



دليل العمل لمواقع العمل السياحي

مديرية القياس والجودة السياحية

المقدمة:

لقد حرصنا أن يكون هذا الدليل الإجرائي شاملاً ومتكاملاً وجذاباً ليشجع الجهات ذات العلاقة على الاقتداء به واستخدامه كنموذج.

وتتحقق رؤيتنا من خلال تضافر جهود كل من الجهات الرسمية وأصحاب مواقع العمل السياحي بغرض تطبيق الأنظمة والقوانين التي تستند على الأسس العلمية وتسهم في تطوير القطاع السياحي. تعتبر الرقابة الفعالة على الفنادق أمراً ضرورياً للتأكد من عملها بتحقيق شروط الترخيص والمعايير والمواصفات السياحية الخاصة بالخدمات السياحية التي يتم تقديمها.

والأحكام الواردة بدليل الإجراءات تضع الضوابط والشروط الواجب إتباعها لمديري مواقع العمل السياحية والواجب على الضابطة العدلية في وزارة السياحة التدقيق عليها.

الهدف:

لقد تم إعداد هذا الدليل الإجرائي الخاص بمواقع العمل السياحية لتحقيق الأهداف التالية:

- مساعدة الموقع على تحقيق أعلى درجات الالتزام بالمعايير والمواصفات التي يجب أن تتوفر فيها مما يساهم في تنظيم هذا القطاع وتطويره .
- ضمان الحصول على الخدمات السياحية التي تمّ الاتفاق عليها بين المكتب والضيف بجودة عالية تتوافق مع المعايير الدولية والوطنية .
- المساهمة في تعزيز صورة السياحة السورية وتشجيع الممارسات السياحية التي تسهم في تطوير هذه الصورة .
- منع ممارسة أي أنشطة لا تتعلق بالعمل السياحي .

الموقع والمظهر الخارجي:

"عزيزي مدير الموقع السياحي"

- يعتبر الموقع الخاص بالمؤسسة او المكتب السياحي وسهولة الوصول إليه عاملاً أساسياً في النجاح بالدرجة الأولى لموقعك ، كما يعد المظهر الخارجي الواجهة الأولى التي يتعامل معها العملاء المحتملون وهو بمثابة انطباع أولي يؤثر بشكل كبير على قرار العميل بالدخول والاستفسار عن الخدمات المقدمة لذا يرجى منك الالتزام بالنقاط التالية:
- ✓ أعلن عن اسم موقعك السياحي باللغة العربية والأجنبية (الإنكليزية أو الفرنسية) على أن يكون الإعلان باللغة العربية هو الإعلان الأكبر بشكل لانق وواضح.
- ✓ أعلن عن الخدمات الأساسية التي تقوم بتقديمها وفق الترخيص الممنوح .
- ✓ اهتم بنظافة محيط الموقع والمدخل والواجهات (ديكور وإضاءة وصيانة ونظافة...).
- ✓ استثمر الوسائل التكنولوجية الحديثة (الشاشات) في العروض التقديمية والفيديوهات الخاصة بعمل موقعك السياحي وكذلك السياحة في سورية .

الشبوتيات المطلوبة:

- 1- ترخيص إداري: يصدر عن المحافظة المختصة يسمح بمزاولة المهنة
- 2- الترخيص السياحي: يصدر من وزارة السياحة.
- 3- السجل السياحي: يصدر من وزارة السياحة.
- 4- الاشتراك بالتأمينات للعاملين.
- 5- الكادر الإداري والفني العامل في موقعك وكالحصول على الموافقات اللازمة عند إجراء أي تغيير في العاملين .
- 6- بوليصة التأمين المالي السنوي الخاصة بالموقع.
- 7- التأمين المالي للرحلات الخارجية ورحلات الحج والعمرة.
- 8- ملفات التأشيرات السياحية – تذاكر الطيران – الرحلات السياحية .
- 9- العقود الخاصة بخدمات السائح – المعتمر – الحج – الدليل السياحي ...

الإعلانات والرحلات السياحية بكافة أنواعها :

عزيزي مدير الموقع السياحي يجب عليك التأكيد على ما يلي :

- 1 - أخذ الموافقة المسبقة للإعلان عن أي رحلة سياحية
 - 2 - التأكيد على صيغة الإعلان المتكامل وبشكل واضح وصريح
 - 3 - ذكر السعر الخاص بالرحلة - برنامج الرحلة بشكل كامل - الخدمات المقدمة - التأكيد على الخدمات الشخصية عدم شمولها بالبرنامج - ذكر رقم وتاريخ الموافقة على تنفيذ الرحلة .
 - 4 - تنظيم العقود الفردية الخاصة بالرحلة: (خدمات السائح - المعتمر - الحج - الدليل السياحي- المرشد الديني)
 - 5 - دفع التأمين الخاص بالرحلة .
 - 6 - عدم تسيير أي رحلة دون وجود موافقة أو دليل سياحي مرخص.
 - 7 - التقارير اللازمة عند انتهاء الرحلة وأهمية الملاحظات والمقترحات لتطوير البرامج السياحية .
 - 8 - التأمين الصحي للمشاركين في الرحلات الخارجية حسب اشتراطات الدولة المستقبلة للسياح .
 - 9 - تأمين وسائل النقل ال
- تذاكر الطيران والتأشيرات السياحية :
- ذكر أسماء شركات الطيران التي تمثلها
 - بيان السعر واشتراطات التذكرة بشكل واضح للعميل وخاصة عند الإلغاء والتأجيل .
 - أهمية التأشيرة وبيان سعرها وتاريخها بشكل واضح
 - عدم العمل وإصدار تأشيرات لا تتوافق مع العمل السياحي (تأشيرات العمل - الدراسة)