١-١٠ التحديات التى تواجه القطاع السياحى فى ظل تطبيق التكنولوجيا الحديثة:

يرى البعض أن التقدم الهائل فى كل من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات ودخول تلك التكنولوجيا فى المجال السياحى سوف يؤثر على الشركات السياحية ووكالات السياحة والسفر بالسلب فعلى سبيل المثال... فى مجال الطيران فالبعض يرى أن ظهور التذكرة الإلكترونية سوف يؤدى إلى تقليص دور الوكيل السياحى تدريجياً إلى أن يقضى عليه نهائياً فى المستقبل. حيث أن العميل أصبح بإمكانه إجراء كافة التفاصيل المتعلقة بالحجز دون اللجوء إلى الوكيل السياحى.

ومن هنا سوف يفقد الوكيل السياحى دوره ولن تكون له فائدة بعد ذلك، وقد سعى أيضاً منظموا البرامج السياحية Tour operators فى الوقت الحالى إلى اتباع نفس السياسة المتبعة من شركات الطيران وهى تقليص دور الوسيط السياحى

ولكن نجد أن هناك بعض الآراء الأخرى الأكثر تفاؤلاً وهى التى ترى أن استخدام التكنولوجيا فى المجال السياحى لن يقضى على دور الشركات ووكالات السياحة والسفر بل أنه سوف يدخل بعض التغيرات على الوظائف التى كانت تقوم بها الشركة السياحية، الوكيل السياحى، وكذلك فإن الأمر سوف يتطلب مجاراة الشركات ووكلات السياحة والسفر للتقدم التكنولوجى الحادث سواء فى مجال المعلومات أو الاتصالات.

وكذلك يجب على الشركات السياحية الاستعداد لدخول عصر جديد هو عصر الثورة التكنولوجية وذلك عن طريق إعادة النظر فى الأهداف العامة التى ينبغى الوصول إليها وفى الاستراتيجيات التسويقية المتبعة من قبلها ومحاولة إعادة تحليل وفهم رغبات واحتياجات عملائها.

ومما سبق يتضح لنا أن الشركات ووكالات السياحة والسفر يجب أن تركز على كيفية الارتفاع بمستوى أداء عامليها وكيفية الوصول إلى الأسلوب الأمثل والأكثر تميزاً فى تقديم الخدمة السياحية لعملائها وبالتالى تستطيع أن تثبت لعملائها أنه لا يمكن الاستغناء عنها، أو إحلال التكنولوجيا محلها وأنها مازالت هى الجهة الوحيدة التى تستطيع تلبية جميع رغبات واحتياجات عميلها وتقديم الخدمات المقدمة من قبله بمنتهى الدقة والسرعة وعلى أعلى مستوى من الكفاءة والتميز فى الأداء.

أما عن فكرة تقليص التذكرة الإلكترونية لدور الوكيل السياحى فإن الرد عليها هو أنه رغم انتشار استخدام التذكرة الإلكترونية فى كثير من البلدان المتقدمة إلا أن معظم المسافرين على مستوى العالم مازالوا يلجأون إلى وكيلهم السياحى لإجراء الحجوزات الخاصة بهم وإصدار التذاكر المطلوبة للسفر.

ومن هنا نستطيع القول بأن الوكيل السياحى سوف يظل محتفظاً بدوره كوسيط بين عملاء وشركات الطيران المختلفة.

ولكى تستطيع الشركات ووكالات السفر الحفاظ على وجودها فى ظل المتغيرات التكنولوجية الحديثة فعليها أن تقوم بالأتى:

١- ادخال نظام الحجز الإلكترونى Electronic booking system بالشركة لإجراء التذاكر الإلكترونية للعملاء الذين يفضلونها عن التذاكر الورقية.

٢- التركيز على تقديم الرحلات السياحية الشاملة والترويج للمقاصد السياحية الجديدة أكثر من التركيز على بيع تذاكر الطيران.

٣- بالنسبة للشركات السياحية التى يعتمد دخلها بشكل كبير على العمولات الناتجة عن بيع تذاكر الطيران لحساب شركات الطيران المختلفة التى تحتاج الى فرض رسوم على خدماتها المختلفة لتعويض الخسارة الناتجة عن خدمة الوكيل السياحى، الشركة السياحية وقيامهم بالحجز لأنفسهم عن طريق الإنترنت.

ولكن فى نفس الوقت يجب أن يشعر العميل أن الوكيل السياحى يقوم بإضافة شيء متميز له يستحق تلك الرسوم المفروضة.

وخلاصة القول أنه يجب إشعار العملاء بأن الشركة ، أو الوكالة السياحية بإمكانها أن تقدم لعملائها مالا يستطيع الحاسب الآلي والإنترنت تقديمه لهم.

١-١١ الرؤية المستقبلية للشركات السياحية فى ظل المتغيرات التكنولوجية الحديثة:

ومما سبق يتضح لنا أن الشركات السياحية المصرية ما زالت فى طور التعرف على الوسائل التكنولوجية الحديثة خاصة فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأنها مازالت تمارس تجاربها الأولى لتلك الوسائل الحديثة كما أنها تحتاج إلى العديد من المتطلبات على مستوى الدولة ككل وعلى مستوى الشركة السياحية نفسها حتى تستطيع مواكبة العصر التكنولوجى الحديث ومواجهة المنافسة والتحديات الدولية التى سوف تتعرض لها خلال الأعوام القادمة فى ظل المتغيرات الدولية المصاحبة لعصر الثورة التكنولوجية التى نعيش به فى الوقت الحالى.

ويرى البعض أن استخدام الشركات السياحية المصرية لتكنولوجيا المعلومات وخاصة لشبكة الإنترنت فى مجال البيع الإلكترونى مازال محدودا ولكنه سوف ينتشر خلال السنوات العشر المقبلة حتى تصبح التجارة الإلكترونية فى المجال السياحى السمة الرئيسية السائدة فى الدولة.

كما يرى البعض أنه فى ظل ظاهرة العولمة التى بدأت بعض سماتها فى التحقيق وأهم تلك السمات ما يلي:

١- ثورة تكنولوجيا المعلومات.

٢- التكتلات الإقليمية بين الدول.

٣- اتفاقية "الجات".