**جامعة باجي مختار – عنابة –**

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم المالية

تخصص تسويق سياحي و فندقي. ماستر1

**الاجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية للسداسي الثالث في مادة إدارة الخدمات السياحية**

**السؤال الأول (8ن):** أكمل الجدول الآتي مقترحاً مكان جذب سياحي.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المدينة أو المنطقة | البلد | نوع مكان الجذب | المعالم التي تميز هذا النوع | الأثر | طرق ادارة المكان |
| القاهرة | مصر | تاريخي | .الأهرامات: من عجائب العالم السبع، تجذب الزوار بتاريخها العريق و أسرار بناءها. | الاقتصادي: توفير فرصعمل في القطاعات المتنوعة مثل النقل، خدمات الاطعام، الايواء، الصناعات التقليدية...الخ  الثقافي التبادلالثقافي بين السياح والمجتمعات المحلية، و التعرف على ثقافات جديدة مما يعزز الفهم المتبادل و التفاهم بين الشعوب.  البيئي: الزيادة الكبيرة في عدد الزوار تؤدي الى تدهور المعالم الثقافية و التاريخية  و زيادة التلوث | -تطوير المرافق مثل الطرقات و المواصلات العامة  -اشراك المجتمع المحلي في صناعة السياحة من خلال دعم الحرف اليدوية و الفعاليات الثقافية، مما يعزز الاقتصاد المحلي و يحافظ على التراث الثقافي.  -توازن بين السياحة و التنمية المستدامة (استخدام الطاقات المتجددة و اعادة التدوير، استخدام وسائل النقل العام و المستدامة)  -تحديد مسافة ممنوعة للحفاظ على المعالم الأثرية. |

**السؤال الثاني (3ن):** أذكر ثلاث تقنيات حديثة في إدارة الفنادق مبرزاً أثرها؟

**الاجابة:**

* **تكنولوجيا المعلومات وتحليل البيانات:** استخدام البيانات لتحليل سلوك النزلاء، تحسين استراتيجيات التسويق، و تخصيص العروض .
* **الأنظمة الالكترونية:** كالحجز عبر الانترنت و التطبيقات المخصصة للنزلاء مما يحسن تجربة العميل
* **الذكاء الاصطناعي:** تطبيق تقنيات مثل الدردشة التفاعلية مع النزلاء، و روبوتات الخدمة مما يحسن من سرعة الاستجابة.
* **إدارة الطاقة:** استخدام تقنيات حديثة كالطاقات المتجددة، اعادة التدوير، و تصفية المياه المستعملة لتقليل التكاليف و تحسين استغلال الموارد مما قد ينعكس بالإيجاب على صورة الفندق و استدامته.
* **التسويق الرقمي:** استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، الاعلانات المدفوعة، المواقع الالكترونية للترويج للفندق مما يسمح بالوصول الى أكبر جمهور ممكن .

**السؤال الثالث (3ن):**

* يعتبر نموذج بستل PESTEL، وسيلة استراتيجية يساعد المنظمة في تحديد استراتيجيتها. اشرح محتوى النموذج باختصار؟
* **الاجابة:** لتحديد استراتيجيتها، تقوم المنظمة بتشخيص استراتيجي ( تحليل البيئة الداخلية و الخارجية). حيث تعتمد على نموذج بستل لتحليل بيئتها الخارجية من خلال تحديد أثر مختلف العوامل الخارجية على المنظمة و ذلك بتحليل عدة جوانب كالاتي:
* P (politique): تحليل الجانب السياسي (سياسة الحكومة، سياسة التجارة الخارجية...)
* E (Economique): تحليل الجانب الاقتصادي(نمو القطاع السياحي، الاتجاهات الاقتصادية للسوق، القدرة الشرائية للمستهلك...)
* S ( Socioculturel): تحليل الجانب الاجتماعي و الثقافي(الثقافة السائدة للمجتمع، اتجاهات و ميولات و سلوكيات العملاء، النمو الديمغرافي..)
* T (Technologique): تحليل الجانب التكنولوجي (التكنولوجيا المستخدمة في السوق، امكانية وصول المستهلك الى التكنولوجيا..)
* E (Environnement): تحليل الجانب البيئي (المعايير البيئية)
* L (Légal): تحليل الجانب القانوني و الشرعي(قانون العمل، قانون المستهلك، قانون الضرائب..)

**السؤال الرابع (4ن):**

* حقق فندق عائد بـ 1800000دج من الغرف المباعة خلال فترة 20 يوم. علماً أن هناك 100 غرفة متاحة يومياً.
* أحسب العائد على الغرف المتاحة؟
* وضح أهمية هذا المؤشر؟

الاجابة:

العائد على الغرف المتاحة= العائد الاجمالي للغرف/ (عدد الغرف×عدد الأيام)

= 1800000/ (100×20)

= 900 دج

* يمزج مؤشر العائد على الغرف المتاحة بين معدل التشغيل و السعر المتوسط لإعطاء نظرة شاملة و دقيقة على عائد الغرف. فهو يستخدم كثيرا للمقارنة بين أداء الفنادق .

**السؤال الخامس (2ن):**

أذكر شعار سياحي شهير و مميز و الذي يستخدم للترويج للوجهات السياحية؟

* "تايلاند أرض الابتسامات" land of smiles: يبرزضيافة الشعب و جمال الثقافة
* أيسلندا "أرض الجليد و النار" land of fire and ice: يسلط الضوء على المناظر الطبيعية المتنوعة و المذهلة.
* فرنسا " العيش على الطريقة الفرنسية " vivre à la française: يشير الى أسلوب الحياة الفاخر و الثقافة الغنية.