

المحور السادسة: البرامج السياحية والتذكرة السياحية

سوف يتم التطرق في هذه المحاضرة الى النقاط التالية:

- 1- مفهوم البرنامج السياحي
- 2- أنواع البرامج السياحية
- 3- أقسام البرنامج السياحي
- 4- مكونات البرنامج السياحي
- 5- تعريف التذكرة السياحية
- 6- أنواع التذكرة السياحية
- 7- محتويات التذكرة السياحية
- 8- الخطوات التي تتبع في الشركة السياحية لتنفيذ برنامجا سياحيا

تسعى المؤسسات السياحية جاهدة لتحويل أحلام السياحين الى واقع وذلك عبر تقديم منتجاتها من خلال برامج سياحية متميزة تتناسب مع اهتمامات السياح فهي بوابة السائح لاكتشاف العالم حيث تمتزج فيها جماليات الطبيعة مع ثراء الثقافة والتاريخ اذ تتيح للسائح رحلة مدروسة الخطوات وترسم معالم مغامرة لا تنسى، اما التذكرة السياحية لها دور أساسي ضمن هذه البرامج، فهي المفتاح الذي يفتح للسائح هذه العوالم الساحرة اذ تمثل تصريحه الخاص للدخول للمعالم السياحية و الأنشطة المدرجة ضمن هذه البرامج السياحية.

1- مفهوم البرنامج السياحي:

هو عبارة عن مجموعة الخدمات أو المنافع التي تقدمها شركة السياحة للسائح خلال فترة معينة أو بتكلفة معينة، مجموعة من المنافع التي ستؤدي للسائح و تعمل على اشباع احتياجاته و رغباته خلال فترة معينة بشكل معين و بتكلفة معينة.

مجموعة من الانشطة والخدمات التي تنظم خصيصا لتلبية احتياجات السياح، مع توفير تجربة سياحية شاملة في وجهات معينة، يتم تنظيم هذه البرامج من قبل شركات السياحة و السفر و تستهدف مساعدة السياح في استكشاف الاماكن بطريقة مريحة و منظمة بتكلفة معينة.

2- أنواع البرامج السياحية: من أهم البرامج السياحية كما يلي:

- برامج سياحية موجهة إلى السياح الأجانب: تشمل هذه البرامج السياحية الموجهة لجميع سياح العالم، مطروحا منهم السياح من مواطني الدولة، سواء كانوا مقيمين بالداخل أو يعملون بالخارج، وتقوم على عناصر الجذب السياحي المتوافرة، سواء داخل أو خارج الدولة.

- برامج سياحية موجهة للمواطنين الذين يعملون بالداخل: تنقسم إلى سياحة داخلية تعتمد على المعالم السياحية الخارجية.

3- أقسام البرنامج السياحي:

✓ تنقسم حسب الغرض منها: سياحة ثقافية، سياحة مؤتمرات، سياحة الهواية، سياحة المشتريات، سياحة دينية، سياحة الحوافز، الرحلات الخاصة، الرحلات التعريفية، الرحلات السريعة، الرحلات الشاملة، - السياحة العلاجية.

✓ تنقسم البرامج حسب عدد السياح: برامج سياحة فردية، برامج سياحية جماعية.

✓ تنقسم البرامج حسب المرحلة العمرية للسائح: سياحة الطلائع، سياحة الشباب، سياحة الناضجين، - سياحة ما بعد سن التقاعد.

✓ تنقسم البرامج حسب المدة التي يستغرقها البرنامج: برامج موجهة للسياح الأجانب، برامج موجهة للمواطنين الذين يعملون بالداخل.

4 - مكونات البرنامج السياحي:

- الإقامة: خدمة الإقامة عنصر رئيسي من عناصر البرنامج السياحي، ويتحدد مكان الإقامة بما يتفق مع نوعية المستهلكين السياحيين واتجاهاتهم المختلفة.

- وسائل النقل والمواصلات: والتي تنقسم إلى: أ- النقل الجوي، ب- النقل البحري والنهري، ج- النقل البحري.

- خدمة الوجبات الغذائية

- خدمة الاستقبال والتوديع والانتقالات إن هذه الخدمة تتضمن استقبال السائحين وتوديعهم وعودتهم إلى أوطانهم.

ويجب أن يكون البرنامج تتسم بالموصفات التالية:

✓ الأمان.

✓ التكلفة: هي من أهم محددات العملية السياحية، فكلما كانت التكلفة تناسبه كلما كان هذا دافعا على زيادة تعامل السائحين.

✓ الانبهار: هي من مراحل العجائب.

✓ الراحة.

✓ المتعة.

5- **تعريف التذكرة السياحية:** تعرف على انها : وثيقة رسمية تصدرها شركات السياحية او شركات النقل، تستخدم للسفر لاجراض سياحية . كما يمكن ان تكون مرتبطة بجولات سياحية او باقات سفر تشمل عدة أنشطة .

تعرف التذكرة السياحية على أنها : مستند او وثيقة تتيح للمسافر التمتع بالخدمات او الفعاليات السياحية داخل وجهة معينة، تشمل هذه التذاكر الدخول الى معالم سياحية معينة اضافة الى خيارات اخرى كالجولات السياحية، و تعتبر اداة مفيدة لتمكين السياح من الاستفادة من العروض المخصصة . وتكمن أهميتها فيما يلي:

- الوصول الى المعالم
- توفير المال
- تسهيل التخطيط
- التجربة الشاملة
- توفير الوقت

6- **أنواع التذكرة السياحية:** هنالك انواع كثيرة نذكر منها:

- **التذاكر الموحدة :** تتيح للسياح الدخول الى مجموعة من المواقع السياحية ضمن باقة واحدة
- **تذكرة الرحلات المنظمة:** و تشمل خدمات اضافية مثل النقل و المرشدين السياحيين
- **التذاكر الالكترونية:** و تسهل عملية الدخول للسائحين و تجنب الطوابير الطويلة
- **التذاكر الفردية:** و تستخدم لدخول شخص واحد لمعلم سياحي واحد

7- **محتويات التذكرة السياحية:** تحتوي التذكرة السياحية على مجموعة من المعلومات من ابرزها :

- ✓ اسم المعلم السياحي: يذكر اسم الموقع او المعلم السياحي الذي يتم الدخول اليه
- ✓ التاريخ ووقت الزيارة: تشمل التذكرة تاريخ ووقت الدخول
- ✓ العدد المسموح به من الاشخاص: اذا كانت التذكرة جماعية
- ✓ السعر: تذكر التذكرة قيمتها او الرسوم المطلوبة
- ✓ شروط و احكام: بحيث تتضمن احيانا شروط خاصة مثل سياسة الالغاء او مدة صلاحية التذكرة
- ✓ رمز الاستجابة السريعة QR Code: و يستخدم للوصول بسهولة للمعلم السياحي ..
- ✓ معلومات الاتصال : تحتوي على معلومات للتواصل مع الجهات المنظمة
- ✓ الأنشطة الاضافية : قد تشير التذكرة في بعض الاحيان الى أنشطة اخرى متاحة كالدخول لفعاليات خاصة.

8- الخطوات التي تتبع في الشركة السياحية لتنفيذ برنامجا سياحيا:

من أهم الخطوات التي تتبع في الشركة السياحية لتنفيذ برنامجا سياحيا ما يلي:

8-1- مرحلة ما قبل التعاقد:

والتي تتم من خلال ما يلي:

- (1) الحصول على أرخص الأسعار وأفضل الخدمات.
- (2) اختيار السوق الأمثل لعمل تسويق فيه.
- (3) تجهيز أدوات ووسائل الدعاية والإعلان المختلفة.
- (4) إعداد البرامج التي تتناسب مع سوق سياحي.
- (5) دراسة السوق السياحي العالمي.
- (6) رسم خطة تسويقية ناجحة لجذب أكبر عدد من السائحين.

8-2- مرحلة ما بعد التعاقد:

وتتم من خلال ما يلي:

- (1) البدء فور التعاقد بعمل الحجوزات المختلفة.
- (2) يقوم بعد البرنامج بفتح ملف خاص باسم ورقم المجموعة السياحية.
- (3) عمل أمر إلى المسؤول عن الاستقبال والتوديع بقسم الحركة يتضمن أمر التشغيل، رقم الطائرة وصول المجموعة، اسم الشركة الناقلة، ميعاد وصول الطائرة، الجهة القادمة منها، اسم المجموعة السياحية الذي يقوم باستقبالها، واسم الفندق المحدد التوجه إليه.
- (4) عمل أمر النقل السياحي المستخدم.
- (5) عمل أمر المرشد السياحي المختار لمراقبة المجموعة السياحية.