CONCEPT

# إدارة شركات السياحة والسفر: تصميم البرامج السياحية وتسعيرها والتعاقد مع الموردين وتشغيل الرحلات

20 – 24 سبتمبر 2027

باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى



# إدارة شركات السياحة والسفر: تصميم البرامج السياحية وتسعيرها والتعاقد مع الموردين وتشغيل الرحلات

**المرجع:** 627_18144 **التاريخ:** 20 – 24 سبتمبر 2027 **المكان:** باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى **الرسوم:** SAR 23500

## مقدمة:

تفقد إدارة شركات السياحة والسفر جزءا من هامشها دون أن تلاحظ: برامج مسعرة على أسعار موردين قديمة، وحصص غرف فندقية يفرج عنها بعد فوات الأوان، ووكلاء أرضيون يتلقون التعليمات هاتفيا، ومجموعات تنتظر عند نقاط النقل. ثم تأتي شكاوى المسافرين أثناء الرحلة لتلتهم ما تبقى من الربح. تمنح هذه الدورة من كور كونسبت فرق تطوير المنتج والتعاقد والحجوزات والعمليات منهجية عملية لتصميم البرامج السياحية وتسعيرها والتعاقد عليها وتشغيلها للمجموعات والمسافرين الأفراد. ويعد المشاركون برنامجا سياحيا مسعرا وخطة تشغيل لمسار رحلة افتراضي قابلين للتكييف مع برامجهم.

## أهداف الدورة:

- رسم سلسلة توزيع السفر وتحديد موقع المنشأة بوصفها منظم رحلات أو وكالة سفر أو تاجر جملة أو شركة إدارة وجهات
- تصميم مسارات برامج سياحية تناسب شريحة سوقية وموسما ونمط سفر محددا
- احتساب تكلفة البرنامج السياحي وتسعيره باستخدام ورقة تكاليف المكونات وهيكل هامش الربح والعمولة وهامش احتياطي لتقلب العملة
- التفاوض على العقود مع الفنادق وشركات النقل والوكلاء الأرضيين والمرشدين وإدارتها، بما فيها حصص الغرف ومهل الإفراج وشروط الإلغاء
- تشغيل الحجوزات وقوائم توزيع الغرف والقسائم والمتابعة اليومية للعمليات للمجموعات والمسافرين الأفراد، ومعالجة الشكاوى أثناء الرحلة
- إعداد برنامج سياحي مسعر وخطة تشغيل تتضمن ضوابط المخاطر ومكونا مستداما قائما على المجتمع المحلي

## الفئة المستهدفة:

- موظفو تطوير المنتج ومسارات الرحلات الذين يصممون البرامج السياحية وبرامج الجولات ويحدثونها
- موظفو التعاقد الذين يفاوضون على أسعار الفنادق والنقل والخدمات الأرضية والإرشاد ويدخلونها في الأنظمة
- موظفو الحجوزات الذين يؤكدون الحجوزات ويديرون حصص الغرف ويصدرون قوائم توزيع الغرف والقسائم
- موظفو العمليات الذين يرسلون خدمات النقل وينسقون مع الموردين ويتابعون المجموعات يوما بيوم
- مستشارو وكالات السفر الذين يبيعون البرامج ويكيفونها لعملاء الترفيه والحوافز والمجموعات
- موظفو خدمة العملاء الذين يتعاملون مع استفسارات المسافرين وتعديلاتهم وشكاواهم قبل السفر وأثناءه

## محاور الدورة:

### اليوم 1: سلسلة توزيع السفر ونماذج أعمال منظمي الرحلات

- خريطة سلسلة توزيع السفر: الموردون وتجار الجملة ومنظمو الرحلات والوكالات ومنصات البيع الإلكترونية
- مقارنة نماذج أعمال منظم الرحلات ووكالة السفر وشركة إدارة الوجهات DMC
- هياكل الإيراد: العمولة والسعر الصافي ورسوم الخدمة
- شرائح سوق البرامج: السياحة الوافدة والمغادرة والداخلية
- نموذج مراجعة الوضع الحالي للمنتج والعمليات

### اليوم 2: تصميم البرامج السياحية والحزم الديناميكية

- مكونات البرنامج السياحي: الإقامة والنقل والوجبات والجولات والتنقلات
- لوحة تصميم مسار الرحلة: الإيقاع وخط السير والموسمية وملف المسافر
- صيغ المنتج: الرحلات المتكررة المجدولة والبرامج حسب الطلب وبرامج المسافر الفردي FIT
- الحزم الديناميكية مقابل البرامج الجاهزة: القواعد والإتاحة الفورية والتجميع
- قنوات التوزيع الإلكتروني: الموقع الخاص والبوابات الإلكترونية للوكالات ومنصات السفر الإلكترونية

### اليوم 3: احتساب تكلفة البرامج وتسعيرها والتعاقد مع الموردين

- ورقة تكاليف المكونات: التكاليف الثابتة والمتغيرة للفرد وللمجموعة
- هامش الربح ونسبة الإضافة ومستويات العمولة والهامش الاحتياطي لسعر الصرف
- عقود الفنادق: حصص الغرف ومهلة الإفراج وسريان الأسعار وشروط الإلغاء
- اتفاقيات خدمات النقل والوكيل الأرضي والمرشدين وجداول أسعارها
- بطاقة تقييم التفاوض مع الموردين وقائمة تحقق إدخال الأسعار

### اليوم 4: الحجوزات والمتابعة التشغيلية واستعادة الخدمة والمخاطر

- إدارة المجموعات: قوائم توزيع الغرف وتغيير الأسماء والانسحابات والكشوف النهائية
- مسار عمل الحجوزات: تأكيد الحجز والقسائم وإعادة التأكيد مع الموردين
- ورقة المتابعة التشغيلية والإرسال اليومي لخدمات النقل والجولات
- سجل الشكاوى أثناء الرحلة ومصفوفة التصعيد وإرشادات التعويض
- خطة واجب الرعاية: تتبع المسافرين والاستجابة للحوادث وفحوص سلامة الموردين

### اليوم 5: المنتجات المستدامة وبناء البرنامج المسعر

- معايير الموردين المستدامين ومكون السياحة المجتمعية في البرنامج
- موجز مسار الرحلة الافتراضي: الشريحة السوقية وحجم المجموعة ونافذة مواعيد السفر
- بناء نموذج التكلفة: تكاليف المكونات وسعر البيع وحجم المجموعة عند نقطة التعادل
- بناء خطة التشغيل: جدول الموردين والبدائل الاحتياطية وسجل المخاطر
- عرض البرنامج السياحي المسعر وخطة التشغيل ومناقشتهما مع الزملاء

## المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم البرامج السياحية
- احتساب تكلفة البرامج وتسعيرها
- إدارة حصص الغرف الفندقية
- التفاوض على عقود الموردين
- حجوزات المجموعات والمسافرين الأفراد
- المتابعة التشغيلية للرحلات
- معالجة الشكاوى أثناء الرحلة
- واجب رعاية المسافرين

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة ببرنامج سياحي مسعر وخطة تشغيل قابلين للتكييف مع برنامج فعلي
- تسعير البرامج من نموذج تكلفة يحمي الهامش من تغير الأسعار والانسحابات وتقلب العملة
- الحد من تأخر الإفراج عن الغرف وفوات خدمات النقل وتغيب الموردين عبر عقود واضحة وإعادة تأكيد منتظمة ومتابعة يومية للإرسال
- مقارنة ممارسات المنتج والعمليات مع زملاء من منظمي الرحلات ووكالات السفر وشركات إدارة الوجهات

## الخاتمة:

تقوم ربحية عمليات الرحلات على عدد محدود من الانضباطات: موقع واضح في سلسلة التوزيع، وبرامج مصممة لمسافر محدد، وتكلفة تصمد حين تتغير الأسعار، وعقود موردين تحمي حصص الغرف، ومتابعة يومية للحجوزات والخدمات الأرضية. تنتقل الأيام الخمسة من نماذج الأعمال وتصميم المنتج الى احتساب التكلفة والتسعير والتعاقد، ثم الى الحجوزات والمتابعة التشغيلية والشكاوى وواجب الرعاية. ويضيف اليوم الأخير مكونا مستداما قائما على المجتمع المحلي، ويختتم ببرنامج سياحي مسعر وخطة تشغيل جاهزين لمناقشة الزملاء.