

إدارة مكاتب وشركات

وكلاء السياحة والسفر



تأليف
عصام حسن السعيد



الهيئة للنشر والتوزيع

المحتويات

الصفحة	الموضوع
11	المقدمة.....
13	الفصل الأول: ماهية السياحة والسفر.....
15	تعريف السياحة والسفر.....
16	أهداف السياحة والسفر.....
16	أسباب الانتشار والتقدم المهم لقطاع السياحة والسفر.....
17	السفر المنظم.....
20	دور وكيل السفر.....
21	مهارات وكيل السفر.....
21	سمات السفر.....
21	مميزات السفر في العصر الحديث.....
22	مزيج السياحة والسفر.....
22	أنواع السياحة.....
25	العوامل التي تساعد على تحقيق النمو السريع للسياحة المحلية.....
26	تقسيم السياحة.....
26	أهمية السياحة.....
27	أركان السياحة.....
27	اتجاهات السياحة العالمية.....
29	الفصل الثاني، مكاتب السياحة والسفر.....
31	تمهيد.....
32	الأمور المراد مراعاتها عند إقامة المكتب السياحي.....
32	المهارات والكفاءات التي يجب توافرها في العاملين في المكتب السياحي.....

الصفحة	الموضوع
33	الهيكل التنظيمي للمكتب السياحي
39	الأرشيف
40	قوائم البريد الأساسية
40	ملفات السكرتارية
41	مكاتب للسياحة والسفر أم (دكاكين)
44	السياحة مكاتب وشركات
53	الفصل الثالث، وكالات السياحة والسفر
55	تمهيد
55	تعريف وكيل السفر والسياحة
55	الشروط الواجب توافرها في وكيل السفر لنجاح السياحة
56	التطور التاريخي لوكالات السياحة والسفر
58	الخدمات السياحية في الوكالة السياحية
60	الأعمال التي يقوم بها وكيل السياحة والسفر
61	المهارات الفنية في الوكالة السياحية والسفر
62	إيجابيات وكيل السياحة والسفر
62	سلبيات وكيل السياحة والسفر
63	مزايا وعيوب عمل وكالات السياحة والسفر
64	المهارات الفنية الضرورية في أعمال وكالة السفر والسياحة
64	خطوات افتتاح وكالة السفر والسياحة
66	أرباح وكالة السفر (وكيل السفر)
67	إيراد العمولات والبيع لوكيل السفر
69	الفصل الرابع، الشركات السياحية
71	تعريف الشركات السياحية

الصفحة	الموضوع
71	الأعمال التي تقوم بها الشركات السياحية.....
71	مراحل اعداد الرحلات التي تقوم بها الشركات السياحية.....
73	الهيكل التنظيمي للشركة السياحية.....
74	كيف تحصل الشركات السياحية على أرباحها.....
75	الخدمات التي تقدمها شركات السياحة.....
77	الفصل الخامس، علاقة الشركات السياحية مع وكلاء السفر.....
79	تمهيد.....
79	الفرق بين وكيل السفر والشركات السياحية.....
80	عمليات وكالة السفر والسياحة.....
80	سوق السفر من رجال الأعمال.....
82	الأعمال التي يقوم بها مؤسسات التسويق السياحية (الوكيل).....
83	البناء الإداري والمالي لشركات السياحة ووكالات السفر.....
95	الفصل السادس، التوزيع والاتصال في شركات السياحة والسفر.....
97	تعريف قنوات التوزيع في الشركات السياحية والسفر.....
98	جدوى استخدام وكالة السياحة والسفر كقناة توزيع.....
99	الاتصال في الوكالة السياحية والسفر.....
99	العلاقات مع العملاء.....
100	معالجة سياسة الاتصالات في المؤسسات السياحية ووكلاء السفر.....
105	الفصل السابع، سلوك السائح.....
107	السياحة التي تهتم بسلوك السائح من حيث العرض من السفر.....
110	دوافع السياح للسفر.....
111	نماذج تفسير سلوك السائح.....
114	السمات الشخصية للسائح.....

الصفحة	الموضوع
115	معيقات السفر عند السائح.....
117	الفصل الثامن، تطوير مناطق الجذب السياحي.....
119	أنواع مناطق الجذب السياحي.....
121	العوامل التي ينبغي أخذها في الحسبان عند انتقاء اقليم لتحديد موقع لمنطقة جذب معينة.....
123	طرق تقييم مناطق الجذب السياحي.....
124	الصورة الذهنية في المناطق الجذابة.....
124	مكونات الصورة الذهنية.....
124	تكوين الصورة الذهنية عند السواح.....
125	المبادئ والخواص التي يمكن اعتمادها من قبل المعنيين بتطوير الصورة الذهنية..
127	الفصل التاسع، المنظمات العالمية التي تهتم بالسياحة والسفر.....
129	تمهيد.....
129	أهمية ودور السياحة الدولية.....
129	السياحة ودور الأمم المتحدة.....
130	وكالات الأمم المتحدة التي تعنى بشؤون السياحة.....
131	اهداف شركات الطيران.....
131	اهداف خدمة المطار.....
132	الأدوات الرئيسية التي تعطى لمدير المحطة.....
132	فوائد المنظمات السياحية الدولية.....
133	المنظمات الدولية السياحية الحكومية.....
137	المنظمات الدولية الغير الحكومية للسياحة والسفر.....

الصفحة	الموضوع
139	الفصل العاشر: مكاتب السياحة والسفر في الأردن
141	تمهيد
142	أهمية البحث ومبرراته
142	مشكلة البحث
142	أهداف الدراسة
143	تقديم
144	مهام مكاتب السياحة والسفر الأردنية
151	دور مكاتب السياحة والسفر الأردنية في تنشيط السياحة الأردنية
157	المشاكل
160	النتائج
161	التوصيات
162	الاقتراحات لتحسين صناعة السياحة والسفر
163	خلاصة الفصل
164	نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر في الأردن
173	قائمة المراجع العربية والأجنبية