

## المنصات الإلكترونية المتخصصة في الترويج السياحي نماذج عربية ودولية

### *Electronic platforms specialized in tourism promotion Arab and international models*

د. مصباح صوفيان

جامعة مولود معمري (الجزائر)، sofiane.mesbah@ummtto.dz

تاريخ النشر: 2025 / 06 / 30

تاريخ القبول: 2025 / 06 / 25

تاريخ الاستلام: 2025 / 04 / 11

#### ملخص:

هدفت الدراسة إلى إبراز تطور المنصات المتخصصة في الترويج السياحي في الفضاء الرقمي وذلك بتحليل كافي لنماذج من منصات عربية ودولية وكانت النتائج كالتالي، -يستخدم الفضاء الرقمي وسيلة لترويج لوجهات و جذب السياح عبر منصات متخصصة ، تتشابه المنصات الدولية المختصة بالترويج السياحي بتوفيرها لخدمات الحجز لمختلف الخدمات السياحية والدفع عن بعد- - تستخدم مواقع ترويج الخدمات السياحية منصات التواصل الاجتماعي كقناة لعرض خدماتها توفر أغلب المنصات تطبيقات خاصة بالهواتف لتسهيل الوصول إليها

**الكلمات المفتاحية:** الثقافة السياحية؛ الترويج السياحي ؛ الخدمات السياحية الرقمية ؛ السائح الرقمي ؛ السياحة الرقمية

\*\*\*

#### Abstract:

The study aimed at highlighting the development of platforms specializing in the promotion of tourism in the digital space with a qualitative analysis of models from Arab and international platforms. Digital space is used as a means to promote destinations and attract tourists through specialized platforms, similar to international tourism promotion platforms by providing booking services for various tourism services and remote payment. - Tourism promotion sites use social media platforms as a channel to display their services. Most platforms provide phone applications for easy access

**Keywords:** digital tourist; Digital Tourism; Digital tourism services ; Tourism culture; Tourism promotion

تلعب التكنولوجيات الحديثة لعلوم الإعلام والاتصال دورا كبيرا في الكثير من المهمات اليومية في عالم اليوم فمن شراء حاجيات أساسية إلى دفع مختلف الفواتير، وكذلك في المجال السياحي، إذ لا تخلو حياتنا اليومية من استخدام للمنصات الإلكترونية المختلفة ومنها المجال السياحي حيث تنقل إلينا صور وفيديوهات لمواقع أثرية أو فنادق ومنتجعات كبرى أو صور مناظر خلابة وغيرها من الأماكن وتسهل الوصول لتلك الخدمات. باستخدام التقنيات الرقمية وتأتي ورقتنا البحثية لتوضيح تطور التسويق السياحي الرقمي و علاقته بزيادة الجذب السياحي بعرض منصات دولية وعربية الإشكالية

أصبح عالم اليوم عالم رقمي في كل المعاملات التجارية والاجتماعية وكان للمؤسسات السياحية اندماج كامل في الرقمنة عبر استخدام الفضاء الرقمي وانظمة الحاسوب واستغلال الأنترنت لتسويق والترويج السياحي فظهر مفهوم الترويج السياحي الرقمي كآلية تربط بين السائح أو الزبون المستقبلي بالهياكل والمؤسسات السياحية فماهي وسائل الترويج الرقمي ومظاهرها وما أثرها على تسهيل الوصول للخدمات المؤسسات السياحية علي المستوى الدولي والعربي؟  
الفرضيات :

-الترويج السياحي الإلكتروني أداة فعالة للجذب السياحي  
- التحول الرقمي جعل استخدام الانترنت والمنصات الإلكترونية في الترويج السياحي أمرا حتميا بحيث تشكل الدافع الأول لزيارة الأماكن السياحية وذلك بعد مشاهدة الميزات في هذه المواقع وتسهيل إجراءات السفر  
-تشكل مواقع التواصل الاجتماعي الركيزة الأساسية لترويج للخدمات المنصات السياحية الإلكترونية ومنها توفير عدة خدمات لسائح المفترض  
-تمثل المنصات الإلكترونية المتخصصة في الخدمات السياحية مروج أساسي لخدمات المؤسسات الفندقية

منهجية الدراسة

اعتمدنا في دراسة دور الفضاء الرقمي كوسيلة لترويج لخدمات المؤسسات السياحية حيث اخترنا نماذج من المنصات الإلكترونية العربية والدولية ولتحليلها استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يصف و يحلل الظاهرة الاتصالية ، ويعمل علي تبسيط الأفكار ودراسة العلاقات السببية بين المتغيرات مع شرحها و واعتمدنا علي وصف دقيق للخدمات المتوفرة عينة المواقع المختارة وتحليل محتواها اعتمادا علي فئات محددة من الخدمات  
أهداف الدراسة

-إبراز أهمية الفضاء الرقمي في الترويج والتسويق السياحي  
-شرح مصطلح السياحة الإلكترونية  
-إبراز دور وكيفية استخدام المنصات الإلكترونية المتخصصة في السياحة لجذب السائح لوجهات مثالية وتسهيل الوصول للخدمات السياحية دوليا وعربيا  
-إظهار أهمية مواقع التواصل في التسويق السياحي لهذه المنصات المختلفة  
2.1 مفاهيم السياحة والسائح

تعرف السياحة بأنها: نشاط السفر بهدف الترفيه، وتوفير الخدمات المتعلقة بهذا النشاط. أما جوهر فرولر فيعرفها: " السياحة بالمفهوم الحديث هي ظاهرة طبيعية من ظواهر العصر الحديث والأساس فيها الحاجة المتزايدة للحصول على الاستجمام وتغيير الجو والوعي الثقافي المنبثق عن تذوق مجال المشاهدة الطبيعية". وعرف الأستاذ علي أحمد هارون السياحة: " بأنها مجموعة الأنشطة الحضارية والاقتصادية والتنظيمية الخاصة بانتقال الأفراد إلى بلاد غير بلادهم ، وإقامتهم لمدة لا تقل عن 24 / ساعة لأي غرض كان ما عدا العمل الذي يدفع أجره داخل البلد المزار . أما منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية O.E.C.D. فتري في السياحة أنها صناعة تعتمد على حركة السكان أكثر من البضائع . - صناعة السياحة: هي التنظيمات العامة والخاصة التي تشترك في تطوير إنتاج وتسويق البضائع والخدمات لخدمة احتياجات ورفاهية السواح، ومصطلح (يوسف، 2020). السياحة يستعمل بصورة عامة لوصف السفر ويعكس بعض الحالات زيادة التوسع في السفر الترفيهي والذي يطلق عليهم السواح

- تعريف السائح: بأنه الشخص الذي يقيم برغبته خارج مكان سكنه الأصلي، دون أن يهدف إلى مكتسبات اقتصادية وعليه أن يصرف أموالا وفرها في مكان آخر. "حيث يقوم" بوظيفة استهلاكية ينتج عنها زيادة في دخل هذا البلد وتحدث هذه الزيادة عن طريق الانتفاع بالخدمات، وشراء بعض المنتجات المحلية والهدايا من البلد السياحي كي تكون رمزا تذكاريًا باقيًا لزيارته هذا البلد

بينما أشارت Harrison تعريف منظمة السياحة العالمية للسائح على أنه "الزائر المؤقت إلى أي منطقة أو دولة غير الدولة المقيم فيها سواء للترفيه أو الأعمال بما في ذلك الزوار الذين لا يقضون 24 / ساعة في الدولة المضيفة خلال زيارتهم وقد عرف "مؤتمر روما العالمي للسياحة عام 1963م السائح، بأنه من يزور بلدا غير بلده ويقيم فيه بصورة دائمة ومعتادة، لأي سبب من الأسباب، عدا قبول وظيفة بأجر في البلد الذي يزوره، أي تغيير مكان الإقامة المعتادة لفترة مؤقتة، وبعبارة أوضح تغيير البيئة الاجتماعية لأي غرض غير غرض العمل بأجر"، إلا أن المسافرين الذين لا يتصل سفرهم بالسياحة، "هم رجال القوات المسلحة الأجنبية، ومسافرو الترانزيت والعاملون المؤقتون، وأطقم الطائرات والمهاجرون وأعضاء الهيئات الدبلوماسية، والتمثيل القنصلي (يوسف، 2020)

اعتمدت منظمة السياحة العالمية الأيوتو AITO بمؤتمرها في روما عام 1963 تعريف السائح بأنه الشخص الذي يزور بلدا أجنبيا ويمكث فيه أكثر من 4 ساعة وأقل من ثلاثة أشهر ولا يقصد القيام بوظيفة أو نشاط مهني ويتضمن هذا التعريف المفاهيم الأساسية التالية:

- الزائر: Visitor هو أي شخص يزور دولة أخرى غير الدولة المقيم فيها، ولا يهدف من الزيارة ممارسة أي عمل داخل الدولة المزارة يحصل منه على أجر، ويتضمن ذلك التعريف الزيارات ضمن أراضي الدولة الواحدة، بمعنى زيارة مدينة ما أو موقع أو مكان ما لأسباب غير العمل. ويتضمن هذا التعريف فئتين من الزوار هما:

- السياح: Tourists وهم زوار مؤقتون يبقون في الدولة المقصودة للزيارة أو المكان المقصود مدة لا تقل عن 24 / ساعة ولا تزيد عن السنة الواحدة. وينحصر الغرض من زيارتهم في المجموعتين التاليتين :

قضاء وقت الفراغ ترويج ، قضاء إجازة ، أسباب صحية ، دراسة ، زيارة أماكن دينية ومعالج تاريخية وأثرية ، ممارسة الرياضة .( - ممارسة أعمال تجارية ، زيارة عائلية ، عقد لقاءات ، حضور اجتماعات ومؤتمرات ، ثقافة ، المهن ، .....الخ.

- المتنزهون: Excursionists وهم زوار مؤقتون يبقون في المكان المقصود للزيارة مدة تقل عن 24/ساعة ، ويشملون المسافرين على السفن البحرية أو النهرية. ويطلق هذا المصطلح عموماً على المتنزهين والمستجمين لمدة تقل عن 24/ساعة وهم ما يمكن أن نعرفهم بالرحلات العارضة .

- المسافر Traveler هو الشخص الذي يغادر مكان إقامته الدائمة مبتعداً عنه سواء داخل حدود دولته أو خارجها ، تحت أي دافع من دوافع السفر والابتعاد سواء للزيارة أو العمل أو الدراسة ...الخ تستثنى من ذلك رحلة العمل اليومية بغض النظر عن المسافة المقطوعة يومياً. وهناك نموذجان (يوسف، 2020)

- السائح الدولي Tourist International وهو الشخص الذي يسافر عبر الحدود الدولية ويبقى بعيداً عن دولته المقيم فيها بشكل دائم مدة لا تقل عن 24/ساعة

- السائح الداخلي Tourist Domestic وهو الشخص الذي يحصر تنقله داخل حدود الدولة التي يقيم فيها ويبقى بعيداً عن مكان إقامته الأصلي مدة لا تقل عن 24/ساعة أو ليلة واحدة وتضع بعض الدول حدوداً دنياً للمسافات لتحديد السائح الداخلي ، وتتراوح هذه الحدود بين 40-100 كم. في عام 1965. وأثناء انعقاد لجنة الإحصاء التابعة للأمم المتحدة ركزت اللجنة على أن تجمع الإحصائيات على أساس تعريف السائح الذي أعد عام 1963 يكاد يكون مستحيلاً بالنسبة للدول الاسكندنافية حيث لا توجد إجراءات دخول وخروج على الحدود فيما بينها وكان التعريف يشمل السائح على الحصول على سمة الدخول فيزا visa المجلس الاقتصادي التابع لهيئة الأمم المتحدة عرف السائح بأنه: كل شخص يقيم خارج موطنه المعتمد خلال فترة تزيد عن 24/ساعة وتقل عن عام وجاء في قاموس أكسفورد Oxford أن Tourist السائح هو الشخص الذي يقوم برحلة أو رحلات، وخاصة من يقوم بها من أجل الاستجمام والمرح (يوسف، 2020) التثقيف، أو الذي يزور بعض المواقع من أجل الاهتمامات الخاصة، لكونها مفضلة لديه. وأشار قاموس لونغمان Longman أن كلمة Tour أصل كلمة Tourist - تعني رحلة يتم خلالها زيارة عدة أماكن تشكل محط اهتمام ، وأن السياحة Tourism هي ممارسة السفر من أجل المتعة وخاصة خلال العطلات ، وعلى ذلك فالسائح هو الشخص المسافر من أجل المتعة. (يوسف، 2020).

## 2.2 ظاهرة العولمة وتأثيرها على السياحة

ومن أبرز التطورات العلمية التي أنتجت ظاهرة العولمة تطوران رئيسيان :

- ثورة التقدم التكنولوجي في مجال المعرفة والاتصال والمعلومات .- ونمو اقتصادي رأسمالي غربي وتحوله في الواقع إلى اقتصاد يسيطر على العالم ، من خلال شركات هائلة متعددة الجنسيات ، وعلى هذا الأساس فإن العولمة تشير إلى التداخل الواضح لظواهر الاقتصاد والاجتماع والسياسة والثقافة والسلوك دون تقييد يذكر بالحدود السياسية للدول ذات السيادة ، أو دون انتماء إلى وطن محدد أو دولة معينة ودون حاجة إلى إجراءات حكومية ورسمية. وإذا كانت العولمة تشكل اختياراً اقتصادياً للحدود الجغرافية بما تمثله من اندماج اقتصاديات دول العالم في شبه سوق عالمية تتحرك فيه رؤوس الأموال والسلع والخدمات بحرية ، وتقل فيه السلطات الرقابية للحكومات ، فإنها أيضاً تشكل اختراقاً ثقافياً واجتماعياً للحدود القومية بما تمثله من غزو ثقافي للقيم والعادات يأتي عبر ثورة المعلومات والاتصالات والأقمار الاصطناعية والانترنت ، تحت عنوان عريض هو "الانفتاح الثقافي" . وتحول الإعلام إلى أداة محتكرة بيد مجموعة من الأشخاص يرسمون الحدث قبل وقوعه ، ويخلقون القيم والأخلاقيات التي تتناسب مع مصالحهم ، فأشخاص مثل تيديتريز أو روبرت مردوخ هم من يحكم العالم من كاميرات التلفزيون ، وشركة ديزني هي التي تصنع طفولة الأطفال بقيم مثل الجنس والعنف والانتهازية. وقد تمكن الإنسان بهذه الطفرة . من اختراق الفضاء الخارجي ، وغزوه بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا العصر (كافي، 2009)

وللعولمة أثر في السياحة كغيرها من الأنشطة الإنسانية لتصبح اليوم أهم ظاهرة اقتصادية يشهدها العالم ، أي إن السياحة ضرورة في عالمنا المعاصر ، فهي جسر عابرونقل من خلال عبور الاقتصاد الوطني ، بل والعالمي ، من وضع معين إلى أوضاع أفضل وأرق وأحسن ، كما يظهر الشكل التالي: توظيف العاملين

زيادة الناتج القومي

زيادة الدخل القومي

تحسين ميزان المدفوعات

زيادة العائد والمردود

تطوير الثقافة الوطنية

تحسين أوضاع المستقبل

تعتبر السياحة بنوعها الدولية والداخلية أكبر صناعة في العالم ، حيث بلغ حجمها الإجمالي 3,4 تريليون دولار أمريكي عام 1995 م ، وتستخدم بصورة منتظمة ما لا يقل عن 225 مليون شخص ، وتنتج ما يقدر بنسبة 11,2 % من الناتج الإجمالي العالمي ، وقد ساهمت في عام 1995 بما لا يقل عن 637 بليون دولار أمريكي في إيرادات الضرائب الحكومية ، وقدرت الاستثمارات في مشروعاتها الجديدة في ذلك العام بحوالي 693 بليون دولار أمريكي. أصبحت السياحة أكبر صناعة يشهدها العصر صناعة بلا مدخن بتول القرن الحادي والعشرين ..... (الخ ، ووفرت العديد من الفرص الوظيفية غير المسبوق ، وهذه الأهمية لصناعة السياحة جعلها تتطلب قدرات ومهارات ربما لم تكن تتطلبها سابقا ، وبالتالي أدت إلى زيادة المسؤولية على برامج التعلم والتدريب السياحي لتستجيب للتحويلات السريعة والمتلاحقة التي تطرأ على صناعة السياحة والتقنية المستخدمة فيها ، واحتياجات العملاء ومتطلبات العصر. (كافي، 2009)

كما أنه من الصفات الرئيسية للنشاط السياحي في القرن الحادي والعشرين هي:

- ستأخذ العمليات السياحية المختلفة الصفة العالمية ، وذلك لإزالة الحواجز النفسية والحدودية واللغوية بين سكان الأرض ، مثل (الجماعة الاقتصادية الأوروبية .

- سيكون للتقنية الحديثة دور قوي في تحديد الأماكن التي سيزورها السياح في أقاليم العالم المختلفة خاصة إذا كانت تلك الأقاليم تتمتع بتقنيات مثل (الدول الصناعية ، أمريكا ، أوروبا ، اليابان ، ..... الخ .

- ستميز العمليات السياحية المختلفة بالسرعة في النقل والخدمات .

- سيلجأ سكان الكرة الأرضية إلى استخدام شبكة الانترنت في تسوقهم السياحي ، وفي اختيارهم للفنادق والخدمات السياحية المختلفة ، وسيبحث السياح عن مناطق المغامرة والاستكشاف .

- سيتطور الوعي البيئي عند سكان العالم .

- سيتجه نظر المهتمين بالسياحة إلى أبعد من حدود الأرض ، وسيطلعون إلى ولادة السياحة الفضائية . هناك ، بالإضافة لعوامل العولمة المؤثرة في السياحة ، مجموعة من العوامل الأخرى المؤثرة أيضا في السياحة

في الربع الأول من القرن الحادي والعشرين ، نذكر منها ما يلي

- العامل الاقتصادي :- استمرار النمو الاقتصادي العالمي و بروز أقاليم اقتصادية عالمية جديدة ، مثل شرق آسيا ، والصين والهند ، والبرازيل ، وأندونيسيا ، وروسيا .....-تحقيق الانسجام بين العملات المختلفة بدول العالم ، مثل (التعامل الأوروبي بالعملة الأوروبية الموحدة "اليورو " مما ينعكس ذلك على السياحة الدولية في جوانب عديدة. (كافي، 2020) لتقريب البشري ، يربط أجزاء العالم القريبة والبعيدة منها ببعضها البعض وبكل سرعة ، فمثلا تنقل طائرات الجامبو الأمريكية 747 لشركة PANAM لوحدها وبمعدل 400 مسافر على الطائرة الواحدة في الرحلة الواحدة ولذلك تزداد الطلبات على الطائرات المدنية بشكل كبير

-تطور التكنولوجيا المصرفية ، سواء للتبديل ، أو المحاسبة ، أو الصرف ، أو الحفظ ، أو التمويل

.....الخ

- كذلك الربط التجاري السريع .

- الربط الإعلامي ولاتصالي

- تعريف الشعوب بمستويات بعضها العلمية والتكنولوجية ، والفنية والطبية والسياحية .....الخ ،

عن طريق مستوى السلع المصنعة لدى كل منها ومبادلتهما في أسواق الشعوب السياحية الأخرى

. كما أن تطور المواصلات وخاصة الحديدية المكهربة لها آثار إيجابية في تطوير السياحة الدولية سواء

أكان اقتصاديا ، اجتماعيا ، ثقافيا ، حضاريا ، وبئيا ، وسياسيا ، .....الخ .والمواصلات في عصرنا بالغة

الأهمية وقد قال عنها أحد المفكرين "أن هناك ثلاثة عوامل تخلق أمة عظيمة وتبعث فيها الرخاء والازدهار ،

وهي تربة خصبة ومعامل منتجة وجهاز نقل كفاء . "ويقول لينين : "على الاقتصادي أن ينظر في اتجاه

التكنولوجيا، وإلا سيكون متخلفا لا محالة

. " - عامل السياحة المستدامة والبيئة :والتي تعني قابلية المكان السياحي للبقاء في ساحة المنافسة تجاه

الجديد في عالم السياحة الذي يتمتع بقوة جذب محبي الاستطلاع وقابلية البقاء لأمد طويل الأجل محافظا

على المزايا الثقافية ومتوازنا مع البيئة بكافة عناصرها .

- عامل الصحة والسلامة :من المواضيع الهامة التي تهتم المسافرين الدوليين ، كما أن الأمن وسلامة

السائح يعدا من المواضيع الهامة جدا بالنسبة للمسافر والسائح الدولي. (كافي، 2009)

### 3.2 مفهوم الترويج السياحي الرقمي وطرقه

عرف الترويج السياحي بأنه التنسيق بين جهود البائع والسائح في إقامة منافذ للمعلومات لتسهيل بيع

المنتج الى السائح. وصف الترويج بأنه ممارسة إخبار وإقناع واتصال وان هناك عدة عوامل أدت إلى ظهور

الترويج منها

. البعد الجغرافي بين المنتج والسائح..

تعقد اتصالات السوق السياحية العالمية

تعدد البدائل المتاحة إمام السياح.

. ازدياد الطلب السياحي المستقبلي.اي يتحدد بثلاث عوامل

- العنصر الجغرافي -نوع السائح - نوع المنتج وكتعريف أجرائي ترى الباحثة بأن الترويج السياحي:

جهود موحدة ومنسقة تتبعها المنظمات السياحية الربحية والمؤسسات غير الربحية بوضع سياسات للإعلان

وبيع المنتجات والخدمات والأفكار، وإقامة قنوات ومنافذ وباستخدام تكنولوجيا المعلومات للتأثير في أذهان

السائح وجعل الطلب السياحي بأكبر عدد ممكن. أهمية الترويج السياحي

- التعريف بالمنتج والخدمة السياحية وتقديم كافة المعلومات عن المنظمة السياحية والمستهلك

- رسم صورة ذهنية وتذكير المستهلك بالمنتج- التفضيل لنوعية معينة من المنتج أي المنافسة.-تحريك

الطلب السياحي المبيعات

-زيادة المبيعات واستقرار الأرباح للمنظمات السياحية. (السيد، 2020) ورجال ومندوبي البيع والوكلاء

- قناة الاتصال بين البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة

- إعلام المستهلك بالمنتج والمنظمة السياحية كالعلامة التجارية والأسعار ومنافذ التوزيع وتتلخص

اهمية الترويج في ثلاثة هي، الاعلام، والاقناع ، والتذكير لأهداف الترويج السياحي إن التجارب لأي عملية ترويج

هي الشراء والقناعة لأن هدف منظم عملية الاتصال هو معرفته كيف يحول الجمهور المستهدف إلى حالة

يكون فيها مستعدا للشراء. إن هدف اتصالات التسويق هو تحقيق مبيعات وكذلك:- تزويد المعلومات عن المنظمة السياحية ومنتجاتها وخدماتها.

- شرح وتوضيح أعمال ونشاطات المنظمة السياحية

- جذب السائح والحصول على ولائه

-تقليل تقلبات المبيعات

- تكرار استخدام المنتج والخدمة السياحية

- إعداد وتهيئة الإدراك والانتباه لدى السائح /المستهلك

- شرح أعمال ونشاطات المنظمات السياحية والفندقية إغراء المستهلك واستمالة مشاعره في الشراء

والخزن

- معرفة السياح المستهدفين - إلى صنفين:-

أهداف تحقق مبيعات مباشرة.

. أهداف تحقق مبيعات غير مباشرة..

الأهداف الترويجية المباشرة هي التي تستخدم الأدوات الترويجية ذات الزمن المحدد كالإعلان والبيع الشخص وتنشيط المبيعات والدعاية, والعلاقات العامة وبأساليب جديدة وضمان وصيانة وخدمات ما بعد البيع للمنتج السياحي. (السيد، 2020)

المزيج الترويجي السياحي Tourism Promotion Mix تسعى المنظمات السياحية الفندقية إلى استخدام أساليب وأنشطة ترويجية واحدة لإيصال رسالتها إلى المستهلك السائح وتعرف تلك العناصر بالمزيج الترويجي Promotion Mix أي الاتصالات الشبكة الترويجية كوسيلة وليس كنشاط ضمن المزيج الترويجي.(ويعرف المزيج الترويجي بأنه مجموعة العناصر والأنشطة المستخدمة لتحقيق ما تصبو إليه الشركة الترويجية لدى المنظمات السياحية والفندقية والتصنيف المعتمد والذي جاء به William J.Staton تتصف بالعمومية حيث قسم عناصر المزيج الترويجي الى -عناصر مباشرة أساسية وهي: البيع الشخصي, العلاقات العامة -عناصر غير مباشرة قانونية الإعلان, ترويج المبيعات, والتسويق المباشر, النشر والدعاية, والتعبئة والتغليف. وحدد Armstrong Kotler المزيج الترويجي من عدد من العناصر أو الأنشطة الداعمة للنشاط الترويجي

وهي: 1-الاعلانAdvertising2البيع الشخصي-Selling3ترويج المبيعات--Sales promotion

4الدعاية-Publicity5العلاقات العامةpublic Relation

أدوات الترويج السياحي الرقمي

محركات البحث ودلائل الأنترنت. Search enginesالإرشاد إلى الخرائط:Maps الخرائط السياسية والجغرافية والسياحية وخرائط الطرق في المدن وفي كل موقع معين يحتاج الفرد إلى خريطة وهناك مواقع لخرائط مدن العالم على موقع الويب.

حاسبات المسافةDistance Calculators يستطيع المسافر/السائح /إن يكتب أسماء المدن ويحسب المسافة بالكيلومتر او الميل ويبرز ضوء يربط المدينتين وهناك حاسبات محدودة ببلد معين تأخذ منها رموز المطارات او عامل سرعة الريح.- (السيد، 2020)

-مخططات المسارويستطيع السائح إن يأخذ معلومات عن الوقت او المسافة التي يقطعها على نقاط مختلفة من مساره بالإضافة إلى خريطة لخط السير

.. محولات الوقت والعملات ويستطيع السائح من محولات العملات على الويب إن تكون إمامه جداول التحويل من العملة التي بيده إلى عملات العالم الأخرى وكذلك محولات الوقت لتعلم المواقيت في كل دولة من دول العالم فالسائح او المسافر عليه ان يعتمد على الأسس المتينة للأبحاث الموضوعية عن السفر . مكاتب السياحة الوطنية لقد عوض الأنترنت الويب بشكل واضح عن الكتيبات والكراسات السياحية التقليدية القديمة وقامت شركات ووكالات السفر والسياحة بالترويج عن النشاطات السياحية التي تقوم بها المكاتب السياحية. ويستطيع السائح من خلال مجلة Travel & Lasure على الأنترنت إن يحصل على كل مكاتب السياحة والسفر في كل دولة في العالم بالإضافة الى المكاتب السياحية يستطيع الويب ان يمنحنا معلومات عن الطقس والمسكن والمعلومات التاريخية ومراكز الترفيه والأعياد ووسائل النقل والخرائط . - مكاتب المؤتمرات السياحة ومكتب الزائرين وغالبا ما تكون تحت اشراف الولاية او الحكومة المحلية لذا تناط بها مسؤولية استدراج أكبر عدد من السواح ومجموعات العمل كي تجتمع في البلد. وتنجز مكاتب المؤتمرات السياحية مهامها الأساسية بطرق عدة: منها ,رعاية المناسبات الاحتفالية الترفيهية ,اقامة اكشاك للمعلومات ,توزيع الكتيبات السياحية ,وهذه المواقع تريد ان تبيع انطبعا ذهنيا بالصورة التي يريدون للمكان ان تظهر امام الجمهور. وتجد مواقع vis /con وهي صفحات على الأنترنت, . الحجز الفندقي على الويب حيث يتم استعراض لصفحات الفندق على الويب وحسب المواصفات ورغبات السائح الذي يستطيع الحجز عبر شركات حجز مستقلة او عبر سلسلة فنادق او مباشرة مع -(السيد, 2020)-الفندق نفسه وعبر عنوانه البريدي او الويب المخصصة له او هناك بدائل للفندق كالشقق في الأبراج ذات الملكية الخاصة او المشتركة.وقد تكون خدمات الحجز على الأنترنت مجرد وسيط يأخذ طلب منك ويرسله الى فندق أو يكون شريكا حقيقيا في عملية تدبير الحجز بتقديمه زبائن جدد للفندق وتقديم الحسومات. وهناك شركات تقوم بخدمات الحجز من الفنادق بالطريقة الفورية. - مواعيد شركات الطيران وحجز التذاكر عبر الأنترنت حيث تستطيع التحري عن شركات الطيران عبر صفحات الويب وللرحلات ذات الصفقات المتكاملة فغالبية شركات الطيران متحالفة مع الفنادق والخطوط البحرية وشركات تأجير السيارات حيث تكسب سعر مميز يعادل ثمن تذكرة الطيران نفسها . - أهمية الانترنت في الترويج السياحي: ان مواقع الأنترنت حققت زيادة في المبيعات الإجمالية من 2 بليون دولار عام 1996 الى 61 بليون دولار عام 2000. ان تكنولوجيا الأنترنت تعد أداة مناسبة لترويج وتوزيع الخدمات الفندقية والسياحية بسبب طبيعة هذه الخدمات التي يعتمد في نجاحها على توفير المعلومات الكافية والمناسبة والجذابة والقادرة على استقطاب السائح /الضيف الى طلبها وشراؤها ( وتبرز أهميتها في جعل الأسواق السياحية والفندقية قادرة على الوصول الى الموقع الإلكتروني للمنظمة الفندقية في كل مواقع العالم والاطلاع على خدماتها ال متعددة عبر الخط المباشر On Line Shopping وهي:1. الحاسوب وبرمجياته Computer Products السفر.Travel(التسليه والترفيه)Entertainment(السيد, 2020) 1-الأدوات الترويجية للمنظمة السياحية و الفندقية عبر الأنترنت- إنشاء موقع ويب Hotel Wep Siteتستطيع المنظمة الفندقية من خلال موقعها من عرض خدماتها بمختلف أنواعها ولكافة شرائح المجتمع ومواصفاتها واسعارها ونظم توزيعها وأساليب وقنوات الدفع الإلكتروني بمجموعات ومكاتب السياحة الافتراضية: حيث يتم التعرف على المكاتب السياحية ووكالات السفر والسياحة وشركات النقل عبر شبكة الأنترنت ومواقع الفنادق والمنتجعات السياحية ويتم التعرف على الخدمات وطريقة الوصول والحجوزات على الموقع الإلكتروني للفندق والترويج عن الخدمات والنشاطات والفعاليات السياحية لوكالات ترعاها جميع بلدان العالم.

- محركات البحث والفهارس Search Engines and Indices أن الدخول الى هذه المحركات والفهارس وتزويدها بوصف جيد لمواقع الفنادق ومكاتب السفر والسياحة وشركات الطيران وشركات النقل البحري والبحري وسكك الحديد والحجوزات تسهل عملية وصول السائح الى هذه المواقع والتعرف بصورة مباشرة عن هذه الخدمات خلال بحثه عبر شبكة الأنترنت. خدمات أخرى عبر الويب أنظر الملحق المتاحف والمعارض المهرجانات ، النشاطات الفنية والرياضية والتسوق الصناعات الفلكلورية الدليل السياحي- (السيد، 2020)

- اختيار وسائل الإعلان حيث يتم اختيار قنوات الاتصال عبر شبكة الأنترنت من خلال معلومات وبيانات عن الفنادق والسلاسل الفندقية وموقعها الإلكتروني والمواقع والمنتجات السياحية ومواقعها الإلكترونية وكيفية الحصول على الويب الخاص بكل فندق او موقع سياحي ,والأخذ بعين الاعتبار محتوى الإعلان أي الرسالة الإعلانية وان تكون واضحة وذات ألوان جذابة وصور تعطي الجانب الأبهى للموقع.

- البريد الإلكتروني.E-Mail ويعد البريد الإلكتروني من أحدث وسائل الاتصال وبرز الأنواع الأساسية لخدمات الأنترنت حيث يقوم بنقل الرسائل بسهولة وأسرع من البريد الاعتيادي ولا يعتمد كلفة البريد الإلكتروني على المسافة ويتم تخزين الرسائل الصوتية على عنوان الهاتف ويمكن إن يكون للرسالة ملحقات تتضمن صوراً من المواقع السياحية وفولدرات وتذكارات وهدايا وجوائز ومسابقات (السيد، 2020)

غرفة المحادثة Chatting room: تحاول المنظمات الفندقية والسياحية من إيجاد وسائل متعددة للاتصال بالسائح وتجاوره وتقنعه وتثير اهتمامه حتى لو في بيته من خلال الأنترنت ويقوم رجل الترويج او المبيعات او العلاقات العامة بإيصال الخدمات السياحية وإعطاء السائح المعلومات التي تخص الفندق وخدماته، والكشف عن مميزات جديدة للمنتج وخلق اتجاهات وسلوك ايجابي لدى الشخص الذي يجلس في غرفة chatting عن الفندق وخدماته وتدعيم الآراء والمواقف الحالية الجيدة للشخص حول المنتج وبناء علاقات طويلة الأمد بين الشخص والفندق والذي سيكون سائح مستقبلي ومتوقع للاستفادة من الخدمات السياحية، وتكون غرفة المحادثة خاصة بالفندق وغرف المحادثة عامة احتمال يشترك فيها أكثر من شخص او على مجاميع حسب الموضوع او الدولة او اللغة. (السيد، 2020).

### 3. استخدام محركات البحث للوصول للخدمات السياحية المتنوعة

Hotel web Site: موقع ويب خاص بحجز الفنادق تستطيع المنظمة الفندقية من خلال موقعها من عرض خدماتها بمختلف أنواعها ولكافة شرائح المجتمع ومواصفاتها وأسعارها ونظم توزيعها وأساليب وقنوات الدفع الإلكتروني والتقليدي مجتمعات ومكاتب السياحة الافتراضية حيث يتم التعرف على المكاتب السياحية ووكالات السفر والسياحة وشركات النقل عبر شبكة الأنترنت ومواقع الفنادق والمنتجات السياحية ويتم التعرف على الخدمات وطريقة الوصول والحجوزات على الموقع ، الإلكتروني للفندق والترويج عن الخدمات والنشاطات والفعاليات السياحية لوكالات ترعاها جميع بلدان العالم . (أحمد، 2016)

- محركات البحث والفهارس : Search Engines and Indices إن الدخول الى هذه المحركات والفهارس وتزويدها بوصف جيد لمواقع الفنادق ومكاتب السفر والسياحة وشركات الطيران وشركات النقل البحري والبحري وسكك الحديد والحجوزات تسهل عملية وصول السائح الى هذه المواقع والتعرف بصورة مباشرة عن هذه الخدمات خلال بحثه عبر شبكة الأنترنت .

- اختيار وسائل الإعلان حيث يتم اختيار قنوات الاتصال عبر شبكة الأنترنت من خلال معلومات وبيانات عن الفنادق والسلاسل الفندقية وموقعها الإلكتروني والمواقع والمنتجات السياحية ومواقعها الإلكترونية وكيفية الحصول على الويب الخاص بكل فندق او موقع سياحي ,والأخذ بعين الاعتبار محتوى الإعلان أي الرسالة الإعلانية وان تكون واضحة وذات ألوان جذابة وصور تعطي الجانب الأبهى للموقع .

## محرك غوغل

يُمكن عن طريق مُحرك بحث غوغل، وبمجرد التوجّه إلى الرابط [google.com/flights](https://google.com/flights) الوصول إلى أداة ذكية تُتيح البحث عن أرخص بطاقات الطائرات من مجموعة مُختلفة من الشركات مع إمكانية تحديد السفر باستخدام أكثر من مطار في الوقت نفسه؛ المغادرة من دولة والعودة من دولة أخرى. وما يُميّز هذه الخدمة هو إمكانية تحديد الوجهات والتواريخ ومن ثم الاشتراك في التنبيهات، ليقوم مُحرك البحث بتنبيه المُستخدم عند وجود أسعار جديدة أرخص من الأسعار السابقة التي تم تقديمها. (الجزيرة نت، 2019) كما يتيح رحلات غوغل (Google Trips) هي أداة أخرى يُمكن اللجوء لها لترتيب برنامج السفر واختيار الأماكن السياحية لزيارتها، إلا أن الخدمة ستوقف قبل نهاية 2019 تقريبا، وستُصبح ضمن تطبيق الخرائط، لكن مُحرك بحث الشركة موجود دائما ويُمكن البحث من خلاله، ولو بشكل يدوي، عن أفضل المناطق التي يُمكن زيارتها في مدينة ما (الجزيرة نت، 2019) - البريد الإلكتروني: E-Mail. ويعد البريد الإلكتروني من أحدث وسائل الاتصال وبرز الأنواع الأساسية لخدمات الانترنت حيث يقوم بنقل الرسائل بسهولة وأسرع التسويق السياحي و ترويج الخدمات الإلكترونية (أحمد، 2016)

وقد أشار العديد من الباحثين على غرار كافلاك, Cavlek ، هال, Hall, بيرلي ومارتن وغارتنر الى وسائل الاعلام كأحد اهم المصادر التي يلجأ اليها السائح من أجل الحصول على المعلومات، ويعد الاعلام السياحي أحد أشكال الإعلام الحديث الذي يتناول بالتفصيل قضايا السياحة وموضوعاتها، والذي ظهر نتيجة للحاجة إلى المعلومات المتخصصة والجديدة، ولتنمية الجوانب المعرفية لدى الجمهور في هذا المجال، ولقد تعددت التعاريف المقدمة لهذا المفهوم والتي نذكر منها ما يأتي: يعرف الاعلام السياحي بأنه الجهود الموضوعية وغير الشخصية والمبدولة من الجهات الرسمية وغير الرسمية لتحسين الصورة السياحية والداعية إلى إعداد رسالة أو مجموعة من الرسائل ونقلها بهدف تقديم صورة طيبة عن المنتج أو الخدمة السياحية (تيم، 2001)

## 4تحليل وصفي لمنصات عربية متخصصة في الترويج السياحي

goejazah- جو إجازة

يُعد "جو إجازة" موقع متكاملًا للسفر والرحلات، ومن أفضل مواقع السفر العربية من ناحية البساطة والوضوح. يوفر الموقع خدمات اختيار الوجهة لأكثر من 40.000 مكان حول العالم والحجز خلال ثوانٍ، كما ينفرد بميزة رائعة وهي تخطيط الرحلة؛ حيث يترك للمسافر حرية تخطيط برنامج السفر وكيفية قضاء الأيام فضلاً عن البرامج الجاهزة المتوفرة. إذ يتيح محرك بحث يحدد الوجهة وتاريخ الزيارة ونهايتها مع إظهار جميع أو أفضل المؤسسات السياحية المتوفرة حسب التحديدات المختارة كما يقدم خدمة البحث عن كراء سيارات وحجز الرحلات الجوية مع إمكانية الدفع ببطاقات بنكية دولية كما تنشر عدة خدمات وعروض عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة (goejazah، 2025)

جدول يوضح أنواع الخدمات التي توفرها منصة goejazah

| الخدمات الترفيهية                                             | الخدمات المالية                                                                                                    | خدمات المواصلات                                                 | خدمات أخرى                                 |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| -تنظيم رحلات متنوعة بحرية وجولات<br>-عرض خدمات فنادق ومنتجعات | -إمكانية الدفع عبر بطاقات مالية لمجمل خدمات النقل وحجز الفنادق<br>- اختيار أفضل العروض و التخفيضات في مجمل الخدمات | -خدمات حجز تذاكر طيران<br>- استئجار سيارات<br>أجرة<br>-نقل بحري | -توفير إمكانية الحصول علي التأشيرة<br>-فرز |

|                                                    |  |  |  |
|----------------------------------------------------|--|--|--|
| الخيارات حسب ميزانية الزبون -خدمة VIP لقاء ومساعدة |  |  |  |
|----------------------------------------------------|--|--|--|

المصدر معاينة الموقع (goejazah، 2025)

وايلد جوانا بانا

هذا الموقع يتيح اختيار من بين عشرات البرامج لتسلق الجبال، أو سفاري الحياة البرية، واستكشاف الثلوج حول 80 دولة من القارة القطبية إلى شواطئ زنجبار. ويزود الموقع إلى جانب ذلك، المسافرين بالمعلومات حول كل رحلة من حيث الظروف البيئية ومستوى الراحة، حيث يركز الموقع على مبدأ تنمية روح المغامرة، وبذلك يتيح الموقع التعريف بمناطق واسعة من العالم العربي و العالم ويقدم تقييم لتقييم لأحسن أوقات الزيارة لمعالم سياحية ويساهم بذلك على جذب الآلاف السياح عبر استخدامه لمختلف منصات التواصل الاجتماعي لعرض صور وفيديوهات تعريفية لأماكن خلاصة عربية ودولية للاستكشاف عبر العالم (wildguanabana، 2025)

الجدول التالي يوضح ما توفره منصة wildguanabana من خدمات

| الخدمات الترفيهية                                                                     | الخدمات المالية                                                      | خدمات مواصلات                                       | خدمات أخرى                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| -تنظيم رحلات<br>- تسلق قمم جبلية<br>كافريست وأنديز والنيبال<br>مصر                    | -إمكانية الدفع عبر بطاقات<br>مالية لمجمل خدمات النقل<br>وحجز الفنادق | -يوفر النقل طيلة<br>مسار الجولة<br>السياحية المنظمة | - صور<br>تعريفية<br>لأماكن في<br>العالم          |
| -تعليم تسلق واستكشاف<br>-أماكن عبر العالم وفق<br>-رحلات مضبوطة<br>-القيام بطيران مضلي |                                                                      |                                                     | - استكشاف<br>أنواع الطعام<br>في مختلف<br>البلدان |

المصدر معاينة الموقع (wildguanabana، 2025)

-ترافل يالا

يقوم الموقع بدور حلقة الوصل بين الشركات العارضة للرحلات السياحية والباحثين عن السفر، بحيث يستطيع الزائر التعرف على كافة العروض التي تقدمها الشركات المختلفة، وتفاصيل قضاء الإجازة ويعرض الموقع مختلف المنتجعات السياحية العربية والدولية مع عرض ثمن الخدمة و كما يقدم معلومات دقيقة عن الفنادق ويمكن من الحجز الفوري و كذا خدمات أخرى كتأجير السيارات ورحلات الطيران وإمكانية الدفع ببطاقات دولية كما ستر كارد

ويتيح "ترافل يالا"، خدمة مشاهدة فيديو حي للمكان الذي ستزوره، وإمكانية الاتصال بالمشافر من قبل الشركة العارضة لتزويده بكل ما يطلبه من معلومات حول الرحلات الداخلية والخارجية. كما يعتمد

علي منصات التواصل الاجتماعي لترويج لخدماته المختلفة من حجز للفنادق وتنظيم كامل لرحلة سياحية وإستكشافية وكما ان كل الخدمات متاحة عبر تطبيقه الخاص بالهاتف (travelyalla ، 2025)

الجدول التالي يوضح مجمل الخدمات المتوفرة في منصة travelyalla

| الخدمات الترفيهية                                      | الخدمات المالية                           | خدمات مواصلات                     | خدمات أخرى                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -عرض لخدمات<br>منتجعات سياحية<br>فنادق<br>-رحلات منظمة | -إمكانية الدفع عبر<br>بطاقات بنكية متعددة | -حجز تذاكر طيران<br>-إيجار سيارات | -أخبار السياحة<br>-مواقع أثرية<br>-مطارات<br>-رحلات حج وعمرة<br>-المفاضلة بين الفنادق<br>-فرز الخيارات حسب<br>ميزانية الزبون<br>-تقديم عروض<br>سياحية<br>- استخدام موقع<br>اليوتيوب لتعريف<br>بالأماكن السياحية |

المصدر معاينة لموقع ( travelyalla ، 2025 )

5 نماذج من منصات إلكترونية متخصصة في الترويج للخدمات السياحية دوليا :

منصة tripadvisor

أحد المواقع التي تطورت من كونها أداة مشاركة التجارب السياحية و رحلات السفر حول العالم إلى أداة شاملة توفر العديد من الخدمات الهامة مثل حجز كل شيء يتعلق بالسفر، إمكانية البحث عن أقرب وأفضل المطاعم، والفنادق، وحتى شركات الطيران والنقل، وبإمكانه كذلك مشاركة تجربته من خلال وضع تعليق على صفحة الشركة ذاتها، والأهم مما سبق هو إمكانية العثور على دليل سياحي للتجول في مدينة ما بعد الوصول لها ويعد هذا الموقع اول أفضل 12 موقع إلكتروني لجولات سياحية منظمة

حيث يسمح باكتشاف أهم المزارات السياحية التي يمكن تفقدها في البلد المتجه إليه وآراء المسافرين عنها ومعرفة أفضل الفنادق وأسعارها وتصنيفها وفقا لتقييم مستخدمي الموقع وكذلك أهم المطاعم واسعار رحلات الطيران كما يسمح للمستخدم بمشاركة خبراته وترشيحاته للآخرين.

الموقع يدعم العديد من اللغات منها العربية والإنجليزية والألمانية والفرنسية واليابانية وأكثر من ذلك، كما أنه متاح منه تطبيق للاستخدام السريع من خلال الموبايل. يتيح موقع تريب أدفايسور كذلك البحث في العديد من المواقع الأخرى عن أفضل أسعار الحجز في الفنادق والمقارنة بين الأسعار في أكثر من موقع كما يوفر مؤخرا إمكانية الحجز مباشرة من موقع تريب أدفايسور نفسه. إضافة لتجربة اكتشاف الثقافات والأماكن و

المنتجعات السياحية الخلابة وإمكانات القيام برحلات متنوعة (tripadvisor ، 2025)

جدول يوضح الخدمات التي توفرها المنصة tripadvisor

| الخدمات الترفيهية                                         | الخدمات المالية                                     | خدمات مواصلات                   | خدمات أخرى                                         |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------|
| -رحلات منظمة بحرية<br>أومناطق سياحية أو<br>منتجعات سياحية | -إمكانية الدفع عبر<br>مختلف بطاقات الدفع<br>المالية | -حجز رحلات جوية<br>-كراء سيارات | -التعريف بثقافات و<br>نوع الطعام لمختلف<br>الوجهات |

|                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|----------------------------------------------------|
| <p>-إمكانية حجز في مطاعم</p> <p>-معرفة مختلف</p> <p>-التقييمات عن مجمل الخدمات</p>                                                                                                                                              |  |  | <p>واستكشاف</p> <p>-إضافة حفلات لبرنامج الرحلة</p> |
| <p>-التعريف بوجهات سياحية متنوعة في العالم عبر مواقع التواصل الاجتماعي</p> <p>-توفر صور توضيحية للأماكن المختارة</p> <p>-توفر تعليقات حول نوعية الخدمات</p> <p>-تحديد الخدمات حسب الميزانية</p> <p>-توفير خيارات أماكن تسوق</p> |  |  |                                                    |

المصدر معانية لموقع (tripadvisor، 2025)

#### منصة تريفافو

تسمح بجمع آراء المستهلكين من مختلف المنصات حيث تقوم هذه المنصة بتلخيص الآراء من أجل الوصول إلى منح التقييم المناسب وذلك حسب عدة معايير كما تقدم إمكانية حجز فندق بإظهار صورة للفندق أو حسب المدن التي يختارها الشخص مع إظهار الأسعار مع إمكانية حصر الخيارات حسب ميزانية الجولة مع اختيار المكان ومعاينته قبل الحجز ويستخدم الموقع منصات التواصل الاجتماعي لتعريف بثقافات دول ومميزات مطبخ أو أماكن سياحية خلابة أو حتي يعرض الموقع علي منصاته المختلفة تجارب مغامرون و سياح في دول معينة لجذب زبائن محتملين (trivago، 2025)

الجدول التالي يوضح مجمل الخدمات المتوفرة في منصة trivago

| خدمات ترفيهيه                     | الخدمات المالية                        | خدمات مواصلات | خدمات أخرى                                          |
|-----------------------------------|----------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------|
| - حجز الفنادق والمنتجعات السياحية | - إمكانية الدفع عبر بطاقات بنكية دولية |               | -المنصة تدعم تطبيق الهاتف للوصول للخدمات            |
|                                   |                                        |               | - الترويج لأماكن سياحية عبر منصات التواصل الاجتماعي |
|                                   |                                        |               | -عرض أفضل الأسعار حسب الفترات لمدة متنوعة           |

|                                                                                   |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| - إتاحة الخيارات<br>حسب ميزانية الزبون و<br>المقارنة بين فنادق<br>أخري حول العالم |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

المصدر معاينة لموقع (trivago، 2025)

## منصة Booking

وهي منصة تسمح بتقييم المؤسسة السياحية وفق عدة معايير. مع تقديم الأسعار ومختلف الخدمات والحجوزات المتاحة مع إحصائيات مع إمكانية الحجز الفوري في المنتجعات السياحية أو الشقق وشراء تذاكر طيران ببطاقات بنكية دولية

كما توفر منصة بوكينغ الاطلاع علي عروض الفنادق مع صور موضحة لنوعية الخدمات كما يطلع المستخدمون علي التعليقات والتقييمات وجودتها كما تمكن من المفاضلة بينها إذ يوفر الموقع الأسعار المقترحة في الفنادق او المنازل المفروشة وفق أيام ومواعيد الحجز المختار و نوعية الخدمة بصور توضيحية لتصميم الداخلي لكل فندق و التصنيف الفندقي مع إيضاح مدي توفر الحجوزات الفندقية وتوضيح البعد عن مراكز المدن ويقدم أيضا خدمة كراء سيارات أجرة من المطار وسيارات الشخصية مع إمكانية دفع مالي للخدمة بعد حجزها في يوم محدد كما يوفر الموقع إمكانية إستكشاف منتزهات عامة ومدن ملاهي وأماكن تسلية مع إمكانية تنظيم زيارتها (booking، 2025)

## الجدول التالي يوضح مجمل الخدمات المتاحة عبر منصة Booking

| خدمات ترفيهية                        | الخدمات المالية                                                             | خدمات مواصلات                                            | خدمات أخرى                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - شراء تذاكر مدن<br>الملاهي          | - دفع مختلف<br>الخدمات عبر المنصة<br>ببطاقات بنكية دولية<br>حسب نوعية البلد | - حجز طيران<br>- كراء سيارات<br>- إستئجار سيارات<br>أجرة | - عرض مدن جميلة<br>كوجهات سياحية<br>- عرض مختلف<br>المؤسسات الفندقية بها                                                                     |
| - حجز فنادق وشقق و<br>منتجعات سياحية |                                                                             |                                                          | - عرض أماكن محتملة<br>للسفر<br>- تحديد الفنادق<br>حسب ميزانية الزبون<br>- عرض صور مرافقة<br>لكل فندق<br>- تقديم طلبات معينة<br>لنوعية الخدمة |

المصدر معاينة لموقع (booking، 2025)

## إيربي أند بي

لا يُمكن الحديث عن السياحة والسفر وإهمال موقع إيربي أند بي (Airbnb) الذي غيّر مفهوم السياحة العالمية وفسح المجال للسفر بأقل التكاليف المُمكنة بعد الاستفادة من تجربة موقع "كاوتش سيرفينغ" (CouchSurfing)، الموقع الذي يُتيح العثور على مكان مجّاني، أو بأسعار رخيصة جداً، للمبيت دون مُقابل، مع إمكانية الاستفادة من خدمة "هانغ أوت" (Hangout) التي تُسهّل التعرّف على السُكّان المحليين في أي مدينة، وهذا لاستكشاف المدينة والتعرّف على تاريخها بصورة أعمق (الجزيرة نت، 2019)

وبالعودة من جديد لـ أربي أند بي فالتطبيق يُتيح للمستخدم البحث أيضا عن أرخص الخيارات للمبيت، وهذا في المنازل وليس في الفنادق، وبالتالي يُمكن العثور على وسادة للنوم على الأرض، أو على سرير في منزل ما. لكنه يُتيح أيضا إمكانية حجز غرفة كاملة، أو حتى منزل، ناهيك بـ "الفيلات" (Villas) والقصور التي يُمكن العثور عليها في بعض المُدن المُختلفة، ليحصل المُستخدم على تجربة سياحية مُختلفة بعيدة عن قوالب الفنادق التي اعتاد الجميع عليها (الجزيرنت، 2019)

الجدول التالي يوضح مجمل الخدمات التي توفرها منصة airbnb

| الخدمات الترفيهية                                                                                     | الخدمات المالية                                                | خدمات مواصلات | خدمات أخرى                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -حجز مساكن مبيت وتخييم في مناطق جبلية وغابات خلابة والشواطئ وبحيرات وأماكن في الوسط الحضري حسب الحاجة | - الدفع عبر بطاقات بنكية دولية<br>- إظهار أسعار الشقق المعروضة |               | -عرض صور مختلف مساكن المبيت متنوعة مساكن فردية -فيلات في مزرعة -عرض الإقامة في قصور<br>- عرض خيارات حسب الطلب<br>-تفاصيل أخرى حول الشقة من محتويات - توفير تقييمات أشخاص أقاموا سابقا الشقق في عطلة<br>- التواصل مع الوسيط العقاري<br>- تحديد نوع السكن حسب ميزانية الحجز |

المصدر معاينة لموقع (airbnb، 2025)

## II الطرق والأدوات

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في معالجة الموضوع اذ اعتمدنا فيه علي معاينة المنصات الإلكترونية المتخصصة في الخدمات السياحية واخترنا عينة من أبرز المواقع الإلكترونية العالمية والعربية المعروفة في المجال وحللنا محتواها كيفيا لمعرفة مختلف الخدمات المتاحة فعليا ومدي عمليتها وتسهيل مختلف إجراءات التنقل والحجز وتنظيم الرحلات المختلفة ودمجها للخدمات المالية واستخدام منصات التواصل الاجتماعي كقناة لتسويق والتعريف السياحي

## III نتائج الدراسة

-تعمل المنصات الإلكترونية المختصة بالخدمات السياحية علي تسهيل الرحلات بعرض خدمات متنوعة تبدأ من حجز رحلات الطيران إلي تنظيم الرحلة السياحية كاملة  
كما تعمل المنصات الإلكترونية السياحية علي تسهيل وصول السائح لوجهات فندقية ومنتجعات سياحية مثالية بأسعار تنافسية

-إن المواقع الإلكترونية المسوقة للخدمات السياحية المتكاملة تمنح تجربة مريحة للزبائن و السياح بتوفير خيارات متعددة و المفاضلة في الأسعار

-إن السياحة الإلكترونية وسيلة لترويج و جذب السياح ، تسمح بتقليص التكاليف مع فعالية أكثر في لفت الانتباه والتعريف لأماكن خلابة ومنتجات سياحية و أماكن لمواقع أثرية وتسهيل الوصول إليها بمختلف وسائل النقل العصري

-إن السياحة عامل تنموي تعمل الدول علي تطويره باللجوء للوسائل الرقمية وأهمها المواقع الإلكترونية لترويج لها وكذا توفير منظومة مالية وخدماتية مريحة تستجيب لمتطلبات الترويج السياحي في الفضاء الرقمي مثل المدن الذكية والبنية التحتية والأنترنت العالية التدفق

-تعتمد المنصات الإلكترونية المختصة بالتسويق للخدمات السياحية علي مواقع التواصل الاجتماعي كقناة لنشر واسع النطاق ومتعدد ووسيلة لنشر ثقافة اكتشاف الأخر والتعايش مع الثقافات المختلفة

-إن المنصات العربية للخدمات السياحية تحاول تطوير خدماتها بما يماثل المنصات الدولية بحيث تقدم خيارات متعددة لسائح والوصول السهل للخدمات و الدفع أيضا الاقتراحات

يقترح الباحث التجديد المتواصل في خدمات المنصات الإلكترونية المختصة بالخدمات السياحية ومراقبة فعالية المنصات خاصة ما يخص طرق الدفع وسهولة التواصل مع العملاء لتكفل الفعلي بهم في حالة حدوث أي خلل

يقترح الباحث تطوير البني التحتية وإنشاء أنظمة دفع مالية تتناسب مع ماتوفره منصات التسويق السياحي الدولية منها والعربية

يقترح الباحث العمل علي التأكد من جودة الخدمة المقدمة للعملاء في الواقع حين التعامل مع المنتجعات السياحية أو شركات الطيران أو كراء السيارات الخاصة أو الأجرة تحسبا لأي وقف التعامل علي خلفية سوء الخدمة

#### IV خاتمة:

تعمل المنصات الإلكترونية المتخصصة في الترويج للخدمات السياحية على تقديم خدمات التوجيه و عرض الخدمات السياحية وحجز المواصلات والدفع عن بعد في منصات أمنة كوسيط بين السائح والمؤسسات الفندقية إذا أن تطور القطاع السياحي مرهون بترويج رقمي لمختلف الخدمات السياحية الممكنة لجذب السياح لوجهات مثالية ، فالسياحة الإلكترونية مقدمة أساسية لسياحة فعلية خلاقة لثروة إذ تعمل على الترويج لوجهات وأماكن أثرية عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة وخلق فضول استكشاف الثقافات الأخرى وروح المغامرة كما تمكن السياح من تجربة سياحية منظمة ومريحة في ضمن خدمات متكاملة من حجز فنادق ومواصلات و توفير خيارات لاختيار النشاطات و نوع الطعام الذي يناسب السائح والمفاضلة في الأسعار والمقارنة كما تمكن من الدفع رقميا عبر بطاقات مالية فالمنصات الإلكترونية الدولية المختصة بالترويج السياحي جعلت العالم أقرب بفضل تسهيل عملية الدفع والوصول للخدمات المتنوعة مع عرض صور تعريفية للمناطق وعربيا هناك تجارب لمنصات إلكترونية متخصصة لترويج السياحي ناجح تقترح خدمات متنوعة من مواصلات وحجز ورحلات منظمة مما يجعل من الضروري توفير بنية تحتية متكاملة من مدن ذكية توفر تجربة مميزة لسائح وتوفير نظام مالي متطور لتسهيل جميع أنواع المعاملات المالية.

## الإحالات والمراجع:

- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة14
- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة15
- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة15
- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة16
- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة17
- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة18
- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة314
- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة320
- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة322
- مصطفى يوسف كافي. ( 2009 ). صناعة السياحة و الأمن السياحي. . دار رسلان لنشر والتوزيع..الصفحة323
- ريهام يسري السيد. (2020). *أسس صناعة السياحة*. دار الغيداء لنشر و التوزيع الصفحة 326
- ريهام يسري السيد. (2020). *أسس صناعة السياحة*. دار الغيداء لنشر و التوزيع ، 2020الصفحة327
- ريهام يسري السيد. (2020). *أسس صناعة السياحة*. دار الغيداء لنشر و التوزيع الصفحة 336
- ريهام يسري السيد. (2020). *أسس صناعة السياحة*. دار الغيداء لنشر و التوزيع الصفحة 337
- ريهام يسري السيد. (2020). *أسس صناعة السياحة*. دار الغيداء لنشر و التوزيع الصفحة 338
- ريهام يسري السيد. (2020). *أسس صناعة السياحة*. دار الغيداء لنشر و التوزيع الصفحة 341
- ريهام يسري السيد. (2020). *أسس صناعة السياحة*. دار الغيداء لنشر و التوزيع الصفحة 342
- جلال جمال أحمد. (2016). *التسويق السياحي وترويج الخدمات السياحية* الصفحة 117
- (الجزيرة نت، 2019)
- (الجزيرة نت، 2019)
- جلال جمال أحمد. (2016). *التسويق السياحي وترويج الخدمات السياحية* الصفحة 118
- تيم عبد الجابر الظاهر نعيم إبراهيم. (2001). *وسائل الإتصال السياحي*. دار اليازوري الصفحة118
- goejazah. (2025). تاريخ الاسترداد 2 فيفري، 2025، من goejazah
- wildguanabana. (2025). تاريخ الاسترداد 2 فيفري، 2025، من <https://wildguanabana.com>
- travelyalla. (2025). تاريخ الاسترداد 2 فيفري، 2025، من <https://www.travelyalla.com/ar-eg>
- tripadvisor. (2025). تاريخ الاسترداد 2 فيفري، 2025، من <https://www.tripadvisor.fr>
- trivago. (2025). تاريخ الاسترداد 2 فيفري، 2025، من <https://www.trivago.fr/fr?themeId=280>
- موقع الجزيرة نت. (2019). *السياحة والسفر عبر الإنترنت أفضل المواقع و الأدوات لحجوزات أرخص*. تم الاسترداد من <https://www.aljazeera.net/midan/miscellaneous/technology/2019/6/22/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%81%D8%B1-%D8%B9%D8%A8%D8%B1->