

جامعة الملك سعود

كلية السياحه و الاثار

قسم الاداره السياحيه والفندقيه

104 ) سيح )

ملخص المدخل الى السياحة والفندقة

اشراف :

**أ. عبد الله الحميداني**

**الفصل الأول : السياحة**

* **تعريف السياحه :** هي الانتقال من الموطن الأصلي الى مكان اخر بمسافه لا تقل عن 80 كيلو متر لمدة لاتقل عن 24 ساعه ولا تزيد عن عام ، ليس بسبب العمل او الهجرة ولكن لأسباب عديده منها الترفيه او الدراسة.
* **مفاهيم السياحه :**
* **اولا : مفهوم السياحة تبعا للهيئات والمؤتمرات**

ويقصد به الافراد القادمين لغرض العمل في الوجهة التي يقصدونها مسافرين غير سياحين.

* **ثانيا : مفهوم السياحة تبعا للابعاد الاقتصادية**

ويقصد به دراسة العرض والطلب على أماكن الإقامة والخدمات الداعمة للمقيمين بعيدا عن موطنهم ؛ والانماط الناتجة عن الانفاق والدخل والعمالة

* **ثالثا : مفهوم السياحة تبعا للابعاد الاجتماعية**

السياحة بانها استجابة لاحتياج اجتماعي وتتضمن جميع العناصر التي تتحد لتكشف تجارب السائح والتي تنشأ لخدمة احتياجاته وتوقعاته.

* **رابعا : مفهوم السياحة تبعا للابعاد السياسية**

نشاط شديد الحساسية نتيجة لتدقق العوامل السياسيه في ظل السيطرة الحكومية السائدة للدولة المضيفة

* **خامسا : مفهوم السياحة تبعا للابعاد النفسانيه والترويحيه**

ظاهرة من ظواهر العصر التي تنبثق من الحاجة المتزايده للحصول على الراحة والاستجمام وتغير الجو والاحساس بجمال الطبيعة وتذوقها.

* **سادسا : مفهوم السياحة كنظام**

جميع المبادئ او القواعد التي تنضم بمقتضاها رحلات الترويح او الفائده سواء ما كان منها متعلقا بما يقوم به المسافرون او السائحون شخصيا وماكان منها متعلقا بما يقوم به أولئك الذين يقومون باستقابلهم وتسهيل انتقالهم.

* **سابعا : مفهوم السياحة كصناعة**

السياحة صناعة تستمد ثروتها عن طريق استيراد المستهلكين للمنتج في منطقة جغرافية معينة بدلا من تصدير المنتج النهائي لمستهلكه.

* **ويمكن تحديد أربعة منظورات او مشاهد او رسوم منظوريه في مجال السياحه كما يلي:**

1. **السائح** : يبحث السائح عن خبرات نفسانيه واشباعات طبيعيه وتتسم هذه الخبرات والاشباعات بانها حساسه وتحدد هذه الخبرات الجهات المختاره والانشطه المراد الاستمتاع بها.
2. **الاعمال التي تساهم في الامداد بالسلع والخدمات** : يرى رجل الاعمال في السياحه الفرصه لتحقيق فائدة بتقديم السلع والخدمات التي يطلبها السوق.
3. **حكومة / توجيه / علم السياسة لمجتمع الضيافه او منطقة الزياره:** يرى رجال السياسه فائدة ايصالات التبادل الاجنبي من السياحه العالميه مثل فواتير الضرائب الناتجة عن مصروفات السائح سواء بطريق مباشر او غير مباشر.
4. **المجتمع المضيف :** يرى المواطنون امحليون السياحه احد عوامل الثقافه كما انها وسيلة للتشغيل وان من الأهمية بمكان لهذه المجموعه تاثير التفاعل بين الاعداد الكبيره للزائرين الدوليين والمقيمين هذا التاثير قد يكون مفيدا او مضرا او يجمع بينهما.

* **الترويج او التسويق السياحي :** يمثل عنصر أساسا في عملية السياحة كما يعد حلقة الوصل بين عنصري العرض والطلب
* **كما يمثل النشاط الإداري والفني الذي تقوم به المنظمات والمنشات السياحيه داخل الدولة وخارجها للتعرف على الأسواق السياحية الحالية بهدف تنمية الحركة السياحية الدولية القادمة اليها**
* **التنمية السياحيه** : يشير مفهوم التنميه السياحيه ليشمل جميع الجوانب المتعلقه بالانماط المكانيه للعرض والطلب السياحي لتكون معيارا لقياس درجات التنميه السياحيه المطلوبه

**أهمية السياحه :**

* **الأهمية الاقتصاديه للسياحة :** تهتم السياحة من الناحية الاقتصادية بجذب رؤوس الأموال الوطنية والأجنبية وهذا يسهم في زيادة الطاقة التمويليه ويرفع الكفاءة الاداريه والتعرف على التطورات التكنولوجيه
* **الأهمية الاجتماعية للسياحية:**يدخل السائح وسكان الموطن الأصلي في علاقات اجتماعية تتخللها أنماط سلوكية متباينة حسب المحتوى الثقافي لكل من السائحين وأبناء البلد المضيف
* **الأهمية الثقافية السياحية :** تعد السياحه وسيلة لتعارف الجنسيات المختلفه واختلاطها ومعايشة القيم والتقاليد والعادات
* **الأهمية البيئية السياحية :** تفتح السياحة مجالا للتمتع بالاماكن التي تتمتع بالمزايا الطبيعيه والمناخيه والتي كثيرا ماتكون بعيدا عن العمران
* **الأهمية السياسيه للسياحه :** تعتبر السياحه رمزا للسلام والتآخي بين الدول فهناك علاقة وطيده بين السياحة والسلام وذلك بانها تساعد على انتشار السلام بين الدول نتيجة التقارب والتفاهم الذي ينشا بين السائحين ومواطني السياحه

**اهداف السياحه :**

1. **الأهداف الاجتماعية**: وتخص زيارة الأقارب والأصدقاء
2. **الأهداف النفسيه :** كالراحه مثلا وممارسة الهوايات
3. **الأهداف الثقافيه :** كالتعرف على الحضارات القديمة وزيارة المناطق الاثريه
4. **الأهداف الدينيه :** زيارة الكنائس وزيارة الشيعه للاضرحه بالنجف وكربلاء
5. **الأهداف الخاصه بالاستشفاء :** قصد الأماكن الطبيعيه بصفتها ذو مناخ جيد وماء جيد
6. **الأهداف الرياضيه :** مثل الصيد والسباحه والتجديف وتزلق الجليد
7. **الأهداف العلميه والمهنيه :** كالسياحة لحضور المؤتمرات او الندوات
8. **الأهداف الخاصه بالاحداث الخاصه :** مثال الفورميلا أي ، وكاس العالم

**اهم المحددات المؤثره في العمليه السياحيه:**

* **المحددات المكانية** : حيث يعتبر الموقع الجغرافي محددا أساسيا يؤثر على السياحه وعلى تحديد السائحين لهذا الموقع.
* **المحددات الوظيفيه** : تعتبر المحددات الاقتصاديه والاجتماعيه والثقافيه والسياسيه المؤثره في العمليه السياحيه مؤشرا إيجابيا او سلبيا وتتمثل اهم تلك المحددات في :-

1. **الامن السياحي :** يعتبر من اهم محددات البلد التي يريد السائح السفر اليها حيث ان السائح انسان يتطلع الى تجربه سعيدة ومريحه في البلد الذي يزوره ( المقصد السياحي ) وهو يتعامل مع شرائح عديده من الناس على مدى رحلته من البدايه حتى النهايه ، وهذا من المفترض ان يشيع في المجتمع حالة من الاستقرار الأمني والمجتمعي
2. **التخطيط والتنظيم السياحي :** ويعتمد التخطيط والتنظيم السياحي على برامج شامله ومتكامله تتضمن العناصر التاليه :
3. **المدى الزمني الذي ستستغرقه الرحلة السياحية .**
4. **التخطيط المحدد لاهم المعالم السياحيه المفضل زياتها.**
5. **اهم المقومات الاجتماعيه والثقافيه التي تتضمن التقارب الثقافي بين السائحين والقائمين على الرحله .**
6. **اهم الخدمات والتسهيلات السياحيه .**
7. **العائد المجتمعي على السائح وعلى القائم بالرحله السياحيه.**
8. **المحدد الثقافي :** ويتجسد في المعرفه السياحيه السابقه لمقدار المعلومات التي يأتي بها السائح عن البلد الذي يزوره دور في ان تدفع السائح لزيارة بلد معين او منطقة معينه بالذات
9. **المحدد الترفيهي :** يشمل هذا المحدد العناصر التاليه :
10. الخدمات والتسهيلات السياحيه : مثل خدمات الاقامه وخدمة الاعاشه وخدمة النقل السياحي والإرشاد السياحي وخدمة الترفيه السياحي ، من اهم المحددات التي تفعل الرفاهيه السياحيه في أي بلد سياحي ويعتبر مستواها ومدى جودتها موشرا مهما وعاملا مساعدا على ان يحصل السائح على مايمكنه من تحقيق هدفه السياحي والوصول الى رفاهيته
11. المرونه : من حيث دراسة الحاجات والاذواق في كل سوق سياحي مصدر للسياحه والدوافع التي تحدد نوع السلوك السياحي للافراد والمجموعات اللتي تتوقف عليها برامج التخطيط السياحي والتسويق السياحي والحملات التنشيطيه التي من شانها تحقيق الرضا النفساني للسائح والارتقاء بصناعة السياحه

**أنماط السياحة:**

|  |  |
| --- | --- |
| **النمط** | **الهدف** |
| **سياحة الاستجمام** | **الاسترخاء الجسدي** |
| **السياحه الثقافيه** | **الاشتراك في المناسبات الثقافيه والفنيه** |
| **السياحة الرياضيه** | **الصيد وتسلق الجبال والرياضات الشتويه** |
| **السياحة الاجتماعيه** | **زيارة الأصدقاء والمعارف** |
| **السياحة الاقتصاديه** | **الرحلات للمعارض الدوليه والمهرجانات** |
| **السياحة السياسيه** | **الاشتراك في المناسبات والمؤتمرات السياسيه** |

**تقاليد واسس التعامل بين السائحين وشعب البلد المضيف:**

وتشير هذه القواعد والتقاليد الى الأساليب والاسس التي يجب مراعاتها في التعامل بين الطرفين سواء السائحين او مواطني البلد السياحي واهمها : التزام السائحين بالسلوكيات الحسنه ، وابداء مشاعر الصداقه ، ومراعاة اداب الضيافه اثناء زيارتهم للبلد المضيف واحترام دينه ومعتقداته والبعد عن الممارسات الغير شرعيه او القانونيه ، وكذلك توفير الظروف الصحيه الملائمه التي تتفق مع طبيعة أماكن الاقامه والمرافق السياحيه فضلا عن توفير الامن وأساليب الراحه للسائحين في كافة مراحل رحلتهم.

**الفصل الثاني : أنماط السياحة وتصنيفاتها**

**طبيعة التنوع السياحي:**

السياحة متغيرة المعطيات وأساليب الأداء طبقا لظروف كل بلد سياحي وهذا في حد ذاته احد اهم عوامل الجذب السياحي الاقليميه من حيث التنوع والاختلاف ، الا لو تشابهت كل البيئات السياحيه لما انتشرت السياحه ، وتحرص الوجهات السياحيه على اظهار الخصوصيه والتفرد فيما تطرحه وتقدمه للاخرين من منتج سياحي محلي

**أنماط السياحه التقليديه**

1. **السياحه الثقافيه:** ان السياحه الثقافيه هي زيارة البلدان او مواطن الشعب الوطنيه او الاجنبيه بدوافع الاهتمام بالجوانب التاريخيه او الحضاريه او التراثيه او الفنيه او التعرف على أنماط الحياه او الاطلاع على مظاهر ثقافة الشعوب واخلاقها وطبائعها ومعاينة اهم معالمها التقليديه والتعرف على أساليب الحياه الثقافيه ومن اهم مجالات السياحه الثقافيه المباشره زيارة الاثار والتعرف على مقومات التراث في البلد المضيف
2. **السياحه الطبيعيه:** التوجهه الى مناطق المعالم الطبيعيه المتميزه ، وثروات الجمال الطبيعي سواء كانت معالم جيولوجيه او بحريه او شلالات وموارد مياه عذبه او التشكيلات نباتيه
3. **السياحه الترفيهه:** ويطلق عليها كذلك سياحة الاسترخاء ومن مجالاتها التمتع بالجمال الطبيعه والاستجمام واستعادة وتجديد طاقة الانسان ومشاهدة بلاد جديده والتعرف على مافيها من معالم سياحيه شهيره وكذلك ارتياد الملاهي الشهيره (دزني لاند) او قضاء العطلات في المنتجعات
4. **السياحه الداخليه :** هي تتم داخل حدود البلد السياحي سواء من قبل مواطنيه او أجانب مقيمين فيه وتنفق فيها العمله المحليه ولها مجالات مختلفه فمنها ذات الدوافع الدينيه او الاجتماعيه او ارتياد المصايف والمشاتي وحضور المهرجانات المحليه
5. **السياحه الدينيه :** يندرج فيها زيارة بعض اتباع الأديان الأخرى الى أماكن المقدسه لديهم في فلسطين والفاتيكان والتبت وغيرها وقد يكون ذلك على مدار العام او في بعض الفترات
6. **السياحه الاجتماعيه:** هدفها الغالب التواصل والحفاظ على أواصر القربى والمشاركه في كافة المناسبات الاجتماعيه ومن مجالاتها ، زيارة الاهل بوجه خاص واحيانا زيارة الأصدقاء المقربين من المقيمين خارج الوطن في مناسبات واعياد والعطلات ، وتدرج ضمنها رحلات بداية الزواج شهر العسل ورحلات افراد العائله لحضور مناسبة اجتماعيه
7. **السياحه الرياضيه:** تندرج تحتها كافة فروع الرياضه ومجالاتها او قصد أماكن تسلق الجبال والانزلاق على الجليد ومتابعة مونديال كرة القدم
8. **السياحه العلاجيه :** هي سياحة الاستشفاء او النقاهه واستعادة الحيويه وعلاج الروماتيزيوم والام المفاصل وترتبط غالبا باماكن معينه ، ومن اهم الأماكن السياحيه العلاجيه في جمهورية التشيك وفرنسا وألمانيا
9. **الرحلات البحريه او النهريه :** وهي رحلات او جولات بحريه ، او بحريه بالمراكب والسفن السياحيه تقف بمحطات وموانئ متعدده على طريقها حيث يتم نزول الافواج لزيارة معظمها او جميعها
10. **سياحية نهاية الأسبوع :** وتكون غالبا بين مجموعات الدول التي تسمع لرعايها للانتقال في ما بينها بدون تأشيرة دخول مثل الاتحاد الأوربي ودول مجلس التعاون وبعض دول الشام وغيرها ، وتكون اقرب الى السياحه الداخليه
11. **السياحه الريفيه:** قد ظهر هذا النوع من السياحه في الريف الأوربي قبل حوالي 7 عقود حيث كان بعض الاوربيين ممن يقنطون المدينة يسعون لتجديد نشاطهم
12. **سياحة الحوافز :** تنظمها بعض الجهات والمصالح لمنسوبيها في اجازتهم الصيفية

**أنماط السياحه غير التقليديه و المتجدده**

1. **سياحة المؤتمرات :** وتنقسم الى قسمين هما ، سياحة المؤتمرات الرسميه لوفود البلدان المشاركه في بعض المؤتمرات والمناسبات الدوليه ذات الطابع السياسي او الاقتصادي ، وثانيهما سياحة مؤتمرات العلميين والمهنيين ورجال الاعمال وتعقد بصفة دوريه غالبا.

* **ماهي ابرز النقاط الهامه لنجاح سياحة الموتمرات ؟**
* ان تكون هذه البلاد امنه
* ان تتمتع بمرافق بنيه سياحيه وخدميه ممتازه
* لابد ان تضمن التجهيزات الكامله والتنظيميه المتميزه
* ان توفر رسائل الإعلان ونوعيات الدعايه السياحيه المواكبه لهذه المناسبات
* ان تقدم شركات الطيران وكثير من الفنادق والاسوق حوافز وتسهيلات مناسبه مصاحبه لاغلب المؤتمرات الكبرى التي تعقد في البلدان السياحيه

1. **سياحة المغامرات والسفاري :** وطابعها التجول ضمن رفقة مدربه ، وتحت حراسة امنيه ، وارتياد الغابات الطبيعيه او حدائق الحيوان المفتوحه في بيئاتها الطبيعيه وقد بدا هذا النوع من السياحه في بعض البلدان الافريقيه واشهرها ، كينيا ثم توسع ليشمل العديد من بلدان وسط جنوب افريقيا
2. **السياحة الصحراويه :** ومن روادها الباحثين عن الهدوء والراغبين في التخييم في البيئات الصحراويه وتتمتع بجبال الجبال والكثبان الرمليه وتندرج السياحه الصحراويه لدى البعض أحيانا تحت المفهوم السياحي
3. **السياحه البيئيه :** هي تعد اكبر مظله سياحيه ، واهميتها تكمن في نقطتين أساسيتين : لرعاية البيئه ، وحمايتها من الاضرار ، ومن اهداف السياحه البيئيه : التمتع بجماليات الطبيعه ، وتسلق الجبال ، وزيارة المحميات الطبيعيه ، والمعالم الطبوغرافيه ، والحفاظ الواعي على معطياتها ومقوماتها الطبيعيه ، وحمايتها من تاثير السياحه الكثيفه واضرار حركة نقل السيارات
4. **سياحة الجولف :** زيارة منتجات الجولف او سياحة الجولف هو نوع مستحدث للسياحه الترفيهه المرتبطه بكبار الأثرياء في مختلف بلدان العالم والتي يتم تزويدها بافخر أماكن الاقامه وارقى مستويات الخدمات ومن اشهر منتجعات الجولف ذات المواصفات العالميه والتي تقوم فيها بعض المسابقات الدوليه المتميزه
5. **سياحة الحوافز :** وتقدمها بعض الشركات والهيئات الكبرى للاكفاء بمنسوبيها وتجديد نشاطهم وعادة ماتكون في بعض البلدان السياحيه القريبه ولفترات قصيره او تكون داخليه داخل حدود البلد نفسه
6. **سياحة السيارات :** يستحب بعض السائحين الترحال و السفر بسياراتهم او دراجاتهم الناريه وربما الهوائيه أيضا كما يستمتع بعضهم بالتنقل بين الموانئ المتجاوره في يخوتهم او زوارقهم الحديثه او الشراعيه

**الفصل الثالث: مقومات صناعة السياحه الحديثه**

**العوامل المؤثره في صناعة السياحة الحديثة**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **مقومات الجذب الطبيعيه** | |
| **طبيعية / اصلية** | **موسمية / صناعية** |
| اثار – تراث – مقومات سياحيه ثقافيه أخرى – بيئة طبيعية متميزه –سفاري – سواحل بحريه | مهرجانات تسوق – مناسبات رياضية كبرى – فعاليات سنوية مخت  لفه – سياحة مؤتمرات |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **البنية التحتية الجيدة للمرافق العامه في البلد السياحي** | | | | | | | | |
| مياه صحيه | طرق جيده | صرف صحي | السكك الحديده | الانفاق | اتصالات حديثه | بيئه نظيفه | مرور منتظم | بيئة نظيفه |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **البنية الفوقيه للسياحه** | | | | |
| مطارات وموانئ حضاريه عالية التجهيز | فنادق سياحيه ومنتجعات ذات فئات مختلفه | مطاعم جيده للاطعمه الوطنيه والحديثه | نقل سياحي كفء وبوسائل متعدده | وسائل جذب ومرافق ترفيه متميزه |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **رعايه حكومية للحركة السياحية** | | | | | |
| قوانين تيسر النشاط السياحي | حوافز ومزايا استثمارية للمشروعات السياحية | دعم مناطق التنمية السياحية الجديدة | مكاتب استعلامات وخدمات السائح | اعلام سياحي نشط وتوعية المواطنين بأهمية السياحية | امن السائح وشرطة حماية المرافق السياحية |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **خدمات سياحية حديثة** | | | | |
| وكلاء سياحيين ذوي خبرة | كوادر بشرية متميزة في كافة مجالات العمل السياحي | تاجير سيارات ونظم حجز فنادق متطورة وتسهيلات بالمطارات والموانئ | محلات الهدايا و التذكارات السياحية | حفظ امانات بالمطارات والموانئ ومحطات النقل الرئيسية |

**الموارد البشرية ومجالات العمل السياحي**

وقد اثبتت تجارب الدول السياحية المتقدمة أهمية العنصر البشري المبدع ودوره في دفع الحركة السياحية الى افاق كبيرة وساعد ذلك على وضع معايير واطرى اعتماد متعارف عليها لمختلف وظائف العمل السياحي والفندقي الأساسية وبما يشمل تحليل الوظائف وتنصيفها ، وتقويمها واستهداف نوعية متميزة من الموارد البشرية ذات الكفاءة الشخصية والتأهيل العالي للمراكز الفعالة والمؤثرة في العمل السياحي وذلك مع أهمية تخطيط الموارد البشرية العاملة في قطاعات السياحة والفندقه بمختلف اتجاهاتهما من حيث تخطيط القوي العاملة والمسار الوظيفي واولوية اليات تأهيل الموارد البشرية الوطنية للعمل في المجالات السياحية والفندقية ويتطلب ذلك تخطيط برامج التعليم والتدريب السياحي المختلفة وكذلك إدارة الحركة الوظيفيه في كافة مجالات العمل السياحي

مجالات العمل السياحي كثيره واهمها :

1. حجز الرحلات السياحية وبرامج حجز الرحلات عبر الانترنت
2. اصدار تذاكر السفر بالطيران
3. التعامل مع كافة نظم الحجز الالي
4. احتساب أجور الطيران ونظم سدادها
5. تسجيل الإيرادات اليومية للمبيعات

**النقل السياحي**

يدرج النقل السياحي ضمن العوامل المؤثرة كثيرا على حركة السياحة وهو مصطلح يطلق على وسائل السفر الرئيسية للوصول الى البلدان السياحية وتعتبر الحافلات (الباصات – الاوتوبيسات ) السياحية المجهزة لراحة السائحين كما يعد الطيران العارض من اهم عوامل تنشيط وتنمية صناعة السياحة الحديثة وهو وسيلة مثالية ، كما تعتبر سهولة الاتصال البري (السياره والقطارات) وتجاور الحدود بين بعض البلدان وتسهيل إجراءات الجوازات والجمارك.

**التسهيلات والخدمات السياحيه**

وتعد التسهيلات والخدمات السياحيه من اهم عوامل رقي وتطور الأنشطة السياحية وتشمل هذه الرعايه الجوانب القانونية من حيث اصدار التشريعات التي تحمي النشاط السياحي ، القرارات التي تشجع على قيام المشروعات السياحية الكبرى ، إقرار بعض الإعفاءات الجمركية للمعدات الاستثمارية اللازمة للانشاءات السياحية ، ومنح فترة سماح للمشروعات السياحية الجديدة من سداد الضرائب ، تشجيع التنمية السياحية في المناطق الإقليمية ، اعداد الكوادر الأمنية المدربة على حمياتها وامن السائحين واكساب الضابط منهم على الأقل المعارف اللازمة في اللغات الأجنبية الخاصة ، كما تشمل الخدمات السياحة كافة مقومات البنية الفوقيه.

كما ان الخدمات السياحية ومستواها يحدد نوعية وقيمة وأسعار مختلف الرحلات السياحية.

وتعتبر الشيكات السياحية من وسائل الخدمات السياحية الهامة.

كما يعد التامين المرتبط بالرحلات السياحية توجها حديثا يسهم في زيادة إحساس المسافرين بالأمان على انفسهم وامتعتهم والى جانب قيم التامين التي تغطيها شركات الطيران او البواخر في مثل تلك الظروف.

**الفصل الرابع : اليات الحفاظ على التراث الثقافي وتنميته سياحياً**

**مفاهيم إدارة موارد التراث الثقافي**

الإدارة بمفهومها الحديث هي الاستفاده القصوى من الإمكانات والموارد المتاحة مع حسن تنظيم الجهود البشرية للوصول الى افضل النتائج المرجوة باقل تكلفة واقصر وقت.

ومن الوظائف الرئيسية للإدارة وضع الخطط العامة والاستراتيجيات التي تستهدف توظيف الإمكانات المادية والبشرية وكافة الموارد والمقومات الأخرى لتحقيق الأهداف المنشودة ، وكذلك التنفيذ الدقيق من خلال الاستغلال الأمثل للعوامل السابقة في اطار المعدلات الزمنية المستهدفة ، ثم القيادة والتوجيه والمتابعة الميدانية الدائمة للتحقق من جدية التنفيذ.

مصطلح الثقافه المادية والذي يقصد به كل النتاجات المادية التي صنعها الانسان.

ومصطلح الثقافه الغير مادية ويقصد به المخرجات والمهارات الثقافية.

وتعرف أدارة التراث الثقافي بانها : عملية جلب الماضي الى المستقبل فان إدارة التراث الثقافي هي عملية متحركة ديناميكية

**أسس تنمية وتطوير المناطق السياحية**

ومن تلك الأسس : حصر كافة مقومات وعناصر الجذب السياحي ، دراسة المقومات الجغرافية والبيئية ومن ذلك ان يشتهر الموقع بمناظر طبيعيه او ظواهر بيئية قد يكون قريبا من شواطئ بحرية متميزة تصلح للرياضات البحريه او الصيد او وسائل الاستشفاء الطبيعية كالرمال الحارة ، واعداد الكوادر اللازمه ، للقيام على كافة فعاليات وشؤون وانشطة الموقع وتجهيزاته السياحية من اثاريين ومرممين وايداريين ومرشدين سياحيين وشرطة سياحية وعمال خدمة وموظفي استقبال وضيافة.

وتتاثر الترتيبات السابقه بدراسة مسبقة للسوق وعملية تسويق نشطة ومحاولة جعل الرحلة جزء من برنامج إقليمي ، ودراسات مستمرة لتطوير المنتج السياحي.

**تجهيز المواقع بالمرافق والخدمات السياحيه المناسبه**

وترتبط بهذه العملية خطة شاملة لكل من المواقع المختاره ، يتم من خلالها دراسة انسب المنتجات السياحية في اعتبارها عوامل الجذب السياحي ، وحجم القوة البيعية المتوقعة ، وامكانيات التمويل المتاحة ، ودراسة إمكانية إقامة مراكز تسويق لمنتجات الحرف البيئية والتقليدية.

وامداد المرافق العامه والاساسيه من مياه وكهرباء وصرف واتصالات ، وترتبط هذه العمليه بعوامل أخرى مختلفه ومتعدده منها أهمية الموقع وطبيعته ، ومساحته وتكوينه الجغرافي وعدد زواره المتوقعين ، ولابد من توفر أماكن الاستراحات الاقامه القصيرة وإقامة عدد من اللوحات الارشادية وكذلك إقامة المنشات الإدارية وكذلك اكشاك للتذاكر وكذلك مكتب خاص لحفظ امانات السائحين لحين اتمامهم للزيارة وحجرات لعمال الصيانة والنظافة ، وجود عيادة طبية صغيرة في بعض الأماكن كثيفة الزيارة ، وضع خطط للارشاد السياحي ، وعناصر البرامج السياحي.

**خطط وتجهيزات الارشاد السياحي**

ومن تلك الخطط : دراسة عناصر المنتج السياحي الخاص ، عمل مخطط لمراحل ومسار الزيارة وتحديدها وضع اكثر من خطة وبرنامج لتوقيت الزيارة ، ثم رسم مسار الزيارة المفضل وتحديد الوقفات وفقرات الشرح ، مع دراسة المقترحات المتجدده بشأن مسارات أخرى حسب طبيعة الزوار وطول او قصر البرنامج الزمني ، وقد يكون مفيدا في بعض المواقع تنفيذ مشروعات الإضاءة الليلة

**الفصل الخامس: المنظمات والهيئات الدولية للحفاظ على التراث**

**منظمة اليونسكو**

هي منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم الثقافية تاسست عام 1945م مقرها الرئيسي في باريس ويضم نشاطها رعاية كافة أنشطة التعليم والتربية وتطوير المناهج

**الايكروم**

هو المركز الدولي لدراسة صيانة وترميم الممتلكات الثقافية تأسس في روما عام 1959م

**الايكوم**

هو المجلس الدولي للمتاحف وهو مجلس غير حكومي تاسس في باريس عام 1946م

**الايكوموس**

هو المجلس الدولي للاثار والمواقع وهو مجلس غير حكومي تأسس في عام 1965م ومقره باريس

**الفصل السادس: إدارة النشاط السياحي**

**التخطيط السياحي**

التخطيط هو احد دعائم وقاطرات الإدارة الحديثة ، كما انه احدى الضرورات الملحة لعمليات التنمية والتطوير الناجحة والفعالة ، ويقوم التخطيط العلمي على عدة طرق ومبادئ أهمها : حصر الموارد والإمكانات المتاحة ، او المتوقعة سواء كانت ذات مقومات طبيعية او مادية او بشرية او اقتصادية او اجتماعية.

**دور الحكومات في التخطيط السياحي**

فالتخطيط السياحي هو مسؤلية الدولة بالدرجة الأولى ، ودراسة مؤشرات الحركة السياحية وخطط عمليات التنمية المتوقعة للمناطق السياحية وتطلعات القطاع الخاص السياحي ، ودعم النشاط السياحي فيها الى بعض التيسرات في المجالات المصرفيه والجمركيه والضرائبية لتشجيع المشروعات الجديده.

كما يعد تدخل الدولة وحضورها في التخطيط والاشراف على التنفيذ في كافة مجالات العمل السياحي ضرورة سيادية.

**الطبيعية الموسمية للنشاط السياحي وكيفية مواجهتها**

غالبا ماتقدم شركات الطيران والفنادق السياحية في مثل تلك الفترات ( فترة الركود وضعف النشاط السياحي ) تخفيضات كبيرة بما يتناسب مع تغطية تكاليف التشغيل كما يعد تنشيط السياحة الداخليه مثل هذه المواسم اولويه هامه يجب ان يراعيها كل من المخطط السياحي ومنظم الرحلات السياحية.

وتعمل كثيرا من البلدان على كسر حاجز الموسمية في نشاطها السياحي عن طريق المهرجانات السياحية التنشيطية الخاصة بالتسوق

**التخطيط السياحي**

هو عملية التعرف على رغبات ودوافع السائحين المشروعة وذلك من اجل تشجيعهم على اختيار احد المنتجات السياحية المطروحة في سوق السياحية

**الفصل السابع : مرافق الايواء السياحي وأساسيات صناعة الضيافة**

**أنواع الفنادق ومنشآت الإقامة السياحية**

1. المنتجعات : تقام خارج المدن الكبيرة ، على السواحل وفي الأماكن ذات الطبيعه
2. الموتيلات : هي فنادق للمسافرين بالسيارات تقع على طرق السفر الطويلة للسيارات
3. بيوت الشباب : حجراتها بسيطة التجهيزات لكنها نظيفه تضم مرافق ضروريه ملائمه وتكون ذات طبيعة الاستخدام المشترك
4. الفنادق العائمه : هي سفن سياحيه فخمه تقوم بإيواء السائحين واطعامهم وتوفير افضل وسائل الراحه والترفيه والتسليه لهم
5. الوحدات السكنيه المفروشه : A , B , C وتصنف بناءاً على المساحة وعدد الغرف والخدمات المقدمه.

**درجات الفنادق السياحية وتصنيفاتها**

عادة ماتكون الفنادق ، التي تستقبل الرحلات السياحية من فئة الثلاثة او الأربعة نجوم متوسطة التكلفة ، او ذات النجوم الخمسة ، للرحلات الفاخره وهي منتشره بشكل كبير في معظم البلدان السياحيه ، والتي يتعاقد بعضها مع شركات سلاسل الفنادق العالمية

**معايير الخدمات الفندقية الرئيسيه والمكملة**

1. مواقع الفنادق السياحية
2. وتصميماتها المعمارية
3. ومرافقها الداخلة والخارجيه
4. وديكورات
5. ونوعيات المداخل
6. والمصاعد
7. والسلالم
8. ومرافق الخدمات المختلفة في الأدوار
9. ومساحات الغرف
10. واقسام الاجنحة الفندقية ومكوناتها

وتعد المعايير الدولية المتعلقه بكل من نظم وقواعد الحجز الفندقي والحجز الالكتروني ، بنظام اوبرا وكذلك أسس التسعير وقواعد اعلان الأسعار

**مهارات العلاقات العامة وقواعد البروتوكول في العمل الفندقي**

ويكون دور موظف العلاقات العامة في غاية الأهمية في تنظيم المؤتمرات والفعاليات والحفلات السياحية المختلفة.

**الفصل الثامن : دور الاعلام والاعلان في صناعة السياحة والسفر**

**الاعلام السياحي**

الاعلام السياحي هو دور رسمي للحكومات والاجهزه ذات العلاقة بإدارة ورعاية النشاط السياحي بشكل عام فمن صلاحياتها القيام بمهمة الاعلام السياحي في الخارج ولكثير من البلدان السياحيه مكاتب خارجيه تتولى مهمة الاعلام السياحي.

**بعض مطبوعات الدعاية السياحية**

**البروشور السياحي :**  البروشور السياحي او المطويات السياحة عبارة عن مطويات طباعاتها فاخرة واحجامها تتناسب مع قبضة اليد بحيث تشمل على صوراً جميلة لبعض من اشهر المزارات في البلد السياحي وقد تتخصص للترويج لرحلة سياحية منظمه بعينها.

**الملصقات السياحية :**  تكون غالبا عباره عن صور جميلة معبره عن احد المعالم ، او الرموز السياحية مع عبارة مقتضبه تدعو الى زيارة بلد سياحي ، وتشعر السائح بانه سيلقى الترحيب فيها ، وغالبا تعلق على جدران مكاتب وكلاء السفر والسياحه

**كتيبات الدعاية السياحية :** لم يعد هذا النوع من مطبوعات السياحة هو الأكثر انتشارا في الوقت الحالي ، نظرا لتكلفته العاليه وهو يعطي معلومات وافيه عن البلدان السياحة ومنتجاتها ومعدلات الأسعار فيها وظروفها المناخيه واهم مزاراتها وقيمة العملات المتداولة فيها فضلا عن اهم التعليمات المتصلة باجراءات الجمارك وما اليها

**محاضرات السفر والسياحه :** وهي محاضرات ينظمها بعض القائمين على الاعلام السياحي في الخارج او يقوم بتنظيمها بعض المرشدين السياحيين ويستاجرون لها قاعات خاصة في البلدان المصدرة للسياحة المتميزة ، سواء بجهدهم الشخصي ، او بدعم من كبار منظمي وصناع السياحه

**الفصل التاسع : المنظمات والاتحادات الدولية للسياحة والطيران والملاحه**

ويتركز دور هذه المنظمات الدولية في التنسيق مابين الهيئات والمنظمات والشركات التي تدخل ضمن نشاطها ، والموجوده في مختلف البلدان السياحيه ، وكذلك عقد اللقاءات فيما بينها لتدارس المشكلات والحلول

**اهم منظمات السياحة الدولية**

**الاتحاد الدولي للمنظمات السياحية IUOTO** :

**مقرها :** جنيف - سويسرا

**أهدافها :** قد عمل هذا الاتحاد كغطاء دولي للمنظمات الحكوميه والرسمية ، وهو على صلة وثيقه بهيئة الأمم المتحدة ، تبسيط وتسهيل إجراءات السفر والسياحه بين الدول الأعضاء ، وتقنين المعاملات وتوحيد نظمها في المطارات والجمارك ، الترقي بصناعة الفندقه الدوليه والمقاربة بين نظم الخدمات فيها ، إيجاد حلول لمشكلات ومعوقات العمل السياحي الدولي

**منظمة السياحه العالمية WTO :**

**مقرها :** في مدريد - اسبانيا

**أهدافها :** التعاون بين الدول المشاركة في مجالات تطوير السياحة وتبادل السائحين ، دعم جهود التحديث الدائم لبحوث السياحه وبرامجها ، وازاحة المعوقات التي تعترض تقدم مسيرة السياحة العالمية

**مؤتمر الأمم المتحده للتجارة التنمية UNCTAD :**

**أهدافها :** يعد من اكثر أجهزة الأمم المتحدة اهتماما بالسياحة الدولية بكافة أنشطتها ومجالاتها.

**الاتحاد العالمي لوكالات السفر UFTAA :**

**مقرها :** في امارة موناكو

**أهدافها :** تيسير سيل التعاون بين الأعضاء ، تسهيل العمل السياحي الدولي والعمل على إزالة معوقاته ، ومن اهم النظائر المحلية والإقليمية لهذا الاتحاد هي :-

1. جمعية وكلاء السفر الامريكين " الاستا " ASTA :

ومقرها في نيويورك وتحسب حاليا من اكبر الجمعيات المعنية بشؤون السفر والسياحة الدولية ، وتعد مؤتمرات ال ASTA مهرجانات سنويه لممثلي كافة الأجهزة والمنظمات والشركات العامله.

1. مظمة وكالات السياحة الفرنسية AFAT :

**منظمة السياحة العربية :**

**مقرها :** في جده – المملكة العربية السعودية

**أهدافها :** تنمية التعاون بين الدول الأعضاء في مجالات النشاط السياحي ، تطوير مستوى التدريب واعداد الكوادر اللازمة للعمل السياحي

**هيئات الطيران المدني والملاحة الدولية**

**الاتحاد الدولي للنقل الجوي "اياتا" IATA :**

**مقره :** في كندا بينما يوجد مركزه الاقتصادي العام في جنيف سويسرا

**وأهدافه :** توحيد معايير ونظم وقوانين النقل الجوي الدولية ، يعمل أيضا على توحيد الأسعار بين الشركات الناقلة لمنع التنافس بينها ، وكذلك تدعيم التعاون بين الأعضاء عن طريق اجراء المقاصات الحسابيه ، كما يعمل على تقنين العلاقه القانونيه فيما بين الراكب والشركات الناقله ، تحديد معايير التامين ، تحسين ظروف العمل والخدمه في الرحلات الجوية العامة

**المنظمه الدولية للطيران المدني ICAO :**

**مقره :** في مونتريال بكندا

**اهدافها :** تحديد مسارات الملاحة الجوية العالمية ، تعمل عى دعم دراسات الأرصاد المتصلة بالسفر جواً ، تقنين نظم وقواعد وترددات الاتصال اللاسلكي بين الاساطيل الجويه والمحطات الارضيه ، طوير التقنيات المستخدمه ، إيجاد حلول لمشاكل ومعوقات المتصلة بكافة مجالات النقل الجوي

**منظمات الفنادق وسياحة السيارات**

**الرابطة الدولية للفنادق IHA :**

**مقرها :** في لندن

**أهدافها :** العمل على تحسين الخدمه بالفنادق والمطاعم السياحيه ، رعاية مصالح العاملين في مهنة الضيافه بكافة فروعها ، وانشطتها ، الاهتمام بوضع الخطط والبرامج التدريبيه

**منظمة السياحة والسيارات TAO :**

**مقرها : لندن**

**أهدافها :** تشجيع السياحه الدولية بالسيارات ، والسعي نحو التفاهم الدولي حول تيسير الإجراءات الجمركية الحدودية لها

**الاتحاد العالمي لمنظمات المرشدين السياحيين WFTGA :**

**أهدافه :** تنمية مهارات ودعم معارف المرشدين السياحيين في الدول المشاركة من خلال تطوير أساليب التدريب وإقامة ورش العمل المشتركة ، تبادل الخبرات ، وطرح الأفكار الجديده التي تؤدي الى الارتقاء بأساليب المهنه.