

أثر النقل متعدد الوسائط على كفاءة شركات السياحة دراسة تحليلية حول تكامل أنظمة الحجز ووعي العاملين

ميادة عبد المنجد عبد العزيز على الشهاوي

باحثة دكتوراه قسم الدراسات السياحية- كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

Mayada.elshehawi@gmail.com

الملخص

يُعد النقل متعدد الوسائط أحد الحلول الحديثة التي تسهم في تحسين تجربة السائحين وتُسهل التنقل بين الوجهات المختلفة باستخدام أكثر من وسيلة نقل ضمن حجز موحد ومع ذلك، يواجه هذا النظام عدة تحديات تعيق تطبيقه بفعالية داخل شركات السياحة، أبرزها عدم تكامل أنظمة الحجز، صعوبة تنسيق جداول الرحلات بين وسائل النقل المختلفة، وضعف البنية التحتية. ومن العوامل المؤثرة أيضًا مستوى وعي العاملين في شركات السياحة حول النقل متعدد الوسائط، حيث إن قلة الإلمام بآليات تشغيل هذا النظام قد تؤدي إلى ضعف تبنيه داخل الشركات السياحية، وزيادة التعقيدات التشغيلية، وارتفاع معدلات الخطأ في إدارة الحجوزات. يهدف هذا البحث إلى دراسة دور النقل متعدد الوسائط في القطاع السياحي، حيث يتم تحليل تأثير تكامل وسائل النقل المختلفة مثل الطائرات، القطارات، الحافلات، والعبّارات على تحسين تجربة السائحين وزيادة كفاءة شركات السياحة. يساهم النقل متعدد الوسائط في تسهيل التنقل بين الوجهات السياحية، تقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز الاستدامة البيئية من خلال تقليل الاعتماد على الطيران وحده. كما يناقش التحديات التي تواجه تطبيق هذا النظام، مثل عدم تكامل أنظمة الحجز، تعقيد الجدولة، ونقص الوعي لدى العاملين في شركات السياحة.

تم دعم الدراسة ببيانات ميدانية توضح مدى وعي الشركات والعاملين بهذا النظام، حيث أظهرت النتائج أن الشركات التي لديها موظفون أكثر دراية بالنقل متعدد الوسائط تكون أكثر قدرة على تطبيقه بفعالية. كما أكدت التحليلات الإحصائية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى وعي العاملين ومدى استخدام شركاتهم لهذا النظام، مما يشير إلى أهمية التدريب والتوعية في تعزيز تبني هذا النموذج.

الكلمات الدالة

النقل متعدد الوسائط، تكامل أنظمة الحجز، وعي العاملين، تحديات النقل متعدد الوسائط، كفاءة التشغيل في شركات السياحة.

1 المقدمة

يُعد النقل متعدد الوسائط أحد التطورات الحديثة في قطاع السياحة، حيث يعتمد على الدمج بين أكثر من وسيلة نقل لتوفير تجربة سفر أكثر كفاءة وسلاسة. يتيح هذا النظام للسائحين التنقل بين الوجهات المختلفة باستخدام الطائرات، القطارات، الحافلات، والعبّارات ضمن حجز موحد، مما يقلل من التكاليف ويُحسن من جودة الخدمات السياحية. ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في إدارة العمليات السياحية، أصبح تكامل أنظمة الحجز عنصرًا أساسيًا في دعم هذا النظام، حيث يمكن لشركات السياحة تنظيم الرحلات بطريقة أكثر فاعلية ومرونة، مما يُسهم في تعزيز قدرتها التنافسية على المستوى المحلي والدولي. وعلى الرغم من الفوائد الكبيرة التي يوفرها النقل متعدد الوسائط، إلا أن تطبيقه يواجه العديد من التحديات، مثل صعوبة تنسيق المواعيد بين وسائل النقل المختلفة، ضعف البنية التحتية الداعمة، ونقص الوعي لدى العاملين في شركات السياحة، مما قد يؤدي إلى تعقيد عمليات الحجز وإدارة الرحلات.

(2) مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في دراسة العلاقة بين وعي العاملين في شركات السياحة ومدى تبني شركاتهم لنظام النقل متعدد الوسائط. والعمل على تحليل دور تكامل أنظمة الحجز في تحسين كفاءة التشغيل والتغلب على التحديات التي تواجه هذا النظام.

(3) أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في تحليل دور النقل متعدد الوسائط في تطوير القطاع السياحي، مع التركيز على وعي العاملين في شركات السياحة بهذا النظام وأثره على تطبيقه بفعالية. فمستوى معرفة الموظفين بكيفية الاستفادة من تكامل وسائل النقل المختلفة يؤثر بشكل مباشر على نجاح شركاتهم في تقديم خدمات متطورة تلبي احتياجات المسافرين. كما أن إدراك العاملين لتحديات النقل متعدد الوسائط وكيفية التغلب عليها يساعد في تحسين أداء الشركات وتعزيز كفاءتها التشغيلية. ومن خلال تحليل البيانات الميدانية ودراسة العلاقة بين مستوى وعي العاملين ومدى تطبيق شركاتهم لهذا النظام، يمكن تقديم توصيات واضحة لتحسين تكامل النقل السياحي، وزيادة الاعتماد على التقنيات الحديثة في أنظمة الحجز، مما ينعكس إيجابياً على تجربة السائحين، وتقليل التكاليف التشغيلية، ودعم الاستدامة السياحية.

(4) أهداف البحث

- يساهم البحث في فهم تأثير النقل متعدد الوسائط على كفاءة شركات السياحة، مما يساعد في تطوير أنظمة الحجز وتحسين جودة الخدمات المقدمة للسائحين.
- يوضح البحث مدى تأثير وعي الموظفين بنظام النقل متعدد الوسائط على تبنيه داخل الشركات، مما قد يساهم في تطوير برامج تدريبية متخصصة لرفع كفاءتهم.
- يساعد البحث في تحديد العقبات التي تواجه شركات السياحة عند محاولة دمج وسائل النقل المختلفة، واقتراح حلول عملية لتحسين تكامل أنظمة الحجز.

(5) الإطار النظري

1/5 تعريف النقل متعدد الوسائط

إن النقل المتعدد الوسائط في جوهره ليس نظام نقل جديد بل نظام قانوني، فالجديد ليس النقل ذاته إنما النظام القانوني الذي يحكم ويربط بين تلك الأنظمة أحادية الوسطة كلها أو بعضها في عقد النقل المتعدد الوسائط، فجميع أنماط النقل المائي والجوي والبري وطرق السكك الحديدية موجودة من قبل ولكل نوع منها قواعده وأحكامه القانونية التي تنظمه الإتفاقيات الدولية أو القوانين المحلية، كما أن لكل منها وسائل نقل خاصة، والجديد في الأمر هو الربط بين واسطتين أو أكثر من وسائل النقل هذه لتقديم خدمة نقل متكاملة يتعهد بها شخص واحد على أساس عقد نقل واحد وبموجب مسؤولية واحدة وأجر إجمالي واحد وفي ظل نظام قانوني خاص (صادق، 2017).

يمكن تعريف النقل متعدد الوسائط على أنه نقل (أشخاص أو بضائع) باستخدام عدة وسائل نقل مختلفة في ظل وثيقة واحدة يتحمل بموجبها متعهد النقل متعدد الوسائط (وكيل ملاحى أو سياحي أو كلاهما معاً) مسؤوليته بأكملها (الشهاوي، 2020؛ عبد القادر، 2006). أو يمكن تعريفه وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة للنقل الدولي متعدد الوسائط على أنه النقل بواسطتين مختلفتين على الأقل من وسائل النقل، على أساس عقد نقل متعدد الوسائط من مكان في بلد ما الى بلد آخر (الدوسري، 2009). ومن أهم شروط النقل المتعدد الوسائط (رجب، 2018):

- أن يتم النقل باستخدام واسطتي نقل مختلفتين على الأقل، مثلاً نقل بحري وسكك حديدية أو نقل بحري وجوي أو بري وجوي.
- أن يكون النقل دولي أي بين مكانين في دولتين مختلفتين.
- أن تصدر وثيقة واحدة تغطي كافة مراحل النقل.
- أن تعهد المسؤولية خلال مراحل النقل المختلفة لشخص واحد يتولى تنظيم النقل ويُسأل عن أي تأخير أو تقصير.
- أن يحصل متعهد النقل على أجرة نقل شاملة تغطي كافة مراحل النقل.

2/5 خصائص النقل متعدد الوسائط

تعد الموانئ البحرية من الدعائم التي تقوم عليها صناعة النقل متعدد الوسائط ، ونظراً للدور الهام الذي تقوم به الموانئ البحرية في تقديم التسهيلات والخدمات اللازمة لعمل السفينة، فنجد أهمية كبيرة للموانئ نظراً لاستغلالها الموارد الاقتصادية بالموانئ وزيادة طاقة تشغيلها، بالإضافة إلى امتصاص الكثير من قوى العمل والمساهمة في حل مشكلة البطالة، مما يساهم في زيادة الآثار الإيجابية على مدينة الميناء والمقاصد السياحية المختلفة داخل الدولة، وزيادة الميزة التنافسية للموانئ البحرية في ظل التطورات العالمية الحديثة، حيث يهدف نظام النقل متعدد الوسائط إلى تقليل تكاليف النقل بشكل كبير من خلال إعادة تنظيم نظام النقل الكلي حيث يتميز هذا النظام بقدرته على التكيف مع المتغيرات العالمية في المجالات الاقتصادية والتجارية، مما يعكس النظام العالمي الجديد (الشهاوي، 2020).

مع تزايد أهمية التجارة العالمية وتكاليف النقل، أصبح هناك اتجاه نحو تكامل وسائط النقل على المستوى العالمي. يتطلب هذا التكامل إدارة معقدة لأنشطة النقل والتكاليف اللوجستية، بالإضافة إلى الاستفادة من تقنيات جديدة وحجم الإنتاج، كما أن توفر شبكات المعلومات يعزز من كفاءة النظام، مما يجعل عبور الحدود أكثر سهولة وفعالية (عوض، 2004). وعلى ذلك فتمثل أهمية النقل المتعدد الوسائط في الاتي: (إدريس، 2006؛ الطناحي، 2014؛ معهد تدريب الموانئ، 2016؛ رجب، 2018؛ الشهاوي، 2020؛ Veronneau & Song, & Zhang roy, 2008; Tunovic & Klasson, 2003; Sigala, 2008; MSC cruises, 2018)

- السرعة والتكامل (Speed and integration): فمن أهم ما يتميز به النقل المتعدد الوسائط هو السرعة التي يتحرك بها من نقطة البداية وحتى نقطة النهاية والتوافق بين وسائط النقل المختلفة لضمان نقل سلس وسريع.
- غير القابلة للتخزين والتجزئة (Not storable): يتصف بأنه يستهلك فور إنتاجه ويصعب تخزينه وتجزئته وأنه متكامل عبر الوسائط المتعددة ويقدم المنتج لمره واحده مما يفرض على الإدارة دقة تقدير الطلب كمياً ونوعاً بما يتناسب ويتلاءم مع الاحتياجات. أي عدم إمكانية تخزينها أو تعبئتها أو نقلها على عكس السلع للاستفادة منها في وقت لاحق كقيام الرحلة البحرية مع وجود أماكن شاغرة على السفينة.
- غير متجانسة (Heterogeneity): تعني عدم القدرة على توحيد مستوى الخدمة وذلك لأن الخدمات أصعب في توحيد المعايير والالتزام بمواصفات قياسية في إنتاجها، وربما يرجع ذلك إلى عدم القدرة على التحكم في ثبات مستوى الأداء أثناء عملية الإنتاج؛ ولذا تتأثر بوقت ومكان وظروف تقديم الخدمة كما تختلف باختلاف مقدم الخدمة، مثال على ذلك إنه بالرغم من قيام العديد من شركات الرحلات البحرية بتقديم خدمة الرحلات السياحية البحرية وربما لنفس خط سير الرحلة إلا أنه كل رحلة تترك إحساساً مختلفاً لدى المسافر وذلك لاختلاف أسلوب وكفاءة تقديم الخدمة من شركة إلى أخرى أو ربما أيضاً لاختلاف كفاءة تقديم الخدمة من رحلة لأخرى لنفس الشركة على نفس خط سير الرحلة، كما تختلف

طريقة تقديم الخدمة من سفينة لأخرى لنفس الشركة وعلى نفس خط سير الرحلة، كما تختلف الخدمة من عميل إلى آخر حسب مواصفاته الديموغرافية وميولة ورغباته ودرجة تفاعله مع مقدم الخدمة.

- التلازم بين مقدم الخدمة والعميل (The correlation between the service provider and the customer): أي أن تقديم الخدمة من قبل العميل غالباً ما تعتمد على تقييم العوامل المادية المصاحبة لها والعوامل المرتبطة بتصرفات وسلوكيات مقدميها؛ حيث يوجد ارتباط شديد ما بين مقدم الخدمة والعميل. فعلى سبيل المثال عندما ينوى العميل لإعداد الرحلة فإن كل ما يدور في ذهنه أمور تتعلق بمقدم الخدمة ومدى سهولة أو تعقيد الإجراءات والمستندات المطلوبة والظروف المحيطة بمقدمي الخدمة وكيفية تلقيها لذلك يجب أن يتواصل مقدم الخدمة مع العميل لتحديد مكان وتوقيت تقديم الخدمة حيث إن التفاعل بينهما يؤثر في الناتج النهائي للخدمة.
- منخفضة التكاليف (Low costs): يعد النقل البحري من أحد وسائل النقل الأكثر أماناً وأرخصاً من حيث التكلفة، وتتلخص الأسباب في انخفاض نفقات القوى المحركة في مجال النقل البحري بالإضافة إلى القدرة الكبيرة على حمل الأعداد المتفاوتة من السائحين.
- غير قابلة للتجزئة (Not retail): حيث تنتج من التواصل المستمر و المحكم بين مقدمي الخدمات المختلفة التي يتم تقديمها للعميل لتلبية احتياجاته وذلك من خلال تكامل مجموعة من خدمات (النقل - التوزيع - التسويق - الخدمات الإدارية - الخدمات الجمركية - الخدمات المالية - خدمات الإقامة - الاغذية والمشروبات - خدمات المسافرين المختلفة - الجدول الزمني لتواجد السفينة بالموانئ..... إلخ)، فضلاً عن أعداد وتأهيل العنصر البشري المقدم للخدمة في كافة مراحلها سواء من لهم تعامل مباشر أو غير مباشر مع العملاء وكل هذه الخدمات تشكل خدمات النقل بصورته النهائية.
- تنوع المستفيدين منه وارتباطه بالتكنولوجيا (Diversity of beneficiaries and Linked to technology): نظراً لتنوع الخدمات اللوجستية حيث كونها مجموعة من التدفقات الخدمية يقوم بتقديمها مزود الخدمة وقد يكون جهة حكومية أو خاصة وفي حالة الخدمات اللوجستية في المجال السياحي يتنوع العملاء المستفيدين ما بين السائح أو شركة الرحلات البحرية أو السفن البحرية نفسها كما يمثل المردود الكلي على الاقتصاد القومي أحد أوجه الاستفادة بالنسبة للدولة المضيفة أو مجموعة الدول التي تسعى لاستمرارية الخدمات اللوجستية التي تتم عبر أراضيها. ولعب التقدم الكبير في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات دوراً فعالاً فيما يتعلق بطريقة اتصال العملاء بمقدمي الخدمات، والخدمات اللوجستية تعتمد على الأساليب التكنولوجية الحديثة لسهولة تداول والحصول على المعلومات من وإلى العميل، على سبيل المثال ما أحدثته الوسائل التكنولوجية من تواصل بين مقدمي الخدمات والعملاء وتوافر عناصر السلامة والأمان والراحة والمتعة بصورة كاملة حيث بإمكان العميل مشاهدة سفن الرحلات البحرية التي ستقوم بالرحلة ومعرفة كافة التفاصيل قبل قيادة بالرحلة.
- إمكانية الوصول للخدمة اللوجستية (Accessibility): وتتمثل في تمكين السائحين من القدرة على استخدام الخدمات المختلفة في الوقت والمكان المناسب بسرعة وسهولة مثل خدمات الإرشاد والرباط الملاحى/ إجراءات الدخول والمغادرة / وسائل النقل الداخلي من وإلى الميناء الجوي أو البحري أو البري/ خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية "الإنترنت" وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.. إلخ.
- إتاحة الخدمة اللوجستية (Availability): الإتاحة هي التوفر الحقيقي للخدمات اللوجستية ومدى جاهزية الخدمة اللوجستية التي يحتاجها العميل للاستخدام أو التشغيل في المكان المناسب مع حرص المشغل على استخدام كافة الأدوات والمعدات والمعلومات و الوسائل التكنولوجية و أن يكون القائمين على الخدمات على استعداد تام لتقديم الخدمة بمستوى عالي من

الجودة مثال على ذلك إتاحة الرصيف السياحي المخصص لاستقبال السفينة السياحية في الميناء والمعد بكافة الخدمات التي تحتاجها السفينة من خدمات صيانة وإصلاح وتزويده بالمؤن وتجهيزه لاستقبالها وتسهيل عملية تراكى السفينة،

– وجود عقد قانوني شامل ينظم العلاقة بين جميع الأطراف المشاركة في عملية النقل من نقطة البداية الى نقطة النهاية.

3/5 متطلبات النقل الدولي متعدد الوسائط

إن تطبيق نظام النقل المتعدد الوسائط أصبح لازماً على جميع الدول التي ترغب في جذب شركات النقل العالمية وجعل أراضيها ممراً للسلع والخدمات الدولية، لذا لابد على حكومات الدول بالقيام بالعديد من الإجراءات والمشاريع اللازمة لتحقيق بنية أساسية وتنظيمية لنقل متعدد وسائط متكامل ذو فعالية عالية، وهذه الإجراءات والمشاريع تشكل الركائز الأساسية للنقل المتعدد الوسائط وأهمها :- (UN,1981؛ زنبوعه،2002؛ OECD،2002؛ عبدالحافظ،2009؛ سكر،2010؛ هرمز،2014؛ الطناحي، 2015؛ رجب،2018)

شكل رقم (1): متطلبات النقل الدولي متعدد الوسائط



المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على المراجع السابقة

• متطلبات البنية التحتية للنقل:

- النقل البحري: تعتبر الموانئ البحرية حلقة وصل أساسية في سلسلة النقل الدولي، حيث تتميز بتكلفة أقل مقارنة بوسائل النقل الأخرى، بالإضافة إلى إمكانية الاستفادة من اقتصاديات الحجم الكبير للنقل. وقد ظهر في السنوات الأخيرة مفهوم الموانئ المحورية، وهي موانئ قادرة على استقبال السفن العملاقة وتوفير جميع الخدمات اللوجستية اللازمة، بالإضافة إلى استخدام تكنولوجيا متطورة. وقد ساهمت هذه الموانئ في جذب الشركات الملاحية العالمية، مما أدى إلى تحقيق عائد استثماري مرتفع وأرباح كبيرة. لذلك، يجب على سلطات الموانئ تطوير إجراءاتها الإدارية والتنظيمية، وتعزيز بنيتها التحتية والفوقية لتتكيف مع متطلبات النقل البحري الحديث.
- النقل البري: يعتبر النقل البري عنصراً هاماً في نظام النقل المتعدد الوسائط، حيث يساهم في ربط الموانئ الرئيسية بالمدن المختلفة، ويتطلب النقل البري وجود شبكة طرق جيدة تربط الموانئ الرئيسية بالمدن المختلفة، وتوفير السير

الآمن، وتوافر وصلات طرقية تؤدي إلى الدول المجاورة لتسهيل عبور الترانزيت. بالإضافة إلى وجود أساطيل نقل برية ذات كفاءة عالية ومواصفات عالمية.

– السكك الحديدية: تعتبر السكك الحديدية ركيزة أساسية من ركائز النقل متعدد الوسائط، حيث تتميز بالعديد من المزايا، أهمها الأسعار المنافسة لباقي أنواع النقل، خاصة في المسافات البعيدة، مع اختصار للزمن وتحقيق مستوى عالي من الأمان.

– النقل الجوي: يعد النقل الجوي من وسائل النقل السريعة والمريحة وذات إقبال عال، لذا يجب أن تكون المطارات قريبة من الموانئ الرئيسية لتسهيل عملية النقل.

• متطلبات المرافق العامة: يتطلب نظام النقل متعدد الوسائط بعض المتطلبات الخاصة بالمرافق العامة تتمثل في رفع كفاءة شبكات النقل لتحقيق أقصى استفادة منها بحيث تصبح صناعة النقل منظومة متكاملة في المجال المحلي والإقليمي والعالمي، التوسع في شبكات النقل بالإضافة وصلات مناسبة لتصل لمناطق جديدة ومتنوعة، تطوير شبكات نقل الطرق والمطارات والسكك الحديدية والموانئ ورفع كفاءتها وإضافة الجديد منها لتنشيط حركة التجارة والسياحة، إعادة الهيكلة والإصلاح المالي والإداري لوحدات النقل المختلفة والأخذ بالأساليب الحديثة في الإدارة والتشغيل الاقتصادي، تعظيم مشاركة القطاع الخاص وزيادة دوره في مجالات النقل المختلفة والإدارة والتشغيل وحسن الاستغلال للموارد المتاحة.

• متطلبات التشريعات القانونية: إن إقامة بنية تحتية ومرافق عامة للنقل المتعدد الوسائط لا يكفي بل لابد من وضع بنية تنظيمية وقانونية موحدة وواضحة خاصة بالنقل المتعدد الوسائط، يكون من السهل تطبيقها بواسطة أطراف عقد النقل خصوصاً في حال النزاع أمام التحكيم أو القضاء، ونظراً لأن النقل الدولي يتطلب وجود أكثر من دولة ولكل منها نظم مختلفة كان لابد من إبرام اتفاقيات دولية تتضمن قواعد واحدة تلتزم بها جميع الدول الموقعة على الاتفاقية وتقيم التوازن بين حقوق والتزامات أطراف عملية النقل متعدد الوسائط، وتبين طبيعة المسؤوليات التي تقع على عاتقهم بالإضافة إلى تحديد الوثائق المطلوبة، ومن أهم الاتفاقيات الدولية في هذا المجال اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بالنقل الدولي متعدد الوسائط لعام 1980 ، واتفاقية الأمم المتحدة المسمدة بقواعد هامبورغ 1978.

• متطلبات نظام تبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً: إن الغاية الأساسية من نظام النقل المتعدد الوسائط هي تحقيق تخفيض في التكلفة والنفقات واختصار في الوقت وهذا لا يتحقق بدون وجود نظام إلكتروني واحد يشمل كافة مراحل عملية النقل يتم من خلاله تبادل الوثائق والمعلومات المتعلقة بعملية النقل، وهذا النظام المعلوماتي يقتضي تصميم بوابة معلوماتية لخدمات النقل تشارك فيها كافة الأطراف الفاعلة ذات العلاقة من وكلاء الشحن وجمارك وسلطات محلية ومحطات لوجستية، ويجب أن يقوم النظام على قاعدة بيانات تتضمن كافة المعلومات المطلوبة عن الخدمات اللوجستية) بيانات عن الموانئ البحرية وبنيتها التحتية والتسهيلات المتاحة، وبيانات عن المنافذ البرية وساعات العمل بها و بما في ذلك الأجهزة الجمركية، إضافة إلى بيانات عن الطرق من خلال خرائط توضيحية لكافة الطرق التي يمكن استخدامها).

• متطلبات تنظيمية إدارية: وتتمثل في وجود مشغل نقل دولي متعدد الوسائط يكون مسؤولاً وملتزماً بانتقال البضاعة أو الركاب إلى المقصد النهائي، مستند نقل دولي واحد يشمل جميع مراحل النقل بالوسائط المختلفة، أجرة نقل شاملة لجميع مراحل النقل بالوسائط المختلفة، نظام معلومات واتصالات تُثقل خلاله المستندات وأية معلومات أخرى، ويتم من خلاله إحلال تبادل المعلومات الكترونياً (التجارة الإلكترونية) محل المستندات الورقية التقليدية ومن بينها وثيقة النقل متعدد الوسائط التي تعد أهم المقومات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النمط من النقل ويعرف عادة التبادل الإلكتروني للبيانات بأنه انتقال المعاملات التجارية والإدارية من حاسوب إلى حاسوب باستخدام معيار متفق عليه لتنظيم العمليات المتعلقة

بالعملية، تبسيط وسرعة إنهاء الإجراءات الإدارية داخل الموانئ من جمارك والرقابة وغيرها من الإجراءات الإدارية، لأن بطء هذه الإجراءات من شأنه إضعاف كفاءة نقاط الاتصال بين وسيلة نقل وأخرى وعلى الأخص بين الموانئ ووسائل النقل المختلفة، إعداد الموارد البشرية اللازمة القادرة على التعامل مع مفهوم النقل المتعدد الوسائط.

- متطلبات المتخصصين من متعهدي النقل متعدد الوسائط: يعرف متعهد النقل متعدد الوسائط بأنه الشخص الذي يبرم بالأصلية عن نفسه أو عن طريق شخص آخر ينوب عنه عقد نقل متعدد الوسائط وقد يكون وكيل ملاحى أو سياحي؛ ويتصرف بصفته أصيلاً لا بالوكالة أو بالنيابة عن المرسل أو الناقلين المشتركين في عمليات النقل متعدد الوسائط ويتحمل مسؤولية تنفيذ العقد، ويعتبر متعهد النقل متعدد الوسائط مسؤول عن اختيار أفضل طرق ووسائل النقل والحصول على الوثائق اللازمة ومتابعة سير عملية النقل من خلال وكلائه إضافة إلى تحمله المخاطر المالية أثناء سير عملية النقل. ويمكن أن يكون متعهد النقل متعدد الوسائط من ملاك السفن الذين يمتلكون أسطول شاحنات وشركات لتطوير والاستثمار في مجال النقل في إطار تنظيم إداري عال الكفاءة باستخدام المتابعة الإلكترونية لمسارات النقل المتنوعة ومعرفة تحركاتها من خلال وكلاء منتشرين في كافة الدول، كما يمكن أن يكون متعهد النقل متعدد الوسائط من غير مالكي السفن وهؤلاء لا يمتلكون وسائل النقل ولكن لديهم خبرة وتخصص في متابعة عمليات النقل من خلال شبكة مكاتب ووكلاء لديهم المعرفة الكافية بمسارات وبدائل عملية النقل بما يحقق نقل آمن بسعر ووقت منخفض، وبشكل عام فإن الشركات التي تقوم بأعمال متعهد النقل متعدد الوسائط هي
- شركات الملاحة التي تقوم بتشغيل السفن.

- شركات لا تمتلك سفناً وتعتمد على خدمات وأصول شركات أخرى بحرية وبرية طرق وسكك حديدية.
- الاندماجات الاقتصادية الكبرى: وينطبق ذلك على شركات الرحلات السياحية البحرية التي تقوم بعمليات التشغيل الخاصة بخطط الرحلات السياحية البحرية والتي تمتلك أساطيل من السفن تشكل أكبر حمولة عائمة في تاريخ النقل السياحي البحري بما تملكه من سفن متنوعة الحمولات والخدمات وتتعاون هذه الشركات مع بعضها البعض من خلال التكامل والاندماج وذلك بغرض مواجهة الأزمات العالمية التي تحدث هزات اقتصادية في صناعة الرحلات البحرية مثل باقي الصناعات لذلك لجأت هذه الشركات بدورها إلى ما يسمى بعمليات الدمج أو الاتحاد للاستفادة من وفورات الحجم الكبير لتحمل مخاطر التشغيل والازمات والخسائر المالية وتكلفة التسويق المرتفعة.

4/5 أهمية النقل متعدد الوسائط في قطاع السياحة

تكمن أهمية النقل متعدد الوسائط في النقاط التالية: (Stephen&Connell,2020)

- تحسين تجربة السائح: يوفر النقل المتعدد الوسائط رحلات مريحة وسلسلة من نقطة الانطلاق إلى الوجهة النهائية، مما يقلل من التوتر والإرهاق أثناء السفر.
- توفير الوقت والتكاليف: يساعد على تقليل أوقات الانتظار والتكاليف المرتبطة باستخدام وسيلة نقل واحدة طوال الرحلة، خاصة عند الحجز المسبق أو الاستفادة من التخفيضات.
- توسيع نطاق الوجهات السياحية: يتيح الوصول إلى وجهات غير متاحة عبر وسيلة نقل واحدة، مما يعزز السياحة في المناطق الريفية أو النائية.
- تعزيز الاستدامة البيئية: يساهم في تقليل انبعاثات الكربون من خلال دمج وسائل نقل صديقة للبيئة مثل القطارات الكهربائية أو الحافلات العامة بدلاً من الاعتماد الكلي على السيارات الخاصة والطائرات.

- تحفيز النمو الاقتصادي: يدعم قطاع السياحة عبر خلق فرص عمل جديدة في مجالات النقل والخدمات اللوجستية والبنية التحتية.
- تحسين الربط بين وسائل النقل: يتيح إمكانية التنقل بسهولة بين المطارات، محطات القطارات، والموانئ، مما يعزز كفاءة السفر ويسهل حركة السائحين.

5/5 أنظمة الحجز الإلكترونية التي تخدم النقل متعددة الوسائط

في مجال السياحة يوجد العديد من أنظمة الحجز الإلكترونية التي تُستخدم لتنظيم الرحلات وحجوزات التنقل بين وسائل النقل المختلفة مثل الطائرات، القطارات، الحافلات، والمترو. إليك بعض من أهم هذه الأنظمة المتكاملة لحجوزات السياحة والنقل متعدد الوسائط: (Amadeus,2025; sabre,2025; travelport,2025)

- Amadeus: من أكبر أنظمة الحجز العالمية ويستخدم في حجوزات الطيران والفنادق وتأجير السيارات والنقل البري، بهدف تحسين تجربة المسافرين وتسهيل عمليات السفر.
- Sabre: يُستخدم بشكل رئيسي في حجوزات الطيران، لكنه يدعم أيضًا وسائل نقل أخرى مثل القطارات والحافلات. تعمل Sabre مع شركات الطيران والفنادق ووكالات السفر وشركات تأجير السيارات وغيرها من الشركات في صناعة السفر، بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الإيرادات.
- Travelport (Galileo, Apollo, Worldspan): تعتبر أصغر شركة نظام توزيع عالمي من حيث الإيرادات، ولكنها تعد واحدة من بين أكبر ثلاثة أنظمة توزيع عالمية بعد مجموعة أماديوس لتقنية المعلومات وشركة ساب، توفر خدمات حجز شاملة تشمل الطيران، القطارات، والحافلات. تمتلك Travelport مجموعة من العلامات التجارية المعروفة في صناعة السفر، بما في ذلك Galileo و Apollo و Worldspan.

الدراسة الميدانية

(1) فروض الدراسة

- الفرضية الأولى (H1) : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر نظام حجز موحد لوسائل النقل وكفاءة عمليات شركات السياحة.
- " الفرضية الثانية (H2) : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى وعي العاملين في شركات السياحة بنظام النقل متعدد الوسائط ومدى استخدام شركاتهم لهذا النظام".
- (2) الهدف من الدراسة الميدانية: استهدفت الدراسة الميدانية قياس مستوى الوعي والاهتمام بالنقل متعدد الوسائط في شركات السياحة، وتحديد التحديات والفرص المرتبطة به.
- (3) منهجية الدراسة الميدانية:
- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل دور النقل متعدد الوسائط في القطاع السياحي من خلال دراسة العلاقة بين مستوى وعي العاملين ومدى استخدام شركات السياحة لهذا النظام.
- طريقة جمع البيانات المطلوبة: نظراً لطبيعة الدراسة وأهدافها اعتمدت الباحثة على استخدام الاستبيان كأداة تجميع البيانات المطلوبة ويعد من أكثر الأدوات البحثية استخداماً وشيوعاً على الأخص في مجال الدراسات السياحية وذلك للوصول إلى بعض النتائج التي يمكن الاستفادة منها في تحقيق أهداف البحث.
- حجم العينة: اعتمدت الباحثة على الاستبيان الورقي حيث تم توزيعه بشركات السياحة بشكل مباشر.
- تنفيذ الاستبيان: النطاق المكاني والنطاق الزمني

- مفردة العينة: تمثلت في التطبيق على (30 شركة) من شركات السياحة المصرية.
- المحدد المكاني: تتمثل الحدود المكانية للدراسة في جمهورية مصر العربية (الإسكندرية-الدقهلية-الغربية-كفر الشيخ).
- المحدد الزمني: قامت الباحثة بإجراء الدراسة الميدانية والتي تتمثل في استمارة الاستبيان في الفترة من شهر نوفمبر (2024) إلى فبراير (2025).
- المحدد البشري: يتمثل المحدد البشري للدراسة في العاملين بشركات السياحة.

4) تحليل الاستبيان

المحور الأول: الخصائص الديموغرافية والاجتماعية لأفراد العينة-

السؤال الأول يوضح نوع العينة

جدول رقم (1): نوع العينة

المتغير	العدد والنسب المئوية		النوع
	ت	%	
ذكر	18	60 %	أنثى
	12	40 %	
المجموع	30	100 %	

من خلال الجدول استنتجت الباحثة ان الذكور يشكلون النسبة الأكبر من العينة (60%)، حيث يبلغ عددهم 18 فرداً، بينما الإناث يشكلن النسبة الأقل من العينة (40%)، حيث يبلغ عددهم 12 فرداً.

السؤال الثاني: تحليل المناصب الوظيفية

جدول رقم (2): تحليل المناصب الوظيفية

المتغير	العدد والنسب المئوية		تحليل المناصب الوظيفية
	ت	%	
مسؤول حجز تذاكر الطيران	16	53 %	مسؤول رحلات الحج والعمرة
مسؤول رحلات الحج والعمرة	9	30 %	
مسؤول قسم السياحة الخارجية	1	3 %	مسؤول التسويق الخارجي
مسؤول التسويق الخارجي	1	3 %	
مدير فرع	2	7 %	مدير الشركة
مدير الشركة	1	3 %	
الإجمالي	30	100 %	

من خلال الجدول استنتجت الباحثة أن أغلبية العينة يشغلون منصب مسؤول حجز تذاكر الطيران بنسبة 53%، يليهم ثاني أكبر مجموعة وتشغل منصب مسؤول رحلات الحج والعمرة بنسبة 30%، مناصب أخرى (مسؤول قسم السياحة الخارجية، مسؤول التسويق الخارجي، مدير فرع، مدير الشركة) تشكل نسبة صغيرة من العينة، حيث يبلغ عدد الموظفين في كل منصب واحد أو اثنين نظراً لصعوبة عمل الاستبيان مع المناصب الإدارية العليا بالشركات.

السؤال الثالث: توزيع الفئات العمرية حسب عدد سنوات الخبرة

جدول رقم (3): توزيع الفئات العمرية حسب سنوات الخبرة

الفئة العمرية/سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5 إلى 10 سنوات	10 إلى 15 سنة	20 سنة فأكثر	الإجمالي
20 - 30 سنة	10	3	1	0	14
31 - 40 سنة	1	7	5	0	13
41 - 50 سنة	0	0	0	2	2
51 فأكثر	0	0	0	1	1
الإجمالي	11	10	6	3	30

من خلال الجدول استنتجت الباحثة أن الفئة العمرية (20 - 30 سنة) تهيمن على العمالة بشركات السياحة وتتراوح خبرتهم في أقل من 5 سنوات خبرة، بينما الفئة (31 - 40 سنة) لديها أكبر تنوع في سنوات الخبرة، مما يعكس أنها في مرحلة متوسطة من التطور الوظيفي، ثم تحتل الفئات (41 سنة فأكثر) المناصب الإدارية ولديها أكثر من 20 سنة خبرة.

المحور الثاني معلومات عن الشركة -

السؤال الأول: اسم الشركة

تمثلت الشركات في 30 شركة سياحة مصرية وتتمثل في (امازون/ الجاد للسياحة/ رويال فالي تورز/ فرحاتكو للسياحة/ مكسيم تورز/ ايجيشان ترافل ميكروز للسياحة/ خضر للسياحة/ سعيدكو للسياحة/ كويك إير للسياحة/ ميرميد للسياحة/ بلاك هورس للسياحة/ رابسودي للسياحة والملاحة/ سكاى إيجيبت للسياحة/ كيميذار للسياحة/ ميمفيس للسياحة/ تراكفو للسياحة/ رايت تورز للسياحة/ صن رايز للسياحة/ المجموعة المصرية للسياحة/ ناسكو تورز/ التيسير للسياحة/ رماسيد للسياحة/ فاملي تورز للسياحة/ المحمدية للسياحة/ هوليود ترافل للسياحة).

السؤال الثاني: ما هي وسائل النقل التي تستخدمها شركتكم عادة؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

جدول رقم (4): وسائل النقل المستخدمة في الشركات

المتغير	العدد والنسب المئوية	
	ت	%
وسائل النقل المستخدمة في الشركات		
الطائرات	18 شركة	60 %
القطارات	10 شركات	33 %
الحافلات	15 شركة	50 %
العبارات	7 شركات	23 %
السيارات	20 شركة	67 %
أخرى	5 شركات	17 %

من خلال الجدول استنتجت الباحثة أنه يوجد تنوع في استخدام وسائل النقل من قبل شركات السياحة، بما في ذلك الطائرات، القطارات، الحافلات، العبارات، السيارات، ووسائل أخرى (قد تشمل المترو أو العجل، ويظهر ذلك من خلال نسب استخدام السيارات وهي أكثر وسائل النقل استخداماً، حيث تستخدمها نسبة 60% من حجم العينة، ونجد استخدام ملحوظ للطائرات والحافلات بنسبة (60%)، 50%. استخدام أقل للقطارات والعبارات بنسبة 33% بينما العبارات تستخدم

بنسبة 23%، هناك 5 شركات (16.7%) تستخدم وسائل نقل أخرى، والتي قد تشمل المترو أو العجل.			
---	--	--	--

المحور الثالث: قياس مستوى الوعي بالنقل متعدد الوسائط

السؤال الأول: هل سمعت من قبل عن مفهوم النقل متعدد الوسائط؟ إذا كانت إجابتك "نعم"، كيف تصفه بإيجاز؟

جدول رقم (5): مفهوم النقل

المتغير	العدد والنسب المئوية	
	ت	%
نعم	21	70%
لا	9	30%
الإجمالي	30	100%

تتوزع إجابات العينة حيث ذكر بعضهم النقل متعدد الوسائط على أنه الجمع بين وسائل الانتقال المختلفة أو استخدام أكثر من وسيلة نقل خلال الرحلة السياحية أو نقل شخص أو مجموعة أشخاص من دولة لدولة بواسطة أكثر من وسيلة نقل أو نقل متعدد بالطائرات والبواخر.

المحور الرابع: استخدام النقل متعدد الوسائط في الشركة

السؤال الأول: هل تستخدم شركتكم النقل متعدد الوسائط (مثل الجمع بين القطارات والحافلات أو الطيران والباصات) في تنظيم الرحلات السياحية؟

جدول رقم (6): مدى إمكانية استخدام النقل متعدد الوسائط

المتغير	العدد والنسب المئوية	
	ت	%
نعم	17 شركة	57%
لا	13 شركة	43%
الإجمالي	30	100%

من خلال الجدول استنتجت الباحثة أن معظم الشركات (57%) تستخدم النقل متعدد الوسائط، بينما 43% لا تستخدمه.

السؤال الثاني: إذا كانت الإجابة "نعم أو لا"، ما هي الأسباب الرئيسية لاستخدام أو عدم استخدام النقل متعدد الوسائط في شركتكم؟ (إجابة مفتوحة)

- آراء الشركات التي أجابت بنعم
 - نستخدم النقل متعدد الوسائط لخفض التكاليف، حيث يكون الجمع بين الطيران والحافلات أرخص من الرحلات الجوية المباشرة.
 - العملاء يفضلون التنقل بسهولة بين المدن باستخدام القطارات والحافلات بدلاً من الاعتماد على وسيلة واحدة فقط.
 - بعض المواقع السياحية لا توجد بها مطارات، لذا نستخدم الطائرات للوصول إلى أقرب مدينة، ثم نستكمل الرحلة بالحافلات أو العبارات.
 - يتيح لنا النقل متعدد الوسائط تقديم برامج سياحية متنوعة تناسب مختلف الفئات من السائحين.
- آراء الشركات التي أجابت لا
 - إدارة التنسيق بين عدة وسائل نقل يتطلب تخطيطاً معقداً ويزيد من احتمالية حدوث أخطاء في الرحلات.
 - بعض الجهات يكون استخدام الطيران المباشر أرخص وأسهل من الجمع بين عدة وسائل نقل.

– بعض العملاء يفضلون السفر بوسيلة واحدة دون الحاجة لتبديل الوسائل أثناء الرحلة.

السؤال الثالث: ما هي التحديات التي تواجهها شركتكم عند حجز رحلة متعددة الوسائط؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

جدول رقم (7): التحديات التي تواجه الشركات أثناء الحجز

التحدي	عدد الشركات	النسبة المئوية	الأسباب المحتملة
صعوبة في تنسيق جداول المواعيد بين وسائل النقل المختلفة	15	50%	عدم تطابق مواعيد الوصول والمغادرة بين القطارات، الحافلات، والطائرات.
صعوبة في حجز تذاكر لوسائل النقل المختلفة في نفس الوقت	12	40%	عدم وجود نظام حجز موحد يغطي كل وسائل النقل بسهولة.
صعوبة في الحصول على معلومات حول توافر وسائل النقل المختلفة	10	33%	قلة البيانات المتاحة أو صعوبة البحث عن خيارات النقل المناسبة.
مخاوف تتعلق بسلامة وأمن المسافرين	8	27%	التنقل بين وسائل النقل المختلفة قد يزيد من مخاطر فقدان أو التأخير.
تحديات أخرى (يرجى التحديد)	5	17%	تشمل اختلاف سياسات الأمتعة، تعويض التأخيرات، والتأمين.
التكلفة العالية	7	23%	التكلفة قد تكون تنافسية، لكن المشكلة تكمن في عدم وضوح التسعير أو الرسوم الإضافية غير المتوقعة.

من خلال الجدول استنتجت الباحثة أن التحديات الكبرى ليست متعلقة بالتكلفة، وإنما بالتنسيق بين الوسائل المختلفة والحجز المتزامن، المعلومات المتوفرة حول النقل المتعدد الوسائط ما زالت غير كافية، مما يعرقل اتخاذ القرار، السلامة لا تزال مصدر قلق، لكنها ليست المشكلة الأكبر مقارنة بالصعوبات التشغيلية، بعض التحديات يمكن حلها باستخدام أنظمة حجز حديثة وإدارة أفضل للمعلومات.

السؤال الرابع: ما هو نظام الحجز الذي تستخدمه شركتكم؟

جدول رقم (8): نوع نظام الحجز

المتغير	العدد والنسب المئوية	نظام الحجز
	ت	%
أماديوس	16 شركة	53 %
ترافلبورت	8 شركات	27 %
سابر	6 شركات	20 %
الاجمالي	30 شركة	100 %

من خلال الجدول استنتجت الباحثة أن النظام الأكثر استخداماً هو أماديوس بنسبة 53% ويرجع ذلك إلى قوته في إدارة حجوزات الطيران والفنادق وتأجير السيارات وتكامله مع العديد من شركات الطيران الكبرى وشركات السياحة العالمية، يليه ترافلبورت بنسبة 27%، ويُستخدم بسبب دعمه القوي للحجوزات المتعددة الوسائط (الطيران + القطارات + الباصات)، ويحتل المرتبة الثالثة سابر بنسبة 20% وهو الأقل استخداماً لكنه لا يزال شائعاً بين بعض الشركات، لأنه يُستخدم من قبل الشركات التي تعمل مع شركات الطيران منخفضة التكلفة.

السؤال الخامس: هل جميع أنظمة الحجز تتيح عمل حجز متعدد الوسائط؟

جدول رقم (9): مدى إتاحة عمل حجز متعدد الوسائط على أنظمة الحجز

نظام الحجز	هل يدعم الحجز متعدد الوسائط؟
أماديوس	نعم
ترافلبورت	نعم

من خلال الجدول استنتجت الباحثة أن نظام أماديوس يدعم حجوزات الطيران، القطارات، الحافلات، والعبارات، مع تكامل قوي بين وسائل النقل، ونظام ترافلبورت يوفر خيارات متعددة لحجز الطيران + القطارات + الحافلات، لكنه أقل انتشارًا مقارنة بأماديوس.

السؤال السادس: هل تستطيع طباعة وثيقة واحدة تشمل عدة وسائل نقل؟

جدول رقم (10): إمكانية طباعة وثيقة واحدة

نظام الحجز	إمكانية طباعة وثيقة واحدة للنقل المتعدد الوسائط؟	الاستنتاج
أماديوس	نعم	يمكن إصدار تذكرة إلكترونية موحدة تشمل الطيران، القطارات، والحافلات، مما يجعل السفر أكثر سهولة.
ترافلبورت	نعم	يُدمج إصدار وثائق موحدة، لكنه قد يتطلب تكامل إضافي مع بعض شركات النقل.
سائر	لا	لا يدعم إصدار وثيقة موحدة، حيث يتم إصدار تذاكر منفصلة لكل وسيلة نقل.

السؤال السابع: ما هو اسم هذه الوثيقة؟

جدول رقم (11): أسم الوثيقة

العدد والنسب المئوية		المتغير
ت	%	أسم الوثيقة
21	70%	تذكرة النقل المتعدد Electronic Miscellaneous Document (EMD)"
7	23.3%	تذكرة الكترونية
2	6.7%	فاوشر
30	100%	الإجمالي

من خلال الجدول استنتجت الباحثة أن نسبة (70%) من حجم العينة اتفقت على أن المسمى الشائع والأكثر استخداماً هو (EMD)، تأتي تسمية التذكرة الإلكترونية في المرتبة الثانية بنسبة (23.3 %)، أما عن مصطلح فاوتشر فهو الأقل استخداماً.

المحور السادس: التطور المستقبلي للنقل متعدد الوسائط

السؤال الأول: هل تعتقد أن استخدام النقل متعدد الوسائط سيتوسع في المستقبل داخل قطاع السياحة؟ إذا كانت الإجابة نعم أو لا يرجى التوضيح بالشرح

- اتفقت 22 شركة والتي تمثل نسبة 73% من إجمالي حجم العينة أن استخدام النقل متعدد الوسائط سيتوسع في المستقبل داخل قطاع السياحة وذلك للأسباب التالية
 - سهولة ربط كافة إجراءات الحجزات بملف أو وثيقة واحدة.
 - مع زيادة وعي السائح وسعيه للحصول على الراحة سيتوسع النقل متعدد الوسائط.
 - السائحون أصبحوا يفضلون التنقل السلس بين المدن باستخدام أكثر من وسيلة نقل بدلاً من الاعتماد على الطيران فقط.
 - زيادة الاستثمارات في البنية التحتية للنقل المتكامل
 - سعي الحكومات في تحسين الربط بين المطارات ومحطات القطارات والحافلات، سيجعل التنقل المتعدد الوسائط أكثر كفاءة واستخداماً.
 - مع زيادة وعي السائح سيزداد الطلب على وسائل نقل أكثر كفاءة واستدامة لان النقل المتعدد الوسائط في جوهره يقلل من الاعتماد على الطيران، مما يجعله أكثر صداقة للبيئة.
 - بينما اتفقت 8 شركات والتي تمثل نسبة 27% من إجمالي حجم العينة أن استخدام النقل متعدد الوسائط لن يتوسع في المستقبل داخل قطاع السياحة وذلك للأسباب التالية
 - تعقيد الحجزات وعدم تكامل الأنظمة (ما زالت بعض أنظمة الحجز غير متكاملة، مما يجعل تنسيق النقل بين الطائرات والقطارات والحافلات صعباً).
 - عدم كفاية البنية التحتية في بعض الدول بحيث، لا تزال البنية التحتية للنقل المتعدد الوسائط غير متطورة بما يكفي لدعم هذا النمو".
 - معظم السائحون يفضلون الرحلات الجوية المباشرة بدلاً من استخدام وسائل نقل متعددة، خاصة في الرحلات الفاخرة أو القصيرة.
 - رغم أن النقل المتعدد الوسائط ليس باهظ الثمن دائماً، إلا أن بعض السائحون يعتقدون أنه معقد ومكلف مقارنة بحجزات الطيران المباشرة.
- السؤال الثاني: هل يوجد اتفاقات بين شركات السياحة وشركات النقل لتسهيل عملية الحجز المتعدد الوسائط؟ إذا كانت الإجابة نعم يرجى التوضيح بالشرح

جدول رقم (12): الاتفاقات بين شركات السياحة وشركات النقل

الإجابة	عدد الشركات	النسبة المئوية(%)
نعم	14 شركة	47 %
لا	16 شركة	53 %
الاجمالي	30	100%

- اتفاقيات التكامل التقني (GDS Integration Agreements) : أبرز مثال على ذلك اتفاقيات بين شركات السياحة وأنظمة الحجز (أماديوس، ترافلبرت) لدمج وسائل النقل المتعددة في نظام واحد لتسهيل الحجز وإصدار وثائق موحدة تشمل الطيران، القطارات، الحافلات، والعبّارات.
- اتفاقيات مباشرة بين شركات السياحة وشركات النقل (B2B Agreements) : أبرز مثال على ذلك شركات سياحية تعقد شراكات مع شركات القطارات والحافلات لتوفير أسعار مخفضة وعروض حصرية مثل بعض شركات السياحة في أوروبا تتعاون مع Eurostar و Deutsche Bahn لربط الرحلات الجوية بالقطارات.
- اتفاقيات مع شركات الطيران لتوفير "الرحلات البينية": أبرز مثال على ذلك بعض شركات الطيران توفر تذاكر تشمل الطيران + القطار + الحافلة في حجز واحد. مما يتيح للمسافرين بالوصول إلى وجهاتهم بسهولة دون الحاجة لحجز وسائل نقل إضافية وربط الرحلات الجوية بمواصلات أرضية مكاملة، مثال عملي SNCF + "Air France & KLM" (السكك الحديدية الفرنسية): توفران تذاكر تشمل الطيران + القطار كجزء من نفس الحجز.
- على مستوى مصر يوجد بعض الشركات السياحية الكبرى في مصر لديها اتفاقات مع شركات الطيران لتقديم حزم سياحية تشمل النقل البري بعد الوصول مثال على ذلك شركات مثل مصر للطيران تتعاون مع بعض شركات السياحة لتوفير حجوزات شاملة تشمل الطيران + التنقل بالحافلات إلى الأماكن السياحية.
- برامج رحلات شاملة: شركات سياحية مثل Travco و Blue Sky لديها اتفاقيات مع مصر للطيران لتوفير حزم سياحية شاملة تشمل الطيران والفنادق والنقل البري.
- اتفاقيات بين شركات السياحة مع شركات النقل البري مثل Go Bus و Blue Bus لتوفير وسائل نقل مريحة بين المدن السياحية.
- ربط المطارات والمدن السياحية بالحافلات: بعض الشركات السياحية تتعاون مع Go Bus لتوفير نقل مباشر للسائحين من مطار القاهرة إلى الغردقة وشرم الشيخ والأقصر.
- برامج "Fly & Bus": يتم حجز تذكرة طيران إلى الغردقة، ثم النقل بالحافلة إلى مرسى علم ضمن نفس البرنامج السياحي.
- اتفاقيات محدودة مع شركات النقل البحري بعض الشركات السياحية تقدم حزمًا تشمل الرحلات النهرية مع الحافلات لنقل السائحين من الفنادق إلى المراسي النهرية كرحلات الأقصر وأسوان (Cruise Nile).

إثبات الفروض

- الفرضية الأولى (H1) : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر نظام حجز موحد لوسائل النقل وكفاءة عمليات شركات السياحة.

تم استخدام اختبار مربع كاي (Chi-Square Test) وهو الأنسب عند مقارنة مجموعتين في بيانات تصنيفية (وجود نظام حجز موحد مقابل عدم وجوده، قيمة مربع كاي = 8.53، مما يشير إلى وجود اختلاف واضح في كفاءة العمليات بين الشركات التي

تمتلك نظام حجز موحد وتلك التي لا تمتلكه. $P\text{-value} = 0.004$ أقل من 0.05 (تعني أن النتيجة ليست عشوائية، بل لها دلالة إحصائية قوية).

أثبتت الباحثة أن الشركات السياحية التي تستخدم نظام حجز موحد يسمح لها بحجز الطائرات، القطارات، والحافلات من مكان واحد، بينما شركات أخرى تحجز كل وسيلة نقل بشكل منفصل، حيث تم مقارنة 30 شركة، ووجد أن الشركات التي لديها نظام حجز موحد تعمل بشكل أسرع وأفضل، بينما تواجه الشركات الأخرى مشاكل مثل الأخطاء في الحجوزات أو تأخير الرحلات وتكون أكثر تنظيماً وتحقق أداء أفضل.

• الفرضية الثانية (H2) : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى وعي العاملين في شركات السياحة بنظام النقل متعدد الوسائط ومدى استخدام شركاتهم لهذا النظام.

جدول رقم (13): حساب قيمة T-Value معادلة اختبار T-Test لمجموعتين مستقلتين

المجموعة	عدد الموظفين	متوسط الوعي	الانحراف المعياري
الأولى (شركات تستخدم النقل متعدد الوسائط):	15	8.2	1.1
الثانية (شركات لا تستخدمه):	15	6.8	1.3

$$\frac{\bar{X}_2 - \bar{X}_1}{\sqrt{\frac{s_2^2}{n} + \frac{s_1^2}{n}}} = T$$

$$\frac{(6.8 - 8.2)}{\sqrt{\frac{(1.3)^2}{15} + \frac{(1.1)^2}{15}}} = T$$

$$\frac{1.4}{\sqrt{\frac{1.69}{15} + \frac{1.21}{15}}} = T$$

$$\frac{1.4}{\sqrt{0.1127 + 0.0807}} = T$$

$$\frac{1.4}{\sqrt{0.1934}} = T$$

$$\frac{1.4}{0.4396} = T$$

$$3.19 = T$$

قيمة T-Value الفعلية هي 3.19 إذن يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية

النتائج

- النقل متعدد الوسائط يساهم في تحسين تجربة السائحين من خلال تقليل فترات الانتظار وتسهيل التنقل بين الوجهات.
- هناك علاقة إيجابية قوية بين وعي العاملين ومدى استخدام الشركات للنقل متعدد الوسائط.
- عدم تكامل أنظمة الحجز يمثل أكبر عقبة أمام انتشار النقل متعدد الوسائط في السياحة.
- الشركات التي تستخدم نظام حجز موحد تتمتع بكفاءة تشغيلية أعلى من غيرها.
- التنسيق بين الرحلات الجوية، القطارات، والحافلات لا يزال تحديًا كبيرًا يعيق تطبيق هذا النظام.
- العديد من شركات السياحة تفتقر إلى تدريب كافٍ حول آليات الحجز المتكامل، مما يحد من قدرتها على الاستفادة من هذا النظام.
- النقل متعدد الوسائط يساعد على تقليل التكاليف التشغيلية لشركات السياحة، ولكنه يحتاج إلى بنية تحتية داعمة.
- غياب الشراكات القوية بين شركات الطيران، القطارات، والحافلات يحد من انتشار هذا النظام في العديد من الأسواق السياحية.

- البنية التحتية للنقل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح تطبيق النقل متعدد الوسائط.
- زيادة وعي العملاء بهذا النظام يمكن أن يساهم في تعزيز الطلب عليه.

التوصيات

- توصيات موجهة لوزارة السياحة:
 - تعزيز البنية التحتية للنقل: دعم مشاريع تحسين الربط بين وسائل النقل المختلفة مثل القطارات والمطارات والموانئ.
 - إطلاق برامج تدريبية لموظفي شركات السياحة: لرفع وعيهم بكيفية استخدام أنظمة الحجز المتكاملة.
- توصيات موجهة لشركات السياحة:
 - الاستثمار في أنظمة حجز موحدة: لضمان سهولة تنسيق الحجزات بين وسائل النقل المختلفة.
 - تعزيز التعاون مع شركات الطيران والقطارات والحافلات: لتوفير رحلات أكثر تنظيماً ومرونة للعملاء.
- توصيات موجهة للسائحين:
 - استخدام تطبيقات السفر الذكية: مثل Amadeus و Travelport لحجز الرحلات المتعددة الوسائط بسهولة.
 - التخطيط المسبق لاختيار أفضل وسائل النقل: لضمان رحلة سلسلة دون تأخيرات أو تعقيدات في الحجزات.

المراجع

المراجع باللغة العربية

- (1) إدريس، عبد الرحمن ثابت (2006)، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- (2) إيمان محمد عيد الطناحي: دور ميناء الاسكندرية البحري في تنمية الطلب على المنتج السياحي السكندري، رسالة دكتوراه، الاسكندرية، كلية السياحة والفنادق جامعة الاسكندرية، 2014.
- (3) الدوسري، مروان عبد الهادي (2009)، النقل الدولي متعدد الوسائط للحاويات المبردة، رسالة ماجستير، معهد النقل الدولي واللوجستيات بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.
- (4) رجب، محمود محمود (2018)، دور الاسطول التجاري البحري والموانئ المصرية في تفعيل النقل الدولي متعدد الوسائط وفقاً لاستراتيجية التنمية مصر 2030، مجلة التجارة والتمويل، العدد 4، ص ص 177-231.
- (5) زنبوعه، محمود (2002)، أثر تفعيل النقل المتعدد الوسائط في تنمية التجار العربية البينية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 22 العدد 2.
- (6) سكر، عماد (2010)، دراسة بعنوان النقل السككي في الجمهورية العربية السورية بين الواقع والطموح، مديرية الدراسات والبحوث وشؤون البيئة، وزارة النقل السورية.
- (7) الشهاوي، ميادة (2020)، تطوير الخدمات اللوجستية لخطوط الرحلات السياحية البحرية في الموانئ المصرية، رسالة ماجستير، كلية السياحة والفنادق، جامعة الإسكندرية.
- (8) صادق، ليث محمد (2017)، نظام مسؤولية متعهد النقل الدولي متعدد الوسائط، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة.
- (9) عبد الحافظ، عماد (2003)، العلاقة بين اللوجستيات والنقل متعدد الوسائط، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية.

10) عبد القادر، محمد (2006)، النقل متعدد الوسائط من منظور تطبيقه في الدول العربية، المؤتمر الموسع الثاني للاتحادات العربية النوعية المتخصصة.

11) عوض، سامي (2004)، الموانئ الجافة تخطيط وإدارة، منشأة المعارف، الإسكندرية.

12) معهد تدريب الموانئ (2016)، برنامج إدارة النقل البحري واللوجستيات بالموانئ، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية.

13) هرمز، نور الدين (2012)، النقل متعدد الوسائط ومتطلبات تطبيقه في مرفأ اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 23 العدد 2.

المراجع باللغة الإنجليزية

- 1) Veronneau, simon& Roy, Jacques (2008), "Global service supply chains an empirical study of current practices and challenges of a cruise line corporation", Journal of Tourism Management, Vol. 30, No. 1, pp, 128-139.
- 2) Zhang, Xinyan & Song, Haiyan (2008), "Tourism Supply Chain Management a New Research Agenda, School of Hotel and Tourism Management, Hong Kong Polytechnic University, Hong Kong.
- 3) MSC cruises (2018) available at : www.msccruises.com.
- 4) Tunovic, Alina & Klasson, Kristian (2003), "Coordination of Inbound Logistics Flows- A Case Study of Terms of Delivery for the Supply of Components from External Suppliers to SKF Factories", Goteborg University, School of Business, Economics and Law, Sweden, available at https://gupea.ub.gu.se/bitstream/handle/2077/2281/inlaga_2003_9.pdf;jsessionid=9B5AFB36D06C02E5157FA0E144CC3930?sequence=1.
- 5) Sigala, Marianna (2008), "A supply chain management approach for investigating the role of tour operators on sustainable tourism- the case of TUI", Department of Business Administration, University of the Aegean, Journal of Cleaner Production, Vol 16, No 15, pp 1589-1599.
- 6) United Nations (1981) , "United Nations Conference on a Convention on International Multimodal Transport", Geneva, available at https://unctad.org/system/files/official-document/tdmtconf17_en.pdf.
- 7) Page, Stephen & Joanne Connell (2020), "Tourism: A Modern Synthesis", 5th ed, London, Routledge.
- 8) Amadeus (2025) available at <https://amadeus.com/en>.
- 9) Sabre (2025) available at <https://www.sabre.com/> .
- 10) Travelport (2025) available at <https://www.travelport.com/>

The Impact of Multimodal Transport on the Efficiency of Tourism Companies An Analytical Study on the Integration of Reservation Systems and Employee Awareness

Mayada Abdel Monged Abdel Aziz Ali El shehawi

PhD researcher, Department of Tourism Studies, Faculty of Tourism and Hotels, Mansoura University.

Mayada.elshehawi@gmail.com

Abstract

Multimodal transport is one of the modern solutions that contribute to improving the tourist experience and facilitating movement between different destinations using more than one means of transport within a unified reservation. However, this system faces several challenges that hinder its effective implementation within tourism companies, most notably the lack of integration of reservation systems, the difficulty of coordinating flight schedules between different means of transport, and weak infrastructure. Another influential factor is the level of awareness of workers in tourism companies about multimodal transport, as lack of familiarity with the mechanisms of operating this system may lead to weak adoption within tourism companies, increased operational complexities, and high error rates in managing reservations.

This research aims to study the role of multimodal transport in the tourism sector, where the impact of the integration of different means of transport such as airplanes, trains, buses, and ferries on improving the tourist experience and increasing the efficiency of tourism companies is analyzed. Multimodal transport contributes to facilitating movement between tourist destinations, reducing operational costs, and enhancing environmental sustainability by reducing reliance on aviation alone. It also discusses the challenges facing the implementation of this system, such as the lack of integration of reservation systems, the complexity of scheduling, and the lack of awareness among employees in tourism companies.

The study was supported by field data that demonstrates the extent of awareness of companies and employees of this system, as the results showed that companies with employees who are more familiar with multimodal transportation are more able to implement it effectively. Statistical analyses also confirmed the existence of a statistically significant relationship between the level of awareness of employees and the extent to which their companies use this system, indicating the importance of training and awareness in promoting the adoption of this model.

The research concludes that multimodal transportation is the future of the tourism industry, especially with the technological development in reservation systems, and recommends the need to enhance cooperation between tourism and transportation companies, improve infrastructure, and establish unified reservation systems to increase operational efficiency and attract more tourists. Thus, enhancing multimodal transportation can enhance sustainable tourism development and create a more comfortable and organized travel experience for tourists.

Keywords

Multimodal transportation, Integration of reservation systems, Employee awareness, Challenges of multimodal transportation, Operational efficiency in tourism companies