

HOTEL & TOURISM MARKETING

التسويق السياحي والفندقي

مدخل صناعة السياحة والضيافة

الدكتور
علي فلاح الزعبي



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 وأنواعها
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 ومرتكزات 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	خاتمة 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 الفندقية
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 وأنواعها
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	خاتمة الفصل الثامن
255	مراجع الفصل الثامن

الفصل التاسع

عناصر المزيج الترويجي الفندقى والسىاحى

259	مقدمة
260	تعريف المزيج الترويجى السىاحى
260	العوامل المؤثرة على المزيج الترويجى السىاحى
260	ميزانية الترويج المخصصة
260	الأهداف والسياسات
261	خصائص الهدف السوقى
261	صفات خدمات الفندق
261	الكلف والوسيلة الترويجية
261	دورة حياة السلعة
261	عناصر المزيج الترويجى السىاحى
261	الإعلان
262	البريد المباشر
262	البيع الشخصى
263	تنشيط المبيعات
264	النشرات السىاحية
269	التسويق المباشر
274	مفهوم وأهمية الترويج الفندقى
274	أهداف الترويج الفندقى
274	خطوات (عمليات) الترويج الفندقى والسىاحى
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 الإلكتروني)
297	مفهوم وتعريف السياحة الإلكترونية
299	أهمية السياحة الإلكترونية وتأثيرها على الاقتصاد القومي
301	المتطلبات العامة لتطبيق السياحة الإلكترونية
304	متطلبات التسويق السياحي الإلكتروني الفعال
305	الصور المختلفة لتطبيقات شبكة الانترنت في التسويق السياحي
307	أسرار نجاح التسويق السياحي على شبكة الإنترنت!!!
310	التسويق السياحي التكاملي (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