مفهوم الخدمات السياحية:
تعتبر الخدمات السياحية عبارة عن مجموعة من الخدمات المتعلقة بتلبية احتياجات ورغبات الزائرين خلال رحلاتهم السياحية. وتشمل هذه الخدمات عدة عناصر، مثل النقل، والإقامة، والترفيه، والتسوق، والتراث والثقافة، والمأكولات والمشروبات، والخدمات الصحية والطبية، والتسويق والإعلام.

تشمل الخدمات السياحية النقل من وإلى المطارات والمحطات، وتوفير وسائل النقل العامة والخاصة، بما في ذلك الحافلات والقطارات والطائرات والسفن. كما تشمل الخدمات السياحية الإقامة في الفنادق والشقق الفندقية والمنتجعات السياحية والشاليهات والأماكن المخصصة للتخييم.

وتشمل الخدمات السياحية أيضًا الترفيه والأنشطة الترفيهية، مثل الرياضات المائية والتزلج وركوب الدراجات والسفاري والرحلات الاستكشافية والتجول في المناطق السياحية والمعالم السياحية. كما تشمل الخدمات السياحية الزيارة إلى المتاحف والمعارض والأماكن التاريخية والمعالم السياحية الأخرى.

وتشمل الخدمات السياحية أيضًا التسوق، حيث توجد في المناطق السياحية العديد من المتاجر والأسواق التي تبيع المنتجات المحلية والهدايا التذكارية والسلع الفاخرة. كما تشمل الخدمات السياحية التراث والثقافة، حيث يتم تنظيم الفعاليات الثقافية والترفيهية المتعلقة بالتراث الثقافي للمنطقة.

وتشمل الخدمات السياحية أيضًا المأكولات والمشروبات

، حيث يتم توفير مجموعة متنوعة من الأطعمة والمشروبات المحلية والعالمية في المطاعم والمقاهي والبارات والمطابخ الشعبية. وتشمل الخدمات السياحية أيضًا الخدمات الصحية والطبية، حيث يتم توفير الرعاية الطبية والمساعدة الطبية للسياح في حالات الطوارئ أو الإصابات أو الأمراض.

وأخيراً، تشمل الخدمات السياحية التسويق والإعلام، حيث يتم ترويج وتسويق المناطق السياحية والمعالم السياحية والخدمات السياحية عبر الإعلانات والمواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والفعاليات السياحية والمعارض.

وبشكل عام، فإن الخدمات السياحية تهدف إلى تلبية احتياجات ورغبات الزوار وتوفير تجربة سياحية مرضية وممتعة ومثيرة للاهتمام، وتحسين الاقتصاد المحلي عن طريق توفير فرص عمل وتعزيز الاستثمار في الصناعة السياحية.

خصائص الخدمات السياحية

تشمل الخدمات السياحية جميع الخدمات التي تقدم للسائحين خلال رحلاتهم وإقاماتهم في الوجهات السياحية، وتتضمن العديد من الخدمات المختلفة مثل:

1- حجوزات الطيران والفنادق: وهي الخدمة الأساسية التي يحتاجها السائحون لتنظيم رحلاتهم، وتشمل حجوزات الطيران وحجوزات الفنادق والمنتجعات والشقق الفندقية والشاليهات.

2- النقل: يشمل توفير النقل الداخلي من وإلى المطار، والنقل بين المواقع السياحية والفنادق والأماكن السياحية الأخرى.

3- الجولات السياحية: تشمل الجولات السياحية المرشدة والتي تغطي مختلف المعالم السياحية والأماكن السياحية والثقافية والترفيهية.

4- الرحلات الاستكشافية: وتشمل الرحلات الاستكشافية الخارجية إلى الأماكن الطبيعية والحدائق الوطنية والمحميات الطبيعية والجزر والشواطئ والجبال والوديان والكهوف.

5- الأنشطة الترفيهية: وتشمل الأنشطة الترفيهية المختلفة مثل رياضة الغوص والتزلج والتجديف والرحلات الجوية والمشي لمسافات طويلة وغيرها.

6- الخدمات الأخرى: وتشمل الخدمات الأخرى مثل تنظيم الحفلات والمؤتمرات والمعارض والفعاليات والحجوزات الخاصة والخدمات الصحية والتدليك والعلاج الطبيعي وغيرها.

وتعتبر الخدمات السياحية جزءًا مهمًا جدًا من صناعة السياحة، ويجب على المنظمات السياحية والشركات السياحية تقديم خدمات عالية الجودة للسائحين لجذبهم وتحقيق تجربة سفر ممتعة ومريحة. وتتطلب تقديم الخدمات السياحية تخطيطًا دقيقًا وتنظيمًا جيدًا لضمان توافر الخدمات والمنشآت والموارد اللازمة لتلبية احتياجات السائحين.

ويمكن للخدمات السياحية أن تساعد في تعزيز الاقتصاد المحلي وزيادة فرص العمل في القطاع السياحي، كما يمكنها أن تعزز الوعي الثقافي والتفاهم العالمي بين الثقافات المختلفة.

وبسبب الأثر الكبير للسياحة على البيئة والمجتمعات المحلية، يجب أن تكون الخدمات السياحية مسؤولة بيئياً واجتماعياً، وتحافظ على الثقافة والتراث المحلي وتدعم الممارسات الاستدامة في السياحة.

تتميز الخدمات السياحية بعدة خصائص، منها

التلازمية: حيث يحتاج السائحون إلى هذه الخدمات لتحقيق أهداف رحلاتهم السياحية.

اللاضمانية: حيث لا يمكن للسائحين الحصول على الخدمات السياحية مسبقًا، ويجب الانتظار حتى يصلوا إلى وجهتهم السياحية.

الغير ملموسة: حيث لا يمكن للسائحين رؤية أو ملمس الخدمات السياحية قبل استخدامها، ويتوقف تقييمهم لها على تجربتهم الفعلية.

عابرة للحدود: حيث يمكن للسائحين الحصول على الخدمات السياحية في أي مكان في العالم.

التداخل: حيث يتعامل السائحون مع عدة مقدمي خدمات سياحية مختلفين، مما يؤدي إلى تداخل وتفاعل الخدمات المختلفة مع بعضها البعض.

القابلية للتخصيص: حيث يمكن تخصيص الخدمات السياحية لتلبية احتياجات السائحين المختلفة وتفضيلاتهم الشخصية.

الاعتماد على العامل البشري: حيث يعتمد تقديم الخدمات السياحية على مقدمي الخدمات الذين يقومون بتقديم الخدمات

القابلية للتغيير: حيث يمكن أن تتغير الخدمات السياحية بسرعة بسبب تغيرات الطلب والعرض في صناعة السياحة.

الانتقالية: حيث يتحرك السياح من مكان إلى آخر للحصول على الخدمات السياحية، مما يؤدي إلى تغيير الموقع والتغيير في الاحتياجات.

الخدمات ذات الجودة العالية: حيث يسعى مقدمو الخدمات السياحية إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة في خدماتهم لجذب السياح والحفاظ على رضاهم وولائهم.

الإستهلاكية: حيث تتم استهلاك الخدمات السياحية بشكل فوري، ولا يمكن استخدامها مرة أخرى.