

مقدمة :

لما للسياحة من أهمية عمدت معظم البلدان الى تطوير بنيتها السياحية ولتأهيل وتدريب الكوادر العاملة في مجال السياحة والى وضع برامج علمية وتدريبية

متطورة تواكب التطور الهائل والسريع في مجال السياحة . وايضا تطوير برامج الترويج والدعاية السياحية وإنفاق المبالغ اللازمة بشكل علمي للتعريف بمنتجاتها السياحي . وليكون لها موقع قدم كما يقال على خارطة السياحة العالمية ولتتمكن من الحصول على حصة من السوق السياحي العالمي .

والشركات السياحية ووكالات السفر هي احدى دعائم قطاع السياحة المهمة في العالم لما لها من أهمية تشغيلية وإنتاجية لكافة خدمات ومنتجات القطاع السياحي

والشركات السياحية تقوم بتنظيم وشراء المنتجات السياحية من موردي الخدمات السياحية المتواجدين ضمن القطاع السياحي . ولانعني بكلمة شراء الحيازة أو تملك المنتج وإنما شراء الخدمة بما تحويه من متعة وتحقيق رغبة للشخص المستخدم لهذا المنتج .

ومن أهم الاعمال الأساسية لوكالات السفر التحضير والإعداد للرحلات الجماعية والفردية والتي تشمل على الأساسيات الإقامة والنقل والطعام والزيارات والإرشاد السياحي

والشركات السياحية في المجلد تحتوي او تتألف من قسمين رئيسيين يمثلان عصب هذه الشركة وهما . قسم اصدار تذاكر الطيران . والقسم الآخر والخاص بنا والذي سيكون محور حديثنا ضمن هذا الكتاب هو قسم السياحة وعلاقته بباقي اقسام الشركة السياحية . أهدافه ومنتجاته وموظفيه وصفاتهم المهاراتية والشخصية .

وفي النهاية السياحة هي صناعة . صناعة غير تقليدية تقدم منتج غير ملموس و تصنع فن الخدمة وتحقيق الرغبات المرجوة من قبل الأشخاص الراغبين بالسفر وقضاء أوقات ممتعة ومفيدة .

قسم السياحة والبرامج السياحية قسم مهم جدا عوائده الاقتصادية كبيرة على الشركة اذا استطعنا استعمال الوسائل والتقنيات والبرامج الحديثة والعلمية التي تتناسب والسوق السياحي الموجودة فيه الشركة السياحية .

النقاط الأساسية :

- السياحة . مفهومها وتعريفها
- العوامل المؤثرة في السياحة
- الشركات السياحية . عملها وإشكالاتها
- المنتج السياحي . والمنتج السياحي السوري
- أهم المواقع الأثرية والسياحية في سوريا
- أنواع السياحة (وفقا لدافع السفر – وفقا للحدود والمسافات)
- العاملون في المكاتب والشركات السياحية (إعدادهم وصفاتهم)
- مفهوم عام عن البرامج السياحية (المشاركون بإعدادها وتنظيمها)
- إعداد برامج الرحلات الصادرة
- متطلبات تنفيذ البرنامج السياحي
- نماذج لبرامج سياحية (صادرة)
- البرامج المعدة للسياحة القادمة
- مراسلات السياحة الواردة ونماذج عنها
- العلاقة بين قسم السياحة وباقي الأقسام داخل الشركة
- التسعير ومعادلاته والتعامل مع الأسعار
- مسائل عامة وتدريب عملي على التسعير
- مصطلحات عامة مهمة في العمل السياحي
- نماذج برامج سياحية لسوريا (استقدام) باللغة العربية
- نماذج عن برامج سياحية لسوريا (استقدام) باللغة الانكليزية

السياحة ومفهومها وتعريفها :

السياحة هي النشاط الإنساني المتعلق بالحركة والتنقل . يقوم به فرد او مجموعة أفراد بغرض الانتقال من مكان إلى آخر لتحقيق دوافع اجتماعية أو ترفيهية أو قضاء الإجازات أو حضور المهرجانات . وليس لأغراض العمل أو الإقامة الدائمة . بمعنى آخر انتقال شخص من مكان إقامته الاعتيادي إلى مكان آخر لمدة قصيرة ومحدودة والإنفاق من مدخراته الشخصية وليس من العمل في المكان المزار .

والسياحة ظاهرة من ظواهر عصرنا تنبثق من حاجة الناس المتزايدة إلى الراحة وتغيير الهواء والأماكن . وأيضا الإحساس بجمال الطبيعة وزيادة المعارف والشعور بالبهجة والمتعة وزيادة المعارف من الإقامة وزيارة مناطق لها طبيعتها الخاصة .

وفي الآونة الأخيرة بدأت الحكومات تعنى بظاهرة السياحة فبدأت تهيئ الوسائل اللازمة لراحة السائحين من توفير الفنادق ووسائل الانتقال والترتيبات اللازمة لاستقبال المجموعات السياحية وإنشاء مناطق سياحية جديدة وتوفير الخدمات بها .

وللسياحة فوائدها التي تنشئ من مجموع العلاقات المتبادلة بين الشخص الموجود بصفة مؤقتة فقط في مكان إقامته وبين الأشخاص العاملين او المقيمين في هذا المكان .

وتعد السياحة سلوكا مكتسبا من البيئة والظروف المادية والاجتماعية المحيطة بالفرد المتوفر لديه الدافع للسفر .

ولا بد من توافر عامل الوقت وتوفر الإمكانيات المادية لتنسيق ظاهرة السفر والسياحة والقيام بها

تعريف السياحة : هي ظاهرة انتقال فرد او مجموعة أفراد من مكان إقامتهم الاعتيادي او الدائم لمدة قصيرة نسبيا لتحقيق دافع او هدف موجد لدى الفرد . على أن يتم الإنفاق من مدخرات الفرد الشخصية

تعريف السائح : هو الشخص الذي ينتقل من مكان إقامته المعتاد الى مكان اخر مؤقتا لمدة تزيد عن اربع وعشرين ساعة وليس بقصد الإقامة او العمل ،

العوامل المؤثرة في السياحة :

مجموعتين من العوامل تؤثران في السياحة هما :

1- عوامل الجذب السياحي :

وتتمثل في تلك العوامل التي تحدد اختيار السائح لزيارة مكان معين بناء على وجود مقومات طبيعية (تكوينات طبيعية جيولوجية - مناخ - أماكن دينية - شواطئ - جبال - آثار وقلاع وغيرها من المقومات)

2- عوامل التسهيلات السياحية :

وتتمثل في دور الإقامة ومشروعات النقل وخدمات البنية التحتية (المياه - الطرق - المطارات - الموانئ - والكهرباء والخدمات الصحية . وتنوع مستويات الخدمة السياحية المقدمة للسائح .

الشركات السياحية . عملها وأشكالها

الشركات السياحية بشكل عام هي الوسيط بين مالكي وموردي الخدمات السياحية المختلفة (الفنادق وأماكن الإقامة – وسائل النقل – المنشآت السياحية -) وبين مستهلكي تلك الخدمات (السائحين)

ونتيجة للتطور السياحي الهائل وازدياد عدد المقاصد السياحية وتنوعها تطورت معه الشركات السياحية بشكل كبير في الأداء والتنظيم وفي التجهيزات والعمليات السياحية . حتى أصبحت احد الأركان الرئيسية للعملية السياحية . وبدأت تلعب دورا فعالا في تشكيل وتوجيه نظرة السائحين الى مقاصدهم السياحية بل وتمتلك خيوط توجيه الحركة السياحية الى بعض المناطق دون الأخرى وتركيز الجهود الدعائية والتسويقية عليها .

وبوجه عام فالوظيفة الأساسية للشركة السياحية لم تعد تنحصر في بيع البرامج وحجز الفنادق وإصدار التذاكر وإنما أيضا تقوم بمهمة المستشار للسائح بحيث تقوم بإرشاده وإعطائه النصيحة بما يتماشى مع رغباته واحتياجاته وإمكاناته المادية

وللشركات السياحية بوجه عام نستطيع تصنيفها الى ثلاث أنواع وهي :

1- منظمو البرامج السياحية (tour operators)

وهي الشركات السياحية الكبيرة التي تتواجد بشكل رئيسي في الدول المصدرة للسائحين وهي التي تقوم بعملية تجميع عناصر المنتج السياحي وتنظيمها في صورة برامج سياحية متنوعة وعمل الدعاية اللازمة لها وتسويقها وكذلك عمل كافة الترتيبات المتعلقة بتلك البرامج . وهذه الشركات تكون عادة من الكيانات الكبرى التي تمتلك المقومات المالية والبشرية والفنية للقيام بذلك ولها القدرة على التعاقد مع موردي الخدمات السياحية من فنادق ووسائل نقل وخلافه . وعادة هذه الشركات الكبرى تقوم بالتعاقد مع عدد كبير من الشركات السياحية الصغيرة وتمدها بالأسعار ووسائل الدعاية والمطبوعات والتي بدورها تقوم بالتسويق والبيع لحسابها نظير عمولة معينة . وايضا يمكن أن تمتلك او تساهم في معظم الأحيان بعض من جوانب مكونات الرحلة او البرنامج المعد مثل طائرات او وسائل نقل او فنادق وأماكن إقامة مختلفة .

2- وكالات السفر والسياحة بالتجزئة (retail travel agencies)

يتواجد هذا النوع من الشركات في الأسواق المصدرة للسياحة والتي عادة ما يقتصر دورها على بيع البرامج السياحية المعدة مسبقا بواسطة الشركات الكبرى tour operators مقابل عمولة مادية معينة لها على البيع أي ان دور هذه الشركات وسيد بين المستهلك السياحي (السائح) وبين منظمي البرامج السياحية وهي بالتالي لا تتحمل اي تكلفة من التكاليف الدعائية والمطبوعات وكما انه لا يقع عليها أي مسؤولية مالية او تنظيمية او تنفيذية ولا تتحمل اي مخاطر خسارة وفشل البرنامج السياحي .

3- وكالات الخدمات السياحية (ground handling agencies)

وهي الشركات التنفيذية التي تقوم بعملية تنفيذ البرامج السياحية المعدة مسبقا من قبل منظمي البرامج السياحية في الأسواق المصدرة للسياحة . بمعنى اخر كوكلاء لمنظمي البرامج السياحية في المقصد السياحي .

غالبا هذا النوع من الشركات يوجد في البلاد المستقبلة للسياحة ولا دخل لها في ترتيب الطيران او وسائل النقل المختلفة بين الدول المصدرة للسائحين والمستقبلة لهم

المنتج السياحي :

نشأ السفر عبر العصور بسبب حاجة الإنسان والجماعة للتنقل أو الهجرة للبحث عن العمل والتجارة ومع مرور الزمن ازدادت حاجة السفر وتطلب وجود الكثير من الخدمات على الطرق التي يسلكها المسافرون ومن هنا بدأ التطور الكبير في قطاع السياحة والخدمات وتحول القطاع الى صناعة هامة على مستوى العالم نظرا لفوائده على المستوى الاقتصادي والاجتماعي . وأصبح صناعة غير ملموسة اي صناعة الخدمات ولكل صناعة منتج تقوم بإنتاجه وتسويته وتقديمه للمستهلك .

المنتج السياحي هو عبارة عن مجموعة متكاملة ومتراصة من الخدمات تتشابه مع بعضها مشكلة المنتج السياحي او قد تكون منفصلة بشكل خدمة فرعية وحتى المنتج السياحي الفردي تشارك في صناعته مجموعة من العناصر لتعطينا شكلا قابلا للاستخدام

والمنتج السياحي يختلف حسب تنوع الأسواق والمستهلكين والبلدان المصنعة له وقد تتشابه المنتجات السياحية بين بعض الدول او ضمن الدولة الواحدة وهنا يلعب الابتكار والتطوير والتسويق دوره الفعال في بيع المنتج وتحقيق ريعية كبيرة . ونستطيع القول أخيرا ان المنتج السياحي لا يمكن ان يكون في متناول المستهلك او طالب الخدمة مالم يصنع بطريقة ترضي رغباته . بعض الأمثلة للمنتج السياحي

- الإقامة في فندق ما
- تناول وجبة طعام في مطعم
- برامج الرحلات السياحية
- المواقع الأثرية والتاريخية
- المهرجانات والمعارض السياحية
- الشواطئ والبحيرات والجبال
- التنقل بواسطة الطائرات او البواخر او القطارات
- الأماكن الترفيهية

المنتج السياحي السوري :

الجمهورية العربية السورية واحدة من البلدان المهمة على خارطة صناعة السياحة العالمية وتتكاتف الدولة ووزارة السياحة والشركات الخاصة والعامّة على تطوير الصناعة السياحية لتكون من العناصر الفعالة والمهمة في دعم الاقتصاد الوطني من خلال جذب الاستثمارات وإدخال القطع الأجنبي إضافة إلى المساهمة في خفض البطالة وتأمين فرص عمل جيدة ومناسبة

ولدى سوريا الكثير من العناصر المهمة والغير موجودة في كثير من دول الجوار والعالم للإقلاع بصناعة سياحية مهمة ومنه هذه العناصر :

- 1- الموقع المتميز لسوريا بين قارات العالم
- 2- التنوع الجغرافي في سوريا (بحر - جبل - صحاري - انهار)
- 3- المناخ المعتدل المتمثل بوجود الفصول الأربعة
- 4- المدن الموزعة جغرافيا على خارطة البلد بشكل متقارب
- 5- شبكة طرق حديثة تربط كافة المواقع السياحية والمدن والقرى
- 6- توفر وسائل مواصلات برية وجوية بين كل المدن
- 7- توضع مجموعة الفنادق وأماكن المبيت والإطعام في كافة المدن السورية
- 8- الكادر البشري الشاب المؤهل والمدرّب من خلال المدارس والمعاهد والكلّيات السياحية والفندقية
- 9- شعب سوريا الطيب المضياف
- 10- ما تملكه سوريا من عنصر الأمن والأمان .
- 11- مجموعة كبيرة من الشركات والمكاتب السياحية ذات الخبرة
- 12- التراث الحضاري والإنساني والديني والثقافي والتاريخي الموجود على امتداد سوريا وهو تراث يعود إلى آلاف السنين
- 13- القيادة السياسية ووزارة السياحة التي توفر الأموال للقيام بعملية التسويق والترويج والدعاية للمنتج السياحي السوري من خلال المعارض والندوات والمؤتمرات والمعارض السياحية الدولية

أهم المواقع السياحية والأثرية الموجودة في سوريا

دمشق : المتحف الوطني – التكية السليمانية – سوق المهن اليدوية – قصر العظم – متحف الطب والعلوم – سوق الحميدية – الجامع الأموي – قلعة دمشق – ضريح صلاح الدين الأيوبي – خان اسعد باشا – كنيسة حنانيا – كنيسة القديس بولس – الشارع المستقيم – السور والأبواب – ضريح السيدة رقية – مقبرة الباب الصغير

ريف دمشق : صيدنايا – معلولا – كنيسة كوكب – السيدة زينب – ضريح النبي هابيل – دير ما موسى الحبشي – متحف دير عطية

حمص : تدمر – قصر الحير الشرقي – قصر الحير الغربي – جامع خالد بن الوليد – قلعة الحصن – دير مارجرجيوس – كنيسة أم الزنار – دير اليان العجائبي – متحف حمص –

حمّاه : متحف حمّاه – النواعير – الجامع الكبير – شيزر – افاميا – متحف افاميا – قلعة المضيق – قصر ابن وردان – قلعة مصياف

الساحل السوري (طرطوس واللاذقية) : متحف طرطوس – جزيرة أرواد والقلعة – عمريت – متحف طرطوس – قلعة المرقب – مسرح جبلة – متحف اللاذقية – اوغاريت ورأس ابن هاني – قوس النصر الروماني – قلعة صلاح الدين

حلب وادلب : ايبلا – قلعة حلب – متحف حلب – البيمارستان النوري – المدارس – أسواق حلب – متحف ادلب – قلعة سمعان – عين دارة – المدن الميثة – (البارة – سرجيلا -) متحف المعرفة

الرقّة : الرصافة – قلعة جعبر – متحف الرقة – السور – قصر البنات – بحيرة الأسد – التلال الأثرية على ضفاف الفرات

دير الزور : متحف دير الزور – حلبية وزليبية – دورا ارويس – قلعة الرحبة – ماري

أنواع السياحة وفقا لدافع السفر :

السياحة الترفيهية

واحد من أكثر أنواع السياحة شيوعا حول العالم . ويوجد في البلدان التي تتوفر فيها المساحات الشاسعة من الخضرة والمنتزهات الطبيعية والمناظر الخلابة والمناطق الخلوية . وينتقل السائح الى الأماكن التي تتمتع بأحوال مناخية معتدلة صيفا وشتاءا . والهدف من الرحلة قضاء الأجازة والمتعة والترفيه واستعادة النشاط والحيوية من جديد .

السياحة الطبيعية او البيئية

هي السفر الى المناطق الطبيعية البكر بغرض المراقبة والدراسة والإعجاب والتمتع بالجمال الطبيعي وإطارة النباتي والحيواني والتمتع بالطبيعة التي لم تخربها الحياة المدنية (بحار – جبال – صحراء – بحيرات – حياة برية – كائنات بحرية) ومزاولة بعض الأنشطة الخاصة (الغوص – مراقبة الطيور – تصوير الطبيعة – مراقبة هجرة الطيور) . وهناك الكثير من السياح الراغبين والمحبين لهذا النوع من السياحة المهتمين برؤية الطبيعة البكر الغير مهتمين بمظاهر الترف وللخروج من الروتين الطبيعي للسياحة .

السياحة الثقافية

لها مهتمها ومحبيها رغبة منهم بالعودة لمظاهر الحياة الماضية والمجتمعات القديمة ، وللسياحة الثقافية عناصرها التي تجذب السائحين منها . الحرف اليدوية – التقاليد – الزي – فن العمارة للمنطقة – فن الموسيقى – العادات الغذائية – المشاهد المتبقية من تاريخ المنطقة ومن انواع السياحة الثقافية .
السياحة الأثرية - سياحة المعارض - سياحة المهرجانات

السياحة العلاجية :

تعد من الأنواع المهمة للسياحة الحديثة وخصوصا في الدول التي تتمتع بوجود العيون والآبار الكبريتية التي تساعد على شفاء بعض الأمراض الجلدية والعظمية ، ومن مقوماتها :

- توفر الجو الصحي والنقي والمستقر والبعيد عن التلوث
- توفر المساحات الخضراء والحدائق وأماكن الترفيه والاستجمام
- توافر النظافة التامة والهدوء
- توفر نوعية معينة من الطين والمياه المعدنية
- توفر الخبرة الطبية المتخصصة والإمكانات الطبية
- توافر الكوادر المدربة للعمل داخل تلك المراكز

السياحة الدينية :

احدى انواع السياحة التقليدية التي تمثل مصدرا هاما ومتجددا من مصادر السياحة ويقصد بها زيارة الأماكن الدينية للتبرك او أداء واجب ديني مثل الحج والعمرة وزيارة القدس او الفاتيكان

السياحة الرياضية

وتتمثل في إشباع رغبات السائحين في ممارسة رياضتهم المفضلة كالانزلاق على الماء او التجديف او الغطس او تسلق الجبال . وايضا السياحة الرياضية تمتد لحضور او مشاهدة حدث رياضي كمباريات ت كاس العالم والدورات الاولمبية

سياحة المؤتمرات

من أهم الأنواع التي تعود بالربح والعائد الاقتصادي الكبير للدولة المنظمة له من جراء نوعية الناس المشاركة وارتفاع مستوى دخولهم ومستوى الخدمة السياحية المطلوب

سياحة الحوافز

هو محاولة جادة من بعض الشركات الكبيرة لتنظيم العديد من الرحلات السياحية للعاملين لرفع مستوى النشاط والتدريب والأداء لديهم او مكافأة لهم .
او محاولة من بعض الشركات لرفع مستوى مبيعاتهم وتعاملاتهم من خلال اجراء رحلات سياحية للمتعاملين معها وايضا لزيادة ولائهم وثقتهم لهذه الشركة

سياحة الاهتمامات الخاصة

بدأت الكثير من الشركات الاهتمام بهذا النوع من السياحة نظرا لازدياد الطلب عليه وارتفاع نسبة الانفاق والأرباح فيه . كممارسة رياضة الغولف – رحلات مراقبة الطيور – رحلات مشاهدة الحيتان – رحلات التصوير .

أنواع السياحة وفقاً للحدود أو المسافات

السياحة الداخلية

السياحة الداخلية هي حركة انتقال افراد ومواطني البلد ضمن بلدهم دون الحاجة الى تصريف او تغيير العملة او إبراز جواز السفر او الوثيقة الشخصية ودون الحاجة الى تغيير لغتهم او التكلم بلغة أخرى . والكثير من دول العالم السياحية قامت بتشجيع هذا النوع من السياحة وتشجيع أبناء بلدهم على القيام به لأنه يعتبر احد الحلول المهمة لفترات الركود السياحي التي تواجه الدولة وايضا من الحلول المهمة لاستقرار العمالة ضمن المنشآت السياحية عموماً . وعملت الدول أيضا على زيادة وعي مواطنيها وزيادة ثقافة السفر والسياحة والتعرف على المنتج السياحي ضمن بلدهم . وايضا عملت على تنويع مستويات الخدمة داخل بلدهم من فنادق ومنشآت سياحية لتتناسب مع الدخول المتنوعة لمواطني الدولة

السياحة الإقليمية

هي حركة الانتقال والسفر والإقامة بين عدد من الدول المتجاورة والتي تشكل فضاء سياحي واحد كما هو الحال في دول (الأردن – سوريا – لبنان – العراق –) ودول شمال افريقيا ودول المغرب العربي (تونس – الجزائر – المغرب – ليبيا) ودول غربي أوربا . بمعنى اخر تشكل منطقة ثقافية او فضاء سياحي وطبيعي واحد . وتنشط السياحة عادة بين الدول المتجاورة لعدة عوامل مثل تقارب العادات والتقاليد وتقارب المزاج العام للسكان وعامل اللغة الواحدة وايضا لسهولة الانتقال وإجراءات الدخول ورسوم الإقامة واسعار الخدمات السياحية . واستطاعت بعض الشركات السياحية استغلال موضوع الحدود البرية بين الدول المتجاورة وقامت بإنتاج برامج مشتركة تضم أكثر من دولة وذلك ليتسنى للسائح زيارة أكثر من دولة بنفس الوقت وبفسح العطلة والبرنامج (برنامج ماليزيا وتايلاند وسنغافورة) (برنامج سوريا ولبنان والأردن) (برنامج سوريا وتركيا ولبنان) وغالبا يكون عامل الفيزا الملغاة بين هذه الدول هو من اهم العوامل التي تنشط حركة السياحة بينهم وايضا عامل الكلفة الأقل من حيث الانتقال برا .

السياحة الدولية

نستطيع التعبير عنها بعملية الانتقال او السفر عبر الحدود بين الدول المختلفة دون وضع عامل البعد او المسافات بالاعتبار ولهذا النوع من السياحة فوائده الكثيرة منها زيادة حصيلة ومخزون الدول المستقبلة لهذا النوع من السياحة من العملة الصعبة نظرا لما ينفقه السائحون . وايضا السياحة الدولية تساهم في تطوير وتحسين خدمات الفنادق ودور الإقامة والمطاعم . وايضا لها فوائد من حيث التواصل الاجتماعي والثقافي بين الحضارات المختلفة . والتعرف على السمات العامة للسكان في البلدان المقصودة والدخول في علاقات تعارف وتواصل وصدقة مع السكان المحليين وايضا التعرف على الصناعات والعادات التقليدية المحلية التي تشكل عامل جذب سياحي في مابعد

العاملون في المكاتب والشركات السياحية وكيفية إعدادهم وصفاتهم

من العوامل المهمة في نجاح الشركة السياحية وتطورها وتحقيق أهدافها المرجوة وجود الكادر البشري المؤهل بشكل علمي ومدروس . ويفضل ان يكون هذا التأهيل من خلال المعاهد والكليات الفندقية والسياحية . والاهم من ذلك هو حبهم لممارسة هذه المهنة واحترافها . ولا بد من وجود بعض العناصر المهمة التي يجب ان لا نتجاهلها حين اختيار كادر وظيفي لشركة سياحية ومن أهمها :

- 1- **التحصيل الدراسي** : تعتبر الدراسة الأكاديمية مهمة جدا للفرد الراغب بالعمل السياحي فالمعاهد والكليات تقوم بصقل رغبته و حبه للعمل السياحي وتوجيهها بشكل علمي مدروس . وايضا تقوم بردفة بأهم الأساسيات للعمل واهم البرامج المنهجية والعلمية والعملية للعمل السياحي ضمن سوق العمل . فيتخرج الطالب عنده أساسيات العمل السياحي وطرق العمل ولا تنقصه فيما بعد سوى الخبرة العملية .
- 2- **المظهر والسلوك** : ان اختيار الكادر العامل في مجال قطاع الخدمات والسياحة يختلف عن باقي القطاعات نظرا لخصوصية العمل . فهو على تماس مباشر مع الناس ومن الضروري اختيارهم ضمن مواصفات محددة ومن أهمها .

- الشكل الحسن
- المظهر الجيد
- النطق السليم
- البديهة السريعة
- الرغبة وحب خدمة الآخرين
- الأمانة

- الدقة في المواعيد وتنفيذ الاعمال

- 3- **اللغة** : هي غاية في الأهمية للعاملين في القطاع السياحي فالعامل في السياحة بدون لغة كالأخرس تماما لا يستطيع العمل او التواصل فمن يتم اختيارهم للعمل السياحي يجب ان يتكلم اللغة الانكليزية على الاقل . فبدون اللغات إتقان إحداها لا يمكن للموظف التطور ومواكبة التحديثات الهائلة والسريعة في عالم السياحة

- 4- **الخبرة العملية** : الدراسة النظرية لا تكفي يجب إتباعها بتدريب عملي يطور ويرسخ معلوماته . وكل ما زاد خبرته وسنوات عمله كل ما ازدادت رتبته الوظيفية وازداد مدخوله المادي
- 5- **حب المهنة** : عندما نضمن حب الموظف لمهنته وعمله السياحي نضمن بذلك إخلاصه وتفانيه في عمله . الأمر اللذي يؤدي حتما الى نجاحه في تقديم الخدمة المناسبة والجيدة وإعطاء الصورة العليا والمثلى لشركته والقطاع اللذي يعمل به
- 6- **القدرة على العمل ضمن الفريق واحترام روح العمل الجماعي وإقامة اتصالات وعلاقات شخصية مع العاملين في نفس القطاع ومع الجهات الأخرى اللتي ممكن ان يكون فيها زبائن محتملين**
- 7- **الصبر والتحمل في مختلف المواقف اللتي يواجهها وان يكون مستعدا لتقديم الاعمال المطلوبة منه في اي وقت وبنفس الكفاءة**

مفهوم عام عن البرامج السياحية . والمشاركون بإعدادها وتنظيمها :

البرنامج السياحي الغاية منه تحقيق الرغبات المرجوة للسائح او المسافرين او لطالب البرنامج وغالبا ماتكون البرامج السياحية معدة سلفا من قبل الشركات السياحية ومنظمي الرحلات . ويمكن ان تعد البرامج خصيصا بناءا لطلب زبون ما .

البرنامج المعد سلفا : هو برنامج منظم تطرحه الشركة السياحية في السوق لجميع الزبائن
البرنامج المعد خصيصا : يكون برنامج مطلوب ومعد لفئة معينة او زبون معين مثل :

برنامج يرافق معرض تجاري – برنامج يرافق مؤتمر – برنامج مطلوب لشهر عسل – برنامج مطلوب لعائلة وتتشترك عدة جهات في إعداد البرنامج السياحي وأي خلل او تقصير من احد الأطراف يحدث خلل في البرنامج السياحي وهناك طرفان أساسيان في إعداد البرنامج السياحي .

- منظم الرحلات المحلي
- وكيل السفر الخارجي

والطرفان تربط بينهم علاقات وأطراف تساعدهم في إعداد البرنامج . ومن تلك الأطراف : الفنادق – المطاعم – الإدلاء السياحيين – شركات النقل – شركات الطيران – أماكن الزيارات

كيفية إعداد برامج الرحلات الصادرة . Out going

تقوم الشركات السياحة بإعداد برامج رحلات سياحية مرسله لزبائننا وهناك عدة نقاط يجب تحديدها ودراستها ومعرفتها بدقة من اجل ان يكون البرنامج مستوفي لشروط النجاح . والنقاط هي :
معرفة الأعياد والعطل الرسمية وعطلات المدارس من اجل مناسبة تاريخ الرحلة لأوقات فراغ الزبائن

- 1- تحديد مدة البرنامج لتناسب مع وقت العطلة .
- 2- دراسة طلبات ورغبات الزبائن حول الوجهات التي يرغبون بالسفر إليها
- 3- تحديد وجهة البرنامج السياحي (وإمكانية السفر إليها من وجود عامل فيزا او شركة طيران)
- 4- تحديد الوكالة السياحية في البلد المتقدم التي سنقوم بالعمل والتنسيق معها
- 5- تحديد عدد الأفراد المتوقع للمشاركة في البرنامج .

وبعد دراسة كل النقاط السابقة بشكل دقيق يقوم وكيل السفر بالعمل على إنتاج برنامجه متبعا ماييلي :
أولا يقوم بطلب عرض أسعار للبرنامج من الوكيل في البلد المتقدم ويكون طلب الأسعار بشكل مفصل ودقيق ويحدد للوكيل ماييلي .

- مدة البرنامج
- مستوى الخدمة المطلوبة
- الوجبات المقررة ضمن الفندق
- عدد المشاركين في البرنامج
- لغة الدليل المطلوبة
- عدد الزيارات ومدتها
- نوعية وسائل النقل خلال الزيارات
- سعر الشخص في الغرفة المزدوجة والمفردة والثلاثية
- أسعار الأطفال
- رسوم دخول الأماكن السياحية والأثرية ان وجدت متضمنة او غير متضمنة

وعندما يتلقى الجواب على طلبه من وكيل السفر يقوم بطباعة البرنامج وإعداده كما ورد إليه من الوكيل واختيار صور او ديكورات مناسبة لضمها للبرنامج لتكون محفزة وملفتة .

ولكن لا بد قبل طباعة البرنامج واعتماده يجب ان يراعي ورود بعض النقاط ضمن البرنامج لتفادي كثرة الأسئلة والاستفسارات من قبل الزبائن وايضا من اجل ان يكون البرنامج واضحا بكل التفاصيل

- ساعة التواجد في المطار واسم الشركة الناقلة ورقم الرحلة وساعة الإقلاع والوصول
- ساعة ومكان التجمع في حال الرحلة برا
- برنامج تفصيلي لكل يوم من الإفطار الى العودة الى الفندق
- تحديد اسم الفندق اللذي ستقيم فيه المجموعة مع العنوان والموقع الالكتروني
- شروط التسجيل والإلغاء وانتهاء مدة التسجيل
- التنويه لأي شروط لمغادرة البلد حسب القوانين وتحديد وثيقة السفر المطلوبة
- تطابق البرنامج مع العرض المقدم من الوكيل الخارجي بكل تفاصيله

ثم نقوم بعملية تسعير البرنامج لإضافة السعر النهائي إليه .

- 1- نجمع السعر من الوكيل حسب البرنامج المقدم
- 2- نجمع سعر وسيلة النقل (تذكرة طائرة – او أجرة الباص او أجرة تذكرة الباخرة)
- 3- المصاريف والمتفرقات التي قدمت خلال إعداد البرنامج من اتصالات وطباعة بروشورات وأي مصاريف دفعت لإعداد البرنامج وأجور تحويل كلفة البرنامج للوكيل الخارجي
- 4- ثم إضافة نسبة الربح للشركة حسب مايراه مناسباً للسوق او طبيعة المشتركين او آلية الربح ضمن الشركة مع الاخذ بعين الاعتبار وضع نسبة عمولة لأي زبون يشترك بالبرنامج عن طريق وكيل محلي .

وبالنتيجة أصبح لدينا برنامج جاهز للنشر والتسويق وإرساله لزبائن المكتب والوكلاء المحليين متضمن كل التفاصيل المهمة من تفصيل أسعار ومن طريق سير البرنامج بشكل يومي . على ان لا نتجاهل مايتضمنه السعر ومالا يتضمنه وشروط التسجيل والإلغاء والدفعات والأوراق المطلوبة

متطلبات تنفيذ البرنامج السياحي :

- بعد ان قمنا بإعداد البرنامج والدعاية والتسويق له تبقى لدينا خطوة كيف يتم بيع البرنامج وتنفيذه . وهنا لا بد من وجود موظفي مبيعات مؤهلين ولديهم كل القدرة عن كيفية البيع والاهم من ذلك امتلاك المعلومات الكاملة والتفصيلية عن كل ما يخص البرنامج السياحي من تفاصيل أسعار وشروط
- تبدأ عملية التسجيل ونقوم بتدوين أسماء المشاركين بالرحلة في ملف خاص للرحلة وتحديد دفعاتهم ضمن الملف وايضا البدء بتدوين رغباتهم بنوعية الغرف اللتي يريدونها
- نقوم باستلام الدفعات ووثائق السفر المطلوبة من الزبائن
- نبدأ بإجراءات الحصول على الفيزا للزبائن اذا كان ذلك مطلوباً
- بعد الانتهاء من التسجيل واكتمال عدد الركاب نقوم بإعداد قائمة توزيع الغرف وايضا نقوم بإعداد نشرة تعليمات ومعلومات مهمة تفيد الزبائن قبل وخلال وبعد الرحلة
- نقوم بإصدار تذاكر السفر اللازمة بعد التأكد والتثبت من سفر المشاركين وايضا تسديدهم لكل مستحقاتهم المالية بالتنسيق مع القسم المالي والمحاسبة ضمن الشركة
- نقوم بتسليم جوازات السفر والتذاكر وكل المتعلقة للرحلة للزبائن مع التأكيد على عدم التأخير عن الموعد المحدد وإعطائهم اسم مشرف ومرافق الرحلة ورقم هاتفه ليكون بانتظارهم في الموعد المحدد وللإجابة عن اي استفسارات إضافية
- خلال سفرهم نقوم بالاتصال اليومي مع مشرف الرحلة ومع وكيل السفر للاطمئنان على الزبائن وعلى تنفيذ البرنامج كما هو متفق عليه ومدى رضا الزبائن عن هذا التنفيذ

- بعد تنفيذ الرحلة يطلب تقرير مفصل من مشرف الرحلة عن سير البرنامج وايضا الاتصال مع الزبائن للاطمئنان عليهم وعن رضاهم وحل اي شكاوى ادا وجدت
- إقفال ملف الرحلة محاسبيا ووضع كافة الوثائق المتعلقة بالرحلة في ملف يحفظ في مكان غير معرض للتلف او الفقدان لسهولة الرجوع إليه عند الحاجة

نماذج لبرامج سياحية مرسلة

تونس :

أجمل رحلات تونس الخضراء أربع ليالي | خمس أيام - الحمامات على البحر مباشرة الرحلة بتاريخ الأحد 9 \ 10 \ 2011

اليوم الأول : وصول مطار تونس قرطاج - استقبال من قبل المندوب - التوجه لاستلام الغرف في الفندق بمنطق الحمامات - استراحة - عشاء ومبيت في الفندق

اليوم الثاني : افطار - القيام بجولة نصف يوم الى الحمامات القديمة - زيارة مقهى سيدي بو الحديد الشهير - ومدينة نابل ومصانع الفخار والمدينة المتوسطة بياسمين الحمامات - عودة الى الفندق وعشاء ومبيت

اليوم الثالث : افطار - جولة تونس العاصمة - قرطاج ومدراج قرطاج - سيدي بو سعيد - شارع الحبيب بو رقيبة - ومن ثم زيارة الأسواق القديمة وجامع الزيتونة - عودة الى الفندق ومبيت

اليوم الرابع : افطار - ومن ثم جولة الى مدينة سوسة الساحلية وزيارة الأسواق القديمة بسوسة وضريح الحبيب بو رقيبة ومن ثم ميناء القنطاوي الترفيهي - عودة الى الفندق - مبيت

اليوم الخامس : افطار واستراحة حتى يحين موعد المغادرة الى المطار والعودة الى سوريا

مواعيد السفر :

التاريخ	من	الى	رقم الرحلة	التواجد بالمطار	الإقلاع	الوصول
10\9	دمشق	تونس	Tu 881	00.30	03.15	05.05
10\13	تونس	دمشق	Tu 882	18.30	20.55	02.15

الأسعار تتضمن :

- تذكرة السفر دمشق تونس دمشق
- الاستقبال والنقل من المطار الى المطار
- الإقامة لمدة أربع ليالي بفندق لايكو خمس نجوم www.laicohotels.com
- ثلاث جولات سياحية
- وجبتي الفطور والعشاء يوميا بوفيه مفتوح
- مرافق للمجموعة كامل فترة الإقامة

الأسعار لا تتضمن:

- رسم الفيزا التونسية 2000 ليرة سورية

الشخص في المزدوجة	فرق الغرفة المفردة	الأطفال اقل من 11 سنة	الأطفال اقل من سنتين
\$ 600	\$ 150	\$ 450	\$ 75

لأي استفسار الرجاء التواصل معنا : المسؤول عن الرحلة السيد ----- رقم الهاتف : -----

لبنان باريس الشرق
ليلتين | ثلاث أيام | شتورا - الروشة - جبيل - جبال الشوف
تاريخ الرحلة | أول أيام عيد الأضحى

اليوم الأول: التجمع أمام وزارة السياحة الساعة السادسة صباحا . والانطلاق باتجاه الحدود السورية اللبنانية وإجراء معاملات الحدود ثم التوجه الى منطقة شتورا لتناول وجبة الإفطار على حساب المشترك . ثم المتابعة الى بيروت والانطلاق الى ميناء جونيه للقيام بجولة بحرية بواسطة القوارب ومشاهدة واحد من أروع المنظر المطل على خليج جونيه . ثم التوجه للقيام بجولة هوائية ممتعة الى أعالي جبل حريصا بواسطة التلفريك لمشاهدة منطقة جونيه ثم التوجه الى الفندق واستلام الغرف ومبيت

اليوم الثاني: الإفطار والانطلاق لزيارة مغارة جعينا ومتحف المشاهير ثم التوجه لزيارة منطقة جبيل الأثرية ووقفة لتناول وجبة الغداء والعودة الى الفندق ومبيت

اليوم الثالث: الإفطار ومغادرة الفندق والتوجه الى منطقة جبال الشوف لزيارتها والتمتع بمناظرها الخلابة ثم المتابعة لزيارة منطقة ملتقى النهرين ودير القمر وقلعة موسى ومغارة عين وزين ووقفة لتناول طعام الغداء ووقفة بالسوق الحرة وبعدها الوصول الى دمشق بالسلامة .

الأسعار :

الشخص في المزدوجة	فرق الغرفة المفردة	الاطفال تحت 11 سنة	الاطفال تحت 4 سنوات
\$ 130	\$ 80	\$ 100	Free

الاسعار تتضمن :

- الإقامة لمدة ليلتين بفندق ميد تاون . 4****
- وجبتي الفطور والعشاء بوفيه مفتوح
- كافة التنقلات والجولات المذكورة
- مرافق ودليل للمجموعة

الاسعار لا تتضمن :

- رسوم دخول الأماكن السياحية
- رسم خروج الحدود السورية

لأي استفسار الرجاء التواصل معنا : المسؤول عن الرحلة السيد ----- رقم الهاتف : -----

البرامج المعدة للسياحة القادمة : In coming

يجب ان يتوفر لمن يقوم بإعداد اي برنامج سياحي لفرد او لمجموعة سياحية قادمة عدة أشياء هامة وبدونها لا يمكن لمعد البرنامج ان يستطيع إعداده وهي :

- 1- اسعار كافة الفنادق الموجودة في بلده من خمس نجوم الى ادنى مستوى
- 2- اسعار كافة الوجبات في المطاعم
- 3- اسعار البولمانات ووسائل النقل كافة في بلده
- 4- أجور كافة الادلاء السياحيين ولكل اللغات
- 5- اسعار الزيارات ورسوم الدخول الى المواقع السياحية والأثرية
- 6- أجور الادلاء المحليين في المواقع الأثرية
- 7- اسعار اي خدمات إضافية قد تطلب من قبل المجموعات السياحية
- 8- كافة التعليمات الحكومية والأنظمة المرعية بالنسبة لدخول السياح والأجانب للبلد وشروط الاستقبال على الحدود وفي المطارات

يقوم الوكيل الخارجي المرسل للمجموعة بإرسال طلب او أيمل متضمن كل التفاصيل والطلبات التي يرغب بها وايضا مستوى الخدمة ونوعية الفنادق والوجبات والجولات السياحية والزيارات ولغة الدليل المطلوبة وتواريخ وعدد ليالي البرنامج المطلوبة وأماكن إقامة المجموعة القادمة

بعد استلام الطلب من قبل الشركة المستقبلة يقوم الوكيل المحلي بدراسة الطلب متبعا مايلي

- إعداد البرنامج المطلوب
- تسعير البرنامج
- وضع الشروط المطلوبة
- تحديد الفنادق
- إرسال الرد للوكيل مع السعر وتفصيل البرنامج

بعدها تجري عدة مراسلات حول بعض الأمور والتعديلات وحول الاسعار . وعندما يدرس الوكيل الخارجي العرض ويوافق عليه يرسل للوكيل المحلي تفاصيل قدوم المجموعة وشركة الطيران ورقم الرحلة وموعد الوصول ويحدد عدد افراد المجموعة ومشرف المجموعة وقبل أسبوعين من تاريخ القدوم يرسل له لائحة الغرف ولائحة الجوازات ويطلب من الوكيل المحلي ان يقوم بالحجوزات اللازمة والمنفق عليها مسبقا فيقوم الوكيل المحلي بما يلي :

- عملية حجز بالفنادق مع الطعام حسب الاتفاق
- عملية حجز البولمان السياحي
- تحديد الدليل السياحي المطلوب
- تأمين كافة الحجوزات والإجراءات المتعلقة بالبرنامج

ويقوم بإرسال تثبيت الحجز الى الوكيل الخارجي . وعليه ان يتوخى الحذر والدقة في العمل في كافة الأمور لعدم الوقوع بأي خطأ من شأنه إرباك تنفيذ البرنامج وخسارة العمل مع الوكيل الخارجي فيما بعد

- ثم يقوم الوكيل الداخلي باستخراج مهمة للدليل السياحي المرافق للمجموعة
- و يقوم باستخراج موافقة دخول الدليل الى المناطق المقيدة من اجل استقبال المجموعة
- ويرسل لوائح الغرف الى الفندق
- ثم نقوم بتسليم الدليل موعد الوصول ورقم الرحلة ومكان الوصول والبرنامج التفصيلي ولوائح الجوازات مع ختم المكتب من اجل الفيزا المجانية للمجموعات حسب تعليمات المجلس الأعلى للسياحة في سوريا

وتبدأ عملية تنفيذ البرنامج السياحي حسب المخطط المتفق عليه وهناك عدة عمليات مرافقة لتنفيذ البرنامج يقوم بها الوكيل المحلي منها محاسبة الوكيل الخارجي - محاسبة الدليل - محاسبة الفنادق - محاسبة المطاعم - محاسبة شركة النقل

بعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج وسفر المجموعة الى بلدها يتم الاتصال مع الوكيل الخارجي لاختد اقتراحات وآراء المجموعة عن تنفيذ البرنامج .

ثم يعد ملف خاص للمجموعة تحفظ فيه كافة الوثائق اللتي يجب ان تكون موجودة من فواتير المطاعم والفنادق والباصات والدليل وكشف الحساب ومن اهم الوثائق اللتي يجب ان تكون موجودة لائحة دخول المجموعة مختومة من الهجرة في الدخول والمغادرة .

ونكون قد أغلقنا ملف الرحلة ويحفظ في مكان جيد من اجل سهولة الرجوع إليه عند الحاجة

ترفع كشوفات المجموعة الى وزارة السياحة وعدد الليالي اللتي قضتها داخل البلد من اجل إحصائيات الجنسيات والليالي السياحية الخاصة بالوزارة

نموذج طلب أسعار الفنادق للتحضير للموسم القادم

التاريخ: ----- 2016

المرسل: مكتب ----- قسم السياحة

السادة قسم المبيعات والحجز بفندق ----- الأكارم .
تبعاً لتحضيراتنا السنوية في نهاية كل موسم سياحي نرجو منكم تزويدنا بأسعاركم التفصيلية للإقامة والإطعام
بفندقكم للعام القادم 2017 على الشكل التالي :

- سعر الغرف الفردية (المزدوجة - المفردة - الأسرة الإضافية)
- الضرائب وشروط الحجز والإلغاء والدفع حسب السياسة المتبعة لديكم
- اسعار الوجبات .
- حسومات الاطفال
- اسعار المجموعات السياحية
- تواريخ المواسم (المرتفعة والمنخفضة)

نتمنى استمرار العمل والتعاون . مع الرجاء إبلاغنا بأرقام وأسماء الأشخاص المعتمدين لديكم في قسم
(الحجز - الاستقبال - المبيعات) للتواصل والتنسيق معهم

مع الشكر الجزيل وفائق الاحترام

نموذج لبرنامج مبدئي للمجموعة مرسل من قبل الوكيل المحلي

سوريا مهد الحضارة وبوابة التاريخ

5 ليالي 6 أيام

اليوم الأول : وصول مطار دمشق . الالتقاء والمساعدة داخل المطار . الانتقال الى الفندق وعشاء داخل الفندق . مبيت
اليوم الثاني : افطار داخل الفندق . القيام بجولة مدينة دمشق اللتي تتضمن (المتحف الوطني - التكية السليمانية - سوق
المهن اليدوية - قلعة دمشق - الجامع الأموي - سوق الحميدية - قصر العظم) اقتراح غداء بأحد مطاعم
دمشق القديمة . عودة الى الفندق . استراحة . عشاء . مبيت

اليوم الثالث : افطار مغادرة الفندق الى تدمر . زيارة المعالم الأثرية الموجودة في تدمر . سهرة مع عشاء في الخيمة
البيدوية في تدمر . عودة الى الفندق . مبيت في تدمر

اليوم الرابع : افطار . زيارة قلعة تدمر . ثم التوجه الى دمشق . وصول دمشق استلام الغرف في فندق دمشق . اقتراح
سهرة فلكلورية دمشقية مع عشاء . عودة الى الفندق . مبيت في دمشق

اليوم الخامس : افطار . التوجه الى بصرى لزيارة قلعة بصرى . عودة الى دمشق . عشاء في الفندق . مبيت في دمشق
اليوم السادس : افطار . التوجه الى المطار للمغادرة

Child under 2 years	Child under 11 years	Sgl supplement	Per pax in dbl
Free	\$ 450	\$ 150	\$ 600

نقاط مهمة لكتابة وتنسيق برنامج سياحي

عند القيام بكتابة البرنامج التفصيلي قبل إرساله للمكتب المرسل او الوكيل الخارجي يجب مراعاة مايلي :

- 1- دراسة طلب الوكيل الخارجي بشكل جيد
- 2- دراسة أماكن الإقامة (الفنادق) بشكل جيد
- 3- دراسة الطريق الممكن عبوره لزيارة كافة المواقع بدون إضاعة الوقت في قيادة الباص او السيارة
- 4- دراسة ومعرفة ساعات العمل في المواقع الأثرية
- 5- معرفة أيام العطل اللتي تغلق فيها المواقع الأثرية
- 6- دراسة المدة والزمن بين كل موقع وآخر
- 7- مراعاة التوقف من أجل الاستراحة
- 8- معرفة مكان وصول السياح ومغادرتهم (النقطة الحدودية او المطار) وهي نقطة مهمة في تحديد مسار البرنامج
- 9- معرفة ساعة وصول المجموعة بدقة وهذا مهم أيضا في تحديد مسار البرنامج

أشكال توضيحية خاصة بالمكتب المرسل

Passport list

الاسم	الكنية	المواليد	رقم الجواز	تاريخ الإصدار	الانتهاج	مكان الإصدار	المهنة	الجنسية
Mr.								
Miss								
Mrs.								

Rooming list

مسلسل	الاسم	مفردة	مزدوجة	ثلاثية	ملاحظات
1	Mr.	1			
2	Mr. Mrs.		1		
3	Mr. Mrs. Miss			1	Sea view

استمارة واستبيان زبائن الرحلة بعد تنفيذ البرنامج

السادة المشاركين في رحلة ----- الاكارم بتاريخ -----
نقدم لكم فائق شكرنا وتقديرنا لمشارككن معنا ونتمنى لكم وصولا بالسلامة . نأمل من حضرتكن تزويدنا بملاحظاتكن
و آرائكن حول الرحلة .

استقبال وكيلنا في المطار : -----

الإقامة في الفندق : -----

وجبات الطعام والمطاعم : -----

الجولات السياحية والزيارات : -----

الدليل السياحي : -----

مندوب شركتنا (مرافق او قائد المجموعة) : -----

الانطباع عن الرحلة وتنفيذ البرنامج بشكل عام : -----

أشكال توضيحية خاصة بالمكتب المتقدم (إجراءات الحجوزات اللازمة مع موردي الخدمة السياحية)

وثيقة حجز مجموعة سياحية في فندق :

التاريخ :

من : اسم المكتب المستقبل للمجموعة

الى : قسم الحجز بفندق شيراتون دمشق

نتمنى لكم يوما جيدا

نرجو منكم تثبيت حجز للمجموعة السياحية التالية حسب التاريخ المذكور أدناه

جنسية المجموعة : ايطالية

عدد الغرف : 10 دبل + 3 مفردة

وجبات الطعام : فطور + عشاء

من تاريخ : 12 نيسان 2016 لغاية 17 نيسان 2016 (فقط خمس ليالي)

نرجو منكم تثبيت الحجز وتحويل قيمة الفاتورة إقامة وإطعام على حسابنا

مسؤول قسم الحجز في مكتب : ----- رقم الهاتف -----

وثيقة حجز مجموعة سياحية في فندق : (إقامة متعددة)

التاريخ :

من : اسم المكتب

الى : قسم الحجز بفندق شيراتون

نتمنى لكم يوماً جيداً

نرجو منكم تثبيت حجز للمجموعة السياحية التالية حسب التواريخ المذكورة أدناه

جنسية المجموعة : ايطالية

عدد الغرف : 10 دبل + 3 مفردة

وجبات الطعام : فطور + عشاء

الإقامة الأولى من تاريخ 12 نيسان 2016 حتى 15 نيسان 2016 (فقط ثلاث ليالي)

الإقامة الثانية من تاريخ : 18 نيسان 2016 حتى 19 نيسان 2016 (ليلة واحدة فقط)

نرجو منكم تثبيت الحجوزات وتحويل قيمة الفاتورة إقامة + إطعام على حسابنا

مسؤول قسم الحجز في مكتب : ----- رقم الهاتف : -----

وثيقة حجز حافلات او باصات مع شركات النقل لتنفيذ البرنامج السياحي

التاريخ :

المرسل :

الى :

نتمنى لكم يوماً سعيداً

يرجى حجز يولمان سياحي مكيف . عدد المقاعد -----

للمجموعة السياحية التي عدد أفرادها ----- من الجنسية -----

تاريخ الوصول : ----- من المنفذ الحدودي -----

ساعة الوصول : ----- رقم الرحلة ----- اسم الشركة الناقلة -----

اسم الدليل المرافق : ----- رقم الهاتف : -----

حسب البرنامج التالي :

10 نيسان : وصول الى المطار ومبيت في الفندق بدمشق

11 نيسان : جولة في دمشق . مبيت فندق دمشق

12 نيسان : دمشق معلولا - قلعة الحصن - حماه - مبيت فندق حلب

13 نيسان : جولة مدينة حلب . مبيت في فندق حلب

14 نيسان : جولة تسوق في حلب . مبيت فندق حلب

15 نيسان : حلب - حمص - مبيت في فندق دمشق

16 نيسان : دمشق - قلعة بصرى - مبيت في فندق دمشق

17 نيسان : دمشق - مطار دمشق للمغادرة

نرجو منكم تثبيت الحجز وإرسال اسم السائق ورقم الباص . مع العلم ان الحساب يقع على عاتق شركتنا

وثيقة حجز في مطعم لمجموعة سياحية

التاريخ :
المرسل :
الى إدارة مطعم :
نتمنى لكم يوما سعيدا
بناء على المحادثة الهاتفية مع السيد ----- مدير المطعم .
نرجو منكم حجز طاولة عدد مقاعدها : ----- للمجموعة ----- التي تخص مكتبتنا
تاريخ الحجز : -----
ساعة وصول المطعم : -----
الطلبات المتفق عليها : ----- لكل أربع أشخاص
----- لكل أربع أشخاص
----- لكل شخص
----- لكل شخص
فواكه وقهوة او شاي بعد الأكل لكل شخص
نرجو منحنا السعر المتفق عليه لكل شخص ----- : علما الدليل والسائق مجاني حسب الاتفاق
نرجو تحويل الفاترة على حساب مكتبتنا
باننتظار ردكم وتأكيدكم بأسرع وقت
مدير المكتب : -----
مع فائق الشكر والتقدير

نموذج مهمة دليل سياحي ومهمة دخول منطقة مقيدة

بعد إجراءات حجز الفندق والباص نقوم باختيار وحجز الدليل السياحي على ان يكون كما يلي :

- ان يكون مرخص أصولا من وزارة السياحة
- ان يتكلم نفس لغة المجموعة بطلاقة
- ان يكون ذو خبرة وسمعة جيدة في مرافقة المجموعات السياحية
- ان يكون ذو معرفة للمواقع المراد زيارتها ولديه معلومات جيدة عنها
- ان يكون شخص قيادي بامتياز ويفضل من كان له تجربة سابقة بالعمل معنا

نقوم بإرسال رسالة الى مديرية السياحة مرفق معها نسخة عن رخصة الدليل وبرنامج الرحلة وتفاصيل جوازات المجموعة مختومة بختم المكتب المستقبل والمرسل :

مهمة دليل سياحي لمرافقة مجموعة سياحية :

التاريخ :
الى مديرية السياحة :
نرجو منكم التكرم بمنح الدليل السياحي ----- المرخص برقم ----- تاريخ ----- اللغة -----
مهمة لمرافقة مجموعة سياحية من الجنسية ----- عدد أفرادها -----
تاريخ الوصول ----- تاريخ المغادرة ----- عبر المنفذ الحدودي -----
حسب البرنامج التالي :
15 ايار 2016 : وصول مطار دمشق
16 ايار 2016 : جولة مدينة تدمر
17 ايار 2016 : جولة درعا وقلعة بصرى
18 ايار 2016 : جولة معلولا وصيدنايا
19 ايار 2016 : مغادرة مطار دمشق الدولي
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

وايضا نقوم باستخراج كتاب توسط للدخول الى المنطقة المقيدة ضمن المنفذ الحدودي لإجراء معاملات استقبال
وختم الجوازات للمجموعة السياحية :

نموذج كتاب توسط لدخول المنطقة المقيدة

التاريخ :
الى مديرية السياحة
يرجى التكرم بمنحنا كتاب توسط لدخول المنطقة المقيدة ضمن حرم مطار دمشق الدولي
للدليل السياحي ----- من اجل استقبال ووداع المجموعة السياحية من الجنسية -----
عدد أفرادها -----
تاريخ الوصول : ----- عبر مطار دمشق الدولي
تاريخ المغادرة : ----- عبر منفذ جديدة يابوس
حسب البرنامج التالي :
15 ايار 2016 : وصول مطار دمشق
16 ايار 2016 : جولة مدينة تدمر
17 ايار 2016 : جولة درعا وقلعة بصرى
18 ايار 2016 : جولة معلولا وصيدنايا
19 ايار 2016 : مغادرة عبر منفذ جديدة يابوس
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

ثم نقوم بختم اللوائح الاسمية للمجموعة من وزارة السياحة من اجل الفيزا المجانية حسب القوانين وبذلك يكون المكتب
المستقدم جاهز لاستقبال المجموعة السياحية وتنفيذ البرنامج المقرر ولكن لا بد من التنويه الى بعض النقاط المهمة جدا
في عمليات وإجراءات الحجوزات بين الشركة المستقبلية والشركة المرسله وبين موردي الخدمة السياحية من فنادق
وشركات نقل وادلاء ومطاعم . تفاديا لعدم الوقوع في مشاكل تؤثر على سير تنفيذ البرنامج بشكل سليم .

- 1- لا يعتبر اي حجز مؤكدا مالم يكن موثقا برسالة تأكيد من الفنادق او شركات النقل .
- 2- عدم الاعتماد على اي حجز شفهي مهما كانت الثقة متبادلة
- 3- الالتزام بشروط حجز الفنادق وطلباتهم حتى لا نترك لهم اي عذر وخاصة في المواسم المرتفعة
- 4- في حال كان حجز احد الفنادق على الانتظار يجب حجز فندق اخر احتياطي
- 5- في حال كان رد شركة النقل إنها تحاول تأمين الحجز علينا حجز باص اخر احتياطي من شركة أخرى
- 6- الاحتفاظ بكل وثائق ورسائل الحجوزات
- 7- في حال وجود حجز احتياطي وتم تثبيت الحجز الأساسي يجب إلغاء الحجز الاحتياطي فورا
- 8- عدم إرسال رسالة تثبيت الى الشركة المرسلة للسياح مالم تكن كل الحجوزات مؤكدة
- 9- في حال كان احد الحجوزات على الانتظار نخبر الشركة المرسلة بذلك
- 10- في حال عدم توفر دليل يتكلم اللغة المطلوبة للمجموعة نخبر الشركة المرسلة بذلك لتحديد اي لغة أخرى
- 11- في حال أصبحت حجوزاتنا (فنادق – دليل – نقل) نقوم بإخبار الشركة المرسلة بذلك

العلاقة بين قسم السياحة داخل الشركة وباقي اقسام الشركة

عادة يتكون قسم السياحة في اغلب الشركات السياحية من :

- مدير قسم السياحة
- مسؤول السياحة الداخلية
- مسؤول السياحة الخارجية
- مشرف تنفيذ الحجوزات
- مشرف تنفيذ البرامج

وهناك علاقة وثيقة بين قسم السياحة وباقي كل اقسام الشركة السياحية سنستطلع بنودها وعملياتها بما يلي .

العلاقة مع مجلس إدارة او مدير الشركة السياحية : عليه تقديم خطة سنوية لما يجب تنفيذه من برامج سياحية وايضا رفد الإدارة بكل المشاكل والصعوبات التي يعاني من القسم ليتم العمل على حلها وتلافيها للوصول الى الهدف الموضوع

العلاقة مع قسم شؤون الموظفين : اطلعهم على كل مايخص موظفين القسم واحتياجاتهم وايضا الطلب منهم رفد القسم بموظفين جدد ذو مهارات وخبرات محددة وايضا وضعهم بصورة الدورات والمهارات التي يجب تدريب افراد وطاقم قسم السياحة بها من اجل نجاح وتطور القسم :

العلاقة مع قسم التسويق والمبيعات : تتمثل باستلام المعلومات المتعلقة بالبرامج المقترح إعدادها بناء على علاقة قسم المبيعات مع الزبائن بشكل مباشر . وبعدها يقوم السياحة بإنتاج البرنامج السياحي وإرساله بشكله النهائي الى قسم التسويق والمبيعات من اجل تسويقه بالطرق المناسبة والعملية . وبعد هذا يقوم أيضا باستلام الآراء والاقتراحات التي تصل لقسم التسويق للعمل عليها ضمن الإمكانيات المتاحة .

العلاقة مع القسم المالي : هي علاقة كشوفات وحسابات وفواتير بحيث يتم تزويد قسم المحاسبة بكافة المراسلات مع الوكلاء الخارجيين وايضا اطلعهم على الاسعار الواردة من كافة منتجي الخدمات المتعامل معهم وايضا تنظيم كشوفات محاسبية بقيم تسديد قيمة ماتم أخذه من موردي الخدمة السياحية . وقيم سداد الزبائن وقيمة الأرباح الناجمة عن هذه العمليات والاحتفاظ بصور عن هذه الكشوفات والجداول

العلاقة مع قسم حجوزات التذاكر : تكون عالاغلب علاقة طلب اسعار تذاكر على مختلف شركات وخطوط الطيران العاملة ضمن وخارج البلد وايضا علاقة اجراء حجوزات طيران للمجموعات وللأفراد المتعاملين مع قسم السياحة وايضا على قسم التذاكر وضع قسم السياحة بصورة اي عروض جديدة تقدمها شركات الطيران . وعند القيام بإجراء حجوزات مؤكدة إعلام قسم السياحة بأوقات وتعديلات تواريخ رحلات الطيران

العلاقة مع قسم النقل داخل الشركة : تكون غالبا علاقة طلب اسعار حافلات كبيرة وسيارات صغيرة من اجل ترتيبات البرنامج السياحي وطلب القيام بحجوزات لهذه المجموعات

وعادة لكل قسم من هذه الأقسام الثلاثة (التذاكر – النقل – السياحة) خطة مالية او هدف مالي موضوع من قبل مجلس إدارة الشركة . على كل قسم تحقيقه بما لايتعارض مع منح اسعار مخفضة للقسم الآخر ضمن الشركة ليتمكن هذا القسم من تحقيق أرباح مجزية ويكون قادرا على المنافسة في السوق بما ينعكس ايجابيا على أرباح الشركة ككل .

طريقة التسعير .معادلاته وكيفية التعامل مع الاسعار

عملية تسعير البرنامج السياحي من العمليات المهمة في إعداد برامج السياحة الواردة . ولا بد من توخي الحذر والدقة في حساب الاسعار وتفصيلها وجمعها . يقوم الوكيل الخارجي بإرسال الطلب لنا ونحن بدورنا علينا دراسته وتسعييره .

فقدى استلامنا للطلب من الوكيل الخارجي علينا ان نقوم بالخطوات اللازمة من اجل إعداد البرنامج وتسعييره :

- ندرس الطلب بشكل دقيق ومفصل لمعرفة أدق التفاصيل تفاديا للتعديلات فيما بعد
- نقوم بكتابة البرنامج السياحي او خط سير الرحلة
- نحضر اسعار الفنادق المطلوبة
- نحضر اسعار البولمان اللازم للرحلة
- نحضر سعر الدليل السياحي المطلوب
- نحضر سعر الدخوليات للمواقع الأثرية حسب البرنامج
- نحضر مجموع الإكراميات والمتفرقات
- نحضر قيمة الربح الواجب إضافتها

معادلات تسعير البرامج الواردة :

الفندق : يقسم سعر الغرفة المزدوجة على اثنين ويضرب بعدد الليالي فيكون سعر الشخص الواحد في المزدوجة بالنسبة للإقامة فقط

مثال : سعر الغرفة الدبل في الفندق 80 دولار والإقامة لمدة خمس ليالي

$$80 \div 2 = 40 \text{ دولار كلفة الشخص في الليلة}$$

$$40 \times 5 = 200 \text{ دولار كلفة الشخص كامل فترة الإقامة}$$

حساب فرق الغرفة المفردة : يضرب سعر الغرفة المفردة بعدد الليالي وينقص المجموع من سعر الشخص الواحد في المزدوجة فيكون معنا فرق الغرفة المفردة لكامل الإقامة

مثال : سعر الغرفة الدبل في الفندق 80 دولار وسعر الغرفة المفردة 70 دولار والإقامة لمدة خمس ليالي

$$80 \div 2 = 40 \text{ كلفة الشخص في الليلة}$$

$$40 \times 5 = 200 \text{ كلفة الشخص كامل فترة الإقامة}$$

لحساب فرق الغرفة المفردة $350 = 5 \times 70$ دولار كلفة الشخص في المفردة كامل الإقامة

$$150 = 200 - 350 \text{ دولار فرق الغرفة المفردة}$$

النقل : يقسم سعر الباص او السيارة على عدد الاشخاص فيكون معنا كلفة الشخص الواحد بالنسبة للنقل

مثال : كلفة سعر البرنامج الوارد من شركة النقل 1000 دولار . عدد أشخاص المجموعة 20 شخص

$$1000 \div 20 = 50 \text{ دولار كلفة الشخص الواحد نقل}$$

دخوليات الأماكن السياحية والأثرية : تجمع الدخوليات كلها خلال الجولة لكل شخص فيكون معنا كلفة الدخوليات للأماكن لكل شخص :

مثال : دخولية قصر العظم 3 \$ - دخولية المتحف الوطني 5 \$ - دخولية قلعة بصرى 5 \$ -

$$13 = 5 + 5 + 3 \text{ دولار كلفة الدخوليات للشخص الواحد كامل البرنامج}$$

الدليل السياحي : يحسب كلفة الدليل في اليوم ويضرب بعدد الجولات ويقسم على عدد الاشخاص فيكون كلفة الدليل لكل شخص .

وتحسب مرحلتي الاستقبال والتوديع معا كجولة سياحية واحدة

مثال : كلفة الدليل في اليوم 50 دولار – عدد الجولات 4 – عدد افراد المجموعة 25 شخص

$$200 = 4 \times 50 \text{ دولار كلفة الدليل لكامل المجموعة}$$

$$8 = 200 \div 25 \text{ دولار كلفة الدليل على الشخص الواحد}$$

متفرقات وإكراميات : تحسب الإكراميات المتوقعة والنفقات التي ستصرف وتقسّم على عدد الاشخاص

مثال : إكرامية عمال فنادق 20 دولار – إكرامية موظفي مطار 30 دولار – هدايا تذكارية للمجموعة 50 دولار

عدد افراد المجموعة السياحية 20 شخص

$$100 = 50 + 30 + 20 \text{ دولار كلفة المتفرقات والإكراميات}$$

$$5 = 100 \div 20 \text{ دولار كلفة الشخص الواحد إكراميات}$$

نقوم بجمع كل الكلف الموجودة لدينا للشخص الواحد فيكون معنا كلفة البرنامج السياحي نت بدون اي أرباح اي قيمة سدادنا لوردي الخدمة السياحية الخاص بالبرنامج المطلوب

قبل إرسالنا السعر مع البرنامج الى الوكيل الخارجي نقوم بإضافة ربح للمكتب على السعر الناتج لدينا وتتأثر عادة قيمة الربح المضافة بعدد أشخاص المجموعة – والموسم السياحي – عدد التعاملات مع الوكيل الخارجي – او وجود منافسين في السوق المحلي لتنفيذ هذا البرنامج .

مسائل عامة وتدريب عملي في التسعير :

نموذج رقم (1)

مجموعة سياحية اسبانية مؤلفة من عشرون شخص يرغبون بالسفر الى دمشق . الإقامة بفنادق أربع نجوم لمدة أربع ليالي مع وجبة الفطور + جولتين سياحيتين مع خدمة دليل سياحي يتكلم اللغة الاسبانية (جولة مدينة دمشق + جولة معلولا وصيدنايا) + نقل من المطار الى المطار . . يرجى تزويدنا بالسعر للشخص الواحد في الغرفة المزدوجة وتوضيح فرق الإقامة في الغرفة المفردة إذا أمكن مع الشكر

تفاصيل الحجوزات :

- 01- الليلة بفندق أربع نجوم مع وجبة الفطور : الغرفة المزدوجة (80 دولار) - الغرفة المفردة (60 دولار)
- 02- النقل من المطار الى الفندق بدمشق (ذهاب فقط) 200 دولار سعر الباص (الإياب نفس السعر)
- 03- سعر الباص جولة مدينة دمشق (200 دولار)
- 04- سعر الباص جولة معلولا وصيدنايا (300 دولار)
- 05- خدمة دليل سياحي (50 دولار) لكل جولة
- 06- خدمة استقبال وتوديع للدليل في المطار (50 دولار)
- 07- دخليات أماكن سياحية (25 دولار)
- 08- خدمات متفرقة (10 دولار)

الحل :

نموذج رقم (2)

نرجو منكم تزويدنا بسعر الإقامة لشخصين (عرسان) من الجنسية السورية في تونس (بمنطقة الحمامات على البحر) بفنادق خمس نجوم لمدة ست ليالي مع تقديم وجبتي الفطور والعشاء يوميا داخل الفندق .
والنقلات من المطار الى المطار بتونس العاصمة

تفاصيل الحجوزات

- 01- الليلة بفندق خمس نجوم بالحمامات مع وجبتي الفطور والعشاء (الغرفة المزدوجة 100 دولار)
- 02- النقل من المطار الى الفندق بسيارة خاصة (سعر السيارة 50 دولار) الإياب نفس السعر
- 03- خدمة استقبال وتوديع في المطار (20 دولار لكل شخص
- 04- خدمات متفرقة (10 دولار)

الحل :

نموذج رقم (3)

نرجو منكم تزويدنا بسعر الشخص الواحد لمجموعة مؤلفة من عشرة أشخاص (خمس غرف مزدوجة) من الجنسية الأردنية . الإقامة بفنادق أربع نجوم مع وجبة الفطور الصباحي . لمدة ست ليالي . أربع ليالي في دمشق وليلتين في حلب + جولة بصرى انطلاقاً من دمشق مع خدمة دليل سياحي + النقل من دمشق الى حلب والنقل من حلب الى دمشق . مع الشكر

تفاصيل الحجوزات :

- 01- الليلة بفندق أربع نجوم بدمشق (الغرفة المزدوجة 80 دولار مع فطور)
- 02- الليلة بفندق أربع نجوم في حلب (الغرفة المزدوجة 70 دولار مع فطور)
- 03- أجرة باص لجولة بصرى 300 دولار ليوم كامل
- 04- أجرة دليل سياحي لجولة بصرى 50 دولار
- 05- أجرة ميني باص للنقل من دمشق الى حلب 200 دولار . والإياب نفس السعر .
- 06- دخولية مدرج بصرى (5 دولار)
- 07- خدمات متفرقة (10 دولار)

الحل :

نموذج رقم (4)

مجموعة سياحية تركية مؤلفة من 10 أشخاص (05 غرف دبل) قادمة الى سوريا . الإقامة فقط في دمشق بفنادق خمس نجوم مع وجبة الفطور لمدة ست ليالي . النقل من المطار الى المطار + جولتين سياحتين (جولة مدينة دمشق + جولة تدمر) مع دليل يتكلم اللغة التركية .

المطلوب حساب كلفة الشخص الواحد في الغرفة المزدوجة بناء على المعطيات التالية مع احتساب نسبة 25 % كربح للمكتب :

تفاصيل الحجوزات

- 01- سعر الغرفة المزدوجة مع فطور (\$ 120) .
- 02- كلفة الباص نقل من المطار الى الفندق (\$ 100) ومرحلة الإياب نفس السعر .
- 03- أجره الدليل لكل جولة (\$ 50) .
- 04- دخوليات الأماكن السياحية والأثرية (\$ 15) لكل شخص .
- 05- كلفة الباص لجولة مدينة دمشق (\$ 200) .
- 06- كلفة الباص لجولة تدمر (\$ 300) .
- 07- أجره دليل للاستقبال والمغادرة في المطار (\$ 50) .
- 08- خدمات متفرقة ومصاريف (\$ 20) لكل شخص .

الحل :

نموذج رقم (5)

الرجاء تزويدنا بسعر الشخص في الغرفة المزدوجة مع فرق الغرفة المفردة لمجموعة سياحية ألمانية ترغب بالسفر الى سوريا لمدة ست ليالي مؤلفة من 25 شخص . أربع ليالي في دمشق . ليلتين في تدمر . كافة التنقلات بين المطار والفنادق والإقامة بفندق خمس نجوم مع الإفطار . + ثلاث جولات سياحية (جولة بصرى – جولة مدينة دمشق – جولة تدمر) جميع الجولات بمرافقة دليل يتكلم اللغة الألمانية مع خدمة استقبال وتوديع .

تفاصيل الحجوزات :

- 1- الغرفة المزدوجة بدمشق 120 دولار (المفردة 80 دولار)
- 2- الغرفة المزدوجة بتدمر 100 دولار (المفردة 70 دولار)
- 3- اجرة باص من مطار دمشق الى الفندق بدمشق 100 دولار
- 4- اجرة باص نقل من الفندق بدمشق الى الفندق بتدمر 300 دولار
- 5- اجرة باص النقل من الفندق بتدمر الى مطار دمشق 300 دولار
- 6- اجرة الدليل 50 دولار لمرحلي الاستقبال والتوديع مع بعض
- 7- اجرة الدليل 50 دولار لكل جولة
- 8- اجرة باص جولة بصرى 200 دولار
- 9- اجرة باص جولة دمشق 100 دولار
- 10- اجرة باص جولة تدمر 100 دولار
- 11- دخوليات أماكن أثرية 75 دولار لكل شخص
- 12- خدمات متفرقة 10 دولار لكل شخص

الحل :

مصطلحات مهمة في العمل السياحي

	المصطلح بالانكليزية	المعنى بالعربية		المصطلح بالانكليزية	المعنى بالعربية
1	reservation	حجز	50	accommodation	الإقامة
2	registration card	بطاقة تسجيل	51	tax	ضريبة
3	agent	وكيل	52	per pax in dbl	لكل شخص في الغرفة
4	guest	زبون	53	single supplement	فرق المفردة
5	program	برنامج	54	special rate	سعر خاص
6	guide	دليل	55	extra	إضافي
7	local guide	دليل محلي	56	confirm	تأكيد
8	transfer	نقل	57	reconfirm	إعادة تأكيد
9	driver	سائق	58	amend	تعديل
10	air port	مطار	59	room charge	سعر الغرفة
11	Meet & assist	استقبال + مساعدة	60	room tax	ضريبة على الغرفة
12	including	يتضمن	61	cancel	إلغاء
13	not including	لا يتضمن	62	tour operator	وكيل سفر
14	tour	جولة	63	travel agency	مكتب سياحة
15	full day tour	جولة يوم كامل	64	ultra all inclusive	إقامة كاملة
16	half day tour	جولة نصف يوم	65	group conditions	شروط المجموعات
17	free day	يوم حر	66	discount	حسم
18	optional tours	جولات مقترحة	67	invoice	فاتورة
19	tourism	سياحة	68	cash	نقدي
20	department	قسم	69	front office	المكاتب الأمامية
21	note	تنويه	70	manager	مدير
22	service	خدمة	71	operator	مقسم
23	restaurant	مطعم	72	nationality	جنسية
24	entrance fees	رسم دخول	73	meals	وجبات
25	payment	دفعة	74	remarks	ملاحظة
26	deposit	دفعة مسبقة	75	reservation form	وثيقة حجز
27	credit card	بطاقة ائتمان	76	request form	وثيقة طلب
28	company	شركة	77	group rate	سعر مجموعات
29	total amount	كامل المبلغ	78	individual rate	سعر إفرادي
30	visa	تأشيرة دخول	79	partner	شريك
31	visit	زيارة	80	address	عنوان
32	museum	متحف	81	web .site	موقع الكتروني

33	check in	تسجيل دخول	82	email	عنوان الكتروني
34	check out	تسجيل خروج	83	bed only	إقامة فقط
35	rooming list	توزيع الغرف	84	bed & breakfast (B.B)	اقامة مع فطور
36	passport list	تفصيل الجوازات	85	half board (H.B)	اقامة مع وجبتين
37	walk in	زبون بدون حجز	86	full board (F.B)	اقامة مع ثلاث وجبات
38	arrival	وصول	87	overnight	مبيت
39	departure	مغادرة	88	room type	نوع الغرفة
40	voucher	قسمة تبادل	89	valid from	صالحة من
41	tour leader	قائد الرحلة	90	low season	موسم منخفض
42	group	مجموعة	91	high season	موسم مرتفع
43	out going	إرسال	92	single room (SGL)	غرفة مفردة
44	in coming	استقدام	93	double room (DBL)	غرفة مزدوجة
45	hotel	فندق	94	tribl room (TRBL)	غرفة ثلاثية
46	resort	منتجع	95	twin room (TWIN)	غرفة ثنائية
47	rate	سعر	96	extra bed	سرير إضافي
48	rack rate	السعر الكامل	97	suite	جناح
49	escort	مرافق	98	diplomatic suite	جناح دبلوماسي

نماذج عن برامج سياحية خاصة بسوريا (استقدام) باللغة العربية :

سوريا مهد الحضارات

5 ليالي \ 6 أيام

اليوم الأول : وصول مطار دمشق الدولي . استقبال من قبل مندوبنا . الانتقال الى الفندق . تسلم الغرف . وقت حر ومبيت

اليوم الثاني : الإفطار مغادرة الفندق للقيام بجولة مدينة دمشق التي تتضمن . زيارة التكية السليمانية وسوق المهن اليدوية مرورا بالمتحف الحربي بعدها المتابعة الى المدينة القديمة لزيارة سوق الحميدية الشهير ثم الجامع الأموي وزيارة ضريح صلاح الدين والمتبعة الى سوق البزورية وبعدها قصر العظم لزيارته . استراحة تناول الغداء في احد مطاعم دمشق القديمة ثم زيارة المدينة القديمة مرورا بسوق مدحت باشا وبعدها من الكنائس القديمة وسور المدينة الأثري . عودة الى الفندق ومبيت

اليوم الثالث : الإفطار . مغادرة الفندق باتجاه قلعة الحصن . وصول إليها وجولة في أرجائها . وقت حر ، مغادرة القلعة باتجاه حماه وجولة بانورامية فيها وزيارة نواعير المياه . ثم غداء في احد المطاعم في حماه . بعدها التوجه الى حلب . وصول الفندق واستلام الغرف ومبيت في حلب

اليوم الرابع : الإفطار . مغادرة الفندق في جولة مدينة حلب وتتضمن . الجامع الأموي الكبير – الخانات التجارية – السوق المغطى – الأبواب القديمة – قلعة حلب – عودة الى الفندق ومبيت

اليوم الخامس : الإفطار . عودة الى دمشق . مرورا بمدينة حمص . مع إمكانية زيارة مسجد وضريح خالد بن الوليد . في مدينة حمص . عودة الى دمشق . وصول الفندق واستلام الغرف ومبيت في دمشق

اليوم السادس : الإفطار . وقت حر حتى موعد المغادرة . تسليم الغرف . الانتقال الى المطار للسفر

سوريا بوابة التاريخ

7 ليالي \ 8 أيام

اليوم الأول : وصول مطار دمشق الدولي . استقبال من قبل المندوب . الانتقال الى الفندق وتسلم الغرف ومبيت في دمشق .

اليوم الثاني : الإفطار مغادرة الفندق للقيام بجولة مدينة دمشق التي تتضمن . زيارة التكية السليمانية وسوق المهن اليدوية مرورا بالمتحف الحربي بعدها المتابعة الى المدينة القديمة لزيارة سوق الحميدية الشهير ثم الجامع الأموي وزيارة ضريح صلاح الدين والمتبعة الى سوق البزورية وبعدها قصر العظم لزيارته . استراحة تناول الغداء في احد مطاعم دمشق القديمة ثم زيارة المدينة القديمة مرورا بسوق مدحت باشا وبعدها من الكنائس القديمة وسور المدينة الأثري . عودة الى الفندق ومبيت

اليوم الثالث : الإفطار ومغادرة الفندق باتجاه مدينة حماه وجولة بانورامية في المدينة وزيارة النواعير الخشبية . استراحة لتناول الغداء . والتوجه بعدها الى حلب . وصول الفندق ومبيت في حلب

اليوم الرابع : الإفطار . مغادرة الفندق في جولة مدينة حلب وتتضمن . الجامع الأموي الكبير – الخانات التجارية – السوق المغطى – الأبواب القديمة – قلعة حلب – عودة الى الفندق ومبيت

اليوم الخامس : الإفطار ومغادرة الفندق باتجاه اللاذقية مرورا بمنطقة كسب والجبال الخضراء وتناول الغداء في احد مطاعم المنطقة . ثم وصول الفندق في اللاذقية استراحة . مساء التوجه للتعرف في جولة بانورامية للتعرف على اللاذقية وعودة الى الفندق ومبيت في اللاذقية

اليوم السادس : الإفطار . ووقت حر للسباحة قبل الظهر . وبعد الظهر التوجه الى منطقة صلفندة للتمتع بغاباتها وهوائها العليل . وقت حر وعودة الى الفندق ومبيت .
اليوم السابع : الإفطار ومغادرة الفندق والتوجه الى دمشق مع إمكانية المرور بحمص والقيام بجولة والمتابعة الى دمشق . وصول الفندق واستلام الغرف ومبيت في دمشق .
اليوم الثامن : الإفطار . وقت حر حتى موعد المغادرة وتسليم الغرف والتوجه الى المطار للسفر

نماذج عن برامج خاصة بسوريا (استقدام) باللغة الانكليزية

Syria 5 nights – 6 days
<p>DAY 1: DAMASCUS Arrival to Damascus International airport, meet and assist. Transfer to the hotel; free time; overnight.</p>
<p>DAY 2: DAMASCUS. Breakfast. Damascus city tour includes: national Museum, Takkiah Suleimaniah. Handcraft Center, Omayyad Mosque, Saladin Tomb, Azem Palace, Bazar, via recta, Saint Ananias Chapel, Saint Paul’s window, a panoramic view of Damascus. Overnight stay.</p>
<p>DAY 3: DAMASCUS- MAALOUULA- KRAC DES CHEVALIERS- ALEPPO. Breakfast. Departure to Maalula, one of three villages in Syria where the old Aramaic, language of the Christ is still spoken visit of saint Sergio’s and Bacchus monastery, Saint Tekla convent. Continue to Krac Des Chevaliers, the best-preserved medieval fortress, built in XII century A.C by the crusaders. Then continue to Aleppo. Overnight stay in Aleppo.</p>
<p>DAY 4: ALEPPO- DAMASCUS Breakfast ; A city tour in the second city in Syria and one of oldest cities: includes: Museum, Citadel, Grand Mosque, and old quarters of Aleppo. Then continue to Damascus.</p>
<p>DAY 5: DAMASCUS Departure to Bloudan; free time at leisure; back to Damascus; overnight</p>
<p>DAY 6: DAMASCUS Breakfast. Transfer to the airport. End of services.</p>

Syria 5 nights – 6 days

DAY 1: DAMASCUS

Arrival to Damascus International airport, meet and assist. Transfer to the hotel; free time; overnight.

DAY 2: DAMASCUS.

Breakfast. Damascus city tour includes: national Museum, Takkiah Suleimaniah. Handcraft Center, Omayyad Mosque, Saladin Tomb, Azem Palace, Bazar, via recta, Saint Ananias Chapel, Saint Paul's window, a panoramic view of Damascus. Overnight stay.

DAY 3: DAMASCUS- MAALOUULA- KRAC DES CHEVALIERS- DAMASCUS.

Breakfast. Departure to Maalula, one of three villages in Syria where the old Aramaic, language of the Christ is still spoken visit of saint Sergio's and Bacchus monastery, Saint Tekla convent. Continue to Krac Des Chevaliers, the best-preserved medieval fortress, built in XII century A.C by the crusaders. Then comeback to Damascus. Overnight stay in Damascus.

DAY 4: DAMASCUS, SHAHBA, QANAWAT, BOSRA, EZRAA, DAMASCUS.

Breakfast. Departure to the south of Syria, to visit Shahba, Philipopolis, famous by its mosaics. Continue to Qanawat. Visit the Roman and Byzantine ruins, caravanserais, Numpheum, Helios temple. Departure to Bosra, the north Nabateans capital and metropolis city in roman period. Visit Nabatean, Roman, Byzantine and Islamic ruins, the Roman well preserved theatre with a capacity for 15000 spectators. Continue to Ezraa; visit the pagan temple transformed into a church in Byzantine period dedicated to St George. Back to Damascus. Overnight.

DAY 5: DAMASCUS

Departure to Bloudan; free time at leisure; back to Damascus; overnight

DAY 6: DAMASCUS

Breakfast. Transfer to the airport. End of services.

Syria 4 nights – 5 days

DAY 1: Damascus

Arrival to Damascus International airport, meet and assist. Transfer to the hotel; free time; overnight.

At evening optional folklore dinner at Omayyad palace restaurant.

DAY 02: Damascus

Breakfast; Damascus city tour includes: national Museum, Takkiah Suleimaniah. Handcraft Center, Omayyad Mosque, Saladin Tomb, via recta, Saint Ananias Chapel, Saint Paul's window; come back to the hotel; overnight.

DAY 3: Damascus- Palmyra-Damascus

Leave Damascus at 07:00 A.M via desert road to Palmyra, the Queen Zenobia's Empire. Visit Temples, the Colonnade Street, theatre, Agora, back to Damascus; (It taken 11 hours) overnight.

DAY 4: Damascus- Seydnaya -Maaloula -Damascus.

Breakfast. Departure to Seydnaya (the name of the village itself, "Seyda Naya" in Syriac mean our lady). visit the Byzantine famous monastery of the virgin founded by the Emperor Justinian in 547, the monastery contains a portrait of the virgin have been painted by St Louka, then continue to Maalula, one of three villages in Syria, where the old Aramaic, Jesus Christ language is still spoken. Visit Saint Sergio's and Bacchus monastery, Saint Tekla convent. Continue to Damascus; overnight

DAY5: Damascus

Transfer to the airport. End of services.

Syria 7 nights – 8 days

Day 1: Damascus:

Arrival, meet and assist transfer to the hotel. Free time; overnight.

Day 2: Damascus.

Breakfast, Damascus city tour includes: Museum, Takkiah Suleimaniah. Handcraft Center, Omayyad Mosque, Saladin Tomb, Azem Palace, Bazar, via recta, Saint Ananias chapel, Saint Paul's window, a panoramic view of Damascus/N.

Day 3: Damascus, Maaloula, Krac Des Chevaliers, Aleppo.

Breakfast, departure to Maalula, one of three villages in Syria where the old Aramaic, language of the Christ is still spoken. Visit the fourth century monastery dedicated to Saint Sergio's and Bacchus, the convent of Saint Tekla. Continue to Krac Des Chevaliers, a well-preserved medieval fortress, built in XII century A.D by the crusaders then continue to Aleppo. O/N.

Day 4: Aleppo -Saint Simeon –Aleppo.

Breakfast. Departure to Saint Simeon. Visit the basilica, where the saint passed forty-two years on top of a column. Back to Aleppo .a city tour in the second city in Syria and one of the oldest cities still inhabited: includes: Museum, Citadel, Grand Mosque, Caravanserais, and old quarters of Aleppo .O/N.

Day 5: Aleppo –Apamea -Hama- Palmyra

Breakfast. Departure to Apamea, a Hellenistic, Roman and Byzantine city founded by Seleucos Nikator. Visit the theatre one of the best-preserved ottoman caravanserais in Syria transformed in Roman and Byzantine Mosaics Museum continue to Hama. Visit the Norias, ancient waterwheels which are still used to raise water from Orontes to Aquaducs to irrigate Hama fields. Continue to Palmyra. Overnight.

Day 6: Palmyra –Damascus.

Breakfast. Palmyra city tour Visit of Necropolis, Temples, Colonnade Street, Theatre, Agora, Tetrapylon, in the afternoon back to Damascus O/N.

Day 7: Damascus, Shahba, Kanawat, Bosra, Ezraa, Damascus:

Breakfast. Departure to the south of Syria, to visit Shahba, Philipopolis, famous by its mosaics. Continue to Kanawat. Visit the Roman and Byzantine ruins, caravanserais, Numpheum, Helios temple. Departure to Bosra, the north Nabateans capital and

metropolis city in roman period. Visit Nabatean, Roman, Byzantine and Islamic ruins, the Roman well preserved theatre with a capacity for 15000 spectators. Continue to Ezraa; visit the pagan temple transformed into a church in Byzantine period dedicated to St George. Back to Damascus. O/N.

Day 8 : Damascus –Airport.

Breakfast. Transfer to airport. Departure. End of services.

Syria 6 nights – 7 days

Day 1: Damascus :

Arrival, meet and assist transfer to the hotel. Free time; overnight.

Day 2: Damascus.

Breakfast, Damascus city tour includes: Museum, Takkiah Suleimaniah. Handcraft Center, Omayyad Mosque, Saladin Tomb, Azem Palace, Bazar, via recta, Saint Ananias chapel, Saint Paul’s window, a panoramic view of Damascus. O/N.

Day 3: Damascus, Maaloula, Krac Des Chevaliers, Aleppo.

Breakfast, departure to Maalula, one of three villages in Syria where the old Aramaic, language of the Christ is still spoken. Visit the fourth century monastery dedicated to Saint Sergio’s and Bacchus, the convent of Saint Tekla. Continue to Krac Des Chevaliers, a well-preserved medieval fortress, built in Xii century A.D by the crusaders then continue to Aleppo. O/N.

Day 4: Aleppo -Saint Simeon –Aleppo.

Breakfast. Departure to Saint Simeon. Visit the basilica, where the saint passed forty-two years on top of a column. Back to Aleppo .a city tour in the second city in Syria and one of the oldest cities still inhabited: includes: Museum, Citadel, Grand Mosque, Caravanserais, and old quarters of Aleppo .O/N.

Day 5: Aleppo –Apamea -Hama- Palmyra

Breakfast. Departure to Apamea, a Hellenistic, Roman and Byzantine city founded by Seleucos Nikator. Visit the theatre one of the best-preserved ottoman caravanserais in Syria transformed in Roman and Byzantine Mosaics Museum continue to Hama. Visit the Norias, ancient waterwheels which are still used to raise water from Orontes to Aquaducs to irrigate Hama fields. Continue to Palmyra. Overnight.

Day 6: Palmyra –Damascus.

Breakfast. Palmyra city tour Visit of Necropolis, Temples, Colonnade Street, Theatre, Agora, Tetrapylon, in the afternoon back to Damascus O/N.

Day 7 : Damascus –Airport.

Breakfast. Transfer to airport. Departure. End of services.

Syria 9 nights – 10 days

Day 1 :Damascus

Arrival, meet and assist, transfer to the hotel, overnight.

Day 2: Damascus

Breakfast. Damascus city tour: National Museum, Takkiah Suleimaniah, Handicraft Center, Azem Palace. Omayyad Mosque, Saladin Tomb, via recta, St. Anania's chapel, St. Paul's window, and a panoramic view of the city, overnight.

Day 3: Damascus - Maaloula- Krac Des Chevaliers-

Breakfast. Departure to Maaloula where the inhabitants continue to speak the language of the Christ, the Aramaic. Visit of St Sergio's monastery from the 4th century A.D and the convent of St Tekla. Continue to Krac Des Chevaliers, a medieval well-preserved castle from the crusader's period. Overnight.

Day 4: Homs- Tartus- Lattakia

Breakfast. Departure to Amrit (Marathos) a Phoenician site. Visit of the temple and the tombs 5th centuries B.C, continue to Tartus. Visit. Then continue to Lattakia. Overnight.

Day 5: Lattakia- Ugarit- Saladin Fortress-Lattakia.

Breakfast. Departure to Ugarit, where the first alphabet in the world was discovered. Visit of the palace, the quarter and the acropolis continue to, Saladin fortress from the Byzantine and crusader's period, overnight in Lattakia.

Day 6: Lattakia - Aleppo.

Departure to Aleppo; free time; overnight.

Day7: Aleppo.

Departure to Saint Simeon. Visit the basilica, where the saint passed forty-two years on top of a column. Back to Aleppo .a city tour in the second city in Syria and one of the oldest cities still inhabited: includes: Museum, Citadel, Grand Mosque, Al Madrassah Al Halawa, Caravanserais, old quarters of Aleppo. Overnight.

Day 8: Aleppo- Damascus.

Breakfast. Free time. In the afternoon, back to Damascus, overnight.

Day 9: Damascus.

Free time in Damascus, overnight

Day 10: Departure.

Breakfast. Transfer to airport for departure. End of services.