

الأسس العلمية في إدارة المكاتب والشركات السياحية ووكالات السفر

الدكتورة
نورية فليح الجبوري

الأستاذة
الهام خضير شبر



الأسس العلمية في

إدارة المكاتب والشركات السياحية ووكالات السفر

الدكتورة

نوریه فلیح مزیعل الجبوری

استاذ مساعد

الاستاذة

الهام خضیر عباس شبر

كلية العلوم السياحية - الجامعة المستنصرية

دار النشر

الطبعة الأولى

2021

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : (2021 / 2 / 1158)
شبر، الهام خضير
الاسس العلمية في إدارة المكاتب والشركات السياحية ووكالات السفر / الهام خضير شبر،
نورية فليح الجبوري. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، 2021 .
(221) ص

ر.إ. : (2021 / 2 / 1158)
الواصفات: / الشركات السياحية // وكالات السفر // إدارة المكاتب // التسويق // تقنيات الإدارة/
* يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي
دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

رقم التصنيف العشري / ديوي : 658.042
(ردمك) 7 - ISBN 978-9957-91-821-

جميع الحقوق محفوظة للناشر



دار وائل للنشر والتوزيع

دار وائل للنشر عمان - الأردن - الجبيلة - شارع الجمعية العلمية الملكية
مقابل الباب الشمالي للجامعة الأردنية

E-Mail : sales@darwael.com - wael@darwael.com

TEL +962 6 533583 7

FAX: +962 6 5331661

جميع الحقوق محفوظة، لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله أو إستنساخه أو ترجمته بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

All rights reserved. No Part of this book may be reproduced, or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without the prior permission in writing of the publisher.

المحتويات

الصفحة	العنوان
5	المقدمة.....
الباب الأول	
7	أساسيات في الإدارة والسياحة والمكاتب السياحية الوطنية.....
9	الفصل الأول: الإدارة والوظائف الإدارية.....
11	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي في الإدارة.....
21	المبحث الثاني: الوظائف الادارية.....
31	الفصل الثاني: السياحة والسائح والسفر (مفاهيم ودوافع وسلوك).....
33	المبحث الأول: السياحة وارتباطاتها (مدخل مفاهيمي).....
43	المبحث الثاني: دوافع السفر وسلوك السائح.....
61	الفصل الثالث: إدارة المكاتب الوطنية للسياحة والسفر.....
63	المبحث الأول: ادارة السياحة (الوظائف والمستويات).....
67	المبحث الثاني: المكتب السياحي الوطني (المفهوم والانواع والمهام).....
80	المبحث الثالث: خطوات انشاء المكتب السياحي والتنظيم الاداري للمكتب..
95	مراجع الباب الأول.....

الباب الثاني

99	الشركات السياحية ووكالات السفر
101	الفصل الأول: النقل والسياحة.....
105	المبحث الأول: الاثر المتبادل للنقل والسياحة.....
110	المبحث الثاني: وسائل النقل المؤثرة في السياحة.....
128	المبحث الثالث: الطلب على خدمات النقل
137	المبحث الرابع: عرض خدمات النقل
141	المبحث الخامس: تسعير خدمات النقل.....
	الفصل الثاني: مدخل علمي مفاهيمي معاصر للشركات السياحية
149	وكالات السفر.....
151	المبحث الأول: مدخل عام حول مفهوم الشركة والوكالة التجارية.....
162	المبحث الثاني: تعريف انواع الشركات السياحية ووكالات السفر وأهميتها ..
	الفصل الثالث: التقسيم القانوني والتنظيم الاداري للشركات والوكالات
189	السياحية.....
192	المبحث الأول: التقسيم القانوني للشركات وتأسيسها.....
205	المبحث الثاني: تأسيس الشركات.....
210	المبحث الثالث: الهيكل التنظيمي واجراءات الترخيص للشركات
219	مراجع الباب الثاني.....

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

وفقنا والحمد لله في تأليف كتابنا المتخصص في المكاتب وشركات السفر والوكالات السياحية وأهمية انجازه تأتي اولا من انه السياحة اصبحت مطلبا اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا لا يمكن تجاهله لما لها من اثار في الاقتصاد الوطني ودعم التنمية المستدامة اضافة الى مواجهة العديد من التحديات الاجتماعية مثل البطالة وكيف تعمل على تمكين الشباب والمرأة للحصول على فرص عمل مناسبة وتحسين مستوى ونوعية حياة المواطنين عموما وللشركات والمكاتب السياحية لها الدور الفعال في تنشيط السياحة وتحقيق اهداف التنمية السياحية الشاملة، اما ثانيا فإن اغلب الدراسات المتوفرة تتناول شركات السفر والسياحة ووكالات السفر واعمالها ونشاطاتها والدور الذي تلعبه في تنشيط الحركة السياحية والانفتاح على العالم من خلال تنظيم وتسويق البرامج السياحية او تنفيذها كما في الوكالات ولكن القليل من يذكر الفرق بين طبيعة ونشاطات وتأسيس كل من الشركة او الوكالة او المكاتب الوطنية للسفر وحتى حجمها وكيفية ادارتها وماهي مهامها، وهذا ماكنا نؤكد عليه عند تدريسنا للطلبة في كلية العلوم السياحية - الجامعة المستنصرية او لقائنا للطلبة في بعض المحافل العلمية المتخصصة في العلوم السياحية، حيث لكل مؤسسه لها طبيعة وحجم عمل ومهام مختلفة قد تجمع بين التخطيط والتنظيم للبرامج السياحية ونتاج الرحلات والتسويق لها وبيعها وتوزيعها او ان تكون وسيطا لمنظمي الرحلات او تكون تابعة للقطاع الخاص او مؤسسات تمثل القطاع العام (الحكومي) كما في مكاتب السفر الوطنية والتي لها مهام واعمال احيانا مختلفة عن شركات السفر او تتشابه في بعضها كمسؤوليات العمل والتخطيط له والالتزام ببعض الاتفاقيات والاشراف والمتابعة والمخاطر ومن هنا

ولدت فكرة تأليف هذا الكتاب ليشمل كل ما يتعلق بالمكاتب وشركات ووكالات السفر والسياحة ودراستها من الناحية القانونية وتنظيماتها الإدارية المختلفة وأنواعها ومهامها وكل ما يتعلق بالرحلات والبرامج السياحية وخدمات النقل وأنواعه إضافة إلى دراسة عامه ومعاصرة عن السفر ودوافعه ومستويات إدارة السياحة وسلوك السائح والنمط السياحي، نسأل الله أن نكون قد وفقنا في أن يكون مؤلفنا أضافه نوعيه للمكتبة السياحية محليا وعربيا ان شاء الله .

الله ولي التوفيق

المؤلفتان