

# المراسلات السياحية

---

اعداد الطالب / مصعب المغيصيب

إشراف الدكتور / محمد الزعبي

## أهمية المراسلات :

1. تعتبر دليلاً قانونياً على الاتفاقيات القائمة والمبرمة بين التجار أمام القضاء عند قيام المنازعات بين المتعاقدين.
2. تعمل على تحقيق علاقات طيبة بين التجار بحيث يمكن الاعتماد عليها في إنشاء هذه العلاقات لأنها تحل محل الاتصال الشخصي.
3. تسهيل عملية التبادل التجاري وعقد الصفقات دون لقاء شخصي بين البائع والمشتري ودون معرفة سابقة.
4. توفير الوقت والجهد والمال خاصة إذا كانت المسافة بعيدة.

---

5. تفيد في الدعاية والاعلان لأنها تمثل المؤسسة التي أرسلتها  
لحسن تنسيقها وتنظيمها وطباعتها وصياغتها وتعطي فكرة  
حسنة للمؤسسة.

6. تتيح للمتعاقدين حرية العرض والتفكير قبل اتخاذ القرار  
امامهما فرصة المساومة دون تكلفة أو حرج.

7. تعتبر الرسائل إحدى الوسائل التي يتم بواسطتها إرسال  
المرفقات.

8. تعد سجلاً لتاريخ المؤسسة يمكن الرجوع إليه عند الحاجة.

---

# العناصر الواجب توفرها في الرسالة :

---

1. تحديد الهدف
  2. المثيرات المناسبة للإستجابة
  3. تحديد موضوع الرسالة
  4. تحديد طبيعة القارئ
  5. يجب ان تتم الكتابة بإسلوب إيجابي لا سلبي
-

# انواع الرسائل :

---

1. الرسائل الشخصية : وهي الرسائل المتبادلة بين الـاهل والاصدقاء.

2. الرسائل التجارية : وهي الرسائل التي يتم تبادلها بين التجار أنفسهم او بين المؤسسات الحكومية والخاصة.

3. الرسائل الحكومية : وهي الرسائل التي تصدر من أية مؤسسة او دائرة حكومية.

---

## اولاً : الاجزاء الرئيسية وتشمل :

---

### الترويسه :

1. الاسم التجاري

2. العنوان

3. الشعار

4. رقم السجل التجاري

الرقم او الاشارة او المرجع

التاريخ

---

---

اسم و عنوان المرسل اليه

التحية الافتتاحيه

الموضوع (صلب او جسم الرسالة)

التحية الختامية

---

## ثانياً: الأجزاء الثانوية (الفرعية) وتضم :-

1. إشارة المرسل اليه
2. عنوان موضوع الرسالة
3. المرفقات
4. النسخ الكربونية
5. الحروف الاولى لكاتب الرسالة وطابعها
6. الملاحظة



# صفات الرسالة الناجحة

---

□ المقومات الشكلية :

1. الورق :

□ اللون : يعتبر اللون الابيض هو الاكثر شيوعاً

□ النوع

2. تنسيق الهوامش والفقرات والمسافات :

□ الهوامش

□ المسافات

□ الفقرات

---

---

3. المغلفات العاديه و الشفافه

4. علامات الترقيم (التنقيط)

5. تنسيق أجزاء الرسالة :

التنسيق العمودي الكامل

التنسيق العمودي (المقل العادي او الطريقة الانجليزية)

التنسيق شبه العمودي (شبه المقل او الطريقة المتوسطة)

---

# الشروط الواجب توافرها في محرر الرسالة

---

## اجادة اللغة :

1. الابتعاد عن الاخطاء الاملائية والنحويه
  2. اختيار الألفاظ والمعاني والتعبير السهلة والواضحة
  3. الابتعاد قدر الامكان عن الألفاظ الغريبة او الغامضة
  4. استعمال التنقيط في الرسالة
  5. الالمام بقواعد النحو والصرف
- المعرفة بموضوع الرسالة
- الخبرة العملية في التعامل
-

# المقومات الموضوعية للرسالة

---

- الوضوح ويكون من خلال :
  - 1. اختيار الألفاظ والتعابير البسيطة
  - 2. التسلسل المنطقي في سرد الوقائع والاحداث
  - 3. تقسيم الرسالة الى افكار رئيسية منطقيه
  - 4. استخدام علامات الترقيم
  - الايجاز
  - الشمول والكمال
  - الكياسه والمجامله
  - الدقه
-

# انواع الرسائل المستخدمة في مجال السياحة

---

□ رسائل الاستفسار : هي رسائل تكتب من قبل مرسلها الى مستقبلها للحصول على معلومات معينة او معلومات إضافية

□ أنواع رسائل الاستفسار :

1. الاستفسار عن قوانين ولوائح وأنظمة

2. الاستفسار عن الأشخاص ومدى صلاحيتهم للعمل

---

# رسائل الرد على الاستفسار

---

- وهي الرسالة المحررة من قبل الشخص المعنوي أو العادي الذي وصلته رسالة استفسار فيقوم بالرد عليها
1. الامور الواجب مراعاتها عند صياغة رسائل الرد على الاستفسار
  2. السرعة في الأجابة
  3. الحرص على المجاملة في الرسالة
  4. ان تحتوي الرساله على كافة المعلومات والاستفسارات المطلوبة
-

# انواع الرسائل الاخرى

---

## □ رسائل العرض في السياحة :

هي عبارة عن رسائل تستخدم من قبل المنشأة لأعلام واخبار الزبائن او العملاء محلياً او خارجياً من الرحلات السياحية المخطط تنظيمها

## □ رسائل الطلب في السياحة :

هي الرسائل التي يحررها الزبون للمكاتب السياحية تطلب منه تنظيم رحلة سياحية أو حجز مقعد على متن إحدى الطائرات

---

---

## □ رسائل اجراءات تنفيذ الطلب :

بعد وصول رسالة الطلب من قبل العملاء يقوم المكتب بإرسال رسالة تبين للعميل بأن طلبه قيد التنفيذ

## □ رسالة الشكوى :

هي عبارة عن رسائل تصدر الى الجهة المسؤولة عن تنظيم الرحلات السياحية توضح الضرر الحادث

---



---

## □ رسائل الدعوة :

هي عبارة عن رسائل توجه الى اشخاص لحضور اجتماع او مناسبة معينة ، ويتطلب في هذا النوع من الرسائل ذكر الوقت والتاريخ وتحديد المكان ورقم الهاتف في حالة قبول الدعوة او رفضها

## □ رسائل الحجز (فنادق ، طيران) :

هي عبار عن رسائل تستخدم للحجز لشخص او مجموعة من الاشخاص في إحدى شركات الطيران

---

# الأمور التي يجب توفرها عند كتابة رسالة الحجز في الفنادق

---

1. تحديد مكان الإقامة بوضوح سواء كانت في غرفة أو جناح
  2. ذكر اسم الشخص المحجوز له وتحديد موعد الوصول
  3. الحصول على موافقة خطية من الفندق
-

# المصطلحات المستخدمة في المراسلات السياحية

Brochure	كتيب يحتوي على معلومات سياحية
Economy Class	درجة سياحية ، إقتصادية
Fare	سعر التذكرة
Inclusive Tour	سفرة سياحية شاملة النقل والايواء والبرامج

---

Motorcoach	الحمامات
Open Ticket	رحلة سفر مفتوحة لم يتم تحديد اي معلومات
Package Tour	سفرة سياحية متكاملة منظمة
Tourist Facilities	التسهيلات السياحية

---

---

Wholesale Travel Agent	منفذو السفرات السياحية
Tourist Poster	ملصق سياحي
Tour Guide	دليل سياحي

---

---

ARR	Arrival
DEP	Departure
STA	ScheduleTime of Arrival
ETA	EstimatedTime of Arrival

---

---

ATA	Actual Time of Arraival
STD	ScheuleTime of Departure
ETD	EstimatedTime of Departure

---