

www.massira.jo

HOTEL & TOURISM MARKETING

# التسويق السياحي والفندقي

مدخل صناعة السياحة والضيافة

الدكتور  
علي فلاح الزعبي



رقم التصنيف : 658.8

المؤلف ومن هو في حكمه : علي فلاح الزعبي

عنوان الكتاب : التسويق السياحي والفندقي

رقم الإيداع : 2012/5/1542

الخواصفات : التسويق/ صناعة السياحة/ الفنادق/ الاماكن السياحية

بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

### حقوق الطبع محفوظة للنشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على اشروطه كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2013م - 1434هـ

الطبعة الثانية 2022م - 1443هـ



### عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 6 5627049 +962 فاكس : 6 5627059 +962  
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 6 4640950 +962 فاكس : 6 4617640 +962  
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

# التسويق السياحي والفندقي

مدخل صناعة السياحة والضيافة

HOTEL & TOURISM MARKETING

الدكتور

علي فلاح الزعبي



## ملخص المحتويات

- الفصل الأول: التسويق – أسس ومفاهيم أولية
- الفصل الثاني: مدخل الى تسويق الخدمات
- الفصل الثالث: التسويق السياحي
- الفصل الرابع: إستراتيجيات صناعة السياحة
- الفصل الخامس: السوق السياحي
- الفصل السادس: الطلب والعرض السياحي والفندقي
- الفصل السابع: التسويق الفندقي – الأسس والمفاهيم
- الفصل الثامن: الموارد البشرية في صناعة السياحة (المستهلك السياحي والعاملون)
- الفصل التاسع: عناصر المزيج الترويجي السياحي والفندقي
- الفصل العاشر: الاتجاهات الحديثة في صناعة السياحة
- الفصل الحادي عشر: صناعة السياحة في الأردن
- الملاحق
- المراجع ومصادر المعلومات

## الفهرس

23	..... التقديم
25	..... مقدمة المؤلف

### الفصل الأول

#### التسويق (أسس ومفاهيم أولية)

33	..... مقدمة
36	..... تعريف التسويق وأبعاده
38	..... ماهية مفهوم التسويق وتعريف إدارة التسويق
40	..... أهمية التسويق
42	..... مراحل تطور النشاط التسويقي
45	..... عناصر النشاط التسويقي (ركائز البناء التسويقي)
49	..... عناصر المزيج التسويقي الأساسية
53	..... منافع التسويق
55	..... الفرص التسويقية
56	..... التسويق وحالات الطلب
58	..... خاتمة الفصل الاول
59	..... مراجع الفصل الاول

### الفصل الثاني

#### مدخل الى تسويق الخدمات

63	..... مقدمة
64	..... تعريف الخدمات

66	أهمية الخدمات
67	أصناف الخدمات
69	أبعاد الخدمات
69	خصائص الخدمات
71	مفهوم جودة الخدمات
71	إدارة جودة الخدمات
74	معايير جودة الخدمات
75	العلاقات التسويقية التبادلية
75	عناصر المزيج التسويقي الخدماتي
79	خاتمة الفصل الثاني
80	مراجع الفصل الثاني

### الفصل الثالث

#### التسويق السياحي أسس ومفاهيم

83	مقدمة
85	تعريف مصطلح السياحة وانواعها
87	صناعة السياحة
89	تعريف التسويق السياحي
91	تعريف الخدمات السياحية
92	تعريف المنتج السياحي
100	أهداف التسويق السياحي
100	خصائص التسويق السياحي والسلعي
102	خصائص الخدمات السياحية
104	الاتجاهات الحديثة في التسويق السياحي
104	إستراتيجيات التسويق السياحي

105	الركائز الأساسية للتسويق السياحي
116	عناصر المزيج التسويقي السياحي
119	فلسفة تسويق الاعمال في السياحة
121	التنمية السياحية
124	خاتمة الفصل الثالث
125	مراجع الفصل الثالث
128	حالة دراسية تطبيقية

## الفصل الرابع

### إستراتيجيات صناعة السياحة

137	مقدمة
138	تعريف ومستويات الاستراتيجية
138	محاور ومركزات الاستراتيجية التسويقية
144	مقومات نجاح الاستراتيجية التسويقية السياحية
145	انواع الاستراتيجية التسويقية السياحية
146	انواع الاستراتيجية التسويقية السياحية الخاصة
147	انواع الاستراتيجية الهجومية
149	انواع الاستراتيجية الدفاعية
151	خاتمة الفصل الرابع
152	مراجع الفصل الرابع

## الفصل الخامس

### السوق السياحي

157	مقدمة
157	مفهوم السوق/ عام

159	..... مفهوم السوق السياحي
159	..... انواع الاسواق السياحية
160	..... جوانب دراسة السوق السياحي
162	..... سياسات السوق السياحي
164	..... انواع السياحة وفقا للسوق السياحي
169	..... انواع السياحة ما قبل القرن العشرين
169	..... التطورات الحديثة على انواع السياحة
170	..... طرق تنمية اقتصاديات السياحة الداخلية
170	..... الصعوبات التي تواجه السياحة الداخلية
171	..... وسائل التوعية وتنشيط السياحة الداخلية
172	..... خاتمه الفصل الخامس
174	..... مراجع الفصل الخامس

## الفصل السادس

### التسويق الفندقى: أسس ومفاهيم

179	..... مقدمة
181	..... تعريف ومراحل تطور النشاط الفندقى
182	..... خصائص النشاط الفندقى
183	..... العوامل المؤثرة على النشاط الفندقى
184	..... تعريف واهداف التسويق الفندقى
184	..... انواع الخدمات السياحية والفندقية
185	..... انواع الفنادق
187	..... عناصر المزيج التسويقي للخدمات السياحية والفندقية
188	..... عناصر مزيج التسويق الفندقى
193	..... مؤسسات تسويق الخدمات السياحية والفندقية



194	.....	تسويق الخدمات الفندقية
195	.....	مقومات نجاح التسويق الفندقي
195	.....	أنواع الأسواق الفندقية
196	.....	خاتمة الفصل السادس
197	.....	مراجع الفصل السادس

### الفصل السابع

#### الطلب والعرض السياحي

201	.....	مقدمة
202	.....	الطلب السياحي
202	.....	تعريف الطلب السياحي
202	.....	العوامل المؤثرة على ارتفاع زيادة الطلب السياحي
203	.....	خصائص الطلب السياحي
206	.....	تقدير حجم الطلب السياحي
207	.....	طرق تقدير الطلب السياحي
210	.....	مراحل الطلب السياحي
212	.....	العرض السياحي
212	.....	تعريف العرض السياحي
212	.....	أصناف العروض السياحية
212	.....	مكونات العرض السياحي
215	.....	خصائص العرض السياحي
215	.....	الخدمات السياحية وانواعها
216	.....	عوامل نجاح الخدمات السياحية
218	.....	خاتمة الفصل السابع
220	.....	مراجع الفصل السابع

## الفصل الثامن

### الموارد البشرية في صناعة السياحة

226	.....	مقدمة
226	.....	المستهلك السياحي
227	.....	تعريف المستهلك السياحي وعناصره
228	.....	خصائص المستهلك السياحي
230	.....	سلوك المستهلك السياحي
232	.....	أسباب دراسة سلوك المستهلك السياحي
234	.....	العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك السياحي
237	.....	قرار المستهلك السياحي
241	.....	العوامل المؤثرة على سلوك العميل وقرارات ارتياد الفنادق
243	.....	أنواع قرارات ارتياد الفنادق
244	.....	خطوات اتخاذ قرار ارتياد الفنادق
245	.....	العاملين في قطاع الخدمات السياحية والفندقية
245	.....	معايير اختيار وتعيين العاملين في تسويق الخدمات السياحية
245	.....	خصائص العاملين في قطاع السياحة والفندقة
246	.....	معايير تقييم أداء العاملين في قطاع السياحة والفندقة
247	.....	الشروط الواجب توفرها في طالب الوظيفة في المنظمات السياحية
247	.....	واجبات الموظف في الخدمات السياحية
247	.....	التعليمات والإرشادات المهمة للعاملين في المنظمة السياحية والفندقية
250	.....	المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في التسويق السياحي والفندقي
250	.....	مفهوم أخلاقيات التسويق الفندقي
254	.....	خاتمه الفصل الثامن
255	.....	مراجع الفصل الثامن

## الفصل التاسع

### عناصر المزيج الترويجي الفندقي والسياحي

259	.....	مقدمة
260	.....	تعريف المزيج الترويجي السياحي
260	.....	العوامل المؤثرة على المزيج الترويجي السياحي
260	.....	ميزانية الترويج المخصصة
260	.....	الأهداف والسياسات
261	.....	خصائص الهدف السوقي
261	.....	صفات خدمات الفندق
261	.....	الكلف والوسيلة الترويجية
261	.....	دورة حياة السلعة
261	.....	عناصر المزيج الترويجي السياحي
261	.....	الإعلان
262	.....	البريد المباشر
262	.....	البيع الشخصي
263	.....	تنشيط المبيعات
264	.....	النشرات السياحية
269	.....	التسويق المباشر
274	.....	مفهوم وأهمية الترويج الفندقي
274	.....	أهداف الترويج الفندقي
274	.....	خطوات (عمليات) الترويج الفندقي والسياحي
276	.....	خاتمة الفصل التاسع
278	.....	مراجع الفصل التاسع

الفصل العاشر

الاتجاهات الحديثة في صناعة السياحة

283	.....	مقدمة
284	.....	التسويق السياحي البيئي
286	.....	أسباب ومبررات ودواعي الاهتمام بالتسويق السياحي البيئي
287	.....	أنشطة الترويج السياحي البيئي
288	.....	خصائص البيئة السياحية
290	.....	العوامل الداخلية المؤثرة على السياحة المحلية
291	.....	العوامل الخارجية المؤثرة على السياحة المحلية
292	.....	مقترحات لإدارة المخاطر والأزمات في المنظمة السياحية العربية
295	.....	قواعد مهمة في مجال الإعلام والاتصالات لإدارة المخاطر والأزمات
297	.....	التسويق السياحي عبر شبكة الانترنت (التسويق الالكتروني)
297	.....	مفهوم وتعريف السياحة الإلكترونية
299	.....	أهمية السياحة الإلكترونية وتأثيرها على الاقتصاد القومي
301	.....	المتطلبات العامة لتطبيق السياحة الإلكترونية
304	.....	متطلبات التسويق السياحي الالكتروني الفعال
305	.....	الصور المختلفة لتطبيقات شبكة الانترنت في التسويق السياحي
307	.....	أسرار نجاح التسويق السياحي على شبكة الإنترنت!!!
310	.....	التسويق السياحي التكامل (المقصد الأعظم)
310	.....	تعريف المقصد السياحي الأعظم وأهميته
310	.....	عوامل نجاح المقصد السياحي الأعظم
311	.....	نماذج عربية للمقصد السياحي الأعظم
312	.....	التسويق السياحي الريادي/ الابتكاري
316	.....	خاتمة الفصل العاشر
317	.....	مراجع الفصل العاشر

## الفصل الحادي عشر

### صناعة السياحة في الاردن

321	.....	مقدمة
323	.....	عوامل تطوير صناعة السياحة
323	.....	دور صناعة السياحة في تحقيق التنمية السياحية المستدامة
326	.....	تخطيط صناعة السياحة في الاردن
327	.....	العقبات أمام صناعة السياحة في الاردن
327	.....	متطلبات التسويق والترويج السياحي للاردن عالميا
329	.....	السياحة في الاردن
330	.....	دور وزارة الخارجية في دعم صناعة السياحة الأردنية
331	.....	أهمية صناعة السياحة في الاقتصاد الاردني
332	.....	الفوائد الاقتصادية لصناعة السياحة في الاردن
333	.....	دور صناعة السياحة الاردنية في الدخل القومي
335	.....	مقومات صناعة السياحة في الاردن
339	.....	عناصر وأركان صناعة السياحة في الأردن
341	.....	صناعة السياحة الريادية في الأردن
344	.....	صناعة السياحة العلاجية في الأردن
347	.....	خاتمة الفصل الحادي عشر
349	.....	مراجع الفصل الحادي عشر

### الملاحق

353	.....	الملحق (1): نموذج امتحان شامل للكتاب
378	.....	الملحق (2): هيئة تنشيط السياحة الاردنية
387	.....	الملحق (3): منظمة السياحة العالمية
390	.....	الملحق (4): قائمة المصطلحات العلمية
393	.....	الملحق (5): تجارب عربية في صناعة السياحة الالكترونية

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	موضوع الشكل	رقم الشكل
40	مراحل التسويق القديم والتسويق الحديث	1-1
42	مراحل تطور النشاط التسويقي	2-1
46	عناصر النشاط التسويقي	3-1
50	عناصر المزيج التسويقي للسلع	4-1
51	عناصر المزيج التسويقي للخدمات	5-1
53	عناصر المزيج التسويقي	6-1
54	منافع التسويق	7-1
66	العلاقة بين السلع المادية والخدمات	1-2
72	نموذج جودة الخدمة	2-2
75	العلاقات التبادلية التسويقية	3-2
88	عناصر صناعة السياحة	1-3
94	دورة حياة المنتج السياحي	2-3
101	خصائص التسويق السياحي	3-3
101	خصائص التسويق السلعي	4-3
118	عناصر المزيج التسويقي السياحي	5-3
146	أنواع الإستراتيجيات التسويقية السياحية الخاصة	1-4
147	أنواع الإستراتيجيات التسويقية السياحية الهجومية	2-4
149	أنواع الإستراتيجيات التسويقية السياحية الدفاعية	3-4
160	أنواع الأسواق السياحية	1-5

الفهرس

166	أنواع السياحة	2-5
167	أنواع السياحة	3-5
169	أنواع السياحة	4-5
173	المجالات السياحية	5-5
186	أنواع الفنادق	1-6
187	أنواع الفنادق	2-6
189	عناصر المزيج التسويقي الفندقي	3-6
205	خصائص الطلب السياحي	1-7
212	مراحل الطلب السياحي	2-7
215	خصائص العرض السياحي	3-7
232	مراحل دورة التسويق السياحي	1-8
266	وسائل تنشيط المبيعات السياحية	1-9
277	عناصر المزيج الترويجي	2-9
288	خصائص بيئة التسويق السياحي	1-10
289	البيئة السياحية الخاصة والعامه	2-10

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
56	الفرص التسويقية	1-1
57	التسويق وحالات الطلب	2-1
100	الفرق بين التسويق السلعي والتسويق السياحي	1-3
162	عناصر السوق المستهدف	1-5
267	الفرق بين الدعاية والاعلان	1-9
267	الفرق بين الدعاية والاعلام	2-9
268	الفرق بين الاعلان والعلاقات العامة	3-9
268	الفرق بين الدعاية والعلاقات العامة	4-9
309	الترتيب العام للدول العربية والشرق اوسطية سياحيا	1-10



قائمة الملاحق

رقم الصفحة	موضوع الملحق	رقم الملحق
353	نموذج امتحان شامل للكتاب	1
378	هيئة تنشيط السياحة في الاردن	2
387	منظمة السياحة العالمية	3
390	قائمة المصطلحات العلمية	4
393	تجارب عربية في صناعة السياحة الإلكترونية	5