

التصحيح النموذجي لامتحان إدارة الخدمات السياحية والفندقية

الجواب الأول: (5ن)

- تركز صناعة السياحة على مجموعة من العناصر هي: العمل، رأس المال، المادة الأولية كالأماكن الأثرية والحضارية، الدعاية والاعلان والترويج، النقل، البنية التحتية. (1ن)

- يقوم السائح باختيار الوجهة السياحية بناء على: النقل والمواصلات، الموقع والتكاليف، السلامة والأمن. (1ن)

- هناك ثلاث جوانب ينبغي توافرها في الخدمة الفندقية وهي الجانب الوظيفي، الجانب الفني، الجانب المادي. (1ن)

- تتمثل تقنيات الارشاد السياحي في كتب الدلالة السياحية، الخرائط التوضيحية، البوصلة والساعة، وسائل حشد المجموعات السياحية خلف المرشد، التلفاز، الصحافة والإعلام، تقنية تحديد المواقع GPS، نظم المعلومات الجغرافية GIS، الإرشاد من خلال الخرائط الإلكترونية، المرشد الصوتي الإلكتروني، الشاشات الإرشادية. (2ن)

الجواب الثاني: (9ن)

✓ مقدمة تتضمن تعريف النقل السياحي (0.5ن)
" أحد الدعامات الأساسية في عملية النشاط السياحي، ويتمثل في الوسائل التي تخدم السائحين في تنقلاتهم سواء من خارج الحدود أو من داخلها وتصنف هذه الوسائل إلى نقل بري، نقل بحري، نقل جوي".

✓ جودة الخدمة وخصائص النقل السياحي (الأمان، السرعة، السعة، الإنتظام، الإختيار، الشمول، التكلفة المناسبة، المسؤولية) في تعزيز مكانة المقصد السياحي (1ن)

✓ مساهمة النقل السياحي في تنشيط ودعم النشاط السياحي (4ن)
• ارتفاع معدلات العمالة الموظفة في شركات النقل لتقديم الخدمات السياحية؛
• إن وفرة خدمات النقل مع الإنتظام في تقديمها وثبات أسعارها، بالإضافة إلى تحسين مستوى خدمة النقل ذاتها من شأنها زيادة الجذب السياحي في الدول التي تتوفر فيها المقومات السياحية؛

• يترتب عن تزايد الطلب المحلي والعالمي على الخدمات السياحية في أي دولة زيادة معدلات التشغيل في قطاع النقل، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة التنسيق بين تخطيط النقل وتخطيط السياحة؛

• التطور التقني والتكنولوجي في مجال النقل مثل: نظام السرعة الذي يتعلق بالمسافات الطويلة، تدفق المعلومات، الأنترنت، ونظم الحجز من شأنه تحسين جودة الخدمة السياحية؛
• للنقل دور كبير في تطوير وخلق مناطق سياحية جديدة، فبدون طائرات أو بواخر لا يمكن الوصول إلى جزر أو مناطق سياحية موجودة في عرض المحيطات؛

- تعتبر وسيلة النقل السياحية أداة للجذب السياحي، كالتجول على ظهر الفيلة في تايلند أو ركوب المصاعد الهوائية في جبال الألب الأوروبية؛
- يقوم القائمون على وسائل النقل بتزويد السياح بجميع المعلومات والإيضاحات، مما يجعلهم أحد مصادر المعلومة السياحية؛
- تعتبر المطارات والموانئ والمعايير الحدودية الخطوة السياحية الأولى، ومنه فتحسين هذه الهياكل وخدماتها هو عامل لتنشيط السياحة.
- ✓ كيفية التغلب على التحديات وضمان رضا السياح (1.5ن)
- معالجة المشاكل المتعلقة بوسائل النقل
- معالجة المشاكل المتعلقة بالخدمات
- معالجة المشاكل المتعلقة بعمال النقل السياحي
- ✓ الحلول المقترحة لضمان وصول السائح بسهولة إلى المناطق النائية ذات الجذب السياحي هي: (2ن)

- تدريب شباب هذه المناطق ليكونوا مرشدين وسائقين لأن لديهم معرفة عميقة بالمنطقة؛
- تطوير تطبيقات لا تحتاج لأنترنت قوي تعمل على توفير خرائط دقيقة للمناطق الجبلية والصحراوية؛
- انشاء طرق سياحية آمنة مزودة بلوحات ارشادية؛
- تنويع وسائل النقل كاستخدام طائرات صغيرة أو مروحيات... إلخ

خاتمة

الجواب الثالث: (6ن)

- تحليل العرض السياحي:
- ✓ المقومات الطبيعية والصناعية: للقصة مقومات تاريخية ومعمارية حيث تضم نسيجا عمرانيا فريدا كالببوت التقليدية والمساجد التاريخية والقصور. (0.5ن)
- ✓ البنية التحتية: تدهور حالة بعض البنايات حيث أصبحت تعاني من خطر الانهيار، نقص في الفنادق، المسارات السياحية غير مجهزة باللوحات الإرشادية، كما تحتوي على صناعات يدوية كالحاس والخشب والجلود والتي تمثل جزءا من الهوية الثقافية. (1.5ن)
- تحليل الطلب السياحي:
- ✓ حجم التدفق السياحي: شهدت القصة في السنوات الأخيرة تزايد في عدد السياح. (0.5ن)
- ✓ خصائص السياح: العائلات الجزائرية والطلبة والباحثين بالإضافة إلى السياح الأجانب القادمين من أوروبا. (0.5ن)
- ✓ مرونة الطلب: الطلب حساس جدا للسعر والمرافق الموجودة. (0.5ن)

• النتائج:

✓ هناك فجوة بين القيمة العالمية للقصة ومستوى الخدمات السياحية المقدمة.

(0.5ن)

✓ صعوبة ترميم المنازل وتحويلها إلى مرافق سياحية منتجة لأنها ملكيات

خاصة. (0.5ن)

• التوصيات:

✓ تدريب شباب المنطقة للعمل كمرشدين سياحيين وهذا يضمن أمن السياح

ويخلق فرص عمل. (0.5ن)

✓ تنظيم مهرجانات لجذب السياح. (0.5ن)

✓ تشجيع الاستثمار الخاص لترميم المنازل وتحويلها إلى مرافق سياحية كمطاعم

تقليدية... إلخ (0.5ن)