



السياحة والسفر

مخططات الفصل 2

المستوى الرابع



إعداد المعلم
محمد الحجاوي

0787708286/0795122367



الوحدة الاولى

التخطيط السياحي

اساليب التخطيط السياحي

من الأسفل للأعلى

تطوير المواقع السياحية في المجتمعات المحلية من خلال المشاركة الشعبية

من أعلى لأسفل

اهتمام الجهة المسؤولة عن تشكيل المخطط السياحي وتطويره سواء كانت الحكومة الوطنية او الاقليم

التخطيط التعاوني

التعاون بين الجهات والفئات المختلفة المعنية بصناعة السياحة

فسر اهمية التخطيط السياحي

التوجه نحو الاستدامة قبل تنفيذها

تجنب الآثار السلبية

زيادة منافع التنمية السياحية

توجهات التخطيط السياحي

مستدام

مزيج من التوجهات الاربعة السابقة بشكل متوازن

نحو المجتمع

اشراك المجتمع في التنمية السياحية .

مادي

ويركز على الطاقة الاستيعابية

اقتصادي

لتعظيم المنافع الاقتصادية السياحية

بيئي

لتقليل آثار التنمية السياحية على البيئة الطبيعية

يجب ان يكون التخطيط السياحي عملية مشتركة بين

المستهلكين

مقدمي الخدمات السياحية

الجهات الحكومية

الجهات المنظمة

المجتمع

عدد الآثار السلبية الموثرة على رضا السائح

تلوث الهواء

الضوضاء

التلوث البصري

الازدحام

الركائز الرئيسية التي شملتها الاستراتيجية للسياحة

البيئة الداعمة

التسويق السياحي

تطوير سوق العمل

تطوير المنتج السياحي

القيم الجمالية التي يسعى التخطيط السياحي المستدام الى تحقيقها في المواقع الاثرية

اقتصادية تجارية

ثقافية واجتماعية ملموسة

الاستدامة الثقافية

تعدد الموارد وتنوعها

التنوع الوظيفي

التنوع العمراني

النماذج التي يتم من خلالها تحقيق نمو اقتصادي في المواقع الاثرية والتراثية

تنوع الوظائف والانشطة

اعادة توليد الوظائف والانشطة

اعادة هيكلة الوظائف والانشطة

اسس التخطيط السياحي

المحافظة على الموارد البشرية
والحضرية في المواقع
السياحية

تحقيق متطلبات التنمية
والتخطيط السياحي

التحكم في
استعمالات الاراضي

الارتقاء العمراني
للمنطقة

تشجيع السياحة اللطيفة

العوامل التي يعتمد عليها نجاح التخطيط السياحي

ان تكون خطة تنمية
السياحة جزءا لا يتجزأ من
الخطة الوطنية للتنمية
الاقتصادية والاجتماعية

ان يتم تحقيق التوازن
بين القطاعات
الاقتصادية المختلفة

ان يتم اعتبار تنمية
السياحة كأحد الخيارات
الاستراتيجية للتنمية
الاقتصادية

قيام الدولة بتحديد
مستوى النمو المطلوب
وحجم التدفق السياحي

تحديد دور كل من
القطاعات الخاص والعام
في عملية تنمية المواقع
السياحية

فوائد التخطيط السياحي

تحديد الموارد السياحية وصيانتها
والاستفادة منها بشكل مناسب في
الوقت الحاضر والمستقبل

تكاملية القطاع
السياحي وربطه
مع القطاعات
الآخري

توفير ارضية
مناسبة لاسلوب
اتخاذ القرار
لتنمية السياحة

توفير المعلومات والبيانات
والاحصائيات والخرائط
والمخططات والتقارير
والاستبانات ووضعها تحت
ايدي طالبها

زيادة الفوائد الاقتصادية
والاجتماعية والبيئية من
خلال تطوير القطاع
السياحي

ميزات او مزايا الاقليم السياحي

١- تجميع المقومات الطبيعية
والحضرية جميعها داخل
منطقة جغرافية معينة في
حزمة واحدة

٢- تعزيز الكفاءة
التسويقية للاقليم
السياحي

٣- تعزيز التعاون بين
المنشآت والمؤسسات
السياحية

٤- تطوير صورة ذهنية
متكاملة تصف الاقليم
السياحي على اكمل
وجه

٦- تعزيز التعاون بين
كل من القطاعين
الخاص والعام

عدد الاقاليم السياحية ومحافظةاتها

الاقليم الجنوبي ويشمل:
- محافظة الطفيلة
- محافظة معان
- محافظة العقبة

الاقليم الغربي ويشمل:
- محافظة مادبا
- محافظة البلقاء
- محافظة الكرك

اقليم الوسط ويشمل:
- محافظة العاصمة

الاقليم الشرقي
ويشمل:
- محافظة المفرق
- محافظة الزرقاء

الاقليم الشمالي ويشمل:
- محافظة اربد
- محافظة عجلون
- محافظة جرش

اهم مبادئ تطوير المواقع السياحية

الجوده

قوة الجذب : عوامل قياس قوة الجذب:
١- عدد الزائرين ٢- المسافة المقطوعة ٣- مدة الاقامة

التفرد

تنوع المنتج

اذكر الفرق بين القطاع العام والقطاع الخاص في عملية تطوير اي موقع سياحي

القطاع السياحي الخاص : يهتم بتحليل
الجدوى الاقتصادية لعملية التطوير
/حساب العائد على الاستثمار

القطاع السياحي العام: يهتم بالعائد على الاستثمار الا انه يضطر الى تطوير مواقع سياحية يكون
الهدف منها:
خدمة المجتمع / تحقيق رفاهية عالية للسكان بالدرجة الاولى
التركيز على البعد الاجتماعي / تعزز من سمعتها ومكانتها بين الامم

اذكر اهداف التخطيط السياحي المستدام للمواقع الاثرية والتراثية

النهوض بهذه المواقع
وتنميتها باتجاهين داخليا
وخارجيا

النمو الداخلي للمواقع
الاثرية والتراثية من خلال
العمل على تطوير القاعدة
الاقتصادية

النمو الخارجي
من خلال تقديم
الحكومة الاعانات
المالية والحوافز
للمستثمرين

تحقيق نمو
اقتصادي
لهذه المواقع

تشجيع
المجتمعات
المحلية على
عملية الاستثمار
السياحي

تقوية
المؤسسات
المحلية
ودعمها

اذكر مستويات التخطيط السياحي المستدام في المواقع التراثية والاثرية على المستوى العام

مستوى السياسات التنموية:

- ١- دراسة المقومات الحضارية والطبيعية كافة
- ٢- امكانيات ومحددات المواقع الاثرية والتراثية
- ٣- تحديد البديل الافضل للسياسات التنموية

مستوى تخطيط استعلامات الاراضى:

- تحديد التوزيع الجغرافي لمواقع الخدمات السياحية والفندقية
- بيان شكل الانتشار المكاني للبنية التحتية والفوقية
- القاء الضوء على المناطق ذات الحساسية البيئية العالية
- رسم اشكال المسارات السياحية
- دراسة الآثار البيئية الناجمة عن الانشطة السياحية

اذكر مستويات التخطيط السياحي المستدام في المواقع التراثية والاثرية على المستوى الخاص:

- ١-المحافظة على المواقع التراثية والاثرية
- ٢ -اساليب تحدث **تغيرات جذرية** في المواقع التراثية والاثرية
- ٣ -يرتبط هذا المستوى بالمواقع التراثية والاثرية **المتدهورة**

كيف يتم **المحافظة** على المواقع التراثية والاثرية من خلال التخطيط السياحي المستدام:

اعادة التوظيف - الحماية - الترميم - الصيانة - الارتفاع

-ما هي الاساليب التي تحدث **تغيرات جذرية** في المواقع التراثية والاثرية من خلال التخطيط السياحي المستدام:

-اعادة الانشاء -الاحلال -الازالة

-كيف يتم **المحافظة** على المواقع التراثية والاثرية **المتدهورة** من خلال التخطيط السياحي المستدام:

-التجديد الحضري -اعادة التاهيل -التحسين

-ما اهمية / فوائد / استخدام نظم المعلومات الجغرافية في التخطيط السياحي: (GIS)

تسجيل المعلومات عن
المواقع التراثية
والاثرية بصورة اكثر
دقة

معالجة الصور
المساحية

معالجة اشكال الصور
جميعها الماخوذة بالاقمار
الصناعية والارضية

معالجة الصور
الضوئية
(الفوتوغرافية)

معالجة
الصور
الرقمية

معالجة التصوير
التلفزيوني او
الفيديو

اذكر المحاور الرئيسية التي تضمنتها رسالة السياحة التي اعدتها وزارة السياحة في الاردن

البعد الانساني
والحضاري للسياحة

الموقع
الاستراتيجي
للاردن

التنوع الواسع في
الموارد السياحية
الطبيعية والبشرية

ديمومة تنمية
المنتج السياحي
بمكوناته
المختلفة

التدريب
والتاهيل
المستمر للأيدي
العاملة السياحية

التطوير الاداري
والمؤسسي من
خلال
التشريعات
العصرية

تشجيع القطاع
الخاص وجذب
الاستثمارات
ورؤوس الاموال
للمشاريع
السياحية

اذكر **مهام وزارة السياحة** والاثار الاردنية:

1. التخطيط والتوجيه والاشراف على التسويق السياحي للمملكة
2. المشاركة في الفعاليات السياحية الدولية
3. التأكيد على مكانة الاردن كمركز جذب سياحي
4. تمتع الاردن من مزية تنافسية بالتعاون مع الوزارات والمؤسسات العامة والخاصة
5. التركيز على الاسواق السياحية ذات المردود الاقتصادي المرتفع

المفاهيم والمصطلحات

التخطيط السياحي :

هو رسم صورة تقديرية
ومستقبلية للنشاط السياحي
في المواقع السياحية وهي
فترة زمنية محددة ويقتضي
ذلك على حصر الموارد
الطبيعية في المواقع
السياحية من اجل تحديد
اهداف الخطة السياحية
وتحقيق تنمية سياحية
مستدامة

موارد التراث الطبيعي:

معالم ترشحها لجنة
التراث العالمي في
اليونيسكو ليتم ادراجها
ضمن برنامج مواقع
التراث الدولية التي تديره
اليونيسكو هذه المعالم قد
تكون طبيعية كالغابات
وسلاسل الجبال وقد تكون
من صنع الانسان
كالبنانيات والمدن

مفهوم الاقليم السياحي:

هو منطقة حيوية تحتوي
عناصر جذب يأتي اليها
السياح للبقاء فيها فترة
زمنية او المرور منها

**التخطيط السياحي
المستدام:**

يعرف بانه رؤيا واعية
تعمل كضابط للخطط
السياحية التي تستهدف
استخدام موارد البيئة بما
يحقق لها الاستخدام
المتوازن والامن وهو
التخطيط الذي يهتم
بالقدرات او الطاقة البينية.

**عرف الخط
الخط:**

هو الخط الذي
يجب التوقف
عنده وعدم تعديده
كيلا تحدث نتائج
عكسية تعمل على
تدهور البيئة

(GIS)نظام المعلومات الجغرافي

اداة تقوم على تنظيم المعلومات الجغرافية والوصفية بوساطة الحاسوب وربطها بمواقعها
الجغرافية باستخدام احد لنظمة الاسناد الاسقاطي او الاحداثي للتعامل مع البيانات كنظام معلومات

التنمية السياحية المستدامة :

هي عملية تطوير السياحة لتلبية حاجات
الاجيال الحاضرة وطموحاتها دون المساس
سلبا بقدرة السياحة على تلبية حاجات
الاجيال القادمة

الوحدة الثانية

التسويق السياحي

يقسم التخطيط التسويقي الى نوعين هما

التخطيط الاستراتيجي: بما يتعلق / يهتم

بالاعمال طويلة الامد
يهتم بتشخيص الوضع الحالي وتنبؤ المستقبل
تحديد اتجاهات كل من السوق والعاملين

التخطيط التشغيلي: بما يتعلق / يهتم

تحديد الاسواق الحاضرة للسياحة ومعرفتها
معرفة خصائص كل سوق منها وتوجهات السائحين فيها
معرفة العوامل الجاذبة لها

اذكر العوامل التي يعتمد عليها نجاح تسويق اي موقع سياحي:

- 1- تأثير المقومات السياحية الموجودة داخل الموقع السياحي على السائح
- 2- قوة عوامل جذب فيه
- 3- سهولة الوصول الى الموقع السياحي من قبل السائح

اهم خصائص الخدمات السياحية

التكامل والانسجام

عدم التملك

الهلاك

التباين

تزامن انتاجها مع
استهلاكها

اللاملموسة

مراحل دورة حياة الخدمة السياحية :

التدهور:

- تبدأ الايرادات بالانخفاض والحلول:
- ١- تحسين الخدمة
 - ٢- مراجعة برنامج الانتاجي
 - ٣- اسقاطها من مزيج الخدمات

النضوج:

- زيادة الايرادات وازدياد حدة المنافسة
وذلك بسبب تفوق المنافسين

النمو:

- ارتفاع الارباح
-زيادة حدة المنافسة

التقديم:

- انخفاض
الايرادات

بين اهمية السعر في السياحة وفي انتاج برنامج سياحي جيد

- يعبر عن عائد او دخل الشركات السياحية
- تقديم الخدمات السياحية والاحتفاظ بالموقع السياحي صالحا
- اختيار استراتيجيات وسياسات التسعير المناسبة
- الاختيار ما بين سياحة الصفوة الثرية وما بين سياحة الجماهير متوسطة الدخل
- جذب السياح

يعد السعر من الامور المعقدة جدا في المزيج التسويقي للخدمات السياحية وذلك للاعتبارات التالية اذكرها:

- ١-قد تتدخل الحكومات من خلال وزارة السياحة بتحديد اسعار دخول المواقع السياحية
- ٢-لا يعرف معظم السياح ثمن الخدمة في السياحة قبل تقديمها
- ٣-لا يختار السائح في حالات معينة الخدمة المقدمة له وهذا يكون من اختصاص المرشد السياحي وشركات السياحة والسفر
- ٤-جودة خدمات السياحة غير محددة المعالم وتتاثر بكثير من الامور

عرف مفهوم التخطيط التسويقي:

- عملية دراسة الفرص التسويقية الممكنة ومن ثم تحديد
- التصرفات اللازمة والمواد الضرورية لاستغلال هذه الفرص بما
- يمكن من تحقيق الاهداف المرغوبة

عرف الخدمة السياحية:

- منتج غير مادي يحتوي في مضمونه على عمل وأداء
- لا يمكن امتلاكه ماديا

أذكر المجالات التطبيقية لنظم المعلومات السياحية

- نظم المعلومات
التسويقية السياحية

- الخاصة بمكاتب
السياحة والسفر

- الخاصة
بالتسهيلات السياحية

- الخاصة بالنقل
السياحي

- الخاصة بالاثار
والمقومات
السياحية

الخاصة بالجوانب
الجغرافية والديمغرافية

ميز السؤالين ؟؟؟؟؟

(عدم وجود) سمات السياحة الالكترونية:

- 1- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية السياحية
- 2- عدم وجود اي وثائق ورقية متبادلة
- 3- التفاعل الجمعي او المتوازي
- 4- امكانية التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات بالشركات السياحية
- 5- الدخول الى الاسواق السياحية العالمية في اي وقت
- 6- تخفيض التكلفة وزيادة الارباح
- 7- توسيع الاسواق بالوصول الى الاسواق العالمية

أذكر اهم مزايا السياحة الالكترونية: (سهولة)

- الانتشار الواسع للشبكات العالمية الرقمية مثل الانترنت
- سرعة وسهولة تنفيذ ومعالجة العمليات السياحية التجارية
- سهولة تغيير المستندات الرقمية
- سهولة تبادل الوثائق الالكترونية
- استخدام الانترنت كاداة تسويق

أذكر اقسام نشاطات السياحة الالكترونية:

- ترويج السياحة الكترونيا بالتواصل بين الشركات السياحية والسياح بشكل فردي (B2C)
- ترويج السياحة الكترونيا من الشركات الى الشركات (B2B)
- مثل بيع الرحلات السياحية من خلال الشركات الى مورديها

أذكر المعايير التي يجب توفرها في مواقع السياحة الالكترونية التي يجب توافرها قبل عملية شراء الرحلة السياحية

ان يعلن الموقع عن صفته الرسمية
وعنوانه الدائم وارقام الهاتف
والفاكس

ان يكون بالموقع قسم لخدمة
السياح قبل بيع الرحلة
السياحية

ان يعلن الموقع عن سياسته
تجاه العملاء

ان يقدم الموقع خدمة الدفع
بوساطة بطاقات الائتمان

السياحة الالكترونية تختلف عن باقي تطبيقات التجارة الالكترونية من حيث: فسر

طبيعة المعلومات:

تحتاج الى دعم بالصور الثابتة او المتحركة وهذا
يتطلب سرعة عالية في خطوط الاتصال

الزمن : هناك وقت محدد مثلا لبيع مقعد في طائرة او
غرفة في فندق وعدم تحقيق الصفقة في وقتها يؤدي الى
خسارة لا تعوض كون الزمن يمر

اهم المعلومات التي تحتويها التذكرة الالكترونية :

١-ترتيب السعر ٢- رقم الرحلة ٣- درجة الحجز-٤- ترتيب السعر ٥- الضرائب ٦- السعر الاساسي ٧- القيمة الاجمالية ٨- شركة الطيران ٩- درجة النقل

التذاكر الالكترونية

الخطوات اللازمة للحجز السياحي:

- * عدد المراحل والخطوات المتتابعه التي تمر بها عمليات الحجز السياحي
- الاتصال بشركة الطيران اما هاتفيا او عبر تصفحك للموقع بالانترنت
- تزويد الشركة او الموقع بمعلومات عن طريق الوجهة المراد السفر اليها
- تحضير رقم البطاقة الانتمائية للبدء في عملية الدفع الخاصة بالمسافر
- بعد اتمام عملية الدفع النهائية يظهر الموقع رقما للحجز يخص المستخدم الخاص به
- التوجه الى المطار وهنا يجب ان يكون لديك البطاقة الانتمائية التي تمت عملية الحجز بواسطتها
- واخيرا تخرج الآلة البطاقة التي تخص المسافرين والتي تسمى بطاقة المرور

اذكر مزايا استخدام التذاكر الالكترونية او

وضح اهمية التذاكر الالكترونية:

- وفرت التكاليف التي تتعلق بامور طباعة التذاكر التقليدية واجور ارسالها
- تخفيض عدد العمالة والجهد
- ضمان سهولة استخدام التذاكر الالكترونية وسلامتها حيث تحتوي كل تذكرة على شيفرة التعريف
- حصر للمتواجدين
- التسليم الفوري
- توفر التذاكر الالكترونية معلومات اضافية مثل عنوان الشارع والخريطة واتجاهات للوصول الى النقطة المستهدفة
- تقدم التذاكر الالكترونية طريقة فريدة من نوعها في الاعلان عن فحواها

فسر: بدا الاتحاد الدولي للنقل الجوي آياتا (IATA) منذ بداية القرن الحالي:

- بتشجيع فكرة التذكرة الالكترونية وتعميمها
- اذكر اسباب قيام الاتحاد الدولي للنقل الجوي آياتا بتشجيع فكرة التذكرة الالكترونية وتعميمها:
- توفر اكثر من ثلاثة مليارات دولار سنويا
- تسهم بعرض اسعار تنافسية بسبب توفير عمولات مكاتب السياحة والسفر
- تصل الى شريحة اكبر من السوق المستهدف
- تحسين البيع لمقاعد الطائرة خلال الزمن المحدد
- توفر التذاكر الالكترونية خيارات اكثر امام المسافرين

اشكال الحجوزات السياحية

اذكر اشكال الحجوزات السياحية بقنوات التوزيع غير المباشرة:

- ١-وكالات السياحة والسفر
- ٢-منظمو الرحلات الشاملة
- ٣-ممثلو مبيعات الفنادق
- ٤-انظمة التوزيع الالكترونية
- ٥-المؤسسات الحكومية

اذكر اشكال الحجوزات السياحية بقنوات التوزيع المباشرة:

- ١-بوساطة الرسالة او البرقية
- ٢-عن طريق الهاتف
- ٣-عن طريق الفاكس
- ٤-عن طريق الحضور الشخصي
- ٥-عن طريق الانترنت دون وجود وسيط

مميز التالي ؟؟؟؟

اذكر التحديات والصعوبات التي تواجه العديد من الشركات السياحية التي تعتمد على الحجوزات الالكترونية

- ١- التحديات التنظيمية
- ٢- صعوبة متابعة التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الحجوزات الالكترونية
- ٣- تعاني العديد من الشركات السياحية عملها من عوائق اللغة والثقافة
- ٤- تعد السرية والخصوصية من التحديات التي تعيق تطور الحجوزات الالكترونية
- ٥- عدم الثقة في وسائل الدفع الالكترونية

اذكر الحلول المقترحة للسيطرة على اخطار السياحة الالكترونية؟

- ١- توخي الحذر باعطاء المعلومات الشخصية الا للجهات الموثوق بها
- ٢- استخدام برنامج آمن للدخول الى شبكة الانترنت
- ٣- التأكد من موقع الشركة السياحية على الشبكة العنكبوتية
- ٤- استخدام بطاقات الدفع المضمونه
- ٥- الحذر من تنزيل برامج عبر الانترنت غير موثوقة المصدر
- ٦- الحذر من اعطاء الارقام السرية
- ٧- الاحتفاظ بنسخ من العمليات
- ٨- عدم السماح للأطفال باستخدام الشبكة من غير اشراف

اذكر اهم الفرص والمنافع التي تحققها الحجوزات الالكترونية لكل من الشركات السياحية والسياح

- ١- امكانية الوصول الى الاسواق السياحية العالمية
- ٢- تقديم برامج الرحلات السياحية والخدمات وفقا لحاجات السياح
- ٣- الحصول على معلومات مرتدة لتطوير المنتجات السياحية
- ٤- استحداث اشكال وقنوات جديدة للتوزيع
- ٥- اسهمت بايجاد نوع مبتكر من الوسطاء
- ٦- اسهمت بتحقيق ميزة تنافسية وموقع استراتيجي للشركات السياحية

اذكر مشكلات الحجز الالكتروني التي تواجه الشركات السياحية في الاردن:

- ١- غياب البنية التحتية الضرورية لهذا النوع من الحجوزات
- ٢- عدم تقبل بعض المواطنين الاردنيين لفكرة الحجز الالكتروني عبر الانترنت لاحساسهم بالخطر
- ٣- عدم وضوح الرؤيا المستقبلية لاهمية الحجوزات الالكترونية لدى مديري الشركات السياحية
- ٤- عدم انتشار الانترنت بصورة كبيرة

اذكر اهداف المنظمة الدولية لصناعة السياحة الالكترونية والتسويق (IOET) الالكتروني

- نشر ثقافة ووعي استخدام تكنولوجيا الانترنت
- التطور الهائل لتحقيق اعلى قدر من المبيعات على الانترنت في مجالات التجارة الالكترونية
- ارباح هائلة لكل العاملين في هذا القطاع المهم
- السياحة هي مصدر رئيس للدخل القومي

اذكر اهم مشكلات الحجز التقليدية عن طريق الهاتف:

- الضغط المتزايد على مكاتب الحجز المركزية في شركات الطيران
- تحتاج عملية الحجز الى جهد ووقت كبير بالنسبة للوكيل السياحي

مخطط مادة السياحة والسفر الفصل الثاني م4

اعداد : الاستاذ : محمد الحجاوي

0795122367