

## مادة الإدارة المكاتب السياحية المرحلة الثالثة قسم: الإدارة المنظمات السياحية

### الفصل الاول/الادارة المكاتب السياحية

#### ادارة مكتب

وظيفة المكتب في وقتنا الحاضر لا تقتصر على إستلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها فقط ، بل أصبح المكتب الآن مركزاً هاماً لتقديم خدمة معلومات جيدة إلى كافة إدارات وأقسام المنظمة لسرعة إتخاذ القرارات والتخطيط السليم لإعمال المنظمة.

لذلك فإن الإدارة المكتبية الآن بما تشمله من كافة الأعمال المكتبية التي تؤدي في المكاتب ، أصبحت فرعاً مهماً من فروع علم الإدارة. وتطورت تطوراً ملحوظاً في أهدافها ومبادئها ووظائفها خاصة بعد إدخال التقنية الحديثة من آلات وأجهزة ومعدات وأنظمة إلكترونية للإتصالات والحفظ ، مما جعل الأعمال المكتبية الآن في أغلب المنظمات والمنشآت والبنوك عنصراً رئيسياً في العمل وليس عنصراً ثانوياً كما كان من قبل ، مما أبرز أهمية الأعمال المكتبية في كافة المنظمات متمثلة في الفروع العديدة لها والتي تؤدي بدلاً منها الإتصالات الكتابية بكافة أنواعها وإجراءات تداولها ثم حفظها .

#### اولاً:ادارة المكتب

تعريف الإدارة المكتبية :التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة والمتابعة للأعمال المكتبية والتي تهدف إلى إدارة ورقابة الأفراد ، والطرائق ، والموارد ، والآلات للحصول على أفضل النتائج الممكنة بأعلى جودة وبأقل تكلفة ممكنة .

#### اهمية الادارة المكتبية:

1. تستقبل و تستلم جميع المعلومات والبيانات المتعلقة بالجهاز الاداري عن طريق عدة المصادر.
2. تقوم بتسجيل تلك البيانات لتكون في متناول جميع الادارات.
3. تقوم بتبويب وتصنيف المعلومات وترتيبها طبقاً لنظام موحد.
4. تقوم بتزويد المعلومات الى الادارات المختلفة بناء على طلبها او بصفة دورية متفق عليها.
5. تقوم بالتخطيط للعمل المكثبي المطلوب انجازه ومن سينفذه ومكان وزمن تنفيذه.

وظائف الادارة المكتبية :وتشمل الاتي

(التخطيط.التنظيم.التوظيف.التوجيه والاشراف.الرقابة.)

#### ثانياً: المكتب

تعريف المكتب: هو المكان الذي تزاوّل فيه جميع الأنشطة المكتبية (كاستلام الاوراق والمعلومات وفرزها وتبويبها وتصنيفها وتسجيلها وحفظها واسترجاعها وتداولها ...الخ)

فهو همزة الوصل بين المنظمة والجمهور لذلك ينظر إلى المكتب في الوقت الحاضر بإعتباره :-

1. مركز معلومات Information Center

2. مركز الخدمة A Service Center

3. مركز الذاكرة في المنظمة A Memory Center

4. مركز تنسيق A Coordinating Center

5. مركز الرقابة في المنظمة A Control

### انشطة المكتب

يقوم المكتب بانشطة متعددة داخل المنظمة ومنها:

1. يساهم في نقل وتبادل المعلومات والبيانات بين ادارات المنظمة والمنظمات الاخرى.

2. يوفر للادارة العليا والوسطى المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات.

3. يساعد ادارات المنظمة على انجاز اعمالها بشكل منظم.

4. يعتبر الذاكرة الحية للمنظمة لاحتفاظه بوثائق وسجلات .

تضح من انشطة المكتب الذي سبق وذكرناها أن عمل المكتب ليس إنتاج السلعة لبيعها أو تقديم خدمة للجماهير مقابل أجر، لكن عمله الرئيسي هو تقديم الخدمات المساعدة لإدارات وأقسام المنظمة لمساعدتها على قيام بواجباتها بأكثر كفاية ممكنة. ويتركز العمل الرئيسي للمكتب حول جمع البيانات وتسجيلها وتحليلها وتبويبها ومن ثم تقديمها إلى الإدارات التي تحتاج إليها في الوقت المناسب وبالصورة الملائمة .

وعلى هذا تكون الأعمال المكتبية بمثابة خدمات مساعدة وليس هدفاً في حد ذاتها ، وإنما هي وسيلة لتساعد الآخرين في المنظمة على أداء واجباتهم بكفاية أكبر. المكتب يزود الإدارة العليا في المنظمة بالبيانات والتقارير التي تمكنها من إتخاذ قراراتها والسجلات التي يحتفظ بها قد تساعد إدارة الإنتاج في تحسين منتجاتها وتخفيض تكاليفها لذا يجب العناية بتوفير هذه الخدمات بالقدر الكافي الذي يلائم أعمال الإدارات التي تنتفع بها ، والإبتعاد قدر الإمكان عن توسع غير ضروري في إنتاج هذه الخدمات لإن كل توسع فيها زائد عن حاجة الإدارات المختلفة يؤدي إلى زيادة التكاليف في المنظمة.

### خصائص المكتب:

1. يعتبر المكتب بمثابة وحدة إقتصادية منتجة من عناصر الإنتاج والتي تتمثل ب (الأفراد – الوسائل المكتبية – أهداف العمل المكتبي – محيط العمل المكتبي)

2. وحدة إجتماعية تضم عدداً من الأفراد يؤدون مختلف النشاطات والأعمال المكتبية ويختلفون في خصائصهم وسماتهم .

3. وحدة جغرافية تشغل حيزاً من المكان وتعمل هذه الوحدة على تقديم الخدمات المكتبية .

4. وحدة بيئية تعمل في ظل ظروف مادية محيطة يتأثر بها العمل المكتبي وتؤثر فيه من إضاءة وتهوية وتدفئة وتكييف.

5. وحدة فنية تعتمد في تنفيذ أعمالها ونشاطاتها المكتبية على عدد من الوسائل والتجهيزات المادية من الآت وحاسبات ووسائل تنظيم مساعدة .

6. وحدة إتصالات تهتم بتسيير وتبادل نقل البيانات والمعلومات بين أطراف المنظمة .

### ثالثاً:مدير المكتب

تعريف مدير المكتب:هو من يرأس مجموعة من الموظفين المكلفين بعمل او اكثر من الاعمال المكتبية، ويتولى تنظيم وادارة الاعمال المكتبية التي تسند للوحدة الادارية التي يرأسها و يشرف عليها.

يجب على مدير المكتب أن يلغي كلمة (لا أعرف) من قاموس مفرداته فهو يفترض منه أن يعرف كل شيء عن أي شيء ففي كل تخصص يجب أن يكون له باع وفي كل موضوع يجب أن تكون له معرفة وفي كل استشارة يجب أن يكون له رأي.

### مسئوليات وواجبات مدير المكتب

#### 1. المسئوليات والواجبات الادارية.

ا. مسئوليات وواجبات التخطيط.

ب. مسئوليات وواجبات التنظيم.

ج. مسئوليات وواجبات التوجيه والاشراف.

د. مسئوليات وواجبات الرقابة.

#### 2. المسئوليات والواجبات الفنية.

ا. اعمال المحفوظات.

ب. اعمال الاتصالات الادارية.

ج. اعمال السكرتارية الخاصة.

د. اعمال تحرير المراسلات واعداد التقارير.

ر. اعمال النسخ.

### الصفات الشخصية لمدير المكتب

وتمثل الصفات الشخصية الخاصة التي يمتلكها الشخص وتبرزه من بين الآخرين،وأهمها:

1. ان يكون ذو شخصية لبقة و محبوبا من الاخرين

2. أن يكون ذكيا ولماحا وحسن التصرف في شتى المواقف

3. التميز بقوة الذاكرة والأناقة وحسن المظهر.
4. المقدرة على استنباط وحل المشكلات قبل وقوعها
5. المقدرة على بث الحماس في نفوس الآخرين
6. المحافظة على السرية في جميع الأعمال
7. المشورة والأخذ بالآراء السليمة
8. التكيف مع الأوضاع فهو رئيس ومرؤوس في نفس الوقت وعليه أن يقوم بالشخصيتين بمهارة عالية ولا يخلط بينهما
9. الهدوء وضبط النفس حتى في أصعب الظروف
10. التحلي بالعواطف الإنسانية
11. المقدرة على التعبير بلغة الجسد وفهمها عند استعمال الآخرين لها.

#### رابعا:تصميم المكتب

مفهوم تصميم المكتب:تصميم المكتب يعني وضع خطة متكاملة تبين مواقع الاشياء والعناصر المتعلقة بالمكتب داخل المبنى الذي يوجد به المكتب.

#### اهمية وفوائد تصميم المكتب

1. استغلال المساحات المتوفرة.
2. انسياب الاعمال في خطوط مستقيمة بحيث لا تتردد الاعمال للخلف الا بعد الانجاز.
3. تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية بين الادارات و الاقسام و الموظفين مما يسهل عملية التواصل.
4. سهولة الاشراف والمتابعة.

#### انواع المكاتب

1. المكتب المفتوح:يقصد به وجود قاعة فسيحة يجلس فيها جميع الموظفين الذين تتشابه اعمالهم او تكمل بعضها البعض ،ماعمال الشؤون المالية وشؤون الموظفين والاتصالات الادارية والشؤون الهندسية .....الخ،ترتب المكاتب بشكل تنساب من خلال الاعمال واجراءات العمل في خطوط مستقيمة وفقا لتسلسل الاجراءات او الخطوات ،ويستخدم في هذا النوع من المكاتب احيانا بعض الفواصل الزجاجية او الخشبية او البلاستيكية للفصل بين مكتب واخر او بين مجموعة من الموظفين.

#### مزيا المكتب المفتوح

1. استغلال المساحات المتوفرة.

2. المرونة و سهولة التعديل.
3. سهوة الاشراف على العاملة.
4. التقليل من الاعتماد على المرسلين.
5. عدم ترك الموظفين لمكاتبهم.
6. سهولة التشاور و تبادل الاراء بين الموظفين.
7. اتاحة المشاركة في التجهيزات المتوفرة مثل الطابعات والآت التصوير.
8. تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.

#### عيوب المكتب المفتوح

1. انعدام الخصوصية.
2. عدم توفر السرية.
3. الضوضاء والازعاج.

#### المكتب المغلق

2. المكتب المغلق: احيانا يطلق عليه (المكتب الخاص) ويقصد به تخصيص غرفة خاصة للموظف ليمارس العمل فيها ،وهذا الاسلوب يناسب بعض الاعمال التي تتطلب السرية والدقة او التي تحتاج الى هدوء وكذلك اعمال الادارة العليا.

#### مزايا المكتب المغلق

1. ضمان الهدوء والتركيز للاعمال التي تتطلب ذلك.
2. توفير الخصوصية والمكانة لكبار الموظفين.
3. المحافظة على سرية الاعمال و المعلومات و الوثائق.

#### عيوب المكتب المغلق

1. عدم المرونة.
2. استهلاك مساحات كبيرة.
3. صعوبة الاتصال.
4. صعوبة الاشراف على العاملين.
5. زيادة التكاليف.

### 3. المكتب المختلطة:

أحيانا تضطر المنظمة لضيق المساحات ان تخصص صالة مفتوحة ثم توزيع على مكاتب يكون جزء منها مفتوحا لعدة الموظفين، والجزء الآخر على شكل مكاتب مغلقة لبعض الموظفين التنفيذيين تكون أعمالهم متشابهة او تكميلية بحيث تنهى كافة الاجراءات في نفس المكان، وهذه المكاتب المختلطة تأخذ مزايا كل نوع من المكاتب المفتوحة و المغلقة وتتجنب عيوبها.

### الفصل الثاني/المكتب السياحي

يعد المكتب السياحي: منظمة سياحية تتمتع بنوع من الاستقلال الذاتي، وتهتم بادارة شؤون السياحة في منطقة ما، وتتبع الوزارة أو الهيئة المسؤولة عن قطاع السياحة في البلد، وتعمل في إطار الخطة العامة لها >

أنواع المكاتب السياحية: تقسم المكاتب السياحية وفقا للمنطقة التي تعمل بها والخدمات التي تقدمها وهي على نوعين:

المكاتب السياحية الداخلية: هي المكاتب التي تقيمها الدولة داخل البلد لتقديم الخدمات السياحية للسياح ، وتقوم بالقرب من المناطق السياحية الشهيرة ذات الكثافة العالية من الاقبال السياحي في البلد. كما هو الحال بالمرافد و المزارات الدينية و المناطق الاثرية و مناطق الاصطياف المتميزة . وأيضا هناك مكاتب وسط المدن بالقرب من تواجد رجال الاعمال، كما يتواجد في الملتقيات الطبيعية للسياحة كالمواني والمطارات ومحطات السكك الحديدية و الفنادق السياحية الكبرى. و هناك مكاتب السياحية مؤقتة ، تفتح في المعارض الدولية و الإقليمية .

دور (الخدمات) المكتب السياحي الداخلي :

1. تقديم المشورة للسياح، والرد على استفساراتهم، فضلا عن تزويدهم بالنشرات والكتيبات والخرائط والدليل الخاص بالمناطق السياحية في البلد.
2. إرشاد السياح على المواصلات والفنادق والموتيلات وأماكن الايواء المختلفة وأسعارها ومستوياتها.
3. يكون المكتب بحد ذاته نافذة اعلانية عن السياحة في البلد.
4. المشاركة في تنظيم المعارض والمهرجانات الفلكلورية والحفلات والمناسبات التاريخية الخاصة.
5. القيام بالدراسات الميدانية لحركة السياح من أجل التعرف على اتجاهاتهم واقبالهم على مادة سياحية دون أخرى ورفع التقارير بذلك الى المخططين .
6. الرقابة على مستوى أداء الخدمات السياحية في المنطقة، ومدى الالتزام بكيفية تقديم الخدمة والاسلوب المناسب والأسعار.
7. يكون في الاستقبال الخاص لكبار الزوار من ضيوف الدولة الرسميين.

2. المكاتب السياحية الخارجية: هي المكاتب التي تقيمها الدولة خارج البلد وتكون في العواصم أو المدن الكبرى للدول التي تعد الأسواق التقليدية أو المحتملة لتصدير السياح الى البلد. ويكون عمل هذا المكتب السياحي الخارجي على حالتين، الأولى يعد

جزء من سفارات البلد في الدول الأخرى و يرأسها الملحق السياحي تابعاً للسفير .اما الثاني :يكون مكتبا سياحيا مستقلا بذاته عن سفارات البلد في الدول الأخرى ،ويشغل مبنى خاصا به خارج مبنى السفارة ، ويرأسه مدير معين من قبل الوزارة او الهيئة المسؤولة عن قطاع السياحة في البلد.

دور (الخدمات) المكتب السياحي الخارجي :

1. الخرائط الاستعلامية والخطية عن مناطق البلد.
2. الخطط التعريفية بجميع وسائل المواصلات الموجودة في البلد السياحية المشهورة.
3. الدليل السياحي عن الاماكن السياحية الجميلة في البلد.
4. الدليل الشامل لجميع الفنادق الرخيصة والمناسبة والفخمة الموجودة في البلد.
5. قاموس لغة البلد ما يسهل عملية المحادثة بين السياح والمواطنين.

اهداف المكتب السياحي:

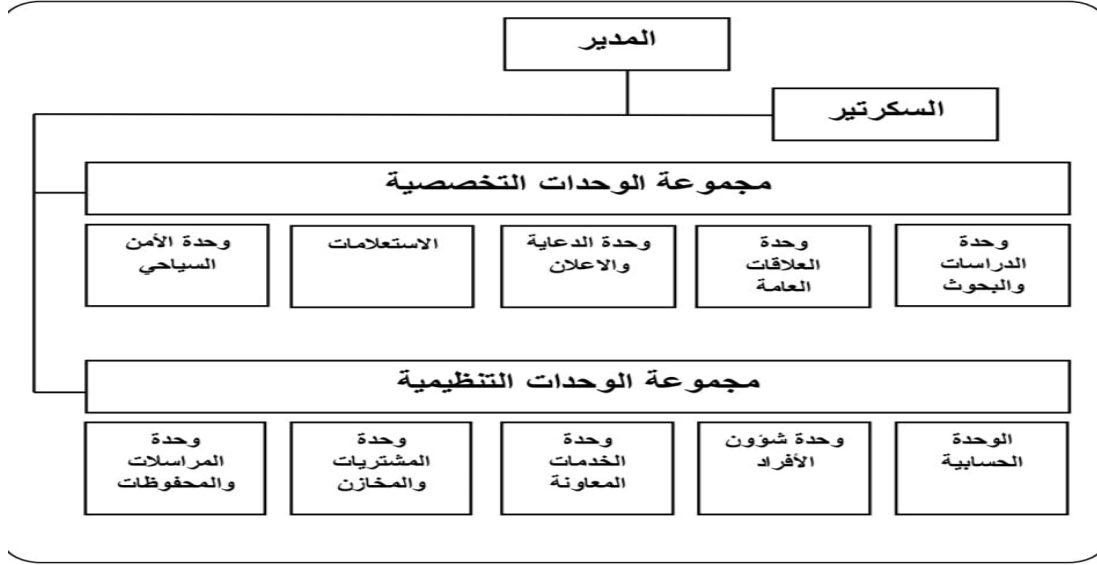
1. نافذة اعلانية عن السياحة في البلد، فضالً عن الخدمات السياحية الرئيسية والساندة.
2. توزيع الخرائط الخاصة بالبلد، والدليل السياحي عن الاماكن السياحية الجميلة والمواصلات والفنادق والموتيلات وأماكن الايواء المختلفة، فضلا عن قوائم الاسعار وفقاً لمستويات الإقامة.
3. تزويد السياح بالنشرات والكتيبات والخرائط والدليل الخاص بالمناطق السياحية في البلد .
4. تزويد المستويات الادارية العليا بدراسات السوق السياحي المفصلة .
5. المشاركة في تنظيم المعارض والمهرجانات الفلكلورية والحفلات والمناسبات التاريخية الخاصة.
6. فضلا عن العديد من الخدمات السياحية التي تدعم الطلب السياحي على البلد، والعديد من المهام ذات الجانب الاقتصادي بما يحقق الإيرادات السياحية للبلد.

هيكل التنظيمي للمكتب السياحي:

يتكون الهيكل التنظيمي للمكتب السياحي من وحدات إدارية متعددة، تتمثل تلك الوحدات بـ:

1. الوحدات التخصصية: و هي الوحدات التي تباشر صميم نشاطات المكتب السياحي التي أنشأ من أجلها، ويلاحظ في التخصص أنه يتناسق مع طبيعة المهام الملقاة على عاتق المكتب السياحي. وتشمل: وحدة الدراسات والبحوث، وحدة العلاقات العامة، وحدة الدعاية والاعلان، استعلامات، ووحدة الامن السياحي.
2. الوحدات التنظيمية: هي الوحدات الخدمية أو الادارية التي تمثل البنية المكتبية لاي منظمة ادارية ولا تتفاوت من منظمة لاخرى حسب طبيعة نشاط كل منهما. وتشمل: الوحدة الحسابية، وحدة شؤون الافراد، وحدة الخدمات المعاونة، وحدة المشتريات والخرن، ووحدة المراسلات والمحفوظات.

## الهيكل التنظيمي للمكتب السياحي



إقامة المكتب السياحي :

خطوات إقامة المكتب السياحي:

1. اتخاذ القرار: إن إنشاء مكتب سياحي وعلى الخصوص في خارج البلد، بحاجة الى اتخاذ قرار على أعلى مستوى بعد التشاور مع كافة الاطراف المعنية، إذ إن إنشاء المكتب السياحي في الخارج يكون تمثيلاً سياحياً للبلد، وإذا ما تعرض هذا المكتب الى خسارة خطيرة من حيث فشله في الإدارة المكتب، فان ذلك يمثل إساءة في حق متخذي القرار.
2. اختيار الموقع: الاختيار موقع المكتب السياحي ذا أهمية كبيرة في ممارسة مهامه، ولذا يجب أن تتوفر فيه الشروط التالية:

- ا. في وسط حي الاعمال: أي يوجد المكتب في موقع يتردد عليه عدد كبير من سكان المدينة، إذ توجد به الشركات السياحية وشركات الطيران والفنادق الكبرى والمصارف وغيرها من المؤسسات المهمة.
- ب. في شارع رئيسي: يكون المكتب ظاهر للعيان، وفي محط أنظار الجميع، ولا يحتاج الى مجهود في الوصول إليه.
- ج. قرب وسائل المواصلات: من أجل الوصول إليه بسهولة ويسر وفي أي وقت، ومن أي طرف من أطراف المدينة.
- د. بالقرب من المناطق السياحية التقليدية
- هـ. بعيداً عن مصادر الضوضاء العالية والمنشآت المقلقة للراحة والاماكن المؤذية للشعور العام مثل المناطق الصناعية ذات التلوث البيئي والضوضاء، والمناطق شديدة الحساسية كالمواقع الامن وغيرها.
- و. اعتدال التكاليف: من الضروري أن تولي إدارة المكتب إهتمامها بالجانب الاقتصادي والحصول على أفضل الاسعار فيما يتعلق بموقع المكتب .



### 3. التصميم والتأثيث والتجهيز الالي:

ان هذه الخطوة تعد من عدة خطوات فرعية، يمكن إجمالها كما يأتي:

ا. التصميم: وهو الخطة التي تبين مواقع الأقسام و الشعب أو الوحدات وترتيبها، وتحديد أماكن الموظفين والأثاث المكتبية وأماكن الاستراحة أو الاستقبال أو الانتظار، مع مراعاة الظروف الملائمة للعمل.

وهناك مبادئ هامة تراعى في خطة التصميم، هي:

ا. تسلسل العمل من موظف لآخر داخل الشعبة الواحدة، ومن شعبة الى أخرى في خط مستقيم بما يوفر الوقت والجهد للعاملين وكذلك الزبائن.

ب. مرونة التصميم وسهولة تعديله من خلال استخدام الفواصل المتحركة التي تقبل التعديل في حالة زيادة عدد الموظفين أو إجراء إي إضافة أو استبعاد.

ج. الإضاءة الكافية والتهوية المناسبة والاقبال من الضوء، من أجل أن يتوفر الجو الهادئ في بيئة العمل. فضلا عن استخدام ألوان وديكور جذابة للمكتب لان مدى إنافة ورونق المكتب يمثل مدى اهتمامه بالزبون .

د. إن وضع خارطة العالم بالحجم الكبير يساهم في تعريف الزبون باتجاه السفر الى مناطق القصد

ه. إقتصاد المساحة من خلال مراعاة الاستغلال الامثل للمساحة المتاحة للموقع، وتخصيص المساحة الخاصة للموظف بما يحتاج إليه من المساحة اللازمة، ويرجع السبب في كل ذلك أن الموقع مكتب السياحي غالباً ما يمتاز بارتفاع بدل الإيجار.

و. سهولة الاشراف على الموظفين إذ يتم ترتيب مكاتب المجموعة الواحدة من الموظفين بشكل تتجه أنظارهم في اتجاه واحد في مواجهة الجمهور المتردد على المكتب من جهة، ومن جهة أخرى في مرمى بصر مدير المكتب أو المشرف عليهم.

التأثيث: يراعى فيه البساطة والانافة معاً، وهي مسؤولية مهندس الديكور علماً أن الفكرة العامة تكون من اختصاص السياحي. ولذا يراعى الجمالية وانسجامها مع الاستخدامها. فضلا عن اختيار الملصقات والبوسترات الجذابة والانيقة من قبل السياحي.

التجهيز الالي: يكون على نوعين:

مكتبي: مثل الالات الطابعة والحاسبة الات التصوير، ويضاف إليها في بعض الأحيان أجهزة العرض السينمائي وغيره ا.

تصالي: ويقصد بها الهواتف الخارجية والداخلية وغيرها.

الخطوة الرابعة: اختيارالعاملين:

من اهم المواصفات العاملين التي يجب مراعاتها عند اختيار طاقم العمل ، هي:

1. حاصل على شهادة جامعية بالسياحة و الخبرة السابقة في أعمال السياحة و إجادة اللغات الأجنبية على الاقل لغتين

لضمان التعامل مع الضيوف والسياح من البلدان المختلفة.

2. المعرفة بالقانون الدولي وبقواعد البروتوكول، إذ يعد العاملون في المكاتب السياحية وعلى الخصوص الخارجية منها كونهم ممثلين للبلد والمكاتب السياحي وبالتالي يجب أن يكونوا ملمين بقواعد القانون الدولي التي تنظم العلاقة بين الدول بعضها البعض احر، فضلا عن الدراية باداب والمراسيم العامة وآداب التخاطب و السلوك.
3. الثقافة العامة التي تؤهل الشخص على أن يستحوذ على مشاعر الغير ويفوز باعجابهم و اقتناعهم ما يساعد على كسب صداقاتهم خدمة لعمل المكتب .الدراية بالشؤون المالية والاقتصادية.

الخطوة الخامسة:تدريب العاملين:

يمثل التدريب عملية التنمية المستمرة المخططة لمعارف ومهارات العاملين في مختلف مستويات العمل وتحسين اتجاهاتهم بقصد رفع مستوى الاداء والكفاءة الانتاجية أو تأهيلهم لممارسة أعمال جديدة. و بذلك يعدالتدريب ذو أهمية في كونه عملية مكملة للتعليم النظري التي تسعى الى الاستخدام الامثل لقوى العمل المختارة للارتقاء بذكاء الافراد ومهاراتهم واكتشاف قدراتهم وتحويلها الى طاقات خلاقة تساير التقدم المعاصر وتحقيق اهداف التنمية الشاملة ، وان عملية التدريب عملية مستمرة .

الخطوة السادسة: تحديد خطة العمل:

يشارك في إعدادها المختصين، تمر بالخطوات الاتية:

1. تحديد الهدف من إنشاء المكتب.
2. تحليل البيئة العامة المحيطة – الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية – بالمكتب السياحي والبلد الذي يوجد فيه، وتحليل البيئة الخاصة المحيطة بالمكتب السياحي – الأسواق السياحية التي يعمل بضمنها المكتب مثل شدة المنافسة ومستوى الحركة السياحية وعدد السياح ومستوى الاسعار ومستوى الانفاق السياحي وغيرها من العوامل.
3. حصر الوسائل البديلة لتحقيق الهدف.
4. تقييم هذه الوسائل الاختيار أفضلها.
5. ترجمة الاختيار الى خطوة عملية.

الخطوة السابعة: تخصيص الميزانية المناسبة:

تحديد مقدار المخصصات المالية اللازمة للمكتب وتوزيع هذه الميزانية على بنود الانفاق المختلفة حسب أهميتها وأعبائها مع تلافي المبالغة أو التقصير في الميزانية لما في ذلك من اضرار في الحالتين ويرافق عملية تحديد الميزانية، تحديد لائحة صرف منها بمعرفة المدير.

الخطوة الثامنة:الإعلان عن انشاء المكتب:

لذا يساهم الاعلان في المجال السياحي في المكاتب خاصة الى زيادة النشاط السياحي عن طريق بيع الخدمات السياحية. كما أن وضع عارضة مناسبة لعرض المنشورات السياحية والاعلانات عند مدخل المكتب تساهم في اطلاع الزبائن عليها والتي غالبا ما توزع أيضا على المترددين على المكتب مجانا. وهناك قواعد يجب مراعاتها عند الاعداد للحملة الاعلانية للمكتب:

1. إتمام جميع الاستعدادات السياحية بشكل كامل قبل البدء بالحملة الدعائية وتوقيتها بشكل مناسب مع موعد انتهاء المشروع السياحي أي إعداده مع بداية الموسم السياحي.
  2. التخصيص المالي الكافي للحملة الدعائية.
  3. إعداد خطة علمية للحملة الدعائية، إذ يجب تحديد المعلومات عن أفضل الوسائل الاعلانية وأكثرها تأثيراً في نفوس الجمهور، كذلك جمع البيانات الخاصة بتكاليف الوسائل المختلفة، واختيار أفضلها بما يتناسب حجم الميزانية المخصصة
  4. التنسيق مع الاجهزة الاعلامية والدوائر التنظيمية الاخرى بما يؤمن نجاح الحملة الاعلاني.
- الخطوة التاسعة: الافتتاح:

يجب أن نجعل من عملية الافتتاح مناسبة اعلامية ضخمة يحسن استغلالها بكافة الوسائل، لذا يجب أن ترتب حفلة كبرى للافتتاح يدعى إليها كبار الشخصيات السياحية والاعلامية في البلد ورجال الاعمال ورؤساء روابط السياحة.

### الفصل الثالث : الشركات السياحية

تعريف الشركة السياحية:

تعرف العلوم السياحية شركات السياحة والسفر على انها (الوسيط بين مالكي وموردي الخدمات السياحية المختلفة (الفنادق وأماكن الإقامة الاخرى ووسائل النقل والمنشآت السياحية ومستهلكي تلك الخدمات. وتعريف اخر (هي عبارة عن شركة تقوم بتنظيم و تسويق رحلات شاملة وتقديم خدمات خاصة بالرحلات واصدار شيكات المسافرين).

الاطراف المشتركة في الرحلة السياحية:

1. السائح الذي يقوم بهذا النشاط السياحي.

2. المجمع السياحي (المكان) الذي يقوم بتقديم الخدمات اللازمة للرحلة السياحية .

توفير الخدمات السياحية الاخرى المطلوبة للرحلة السياحية.

و تتحمل الشركات السياحية مسؤولية طبع المنشورات والاعلانات والتوزيع المنشورات الخاصة بالرحلة ، وقيام بججوزات الرحلة ، وتقوم اغلب هذه الشركات بالبيع عن طريق وكلاء السفر او في بعض الاحيان مباشرة الى العملاء ، في بعض الدول يسمى الشركات السياحية ببائعي جملة.

شروط المقر الرئيسي للشركات السياحية أو فروعها :

وفقاً الانظمة والقوانين الخاصة بنظام عمل الشركات السياحية، وتعليمات المقر الرئيسي للشركة السياحية أو فروعها يشترط ما يلي:

1. يكون في منطقة مناسبة لنوع النشاط السياحي الذي تبشره الشركة .
2. يكون وحدة مستقلة أو محل مستقل عن أي نشاط آخر .
3. تكون مساحة المقر الرئيس (60 م<sup>2</sup>) ومساحة الفرع لا تقل عن (30 م<sup>2</sup>) ويستثنى من ذلك مقر الشركة وفروعها التي تنشأ في الفنادق أو المطارات أو الجهات الحكومية .
4. يكون معداً بأجهزة ومؤثلاً تأثيلاً لائقاً لمزاولة النشاط السياحي ومزوداً بالاتصال والمعلومات الحديثة .
5. لا تقل مدة الإيجار عن خمس سنوات متصلة وأن يكون العقد مصدقاً، هذا إذا كان المكان مؤجراً.
6. ويشترط ترخيص الشركة السياحية بإنشاء فرع لها باحدى المحافظات، الا يجوز أن يكون للشركة السياحية أكثر من فرع في المحافظة الواحدة.

#### الاعمال التي يقوم بها الشركات السياحية

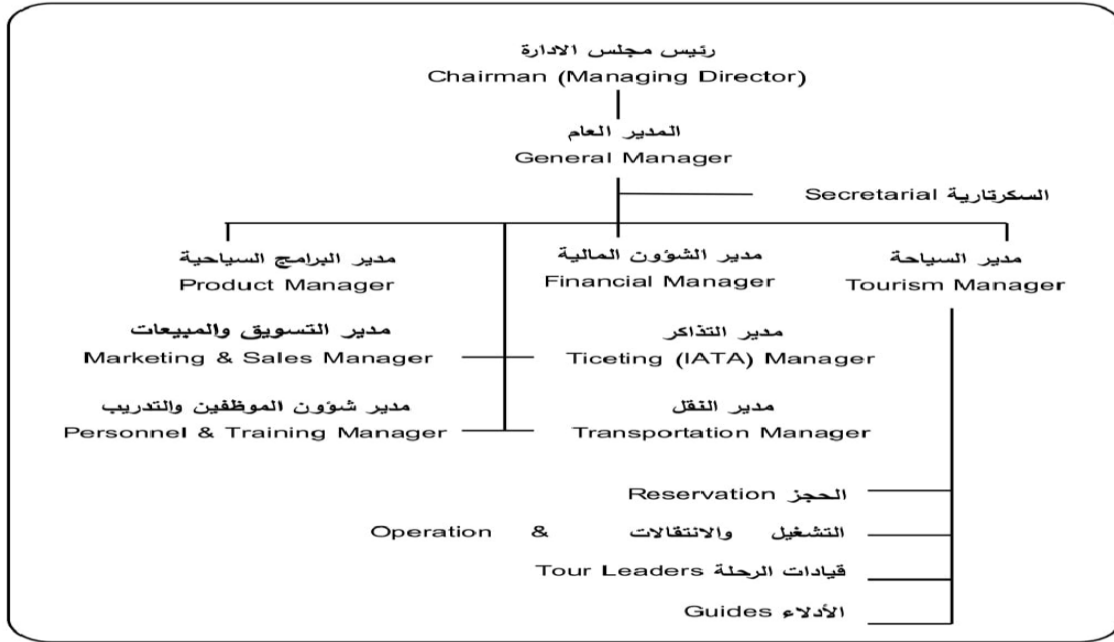
1. اعداد وتنظيم وترتيب البرامج السياحية. اعداد وتنظيم النقل السياحي.
2. تقديم الاستشارات والنصح والارشاد حول السفر وخدماته.
3. عمل البحوث والدراسات التي تخص الرحلات السياحية.
4. بيع السفريات السياحية المتكاملة والمنظمة.
5. اصدار الشيكات للمسافرين.
6. تقديم حجوزات جماعية سواء للنقل السياحي او لمنشأة الاقامة او في المطاعم.
7. تامين المرشد السياحي المؤهل.

#### كيف تحصل الشركات السياحية على ارباحها

1. عن طريق بيع السفريات السياحية المنظمة.
2. عن طريق الخصومات والعمولات التي يحصلون عليها في حالة تنظيم عمليات الحجوزات الجماعية في النقل السياحي او في المنشآت الاقامة او في المطاعم او في الحفلات.
3. استغلال اموال في الشركات الاستثمار خاصة في حالة السفريات السياحية او المنظمة.
4. اصدار شيكات المسافرين.
5. عملية الفرق في تحويل العملات.
6. العملات التي يتقاضاها في حالة اصدار وثائق تامين للمسافرين وامتعهم

#### الهيكل التنظيمي للشركة السياحية

**الهيكل التنظيمي للشركات السياحية**  
The Organizational Structure of the Travel Agencies



### الفصل الرابع / وكالات السياحة والسفر

يعتبر وكالة السفر المورد للخدمات السياحية مثل منظمي الرحلات السياحية، شركات النقل الجوي، شركات الطيران، الفنادق، الموتيلات منتجات وشركات تنظيم الرحلات، ووكالات ايجار السيارات. والوكيل هو سمسار للموردين بشكل قانوني على شكل تعاقد، وهو يمثل الفنادق والمطاعم وشركات تاجير السيارات.

#### 1. وكالة السياحة والسفر

وكالة السياحة والسفر: هي المكان الذي يقدم خدمات ومعلومات استشارية وفنية وعمل الترتيبات اللازمة لربط السفر برا وبحرا وجوا الى اي نقطة او مكان في العالم، وكل هذه الخدمات والاستشارات تقدم الى الزبائن مجانا، ودائما تكون وكالة السفر صغيرة وعدد الموظفين فيها تتراوح من (2-12 موظف).

#### اقسام وكالات السفر :

قسم السياحة الداخلية - قسم السياحة الخارجية - قسم الحجز (طيران - بواخر - فنادق) - العلاقات العامة - السياحة الدينية (الحج والعمرة) وهناك أقسام أخرى توجد في البعض ولا توجد في البعض الآخر

#### الخدمات السياحية في الوكالة السياحية والسفر

ان خدمات السياحة تنقسم الى جزئين رئيسيين هما:

1. الخدمات الاساسية: مثل الفنادق واماكن الاقامة الاخرى (القرى السياحية، بيوت الشباب، المعسكرات)

2. الخدمات التكميلية:مثل خدمات المواصلات والاتصالات، محل بيع الهديا ، الملاهي ،التحف التذكارية ،دور السينما .  
الحدائق العامة.

### المهارات الاساسية في الوكالة السياحية والسفر

1. القدرة على اعداد السفر وعمل الرحلة السياحية المنظمة.
2. التحقق والحصول على الاسعار المناسبة بكافة المستويات ولنفس المكان.
3. التركيز على تدريب ومدى توفير الادلاء السياحين.
4. القدرة على الاستنباط المعلومات واستخدام المطبوعات والمنشورات السياحية.
5. العمل على تثقيف العاملين بالوكالات السياحية لانه يحتاج العمل في المكتب السياحي ثقافة عالية.
6. المعرفة التامة باجراءات تحويل العملة المحلية الى الصعبة والعكس تحويل العملة الى الدول الاخرى واستلامها من دول اخرة.
7. المعرفة التامة بحسابات الكلف والاعلانات والتسويق لغرض معرفة مدى ربح الرحلة.

### 3. وكيل السياحة والسفر

وكيل السفر: هو شخص او مجموعة اشخاص يعملون معا "كوسيط ما بين الجهاز الرئيسي لمختلف خدمات السفر والأشخاص الذين يريدون شراء تلك الخدمات وتكون لديهم وكالة سفر خاصة بهم ، حيث يعملون فيها على تقديم خدمات ومعلومات استثمارية وفنية وعمل الترتيبات اللازمة لربط السفر براً او بحراً او جواً الى اي مكان في العالم وكل هذه الخدمات والاستشارات تقدم الى المواطنين مجاناً وبدون مقابل.

□ اما وكيل السفر فيمكن ان يكون (Agent) او سمسار(Broker) فنحن نعلم ان وكيل السفر لا يمتلك البضاعة التي يسوقها ومن هنا فان ارتباطه بالموردين لهذه او الخدمات يكون بشكل قانوني (تعاقدي)، وهنا يكون وكيل السفر بمعنى (Agent) او بدون (تعاقدي) ونسميه سمسار (Broker).

شروط الواجب توافرها في وكيل السفر لنجاح السياحة

1. وكيل السفر يجب ان يكون خبير في الرحلات المحلية والعالمية فهو يقدم خدمة مجانية الى الجمهور ويجب ان يكون على درجة عالية من الكفاءة في مجال عمله.
2. يجب ان يكون مخلصا في عمله لكي يتمكن من التفوق على المنافسه .
3. ان يرتب وكيل السفر سفرات و حجوزات السواح من خلال تقديم هذه الخدمات بشكل الجيد ،حيث ان وكلاء السفر هم الوحيدون الذين يعرفون الغرف الشاغرة في الفندق مثلا او اي خدمات اخرى.
4. بذل الجهود في العمل للحجوزات واصدار تذاكر السفر وتقديم معلومات الى المواطنين.

5. ويجب على وكيل السفر ان يكون له محل ثابت ومرخص ويحمل اسم تجاري معين ويجب ان يكون موقع محله ممتاز.

يبيع وكيل السفر ايضا البرامج السياحية المنظمة التي تكون على شكل حزمة كاملة (package) والتي تنظمها بعض الشركات السياحية حيث ان بعض الشركات السياحية تنظم سفرات سياحية وتبيعه عن طريق وكلاء السفر لقاء عمولة معينة وضمن تعاقد معين.

وكيل السفر لا يتقاضى مبالغ او عمولة من العملاء وانما يأخذ اتعابه وعمولته من الشركات والفنادق والخطوط الجوية ... الخ التي يحجز عليها العميل بواسطة وكيل السفر ومن جهة اخرى فان الشركات الخدمات السياحية تعطي العمولات الى وكلاء السفر بكل رضا لانهم يساهمون في عمليات البيع والترويج لخدماتهم .

تتراوح العمولات التي يحصل عليها وكلاء السفر من 5-14% وتعتمد تلك العمولات على موسم الذروة او الكساد او النشاط وكيل السفر او على الشركات التي تتعامل معه ففي بعض الحالات تعطي شركات النقل الجوي عمولات الى وكلاء السفر تراوح الى 20% من قيمة التذاكر في موسم الكساد .

قد تكون بعض الحجوزات التي يقوم بها وكيل السفر على بعض الخطوط او الشركات اخص من ان يحصل عليها الفرد من نفس الشركة لان بعض الوكلاء السفر يتنازلون عن جزء من عمولاتهم لغرض اكتساب اكبر عدد من العملاء او تنشيط اعمالهم.

من ضمن ما تم ذكره فان وكيل السفر لا يخسر شيء ان تخسر الرحلة المنظمة او تفضل وانما يخسر سمعته وثقة الناس به لانه يبيع بضاعة غيره اي لا يمتلك البضاعة (الخدمة) التي يبيعه لانه يعتبر سمسار او وسيط لبيع خدمات غيره

#### اهم الاعمال التي يقوم بها وكيل السفر

1. بيع تذاكر السفر لكافة وسائل النقل، حجز غرف في الفنادق، موتيلا... الخ، حجز مقاعد في المطاعم، المسارح، المهرجانات، والنشاطات السياحية.. الخ، المساعدة في تاجير السيارات السياحية
2. بيع رحلات سياحية جماعية ومنظمة، ترتيب وعمل رحلات فرديه
3. تقديم معلومات ونصح واستشارات الى العملاء عن تنظيم السفرات و اسعاره والاماكن التي يرغبون في زيارتها.
4. في الكثير من الاحيان يساعد وكيل السفر العملاء في الحصول على الفيزا للبلد التي يرغبون في زيارتها بصورة فردية.
5. تزويد العملاء بمنشورات او كتيبات او بوسترات او هدايا سياحية .
6. عمل تامين للمسافرين او السواح وامتعهم.

#### اجابيات وكيل السفر

1. يعتبر عمل وكيل السفر عمل مثير وممتع لانه يتيح الى مالكة السفر الى جهات متعددة بالعالم والالتقاء بالناس المهمين.

2. الحصول على تذاكر سفر ورسوم منخفضة فضلا عن امكانية الحصول على خدمات مميزة في الفنادق وشركات الخطوط الجوية.

3. يساعد العمل في وكالة السفر في الحصول على معلومات ثقافية وجغرافية وسياسية عن دول العالم .

4. العمل على تقوية الشخصية وصلتها من خلال الالتقاء بالناس والاستفادة من خبراتهم

5. الحصول على ارباح قد تكون مجزيه اذا ما تم استعمال مجال الادارة الحديثه و التخطيط الجيد.

### سلبيات وكيل السفر

1. عمل وكيل السفر شاق ومتعب في بعض الحالات يستوجب متابعة لمدة 24 ساعة.

2. يحتاج العمل الى دقه في التنظيم والمواعيد و الاسعار فان اي خطأ ممكن ان يؤدي الى خسارة كبيره وخاصة عند تعامل مع شركات وفنادق اجنبية لأنه يوجد فرق في العمله في التحويل.

3. صعوبة الحصول على عناصر بشريه كفؤة للعمل في وكاله السفر لان العمل يحتاج الى خبره وشهادة اكاديمية.

4. تحمل مخاطر الظروف الطارئة والتي قد تضطر الوكالة الى الغاء كثير من الحجوزات لأسباب اقتصادية او سياسية او امنية وهذه تعتبر خسارة لوكيل السفر وخارجة عن سيطرته.

5. كثير من الحالات تفشل الرحلة السياحية المنظمة او قد لا يحقق السواح رغباتهم من سفره ما فيكون وكيل السفر هو الملام مع العلم ان وكيل السفر ليست لديه سيطرة على ذلك وليس له ذنب بذلك.

### مصاريف وكالة السفر

هناك مصاريف لوكالة السفر والسياحة.

1. الاجور والمكافات للعاملين.

2. نفقات البيع وهي تمثل المصاريف المتعلقة بتنشيط البيع.

3. نفقات ادارية مثل اجور الهاتف والفاكس والكهرباء.

4. ايجار الوكالة والتامين والاستهلاك للاجهزة والعدد والاثاث والديكور.....الخ.

### ارباح وكالة السفر والسياحة

□ هنالك ارباح لوكالة السفر و السياحة منها بيع تذاكر.بيع برامج السياحية.بيع فيزا.حجز مقاعد .....تحويل عملات صعبة.)



فرق مابين المكاتب السياحية والشركات السياحية والوكالات السياحية

الشركة السياحية	المكتب السياحي
1. منشأة تجارية خاصة مملوكة لشخص أو لمجموعة أشخاص..	1. منظمة حكومية ذات ملكية عامة.
2.- العاملون موظفون في القطاع الخاص ، ويتقاضون رواتبهم أو اجورهم من أصحاب الشركة.	2.- العاملون موظفون في الدولة، ويتقاضون رواتبهم من الدولة.
3. أموالها خاصة ومملوكة لاصحاب الشركة.	أمواله عامة ومملوكة للدولة.
4. تقدم خدماتها مقابل أجر معين تتقاضاه الشركة من السائح	يقدم خدماته مجاناً لمن يطلبها
يهدف عمله الى تحقيق الربح، وهو هدفها الاساس.	- يهدف الى المصلحة العامة للسياحة للبلد، ولا يهدف الى تحقيق ربح مباشر.
-تقوم بتنفيذ الانشطة والخدمات السياحية بنفسها.	-لا يمارس الانشطة السياحية يعمل باتجاه التنفيذية بنفسه، وانما الدعوة لها فقط

الفرق بين الشركة السياحية والوكالة السفر و السياحة

الشركة السياحية	الوكالة السفر والسياحية
يستثمرون أموالهم في التوسع والقيام بتنظيم الرحلات والبرامج، وكذلك التسويق والترويج وطبع الكتيبات والاعلان عن الرحلات.	يبيع ما ينتجه ا خرين مقابل عمولة محددة مسبقاً بينه وبين منتجي الخدمات، فهو بمثابة وسيط فقط. الشركة السياحية
تخسر الكثير من الاموال التي تم إنفاقها على إعداد البرنامج في حالة فشل البرنامج أو الرحلة فضلا عن خسارة نفقات السياحة، التسويق من دراسة السوق المستهدف والاعلان والدعاية.	لا يتحمل أي خسارة في حالة فشل البرنامج أو الرحلة السياحية، إنما يخسر جزء من ثقة عملائه.
ذات رؤوس أموال كبيرة يسمح لها بأن تقدم عدة أعمال كأن، تكون موردة للخدمات ومستخدمة لها في نفس الوقت كأن تمتلك فنادق ووسائل نقل سياحي وغيره من عناصر المنتج السياحي.	الامكانية المالية محدودة ولا يستطيع القيام بأكثر من دور الوسيط.

الفصل الخامس : التسهيلات السياحية

مفهوم تذكرة السفر : مستند أو وثيقة تصدر للراكب او المسافر عن الناقل بالطائرة أو بالباخرة أو بالحافلة وغيرها من وسائل النقل، و مدون بها جميع بيانات الناقل او ركاب معاً، وقد تكون يدوية أو آلية)

فئات السفر:

تتمثل الفئات العمرية للمسافرين كما يأتي :

أ. البالغ (Adult) : هو المسافر الذي يبلغ (12) سنة من العمر عند تاريخ السفر .

ب. الطفل (Child) : هو المسافر الذي بلغ سنه ( الثانية) من العمر أو أكثر ولكن دون سن الثانية عشرة عند تاريخ السفر.

ت. (Infant) : هو الطفل الذي لم يبلغ سن ( الثانية) من العمر ويمكن الحجز له كرسي دون مقعد.

الأشخاص الآخرون: لا يمكن الحجز عبر شبكة الانترنت للمسافرين المذكورين أدناه، ممن يحتاجون إلى خدمات خاصة، وينصح بالاتصال بمكاتب الطيران/ وكلاء السفر:

- الطفل بدون مرافق
- المسافرون ذوو الإعاقة الجسدية
- الحالات الطبية التي تحتاج إلى نقالات أو مقاعد متحركة.

التسهيلات المتعلقة بالجوازات:

لقد نظرت العديد من المنظمات الدولية والإقليمية إلى عقد ندوات ومؤتمرات لإتخاذ القرارات والتوصيات لتسهيل أمور إنتقال المسافرين والسياح عبر الحدود السياسية وكانت أولى الخطوات عام (1941) حيث تم عقد مؤتمر أطلق عليه مؤتمر ( رجال الجوازات ) في نيويورك . وبدعم من المنظمة العالمية والمجلس الاقتصادي والاجتماعي تحقق عقد أول اجتماع دولي أطلق عليه مؤتمر روما عام (1963) وهناك أقر مشروعاً طبق في غالبية الأقطار وفيه يحق للأفراد بعد بلوغهم الثامنة عشر بصورة عامة ان يحصلوا على هذه الوثيقة الرسمية ( جواز السفر ) Passport: وثيقة رسمية تخول صاحبه حق الأنتقال عبر الحدود السياسية من زيارة أي دولة من دول العالم .

□ واختصرت المعلومات الواردة فيه على ضوء الأتفاق الدولي الذي طرحته منظمة الطيران العالمي مطالبة من له رغبة السفر تدوين المعلومات التالية:

1. الأسم الثلاثي. 2. تاريخ ومحل إصدار جواز السفر. 3. تاريخ ومحل الولادة. 4. المهنة. 5. الصورة الشخصية. 6. مكان الإقامة الدائمي.

□ أنواع الجوازات:

1. الجوازات الأعتيادية:

يصدر هذا النوع من الجوازات إلى جميع الراغبين والذين تتوفر فيهم شروط إصدار الجواز ، ولهذه الجوازات صيغة يتعامل فيها مع الأفراد الراغبين في السفر وقد تكون:

أ. جوازات فردية ( لشخص واحد )

ب. جوازات عائلية.

ج. جوازات الأطفال.

د. جوازات جماعية غالباً ما تصدر عند القيام بسفريات مدرسية.

2. جوازات دبلوماسية:

تصدر للأفراد العاملين في السلك الدبلوماسي والذين يتمتعون بالحصانة الدبلوماسية ولهم مميزات خاصة.

( VIP ). جوازات الشرف

تمنح للأشخاص كرؤساء الدول والملوك والأمراء وأفراد عوائلهم الذين يتمتعون بإمتيازات وتسهيلات تسهل عملية تجوالهم ودخولهم مختلف دول العالم.

4. جوازات الخدمة:

يصدر هذا النوع من أنواع الجوازات للموظفين الذين عملوا في دوائر وأجهزة الدول الرسمية والذين أمضوا خدمة لا تقل عن ثلاثون عاماً ، أو الدرجات الخاصة ويستفاد منها في سهولة الحصول على سمات الدخول من دوائر القنصلية أو المكاتب التي تمنح السمات.

5. جوازات الأمم المتحدة:

ضمن المواثيق الدولية التي خولت منظمات الأمم المتحدة من العاملين والخبراء بالحصول على بعض الامتيازات أثناء عبورهم ومغادرتهم لدول العالم.

ثانياً:التسهيلات السياحية المتعلقة بتأشيرات الدخول :

هذا النوع من التسهيلات كان سبباً مباشراً في عرقلة أو تحديد حجم حركة السياحة الدولية والإقليمية . وقد اتخذت العديد من الأقطار تحفظ على النواحي الأمنية أو السياسية أو بصورة أوضح التحفظ على دخول الرعاية الأجانب بغرض أو آخر سواء الإقامة أو العمل . أما بعض الدول فأتخذت اجراءات أكثر صرامة من ذلك ومن ضمنها الإمبراطورية اليابانية حتى بداية القرن العشرين ومنها إجراءات منع دخول كافة الرعاية دول العالم عدا الذين وطدت معهم الجزر اليابانية علاقة تجارية.

1. التأشيرات الاعتيادية:تمنح هذه التأشيرات من الدوائر المخولة بأجهزة الدولة الرسمية والعاملة خارج الحدود كالسفارات أو الدوائر القنصلية ، وبعد أستكمال مراحل تقديم الطلب للحصول على هذا النوع من الفيزا يحق لحاملها دخول ذلك البلد ، ويمكن اعتبار المدة القانونية لنفاذ تلك الفترة لمدة لا تزيد عن سنة ولا تزيد مدة إقامة السائح في البلد نفسه عن ثلاثة أشهر وتعفى حاملها من مراجعة دوائر الإقامة وتجري الترتيبات الرسمية المقابلة بالمثل فيما إذا كانت هناك رسوم إعفاءات للحصول على الفيزا .

2. تأشيرات المرور أو العبور ترانزيت:غالباً ما يحصل السائح أو المسافر على هذا النوع من التأشيرات وذلك لتجنب الإجراءات الرسمية الروتينية المتبعة على أن لا تكون المدة الزمنية أكثر من 7 أيام وصلاحيه نفاذ هذه التأشيرة لا تزيد عن 3 أشهر وكذلك الرسوم المفروضة على التأشيرة لا تتقاضى أكثر من التأشيرة العادية وهذا تم الاتفاق عليه أثناء التوصيات والقرارات التي طرحتها منظمة السياحة العالمية بعد أجتتماع روما الذي أنعقد عام 1963 م .
3. التأشيرات الإضطرابية:وهذا النوع من التأشيرات يمنح للدخول إلى دول العالم من وجهة النظر الإنسانية والتي قد تتعرض إلى كوارث طبيعية أو بشرية .
4. التأشيرات الدبلوماسية:حسب الاتفاقات بين الدول يمنح هذا النوع من التأشيرات للدوائر القنصلية والسفارات والملحقيات وعائلاتهم .
5. التأشيرات السياسية: هذا النوع من التأشيرات يمنح للاجئين السياسيين ويتفق عليه مع الجهات المسؤولة لدوائر القنصلية والسفارات أو الأكتفاء ببطاقة شخصية لا تظهر التأشيرة على جواز السفر .
6. التأشيرات الخدمة: تمنح هذه الأنواع من التأشيرات لبعض الأشخاص العاملين في دوائر الدولة والذين مضت فترة عليهم من العمل الوظيفي في دوائر الدولة . تمنح عادة لموظفي الدرجة الأولى والذين لهم إمتيازات خاصة تؤهلهم وتساعدهم في أثناء حصولهم على نوعية التأشيرة من الدوائر القنصلية .