

تطبيقات منصة التعليم السياحي الالكتروني كآلية لتفعيل جودة الخدمات السياحية
-رؤية تحليلية لحالة المملكة العربية السعودية -

**Applications of the e-tourism learning platform as a mechanism to
activate the quality of tourism services
-An analytical view of the case of Saudi Arabia -**

سمية بوخاري¹، محمد يدو²

¹جامعة لوئيسي علي - البلدة 2(الجزائر)، smboukhari@yahoo.fr

²جامعة لوئيسي علي - البلدة 2(الجزائر)، Yedou_m@yahoo.fr

الاستلام: 2023-01-25 القبول: 2023-04-18

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية منصة التعليم السياحي الالكتروني في تفعيل جودة الخدمات السياحية، وهذا بناء على تشخيص واقع تطبيقات منصة التعليم السياحي الالكتروني للقطاع السياحي بالمملكة العربية السعودية واستعراض التحديات المرتبطة بمسألة تفعيل خدمات القطاع السياحي بالمملكة. ولتوضيح ذلك تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم و التوصل إلى نتائج، التي خلصت في جملها إلى أنه: - يواجه القطاع السياحي بالمملكة العربية السعودية العديد من المعوقات التي تحد من الوصول لمستوى الصناعة الاحترافية الداعمة للاقتصاد السياحي الوطني والمليئة لطموحات وذوق السائح؛-تسعى الهيئات السياحية بالمملكة إلى توفير وجهات سياحية محترفة وذات جودة حتى تلي كافة رغبات السياح؛ ونوصي ب:- ضرورة تفعيل برامج التعليم السياحي الرقمي لرفع من جودة خدمات القطاع السياحي و كشرط أساسي لرفع تحديات القطاع السياحي بالمملكة العربية السعودية .

كلمات مفتاحية: منصة، تعليم سياحي،الكتروني، أبعاد الجودة، خدمات سياحية، المملكة العربية السعودية.

تصنيفات JEL: Z32، Z39، L15، L83، I 20.

Abstract:

This study aims to highlight the importance of the e-tourism learning platform in activating the quality of tourism services, based on diagnosing the reality of the applications of the e-tourism learning platform for the tourism sector in the Kingdom of Saudi Arabia and reviewing the challenges associated with the issue of activating tourism sector services in the Kingdom. To illustrate this, the descriptive and analytical approach was followed in presenting concepts and reaching results, most of which concluded that:-

The tourism sector in Saudi Arabia faces many obstacles that limit access to the level of

professional industry that supports the national tourism economy and meets the aspirations and taste of tourists; - Tourism authorities in the Kingdom seek to provide professional and quality tourist destinations to meet all the desires of tourists; We recommend :- The need to activate digital tourism education programs to raise the quality of tourism sector services as a condition Essential to meet the challenges of the tourism sector in Saudi Arabia.

Keywords: Platform, E-tourism education, Quality dimensions, tourism services, Saudi Arabia.

JEL Classification Codes: Z32 ,Z39,L15,L83,I 20.

المؤلف المراسل: سمية بوخاري، الإيميل: smboukhari@yahoo.fr

1. مقدمة:

تُعد الخدمات السياحية إحدى أهم دعائم التنمية الأساسية المستدامة في اقتصاد أي دولة في العالم، ومن المحركات الرئيسية للنمو الاقتصادي. ولقد أصبحت جودة الخدمات السياحية تعني إرضاء السائح بالدرجة الأولى، وبالتالي فإن سر نجاح أي صناعة سياحية هو أن يجري الاهتمام أولاً بهذا الجانب بدرجة عالية، ليكون مقدمة ومفتاحاً أساسياً لتعني وزارة السياحة ببناء الكوادر الوطنية وتمكين الموهوبين والمبدعين من توظيف قدراتهم في مزاولة الأنشطة السياحية في هذا القطاع، وقيادة منشأته، وريادة الأعمال فيه، وهذا من خلال بناء علاقة استراتيجية متينة مع قطاع التعليم والتدريب.

وإن تنمية القدرات البشرية في القطاع السياحي وتأهيلها بالتدريب والتعليم الإلكترونيين، من أهم ركائز استراتيجية السياحة في المملكة السعودية في برامج وخطط منظومة السياحة الهادفة إلى خلق فرص العمل للمجتمع المحلي في القطاع السياحي وجذب الاستثمارات، وإتاحة مختلف البرامج التي تناسب المسارات المهنية المتنوعة، و من بين هاته البرامج نجد برنامج منصة التعليم السياحي الالكتروني التي تسعى وزارة المملكة العربية السعودية من خلالها إلى تحسين جودة الخدمات السياحية ومنه الإرتقاء بقطاعها السياحي. و على هذا الأساس يمكننا طرح الإشكالية التالية :

"ما مدى أهمية تطبيقات منصة التعليم السياحي الالكتروني في تفعيل جودة الخدمات السياحية

بالمملكة العربية السعودية؟"

وللإجابة على هذا التساؤل يمكن إنجاز بعض التساؤلات الفرعية التالية :

- ما المقصود بالتعليم السياحي الالكتروني؟ وماذا نعني بجودة الخدمات السياحية؟
- فيما تتمثل تحديات ورهانات تفعيل الخدمات السياحية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما واقع مؤشرات القطاع السياحي بالمملكة العربية السعودية؟
- كيف يمكن لمنصة التعليم السياحي الالكتروني أن تفعل منجودة الخدمات السياحية بالمملكة العربية السعودية؟
- فرضيات الدراسة:** لمعالجة الأسئلة قمنا بصياغة الفرضيات التي تعتبر أكثر الإجابات احتمالاً القابلة للمناقشة:
- التعليم السياحي الالكتروني عبارة عن بيئة تعليمية مثالية تتيح فرصة للتعليم في أي وقت ومكان، ويتضمن إدخال أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية إلى الفصل الدراسي، أما جودة الخدمات السياحية فتعتمد على مستوى الخدمة السياحية لتقابل توقعات العملاء؛
- هناك عوائق عديدة تعترض القطاع السياحي بالمملكة العربية السعودية من بينها قلة عدد الكليات والمعاهد المتخصصة في التعليم والتدريب السياحي والفندقي، وقلة البرامج التعليمية والتدريبية المتخصصة التي تقدمها المؤسسات السياحية التعليمية؛
- تشهد المملكة العربية السعودية تطورات ملحوظة في مؤشرات قطاعها السياحي؛
- يمكن للمنصة التعليم السياحي الالكتروني بالمملكة العربية السعودية أن تساهم وبفعالية في تحسين جودة خدمات القطاع السياحي عن طريق برامج تعليمية حديثة مبتكرة ومتجددة.
- **أهمية وأهداف الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة في أن للتعليم السياحي الالكتروني دور جَد هام في الاقتصاد و التنمية السياحية المستدامة. و تهدف هاته الدراسة بالأساس إلى:
- تقديم الأطر المعرفية للتعليم السياحي الالكتروني و للخدمات السياحية، على اعتبار أنهما من المفاهيم الأساسية في إدارة وتسيير المؤسسات السياحية؛
- تبيان تحديات القطاع السياحي بالمملكة العربية السعودية؛

- تبيان أهمية تطبيقات منصة التعليم السياحي الإلكتروني في تفعيل جودة الخدمات السياحية بالمملكة العربية السعودية.

- **منهج الدراسة:** للإجابة على الإشكالية السابقة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعتبر هذا المنهج مناسباً وملائماً لمثل هذا النوع من المواضيع، وهذا راجع لاعتماده على طريقة وصف الظاهرة كما هي ثم تحليل أبعادها، ليتم الوصول إلى النتائج النهائية، بالإضافة لاستخدام بعض الأدوات الإحصائية التي تتماشى مع الموضوع.

و إنطلاقاً من الإشكالية السابقة، ومن أجل التفصيل في كل ما سبق ارتأينا أن تتضمن هذه الدراسة المحاور التالية:

2. رؤية عامة حول التعليم السياحي الإلكتروني وجودة الخدمات السياحية.

من خلال هذا المحور سنقدم عرضاً لأهم المفاهيم المرتبطة بالتعليم السياحي الإلكتروني والخدمات السياحية وجودتها .

1.2. تعريف التعليم السياحي الإلكتروني:

يعرف التعليم السياحي الإلكتروني على أنه: "العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاتها وسائطها المتعددة، التي تمكن المتعلم من بلوغ أهداف العملية التعليمية من خلال تفاعلهم مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول، وبأعلى مستويات الجودة من دون تقييد بحدود المكان والزمان". (راي، 2020، الصفحات 181-182)

كما يعرف بأنه: "عملية تعليمية ذاتية من خلال الهواتف المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر، سواء من خلال الاتصال بشبكة الإنترنت أو من خلال الأقراص المدججة، وتتيح هذه العملية للمتعلم التعلم في أي وقت وفي أي مكان، ويتضمن التعليم السياحي الإلكتروني عرض النصوص، والفيديو، والمقاطع الصوتية، والرسوم المتحركة والبيئات الافتراضية مشكلاً بذلك بيئة تعليمية غنية جداً". (الصوالحة، 2022، صفحة 01)

2.2. خصائص التعليم السياحي الإلكتروني: ينفرد التعليم السياحي الإلكتروني بعدد من الخصائص التي

تميزه عن غيره من أنواع التعليم وهي: (الحياري، 2018، صفحة 01)

- الاعتماد على جهاز الحاسوب في تقديم المقرر العلمي بشكل رقمي؛
- تقديم المقررات العلمية السياحية بمختلف الوسائط المتعددة كالنصوص المكتوبة، والمؤثرات الصوتية، والفيديوهات، والصور الثابتة، والمتحركة؛
- إنخفاض تكلفته المادية عند مقارنته بالتعليم السياحي المادي، معالتوفر في كل وقت ومكان؛
- ضمان جودة التصميم التعليمي السياحي وكفاءته وتعدد أساليب عرض المعلومة؛
- سهولة المتابعة والإدارة الجيدة للعملية التعليمية السياحية.

3.2. أنواع التعليم السياحي الإلكتروني: تنقسم أنواع التعليم السياحي الإلكتروني إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي: (الخياري، 2018، صفحة 01)

1.3.2. التعليم السياحي الإلكتروني المتزامن: وهو ذلك النوع الذي يتم بثّه مباشرة؛ إذ يتطلب وجود المتعلمين جميعاً في الوقت نفسه على الشبكة وأمام أجهزة الحاسوب كونه يعتمد على النقاشات والمحادثات بين أولئك المتعلمين ذاتهم ومعلمهم المدير لحلقة التعليم، ويتمّ النقاش بينهم بالاعتماد على وسائل إلكترونية خاصة بالتعليم ومنها اللوح الأبيض، والفصول الافتراضية والمؤتمرات عبر غرف الدردشة.

2.3.2. التعليم السياحي الإلكتروني غير المتزامن: لا يشترط وجود جميع الأفراد المتعلمين على الشبكة وأمام الأجهزة في الوقت نفسه، وذلك نظراً لتوفر المادة بأيّ وقت.

3.3.2. التعليم السياحي الإلكتروني المختلط: ويجمع هذا النوع ما بين النوعين السابقين؛ حيث يمكن للجميع التواجد في الوقت نفسه أمام الشبكة وجهاز الحاسوب والمشاركة فعلياً فيها، وفي حال التغيب عن ذلك يمكن الرجوع للمادة العلمية أو المقرر في أي وقت.

4.2. مفهوم جودة الخدمات السياحية:

عُرفت الخدمات السياحية بأنها: "الأنشطة غير المادية و غير الملموسة التي يتم تقديمها بشكل منفصل و مستقل و توفر إشباعاً لرغبات و حاجات المستفيد، و لا ترتبط بالضرورة مع بيع سلعة أو خدمة أخرجو لا تتطلب نقل الملكية". (محمد، 2012، صفحة 25)

و منه الخدمات السياحية هي: "مجموعة من الأعمال و الأنشطة التي توفر للسياح الراحة و التسهيلات عند شراء و استهلاك السلع و البضائع السياحية، أثناء سفرهم أو من خلال إقامتهم في المرافق السياحية بعيدا عن أماكن إقامتهم الأصلية". (Frochot & Patrick I, 2007, p. 56) أما بخصوص جودة الخدمات السياحية فهي: "تعني تطابق مستوى الخدمة المقدمة للعملاء الفعلي مع توقعات العملاء أو التفوق عليها في بعض الأحيان".

وتعرف منظمة السياحة العالمية جودة الخدمات السياحية بأنها: "نتيجة لعملية تتضمن تلبية جميع احتياجات المستهلك ومتطلباته وتوقعاته المشروعة من المنتجات والخدمات بسعر مقبول، بحيث تكون مطابقة مع الشروط التعاقدية المتفق عليها ومحددات الجودة المشمولة بذلك، مثل السلامة والأمن والصحة والنظافة العامتين، وسهولة الوصول، والشفافية، والأصالة، وتجانس النشاط السياحي المعني مع بيئته البشرية والطبيعية". (مساوي و قارة، 2020، صفحة 166)

5.2. أبعاد جودة الخدمة السياحية: و تتمثل في: (مساوي و قارة، 2020، الصفحات 166-167)

1.5.2. المهارة: و تكون بامتلاك المؤسسة للمعرفة، الوسائل، المعارف التطبيقية، و كل الطاقات اللازمة

لتقديم الخدمة، و هذا الجانب يتعلق باحترافية المؤسسة و أفرادها الذين على اتصال مباشر بالعملاء؛

2.5.2. الموثوقية والالتزام: تعني أن أداء الخدمة يكون بشكل منتظم، و بمستوى ثابت في كل وقت و في

أي مكان، و المؤسسة تعمل على الالتزام بوعودها التي قدمتها لعملائها؛

3.5.2. الاستجابة أي الاستعداد للإجابة بشكل سريع، في أي وقت و في أي مكان لطلبات العملاء؛

4.5.2. إيصال الخدمة السياحية و يرتبط الأمر بالجانبين المادي والنفسي، وسهولة الوصول إلى مقدم

الخدمة، و كذلك الاتصال السهل و المريح معه؛

5.5.2. التفهم: على المؤسسة السياحية التأقلم وفهم الحاجات الخاصة بالعميل؛

6.5.2. الاتصال: تحرص المؤسسة السياحية على إعلام عملائها بما يحتويه عرض خدماتها، و ذلك بلغة

سهلة الفهم و ملائمة لكل فئة من العملاء؛

7.5.2. المصداقية: سمعة المؤسسة، ضمان جانب الجدوية و النزاهة؛

8.5.2. الأمان: بأن يكون العميل بعيدا عن المخاطر (مادية أم مالية أم معنوية)؛

9.5.2. اللباقة: و يتعلق الأمر بلباقة مقدمي الخدمة السياحية و الاعتبار الذي يولونه للعملاء؛

10.5.2. الجانب الملموس: تلجأ المؤسسة لإضافة ما هو ملموس لأنه يعتبر أكثر أمانا بالنسبة للعميل.

6.2. أشكال الخدمات السياحية: نذكر أهمها فيما يلي: (الأنصاري و عواد، 2002، صفحة

24) (سراب، الديماسي ، و آخرون، 2002، الصفحات 28-29)

1.6.2. الخدمات الأساسية: تتمثل في:

- الإقامة السياحية: و تقدمها كل من الفنادق و الموتيلاات و القرى السياحية و الشقق المفروشة و بيوت الشبابو المخيمات.

- الإطعام السياحي: و يتمثل في مختلف المواد الغذائية و الاستهلاكية التي تقدمها و سائل الإقامة المختلفة، إضافة إلى المطاعم و الكافيتيريات .

- النقل السياحي: و تقدمها مختلف شركات النقل السياحي العامة و الخاصة، و الشركات السياحية و مكاتب تأجير السيارات.

- خدمات المؤسسات السياحية: و تشمل كل من شركات و وكالات السياحة و السفر حيث تقوم بتقويمتها و تقديمها للمختلفة للسائحين من: الحجز بالفنادق، و وسائل النقل الداخلي و الحجز على الرحلات الجوية الدولية و المحلية.

2.6.2. الخدمات التكميلية الداعمة يمكن توضيحها فيما يلي:

- خدمات الترفيه و الرياضة: حيث يتيح فرصة الترفيه و الاستمتاع للسياح، أو ممارسة نوع معين من الرياضة في ذلك البلد .

- مؤسسات التجارة و محلات التسويق السياحي: و هيتقدم للسائحين مختلف التجهيزاتو المواد الاستهلاكية في المنطقة السياحية، إضافة إلى بيع الهدايا و التذاكر و الحرف التقليدية.

- الخدمات الثقافية: كالمسارح، قاعات السينما، و أماكن منشآت العبادة الدينية.

- خدمات استقبالو التنظيم: تقدمها مراكز الاستعلامات .

- الخدمات العامة الاجتماعية: و هي تشكّل جزءاً من البنية التحتية العامة، مثل المرافق الصحية و الحمامات و شبكات المياه والكهرباء، و تشمل كذلك خدمات البنوك و مكاتب تبديل العملة، الجمارك.

- الأمن السياحي.

- الارشاد السياحي: و هذا من خلال تقديم المعلومات التوضيحية اللازمة للسائحين، إضافة إلى تنظيم و إدارة الرحلات السياحية و تنفيذ البرامج السياحية للسياح و مرافقتهم و رعايتهم .

3. تحديات ورهانات تفعيل الخدمات السياحية بالمملكة العربية السعودية.

1.3. معوقات تفعيل الخدمات السياحية بالمملكة العربية السعودية: هناك خمسة أسباب رئيسية تحد من تفعيل الخدمات السياحية بالمملكة وهي: (الحسين، 2020، صفحة 01)

- قلة وسائل التنقل السياحية، فالطرق لا تزال تفتقر إلى خدمات كثيرة من ناحية محطات الوقود والاستراحات ومخاطر الجمال على الطرق وغيرها؛

- إرتفاع أسعار الشقق و الفنادق في المناطق السياحية بالمملكة، فضلاً عن ارتفاع أسعار وسائل النقل؛

- قلة الأماكن السياحية المجهزة بشكل احترافي للترفيه، مع ضعف البنية التحتية؛

- تفتقر البرامج السياحية في المدن للتطوير وتنحصر غالباً في المهرجانات المقتضبة؛

- مشكلة حجوزات الطيران، وخطورة الطرق البرية؛

- عدم توفير رحلات إضافية لمواكبة حجم الطلب السياحي؛

- قلة عدد أماكن الجذب السياحي؛

- ضعف التسويق لدى السياحة الداخلية في المملكة العربية السعودية ؛

- قلة الأنشطة والفعاليات والبرامج الترفيهية.

2.3. جهود المملكة العربية السعودية في مجال رفع تحديات الخدمات السياحية:

تمثلت الجهود الاستراتيجية المبذولة من قبل وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية في مجال رفع

تحديات الخدمات السياحية في اطلاق برنامج "تحدي الوجهات السياحية" بهدف تمكين وتطوير الأفكار

الابتكارية التي تحل التحديات السياحية. ومنهتحفيز قطاع السياحة والعاملين فيه بحيث: (موسوعة المسافر، 2016، صفحة 01) (وزارة السياحة، برامج تنمية رأس المال البشري السياحي، 2023، صفحة 01)

1.2.3. نبذة عن البرنامج: هو برنامج تم تصميمه خصيصاً لتقديم حلول ابتكارية ريادية تعالج أبرز التحديات التي تواجهها الجهات السياحية المستهدفة وهي الرياض، الطائف، والأحساء عن طريق تطبيق مفهوم الابتكار المفتوح وجذب رواد الأعمال المبتكرين إلى قطاع السياحة في المملكة للنهوض بوجهات سياحية ذات خدمات مبتكرة تساهم في تحويل تلك الوجهات إلى وجهات سياحية رائدة وجذابة.

الشكل 01: الوجهات السياحية المستهدفة



المصدر: (وزارة السياحة، 2023، صفحة 1)

2.2.3. أهداف البرنامج:

- المساهمة في دعم بيئة ريادة الأعمال السياحية وتعزيز دورها في تحقيق رؤية المملكة؛
- دعم المبتكرين وأصحاب الحلول الخلاقة في القطاع السياحي؛
- خلق مجتمع يجمع بين المستثمرين والمبتكرين ومقدمي الخدمات ورواد الأعمال في قطاع السياحة؛
- إتاحة الفرصة لجذب المزيد من الاستثمارات للمستثمرين المحليين؛
- تقديم الأدوات اللازمة لرواد الأعمال لتمكينهم من تطوير حلول سياحية مبتكرة للتغلب على التحديات التي تواجه القطاع السياحي؛
- تحقيق أثر فعال بتعريف التحديات في مختلف الوجهات السياحية والعمل على ابتكار حلول لها؛

- نمو وتطوير الجهات السياحية بما يتناسب مع السائحين من جميع أنحاء العالم.

3.2.3. تحديات الجهات السياحية المستهدفة: ارتكزت التحديات على ثلاث جهات سياحية رئيسية والتي تسعى المملكة السعودية من خلال معالجتها إلى المساهمة في رفع جودة الخدمات السياحية المقدمة في وجهة الرياض و الجدول الموالي يوضح ذلك: (وزارة السياحة، تحدي الجهات السياحية، 2023، صفحة 01)

الجدول 01: تحديات الجهات السياحية المستهدفة بالمملكة العربية السعودية.

تحديات وجهة الرياض		
مسار التقنيات الذكية (الذكاء الاصطناعي - إنترنت الأشياء) لقطاع المأكولات والمشروبات		
التحديات الفرعية:	التحديات الفرعية:	التحديات الفرعية:
إدارة التذاكر	إدارة المواقف	حلول إدارة المخزون
إدارة الفعاليات والحشود	خدمات النقل وتأجير السيارات	حلول مزودي الخدمات والموردين
	مسار ابتكار تقنيات الرياضة والترفيه	مسار النقل الفردي
تحديات وجهة الطائف		
مسار حلول الضيافة	مسار التجارب الريفية	مسار الثروة المحلية
التحديات الفرعية:	التحديات الفرعية:	التحديات الفرعية:
حلول الضيافة المؤقتة والمستدامة	التجارب الريفية	تنوع الغطاء النباتي والتجمع الحيواني
	المزارات السياحية	المحاصيل الزراعية
تحديات وجهة الأحساء		
مسار المنتجات المحلية	مسار الأطباق الشعبية	مسار القرى الفريدة
التحديات الفرعية:	التحديات الفرعية:	التحديات الفرعية:
الصناعات اليدوية والهدايا التذكارية	تصميم المنتجات	المساكن
المنتجات التقنية التي تعتمد على الأصول الرقمية (NFTs)	خدمات الضيافة	التجربة الثقافية
	الفن في الأكلات الشعبية	الخدمات المساندة لتعزيز تجربة السائح

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على: (وزارة السياحة، تحدي الجهات السياحية، 2023، صفحة 01)

4.2.3. مراحل البرنامج: يقدم برنامج تحدي الواجهات السياحية الدعم المعرفي والتدريب لجميع المشاركين

الذي تنطبق عليهم المعايير، حيث يتكون التحدي من 3 مراحل رئيسية وهي:

- **المرحلة الأولى:** يتم في هذه المرحلة على دعم المشاركين لتطوير مهاراتهم في البحث والتحليل واكتشاف الفرص والتحديات وتبني مفاهيم الابتكار وريادة الأعمال.

- **المرحلة الثانية:** يتم التركيز في هذه المرحلة على إكساب المشاركين مهارات التفكير الإبداعي وتوليد الحلول بهدف الخروج بحلول عملية مبتكرة للتحديات المطروحة في المسارات المختلفة ثم تحويلها إلى نماذج أولية استعداداً لاختبارها.

- **المرحلة الثالثة:** يتم التركيز في هذه المرحلة على اختبار النماذج الأولية والتحقق من جودتها ثم التجهيز لإطلاق المشاريع الريادية المرشحة إلى السوق.

وفي ختام التحدي يتم إقامة حفل ختامي للمشاركين الذين حازت مشاريعهم على تقييم عالي خلال المراحل الثلاثة للتنافس على الفوز بالجوائز النهائية. وعدد المشاركين في كل مرحلة: المرحلة الأولى 600 مشارك/ المرحلة الثانية 300 مشارك/ المرحلة الثالثة 60 مشارك/ 9 فائزين

5.2.3. معايير الانضمام للبرنامج:

- أن يكون عمر المشارك أو المشاركة 18 عاماً أو أكبر؛
 - سعودي الجنسية أو مقيم داخل المملكة العربية السعودية؛
 - رواد الأعمال وأصحاب التجارب والأفكار في المجال السياحي؛
 - أن تكون الفكرة تحل إحدى التحديات المذكورة لكل وجهة؛
 - أن يكون الحل واضح وقابل للتنفيذ؛
 - الجدية والالتزام بحضور جميع مراحل البرنامج في حال التأهل.
4. تشخيص واقع أهم مؤشرات القطاع السياحي بالمملكة العربية السعودية ؛

لقد أظهرت النشرة الإحصائية السنوية الصادرة عن البنك المركزي السعودي "ساما"، انخفاض إنفاق السياحة الوافدة إلى السعودية خلال عام 2021 إلى 14.72 مليار ريال بنسبة 27% مقابل 20.10 مليار ريال في عام 2020؛

وفيما يخص حجم إنفاق السياحة المغادرة من المملكة، أوضحت الإحصاءات أنه ارتفع بنسبة 135% إلى 51.55 مليار ريال خلال عام 2021 مقارنة بالعام الذي سبقه .

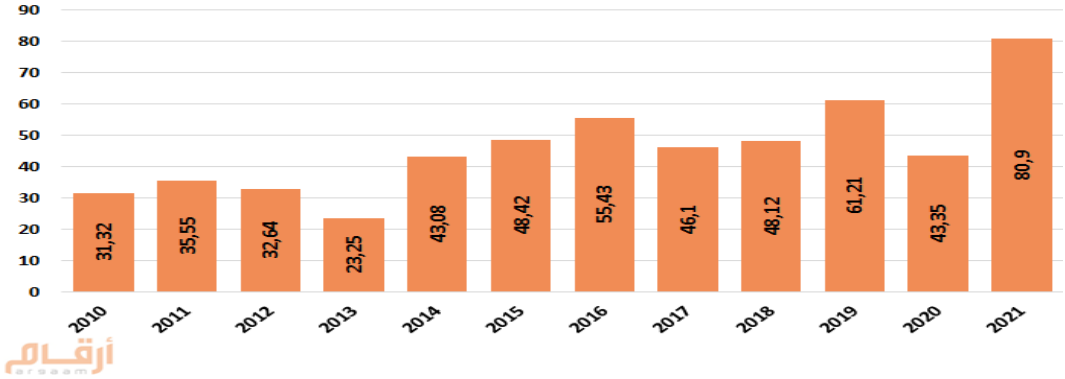
الجدول 02: تطور إنفاق السياحة المحلية والوافدة والمغادرة في السعودية خلال الفترة (2010-2021)

تطور إنفاق السياحة المحلية والوافدة والمغادرة منذ بداية عام 2010 - مليار ريال*			
السنة	السياحة المحلية	السياحة الوافدة	السياحة المغادرة
2010	31.32	25.64	55.50
2011	35.55	49.01	60.60
2012	32.64	57.23	62.88
2013	23.25	58.04	74.47
2014	43.08	53.29	78.04
2015	48.42	82.50	84.12
2016	55.43	93.42	97.29
2017	46.10	97.78	77.91
2018	48.12	93.48	67.83
2019	61.21	103.35	68.08
2020	43.35	20.10	21.97
2021	80.90	14.72	51.55

المصدر: (الهيئة العامة للإحصاء ، 2023 ، صفحة 01)

وبخصوص إنفاق السياحة المحلية في السعودية فان هناك ارتفاع في إجمالي خلال عام 2021 إلى 80.9 مليار ريال وبزيادة نسبتها 87%، مقارنة بعام 2020 حيث بلغت 43.35 مليار ريال. وهذا راجع للمجهودات المبذولة من قبل المملكة العربية السعودية في مجال تحسين جودة الخدمات السياحية

الشكل 02: تطور إنفاق السياحة المحلية في السعودية خلال الفترة (2010-2021):



المصدر: (الهيئة العامة للإحصاء ، 2023 ، صفحة 01)

كما أظهرت إحصاءات "ساما"، ارتفاع إجمالي الرحلات السياحية المحلية خلال عام 2021 بنسبة 52% إلى 63.85 مليون رحلة، مقارنة بعام 2020، حيث بلغت آنذاك 42.11 مليون رحلة. بينما انخفض إجمالي الرحلات السياحية الوافدة إلى 3.5 مليون رحلة بنسبة 16% مقارنة بعام 2020، حيث بلغت 4.14 مليون رحلة، كما يوضح الجدول التالي:

الجدول 03: الرحلات السياحية المحلية والوافدة والمغادرة في السعودية خلال الفترة (2020-2021):

الرحلات السياحية المحلية والوافدة والمغادرة خلال 2021			
التغيير	2021 (مليون رحلة)	2020 (مليون رحلة)	الحركة السياحية
+ 52 %	63.9	42.1	المحلية
(% 16)	3.5	4.1	الوافدة
+ 33 %	8.4	6.3	المغادرة

المصدر: (الهيئة العامة للإحصاء ، 2023 ، صفحة 01)

وفيما يخص عدد الليالي للسياحة المحلية للمملكة خلال عام 2021، فقد بلغ 384 مليون ليلة بارتفاع نسبته 68% مقارنة بعام 2020، في حين انخفض عدد الليالي للسياحة الوافدة للمملكة بنسبة 16% إلى 31.8 مليون ليلة، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 04: الليالي السياحية المحلية والوافدة والمغادرة في السعودية خلال الفترة (2020-2021):

الليالي السياحية المحلية والوافدة والمغادرة خلال عام 2021

التغير	2021 (مليون ليلة)	2020 (مليون ليلة)	الحركة السياحية
(% 16)	31.8	37.8	الوافدة
% 68 +	384.0	228.5	المحلية
% 29 +	122.9	94.9	المغادرة

المصدر: (الهيئة العامة للإحصاء ، 2023 ، صفحة 01)

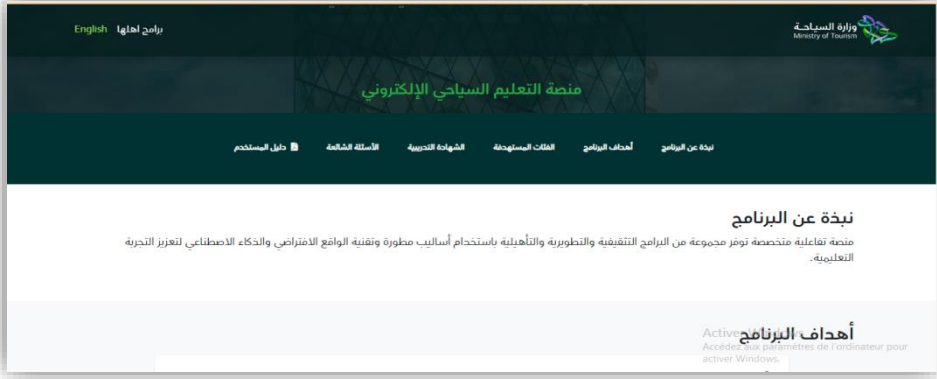
5. أهمية منصة التعليم السياحي الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات السياحية بالمملكة العربية السعودية:

تعد برامج منصة التعليم السياحي الإلكتروني من أهم منصات التطوير التي تم إطلاقها بالمملكة العربية السعودية، بهدف دعم تطوير المهارات من خلال عدد من البرامج التدريبية التي يتم تنظيمها وإطلاقها من خلال المنصة، بحيث: (وزارة السياحة ، 2022 ، صفحة 01)

1.5. تقديم منصة التعليم الإلكتروني لوزارة السياحة:

تعتبر منصة التعليم الإلكتروني التابعة لوزارة السياحة من أهم المنصات الإلكترونية المتوفرة في المملكة العربية السعودية فهي منصة تفاعلية توفر عدد كبير من البرامج التأهيلية والتثقيفية كذلك التطويرية.

الشكل 03: منصة التعليم السياحي الإلكتروني لوزارة السياحة السعودية



المصدر: (وزارة السياحة ، 2022 ، صفحة 01)

2.5. أهداف منصة التعليم السياحي الإلكتروني:

الشكل 04: الفئات المستهدفة من منصة التعليم السياحي الإلكتروني



المصدر: (الشافعي، 2023 ، صفحة 01)

هذه المنصة تستهدف الطلاب حديثي التخرج وكذلك العاملين في قطاع السياح، كما تستهدف الباحثين عن عمل، وتوفر المنصة العديد من البرامج التعليمية، والجدير بالذكر أنها تحتوي على عدد كبير من برامج التأهيل والتطوير، هذه البرامج تعمل من خلالها على تحقيق مجموعة من الأهداف، هذه الأهداف نستعرضها لكم عبر سطورنا التالية:

- إتاحة الحلول التعليمية الرقمية التي تشمل جميع المهارات التي يتطلبها القطاع السياحي.
- توفير محتوى تعليمي متوافق مع معايير الجودة العالمية للمتدربين.
- منح المتدربين شهادات معتمدة من الجامعات وكذلك من المعاهد الدولية في المكان والموعد المناسب للمتدرب.

4.5. برامج منصة التعليم السياحي الإلكتروني:

قامت منصة التعليم السياحي الإلكتروني والتي تهدف لتطوير المهارات لدى جميع المتدربين والعاملين بقطاع السياحة بالمملكة، وبالتالي تأهيلهم لمتطلبات سوق العمل والمنافسة مع المناظرين بنفس المجال بالسوق العالمية، بطرح مجموعة من البرامج التأهيلية ذات الفائدة لجميع المتقدمين للتسجيل، ومن أبرز البرامج التي قامت المنصة بالإعلان عن طرحها الآتي:

-برنامج الابتعاث والمنح الدراسية السياحي. - برنامج التعليم التنفيذي. - برنامج مسرعة الأعمال السياحي. - برنامج التدريب المنتهي بالتوظيف. - منصة التعليم السياحي الإلكتروني. - برنامج بناء القدرات للمنشآت السياحية الصغيرة والمتوسطة. - برنامج التدريب التطبيقي. - برنامج تدريب الإعارة. - استوديو الشركات الناشئة. - شهادات الاعتماد الاحترافية. - برنامج حفاوة. - مجمع الابتكار وريادة الاعمال السياحي. - برنامج إعداد القادة. - برنامج معسكر تأسيس المنشآت السياحية. - برنامج تحدي الوجهات السياحية.

فضلاً عن العديد من البرامج الأخرى، هذه البرامج تختلف في مدتها، والجدير بالذكر أن التسجيل فيها لا يتطلب تسديد رسوم مالية بل يتم بشكل مجاني، وحينما يتم المتقدم الدورة التدريبية خاصته يحصل على شهادة إلكترونية تفيد بحضور الدورة التدريبية.

5.5. نموذج تسجيل برامج منصة التعليم السياحي الإلكتروني:

وفرت وزارة السياحة السعودية عبر المنصة الإلكترونية لبرامج التعليم السياحي نموذج التسجيل في البرامج الإلكترونية المتاحة ويمكنكم التعرف على هذه البرامج بالاطلاع على الصورة التالية:

الشكل 05: نموذج تسجيل برامج منصة التعليم السياحي الإلكتروني

المصدر: (الشافعي، 2023، صفحة 01)

5.5. التسجيل في برامج المنصة:

تتيح منصة التعليم السياحي الإلكتروني للراغبين في التسجيل بالبرامج المتاحة على المنصة من المتدربين بالمجال السياحي، إمكانية التسجيل بكل سهولة عبر المنصة بصورة إلكترونية، حيث كشفت الجهات المسؤولة عن الطريقة المعتمدة للتسجيل بالبرامج المطروحة من خلال المنصة وهي كالتالي:

– الدخول على رابط منصة التعليم السياحي

الإلكترونية

<https://hcdp.mt.gov.sa/Home/ProgramDetails/DigitalLearningPlatform>

– ستقوم المنصة بعرض نموذج التقديم، لتعبئة البيانات المطلوبة في النموذج؛

– ثم مراجعة جميع البيانات المدخلة للتأكد من صحتها؛

– بعد الانتهاء يتم النقر على تسجيل؛

– ستقوم المنصة بتأكيد طلب التسجيل من خلال إرسال رسالة على البريد الإلكتروني الذي تم إدخاله

أثناء تقديم الطلب، وبعد تأكيد طلب التسجيل ينتهي التسجيل، بعدها يمكن البدء في حضور الدورة

التدريبية ومتابعتها بانتظام.

6. خاتمة:

و في الأخير عندما نتحدث عن التعليم الإلكتروني في القطاع السياحي فإننا نتحدث عن الطموحات التي يمكن أن يحققها المورد البشري داخل المؤسسات السياحية، باعتباره يساهم في إثراء الرصيد المعرفي للموارد البشرية وإبراز الأداء الإبداعي لديهم إلكترونياً.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا:

- يعد التعليم السياحي الإلكتروني نموذجاً بيداغوجياً صالحاً لتطوير العملية التعليمية وتحقيق دور وظيفي على أوسع نطاق في المؤسسات السياحية التعليمية .

- لتحقيق منظومة تعليمية و أداء جيد للموارد البشرية و ضمان استمرار استخدام التعليم السياحي الإلكتروني تسعى المملكة السعودية العربية لتوفير متطلباته و تفادي تحدياته من أجل تفعيل جودة الخدمات السياحية بالقطاع.

- تعمل منصة التعليم السياحي الإلكتروني على دعم هذه المنصة العملية التعليمية وتحويلها من طور التلقين إلى طور الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات،

- تقوم المنصة بتقديم البرامج التثقيفية و التطويرية والتأهيلية للطلاب والخريجين باستخدام أحدث الأساليب التعليمية والتربوية المتطورة والقادرة على محاكاة الواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي.

وتتلخص أهم التوصيات والاقتراحات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة فيما يلي:

✓ اعتبار التعليم السياحي الإلكتروني عنصراً أساسياً لازماً من عناصر ترقية الخدمة السياحية وتفعيل جودتها، ويقتضي ذلك التوسع في تأسيس مراكز للتعليم السياحي والفندقي لرفع مستوى أداء القطاع السياحي؛

✓ ضرورة وضع استراتيجية تعليمية سياحية إلكترونية جديدة من شأنها تفعيل جودة الخدمات السياحية وجعلها تساهم في خلق ثروات اقتصادية مستدامة؛

✓ ضرورة ربط العلاقة بين التعليم السياحي وسوق الشغل في مجال الفنادق والسياحة مع ضمان إدماج خريجي مؤسسات التعليم السياحي في هذا المجال؛

- ✓ ضرورة تهيئة البرامج التعليمية وفق متطلبات السياحة الراحنة ؛
- ✓ إقامة شراكة مع الخبراء الدوليين في هذا المجال للاستفادة من تجاربهم إلى جانب تطوير البحث العلمي في مجال الخدمات السياحية الالكترونية.

7. قائمة المراجع:

-المؤلفات:

- Frochot, Isabelle, Patrick Gohérl, (2007) ,*Le Marketing du tourisme*. Dunod ,Paris.

- الأنصاري، آسيا إمام، عواد، إبراهيم خالد، (2002)، *إدارة المنشآت السياحية*، دار صفاء للنشر و التوزيع، الاردن.

- سراب، الياس، الديماسي، محمود، وآخرون، (2002) ، *تسويق الخدمات السياحية*، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الاردن.

- - الأطروحات:

- محمدي، وافية، (2012)، *دور الترويج في ترقية الخدمات السياحية-دراسة حالة الديوان الوطني للسياحة*، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة ، الجزائر.

- - المقالات:

- راي علي، (2020) ، *أهمية التعلم الالكتروني خصائصه وأهدافه ومميزاته وسلبياته*، مجلة العربية ، 07 (عدد خاص 01)، ص 181-182؛

- مساوي مباركة، قارة ابتسام ، (2020) ، *تأثير أبعاد جودة الخدمة السياحة على ترقية الوكالات السياحية الجزائرية-دراسة حالة الوكالات السياحية بوهران-*، *مجلة أبحاث اقتصادية وادارية*، المجلد 14 (العدد: 02)، ص 166؛

- - مواقع الانترنت:

- إبراهيم الحسين، (2020) ، *5 أسباب تمنع السعوديين من السياحة الداخلية*، تم الاسترداد من: <https://www.alarabiya.net/saudi-today/2016/04/16/5>؛

- %D8%A3%D8%B3%D8%A8%D8%A7%D8%A8-

- %D8AA%D9%85%D9%86%D8%B9-

- %D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88%D8AF%D9%8A%D9%8A

- %D9%86-%D9%85%D9%86-

- %D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8AD%D8%A9-

- %D8%A7%D9%84%D8AF%D8%A7%D8AE%D9%84%

- إيمان الحيارى، (2018) ، *منع التعلّم الإلكتروني*، تم الاسترداد من: https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A

- جفار ابهر، (2022)، الخدمات السياحية، تم الاسترداد من: https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A_%D9%88%D9%85%D9%85%D9%8A%D8%B2%D8%A7%D8%AA%D9%87
- رشفا الصوالحة، (2022)، مفهوم التعلّم الإلكتروني ومميزاته، تم الاسترداد من: <https://news.travelerpedia.net/tourism/tourism-economy/%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%A7%D8%AE%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88%D8%AF%D9%8A%D8%A9>
- موسوعة المسافر، (2016)، بما هي أبرز تحديات السياحة الداخلية في السعودية؟ غلاء الأسعار وأمور أخرى، تم الاسترداد من: <https://news.travelerpedia.net/tourism/tourism-economy/%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%A7%D8%AE%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88%D8%AF%D9%8A%D8%A9>
- وزارة السياحة، (2023)، منصة التعلّم السياحي الإلكتروني، تم الاسترداد من: <https://hcdp.mt.gov.sa/Home/ProgramDetails/DigitalLearningPlatform>
- وزارة السياحة، (2023)، برامج تنمية رأس المال البشري السياحي، تم الاسترداد من: <https://hcdp.mt.gov.sa/Home/ProgramDetails/TourismDestinationsChallenge>
- وزارة السياحة، (2023)، تحدي الوجهات السياحية، تم الاسترداد من: <https://hcdp.mt.gov.sa/Home/ProgramDetails/TourismDestinationsChallenge>
- للهيئة العامة للإحصاء، (2023)، مؤشرات الحركة السياحية بالمملكة، تم الاسترداد من: <https://www.stats.gov.sa/ar/6406>
- الإء الشافعي، (2023)، كيفية التسجيل في منصة التعليم السياحي الإلكتروني بالخطوات، تم الاسترداد من: <https://www.fekera.com/154344/%D9%85%D9%86%D8%B5%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D9%8A/>