**تعريف وكالات السفر :**

**وكالة السفر** هي جهة تساعد الناس على تنظيم الرحلات [والعطل](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B9%D8%B7%D9%84%D8%A9) عن طريق عمل تدابير استعدادهم [للسفر](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B3%D9%81%D8%B1). فهي تحجز لهم غرفا في ألفنادق ومقاعد في وسائل ألنقل كما تنظم لهم رحلات سياحية. وتعين لهم مرشدين يساعدونهم في الحصول على [جوازات السفر](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AC%D9%88%D8%A7%D8%B2_%D8%B3%D9%81%D8%B1) والتأشيرات التي يحتاج إليها المسافرون إلى البلاد ألأخرى وتنظم الرحلات السياحية للأفراد والجماعات.

**اقسام وكالات السفر :**

قسم السياحة الداخلية - قسم السياحة الخارجية - قسم الحجز (طيران - بواخر - فنادق) - العلاقات العامة - السياحة الدينية (الحج والعمرة) وهناك أقسام أخرى توجد في البعض ولا توجد في البعض الآخر

## مصدر دخل وكالة السفر

يأتي معظم دخل وكالات السفر من العمولات التي تدفعها [الخطوط الجوية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%B7%D9%88%D8%B7_%D8%AC%D9%88%D9%8A%D8%A9) وشركات تأجير السيارات والفنادق، ومديرو المؤسسات التي تخدم المسافرين. وتدفع هذه المؤسسات عمولة على كل حجز تقوم به أية وكالة سفر، أو على أية تذكرة تبيعها، ولا يدفع المسافرون أي مبلغ عن معظم الخدمات التي تُقدم لهم. ولكن وكالات السفر يمكن أن تتقاضى قسطاً من المال مقابل التخطيط لرحلات سياحية فردية خاصة تستلزم كثيرا من وقتها وجهدها. وتعمل وكالات السفر في معظم أقطار العالم، وتكون مسئولة عنها في معظم الأحيان جهات خاصة، إلا أن الحكومات في بعض الدول [الأوروبية الشرقية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A3%D9%88%D8%B1%D9%88%D8%A8%D8%A7_%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D9%82%D9%8A%D8%A9) تملك كل وكالات السفر وتدير أعمالها، ولاشك أن الأنظمة التي أملتها الصناعة نفسها قد ساعدت على تأسيس مقاييس للسلوك الخُلقي يلتزم بها أصحاب وكالات السفر.

## المسميات الوظيفية لموظفى وكالات السفر :

1 - مدير وكالة السفر أو شركة السياحة Travel Company Manager

- 2 مدير قسم السياحة الداخلية Internal Tourism Manager

- 3 مدير قسم السياحة الخارجية External Tourism Manager

4 - مدير السياحة الدينية Religious Tourism Manager

5 - موظفى حجز التذاكر (طيران - فنادق - بواخر Booking Clerk (

6 - مدير العلاقات العامة Public Relations Manager

7 - مدير التسويق Marketing Manager

-8 منظم الرحلات والبرامج السياحية Tour Operator

9 - قائد الرحلات Tour Leader

-10 المرشد السياحى للشركة Tour Guide

**وكيل السفر**

مفهوم وكيل السفر: هو شخص او مجموعة اشخاص يعملون معا "كوسيط ما بين المجهز الرئيسي لمختلف خدمات السفر والأشخاص الذين يريدون شراء تلك الخدمات وتكون لديهم وكالة سفر خاصة بهم , حيث يعملون فيها على تقديم خدمات ومعلومات استثمارية وفنية وعمل الترتيبات اللازمة لربط السفر برآ او بحرآ او جوآ الى اي مكان في العالم وكل هذه الخدمات والاستشارات تقدم الى المواطنين مجانا وبدون مقابل.

- وكيل السفر يحصل على امواله من العمولة التي يتلقاها من مبيعات النقل والإقامة او الرحلات السياحية وتكمن اهمية وكيل السفر الى المسافر في كونه شخص اعمال غير متحيز ومستقل ويمكنه ان يوصي بأفضل عرض الى المسافر كما ان تطور السياحة لا يمكن ان يتم بدون وجود هذه الوكالات والشركات السياحية.

ووكيل السفر يجب ان يكون خبير في الرحلات المحلية والعالمية فهو يقدم خدمة مجانية الى الجمهور ويجب ان يكون على درجة عالية من الكفاءة في مجال عمله اضافة الى كونه يجب ان يكون مخلصا في عمله لكي يتمكن من التفوق على المنافسه .

كما ان وكيل السفر لا يتقاضى مبالغ او عمولة من العملاء وانما ياخذ اتعابه وعمولته من الشركات والفنادق والخطوط الجوية ... الخ التي يحجز عليها العميل بواسطة وكيل السفر ومن جهة اخرى فان الشركات الخدمات السياحية تعطي العمولات الى وكلاء السفر بكل رضا لانهم يساهمون في عمليات البيع والترويج لخدماتهم .

وتتراوح العمولات التي يحصل عليها وكلاء السفر من 5-14% وتعتمد تلك العمولات على موسم الذروة او الكساد او النشاط وكيل السفر او على الشركات التي تتعامل معه ففي بعض الحالات تعطي شركات النقل الجوي عمولات الى وكلاء السفر تتراوح الى 20% من قيمة التذاكر في موسم الكساد .

ويجب على وكيل السفر ان يكون له محل ثابت ومرخص ويحمل اسم تجاري معين ويجب ان يكون موقع محله ممتاز وكذالك ديكورات المحل يجب ان تعكس عمل الوكيل ويكون له موظفين ولوازم مكتبيه وعنوان دائم وجهاز هاتف وحاسوب وفاكس وطابعه الخ.

قد تكون بعض الحجوزات التي يقوم بها وكيل السفر على بعض الخطوط او الشركات ارخص من ان يحصل عليها الفرد من نفس الشركة لان بعض الوكلاء السفر يتنازلون عن جزء من عمولاتهم لغرض اكتساب اكبر عدد من العملاء او تنشيط اعمالهم.

وتتراوح العمولات التي يحصل عليها وكلاء السفر من 5-14% وتعتمد على موسم الذروة او الكساد او نشاط وكيل السفر او على الشركات التي تتعامل معه وفي بعض الحالات تعطي شركات النقل الجوي عمولات الى وكلاء السفر تترواح الى 20% من قيمة التذاكر في موسم الكساد.

يبيع وكيل السفر ايضا البرامج السياحية المنظمة التي تكون على شكل حزمة كاملة(package ) والتي تنظمها بعض الشركات السياحية حيث ان بعض الشركات السياحية تنظم سفرات سياحية وتبيعها عن طريق وكلاء السفر لقاء عمولة معينة وضمن تعاقد معين.

من ضمن ما تم ذكره فان وكيل السفر لا يخسر شيء ان تخسر الرحلة المنظمة او تفشل وانما يخسر سمعته وثقة الناس به لانه يبيع بضاعة غيره اي لا يمتلك البضاعة (الخدمة) التي يبيعها لانه يعتبر سمسار او وسيط لبيع خدمات غيره

ب. اهم الاعمال التي يقوم بها وكيل السفر

1.بيع تذاكر السفر لكافة وسائط النقل

2.حجز غرف في الفنادق, موتيلات ...الخ

3. حجز مقاعد في المطاعم , المسارح, المهرجانات, والنشاطات السياحية..الخ

4. بيع رحلات سياحية جماعية ومنظمة

5.ترتيب وعمل رحلات فرديه

6. تقديم معلومات ونصح واستشارات الى العملاء عن تنظيم السفرات و اسعارها والاماكن التي يرغبون في زياراتها.

7- في الكثير من الاحيان يساعد وكيل السفر العملاء في الحصول على الفيزا للبلد التي يرغبون في زياراتها بصورة فردية.

8- تزويد العملاء بمنشورات او كتيبات او بوسترات او هدايا سياحية .

9- المساعدة في تاجير السيارات السياحية.

10- عمل تامين للمسافرين او السواح وامتعتهم.

اعتياديا ارباح وكيل السفر تكون متوسطة ولكن عمله يعتبر عمل مشوق وممتع وانهم يتمتعون بالسفر والسياحة باسعار تكون شبه مجانية. ويحصلون اعتياديا على خصم في تذاكر السفر لهم تتراوح الى 75% وقد تكون اقامتهم في الفنادق مجانية او بخصم يصل الى 50% .

يعتبر وكيل السفر رجل اعمال يبيع الخدمات السياحية ويجب على وكيل السفر ان يعرف المحاسبة وعمل تقارير البيع والاجابة على التلفونات واستعمال الحاسوب والفاكس وفيما يلي مخطط يبين ارتباط وكيل السفر مع شركات النقل وشركات الخدمات السياحية الاخرى:

**ج- مخطط ارتباط وكيل السفر مع شركات النقل:**

مخطط يوضح ارتباطات وكيل السفر مع شركات النقل وشركات الخدمات السياحية الاخرى.

**د- ايجابيات وسلبيات وكيل السفر:**

ايجابيات وكيل السفر:

1. يعتبر عمل وكيل السفر عمل مثير وممتع لانه يتيح الى مالكه السفر الى جهات متعددة بالعالم والالتقاء بالناس المهمين.
2. الحصول على تذاكر سفر ورسوم منخفضة فضلا عن امكانية الحصول على خدمات مميزة في الفنادق وشركات الخطوط الجوية.
3. يساعد العمل في وكالة السفر في الحصول على معلومات ثقافية وجغرافية وسياسية عن دول العالم .
4. العمل على تقوية الشخصية وصقلها من خلال الالتقاء بالناس والاستفادة من خبراتهم

5. الحصول على ارباح قد تكون مجزيه اذا ما تم استعمال مجال الادارة الحديثه و التخطيط الجيد

سلبيات وكيل السفر

1. عمل وكيل السفر شاق ومتعب في بعض الحالات يستوجب متابعة المده 24 ساعة

2.يحتاج العمل الى دقه في التنظيم والمواعيد و الاسعار فان اي خطأ ممكن ان يؤدي الى خسارة كبيره وخاصة عند تعامل مع شركات وفنادق اجنبية لأنه يوجد فرق في العمله في التحويل

3.صعوبة الحصول على عناصر بشريه كفوئة للعمل في وكاله السفر لان العمل يحتاج الى خبره وشهادة اكاديمية

4.تحمل مخاطر الظروف الطارئة والتي قد تضطر الوكالة الى الغاء كثير من الحجوزات لأسباب اقتصاديه او سياسية او امنية وهذه تعتبر خسارة لوكيل السفر وخارجة عن سيطرته

5. كثير من الحالات تفشل الرحله السياحية المنظمة او قد لا يحقق ألسواح رغباتهم من سفره ما فيكون وكيل السفر هو الملام مع العلم ان وكيل السفر ليست لديه سيطرة على ذالك وليس له ذنب بذلك.

**ه. الفرق بين الشركات السياحية (منظمو الرحلات) وبين وكيل السفر:**

**الشركات السياحية(منظمو الرحلات) وكيل السفر**

1-يقومون باستثمار اموالهم في التوسع 1- يبيع ما ينتجه الاخرين مقابل عمولة

والقيام بتنظيم رحلات وطبع منشورات يتقاضاها .

وكتيبات والقيام باعلان والترويج عن

السفرات.

2- عند فشل (السفرة او الرحلة) او 2 - عند خسارة الرحلة فان وكيل السفر لا

خسارتها فانهم يخسرون اموالهم يخسر شيء وانما يخسر فقط جزء من ثقة

العملاء له

3- منظم الرحلات يكون في اغلب 3- وكيل السفر يفكر بالربح بالدرجة الاولى

الاحيان ارباحه قليلة لانه يفكر في

سمعته وشهرته

4-العديد من الشركات السياحية هي التي 4- وكيل السفر لا يمكنه القيام بذلك

تقوم بعمل وكيل السفر حيث تتولى تجميع

عناصر المنتوج السياحي وتنظيمها

في شكل رحلة متكاملة او مجموعة من

الخدمات السياحية في اوقات ومناطق

محددة مسبقآ.

1. العديد من الشركات السياحية تمتلك باصات 5- وكيل السفر يكون موجه من قبل

سياحية خاصة بها وتستاجر ايضا طائرات الشركات السياحية