

## ثامناً: خصائص الخدمات السياحية:

إن الخدمات بشكل عام تتميز بكونها غير ملموسة وغير مادية مما يعني من المستحيل تحسسها أو لمسها، كما لا يمكن فصلها عن مقدمها لأن هناك ترابط كبير بينهما وهذا ما يجعل من الصعب وضع نمط معين للخدمات بحيث لا يمكن تقديم الخدمة نفسها بنفس النوعية، كما تتميز الخدمات بالطلب المتذبذب وصعوبة كبيرة في التمييز بدرجة تتصف بالتغير والتنوع، بالإضافة إلى أن للخدمات السياحية خصائص كثيرة تميزها عن بقية الخدمات الأخرى، جزء منها ينبع من طبيعة السياحة نفسها والجزء الآخر يعتمد على نوعية الحاجات المتميزة التي تلبى من خلال تقديم مختلف الخدمات، ومن أهم هذه الخصائص نذكر ما يأتي:

- 1- السياحة تتطلب نوعية وجودة من الخدمات تشبع حاجات ورغبات الأفراد خلال أوقات فراغهم لتحقيق الرفاهية والراحة لهم أو خلال ظروف خاصة كمقابلات الأعمال.
- 2- السرعة عند تقديم الخدمة لإشباع رغبة السياح خلال أوقات إقامتهم في الموقع السياحي وذلك للاستمتاع بأوقاتهم واستخدام جميع الإمكانيات السياحية الأخرى.
- 3- عملية تقديم الخدمات السياحية تبدأ وتنتهي في مكان وزمان إنتاجها وهو ما يعني قابليتها للفناء.
- 4- تعتمد معظم الخدمات السياحية على العنصر البشري في عملية إنتاجها وتقديمها مباشرة للسياح.
- 5- التنوع الكبير في أشكال ووسائل الخدمات السياحية، إذ إن الزبائن غير متجانسين من حيث الجنسية، العمر، الطبقة الاجتماعية، القدرة المادية، والاهتمامات والخبرة عند ممارسة السياحة.
- 6- الخدمات المقدمة للسياح توحّد جهود وأعمال العديد من الأفراد كجهود العاملين المتخصصين في السياحة وجهود وأعمال شركات ومنظمات أخرى كالموصلات والاتصالات وغيرها.
- 7- الاحتكاك المباشر والمستمر بين المجتمع المحلي والسياح الوافدين مما يؤثر في ثقافة ونوع الخدمة المقدمة من قبل السكان الأصليين للمنطقة.
- 8- الخدمات السياحية تلبى حاجات السياح الأساسية مثل النوم والأكل والشرب وغيرها أثناء فترة إقامتهم.

## تاسعاً: أنواع الخدمة السياحية:

تتنوع الخدمات السياحية المقدمة الى السياح لعل أهمها الآتي:

- 1- خدمة الإقامة: وتقدم هذه الخدمة من قبل جميع وسائل الإقامة السياحية المعروفة من فنادق بأنواعها المختلفة الثابتة، العائمة، الموتيلات، بيوت شباب وغيرها وقد حقق هذا النوع من الخدمات تطوراً كبيراً خصوصاً بتداخل العديد من القطاعات فيه، حتى أطلق عليه بصناعة الفنادق.



صورة توضح خدمات الإقامة المقدمة للسائح

2- **خدمة الإعاشة:** ويتولى تقديم هذا النوع من الخدمات مختلف وسائل الإقامة، فضلاً عن المطاعم السياحية والكافيتريات وغيرها من وسائل الإعاشة وهي تشمل على الأغذية والمشروبات، ويمكن القول إن خدمة الإعاشة تساهم بشكل كبير في التعريف بثقافة المنطقة السياحية وبالتالي جذب الزبون.



صورة توضح خدمة الإعاشة المقدمة للسائح

3- **خدمة النقل السياحي:** تعد من أهم الخدمات والتسهيلات المقدمة للسائح ويتولى تقديمها مؤسسات النقل السياحي سواء العامة منها أو الخاصة، فضلاً عن مختلف وسائل النقل العامة والمؤسسات السياحية وبعض الفنادق ومكاتب تأجير السيارات لتسهيل التنقل على السائحين من مكان لآخر داخل الدولة وينبغي الإشارة إلى أن وسائل النقل لا بد وأن تكون متطورة لإراحة الزبون وضمان سلامته.



صورة توضح خدمات النقل المقدمة للسائح

- 4- **خدمة وكالات السياحة والسفر:** تتولى مؤسسات السياحة والسفر تقديم الخدمات المختلفة إلى السائحين كالحجز في الفنادق ووسائل النقل سواء الجوية أو البحرية وسواء الدولية أو المحلية، إعداد وتنفيذ البرامج السياحية وغيرها من الخدمات التي تقوم بتقديمها.
- 5- **خدمة الاستعلام السياحي:** تقدم هذه الخدمات من قبل معظم الفنادق ومكاتب الاستعلامات السياحية العامة والخاصة ووكالات السفر حيث تتولى تقديم كافة المعلومات والبيانات التي يحتاجها السائح خلال رحلته.



صورة توضح خدمات الاستعلام المقدمة للسائح

- 6- **خدمة التسويق السياحي:** وتقوم بتقديمها محلات بيع الهدايا والتحف والتذكارات السياحية المختلفة، كما أنه هناك بعض المؤسسات الفندقية التي تتولى تقديم مثل هذه الخدمات حيث تتواجد فيها مثل هذه المحلات، فضلاً عن المولات ومراكز التسوق العالمية في فرنسا والامارات مثلاً.



صورة توضح خدمات التسويق المقدمة للسائح

7- **خدمة الاتصالات:** وتتمثل في خدمات الاتصالات التليفونية وخدمات الانترنت والفاكس وغيرها من خدمات الاتصال حيث يتولى تقديمها المكاتب الحكومة أو الخاصة إضافة إلى الفنادق.



صورة توضح خدمات الاتصالات المقدمة للسائح

8- **خدمة الترفيه السياحي:** ولا بد أن تكون متنوعة لتلبية احتياجات ورغبات السياح ويتولى تقديمها النوادي الرياضية والترفيهية، ودور السينما والمسارح إلى غير ذلك.



صورة توضح خدمات الترفيه المقدمة للسائح

9- **خدمة الصرف:** وهذه الخدمات تقدمها المكاتب المصرفية سواء كانت خاصة أو حكومية ويمكن أن تتواجد هذه الخدمات بالمطارات، الموانئ والفنادق ومراكز التسوق وغيرها.



صورة توضح خدمات الصرف الآلي المقدمة للسائح

**10- خدمة الأمن:** وتعد خدمة هامة، حيث تهدف إلى حماية السائحين من الاعتداء وحماية أموالهم مما ينعكس على راحتهم النفسية بالإيجاب وشعورهم بالطمأنينة.



صورة توضح خدمات الأمن المقدمة للسائح

### عاشراً: الطلب والعرض السياحي للمعالم:

#### 1- مفهوم الطلب السياحي:

وهو المجموع الكلي للسياح الذين تم وصولهم إلى منطقة القصد السياحي وباشروا فعلياً في إشباع رغباتهم عن طريق المشاركة بالنشاطات والفعاليات واستهلاك الخدمات المقدمة إليهم. كما عرف على أنه المجموع الإجمالي لأعداد السياح الوافدين إلى المنطقة السياحية المواطنين منهم والأجانب.



صورة توضح الطلب السياحي



صورة توضح الطلب السياحي

وهناك عدة عوامل تؤثر في الطلب على المعالم السياحية لعل أهمها الآتي:

#### أ- توعية المجتمع المحلي:

تعد توعية المجتمع المحلي وخاصة الريفي سياحياً من العوامل المؤثرة في الطلب السياحي إذ إن توعية المجتمعات المحلية الريفية سياحياً توعيتهم وتحويلهم إلى مجتمعات مستقبلية ومرحبة بالسياح الأجانب يسهم بصورة فاعلة في تنشيط الحركة السياحية.

فيزيادة الوعي الثقافي والسياحي للمجتمعات المحلية، توفرت الطمأنينة للسياح وأزداد حب التطلع لديهم لزيارة المعالم الطبيعية والأثرية والتراثية والعادات والتقاليد الريفية، فضلاً عن أن الضجة والضوضاء في المدن الكبرى دفعت بالإنسان