**المحور الثامن: ادارة الأعمال في المجال السياحي**

**Business Management in the Tourism Industry**

**تمهيد:**

إدارة الأعمال في القطاع السياحي تتطلب مزيجًا من المهارات في إدارة الأعمال، والتسويق، وخدمة العملاء، بالإضافة إلى فهم خصوصيات صناعة السياحة.

**أساسيات الادارة الفعالة للمؤسسة في المجال السياحي**:

1. فهم السوق المستهدف
2. التخطيط و وضع الاستراتيجية
3. ادارة الموارد البشرية
4. التسويق و الترويج
5. تحسين تجربة العميل
6. الادارة المالية
7. دعم المبادرات المستدامة
8. الابتكار التكنولوجي
9. التكيف مع الأزمات

**تقييم أداء المؤسسة السياحية**

تمثل مؤشرات الأداء الوسيلة التي تستعين بها المؤسسة السياحية لتقييم أدائها على مختلف المستويات، مما يساعدها في اتخاذ القرارات لتعظيم أرباحها، و تحسين خدمة العملاء، وتعديل استراتيجياتها التسويقية. و فيما يلي أهم المؤشرات:

1. معدل الاشغال
2. العائد على الغرف المتاحة
3. السعر المتوسط للغرفة
4. معدل وفاء العملاء
5. تكلفة اكتساب العميل
6. العائد لكل عميل
7. معدل رضا العملاء
8. مؤشر الترويج الصافي
9. معدل التحويل
10. متوسط مدة الاقامة
11. معدل عدم التقدم (الحضور)
12. معدل تكرار الحجز

تتيح مؤشرات الأداء الخاصة بالمؤسسة السياحية ليس فقط قياس الربحية والأداء التشغيلي، ولكن أيضا تحديد فرص التحسين. من خلال مراقبة هذه المقاييس، يمكن للمديرين تعديل استراتيجية الإدارة الخاصة بهم، وتحسين الأسعار، وتحسين تجربة العملاء، وزيادة الإيرادات إلى أقصى حد. و على كل مؤسسة تحديد المؤشرات الأكثر صلة حسب حجمها وخدماتها وأهدافها.