

المحاضرة الثانية: المزيج التسويقي السياحي

أولاً: المنتج السياحي

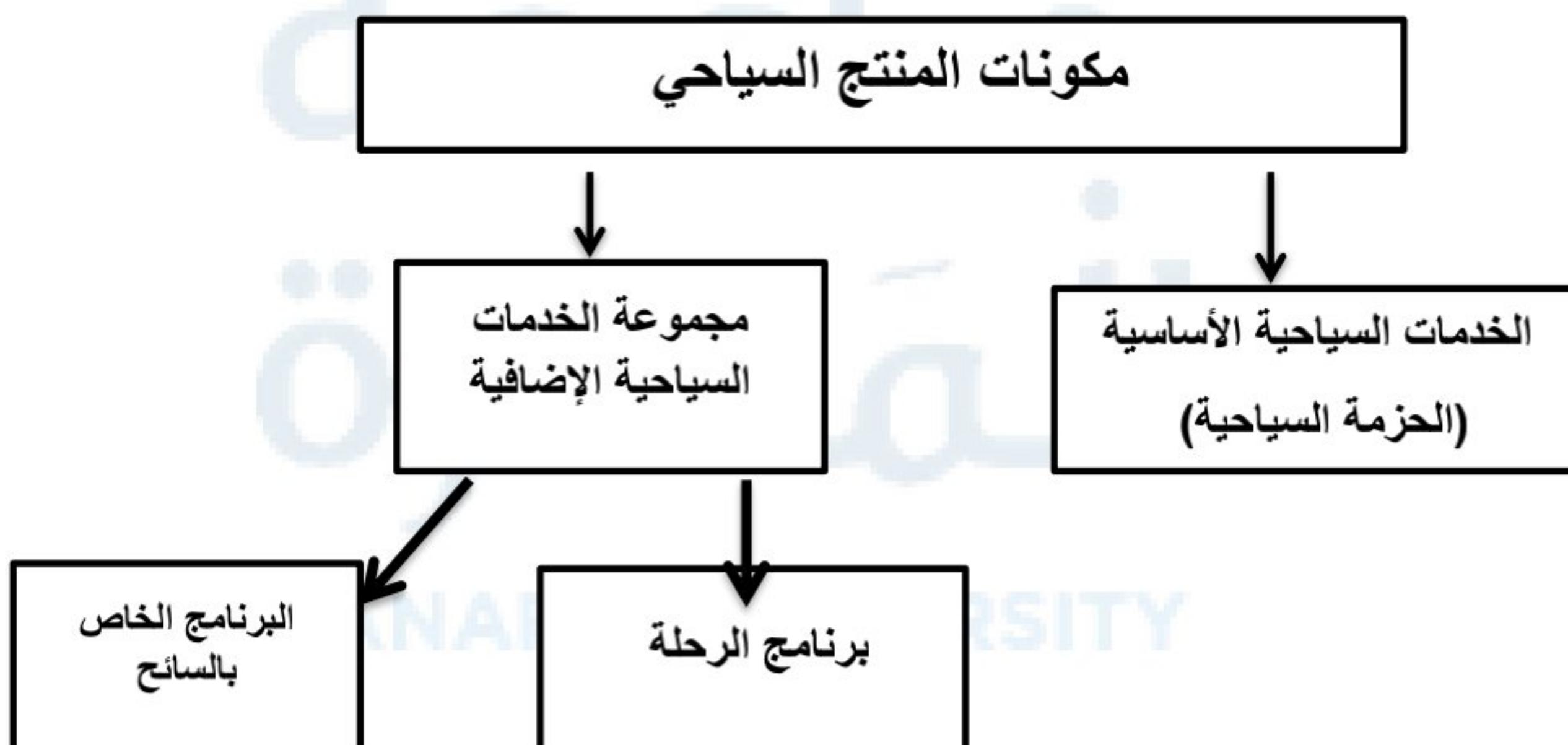
يعرف المنتج السياحي كالتالي: مجموعة من الخدمات السياحية الالزمة لتلبية احتياجات السائح لإتمام رحلته السياحية.

او المنتج السياحي: مجموعة من الخدمات السياحية من أهمها النقل والإقامة والإطعام والتي يجب أن تكون في سعر إجمالي (مع بعضها) بالإضافة إلى مجموعة من الخدمات السياحية الأخرى التي يمكن أن تطلب من المكتب السياحي بشكل منفصل (خدمات التسلية والترفيه، خدمات النقل داخل المركز السياحي، خدمات التجوال والتعرف على الاماكن التاريخية والثقافية وغيرها خدمات الترجمة، خدمات استئجار سيارات وغيرها).

يعنى آخر المنتج السياحي هو مجموعة من الخدمات السياحية الأساسية (النقل والإقامة والاطعام) ومجموعة من الخدمات السياحية الإضافية. أي يتكون المنتج السياحي من الرحلة السياحية بكل ما تتضمنه من خدمات سياحية.

يتتألف المنتج السياحي من المكونات التالية:

١. مجموعة الخدمات السياحية الأساسية (الحزمة السياحية)
٢. مجموعة الخدمات السياحية الإضافية (برنامج الرحلة والبرنامج الخاص بالسائح).



^١) Понятие туристского продукта. (<https://isfic.info/netka/lasham15.htm>).

هناك خلط بين مفهوم الرحلة السياحية ومفهوم الحزمة السياحية وفيما يلي توضيح للفروقات بين هذين

المفهومين²:

الرحلة السياحية: هي الوحدة الأساسية للمنتج السياحي وتتكون من:

١. الحزمة السياحية (الخدمات الأساسية).

٢. برنامج الرحلة (مجموعة خدمات سياحية إضافية).

مكونات الرحلة السياحية (tour)

(برنامج الرحلة)
مجموعة الخدمات السياحية
أثناء الرحلة السياحية

الحزمة السياحية (الخدمات الأساسية)

مكونات الحزمة السياحية (vacation package)

وسيلة النقل الى
مكان الإقامة في
منطقة المركز
السياحي

وسيلة
الإقامة (من
ضمنها
الإطعام)

وسيلة النقل
إلى منطقة
المركز
السياحي

المركز
السياحي

²) Понятие туристского продукта и туристского пакета. (<http://ru.daleks.su/?p=7499>).

محاضرات مقرر التسويق السياحي لطلاب الثالثة
في جامعة المنارة

مدرس المقرر: د. رنا إبراهيم داود © مدرس في كلية السياحة في جامعة طرطوس

المركز السياحي: هو مكان ممارسة السائح للسياحة (وجهة السائح طلباً للسياحة) بكل ما يتضمنه هذا المكان من إمكانيات استجماميه وترفيهيه (طبيعية، تراثية، تاريخية، ثقافية، بني تحتية وغيرها) فبدون مركز سياحي لا يمكن أن تتم الرحلة السياحية.

وسيلة النقل إلى منطقة المركز السياحي: وهي وسيلة نقل السائح والتي بموجها يمكن الوصول إلى المركز السياحي.

من أكثر وسائل النقل المستخدمة للوصول إلى المراكز السياحية البعيدة هي الطائرات وللوصول إلى المراكز السياحية القريبة يستخدم القطار أو الباصات الخاصة بنقل السياح.

وبشكل عام فإن أكثر النفقات التي يضعها السائح عند شراءه للحزمة السياحية هي النفقات على وسيلة النقل. فكلما كانت وسيلة النقل المستخدمة مريحة وسريعة كلما زاد سعر الحزمة السياحية.

وسيلة الإقامة (خدمات الإقامة): وهي مكان الإقامة (المبيت) الذي يقدم للسائح في المركز السياحي. وتختلف أماكن الإقامة وتصنيفاتها فقد تكون فنادق أو موتيلات أو شقق مفروشة أو فنادق عائمة وغيرها. أما بالنسبة لخدمات الإطعام فلا يمكن فصلها عن خدمات الإقامة فهي تعتبر جزء لا يتجزأ من خدمات الإقامة في مجال السياحة. ففي مجال السياحة من المتعارف عليه الأنواع التالية للإقامة والإطعام:

١. إقامة وفطور

٢. إقامة وفطور وعشاء او اقامة وفطور وغداء

٣. إقامة كاملة: إقامة وفطور وغداء وعشاء.

(OB) only bed اقامة فقط

(BB) bed and breakfast اقامة مع وجبة الإفطار.

(HB) half board الاقامة مع وجبة الإفطار والعشاء او الاقامة مع وجبة الفطور والغداء.

(FB) full board (FB) الإقامة مع وجبة الإفطار والغداء والعشاء.

(AI) all inclusive الاقامة مع امكانية طلب أنواع كثيرة ومختلفة من الاطعمة والمشروبات في كل وجبة، واستخدام بعض الخدمات الإضافية في الفندق كالسبح والمركز الرياضي وغيرها).

السائح له حرية الاختيار بين الخيارات السابقة عند شراء الحزمة السياحية.

وسيلة النقل إلى مكان الإقامة في المركز السياحي: وهو عبارة عن نقل السائح من مكان وصوله في المركز السياحي (مطار أو محطة أو ميناء) إلى مكان إقامته في المركز السياحي (وسيلة الإنزال التي سيبيت أو يقيم فيها) وبالعكس. وعمليات نقل السياح هذه عادة ما تتم بواسطة باصات خاصة أو تكاسي أو حتى في بعض الأحيان بواسطة ليموزين بناء على طلب السائح.

اما نقل السائح ضمن حدود المركز السياحي (مثال: النقل من الفندق إلى المسرح أو المتحف وبالعكس) هذا النوع من النقل كخدمة لا يدخل في سعر الحزمة السياحية وإنما خدمة إضافية او وفقاً لبرنامج الرحلة.

هذه الحزمة من الخدمات السياحية الإلزامية تميز الحزمة السياحية عن المنتج السياحي وعن الرحلة السياحية. ولكن يمكن إضافة خدمات أخرى على هذه الحزمة من قبل الشركة السياحية بناء على طلب السائح أو يمكن للسائح أن يوفر هذه الخدمات بنفسه في منطقة المركز السياحي.

فالخدمات السياحية: هي عبارة عن النشاط الإنتاجي لشركات صناعة السياحة والتي تلبي وتشبع رغبات السائح ولكن لا تظهر في شكل مادي ملموس.

المنتج السياحي: هو عبارة عن منتج على شكل مجموعة محددة سلفاً من الخدمات السياحية.
الرحلة السياحية: هي المكون الأساسي للمنتج السياحي وتتكون من الحزمة السياحية ومجموعة الخدمات في أثناء الرحلة السياحية (برنامج الرحلة).

مثال توضيحي:

إذا أراد سائح سوري أن يشتري رحلة سياحية إلى باريس (المركز السياحي) فأول ما تعرضه عليه الشركة السياحية هو الحزمة السياحية كالتالي:

١. تاريخ وزمن المغادرة من مطار دمشق الدولي ورقم الرحلة;
٢. تاريخ وزمن الوصول إلى مطار شارل ديغول في باريس;
٣. اسم الشخص أو الشركة التي ستستقبله في مطار باريس ونوع وسيلة النقل التي ستقله من مطار شارل

ديغول إلى فندق ريتز؛

٤. الإنزال سيكون في غرفة ثنائية وفي سعر الغرفة يدخل الفطور فقط؛
٥. تاريخ وزمن المغادرة من الفندق إلى مطار شارل ديغول للعودة إلى دمشق؛
٦. تاريخ وزمن مغادرة الطائرة من مطار شارل ديغول ورقم الرحلة.

وبعد ذلك يقوم موظف الشركة السياحية بسؤال العميل فيما إذا أراد إضافة أي خدمات أخرى وضرورية بالنسبة له في الرحلة.

MANARA UNIVERSITY

هيكل منتج سياحي مقدم من أحد المكاتب السياحية

(من دمشق إلى باريس والعودة إلى دمشق ثانية)

اليوم السابع	اليوم السادس	اليوم الخامس	اليوم الرابع	اليوم الثالث	اليوم الثاني	اليوم الأول	الخدمات
النقل من الفندق إلى مطار باريس والرحيل من مطار باريس والوصول إلى مطار دمشق	فطور في الفندق	فطور في الفندق	فطور في الفندق	فطور في الفندق	فطور في الفندق	الرحيل من مطار دمشق والوصول إلى مطار باريس والنقل إلى فندق ريتز	الحزمة السياحية (الخدمات الأساسية)
-----	زيارة متحف اللوفر وعشاء	زيارة ملهى ليدو (تسالي وألعاب مختلفة) وعشاء	زيارة قصر وحدائق فرساي وغداء	زيارة برج إيفل وغداء	جولة في مدينة باريس	-----	مجموعة الخدمات أثناء الحلة (برنامج الحلة)
النقل من المطار إلى مكان إقامة الزبون	فترة النهار والغداء	فترة النهار والغداء	العشاء	فترة ما بعد الظهر	الفداء	العشاء	البرنامج الخاص بالسائح

من الملاحظ من الجدول أن البرنامج الرحلة لا يغطي كل الزمن المتعلق بالسفرة، حيث أنه يوجد الكثير من الوقت المخصص للسائح ولبرنامجه الخاص به. وقد تقوم الشركة السياحية في حال رغب السائح بعرض مجموعة من الخيارات في الوقت الخاص المحدد له في البرنامج مثل: التسوق وزيارة أماكن أخرى وحضور فعاليات معينة وغيرها. وبالتالي فإن الرحلة السياحية هي عبارة عن الحزمة السياحية (الخدمات الأساسية) والخدمات الإضافية أثناء الرحلة (برنامج الرحلة).

الحزمة السياحية هي جزء من الرحلة السياحية وهي أيضاً جزء من المنتج السياحي.

الرحلة السياحية يمكن أن تكون متساوية للحزمة السياحية في حال رغب السائح بالخدمات الأساسية فقط للرحلة. ويمكن أن تكون الرحلة أوسع من مفهوم الحزمة السياحية عندما يتطلب ويرغب السائح بخدمات أخرى غير الخدمات الأساسية (الحزمة السياحية).

مجموعة الخدمات السياحية الإضافية

فيما يتعلق بالبرنامج الخاص بالسائح (أيضاً يمكن للسائح أن يطلب فيه من الشركة السياحية تقديم مجموعة من الخدمات السياحية له).

كما هو معروف الخدمات السياحية تقسم إلى خدمات أساسية وخدمات إضافية.

الخدمات الأساسية هي خدمات الحزمة السياحية والمدفوعة سلفاً قبل الوصول إلى المركز السياحي وهي (تحديد الوجهة ووسيلة النقل إلى المركز السياحي (الوجهة) ومكان الإقامة مع الإطعام ووسيلة النقل إلى مكان الإقامة في المركز السياحي).

أما الخدمات الإضافية هي:

الخدمات الإضافية المقدمة أثناء الرحلة سواء برنامج الرحلة نفسه المنظم من قبل الشركة السياحية او الخدمات الإضافية المقدمة في البرنامج الخاص بالسائح (تنظيم جولة ضمن المركز السياحي، طلب خدمة spa, طلب شراء بطاقات لحضور حفلة او مسرح او سينما، طلب تبديل العملة، تغليف للهدايا التي يتم شراءها، مترجم خاص وغيرها من الخدمات).

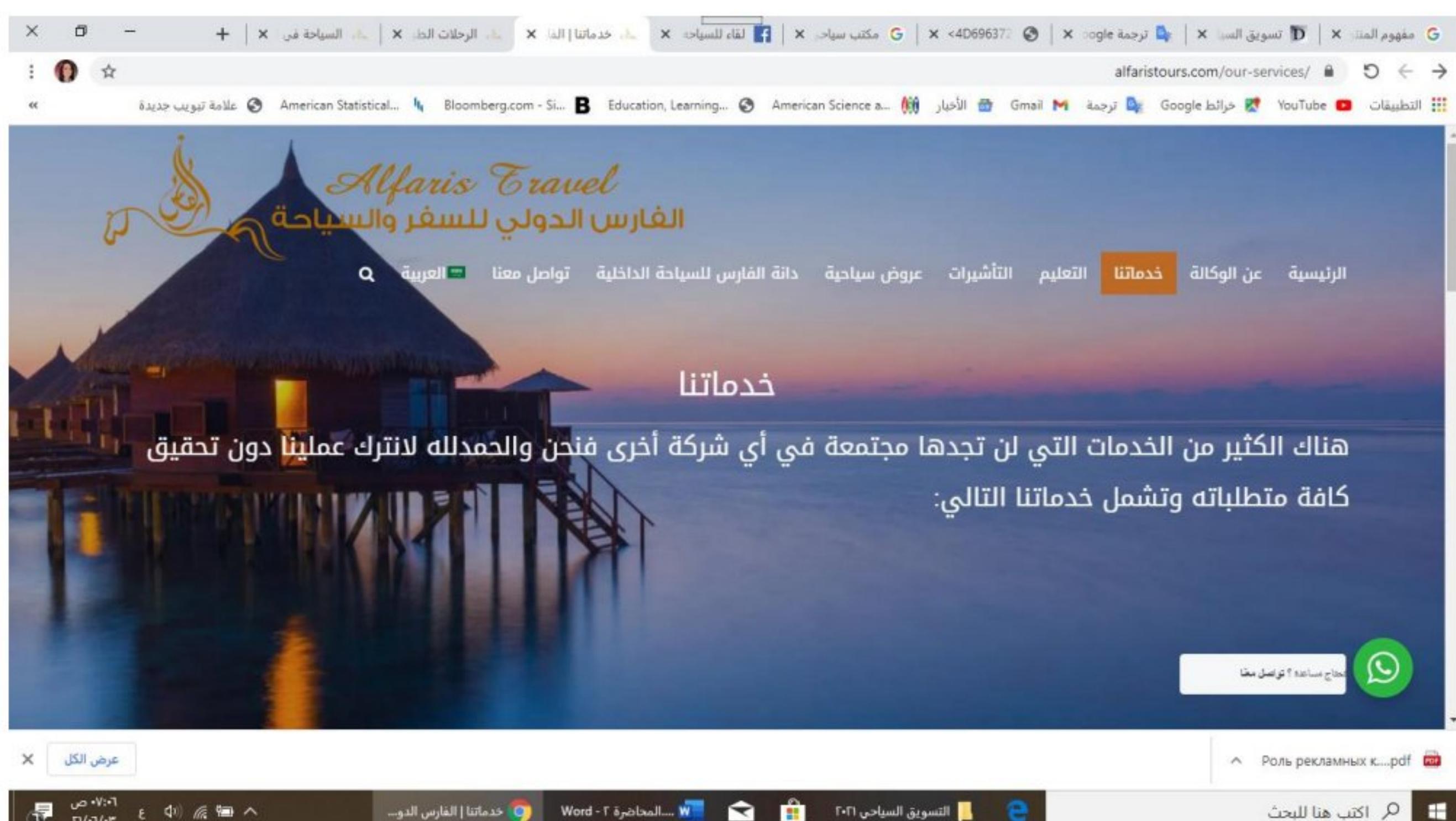
خصائص المنتج السياحي

١. يتم إنشاء المنتج السياحي بناء على تفاعل جهود العديد من المنظمات (الفنادق، المطاعم، شركات النقل، وكالات السفر ومنظمي الرحلات، مؤسسات التسلية والترفيه وغيرها).

٢. المنتج السياحي لا يمكن انتاجه إلا في وقت استهلاكه، ولا يمكن استهلاكه إلا في المركز السياحي (المقصد السياحي).

محاضرات مقرر التسويق السياحي لطلاب الثالثة
في جامعة المنارة
مدرس المقرر: د. رنا إبراهيم داود © مدرس في كلية السياحة في جامعة طرطوس

٣. الظروف الطبيعية والمناخ والأحوال الاقتصادية والسياسية كلها تؤثر على المنتج السياحي وهي ظروف خارجة عن إرادة البائع لخدمات المنتج السياحي.
٤. لا يمكن لمس المنتج السياحي فهو مجموعة من الخدمات السياحية، ولكن عند الحصول عليه واستهلاكه يمكن حمل الكثير من الانطباعات عنه في الذاكرة ونقلها للغير عن طريق الكلمة المنطقية.
٥. في الصناعة الفندقية والسياحية يتطلب تقديم الخدمات السياحية توفر كل من مقدم الخدمة والطرف الآخر الذي تقدم الخدمة له، ومبدأ عدم الانفصال هذا يعني أن العميل جزء من هذه الخدمة، وهذا ما يعني أيضاً أن مديرى مؤسسات الصناعة السياحية يجب عليهم إدارة ليس فقط الموظفين الذين يقدمون الخدمة وإنما أيضاً مستهلكي هذه الخدمات.
٦. إن المسؤول عن جودة الخدمة السياحية هو مقدم الخدمة.
٧. إن المنتج السياحي مجموعة من الخدمات السياحية والخدمات السياحية التي يحتوتها المنتج السياحي لا يمكن تخزينها وبالتالي اليوم الذي فيه لا تباع الخدمة السياحية يعتبر خسارة ولا يمكن تعويضها.
٨. مستهلك الرحلة السياحية هو الذي يسافر ويقطع المسافات للحصول عليها على عكس السلعة التي يمكن أن تصل للمستهلك أينما كان.
٩. التناقض بين العرض الثابت المتمثل بالفنادق والمطاعم والجبال والسهول والهضاب والحدائق والمعالم الأثرية وغيرها والطلب دائم التغير.



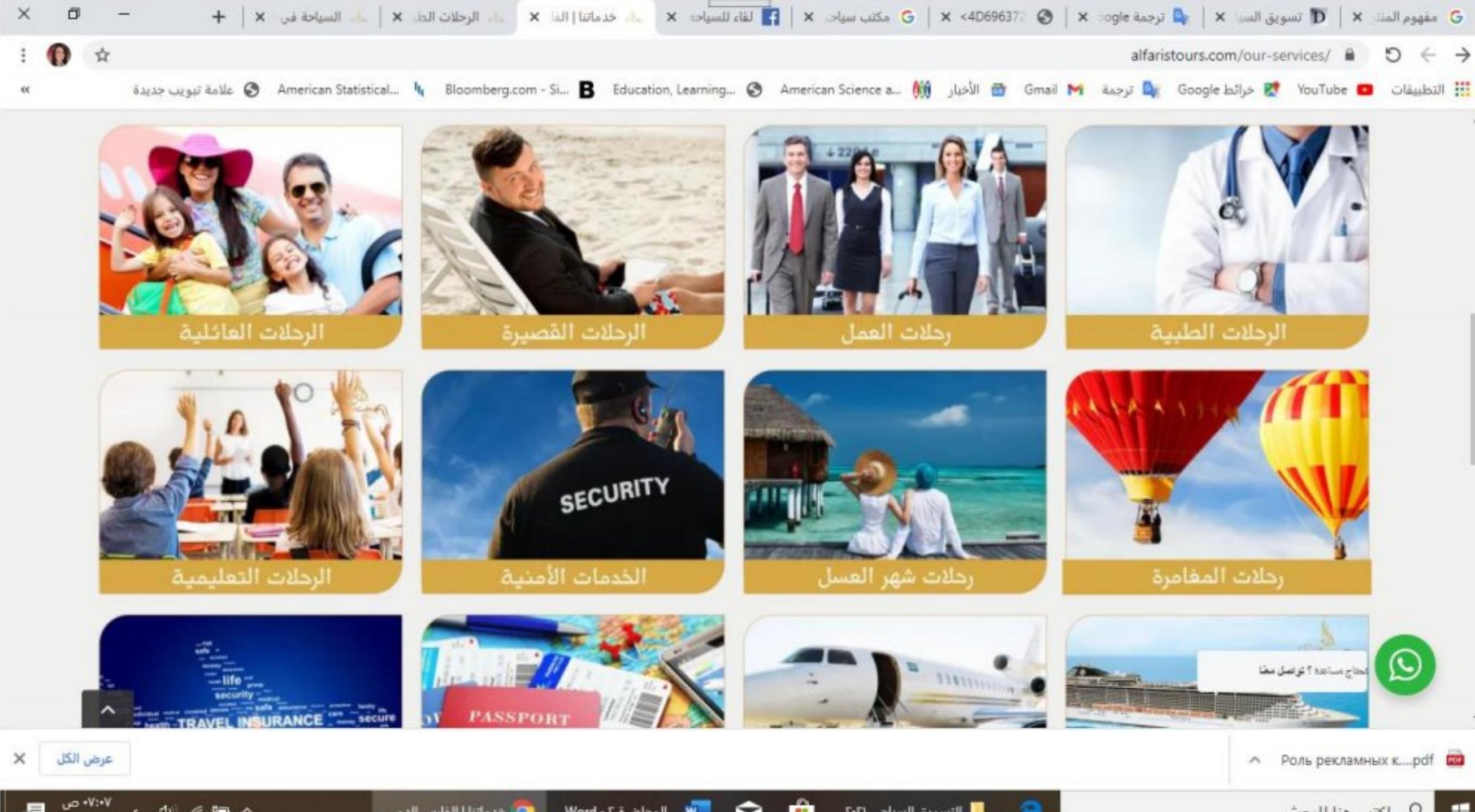
The screenshot shows a web browser with multiple tabs open, including Google search results for 'لقاء للسياحة' and 'خدماتنا | الفارس الدو...'.

The main content features the Alfaris Travel logo and Arabic text: 'الفارس الدولي للسفر والسياحة' (Alfaris Travel). Below the logo is a large image of a tropical resort at sunset.

The page navigation includes: الرئيسية (Home), عن الوكالة (About Us), خدماتنا (Our Services), التعليم (Education), التأشيرات (Visas), عروض سياحية (Travel Offers), دانة الفارس للسياحة الداخلية (Danah Al Faris for Internal Tourism), تواصل معنا (Contact Us), and العربية (Arabic).

A central heading reads: 'خدماتنا' (Our Services) and 'هناك الكثير من الخدمات التي لن تجدها مجتمعة في أي شركة أخرى فنلن واحمد الله لانترك عملينا دون تحقيق كافة متطلباته وتشمل خدماتنا التالي:' (There are many services that you won't find in any other company, we are Ahmed Al Faris, don't leave us without fulfilling your requirements, our services include the following: ...)

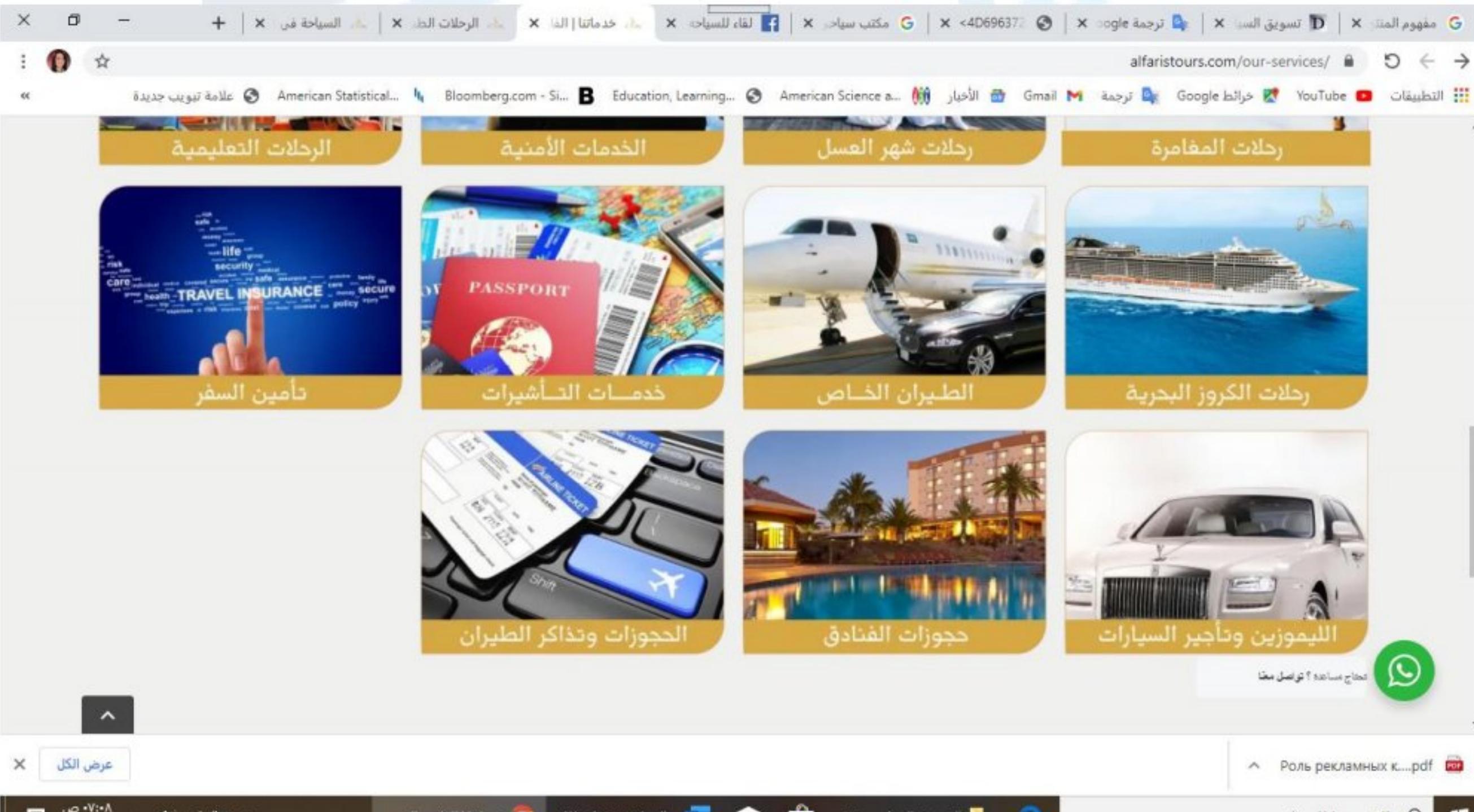
The bottom of the page shows standard browser controls and a toolbar with icons for Word, Excel, and other applications.



The screenshot shows a grid of eight travel service categories:

- الرحلات العائلية (Family Travel) - Image: A family of four smiling.
- الرحلات القصيرة (Short-Haul Travel) - Image: A man in a suit sitting on a beach chair.
- رحلات العمل (Business Travel) - Image: Three business people standing in front of an airplane.
- الرحلات الطبية (Medical Travel) - Image: A doctor in a white coat.
- الرحلات التعليمية (Educational Travel) - Image: Students in a classroom.
- الخدمات الأمنية (Security Services) - Image: A security guard in uniform.
- رحلات شهر العسل (Honeymoon Travel) - Image: A couple in a tropical setting.
- رحلات المغامرة (Adventure Travel) - Image: Two hot air balloons in the sky.

At the bottom right of the grid is a green WhatsApp icon with the text "تحتاج مساعدة؟ تواصل معنا".



The screenshot shows a grid of eight travel service categories, similar to the first one but with different labels and images:

- الرحلات التعليمية (Educational Travel) - Image: A hand pointing at a travel insurance word cloud.
- الخدمات الأمنية (Security Services) - Image: A passport and travel documents.
- رحلات شهر العسل (Honeymoon Travel) - Image: An airplane and a luxury car.
- رحلات المغامرة (Adventure Travel) - Image: A cruise ship.
- تأمين السفر (Travel Insurance) - Image: A hand pointing at a travel insurance word cloud.
- خدمات التأشيرات (Visa Services) - Image: A passport and travel documents.
- الطيران الخاص (Private Jet) - Image: A private jet on the tarmac.
- رحلات الكروز البحري (Cruise Travel) - Image: A cruise ship at sea.

At the bottom right of the grid is a green WhatsApp icon with the text "تحتاج مساعدة؟ تواصل معنا".

MANARA UNIVERSITY

محاضرات مقرر التسويق السياحي لطلاب الثالثة
في جامعة المنارة
مدرس المقرر: د. رنا إبراهيم داود © مدرس في كلية السياحة في جامعة طرطوس