجه عملائك عن طريق تقديم أفضل الخدمات وإيجاد حلول مبتكرة لكافة المشاكل. في الواقع، يجب عليك اعداد قائمة بكافة الأسئلة التي قد تخطر على بال العميل حتى تتمكن من الاجابة عليها بفعالية.

2. التعامل معهم بصدق

يتعين على الموظفين التعامل مع عملائهم بصدق وإخلاص، فهذه الصفات تلعب دوراً مهماً في كسب رضا العملاء وإخلاصهم على المدى البعيد. كما يجب عليهم الحرص على تقديم خدمة متميزة باستمرار والالتزام بأداء واجباتهم تجاه العملاء على أكمل وجه، مع توفير حلول مبتكرة لكافة المشاكل التي قد تواجه العميل. فانهدام المصداقية يؤثر سلباً على الموظف نفسه، وعلى الشركة وسمعتها.

3. الاستماع الى ملاحظاتهم

بعد الاستماع الى ملاحظات العملاء أفضل وسيلة لكسب ولائهم وثقتهم على المدى الطويل. حيث يجب على الموظف الاستماع جيداً لملاحظات العملاء والسعي لتطبيقها عملياً، فالموظف المتميز هو الذي يضع نفسه مكان العميل ويتفهم آراءه ووجهات نظره المختلفة.

4. الحرص على التواصل الدائم

قد يكون التواصل السليم هو السبب الرئيسي الذي يدفع العملاء الى البحث عن شركات أخرى تبدي اهتماماً أكبر بعملائها وتلبي احتياجاتهم بفعالية أكبر. لذا يتعين عليك الحرص على انشاء قسم خاص بخدمة العملاء يهدف الى خدمتهم بطريقة سريعة وفعالة. وقم بتوظيف أشخاص يتمتعون بمهارات تواصل جيدة، وحرص على تزويدهم بدورات تدريبية حول كيفية تقديم خدمة متميزة للعملاء، وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم بفعالية.

5. بناء علاقات وطيدة

يتعين عليك تبني أساليب وسياسات جيدة تهدف للاحتفاظ بالعملاء وتعزيز ولائهم واخلاصهم تجاه شركتك، حيث يجب عليك اظهار اهتمامك بعملائك من خلال أفعالك، وأقوالك وتواصلك الدائم معهم. فقد يكون هذا الاهتمام على شكل بطاقات معايدة ترسلها لعملائك بمناسبة أعياد ميلادهم مثلاً أو اية مناسبة الأخرى. كما يمكنك أيضاً دعوة عملائك لحضور الاجتماعات، والندوات والدورات التدريبية الخاصة بشركتك والمشاركة في أنشطتها المختلفة، حيث تعد هذه الأمور

وسيلة سهلة و متميزة لبناء علاقات وطيدة مع عملائك، فهي تعمل على كسب ثقتهم ورضاهم وتعزز شعورهم بالولاء والاحلاص لك ولشركتك.

6.الحرص على تنفيذ الوعود التي قطعها

يعد الالهمال في تنفيذ الوعود التي قطعتها من أخطر السلوكيات التي يجب تجنبها، وذلك نظراً لأثرها السلبى على علاقتك بعملائك. فإن لم تكن قادراً على حل مشكلة العميل في خلال فترة قصيرة، كن صادقاً معه ومارحه بذلك، واشرح له طبيعة المشكلة والوقت الفعلى الذي تحتاجه لحلها. وحرص على التواصل معه باستمرار لا طلاءه على سير العملية.

الوحدة الأولى

دليل تدريب الجلسة الثانية

عنوان الجلسة : ماهية وكالات السفر والسياحة

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

خطوات الحصول على ترخيص مزاولة الأعمال السياحية

دراسة جدوى افتتاح وكالة سفر وسياحة

خطوات الحصول على ترخيص مزاولة الأعمال السياحية

يقوم طالب الترخيص بتعبئة كافة النماذج ورفاق المستندات المطلوبة.

يجب أن يكون تقديم طلب الترخيص من قبل صاحب طلب شخصياً أو من ينوب عنو بوكالة شرعية.

تتولى لجنة من الهيئة الكشف على مقر المكتب الذي سيمارس فيه النشاط قبل الموافقة للتأكد من توفر كافة الشروط والمواصفات.

تعد الهيئة سجل خاص لمنظمي الرحلات السياحية المرخص لهم بالعمل.

دراسة جدوى افتتاح وكالة سفر وسياسة

متطلبات دراسة جدوى مشروع وكالة سفر وسياسة

تحتاج التجهيزات التي توجد في دراسة جدوى مشروع وكالة سفر وسياسة إلى القيام ببعض الأعمال البسيطة التي يطلبها المكان مثل بعض الأمور المتعلقة بواقع المكان والتي يجب أن تتوافر على الآتي:

- مكاتب.
- كراسي.
- طقم مكتب.
- مناخذ.
- شاحنات سياحية مكيعة.
- أجهزة كمبيوتر.
- فاكس.
- خزائن.
- تكيفات.
- خدمات.
- تليفونات ثابتة.
- هواتف محمولة.
- فرش أرضيات.

- ماكينة طباعة.
- ديكورات.
- إضاءة.
- شاحنات نقل (أتوبيسات).
- أوراق وأقلام مكتب.
- خط إنترنت.
- كولدير مياه.
- أدوات نظافة.

التراخيص اللازمة لدراسة جدوى مشروع وكالة سفر وسياسة

يمكنك الالتزام ببعض القواعد القانونية لتتمكن من إدارة المشروع كما تحب من خلال دراسة جدوى مشروع وكالة سفر وسياسة، والتي تعرض لك أهم ما يمكنك فعله من تخليص مستندات مهمة لإنشاء المشروع، وهذه بعض من الأوراق المطلوبة:

- إثبات ملكية العقار التي تقام عليه وكالة السفر.
- سداد رسم ترخيص للوكالة، والذي يختلف بحسب نوع الأعمال التي يقوم بها المشروع.
- يجب أن تحصل على ملف تجاري، كما وأنه يلزمك إنشاء ملف ضريبي لدفع الضرائب للدولة.

- توثيق اسم الوكالة لدى هيئة السياحة.
- تقديم ملف إنهاء خدمتك العسكرية وموقفك من التجنيد.
- صور واضحة شخصية لصاحب الترخيص.
- إذا كانت الوكالة تملك شاحنات خاصة بها يجب الموافقة عليها من هيئة النقل والمواصلات.
- تخليص مستندات شراء الشاحنات وتقديم أوراقها.
- عمل رخص سليمة للسائقين واختبار جودة درجات القيادة لديهم.
- نسخة من البطاقة الشخصية أو جواز السفر مع تقديم الأصول للاطلاع عليها وقت التقديم.
- تصريح بالموافقة من وزارة السياحة.
- موافقة على مزاولة المشروع من المحافظة.
- تصاريح موافقة من وزارة الآثار.
- الحصول على تصريح من وزارة الحج والعمرة أو الجهة البديلة لها بدولتك.
- كما يمكنك الحصول على أختام من المطارات والجمارك بعبور أفواج وكالتك السياحية.
- تصديق من وزارة الثقافة إذا كانت الوكالة تنوي تقديم خدمات سياحة ثقافية للعملاء.
- يلزمك أيضاً الحصول على تصاريح من جهات مختلفة لتنوع السياحة واختلاف نشاطاتها.

المساحة والموقع اللازم لمشروع وكالة سفر وسياسة

أثناء البحث في دراسة جدوى مشروع وكالة سفر وسياسة عن المكان المناسب لإنشاء وكالة السياحة الخاصة بمشروعك، يجب عليك الانتباه إلى هذه التفاصيل التي تؤدي إلى زيادة نسب العملاء لديك ويقابلها زيادة الأرباح، وهي كالتالي:

- تجهيز مكان بالقرب من المعالم السياحية والأثرية لقربها من المستهدفين من المشروع.
- إنشاء الوكالة بمكان راقي وشارع رئيسي مشهور يساعد المشروع على الانتشار سريعاً.
- لا يشترط مساحة كبيرة داخل موقع العمل بالوكالة ولكن يشترط احتواء المكان على جراج كبير خاص بمواقف السيارات أو مكان مناسب لركن الباصات أمام المبنى.
- لا بد من وجود خدمات الإنترنت والكهرباء والماء بالمكان ليكون مناسب لتقديم أي خدمة.
- يجب أن يكون المكان قريب من المزارات والأماكن التجارية والأسواق السياحية التي يرغب السائح في الذهاب إليها لشراء تذكارات أو أخذ صور لهذا المكان.

دراسة السوق لمشروع وكالة سفر وسياحة

تعد أبحاث السوق جزءًا من دراسة الجدوى للمشروع، وتتطلب أبحاث السوق الحصول على:

إحصاءات ومعلومات من الجهات الحكومية ذات الصلة، وأهمها وزارة السياحة، بالإضافة إلى وزارة التخطيط والإحصاء التي تجمع البيانات عن الحركة السياحية وجنسيات السياح والمجموعات السياحية ونسب السكان في الفنادق ... الخ.

- يجب استشارة مجموعة من المكاتب الحكومية للحصول على هذه المعلومات لتوضيح الرؤية التسويقية للمشروع.
- كذلك دراسة وكالات السفر والسياحة بالدولة في المدينة التي تقيم فيها مشروعك. وكذلك مجال عملها وإيجابياتها وسلبياتها ومواقعها ومستوى التعاون بينها وبين الشركات السياحية الأخرى وأعمال الخدمات السياحية لدعمها.
- كذلك دراسة مجال التعاون بين شركات الطيران المحلية والعالمية ووكلاء السفر في المدينة المعنية. ودراسة العلاقة مع شركات النقل السياحي والفنادق والموتيلات والمخيمات، وكذلك دراسات ميدانية عن مدى ثقة المواطنين وتوجههم نحو وكلاء السفر.

تكاليف دراسة جدوى مشروع وكالة سفر وسياحة

تركز دراسة جدوى مشروع وكالة سفر وسياحة على عامل هام جدا وهو رأس المال، ومن خلال تحديد نفقات المشروع يمكن لصاحب المشروع معرفة الإمكانيات التي تتيح له إنشاء المشروع من عدمه، ولمساعدة المستثمر في حصر

تكلفة المشروع ومعرفة المصاريف المطلوبة للعمل قدمنا كشف ببعض التكاليف العامة وهي كما يلي:

- تكاليف مبنى المنشأة سواء تكلفة شراء أو تأجير.
- مصروفات تم دفعها أثناء تخليص المستندات شاملة قيمة رسوم التراخيص.
- كما يمكنك حساب تكلفة حجوزات المطاعم والفنادق وتقديم وجبات للسائقين.
- أجور عمال وموظفين داخل وخارج الموقع يشمل عمال النظافة والسائقين.
- تكلفة تأجير باصات أو شرائها ويمكن التوفير بشراء بعض الباصات المستعملة ولكن يشترط أن تكون مؤهلة للعمل بالسياحة.
- مصروفات لتجهيز المكان من كراسي ومكاتب وأجهزة وأدوات للعمل المكتبي.
- وضع ميزانية للباصات، خاصة وأنها تستهلك مسافات بعيدة فتحتاج إلى تزويدها بالبنزين باستمرار، مع عمل صيانة دورية لها لفحص ومعاينة محركاتها من أجل سلامة الركاب.
- رسوم تخليص جمارك ودفع اشتراكات دخول للمعالم الأثرية والتراثية، مع تكاليف حجز فنادق ومطاعم وعمل جولات سياحية للأفواج.
- مصاريف الخدمات التي يتم دفعها شهريًا مثل الإنترنت والغاز والكهرباء وشبكات الاتصالات.

نشاط -2

مناقشة فردي

عزيزي المتدرب من خلال ما تم شرحه وضح دراسة جدوى افتتاح وكالة سفر وسياسة..

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الوحدة الثانية

الهيكل التنظيمي لوكالة السفر

أشكال الهياكل التنظيمية

أقسام وكالة السفر



العلاقة الترابطية بين وكالة السياحة
والسفر والخدمات السياحية الأخرى

الأعمال الأساسية لوكالة السفر

أن يعدد المتدرب أقسام وكالة السفر.



أن يميز المتدرب بين أشكال الهياكل التنظيمية.

ثالثاً: دليل الوحدة الثانية:

الجلسة الأولى:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	الهيكل التنظيمي لوكالة السفر	

الجلسة الثانية:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	الهيكل التنظيمي لوكالة السفر	

الوحدة الثانية

دليل تدريب الجلسة الاولى

عنوان الجلسة : **الهيكل التنظيمي لوكالة السفر**

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

أقسام وكالة السفر

الأعمال الأساسية لوكالة السفر

نشاط-3

عصف ذهني جماعي

عزيزي المتدرب ماذا تعرف عن أقسام وكالة السفر ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أقسام وكالة السفر

يضم الهيكل التنظيمي لوكالة السفر العديد من الأقسام العاملة، مع إننا قمنا بإيضاحها في موضوع الهيكل التنظيمي للشركات السياحية، وسندرج تعدادها بمقتضى التذكير.

1. قسم السياحة: السياحة الداخلية، السياحة الخارجية.

٢. قسم الحجز (الإقامة والنقل).

3. قسم العلاقات العامة.

4. قسم السياحة الدينية (الحج والعمرة).

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

الأعمال الأساسية لوكالة السفر

أ- عمليات تنظيمية إنتاجية:

تتمثل العمليات التنظيمية لوكالات السياحة والسفر في كل عملية لتحضير الإعداد للرحلات الجماعية أو الفردية السياحية مقابل سعر موحد. وتشمل كل أو بعض الأساسيات مثل تأمين المواصلات والطعام والفندق، وتشمل أيضاً؛ الخدمات الإضافية. ويمكن أن تكون هذه الرحلات متخصصة للسكان المحليين أو السياح الأجانب، كما يمكن أيضاً أن تقام هذه الرحلات في مكان الوكالة أو الشركة السياحية أو في الخارج.

٢- عمليات وساطية:

يتمثل بارتباط وكالة السفر مع العديد من موردي خدمات السياحة وتأمين الربط بين السياح والمنشآت السياحية الأخرى مثل قطاع المواصلات وقطاع الفنادق وهنا تعمل مقابل عمولة. وهناك ضرورة بوجود وسيط عند السفر والإقامة في مكان غريب أثناء السياحة، ويرجع السبب في ذلك الى:

١. الجزء الأكبر من العرض السياحي يشتمل في تقديم الخدمات والتي تكون مرتبطة بالموقع السياحي ولا يمكن استهلاكها إلا هناك، وهذه الخدمات لا يمكن نقلها لمكان آخر، لذلك تظهر الحاجة لوكالات السياحة التي تقوم بتقديم المعلومات والدعاية والإعلان لتعريف السائح بها وهو لازال موجود في مكان سكنه الأصلي.

ب. القسم الأكبر من السياح ليس لديهم المعرفة الكافية والتجربة والوقت لكي يستطيعوا حل كل المسائل المتعلقة بسفرهم وإقامتهم بعيداً عن سكنهم الأصلي.

٣- عمليات أخرى لوكالات السياحة والسفر:

إن الأعمال الأخرى لوكالات السياحة والسفر عديدة ومتنوعة وتشمل عمليات تبادل وبيع التذاكر وتبادل العملات الصعبة وبيع الخرائط الجغرافية والسياحية، وإرسال الأمتعة، وكل هذه العمليات تساعد وكالات السياحة والسفر في تغطية نفقاتها والحصول على الأرباح.

الوحدة الثانية

دليل تدريب الجلسة الثانية

عنوان الجلسة : الهيكل التنظيمي لوكالة السفر

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

العلاقة الترابطية بين وكالة السياحة والسفر والخدمات

السياحية الأخرى

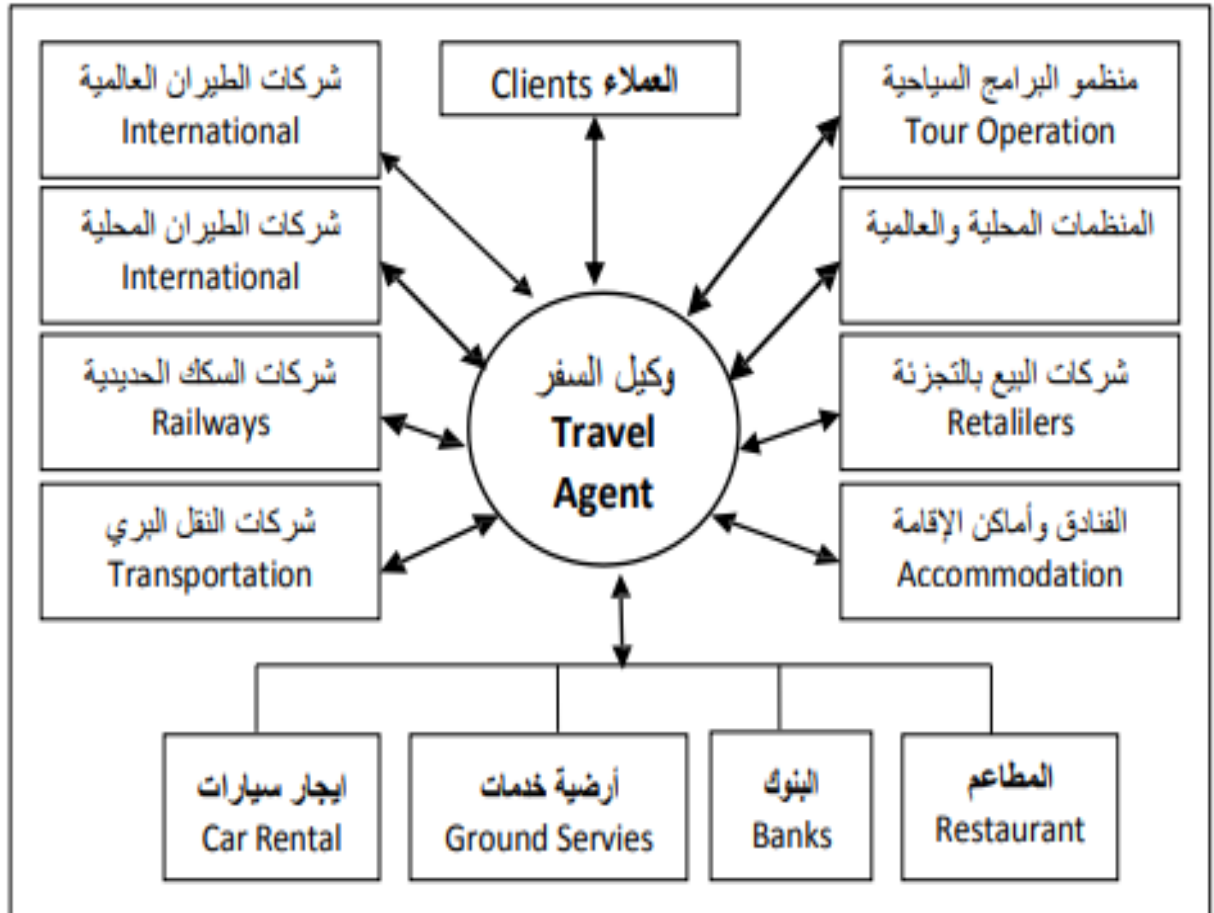
أشكال الهياكل التنظيمية

العلاقة الترابطية بين وكالة السياحة والسفر والخدمات السياحية الأخرى

إن وكالة السياحة هي منشأة تجارية مملوكة لصاحبها أو لأصحابها، وتأخذ أحد الأشكال الثانوية المعروفة، وغالباً ما تأخذ شكل الشركة ذات المسؤولية المحدودة والعاملون موظفون أهليون يتقاضون مرتباتهم من صاحبها، وينظم العلاقة بينهم قانون العمل الفردي، ويعد المكان الذي يستطيع السائح الحصول على المعلومات والمشورة ذات الخبرة وعمل الترتيبات للسفر عن طريق البر والبحر والجو، وتقوم بتقديم كافة الخدمات السياحية من خدمة نقل وخدمة الإقامة والإيواء وخدمات أخرى مقابل أجر معلوم يأخذ من السائح كربح مرض. ويمكن تمثيل هذه العلاقة وعلى ضوء ما تقدم، بالشكل رقم (4).

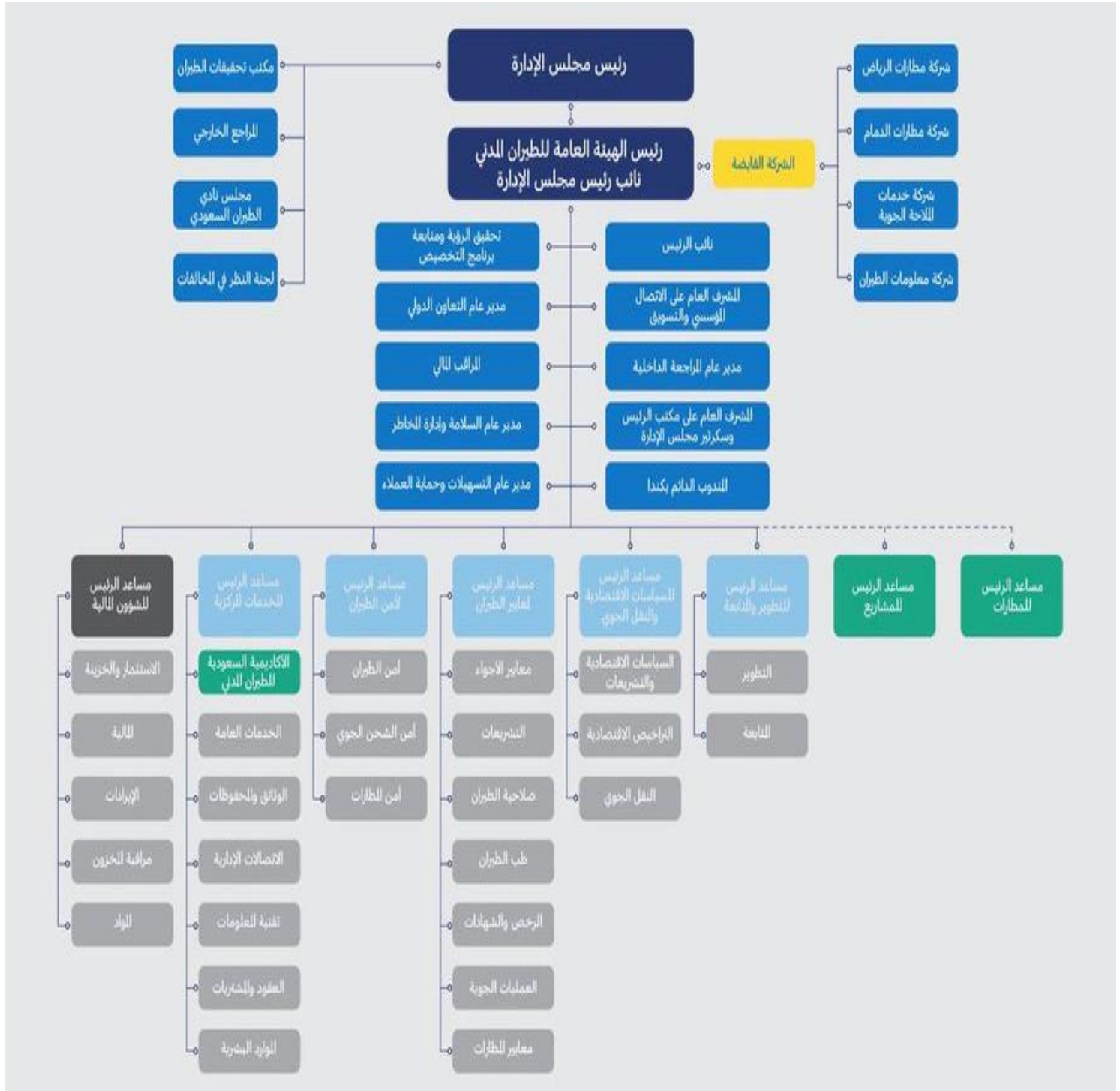
الشكل (٤)

العلاقة الترابطية بين وكالة السياحة والسفر والخدمات السياحية الأخرى



أشكال الهياكل التنظيمية

الهيكل التنظيمي للخطوط السعودية



نشاط 4-

مناقشة فردي

عزيزي المتدرب من خلال ما تم شرحه وضح أشكال الهياكل التنظيمية ..

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الوحدة الثالثة

الخدمات السياحية

خدمات الشحن الجوي

مفهوم الخدمات السياحية وأنواعها وخدماتها



الحجز والمبيعات

إيرادات وكيل السفر والسياحة

أن يلم المتدرب بالخدمات السياحية وأنواعها وخصائصها.



أن يذكر المتدرب خدمات الشحن الجوي.

ثالثاً: دليل الوحدة الثالثة:

الجلسة الأولى:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	الخدمات السياحية	

الجلسة الثانية:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	الخدمات السياحية	

الوحدة الثالثة

دليل تدريب الجلسة الاولى

عنوان الجلسة : الخدمات السياحية

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

مفهوم الخدمات السياحية وأنواعها وخطائنها

إيرادات وكيل السفر والسياحة

نشاط-5

عطف ذهني جماعي

عزيزي المتدرب ماذا تعرف عن الخدمات السياحية ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مفهوم الخدمات السياحية وأنواعها وخصائصها

العديد من أنواع السياحة المنتشرة بين البلدان، والتي تختلف من بلد إلى آخر ومن مكان إلى آخر؛ الأمر الذي يؤدي تنوع السائحين وكذلك تنوع أهدافهم السياحية فهناك السياحة الدينية والسياحة العلاجية والسياحة البيئية وهذا الأمر يساهم في تخفيف الضغط وتوزيعه على المناطق السياحية بشكل عام.

العديد من أنواع الخدمات السياحية المقدمة للسائحين المحليين والأجانب، والتي وجدت وبشكل أساسي؛ لتسهيل الإقامة للسائح الأجنبي وكذلك لتسهيل رحلة السائح المحلي، والتي أصبحت منتشرة بشكل كبير في الآونة الأخيرة. وهناك العديد من الخدمات الأساسية والثانوية أو الكمالية والترفيهية ومن أهم هذه الخدمات ما يلي:

- **الخدمات الأساسية:** مثل خدمات الطعام والشراب، المقدمة للسائحين أثناء تنقلهم في المناطق السياحية المتنوعة وكذلك أثناء إقامتهم في البلاد. وكذلك خدمات النقل، والتي يتمكن السائح من خلالها من التنقل من مكان إلى آخر ومن لد إلى آخر. وأيضاً خدمات السكن، أو الخدمات العقارية والتي من خلالها يتمكن السائح من الحصول على الشقق السكنية أو الفنادق والإقامة فيها خلال زيارته للبلاد.

- **الخدمات الترفيهية والتجارية:** ويمكننا تسميتها الخدمات الكمالية مثل الصالات الرياضية والتي تتيح الفرصة للسائح بالمشاركة ببعض الأنشطة الترفيهية الرياضية المتنوعة أو مشاهدتها، وكذلك يتمكن السائح من زيارة جميع صالات السينما والمسارح. وأيضاً الخدمات التجارية والتي يمكن للسائح أن يقوم بالعديد من الأنشطة التجارية التي يرغب بها.
- **الخدمات الدينية:** فمن خلال الخدمات الدينية يستطيع السائح أن يقوم بجميع الفرائض الدينية التي يرغب بها، مستغلاً بما يسمى السياحة الدينية.

أنواع خدمات السفر والسياحة

- يوجد عدّة أنواع للخدمات السياحية، المنتشرة في حياتنا وهي كما يلي:
- **خدمات النقل:** وتتمثل في جميع وسائل النقل وخدماته، التي تخدم السائح كطرق البرية والخطوط الجوية والطرق المائية.
 - **خدمات الإيواء:** ونذكر منها الفنادق، المراقد، الشاليهات، الشقق المؤجرة للسائح.
 - **خدمات الطعام والشراب:** وهي تقديم خدمات الطعام والشراب للسائحين، أثناء توجههم إلى المناطق السياحية.
 - **الخدمات والترفيهية:** وتتمثل الخدمات الترفيهية للسائح بما يلي:
 - **خدمات الرياضة والترفيه:** تُمكن السائح من المشاركة الفعالة في الأنشطة الرياضية المختلفة أو من مُشاهدتها.

- **مؤسسات التجارة القطاعي:** تُقدّم هذه المؤسسات، تجهيزات للسائح ومواد استهلاكية في المنطقة السياحية.
- **الخدمات الثقافية:** المسارح، دور السينما، الاحتفالات، أماكن ومنشآت العبادة الدينية.
- **الخدمات الخاصة للسياح:** مثل محلات تصفيف الشعر، ورشات التطيخ، المطاعم، البنوك ومكاتب تبادل العملة وغيرها.
- **خدمات الاستقبال والتنظيم:** وتشمل هذه الخدمات مكاتب السفر أو مراكز الاستعلامات.
- **الخدمات الخاصة:** وتشمل هذه الخدمات الجمارك وما شابهها.
- **الخدمات العامة الاجتماعية:** وهي الخدمات التي تشكّل جزءاً من البنية التحتية العامة مثل الكهرباء والاتصالات والمرافق الصحية والمراكز العلاجية ومرافق الأمن وشبكات المياه.

خصائص الخدمات السياحية

الخدمة السياحية خدمة تدوم لفترة مؤقتة ويتغير المستفيدين منها بشكل مستمر.. مثلاً غرفة فندقية ستقدم فيها الخدمة لفترة مؤقتة ومن ثم سيأتي نزيل آخر.. وأحياناً الخدمة السياحية قد لا تتجاوز الـ 5 دقائق مثل ركوب Electric car المعلقة بين الجبال وغيرها.. لكن هذه الخدمة ستترك اثر اما يحقق هدف السائح او انها تجعله محبط من الخدمة المقدمة وهذا الحكم سيكون خلال فترة قصيرة قد لا تُعاد..

وبالتالي فإن من أهم خصائص الخدمات السياحية:

- **الاهتمام الكبير** بعامل الوقت في تلبية توقعات السائح وحاجاته؛ حيث ان الخدمة السياحية وقتها قصير وتبدأ وتنتهي بنفس المكان.. لذلك يجب التركيز على المرونة والسرعة في تقديم الخدمة.
- **الحفاظ على** جودة الخدمة او المنتج وبشكل مستمر.
- **التنوع في** الخدمة السياحية لتناسب مع السياح على اختلاف مستوياتهم، مع مراعاة تلبية الحاجات الاساسية للسائح كالأكل والنوم وغيرها.
- **الخدمات السياحية** تعتمد على الطاقم البشري وتتطلب الاحتكاك مع السياح؛ لذلك يجب التركيز التدريب للفريق الذي يقدمها.. ليستطيع ان يتعامل مع كافة السياح على اختلاف ثقافتهم ولغاتهم وفكرهم ، بالإضافة الى تمكينهم من القدرة على تقديم الخدمة ضمن الوقت والجودة المحددة وبمرونة عالية.
- **التنسيق والتكامل** في الخدمات السياحية؛ حيث انه خلال تلبيةك لخدمة معينة عليك التنسيق مع اكثر من جهة ويمكنك خلال ذلك التعاون لتقديم خدمات سياحية أخرى..
- مثلاً يمكن اخذ جروب سياحي على مطعم وهذا يتطلب التنسيق مع السائق

والمطعم والسائحين، ويمكن بنفس الوقت المرور على مركز تحف تراثية وغيرها من خدمات يمكن تليبيتها بنفس الوقت والمكان..

تأثير جودة الخدمات على تحسين الاقتصاد السياحي

يتعلق الاقتصاد السياحي بشكل عام والسياحة بشكل خاص بالعديد من المحاور والمجالات وكذلك بالعديد من العوامل ومن أهم هذه العوامل الخدمات السياحية المقدمة وجودة هذه الخدمات ومدى ارتقائها بالمستوى المطلوب، فلا بد من أن تكون الخدمات المقدمة للسياح جيدة وتتوافق مع حاجاتهم ومع المستويات التي اعتادوا عليها، ففي وقتنا الحالي لا يمكن للسائح الإقامة في بلد لفترة زمنية معينة رغبة في زيارة المناطق السياحية دون وجود خدمات إنترنت جيدة من الجيل الرابع مثلا، وكذلك لا يمكن أن يحصل السائح على جميع حاجاته الأساسية والثانوية والكمالية.

يمكننا القول أن العلاقة طردية بين جودة الخدمات المقدمة ومدى إقبال السائحين على الدول وعلى المناطق السياحية؛ حيث أنه ومن خلال الخدمات المقدمة، ومدى تأثير هذه الخدمات على السائحين يكون الإقبال على هذه المناطق فكلما كانت الخدمات المقدمة جيدة كانت الزيارات على المناطق السياحية أكبر، وكلما كانت الخدمات المقدمة للسائحين في المناطق السياحية سيئة كان الإقبال على هذه المناطق قليل، فعادةً ما يقوم السائح بالبحث عن أفضل الخدمات لتصديق أعلى مستويات من الرفاهية، وللاستمتاع برحلته السياحية بكل راحة وسهولة دون تعب وعناء أو مشقة.

ملائمة أعداد السائحين مع الخدمات المقدمة

كما ذكرنا فإن هنالك العديد من أنواع الخدمات السياحية المقدمة للعملاء والعديد من أنواع السياحة التي باتت منتشرة بشكل كبير بين العديد من الأفراد والزائرين والعديد من الدول، وهذا الأمر بدوره يعمل على تخفيف العبء على المناطق السياحية ويُساهم في توزيعها بشكل أو بآخر. وكذلك هنالك العديد من العوامل التي تعمل على توزيع أعداد السائحين على المناطق السياحية وملائمتها مع الخدمات المقدمة.

ومن هذه العوامل هو العامل المناخي فمن خلال تغير وتقلب المناخ فإنه تتغير الأماكن أو الوجهات السياحية في الدولة الواحدة أو في العديد من الدول فهنالك بعض الدول يتوجه إليها السائحين في فصل الشتاء لجمال طبيعتها، وبعض الدول الأخرى يتم الذهاب إليها في فصل الصيف وهكذا. وكذلك ومن أهم العوامل التي تعمل على ملائمة أعداد السائحين مع نوعية الخدمات فإن هنالك أوقات معينة للسياحة الدينية والتي يأتي إليها الأفراد في أوقات معينة من السنة.

إيرادات وكيل السفر والسياحة

يأتي معظم دخل وكالات السفر من العمولات التي تدفعها الخطوط الجوية وشركات تأجير السيارات والفنادق ومدبرو المؤسسات التي تخدم المسافرين وتدفع هذه المؤسسات عمولة على كل حجز تقوم به أية وكالة سفر، أو على أية تذكرة تبيعها، ولا يدفع المسافرون أي مبدلي عن معظم الخدمات التي تقدم لهم. ولكن وكالات السفر يمكن أن تتقاضى قسماً من المال مقابل التخطيط لرحلات سياحية فردية خاصة تستلزم كثيراً من وقتها وجهدها.

وتبعاً لمال تقدم؛ فإن إجمالي دخول وكالات السفر ينقسم إلى ثلاثة أنواع (1):

1. الدخول التي تقبض مباشرة من الزوار عن طريق فاتورة خاصة تقدم لهم.
 2. إجمالي الهوامش التجارية، حينما يكافئ وكلاء السفر أنفسهم ضمناً من خلال عملية تجارية بشراء منتج من منتجي الخدمات، كالخطوط الجوية وبيعه للمسافر.

3. العمولات التي يدفعها مقدمو الخدمات السياحية عندما يعملون كوكلاء. وتعمل وكالات السفر في معظم أقطار العالم، ومسؤولة عنها - في معظم الأحيان - جهات خاصة، إلا أن الحكومات في بعض الدول الأوروبية الشرقية تملك كل وكالات السفر وتدير أعمالها، ولا شك أن الأنظمة التي أمثلتها الصناعة نفسها قد ساعدت على تأسيس مقاييساً للسلوك الخلق، إذ يلتزم بها أصحاب وكالات السفر.

ففي الدول المتقدمة يكون اعتماد الناس (90%) في تنظيم رحلاتهم السياحية أو رحلات الأعمال على وكيل السفر، ويتقاضى وكيل السفر (20%) في حالة بيع

سفرة سياحية منظمة التي تطرحها الشركات السياحية وتكاليف تنفيذ الأعمال المختلفة من وكيل إلى آخر.

ولما كان مصدر دخل وكالات السفر يأتي من العمولات التي تدفعها شركات الطيران وأماكن الإقامة وغيرها من مقدمي الخدمات السياحية، لذا علينا أن نبين مصادر العمولة ونسبتها التي تختلف باختلاف نوع الخدمة واختلاف حجم المبيعات التي يحققها وكيل السفر.

1. عمولة قطاع النقل:

وتكون هذه العمولة وفقاً لما يأتي:

أ. النقل الجوي: حددت منظمة أياتا في عام 1978 نسبة العمولة من بيع تذاكر السفر بالطائرات حوالي (7%) من السعر الأساسي للتذكرة على جميع الدرجات، إلا أن هذه النسبة أخذت بالزيادة وأصبحت (9%)

ب. النقل البري: ويتمثل هذا النقل بما يلي:

السكك الحديدية: في حالة المجاميع السياحية يحصل الوكيل على سعر منخفض من شركة النقل بالسكك الحديدية عن سعرها الأساس، وبالتالي تكون نسبة عمولة الوكيل الفارق السعري. وفي حالة كون الحجز لتذكرة فردية فإن نسبة العمولة تتمثل بزيادة السعر الذي يضيفه الوكيل على سعر تذكرة السفر، لأن أسعار تذاكر النقل بالسكك الحديدية ذات قيمة واحدة.

الباصات السياحية: تكون نسبة عمولة الوكيل لا تقل عن (10%) نظير تأجيرها لتنفيذ برنامج سياحي. وقد ترتفع هذه النسبة لتصل إلى (20%) تبعاً لحجم تعاملات الوكيل مع شركة النقل.

سيارات الليموزين: يحصل الوكيل على نسبة عمولة لا تقل عن (10%) من الشركات المالكة لسيارات الليموزين، وتخضع هذه النسبة الى الاتفاق بين الطرفين المالك والوكيل.

ج. النقل المائي: وهو يشمل:

النقل النهري: وهي العمولة من الرحلات عبر النهر الى الجزر أو المناطق الأثرية وغيرها، وتتراوح نسبة العمولة لوكيل السفر (5 - 10)% وفقاً لعدد المجموعات السياحية من جهة، من جهة أخرى.

النقل البحري: هناك خطوط نقل بحرية محلية وأخرى دولية، وبالتالي تتراوح عمولة الوكيل ما بين (5 - 20)% وفقاً لخط سير الرحلة، وعدد المجموعات، والموسمية.

2. عمولة محل الإقامة

أ. العمولة العادية: تكون نسبة العمولة العادية (10%) من سعر بيع الغرفة، وهي نسبة متفق عليها محلياً ودولياً، حتى دون الحاجة الى اتفاق بين الوكيل والفندق.

ب. عمولة المجموعات: في حالة المجاميع ترتفع النسبة وقد تصل ما بين (20 - 25)% حسب الاتفاق بين الفندق والوكيل، فضلاً عن حصول الوكيل السياحي الفندق على غرفة مجانية لكل ست عشر غرفة محجوزة من قبل الوكيل.

ج. العمولة الموسمية: نتيجة تأثير مجال الإقامة بالموسمية فإن نسبة العمولة ترتفع أو تنخفض حسب الموسم، فهي قد تنخفض عن (10%) لتصل الى

(5%)، وقد تلغى في بعض الأحيان. غير أن هذه النسبة ترتفع في موسم الكساد لتصل الى ما بين (30 - 40%).

د. العمولة من وسائل الإيواء المختلفة الأخرى: مثال ذلك في القرى السياحية تتراوح نسبة العمولة ما بين (5 - 10)% أو تكون هذه العمولة على شكل مبلغ محدد يمنح على كل فرد أو غرفة.

(٣) عمولة المطاعم

تتراوح نسبة العمولة من المطاعم على الوجبات ما بين (5 - 10)%, وهذا بخلاف نسبة العمولة على المشروبات.

تخضع نسبة العمولة لوكيل السفر وفق الاتفاق بينه وبين مالك المطعم أو المطاعم السياحية في الفنادق فهي على حد سواء. وكذلك تخضع الاتفاقية على الفترة المعينة والوجبات المحددة ضمن الاتفاق.

الوحدة الثالثة

دليل تدريب الجلسة الثانية

عنوان الجلسة: **الخدمات السياحية**

مدة الجلسة: **.. دقيقة**

موضوعات الجلسة:-

الحجز والمبيعات

خدمات الشحن الجوي

الحجز والمبيعات

ماهي وظيفة مسؤول حجز ؟

مسؤول الحجز وظيفته مهمة في مؤسسات السفر والسياحة كما يطلق عليه ايضاً وكيل السفر حيث يكون مسؤول إدارة متطلبات السفر المقدمة للعمل او لاجازة ويقدم الخدمات المتعلقة بالسياحة والجولات السياحية ويقوم بالتعاون مع العملاء لتحديد احتياجاتهم وتقديم المشورة فيما يتعلق بتواريخ السفر وتكاليف الإقامة كما يوفر لهم المعلومات والكتيبات والمنشورات مثل (العادات المحلية، الخرائط، اللوائح والقوانين والأحداث المهمة) وغيرها مما يساعد المسافر ويحافظ على رضا العملاء وولائهم للخدمات المستقبلية.

المهام الوظيفية لمهنة مسؤول حجز:

- التخطيط لبيع خدمات السفر المختلفة فيما يتعلق بالانتقال والإقامة وغيرها من الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- التعاون مع العملاء لتحديد احتياجاتهم وتقديم المشورة المناسبة لهم.
- مساعدة العملاء على اختيار وسائل النقل وتاريخ السفر وتكاليف الإقامة.
- تقديم المعلومات التفصيلية التي يحتاجها العملاء خلال عملية السفر.
- متابعة إجراءات حجز تذاكر السفر وحجوزات الفنادق ودفع الرسوم اللازمة.
- استخدام التقنيات الترويجية وإعداد العروض المختلفة لرفع نسبة المبيعات.
- عمل عروض سياحية جاذبة للعملاء وتكون ذات مصداقية ومفصلة البيانات.

- التعامل مع مشاكل السفر و شكاوي العملاء والمبالغ المستردة.
- حضور ندوات السفر والسياحة والاطلاع الدائم على المستجدات.
- الإشراف على إدخال بيانات العملاء في قواعد بيانات برامج السفر الخاصة بالمؤسسة.
- عمل تقرير مبيعات يومية بالتذاكر التي تم بيعها وتقديمها للحسابات.
- التواصل مع منظمي الرحلات والمتابعة الدورية معهم.
- الحفاظ على السجلات الإحصائية والمالية.
- تحقيق الأهداف البيعية للمؤسسة.

المهارات اللازمة لوظيفة مسؤول حجز:

- معرفة ممتازة بأنظمة حجز الكمبيوتر وأنظمة GDS.
- اجادة اللغة الإنجليزية ويعتبر وجود لغات أخرى ميزة اضافية.
- الالمام بمهارات البيع المختلفة والمعرفة الجيدة بتعاملات التجارة.
- القدرة على التفاعل والتواصل والتفاوض بشكل فعال.
- اجادة التعامل مع برامج مايكروسوفت.
- معرفة جيدة لاجهات السفر المحلية والدولية.
- القدرة على التعامل مع فريق العمل.

خدمات الشحن الجوي

الشحن الجوي هو العملية التي يتم فيها نقل البضائع من بلد إلى آخر بواسطة الطائرات؛ حيث يتميز الشحن الجوي بالسرعة والاستجابة السريعة لمتطلبات النقل الطارئ؛ كنقل السلع سريعة التلف أو المواد الطبية وغيرها.

وطائرات الشحن الجوي تشبه الطائرات العادية. إلا أنه تم تصميمها أو تحويلها؛ لتستخدم في عمليات النقل بدلاً من الركاب، وبعضها تكون من غير نوافذ. وقد يتم الشحن في طائرات الركاب في داخل الطائرة في الجزء المخصص لأمتعة الركاب.

متى يتم اللجوء إلى الشحن الجوي ؟

إذا كنت تتساءل لماذا يتم اختيار الشحن الجوي في بعض الحالات، بدلاً من الشحن البري والبحري، مع أن تكلفته قد تكون أعلى نسبياً .

وذلك يعود إلى نوع الشحنة والبضاعة التي يتم نقلها، والمدة الزمنية التي يجب أن تصل خلالها . حيث إن الخيار الأفضل لنقل البضائع ليس دائماً هو الأرخص.

يتم اللجوء إلى الشحن الجوي؛ للبضائع التي يجب توريدها بسرعة كالفواكه أو اللحوم. والتي يفضل البائع والمشتري على حد سواء أن تصل بسرعة وفي نفس اليوم؛ من أجل أن يحصل البائع على أعلى ثمن ويحصل المشتري على منتج طازج. وبهذه الحالة سيضمن المصدر أن يحافظ على مركزه في الأسواق .

وفي بعض الحالات يكون الشحن الجوي الأسرع والأنسب سعراً. و ذلك يكون في البضاعة خفيفة الوزن؛ كالأجهزة الإلكترونية مثلا و الهواتف الجواله. ومن لديه وثائق ومستندات أو طرد ويرغب بنقلها بشكل سريع، بالتأكيد سيكون الشحن الجوي هو الخيار المناسب لذلك.

فإحتياجات الزبائن الناقلين هي التي تحدد ما هي أفضل وسيلة شحن لنقل بضائعهم. في الغالب البضائع ذات الأوزان الخفيفة والقيمة الكبيرة، المطلوب نقلها في وقت زمني قصير خلال مسافات طويلة يتم نقلها جواً.

ما هي أنواع الشحن الجوي ؟

وتختلف أنواع خدمات الشحن الجوي؛ بناءً على التغير في السرعة والمدة الزمنية التي يتم النقل فيها، فهناك ما يكون سريعاً جداً ويستغرق من يوم إلى يومين، و هناك ما يستغرق أسبوعاً كاملاً. هيا بنا نتعرف معاً على أنواع الشحن الجوي .

الشحن الجوي الطارئ

هذا النوع من الشحن مناسب للشحنة التي يجب إيصالها بسرعة فائقة. وعامل الوقت يلعب دوراً هاماً لدى الراغب بالنقل، حيث يتم استخدام أول رحلة طيران جوية مجدولة، للذهاب للوجهة التي يريد الناقل لنقل الشحنة بواسطتها.

ويتم إجراء معاملات التخليص الجمركي بشكل سريع في الجهتين: الجهة التي سيتم نقل الشحنة منها، والوجهة المطلوب النقل إليها.

مميزات الشحن الجوي الطارئ

- يتم الإستلام من الباب إلى الباب، ويستغرق من يوم إلى يومين .
- يتم معاملة الشحنة بالأولوية على باقي الشحن، الغير معنونة بأنها طارئة.
- إجراء كافة معاملات التخليص الجمركي المتعلقة بها .
- تتوفر هذه الخدمة دولياً وإمكان الجميع الإستفادة منها.

الشحن الجوي السريع

وهذا النوع من الشحن الجوي سريع ومناسب؛ لنقل عدد كبير من البضائع من أي مكان إلى أي مكان في العالم .

مميزات الشحن الجوي السريع

- يتم الإستلام من الباب إلى الباب ويستغرق من 3 إلى 5 أيام .
- يتم بواسطته نقل جميع أنواع البضائع، مهما كان حجمها وشكلها ونوعها .
- وتشمل البضائع الخطرة، والبضائع المتجاوزة للوزن المسموح.
- هناك فريق ذو شهادة وخبرة عالية؛ للتعامل مع البضائع الخطرة في .
- جميع المواقع الضرورية، لحين تسليم البضاعة .
- إجراء كافة معاملات التخليص الجمركي المتعلقة بها .
- تتوفر هذه الخدمة دولياً وإمكان الجميع الإستفادة منها.

الشحن الجوي الإقتصادي

يتم فيه استخدام أكثر خطوط النقل ذو جدوى اقتصادية ، وهذا النوع من الشحن الجوي مناسب؛ للبضائع و الشحن التي لا تحتاج السرعة في نقلها. وجود كلمة اقتصادية لا يعني التقليل من قيمة الخدمة. بل يتم التعامل ونقل البضائع بكل عناية كباقي الأنواع، لكن عدم الحاجة إلى التسليم السريع؛ هو الذي جعل هذه الخدمة تكون مريحة الدفع أكثر من غيرها.

مميزات الشحن الجوي الإقتصادي

- يتم التسليم من الباب إلى الباب، مع وجود خيارات أخرى أيضاً.
- تستغرق من 7 إلى 5 أيام .
- يكون النقل للبضائع العامة؛ حيث لا تشمل هذه الخدمة البضائع الخطرة .
- لا تشمل البضائع التي تحتاج إلى التحكم بدرجة الحرارة أو البرودة أثناء النقل .
- إجراء كافة معاملات التخليص الجمركي المتعلقة بها .
- تتوفر هذه الخدمة دولياً وبإمكان الجميع الاستفادة منها .

نشاط -6

مناقشة فردي

عزيزي المتدرب من خلال ما تم شرحه وضح خدمات الشحن الجوي..

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الوحدة الرابعة

المنظمات التي لها علاقة بأعمال وكالات السفر والسياحة

اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) اتحاد (UFTAA) و جمعية (ASTA) والاتحاد العربي



منظمة التجارة العالمية (WTO)

المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO)

أن يتعلم المتدرب المقصود ب IATA.



أن يستتب المتدرب المقصود من WTO.

ثالثاً: دليل الوحدة الرابعة:

الجلسة الأولى:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	المنظمات التي لها علاقة بأعمال وكالات السفر والسياحة	

الجلسة الثانية:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	المنظمات التي لها علاقة بأعمال وكالات السفر والسياحة	

الوحدة الرابعة

دليل تدريب الجلسة الاولى

عنوان الجلسة : المنظمات التي لها علاقة بأعمال
وكالات السفر والسياحة

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA)

المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO)

نشاط -7

عطف ذهني جماعي

عزيزي المتدرب ماذا تعرف عن IATA ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) ❖

في الوقت الذي تواجه فيه الخطوط الجوية القطرية إغلاق المملكة العربية السعودية والإمارات والبحرين مجالها الجوي أمام حركة الملاحة الجوية من وإلى قطر، قالت الخطوط القطرية إن رئيسها التنفيذي، أكبر الباكر، انتُخب لرئاسة مجلس المحافظين في اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA)، اعتباراً من شهر يونيو/ حزيران عام 2018، وستمتد فترة رئاسته لمدة عام واحد.

فما هو اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA)؟

في 19 أبريل/ نيسان 1945 تم تأسيس الاتحاد الدولي للنقل الجوي الإياتا بهدف التصدي لجميع المشكلات التي كانت تنتج عن التوسع السريع لخدمات الطيران المدني بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية.

ويقع مقر الإياتا في مونتريال بكندا ومكتبها التنفيذي في جنيف بسويسرا كما أن لديها مجموعة من المكاتب الإقليمية في العديد من عواصم العالم مثل بروكسل، ودكار، ولندن، وريو دي جانيرو، وسنغافورة، وواشنطن.

وعضوية الإياتا متاحة لجميع شركات الطيران التي تمتلك خطا جويا منتظما سواء بين دولة أو أكثر من دولة و سواء كانت هذه الشركات خاصة بنقل ركاب أو بضائع أو البريد.

الأهداف

يقوم الاتحاد الدولي للنقل الجوي (الإياتا) بتنسيق العمليات المتعددة الخاصة بشركات الطيران في جميع أنحاء العالم لتنشيط وتدعيم حركة النقل الجوي وزيادة نظام التشغيل الاقتصادي لذلك تهتم الشركة بالكفاءة و تأمين و سلامة الركاب والمحافظة على أرواحهم وحل جميع المشكلات التي تواجههم.

يُعتبر اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) بمثابة حلقة وصل تجارية تجمع الخطوط الجوية العالمية، حيث يُمثل حوالي 260 شركة نقل جوي أو ما نسبته 83% من إجمالي حركة الملاحة الجوية. ويدعم الاتحاد كذلك عدداً من مجالات قطاع الطيران ويُساعد في صياغة سياساته المتعلقة بقضايا الطيران المهمة. ويُعد قطاع الطيران عنصراً أساسياً من عناصر التجارة العالمية، ففي عام 2014 لوحده، نُقل بالشحن الجوي ما قيمته 6.8 تريليون دولار من السلع، أي ما يُعادل 35% من قيمة التجارة العالمية. كما يُعتبر عاملاً مهماً لربط الدول مع الاقتصاد العالمي وحلقة الوصل بين الشركات وظيف واسع من الأسواق العالمية، مما يُوفر قاعدة عملاء ضخمة لمنتجاتها. علاوة على توفير منافع مباشرة للمستخدمين ومنافع اقتصادية أعمّ وأوسع جراء أثره الإيجابي على الإنتاجية والنماء.

أنشطة اتحاد النقل الجوي الدولي المتعلقة بتيسير التجارة

إن الرابطة القوي بين الاقتصاد العالمي وقطاع الطيران هو السبب الذي دفع الاتحاد نحو المشاركة بكل عزم في جهود الترويج لتيسير التجارة، وفي استباق دعم تنفيذ اتفاقية منظمة التجارة العالمية بشأن تيسير التجارة (TFA) حيث يرتبط عدد من مشروعاته ارتباطاً وثيقاً بأهداف الاتفاقية ويتصل اتصالاً مباشراً ببعض أحكامها:

- مبادرة الشحن الإلكتروني: وهي مشروع أنشئ بهدف التخلص من الوثائق الورقية المستعملة في الشحن الجوي والاستعاضة عنها بتبادل البيانات والرسائل إلكترونياً، مما يُقلل من زمن الانتظار وتكاليف معالجة البيانات على الحدود والمطارات.

- الشحن الآمن: وهو مبادرة لبناء القدرات بغية تعزيز أمن البضائع تماشياً مع المتطلبات الدولية.

إضافة إلى ذلك، باشر اتحاد النقل الجوي الدولي بتنفيذ الإجراءات أدناه بهدف مساندة تنفيذ اتفاقية منظمة التجارة العالمية بشأن تيسير التجارة: (TFA)

- نشر موجز اقتصادي حول أثر اتفاقية تيسير التجارة على الشحن الجوي
- إصدار ورقة موقف حول اتفاقية تيسير التجارة
- توقيع مذكرة تفاهم مع لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا (UNECE) بهدف الترويج لمفهوم تيسير التجارة سويلاً
- الترويج الكفؤ لمحاسن الالتزام باتفاقية تيسير التجارة على الصعيد الدولي والإقليمي والوطني

المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO)

هي إحدى المنظمات التابعة للأمم المتحدة. تأسست في عام 1944. يقع مقرها الرئيسي في القسم الدولي في مدينة مونتريال الكندية. مهمتها النهوض بقطاع الطيران المدني الدولي في جميع أنحاء العالم، ووضع الأنظمة اللازمة لسلامة الطيران وأمنه وكفاءته وانتظامه، وحماية بيئة الطيران، وتنظيم عمليات الملاحة بين الدول، وعمليات عبور الحدود وتسهيلها، ومنع المخالفات، وهي التي تعرف وتضع أنظمة التحقيق في الحوادث الجوية.

ولتحقيق هذه الأهداف؛ يجب وضع هيكل قادر على تحقيق هذه الأهداف، يتكون من جمعية عمومية، ومجلس، وأية هيئة أخرى، قد تكون ضرورية. وهذه الهيئات تمثل اللجان الثانوية، أو الفرعية، التابعة للمجلس، فضلاً عن سكرتارية للمنظمة.

هيكل تحقيق أهداف المنظمة

الجمعية العمومية:

وهي الجهاز السيادي، الذي يضم جميع الدول الأعضاء الموقعة والمصدقة على اتفاقية الطيران المدني الدولي، وعددهم 191 دولة. تجتمع الجمعية العمومية دورياً؛ مرة على الأقل كل ثلاث سنوات، كما يمكن دعوتها للاجتماع غير العادي، بناءً على دعوة من مجلس المنظمة، أو بناءً على طلب ما لا يقل عن خمس العدد الإجمالي للدول المتعاقدة. ولكل الدول المتعاقدة حقوق متساوية في أن تمثل في جلسات الجمعية العمومية، ولكل دولة الحق في صوت واحد. وتصدر قرارات الجمعية العمومية بأغلبية الأصوات الحاضرة للاجتماع.

سلطات الجمعية العمومية ومهامها:

تتمثل سلطات الجمعية العمومية ومهامها فيما يأتي:

- ✦ انتخاب الرئيس، وأعضاء هيئة المكتب الآخرين، في كل دورة.
- ✦ انتخاب الدول المتعاقدة الممثلة في المجلس.
- ✦ بحث تقارير المجلس، واتخاذ إجراءات ملائمة بناءً عليها، والبت في أي مسألة يحيلها المجلس إليها.
- ✦ وضع قواعد الإجراءات الخاصة بها، وتشكيل لجان فرعية، حسبما تراه ضرورياً أو مستحسنًا.
- ✦ اعتماد ميزانيات سنوية، وتقرير الترتيبات المالية للمنظمة.
- ✦ مراجعة المصروفات، واعتماد حسابات المنظمة.
- ✦ إحالة أي مسألة داخلية في اختصاصها، وفقاً لتقديرها، إلى المجلس أو اللجان الفرعية أو أي هيئة أخرى.
- ✦ تخويل المجلس السلطات والصلاحيات اللازمة، أو المطلوبة، لأداء مهام المنظمة، وسحب أو تعديل تخويل هذه السلطات والصلاحيات، في أي وقت.
- ✦ بحث المقترحات الخاصة بتغيير، أو تعديل، أحكام اتفاقية الطيران المدني الدولي. وعليها بعد إقرارها، أن ترفع توصيات بها إلى الدول المتعاقدة.
- ✦ معالجة أي مسألة داخلية في اختصاص المنظمة، لا يكلف المجلس صراحة بمعالجتها.

المجلس

هو الجهاز التنفيذي للمنظمة، وهو هيئة مسؤولة أمام الجمعية العمومية. ويتألف المجلس من ثلاث وثلاثين دولة متعاقدة، تنتخبها الجمعية

العمومية لفترة ثلاث سنوات، على أن تراعي الجمعية العمومية في انتخاب أعضاء المجلس تمثيلاً ملائماً للدول الآتية:

1. الدول التي لها أهمية رئيسية في مجال النقل الجوي.
2. الدول غير الممثلة بصفة أخرى، والتي تقدم مساهمة كبيرة في توفير التسهيلات للملاحة الجوية المدنية الدولية.
3. الدول غير الممثلة بصفة أخرى، والتي يضمن انتخابها تمثيل جميع المناطق الجغرافية الرئيسية في العالم في المجلس .

وينتخب المجلس رئيسه لمدة ثلاث سنوات، ويجوز إعادة انتخابه، ولا يكون له حق التصويت. كما ينتخب المجلس من بين أعضائه نائباً واحداً أو أكثر للرئيس، يحتفظون بحق التصويت عندما ينوبون عن الرئيس.

تصدر قرارات المجلس بموافقة أغلبية أعضائه، ولا يجوز لممثل أية دولة متعاقدة في المجلس أن يشترك في إدارة أية مؤسسة للنقل الجوي الدولي، أو أن يكون له مصالح مالية في مثل تلك المؤسسة .

للمجلس وظائف تخطيطية، وهي أن ينشئ لجاناً فرعية للنقل الجوي على أساس إقليمي، أو غيره، متى أظهرت التجربة فائدة ذلك، وأن يعين مجموعات من الدول أو من مؤسسات النقل الجوي.

للمجلس الحق في أن يعهد إلى لجنة الملاحة الجوية بأية اختصاصات، علاوة على ما قرره لها هذه الاتفاقية، وأن يلغي أو يعدل هذه الاختصاصات في أي وقت، وأن يوجه البحث في كل نواحي النقل الجوي والملاحة الجوية، مما له أهمية دولية؛ وأن يبلغ نتائج أبحاثه للدول المتعاقدة، وأن يسهل تبادل الدول المتعاقدة للمعلومات الخاصة بالنقل الجوي، والملاحة الجوية؛ وأن يدرس جميع

الأمر التي لها علاقة بتنظيم واستثمار النقل الجوي الدولي، بما في ذلك الملكية والاستثمار الدوليين للمؤسسات الجوية الدولية على الطرق الرئيسية؛ وأن يعرض على الجمعية العمومية مشروعاته بهذا الشأن؛ وأن يحقق في كل موقف يظهر أنه قد يضع عراقيل أمام الملاحة الجوية الدولية، وذلك بناءً على طلب أية دولة متعاقدة؛ وأن يصدر ما يراه من تقارير بعد انتهاء التحقيق.

و الواجبات الإلزامية للمجلس، هي:

تقديم تقارير سنوية للجمعية العمومية، وتنفيذ تعليماتها، والقيام بكل الواجبات والالتزامات الملقة على عاتقه بمقتضى الاتفاقية؛ وتنظيم أعماله ووضع قواعد إجراءات وتعيين لجنة للنقل الجوي، من بين أعضاء المجلس وتحديد اختصاصها، وتكون هذه اللجنة مسؤولة أمامه؛ وإنشاء لجنة للملاحة الجوية؛ وإدارة مالية المنظمة؛ وتحديد مخصصات رئيس المجلس؛ وتعيين موظف تنفيذي رئيسي يدعى "الأمين العام". واتخاذ اللازم نحو تعيين أي موظفين آخرين لازمين؛ وطلب جمع كل المعلومات الخاصة بتقديم الملاحة الجوية، وباستثمار الخطوط الجوية الدولية، ودراساتها، ونشرها، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بتكاليف الاستثمار وتفصيل الإعانات التي تدفع لمؤسسات النقل الجوي من الأموال العامة؛ وإبلاغ الدول المتعاقدة عن كل مخالفة لأحكام هذه الاتفاقية وعن كل تقصير في تنفيذ توصيات أو مقررات المجلس؛ وإبلاغ الجمعية العمومية عن كل مخالفة لأحكام هذه الاتفاقية، إذا لم تتخذ دولة متعاقدة الإجراءات اللازمة في مدة معقولة، بعد أن تكون هذه المخالفة قد أيدتها، تقارير القواعد القياسية والإجراءات الدولية الموصى بها، والتي تكون لها - من باب التسهيل - ملحقات، وتبليغ القرارات التي تتخذ في هذا الشأن لجميع الدول المتعاقدة، وبحث توصيات لجنة الملاحة الجوية لتعديل الملاحق، وبحث جميع المسائل المتعلقة بالاتفاقية، التي ترفعها إليه أية دولة متعاقدة.

اللجان الثانوية التابعة للمجلس:

توجد لجنتان تم إنشاؤهما بموجب اتفاقية الطيران المدني الدولي عام 1944م، وهما: "لجنة الملاحة الجوية"، و"لجنة النقل الجوي". كما أنشئت أربع لجان أخرى بالتتابع. وجميع هذه اللجان الست تابعة للمجلس، وهي:

1. **لجنة الملاحة الجوية:** تتألف لجنة الملاحة الجوية من خمسة عشر عضواً، يعينهم المجلس من بين الأشخاص الذين ترشحهم الدول المتعاقدة. ويعين المجلس رئيساً له، كما يطلب ترشيحات من جميع الدول المتعاقدة. ويجب أن تتوفر لدى هؤلاء الأشخاص المؤهلات والخبرة المناسبة، من ناحية العلم والعمل في مجال الطيران.

2. **لجنة النقل الجوي:** تتألف لجنة النقل الجوي من أعضاء يعينهم المجلس، من بين ممثلي الدول الأعضاء في المجلس.

3. **اللجنة القانونية:** عضوية هذه اللجنة مفتوحة لجميع الدول المتعاقدة.

4. **اللجنة المشتركة لمساعدات خدمات الملاحة الجوية:** تتألف هذه اللجنة من عدد يتراوح بين 9 أعضاء كحد أدنى، و11 عضواً كحد أقصى، من أعضاء يختارهم المجلس، من بين ممثلي الدول الأعضاء في المجلس.

5. **اللجنة المالية:** تتألف هذه اللجنة من عدد يتراوح بين 9 أعضاء كحد أدنى، و13 عضواً كحد أقصى، من أعضاء يختارهم المجلس، من بين ممثلي الدول الأعضاء في المجلس.

6. **لجنة التدخل غير القانوني:** تتألف هذه اللجنة من خمسة عشر عضواً، يختارهم المجلس من بين ممثلي الدول الأعضاء في المجلس.

سكرتارية المنظمة:

يرأسها سكرتير عام، وتنقسم إلى خمسة أقسام:

1. قسم، أو مكتب الملاحة الجوية.
2. مكتب النقل الجوي.
3. مكتب المساعدات الفنية.
4. المكتب القانوني.
5. مكتب الإدارة والخدمات.

وتوجد هذه المكاتب بمقر منظمة الطيران المدني الدولي بمونتريال.

وتُشرف سكرتارية الإيكاو على سبعة مكاتب إقليمية، موزعة جغرافياً، على النحو التالي:

1. مكتب أوروبا في باريس.
2. مكتب أفريقيا في العاصمة السنغالية (داكار).
3. مكتب آسيا في العاصمة التايلاندية (بانكوك).
4. مكتب الشرق الأوسط في القاهرة.
5. مكتب أمريكا الشمالية في العاصمة المكسيكية (المكسيك).
6. مكتب أمريكا الجنوبية في عاصمة البيرو (ليما).
7. مكتب شرق أفريقيا في العاصمة الكينية (نيروبي).

وهذه المكاتب الإقليمية تتعاون مع الدول الأعضاء، من أجل تحسين المساعدات الملاحية لبلوغ أقصى درجات السلامة، في مجال تشغيل الطيران المدني الدولي، كما تساعد الدول الأعضاء في إنجاز الخطط الإقليمية لمنظمة الطيران المدني

الدولي، وتطبيق القواعد القياسية، وأساليب العمل الموصى بها دولياً.
يبلغ عدد الاعضاء فيها 191 عضواً.

الوحدة الرابعة

دليل تدريب الجلسة الثانية

عنوان الجلسة : المنظمات التي لها علاقة بأعمال
وكالات السفر والسياحة

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

منظمة التجارة العالمية (WTO)

اتحاد (UFTAA) و جمعية (ASTA) و الاتحاد العربي

منظمة التجارة العالمية (WTO)

تعتبر منظمة التجارة العالمية من أهم آليات تنظيم التجارة العالمية ، و اكثرها تأثيرا. إن الحاجة إلى معرفة أساسياتها ومهام أنشطتها أمر لا غنى عنه لأي شخص مهتم بالتجارة من حيث المبدأ.

التعريف

منظمة التجارة العالمية (WTO) - World Trade Organization - أكبر منظمة دولية تعمل في مجال تطوير التجارة الدولية وتسوية النزاعات المرتبطة بها بين الدول المشاركة في المنظمة.

تأسست منظمة التجارة العالمية على أساس اتفاقيات التجارة الدولية في عام 1947 مؤخرًا نسبيًا ، في عام 1995. في الوقت الحاضر ، تضم منظمة التجارة العالمية أكثر من 150 دولة ، والتي تمثل حوالي 97% من حجم التجارة العالمية.

أهداف وأنشطة منظمة التجارة العالمية

المهام الرئيسية لمنظمة التجارة العالمية هي:

1. مراقبة تنفيذ الاتفاقيات التجارية التي أقرتها الدول الأعضاء في منظمة التجارة العالمية في وقت سابق. كما ينبغي أن يتم تنفيذ الاتفاقات مع مراعاة جميع الاتفاقات والمعايير.

2. المراقبة والمساعدة في حل جميع الخلافات الناشئة بين الدول الأعضاء في منظمة التجارة العالمية. في الوقت نفسه ، فإن منظمة التجارة العالمية ملزمة بالحفاظ على الموضوعية الكاملة فيما يتعلق بأطراف النزاع.

3. المساعدة في جميع المفاوضات المتعلقة بالتجارة بين الدول الأعضاء في منظمة التجارة العالمية وأي اتفاقية تجارية متعلقة بمنظمة التجارة العالمية.
4. خلق أكثر الشروط شفافية للاتفاقيات التجارية في جميع المراحل. الحفاظ على الاستقرار في التجارة والتفاوض بشأن الاتفاقيات التجارية.
5. مساعدة الدول المتخلفة في إمكانية دخول السوق الدولية للتجارة. وهذا يشمل أيضًا تزويدهم بالمزايا الضرورية.
6. إقامة علاقات وعمل مشترك مع منظمات التجارة الدولية الكبيرة الأخرى. وهذا يشمل أيضًا التعاون مع الأمم المتحدة.

كما هو الحال في أي منظمة كبيرة أخرى تحاول الحفاظ على سمعتها ، تستند منظمة التجارة العالمية على عدد من المبادئ الصارمة. يعد الامتثال لها أهم عنصر في عمل منظمة التجارة العالمية بشكل عام ولكل عضو من أعضائها على وجه الخصوص.

المبادئ الرئيسية لمنظمة التجارة العالمية:

1. المساواة التي لا غنى عنها على الإطلاق لجميع أعضاء المنظمة. بغض النظر عن الحجم أو التأثير السياسي لهذه الدولة أو تلك الدولة أو تلك الدولة ، فإن جميع أعضائها في منظمة التجارة العالمية يتمتعون بحقوق متساوية تمامًا. إذا تلقى أي عضو في المنظمة أي امتيازات ، فإنه يسري تلقائيًا على الأعضاء الآخرين في منظمة التجارة العالمية.

2. أيضًا، إذا حصل أي طرف أثناء التداول على امتيازات خاصة، فسوف تنطبق بالتأكيد على جميع المشاركين في هذه التجارة. البلدان المتخلفة هي استثناء معين هنا، والتي يتم منحها فترة زمنية معينة ومجموعة من الامتيازات حتى تتمكن من تحقيق المعايير اللازمة في المنظمة.
3. عندما تنشأ النزاعات أو الخلافات، فإن منظمة التجارة العالمية ملزمة باتخاذ موقف غير متحيز وحلها عن طريق المفاوضات. أي عمل عنيف ممنوع منعاً باتاً.
4. يستند جميع نشاط منظمة التجارة العالمية إلى معايير وقواعد معينة. يجب أن تكون جميعها شفافة ومفتوحة للدراسة من قبل جميع أعضاء المنظمة. كذلك، يجب نشر جميع المعلومات المتعلقة بأنشطة منظمة التجارة العالمية في مصادر مفتوحة للمعلومات.
5. فيما يتعلق القيود، لا يجوز السماح بأي قيود - وهذا هو أحد أسس منظمة التجارة العالمية. يجب أن يكون أعضاء المنظمة أنفسهم منفتحين قدر الإمكان وأن يحدوا من الرسوم والقيود الجمركية. يجب نشر المعلومات حول تطبيق القيود المخطط لها مسبقاً.
6. يمنع منعاً باتاً التمييز ضد أي عضو في المنظمة في التداول. على الإطلاق، يجب على جميع الدول الأعضاء في المنظمة ألا تفضل بين المنتجات الأجنبية والمحلية.
7. في التجارة الدولية، يجب أن يسود نظام التعرفة.
8. للحفاظ على المنافسة السليمة بين أعضاء منظمة التجارة العالمية، يتم باستمرار خلق الظروف الأكثر راحة وصحة. في الوقت نفسه، كقاعدة عامة، يحظر البيع والشراء بدون تكلفة.

9. يجب أن تدعم جميع العقود والاتفاقيات التي تعقدها المنظمة ، بطريقة أو بأخرى ، حماية البيئة.

10. تتمثل الآلية الرئيسية لحل النزاعات والمفاظ على المفاوضات التجارية في منتدى مخصص يضم جميع أعضاء المنظمة.

هيكل منظمة التجارة العالمية

تتكون منظمة التجارة العالمية في جوهرها من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. المؤتمر الوزاري

2. المجلس العام

3. سكرتارية

المؤتمر الوزاري

إنها الهيئة الإدارية لمنظمة التجارة العالمية. يتم الاجتماع كل سنتين. في المؤتمر ، يتم اتخاذ القرارات على أعلى مستوى والتي تتعلق مباشرة بأحداث العالم الرئيسية.

المجلس العام

الهيئة التي تتعامل مع حل النزاعات الناشئة وجميع جوانب السياسة التجارية. يشرف على اتجاه تنمية التجارة والمسائل المالية والإدارية.

يتكون المجلس العام من ثلاثة أقسام:

- مجلس التجارة في السلع. تشارك في مراقبة و الامتثال لقواعد التجارة ومبادئ التنظيم.
- مجلس التجارة في الخدمات. يشارك في مراقبة تنفيذ اتفاقيات الجاتس ، والعمل مع الخدمات المالية والخدمات المهنية.
- مجلس الجوانب التجارية لحقوق الملكية الفكرية. يعمل على منع ظهور النزاعات المتعلقة بالبيع العالمي للبضائع وظهور المنتجات المقلدة في هذا السوق.

سكرتارية

تشارك في الدعم الفني لجميع إدارات منظمة التجارة العالمية ، ومراقبة التجارة الدولية ، وتحليلها ، والعمل مع وسائل الإعلام وتنظيم الأحداث. كما أنه يتشاور مع الدول التي ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية.

الإيجابيات من منظمة التجارة العالمية

تريد العديد من الدول الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية ولسبب ما. العضوية في هذه المنظمة تجلب معها عددًا من المزايا التي تستحق الإدراج.

1. تساعد منظمة التجارة العالمية في حل الخلافات والنزاعات التجارية بالطرق السلمية فقط.

2. تحافظ منظمة التجارة العالمية على السلام العالمي بين مختلف الدول ، مما يقلل من التهديدات المحتملة للنزاعات العسكرية.
3. يساعد الإطار التنظيمي المصمم لمنظمة التجارة العالمية على تطوير العلاقات التجارية حول العالم.
4. تحسن ظروف التجارة المفتوحة والشفافة مستويات المعيشة لسكان الدول الأعضاء في المنظمة.
5. بفضل تطور التجارة ، يتلقى أعضاء المنظمة مجموعة واسعة من السلع والخدمات عالية الجودة.
6. تحفز التجارة المتطورة نمو الدخل والنمو الاقتصادي ، في كثير من الأحيان: نتيجة لذلك خلق المزيد من فرص العمل.
7. لمبادئ منظمة التجارة العالمية تأثير مفيد على خفض التكاليف.
8. تلتزم منظمة التجارة العالمية بتطوير قواعد إدارة التجارة الفعالة.

اتحاد (UFTAA) و جمعية (ASTA) و الاتحاد العربي

الاتحاد الدولي لوكالات السياحة والسفر والسياحة (UFTAA)

هو منظمة دولية غير حكومية لها وضع الاستشاري للمجلس الاقتصادي والاجتماعي بمنظمة الأمم المتحدة. وتأسس هذا الاتحاد في 22 نوفمبر 1966. في روما بإيطاليا، باندماج منطمتين دوليتين هما؛ الاتحاد الدولي لوكالات السياحة (FIATV) و الاتحاد الدولي لمنظمي الرحلات (UOTAA) ويهدف الاتحاد الى تنظيم صناعة السياحة والسفر في العام والتنسيق مع المنظمات والهيئات السياحية الأخرى بخصوص الأمور المتعلقة بصناعة السياحة والسفر، والمساعدة في حل المشاكل وإيجاد خط اتصال بين الأعضاء. وتكون عضوية الأوفتا من الوكالات السياحية، المؤسسات السياحية الخاصة، الشركات الفندقية، وشركات النقل السياحي. ولهذه العضوية مميزات هي:

1. تسجيل اسم الشركة في الدليل العالمي للأوفتا.

2. الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للعمل بسهولة.

3. الحصول على الخدمات الأوفتا القانونية.

4. التمتع بالخدمات المختلفة لمنظمة الأوفتا.

الجمعية الأمريكية لوكالات السياحة والسفر (ASTA)

American Society of Travel Agents (الأستا)

تأسست في نيويورك بأمريكا في ٢٠ أبريل عام 1931 وكانت عبارة عن جمعية تجمع وتنسق بين السفن البخارية والوكالات السياحية الأمريكية. وتعد الآن من أكبر التجمعات السياحية التي تضم وكالات السياحة والسفر في العالم، إذ يبلغ عدد أعضائها (٢٠) ألف عضو من (١٤٠) دولة، عبارة عن شركات سياحية وشركات طيران وشركات تأجير سيارات وشركات نقل وفنادق.

تهدف هذه المنظمة الى:

1. العمل على تنشيط حركة السفر بين دول العالم.
٢. وضع ضوابط للأخلاقيات مهنة العمل السياحي.
3. حماية المستهلكين السياحيين.
4. تدريب العاملين في النقل السياحي والقطاعات السياحية الأخرى.

الاتحاد العربي للنقل الجوي:(AACO)

المنظمة العربية للنقل الجوي

هو تحالف إقليمي فيما بين شركات الطيران العربية، فهو منظمة غير سياسية وغير ربحية. أنشأت في عام 1965 بناء على توصية اللجنة الدائمة للمواصلات التابعة لمجلس جامعة الدول العربية واعتماد وزراء المواصلات العرب لإنشاء الإتحاد العربي للنقل الجوي. يقع مقر الإتحاد العربي للنقل الجوي في العاصمة اللبنانية بيروت، بينما يقع مقر مركز التدريب الإقليمي للإتحاد العربي للنقل الجوي الذي تم إنشاؤه عام 1996 في عمان بالأردن. ويضم حالياً (30) شركة طيران في (18) بلداً عربياً، وتوفر هذه الشركات (3514) رحلة يومية الى (451) مطاراً في (127) دولة. ويهدف الإتحاد العربي للنقل الجوي الى تعزيز التعاون ومعايير الجودة والسلامة بين شركات الطيران العربية الناقلة الموجودة في أي من الدول الـ(22) التي تشارك في جامعة الدول العربية.

يقوم الإتحاد العربي للنقل الجوي بدعوة أعضائه في كل عام الى مقره لمؤتمر يختص بالطيران في العالم العربي، ويناقش فيه التقدم الذي تم إحرازه، والمشكلات المطلوب مواجهتها وحلها، وارساء خطة للتطوير والتحديث.

إن الإلتزام للإتحاد العربي ليس إلزامياً على جميع شركات الطيران الناقلة في العالم العربي، فالخطوط الجوية الموريتانية ليست عضواً فيه. كما وأن العضوية في الإتحاد متوفرة لشركات الطيران العربية التي تشغل خطوط جوية دولية منتظمة وغير منتظمة، دولية أو محلية، والتي تقدم رحلات مختلطة أو خدمات الشحن الجوي، ضمن الفئتين التاليتين:

1. عضو عامل: الشركة التي تشغل خطوط جوية دولية منتظمة.

2. عضو منتسب: الشركة المشغلة لخطوط جوية داخلية أو غير منتظمة.

نشاط-8

مناقشة فردي

عزيزي المتدرب من خلال ما تم شرحه وضح ما هي منظمة التجارة العالمية (WTO)..

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الوحدة الخامسة

نظم التوزيع الشامل GDS

نظم التوزيع الشامل GDS



تابع / نظم التوزيع الشامل GDS

أن يصل المتدرب نظم التوزيع الشامل GDS.



أن يناقش المتدرب خدمات ما بعد البيع.

ثالثاً: دليل الوحدة الخامسة:

الجلسة الأولى:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	نظم التوزيع الشامل GDS	

الجلسة الثانية:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	نظم التوزيع الشامل GDS	

الوحدة الخامسة

دليل تدريب الجلسة الاولى

عنوان الجلسة : نظم التوزيع الشامل GDS

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

نظم التوزيع الشامل GDS

نشاط-9

عصف ذهني جماعي

عزيزي المتدرب ماذا تعرف عن نظم التوزيع الشامل GDS؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

نظم التوزيع الشامل GDS

إجراءات نظم التوزيع الشامل GDS Procedures

رمز الدرجة	تعريف
ISA	للبيع على وثائق السفر SV 065 داخل المملكة العربية السعودية.
OSA	للبيع على وثائق السفر SV 065 خارج المملكة العربية السعودية.
OAL	للبيع على وثائق السفر الخاصة بشركات الطيران الأخرى.

تعد هذه النشرة بديلة للنشرة رقم (201612291) الخاصة بتذاكر ودرجات الحجز على الرحلات الداخلية في إطار تطوير الخدمات التي تقدمها "السعودية" على شبكة رحلتها الداخلية لضيوفها ، وتوفير ساعة مقعديه أفضل من خلال الحجوزات وإصدار إعتباراً من تاريخ 20 فبراير 2018 م . التذاكر فقد تقرر تطبيق الدرجات والأسعار الجديدة على جميع التذاكر الصادرة الرحلات الداخلية الجدول أدناه يوضح رموز درجات السفر الجديدة:

تحديث درجات السفر وشروط الاسعار الخاصة بتذاكر و درجات الحجز على الرحلات الداخلية		
تاريخ التطبيق	الرقم المرجعي	التاريخ
حالياً	201802201	20 فبراير 2018م

الشروط والقواعد العامة :

التطبيق:

قامت "السعودية" بتحديث شروط الاسعار للرحلات الداخلية وذلك على جميع درجات السفر (الضيافة / الاعمال / الاولى) كالتالي :

1. يتم الحجز و اصدار التذكرة على جميع درجات السفر عبر جميع قنوات البيع , بإستثناء درجة الضيافة (u) .

2. يتم الحجز و اصدار التذكرة على درجة الضيافة (u) عبر جميع القنوات البيع الالكترونية الخاصة "بالسعودية" فقط .

3 . يفقد المسافر قيمة الكوبون في حال التغييب عن السفر لدرجة الضيافة (u) و درجة الاعمال (ا) .

4. لا يسمح بدمج درجة الضيافة (u) المقيدة مع درجات الحجز الأخرى .

5. قيمة رسوم خدمات ما بعد البيع (إعادة الحجز/إعادة الإصدار/تغير خط السير/الاسترداد) متغيرة بحسب موعد طلب الخدمة (خلال يومين / قبل يومين او اكثر) من موعد إقلاع الرحلة .

6. تطبق الأسعار والشروط الجديدة على شبكة "السعودية" للرحلات الداخلية للتذاكر الصادرة إعتباراً من / بعد تاريخ 20 فبراير 2018م .

7. في حالة مراجعة المسافر ولديه تذكرة مصدرة بحجز مؤكد قبل 20 فبراير 2018م ، ويرغب بالسفر بنفس الحجز بدون تعديل فإنه يتم قبوله بنفس التذكرة بدون إستصال رسوم بنفس رحلة .

8. في حالة تغييب المسافر عن السفر وكانت حالة الكوبون الأول "Z" يحق للضيف إستخدام كوبون العودة بإعادة الإصدار يدوياً العودة والتاريخ من غير رسوم .

9. التذاكر الصادرة قبل 20 فبراير 2018م المستخدمة جزئياً او غير مستخدمة ويرغب بـ (إعادة الحجز/إعادة الإصدار/ تغيير خط السير) في حال عدم عمل من/بعد تاريخ 20 فبراير 2018م فإنه يتم تطبيق الشروط القديمة باستخدام المبدل الآلي (ATC) (date,r/fxq) يدوياً المبدل الآلي مع ضرورة إضافة تاريخ صالحية التذكرة. A.V.N. .

10. تطبق الرسوم على جميع أنواع تذاكر التخفيض الحكومية عند إجراء (إعادة الحجز/ إعادة الإصدار/ تغيير خط السير/ الإسترداد / التغييب عن السفر-SHOW-NO) وذلك لجميع التذاكر الصادرة للرحلات الداخلية سواءاً كانت هذه الرسوم مساوية أو أقل من قيمة التذكرة.

11. يتم الحجز على درجتَي Q & H فقط للرحلات الداخلية لإصدار التذاكر الحكومية. GTR.

12. يجب على جميع مقدمي خدمات السفر والسياحة التحقق دائماً من الملاحظات وشروط السعر والرسوم RULES FARES والموجودة بنظام التوزيع متبوعاً بخط السير قبل البدء بعملية إعادة الإصدار وذلك للتأكد من الرسوم والقيود. الشامل باستخدام الإدخال FQD :

13. في حالة عدم عمل المبدل الآلي للتذاكر ATC فإنه يسمح باستخدام الإدخالات اليدوية .

الوحدة الخامسة

دليل تدريب الجلسة الثانية

عنوان الجلسة : نظم التوزيع الشامل GDS

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

تابع / نظم التوزيع الشامل GDS

تابع / نظم التوزيع الشامل GDS

طرق الدفع:

جميع طرق الدفع المعتمدة لدى السعودية.

التذاكر المفتوحة:

لإصدار التذاكر فإنه يلزم الحصول على حجز مؤكد على جميع خطوط السير، ولا يسمح بإصدار تذاكر مفتوحة لجميع طرق الدفع . باستثناء التذاكر الحكومية للإصدار الأول فقط.

الغاء الحجز:

في حال طلب الضيف إلغاء الحجز فإنه يجب عمل حجز بديل له أو يتم إسترداد التذكرة مع تحصيل الرسوم ولا تترك التذكرة مفتوحة.

ترقية درجة السفر:

14. يسمح بترقية درجة السفر من درجة الضيافة (N,Q,H) إلى درجة الأعمال/الأولى أو من درجة الأعمال إلى الدرجة الأولى، ويتم تحصيل الفرق بين الدرجتين فقط ولا يتم تحصيل رسوم.

15. يسمح بترقية درجة السفر بنفس فئة الخدمة.

مثال: ترقية درجة السفر قبل الاقلاع من الدرجة (I/Class) إلى الدرجة (C/class) ، يتم تحصيل الفرق بين الدرجتين بالإضافة لرسوم إعادة الإصدار.

تخفيض درجة السفر:

16. لا يسمح بتخفيض درجة السفر من الدرجة الأولى إلى درجة الأعمال / الضيافة أو من درجة الأعمال إلى درجة الضيافة.

17. لا يسمح بتخفيض درجة السفر بنفس فئة الخدمة. مثال:

تخفيض درجة السفر من الدرجة J/Class إلى الدرجة C/class .

خدمات ما بعد البيع:

18. يسمح بخدمات ما بعد البيع التغير الإختياري لدرجات السفر (الإسترداد / إعادة الإصدار /إعادة الحجز) للتذكرة باستثناء درجة الضيافة (U) مع تطبيق الرسوم والشروط الخاصة بدرجة السفر.

درجة الضيافة		درجة الأعمال		الدرجة الأولى	
Saver ✓ 1 Hand Bag 7Kg ✓ F&B ✓ 30% Miles Earned	U	Basic ✓ Seat Selection ✓ 1 Bag 52Kg ✓ 1 Hand Bag 7Kg ✓ F&B ✓ 150% Miles Earned	I		A
Basic ✓ 1 Bag 23Kg ✓ 1 Hand Bag 7Kg ✓ F&B ✓ 75% Miles Earned	N	Flex ✓ Seat Selection ✓ 2 Bag 32Kg ✓ 1 Hand Bag 7Kg ✓ F&B ✓ 175% Miles Earned	D	Flex ✓ Seat Selection ✓ 2 Bag 32Kg ✓ 1 Hand Bag 9Kg ✓ F&B ✓ 250% Miles Earned	P
	Q		C		
Flex ✓ Seat Selection ✓ 2 Bag 23Kg ✓ 1 Hand Bag 7Kg ✓ F&B ✓ 100% Miles Earned	H		J		F

19. يتم إستكمال الرسوم الأعلى عند إعادة الإصدار أو الإسترداد لـ (تذكرة / تذاكر) صادرة بدرجات مختلفة .

20. لا يسمح بتطبيق خدمات ما بعد البيع على درجة الضيافة.(U)

الملاحية:

21. يتم تطبيق ما ورد في النشرة رقم 201802011.

التغيب عن السفر:(No-Show)

22. يتم تطبيق ما ورد في النشرة رقم 201704272 الخاصة بـ(NO-SHOW) .

قبول الضيوف المسافرين show-Go للرحلات الداخلية عن طريق المطار:

سوف يتم قبول الضيوف في المطار show-Go بحسب الجدول أدناه:

الدرجة المقبولة	درجة الحجز	تصنيف الدرجة
F	F-P-A	الدرجة الأولى
J	J-C-D-I	درجة الأعمال
H	H-Q-N	درجة الضيافة

تخفيض الدرجة الاجباري :

23. في حالة تخفيض الدرجة الإجباري، فإنه يتم تطبيق الأسعار الخاصة بالدرجات التالية لغرض إسترداد فرق الدرجة المبلغ:

الدرجات الخاصة بإسترداد المبلغ	تم تخفيض درجة الحجز إلى	درجة الحجز	درجة الحجز الأساسية
I	درجة الأعمال	F, P, A	الدرجة الأولى
Q	الضيافة	F, P, A	الدرجة الأولى
Q	الضيافة	J,C,D,I	درجة الأعمال

ملاحظة

تطبق إجراءات وأنظمة التذاكر الحكومية حسب النشرة المحدثة رقم 201710311.

تستثنى التذاكر التالية من جميع الرسوم:

*تذاكر حالات التغيير الإجباري (Involuntary)

الامتعة المعاينة / الزائدة:

24. يتم تحديد عدد الامتعة المعاينة المجانية للمسافر بحسب كل درجة سفر كما هو موضح في التذكرة. 25. وزن الامتعة المعاينة المجانية المسموح بها لدرجة الضيافة (23) كجم لكل قطعة، وكحد اقصى (32) كجم ويتم احتساب 70 ريال 26. وزن الامتعة المسموح بها لدرجتي الاعمال و الاولى (32) كجم كحد اقصى للقطعة الواحدة.

كوزن زائد غير شاملة ضريبة القيمة المضافة.

للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على شروط السعر أو التنسيق مع فريق
مساندة نظم التوزيع الشامل:

GDSSUPPORT@SAUDIA.COM

نشاط -10

مناقشة فردي

عزيزي المتدرب من خلال ما تم شرحه وضح خدمات ما بعد البيع..

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الوحدة السادسة

المطلحات الخاصة بأعمال السفر والسياحة

أعمال الوكالات السياحية

مطلحات السياحة



مطلحات الفنادق

مطلحات الطيران

أن يطبق المتدرب مصطلحات السياحة.



أن يتعلم المتدرب مصطلحات الفنادق.

ثالثاً: دليل الوحدة السادسة:

الجلسة الأولى:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	المصطلحات الخاصة بأعمال السفر والسياحة	

الجلسة الثانية:

ملاحظات	الوقت بالدقيقة	اسم الوحدة	الجلسة
	.. دقيقة	المصطلحات الخاصة بأعمال السفر والسياحة	

الوحدة السادسة

دليل تدريب الجلسة الاولى

عنوان الجلسة : **المطلحات الخاصة بأعمال السفر والسياحة**

مدة الجلسة: .. دقيقة

موضوعات الجلسة:-

مطلحات السياحة

مطلحات الطيران

مصطلحات السياحة

إذا كنت تبحث وتريد السعي لمتابعة حياتك المهنية في مجال السياحة الممتع والمثير والمتنوع، سيصبح الفهم الجيد والحديث باللغة الإنجليزية، اللغة العالمية لهذا المجال، أمر ضروريًا لا محال، حتى لو لم تخطط الانتقال إلى بلد يتحدث اللغة الإنجليزية. ولإرشادك ومن أجل وضعك على الطريق الصحيح، جمعنا لك مجموعة من المصطلحات والتعابير والكلمات الأساسية من مفردات السياحة في اللغة الإنجليزية التي عليك معرفتها، حفظها، وبناء معرفتك في اللغة الإنجليزية عليها.

أنواع السياحة

يمكن تقسيم المسافرين إلى فئات مختلفة، وذلك بناءً على هدف هؤلاء المسافرين من رحلتهم أو النشاط الذي سيشاركون فيه:

Business travel رحلة عمل، السياحة بهدف العمل

هي عبارة عن رحلة انطلق فيها المسافر لأهداف مرتبطة بالعمل أو لأهداف مهنية، عادةً يُدفع للأشخاص في رحلة العمل المال لأنهم سيتابعون عملهم في الوقت الذي سيقضونه في المكان. عادةً ما تتضمن رحلات العمل النشاطات المختلفة مثل الذهاب إلى مقابلات وحضور اجتماعات، مؤتمرات أو معارض مرتبطة بمجال العمل الخاص بالمسافر وبحياته المهنية.

Leisure travel سفر الراحة، السياحة بهدف الترفيه

عكس رحلات العمل. حيث تنحصر أهداف هذه الرحلة في الحصول على المتعة والاسترخاء، وبشكل عام راحة من الحياة اليومية. هل كنت تعلم أن هناك شواطئ جميلة جداً في إنجلترا؟

Travel seasons مواسم السفر

تُقسم السنة في مجال السياحة إلى ثلاث مواسم أساسية تعتمد بشكل رئيسي على وجهة الرحلة ونوعها أيضاً:

Peak season (High Season) موسم الذروة (ذروة الموسم السياحي)

أكثر الأوقات شعبية في عالم السياحة سنوياً من أجل زيارة وجهة معينة، منتجع أو فندق ما. يتوافق هذا الموسم عادةً مع العطل الوطنية الرسمية، مثل عيد الفصح وعيد الميلاد وغيرها من الأعياد الطويلة، ومع عطل المدارس والمؤسسات التعليمية، ومع الأوقات التي يكون فيها الطقس في أفضل حالاته لنوع معين ومخصص من الرحلات أو العطل. مثال عن ذلك، من أجل الذهاب لرحلة شاطئية في أوروبا، يدوم موسم الذروة من شهر يونيو إلى سبتمبر، في حين تزدهم منتجعات التزلج في شهري ديسمبر ويناير، وهو موسم الذروة في السياحة الأوروبية وفقاً لرحلات التزلج على الثلج وغيرها من الأمور المتعلقة بالطقس.

Off-peak (Low Season) موسم الكساد (خارج أوقات ذروة الموسم السياحي)

عكس موسم الذروة تماماً، وهو الوقت من السنة عندما تكون أرقام السياح بالإضافة إلى أسعار العطل والرحلات والمنتجعات في أقل قيمها وأصغر أرقامها.

Shoulder Season موسم الكتف

وهو موسم يتضمّن أوقات السفر ما بين مواسم الذروة ومواسم الكساد، وغالباً ما يكون في فصليّ الخريف والربيع.

Accommodation Types أنواع الإقامة

الإقامة هي المكان الذي يمكن للمسافرين النوم فيه والبحث عن خدمات إضافيّة. هناك نوعان أساسيان من الإقامة في عالم السياحة هما:

Serviced accommodation الإقامة المُخدّمة

يُقصد بهذا النوع من أماكن الإقامة، هو توفير المزيد من وسائل الراحة والخدمات الأخرى إلى جانب الإقامة الليلية في هذا المكان أي النوم، ومن هذه الخدمات قد يكون هناك الوجبات، التنظيف، منتجع صحي، وسائل ترفيهية.. إلخ يُعتبر الفندق أفضل مثال لأماكن الإقامة المُخدّمة.

Non-serviced accommodation الإقامة غير المُخدّمة

تُعرف أيضاً باسم آخر هو (self-catering أي ذاتيّة الخدمة)، وتدلّ أماكن الإقامة هذه أن المسافرين هم مسؤولين عن تحضير وجباتهم بأنفسهم. يُعتبر هذا النوع من الإقامة أقلّ تكلفةً أي أرخص وأكثر شعبيّة في أوساط الشباب.

Tourist Attraction أماكن الجذب السياحي

مكان استقطاب السياح هو مكان يثير الاهتمام وله شعبيّة كبيرة بين السياح. عادةً يصبح أمر ما مكان جذب سياحيّ بسبب قيمته التاريخيّة أو الحضاريّة، أو من الممكن

أن يكون شيء جميل بشكل استثنائي وممتع بشكل كبير. يمكن لمكان الجذب السياحي أن يكون من صنع الطبيعة أو من بناء الإنسان. مثال عن أماكن الجذب السياحية هناك الكثير، ولكن واحد من أكثر الأماكن الشهيرة في أوروبا ويُعدّ من أكثر أماكن الجذب السياحي شعبية هو برج إيفل في باريس، فرنسا، وأمثلة أخرى لدينا قصر باكنغهام في لندن، إنجلترا والكولوسيوم في روما، إيطاليا.

اعرف أين تقع جميع المعالم السياحية المهمة حتى تتمكن من زيارتها عندما تسافر وتذهب إلى الخارج.

Heritage التراث، إرث

الإرث هو شيء قيّم أو موروث، لديه أهمية طبيعية أو ثقافية شعبية خاصة. يمكن للإرث أن يكون عبارة عن نصب تذكاري، مبنى، مدينة كاملة، أو حديقة وطنية عامة، أو حتى غابة تقطنها أصناف نادرة من الحيوانات. هناك عدد كبير من المنظمات المختلفة حول العالم التي تسعى وتكافح من أجل الحفاظ على هذه الأماكن، مثل منظمة التراث العالمي في اليونسكو. عادةً ما يُحفظ الإرث الطبيعي في الحدائق الوطنية، في حين يُحفظ الإرث الحضاري الثقافي من خلال تقاليد وممارسات انتقلت من جيل إلى جيل آخر.

Package tour عرض خاص (رحلة بسعر منخفض)، برنامج سياحي شامل

هذا البرنامج السياحي الشامل أو العرض الخاص، هو عبارة عن رحلة أو عطلة تُقدّم بسعر منخفض متضمنةً عناصر مختلفة وتجعل الرحلة كاملةً عملية أسهل بالنسبة للمسافر. عادةً ما تتضمن الصفقة تذاكر الطائرة، الفندق، وخطّة الطعام والوجبات، ولكن من الممكن أيضاً أن تشمل الترفيه، النشاطات الثقافية والاجتماعية

بالإضافة إلى رؤية المعالم السياحية. يتم تقديم هذه العروض الخاصة والبرنامج السياحية الشاملة وبيعها من قبل شركات تُدعى tour operators أي منظمي الرحلات السياحية.

Bed & Breakfast (B&B) سرير وفطور (نوع إقامة)

يُطلق هذا التعبير على نوع خاص من الإقامة المتاحة من قبل الفنادق أو من قبل منازل عائلات خاصة، ويتضمّن حجز غرفة لقضاء الليلة بالإضافة إلى الفطور في الصباح الذي يلي هذه الليلة.

All-inclusive resort المنتجع الشامل الكامل

تدلّ كلمة All-inclusive أن المنتجع شامل وكامل، وهذا يتضمّن الإقامة، الترفيه، ثلاث وجبات يوميّاً بالإضافة إلى المشروبات وكل هذا متضمّن في سعر إقامتك.

Booking الحجز

يُستخدم هذا المصطلح عادةً للإشارة إلى حجز غرفة فندق، أو طاولة في مطعم، أو مقعد في قطار، أو طائرة وهكذا.. إلخ. من المهم جداً أن تقوم بحجز ما تريد قبل فترة من موسم الذروة لتحصل على أسعار أفضل ولكي تتمكن من إيجاد الرحلة والمناسبة لك.

Airport transfer النقل من وإلى المطار

هذه خدمة مُرتبة مسبقاً، تشمل خدمة نقل المسافرين من وإلى المطار قبل سفر وبعد وصوله، خاصةً ما يتم تجهيزها وحجزها من قبل مرشد سياحيّ أو فندق وذلك مقابل تكاليف إضافية بالطبع.

Sightseeing السياحة، زيارة معالم المدينة، زيارة المعالم السياحية

يستخدم هذا المصطلح على فعل زيارة المناطق المثيرة للاهتمام والتي يذهب إليها السياح في أغلب الأوقات. قد تكون هذه العملية على شكل جولة في المدينة، مع زيارة أهم أماكن الجذب السياحيّ في المنطقة.

تملك الكثير من المدن حافلات مُخصصة للقيام بجولات للمدينة والتي ستشرف على رؤيتك لأهم المناطق الموجودة في المدينة بالإضافة إلى الأماكن السياحية الشعبية.

Mode of travel طريقة السفر

طريقة السفر هي عبارة عن أنواع وسائل النقل المُستخدمة من أجل الوصول إلى وجهتك المراد الوصول إليها. تتضمّن طرق السفر مجموعة متنوّعة كبيرة من وسائل النقل مثل الطائرات، السفن، السكك الحديدية أي القطارات، السيارات وبالإضافة بالطبع إلى السير وركوب الدراجات الهوائية. يمكنك استخدام عدّة طرق سفر من أجل الوصول إلى وجهتك النهائية.

Currency العملة

هذه كلمة أخرى للمال المُستخدم في بلد ما. فبمجرد وصولك إلى بلد جديد، عادةً ما ستبحث عن مكتب تبديل عملات حتى يمكنك من تغيير عملة المال الذي تملكه إلى العملة المحليّة المُستخدمة في الدولة الجديدة.

إن مجال السياحة هو واحد من أسرع المجالات نموّاً في العالم، لذلك من المُرجح أن يزيد الطلب على الموظفين في السنوات القليلة القادمة، ومعرفتك لأهم مفردات السياحة في اللغة الانجليزية هي فقط البداية! هل تبحث عن مكان سيساعدك في تحسين لغتك الإنجليزية من أجل الحصول على فرص عمل أفضل في المستقبل؟ لماذا لا تلقي نظرة على مجموعتنا الكبيرة من دورات اللغة الإنجليزية التي نقدّمها في معاهد كابلان الدوليّة الموجودة في مناطق مختلفة رائعة جداً من أنحاء العالم، ستقدّم لك القيمة التعليمية المميّزة، والقدرة على الاستمتاع بالمعالم السياحيّة فائقة الجمال..

مصطلحات الطيران

جهاز اختبار تخريم القماش (يستخدم لاعطاء بيان عن المتانة النسبية لنسيج الطائرة)	Fabric punch tester
دليل إمرار الاسلاك	Fairlead
طيران النقل (طيران لتسليم طائرة من موقع او قاعدة جوية الي اخري)	Ferry Flight
مراقب نهائى (المراقب الجوي الذي يمد الطيار بالمعلومات والارشادات والتوجيهات النهائية بخصوص الاقتراب النهائى باستخدام معدة ردارية)	Final controller
مروحة ثابتة الخطوة	Fixed pitch propeller
دوران متطول (يتم فيه تغير اتجاه الطائرة بدون عطوف)	Flat turn
كراس فني الطيران (كتيب يشتمل علي معلومات مصدق عليها بخصوص سرعة الطائرة والمحرك .. الخ)	Flight manual
كمبيوتر مسير الطيران	Flight -path computer

طلاية انجاز فلورية (طلاية انجاز للطائرة تعكس الضوء)	Fluorescent finish
درزة مطوية (نوع من انواع مكائن الدرز التي يفضل استخدامها في خياطة قماش الطائرات)	Folded fell seam
دورة افراغ الوقود (قسم من دورة الوقود لطائرة نقل كبيرة يسمح بافراغ الوقود اثناء الطيران لتقليل وزن الطائرة لوزن الطائرة المسموح به)	Fuel dump system
بدن / جسم الطائرة	Fuselage
نظام (G H) نظام رداري ثانوي للملاحة الجوية يمكن الطائرة من تحديد موقعها بدقة عليها وذلك بقياس بعدها من منارتين لاسلكيتين موقعهما معلوم بشكل دقيق)	Gee -H system
حجاب الوهج (منع اصابة الطيار بالوهج)	glare shield

<p>نظام الهبوط الراداري الموجة (يتم فيه توجيه الطائرة نحو الارض باشارات تحدد لها مهبطها)</p>	<p>glide path landing system</p>
<p>طائرة انزلاقية (طائرة اقل من الهواء ذات اجنحة ثابتة)</p>	<p>glider</p>
<p>ردار توجيه م / ط (مضاد للطائرات) (جهاز متحكم في مدفعية مضادة للطائرات يتم التسديد فيها بواسطة الرادار)</p>	<p>ground anti aircraft control</p>
<p>التفاف عنيف علي الارض (التفاف مفاجيء يحدث للطائرة بشكل عنيف اثناء الاقلاع او الهبوط او الدروج علي الارض)</p>	<p>ground looping</p>
<p>طيار اوتوماتيكي جيروسكوبي (اجهزة تتركب في الطائرة لتجعلها تسيير اوتوماتيكي علي محرك محدد لها مسبقا)</p>	<p>gyro pilot (or autopilot /robot pilot</p>
<p>طائرة عمودية طائرة جيرو (مركبة دوامية لا تشتغل بمحرك فيما عدا التشغيل الاولي ولكن يتم تدويرها بواسطة فعل الهواء عند تحرك الطائرة)</p>	<p>gyroplane</p>

المجموعة الثانية من : مصطلحات الطيران

مبين دوران جيروسكوبي (جهاز يستخدم لقياس معدل الانعراج للطائرة)	gyroscopic turn indicator
نصف دورة عطفية تقلب نصفها (مناورة تغير بها الطائرة اتجاهها قبل البدء في الانقضاض)	half roll
مظيرة الطائرات (مبنى مخصص لمبيت او ايواء او حماية الطائرات)	hanger
منفذ (فتحة في جسم الطائرة ذات غطاء يسهل نزعها لاجلاء الطائرة في حالة الطوارئ)	hatch
مناارة تحذير	hazard beacon
اسعاف (طيران علي سطح الارض)	hedgehop
انصراف حاد انعطاف حاد (انصراف اتجاهي عنيف للطائرة)	hooking
حومان طيران	hovering

<p>بدن قوقعة (الجسم الانشائي الرئيسي للطائرة المائية ذو التصميم الانسيابي لتقليل مقاومة الماء الى الحد الادني)</p>	<p>hull</p>
<p>سرعة المحن السرعة الحرجة (السرعة الحرجة للطائرة البر مائية علي الماء والتي تصل فيها مقاومة البدن في الماء الى الحد الاقصي)</p>	<p>hump speed</p>
<p>وحدة تعزيز هيدرولية (وحده لتحريك مضابط او اجهزة القيادة في الطائرات الكبيرة ذات السرعة العالية)</p>	<p>hydraulic booster unit</p>
<p>هيدرو صوتي هيدروسونك (نظام طيران تزيد فيه السرعات 5,00 ماخ)</p>	<p>hydrosonic</p>
<p>اضواء جليدية (اضواء مثبتة فوق الطائرة بحيث تضيء فوق الحافة المتقدمة للجناح مما يتيح للطيار رؤية تكون الجليد فوق الجناح اثناء الطيران ليلا)</p>	<p>ice lights</p>
<p>تراكم الجليد / تكون الجليد (حالة تكون الجليد فوق انشاء الطائرة اثناء الطيران)</p>	<p>(ice up (or ice accretion / icing</p>

<p>موقع اسناد الاقتراب الابتدائي (مواقع اسناد موصوفة فوق خرائط اجراء الاقتراب بأجهزة القياس والتي تحدد بدء مرحلة الاقتراب الابتدائي بالطائرة)</p>	<p>initial approach fix</p>
<p>طنين الدخول السحب (صوت مسموع يحدث احيانا في مداخل الطائرة فوق الصوتية حينما تنتقل الموجات الصدمية بالتناوب الى الداخل والى الخارج)</p>	<p>inlet buzz</p>
<p>اشارة المعلم الداخلي (إشارة المعلم التي تستقبلها الطائرة من مرسل الميناء الجوي وعلى مسافة 330 قدما من المهبط تقريبا)</p>	<p>inner marker signal</p>
<p>عوارض داخلية (الواح انصراف مركبة او مثبتة في خزان لمنع تخفض الوقود في الخزان اثناء الطيران)</p>	<p>internal baffles</p>
<p>انهيار حلزوني مقلوب (مناورة لها خصائص الانهيار الحلزوني المعتاد غير ان الطائرة تكون في وضع مقلوب)</p>	<p>inverted spin</p>

كحول الايسوبروبيل (سائل يمنع تكون الجليد فوق ارياش المروحة اثناء الطيران)	isoprobyl alcohol
---	-------------------

مطار بالانجليزى	Airport
اي يقع مبنى المطار ؟	? Where is the airport terminal
كلمة تسجيل الدخول	Check In
اين يمكننى التسجيل فى الرحلة	? Where do I check In

ومن مصطلحات الطيران المهمة ايضا:

موظف حجز تذاكر الطيران بالانجليزى	Employee booking airline tickets
من فضلك اريد ان احجز تذكرة طيران على الرحلة التالية الى الرياض	Please I want to book a ticket on the next flight to Riyadh
تذكرة واحدة على درجة رجال الاعمال	One business class ticket

من الجمل الانجليزية ومصطلحات المطار بالانجليزي التي تحتاج اليها عند حجز التذكرة والتكلم مع موظف حجز التذاكر الاتى:

كم تبلغ قيمة التذكرة ؟	How much is the ticket?
هل يوجد اى خصم ؟	Is there any discount?
من فضلك اريد حجز مقعد بجوار النافذة .	Please, I want to reserve a seat next to the window.
ارجو حجز مقعد فى قسم غير المدخنين.	Please reserve a seat in the non-smoking section
متى على ان اكون متواجدا فى المطار ؟	When should I be at the airport?
من فضلك يمكن ان ترى ان كان هناك مقعد على الرحلة 505	Please can see that there was a seat on Flight 505
كم عدد الرحلات ؟	How frequent are the flight
ما وزن الامتعة المسموح لى بحملها ؟	What is the allowed luggage weight?
اود ارسال هذه الامتعة الى الرياض	I' d like to send this baggage to Riyadh?

مصطلحات المطار بالانجليزي

اهم كلمات انجليزية و مصطلحات المطار بالانجليزي الاكثر استخداما تتابع تقديمها بالترتيب باللغة العربية والانجليزية حتى يستطيع الاستفادة منها اكبر عدد من الاشخاص.

وهناك عدة مصطلحات عن حجز تذاكر الطيران منها:

اود ان اعيد تأكيد حجز	I'd like to reconfirm a booking
اود ان اغير حجزا	I want to change my booking.
ارجو الغاء هذا الحجز	Cancel this booking , please.
اود الغاء تذكرتي لرحلة الرياض	I would like to cancel my ticket to Riyadh.

بعد حصولك على بطاقة المعود ويكون ميبين بها رقم الرحلة وبوابة الخروج وهو المكان الذي ستغادر منه رحلتك وايضا رقم المقعد ويتم استلام بطاقة المعود بعد التسجيل على الرحلة.

وسوف نذكر اهم المصطلحات فى هذه المرحلة من رحلة الطيران:

بطاقة المعود	Boarding pass
الامن	Security
البوابة	Gate
ما رقم البوابة ؟	What gate number?
متى سنمعد الى الطائرة ؟	When is boarding time?
هل ستقلع الطائرة فى الوقت المحدد لها	Will this flight leave on time?
كم هى تكلفة الوزن الزائد ؟	How mush is the excess baggage charge?
ليس معى وزن زائد.	I don't have baggage.
لا املك غير اغراض للاستخدام الشخصى	I only have things for personal use.

مصطلحات المطار بالانجليزي

مصطلحات المطار بالانجليزي المستخدمة داخل الطائرة والتعامل مع المضيفه وتناول وجبة طعام على الطائرة واجراء بعض الاجراءات (اوراق تملأ) بها البيانات والغرض من الزيارة والمدة التي سيمكثها وهل هي الزيارة الاولى له وختم جواز السفر وغير ذلك من مصطلحات على الطائرة وبعد الهبوط في مطار الوصول.

الاقلاع	Take off
حزام المقعد	Seat belt
قائد الطائرة	Captain
المضيف / المضيفه	Flight attendant
اين يقع هذا المقعد ؟	Where is this seat
من فضلك احضر لي بطانية.	Would you please get me a blanket
هل عندك صحيفه انجليزية	Do you have an English newspaper
من فضلك اعطني وسادة	Could you give me a pillow please
لو سمحت زجاجة عصير	A bottle of juice , please

هل يمكنني ان احنى الكرسي	May I recline my seat
ممكن احصل على مشروب آخر	Can I have another drink
طاولة الطائرة	Tray table
تفضل جواز سفرى	Here is my passport
هل ختمت جواز سفرى	Would you please stamp my passport
ما الغرض من زيارتك	What is the purpose of your visit
انا سائح	I am a tourist
انا فى اجازة	I am on vacation
انا فى رحلة عمل	I am on a business trip
هذه زيارتى الاولى	This is my first visit
كم ستبقى هناك	How long will you stay hear

الوحدة السادسة

دليل تدريب الجلسة الثانية

عنوان الجلسة : **المصطلحات الخاصة بأعمال السفر والسياحة**

مدة الجلسة: **.. دقيقة**

موضوعات الجلسة:-

مصطلحات الفنادق

أعمال الوكالات السياحية

مصطلحات الفندق

حجز الفندق Hotel reservation

عندما تُريد حجز فندق هناك بعض الأشياء التي يجب أن تضعها في الاعتبار حتى تتمكن من الحجز بالصورة الصحيحة، كالميزانية والمنطقة والتي يمكنك الحجز من خلال الإتصال المباشر، أو عبر الإنترنت online hotel reservations و معرفة كافة التفاصيل..

ومن ثم عند دخولك الفندق هناك بعض الأسئلة التي تريد الإستفسار عنها والخدمات التي سوف يتم تقديمها لك من قبل موظف الإستقبال receptionist فمثلاً تريد معرفة موقع الفندق بالنسبة للخدمات العامة كمركز المدينة وعن المطار ومحطة القطار؟

كم يبعد عن مركز المدينة؟	How far is it from the city center?
كم يبعد عن المطار؟	How far is it from the airport?
كم يبعد عن محطة القطار؟	How far is it from the railway station?

حجز الغرفة Room reservations

وبعد تحديد مكان الفندق وتوافقه مع إحتياجاتك، إليك محادثة باللغة الإنجليزية بين عميل يُريد حجز غرفة بالفندق، فلا تقلق الأمر بسيط وحين تقرأ هذه المحادثة تكون جاهزاً لحجز غرفتك بكل سهولة أينما كنت، في حين تعرفك على المفردات والجمل الأساسية التي ستحتاج إليها لطلب غرفة في أي فندق سيكون الأمر يسير.

هل لديكم أية أماكن شاغرة ؟	Guest: Do you have any vacancies?
لكم ليلة؟	Receptionist: For how many night?
ليلة واحدة	Guest: Three nights?
أود أن أعرف تكلفة الغرفة لليلة الواحدة.	Guest: I would like to know how much room costs per night.
يبدأ سعر غرفتنا من 70 دولار للغرفة المفردة.	Receptionist: Our rooms start at \$70 for a single room.
وكم تكلفة الغرفة المزدوجة؟	Guest: And how much does a double room cost?
تكلفة الغرفة المزدوجة 120 دولار لليلة الواحدة.	Receptionist: A double room is \$120 per night.

<p>وماذا تشمل؟ السعر يشمل وجبة الإفطار، تلفزيون، مجفف الشعر، إنترنت مجاني، ودخول مجاني للنادي الرياضي (الجميم)</p>	<p>Guest: What does that include? Receptionist: The price includes breakfast, a TV, a hair dryer, free Wi-Fi, and free access to gym.</p>
<p>عظيم. أود أن أحجز غرفة من فضلك.</p>	<p>Guest: great. I would like to book a room please.</p>
<p>متى تود الحجز (النزول إلى الفندق)؟</p>	<p>Receptionist: When would you like to check in?</p>
<p>أود أن أنزل في الفندق يوم 9 مارس وأرسل من الفندق يوم 12 مارس.</p>	<p>Guest: I would like to check in on the 9th of march and check out on the 12th of march.</p>
<p>ما نوع الغرفة التي تريدها؟</p>	<p>Receptionist: What kind of room would you like?</p>
<p>أود غرفة لغير المدخنين، مزدوجة ولها منظر جميل.</p>	<p>Guest: I would like a non-smoking, double room with a nice view.</p>
<p>لحظة من فضلك لأتأكد إذا هناك غرفة متوفرة لتلك التواريخ... نعم هناك غرفة متوفرة.</p>	<p>Receptionist: Just a moment please and I'll check if a room is available for those dates...</p>

<p>إذن حجزت لك غرفة مزدوجة لغير المدخنين ولها منظر جميل على النهر من 3 مارس حتى 12 مارس.</p>	<p>Yes, a room is available. So I have reserved a non-smoking double room for you with a nice view over the river from the 9th of march until the 12th of march.</p>
<p>هل يمكنني الحصول على إسمك بالكامل من فضلك؟</p>	<p>Receptionist: Can I have your full name, please?</p>
<p>نعم، إسمي...</p>	<p>Guest: yes, my name is..</p>
<p>شكراً لك. وكيف ستدفع أ / ... نقداً أو ببطاقة الائتمان؟</p>	<p>.Receptionist: Thank you And how will you be paying MR....., by cash or by credit card?</p>
<p>سأدفع ببطاقة الائتمان.</p>	<p>.Guest: I will be paying by credit card</p>
<p>هل بإمكانك أن تعطيني رقم بطاقة الائتمان وتاريخ إنتهاء صلاحيتها؟</p>	<p>Receptionist: Can you give me your credit card number and expiry date?</p>
<p>نعم. ورقم بطاقة الائتمان هو وتاريخ الصلاحية 2020/12 فني</p>	<p>Guest: Yes. The credit card number is - and it expires on 12/2020</p>

<p>هل بإمكانى مُساعدتك بأى شئ آخر، أ/...؟</p>	<p>Receptionist: Can I help you with anything else, MR...?</p>
<p>لا، شكراً جزيلاً.</p>	<p>Guest: Thank you very much.</p>
<p>شكراً لإختيارك فندقنا. أتمنى لك يوماً سعيداً!</p>	<p>Receptionist: Thank you for choosing our hotel. Have a nice day!</p>

السؤال عن بعض الخدمات الفندقية الإضافية

هناك بعض الخدمات الفندقية التي يهتم بها بعضنا عند حجز الفندق وإليكم أمثلة على ذلك:

هل يوجد هنا موقف سيارات؟	Is there a garage here?
هل يوجد هنا خزانة أمتان؟	Is there a safe here?
متى يكون الإفطار؟	What time do you serve breakfast?
هل توفر خدمة النقل من وإلى المطار؟	Do you offer airport transfers?
هل لديكم غرفة تطل على البحر؟	Do you have a room with a sea view?
هل تحتوي الغرفة على سرير مزدوج	Does the room have a double bed?
هل يوجد بالغرفة حمام خاص؟	Does it have a private bathroom?
هل لديكم خدمة غرف؟	Do you have room service?
هل لديكم حمام للسباحة؟	Do you have a pool?
هل لديكم مطعم؟	Do you have a restaurant?
أين يوجد المصعد	Where is the elevator?

<p>نحن نحتاج إلى غرفة مُكيّفة.</p> <p>هل لديكم قوائم طعام خاصة بالأطفال؟</p>	<p>We need an air-conditioned room?</p> <p>Do you have special menus for children?</p>
<p>هل توجد مطاعم قريبة؟</p>	<p>Are there any restaurants nearby?</p>

رؤية السعودية 2030 في السياحة

تمتلك المملكة العربية السعودية أهم مدن السياحة الدينية في العالم، وهما مكة والمدينة المنورة. مما جعل من المملكة قبلة للسائحين من كافة أنحاء العالم. وقد تفتن خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي العهد إلى المقومات الهائلة التي تتمتع بها المملكة. لذلك فقد تم إطلاق رؤية ٢٠٣٠ رحلة التحول نحو السياحة والتراث. وقد لا حظ الجميع خلال السنوات الستة الأخيرة جهود المملكة العربية السعودية في السياحة. حيث تسعى تطوير السياحة، وتحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠ في السياحة. وفي هذا المقال نلقي الضوء على

1. رؤية ٢٠٣٠ رحلة التحول نحو السياحة والتراث.
2. وجهود المملكة العربية السعودية في السياحة.
3. أهداف قطاع السياحة في رؤية المملكة 2030.
4. بالإضافة إلى ودور السياحة الدينية رؤية ٢٠٣٠.

مشروع البحر الأحمر

يُعد مشروع البحر الأحمر، مشروع السياحة والضيافة الأكثر طموحًا ويعدّ وجهة سياحية فاضرة يجري تطويرها حول أحد كنوز الطبيعة الخفية في العالم، وهو أحد المشاريع الكبرى التابعة لصندوق الاستثمارات العامة.

سيستحدث مشروع البحر الأحمر معايير جديدة في السياحة المتجددة والتنمية المستدامة، وسيخلق تجارب سياحية فريدة وذكريات تخلّد في الذاكرة.

يمتد المشروع، الذي تعمل على تطويره شركة البحر الأحمر العالمية، على مساحة 28 ألف كلم² من الأراضي والبحيرات البكر، وسيضم أراضياً يحتوي على أكثر من 90 جزيرة. وسيحتوي على أحياء جبلية، وبراكين خامدة، ومعالم ثقافية وتراثية تاريخية. كما سيضم فنادق ووحدات سكنية، ومرافق، ومشاريع ترفيهية.

تعدّ الاستدامة ركيزة أساسية للمشروع، مع بنية تحتية داعمة تركز على الطاقة المتجددة والمحافظة على المياه واستغلالها.

يساهم مشروع البحر الأحمر في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 بشكل مباشر، حيث يعمل على إبراز الإمكانيات الوفيرة للمملكة وإيجاد فرص اقتصادية وثقافية واجتماعية جديدة.

أهداف المشروع

تمكين الشباب في المملكة من خلال خلق فرص اقتصادية وثقافية جديدة
تساعدهم على تحقيق كامل إمكاناتهم.

خلق فرص جديدة لقطاع السياحة في المملكة العربية السعودية، وإنشاء منتجع
عالمي المستوى يجذب السياح المحليين والدوليين لتجربة الثروات غير المستغلة
في المملكة.

نشاط -12

مناقشة فردي

عزيزي المتدرب من خلال ما تم شرحه وضح كيفية السؤال عن
بعض الخدمات الفندقية الإضافية..

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

كلمة ختام

الحمد لله الذي وفقني لجمع هذه المادة العلمية وكل تقدير واحترام لكل المراجع والأبحاث التي تم الاسترشاد بها التي هي تعتبر محورا أساسياً للمعارف والمعلومات التي ينبغي على المتدربين أن يكتسبوها في هذا البرنامج وأيضا كل تقدير واحترام لمن ساهم في نجاح هذا البرنامج وفقنا الله دائما لما فيه الخير.....

وشكراً لحسن اهتمامك

