

## واقع الخدمات السياحية في محافظة اللاذقية وآفاق تطويرها

د.لميس محمد ناصر\*

سارة عامر زربا\*\*

(تاريخ الإيداع ٢١/ ٢/ ٢٠٢١. قُبل للنشر في ١٨/ ٥/ ٢٠٢١)

### □ ملخص □

تمتلك محافظة اللاذقية المقومات الجغرافية التي جعلتها موطن استقرار للأجيال المتعاقبة، والتي تركت بدورها إرثاً غنياً؛ حيث انعكس ذلك على غناها بالمواقع الأثرية، فضلاً عن موقعها على البحر المتوسط، لتصبح مركزاً سياحياً مهماً. لذلك أصبح من الضروري الاهتمام بالخدمات السياحية، حيث إنه كلما كانت الخدمات السياحية أفضل كانت نظرة السياح إيجابية.

أجرى هذا البحث دراسة لواقع الخدمات السياحية في محافظة اللاذقية، وطرق التسويق السياحي من خلال الدعاية والإعلان، وتوسيع السوق السياحية. وكذلك دراسة آفاق تطوير الخدمات السياحية. وتوصل البحث إلى وجود نماذج لترويج الخدمات السياحية في المحافظة، وإن تعدد خدمات النقل يساهم في زيادة النشاط السياحي. ولقد وصلت نسبة اليد العاملة في المطاعم ضمن المحافظة إلى ٤٥%، وفي الفنادق إلى ٣٨.٣%، عام ٢٠٢٠. الكلمات المفتاحية: واقع الخدمات السياحية، الترويج، التسويق الإلكتروني، محافظة اللاذقية.

\*مدرسة في قسم الجغرافية -كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة تشرين.

\*\*طالبة الدراسات العليا (ماجستير) - في قسم الجغرافية -كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة تشرين.

## The reality of tourism services in Lattakia governorate and the prospects for their development

**D.Lamis Nasser\***

**Sasah Zarba\*\***

(Received 21/2 /2021. Accepted 18/5/2021)

### □ ABSTRACT □

Lattakia governorate has the geographical components that made it a place of stability for successive generations, which in turn left a rich legacy, as this was reflected in its richness in archaeological sites as well as its location on the Mediterranean, to become an important tourism center. Therefore, it has become necessary to pay attention to tourism services, as the better the tourism services, the more favorable the tourists' view.

Through this research, the reality of tourism services in Lattakia governorate was studied, and methods of tourism marketing through advertising and expansion of the tourism market. The prospects for developing tourism services were also studied. The researcher concluded that there are models for promoting tourism services in the governorate, and that the multiplicity of transport services contributes to increasing tourism activity. The proportion of the workforce in conservative restaurants reached 45%, and in hotels, to 38.3% in 2020.

**Key Words:** The reality of tourist services, marketing, E- marketing, Lattakia governorate.

---

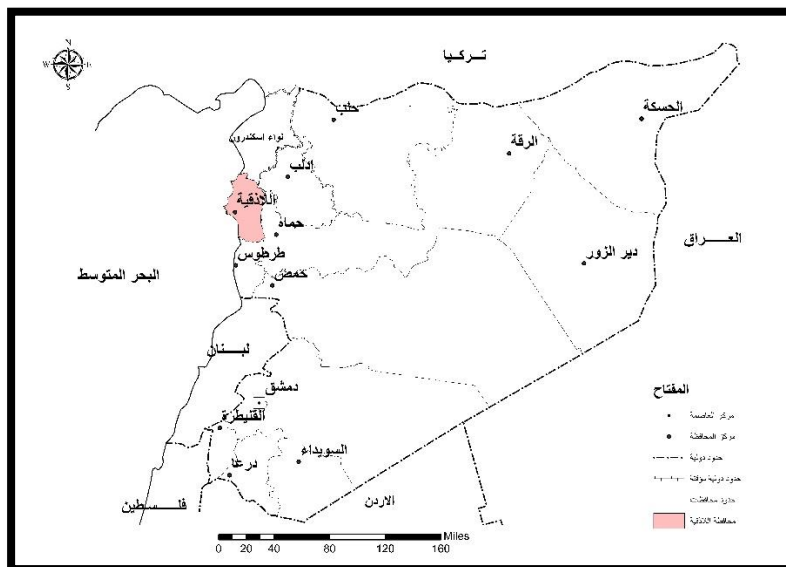
\*Assistant Professor ,faculty of arts and human sciences ,tishreen university,lattakia.

\*\*Student master , faculty of arts and human sciences ,tishreen university,lattakia.

## مقدمة

تعد محافظة اللاذقية من أولى المحافظات من الناحية السياحية؛ إذ تطل المحافظة على البحر المتوسط، الذي يمثل الواجهة البحرية والسياحية لها، ما منحها موقعاً إستراتيجياً مهماً؛ بالإضافة إلى المناخ المعتدل والتضاريس المتنوعة التي رسمت أجمل معالم المحافظة السياحية؛ لذلك فمن الضروري أن تكون مُخدّمة تخدمها كاملاً. ونظراً لأهمية الخدمات السياحية في النشاط السياحي، وجبت معرفة أهم الخدمات السياحية المقدمة وكيفية تطورها والترويج لها في ظل عصر التكنولوجيا.

## خريطة (١) موقع محافظة اللاذقية في سورية.



المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على الصورة الفضائية لعام ٢٠١٥م.

## أهمية البحث وأهدافه:

تنبثق أهمية البحث من إظهار ما تمتلكه محافظة اللاذقية من خدمات سياحية، حيث إن توفر الخدمات السياحية يسهم في جذب السياح ، بالإضافة إلى دورها الاقتصادي في امتصاص اليد العاملة المحلية، وتأمين العملة الصعبة. ويهدف هذا البحث إلى:

- دراسة واقع الخدمات السياحية في محافظة اللاذقية.
- طرق الترويج للخدمات السياحية (الإعلان - الدعاية - التسويق)، في ظل التطور السريع للتكنولوجيا.
- آفاق تطوير الخدمات السياحية.

## طرائق البحث ومواده :

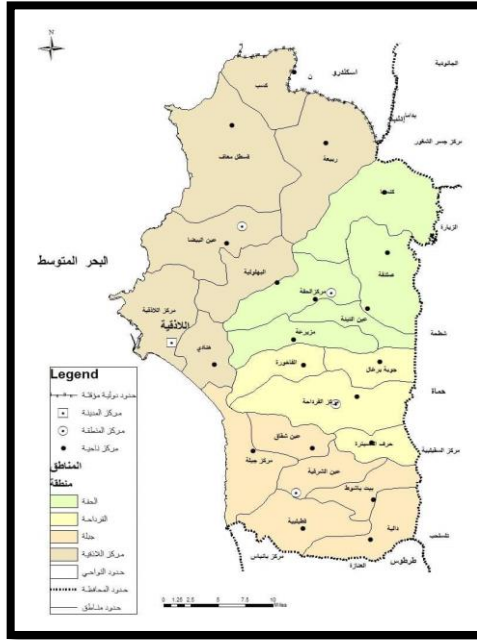
جرى في هذه الدراسة اعتماد المنهج العلمي بفرعيه (الاستقراي - الاستنتاجي)، إضافة إلى اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. جُمعت البيانات والمعلومات المتعلقة بالخدمات السياحية بالاعتماد على بيانات رسمية صادرة عن المؤسسات العامة في المحافظة؛ كمديريات السياحة -الاتصالات -الكهرباء. استُخدم الأسلوب الكارتوغرافي باستخدام نظم المعلومات الجغرافية (GIS) لإخراج الخرائط، واستُخدم الأسلوب الإحصائي في رسم الأشكال البيانية وتحليلها.

## النتائج والمناقشة

## أ\_ الموقع الجغرافي لمحافظة اللاذقية:

تقع محافظة اللاذقية بين دائرتي عرض ٣٠°، ١٣°، ٣٠° جنوباً، و٤٠°، ٥٦°، ٣٥° شمالاً، وهي بذلك تمتد على ٨٠ كم كخط مستقيم ما بين أقصى شمال المحافظة وأقصى جنوبها؛ وبين خطي طول ٢٠°، ٤٢° غرباً عند رأس ابن هاني على المتوسط، و١٧°، ٣٦° شرقاً شرقي كنسبا على امتداد ٥٠ كم بين أقصى غرب المحافظة وأقصى شرقها، لكن في المتوسط الامتداد العرضي ما بين ٣٠-٣٥ كم. فتقع محافظة اللاذقية في شمال غرب سورية بالجزء الشمالي من إقليم الساحل السوري، يحدها شمالاً اللواء السليبي (اسكندرونة)، وتحدها جنوباً محافظة طرطوس التي تشكل الجزء الجنوبي من إقليم الساحل السوري، ويحدها غرباً البحر المتوسط وشرقاً محافظتي حلب وإدلب، وتشغل مساحة ٢٢٩٦ كم<sup>٢</sup>، وتضم المحافظة أربع مناطق إدارية هي: ( مركز منطقة اللاذقية، جبلة، القرداحة، الحفة ) (١).

## خريطة (٢) توضح التقسيمات الإدارية في محافظة اللاذقية.



المصدر : عمل الطالبة بالاعتماد على بيانات الصورة الفضائية.

## ب - تعريف الخدمات السياحية وأنواعها:

## ١-تعريف الخدمات السياحية:

هي عبارة عن مجموعة من الخدمات والمنتجات والسلع التي تقدمها المؤسسات السياحية للسياح

في المناطق السياحية المختلفة. (٢)

### -أنواع الخدمات السياحية: تشمل جميع الخدمات السياحية الأساسية والتكميلية الآتية: (٣)

١. خدمة المبيت: تقدمها جميع وسائل الإقامة السياحية المعروفة.
٢. خدمة الإطعام تقدم خدماتها ضمن المطاعم والنوادي والفنادق.
٣. خدمة النقل: تشمل جميع وسائل النقل البرية والبحرية والجوية التي تسهم في نقل السياح الى المواقع السياحية.
٤. خدمات الشركات ووكالة السياحة و السفر: تقوم هذه الشركات بتقديم خدمات المختلفة للسائحين مثل الحجز بالفنادق ووسائل التنقل الداخلية و الحجز على الرحلات الجوية والدولية والمحلية إلى غير ذلك من الخدمات.
٥. خدمات المعلومات السياحية: تقدم هذه الخدمات بعض الفنادق الكبرى ومكاتب الاستعلامات السياحية الرسمية والخاصة للدول السياحية.
٦. خدمات المشتريات السياحية: تقدمها محلات بيع الهدايا والتذكارات السياحية و بعض المحلات العامة الأخرى التي تتيح مثل هذه السلع السياحية.
٧. خدمة الاتصالات: في العصر الحالي أصبحت خدمة الاتصالات متوفرة.
٨. خدمة الترفيه السياحي: تقدمها محلات العامة للسياحة، وتكون متنوعة لتلبية رغبات السائحين واحتياجاتهم المتعددة.
٩. خدمات مالية وتجارية كالتحويلات المالية ومكاتب الصيرفة ومحلات تقديم الهدايا والتحف للسياح.
١٠. الخدمات الرياضية والثقافية التي تساهم في إعادة النشاط للسياح.
١١. الخدمات الاجتماعية كالمرافق العلاجية والصحية.

### ج-الخدمات السياحية في محافظة اللاذقية:

تتنمي الخدمات السياحية الى المجال الاستهلاكي، وتقدمها الشركات والمؤسسات السياحية؛ وتتنوع هذه الخدمات فمنها الخدمات السياحية الرئيسية كالمبيت، والإطعام، والنقل، وخدمات سياحية إضافية كالخدمات التجارية، والاتصالات والكهرباء وغيرها، التي تقدم للسياح في طريقهم للمواقع السياحية(٤).

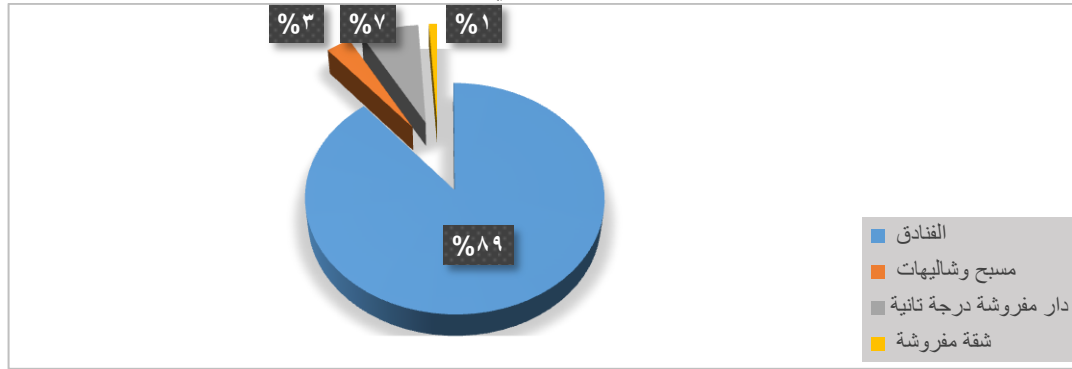
#### ١. خدمات المبيت:

تنوع خدمات المبيت في محافظة اللاذقية وتعدّ جودة الخدمات المقدمة واحدة من الأبعاد المهمة التي تحظى باهتمام قطاعات الفنادق، ذلك لأنها تشكل العامل الأساس في نجاحها من خلال تقديم خدمات ترقى لمستوى توقعات الزبائن.

الجدول (١) يبين عدد منشآت المبيت وتصنيفها، وعدد الأسرة والكراسي في محافظة اللاذقية عام ٢٠٢٠ م  
المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية.

درجة	عدد المنشآت	الأجنحة	الأسرة	الغرف
الفنادق	٦٥	١٩٧	٧٨٧٧	٣٦٠٣
مسيح وشاليهات	٢	٠	١٦٢	٧٥
دار مفروشة درجة ثانية	٥	٢	٧٦	٢٢
شقة مفروشة	١	٠	٦٠	٣٦
المجموع	٧٣	١٩٩	٨١٧٥	٣٧٣٦

الشكل (١) نسبة خدمات المبيت المختلفة في محافظة اللاذقية عام ٢٠٢٠ م.



المصدر: عمل الطالبة اعتماداً على الجدول (١).

يلاحظ من الشكل السابق أن الفنادق تحتل المرتبة الأولى من خدمات المبيت في اللاذقية، بنسبة ٨٩%، أما خدمات المبيت الأخرى فتشغل مجتمعة ١١%، ويدل ذلك على انتشار كافة خدمات المبيت في محافظة اللاذقية لتلبية المتطلبات السياحية والخدمية المختلفة.

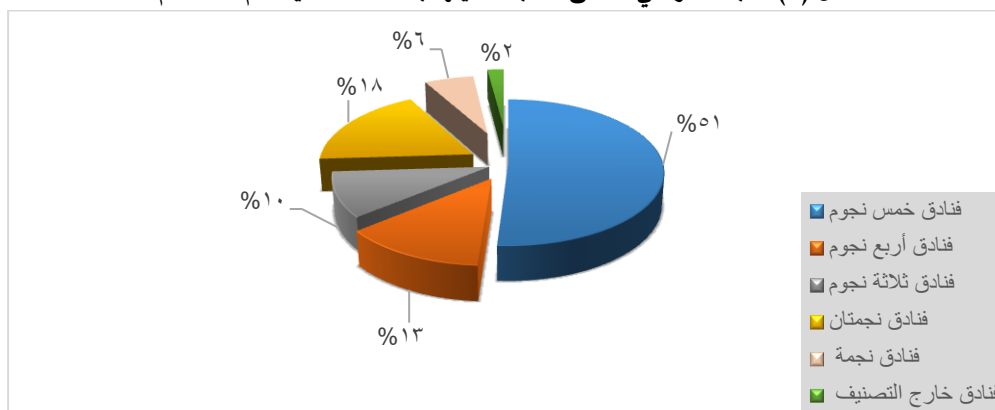
الجدول (٢) يبين عدد الفنادق وتصنيفها وعدد الأسرة والكراسي في محافظة اللاذقية عام ٢٠٢٠ م.

درجة	عدد الفنادق	الأجنحة	الغرف	الأسرة	الطاوولات	الكراسي
فنادق خمس نجوم	4	48	1660	3994	85	339
فنادق أربع نجوم	9	56	515	987	301	1280
فنادق ثلاثة نجوم	8	34	389	784	329	1548
فنادق نجمتان	23	59	741	1455	634	2763
فنادق نجمة	14	0	225	479	0	0
فنادق خارج التصنيف	7	0	73	178	0	0
إجمالي	65	197	3603	7877	1349	5930

المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على بيانات مديرية السياحة في محافظة اللاذقية.

يلاحظ من الجدول السابق أن فنادق (نجمتين) هي الأكثر عدداً بنسبة ٣٥%، واحتلت الفنادق ٥ نجوم العدد الأقل بنسبة ٦%؛ وهي نسبة مناسبة في ظل الظروف الراهنة التي تعيشها البلاد؛ إذ من المستبعد أن يقوم مستثمر باستثمار أمواله في بناء فنادق في ظل عدم وجود سياحة حقيقية.

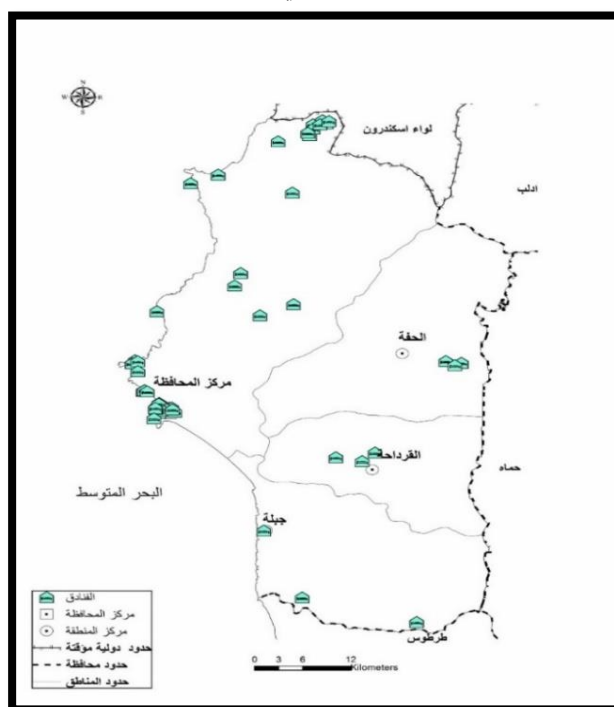
الشكل (٢) نسبة الأسرة في الفنادق حسب تصنيفها بمحافظة اللاذقية عام ٢٠٢٠ م.



المصدر: عمل الطالبة اعتماداً على بيانات الجدول (٢).

يلاحظ من الشكل السابق أن نسبة الأسر في الفنادق ٥ نجوم بلغت ٥١%؛ لأنها فنادق كبيرة تضم عدداً كبيراً من الأسرة الموزعة على عدة طوابق؛ وذلك على خلاف الفنادق المصنفة الأخرى، التي تحتوي مجتمعة على ٤٩% من الأسرة، لأنها تتألف من طابق واحد فقط.

خريطة (٣) توزيع الفنادق في محافظة اللاذقية.



المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على بيانات الصور الفضائية لعام ٢٠١٥.

٢. **خدمات الإطعام:** تعد خدمة الإطعام مكتملة لخدمة الفنادق؛ إذ لا بد للسائح من أن يتذوق الطعام السوري اللذيذ عند قدومه للبلد، بالإضافة إلى تلبية احتياجات السكان المحليين من تأمين متطلباتهم من مختلف الأطعمة، وخاصة البحرية منها.

الجدول (٣) عدد المطاعم والكراسي في محافظة اللاذقية خلال المدة (٢٠١٠-٢٠٢٠) م.

العام	عدد المطاعم	عدد الكراسي
٢٠١٠	١٥٢	١٩٩٦٩
٢٠١١	١٧٧	٢٤٠٩٨
٢٠١٢	١٨٣	٢٤٤٨٦
٢٠١٣	١٨٩	٢٥٩٧٧
٢٠١٤	٢٠٠	٢٧٣٦٥
٢٠١٥	٢٣٧	٢٩٤٤٨
٢٠١٦	٢٥٧	٣٣٣١٣
٢٠١٧	٢٩٧	٣٨١٠٧
٢٠١٨	٣٥٥	٤١٧٠٥
٢٠١٩	٣٦٤	٤٦٠٧٥
المجموع	٣٦٤	٤٦٠٧٥

المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية.

يلاحظ من الجدول السابق أن عدد المطاعم بلغ ١٥٢ مطعمًا عام ٢٠١٠، وأصبح عددها في عام ٢٠٢٠ حوالي ٣٦٤ مطعمًا؛ وهي تشمل جميع أنواع المطاعم من مقاهٍ وملاهي وصالات الشاي ووجبات سريعة؛ ويعود سبب الزيادة إلى زيادة عدد السكان من جهة وزيادة السياح المحليين القادمين من المحافظات الأخرى.

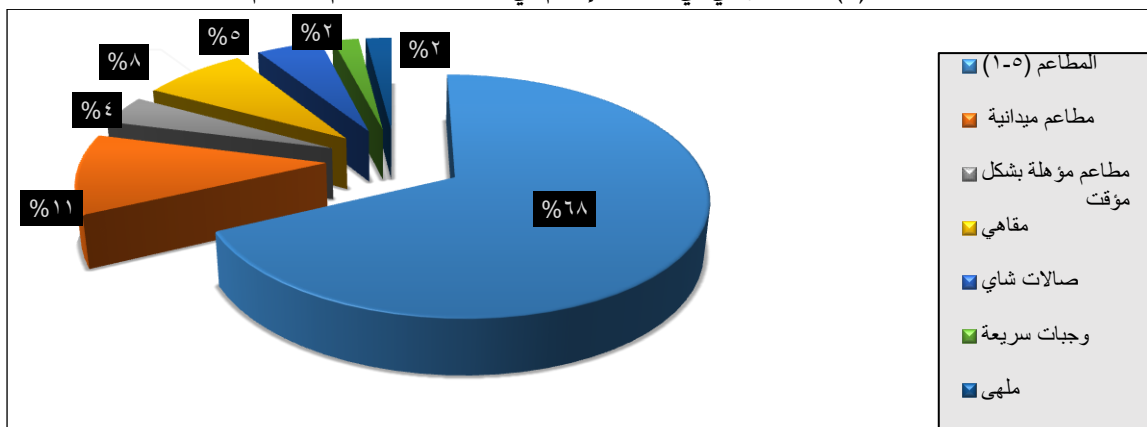
الجدول (٤) يبين منشآت الإطعام السياحية في محافظة اللاذقية عام ٢٠٢٠ م.

المنشآت الإطعام السياحية	عددتها	عدد الطاولات	عدد الكراسي
المطاعم (٥-١)	١٧٥	٨٠٣٥	٣١٤٢٧
مطاعم ميدانية	٣٧	١٣١٤	٥٢٤٤
مطاعم مؤهلة بشكل مؤقت	١٣	٤٦١	١٧٧٠
مقاهي	٥١	٩٦٩	٣٧٧٠
صالات شاي	٣٦	٥٥٧	٢٠٩٩
وجبات سريعة	٤٢	٣٠١	١٠٧٨
ملهى	٩	١٦٥	٦٨٧
المجموع	٣٦٤	١١٨٠٢	٤٦٠٧٥

المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية.



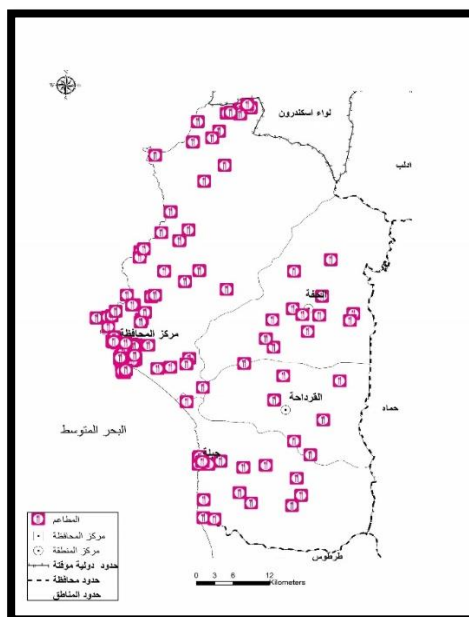
الشكل (٣) نسبة الكراسي في منشآت الإطعام في محافظة اللاذقية عام ٢٠٢٠م.



المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على بيانات الجدول (٤).

يلاحظ من الشكل السابق أن نسبة الكراسي في المطاعم ذات النجوم (١-٥) تشغل النسبة الأكبر ٦٨%؛ لأن روادها من السياح القادمين من المحافظات المجاورة، والسكان المحليين من متوسطي الدخل الذين يفضلون الجلوس بالمطاعم على الجلوس في المقاهي وصالات الشاي.

الخريطة (٤) توزيع المطاعم في محافظة اللاذقية.



المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على الصورة الفضائية لعام ٢٠١٥.

### ٣. خدمات النقل:

ارتبط النشاط السياحي المعاصر بجميع مفاصله بتوفر خدمات النقل التي من دونها لا يمكن قيام السياحة، كما أن العديد من وسائل النقل المختلفة تشكل بدورها موارد سياحية من شأنها أن تساهم في تطوير الحركة السياحية، مع ضرورة تشجيع وجذب الاستثمارات في مجال البنية التحتية بصفتها الأساس لتطوير السياحة وبالأخص خدمات النقل لانسياب الحركة السياحية من خلال إقامة شبكات مريحة للطرق، بهدف رفع زيادة متعة المواقع السياحية.

وتعد خدمات النقل عاملاً حاسماً الأهمية في جعل السياحة نشاطاً اقتصادياً مريحاً للغاية، حيث إنه من دون المواصلات لا توجد سياحة؛ لذلك يجب الاهتمام بخدمات النقل دائماً. وسمحت وسائل النقل السريعة والمريحة خلال مدة قصيرة بربط العديد من المنشآت السياحية المنتشرة في مناطق جغرافية مختلفة .

### خدمات النقل:

٣-١- النقل البري: ويعدّ من أبرز الأنواع وأهمها، وأكثرها انتشاراً في محافظة اللاذقية؛ ويشمل خدمات

المركبات المختلفة الأنواع :

\*-خدمات السيارات: ومنها خدمات السيارات السياحية وخدمة تنظيم رحلات الحافلات التي تقوم بها

شركات أو مكاتب السفر من محافظة الى أخرى عبر البولمانات.

الجدول (٥) أطوال الطرق البرية في محافظة اللاذقية ب كم.

العام	رئيسية	فرعية	مجموع
٢٠١٠	٤٤٨	٢٩١٠	٣٣٥٥
٢٠١١	٤٣٧	٢٩١٣	٣٣٥٠
٢٠١٢	٤٣٧	٢٩١٧	٣٣٥٤
٢٠١٣	٤٣٧	٢٩١٨	٣٣٥٥
٢٠١٤	٤٣٧	٢٩٣٠	٣٣٦٧
٢٠١٥	٤٣٨	٢٩٣٠	٣٣٦٨
٢٠١٦	٤٣٨	٢٩٣٠	٣٣٦٨
٢٠١٧	٤٣٨	٢٩٤٢	٣٣٨٠
٢٠١٨	٤٣٨	٢٩٣٠	٣٣٦٨

المصدر: مديرية الطرق والمواصلات في اللاذقية.

وخدمة التنقل الشخصي للسائح واستئجار السيارات، حيث يتم تنقل السائح عبر سيارات سياحية، وتحتوي محافظة اللاذقية عدداً من السيارات السياحية.

الجدول (٦) عدد السيارات السياحية في محافظة اللاذقية خلال المدة (٢٠١٠-٢٠١٨)م.

العام	سيارات سياحية		
	العامة	الخاصة	الحكومي
٢٠١٠	٩٦٤٠	٣٧٨٣٠	١١٥٤
٢٠١١	٩٦٥٢	٤١١٤٠	١١٤٧
٢٠١٢	٩٧٠٢	٤٢٢٦٢	١١٨٩
٢٠١٣	٩٨٤٣	٤٤٩١٤	١١٦٥
٢٠١٤	١٠١٣٧	٤٦٨٥٧	١١٦٩
٢٠١٥	١٠١٦٥	٤٧٨٤٩	١١٦٧
٢٠١٦	١٠٥٥٥	٤٩٧١٢	١١٥٧
٢٠١٧	١٠٦١٠	٥٠٥٣٦	١١٦٨
٢٠١٨	١٠٧٣٨	٥١٢٨١	١١٦٨

المصدر: مديرية الطرق والمواصلات في محافظة اللاذقية.

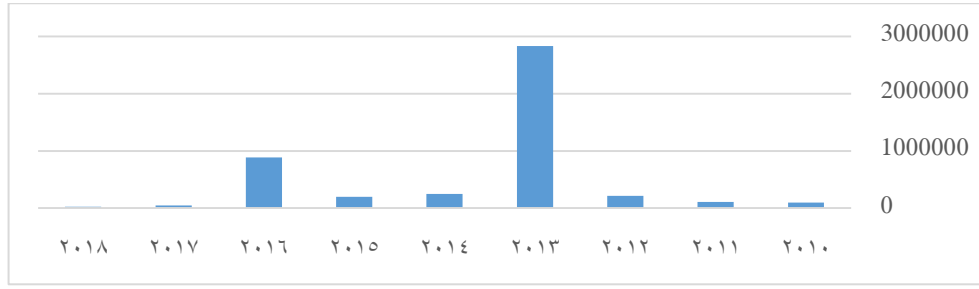
يلاحظ من الجدول السابق أن خدمة السيارة السياحية تطورت؛ حيث كان عددها في عام ٢٠١٠ ٤٨٦٣٠، وزادت تدريجياً بمعدل ٣٠% حتى وصلت الى عام ٢٠٢٠ ٦٣١٨٧ سيارة سياحية، وذلك بسبب الطلب عليها .

❖ **السكك الحديدية:** يعد خط السكك الحديدية وسيلة مريحة للانتقال بالنسبة إلى أية فئة من السياح، بدءاً من السياح الأفراد والمجموعات السياحية الكبيرة والصغيرة على خطوط منتظمة ، وفي محافظة اللاذقية يوجد خطين من السكك الحديدية هما:

- (سكة حلب - اللاذقية): وتسعى الحكومة جاهدة من أجل تفعيل هذا الخط بعد انقطاعه خلال الحرب؛ لأنه خط اقتصادي حيوي لنقل البضائع، وتفريغها بمرافق اللاذقية، ونقل الركاب وخاصة السياح المحليين القادمين من حلب إلى اللاذقية في فصل الصيف من أجل الاستمتاع بالبحر.
- (سكة خط اللاذقية - جبلة - بانياس - طرطوس - حمص): يقوم بنقل البضائع من مرفأ اللاذقية إلى مرفأ بانياس وبالعكس ، وقد توقف خلال الأزمة ولكن جرى فتح الخط وذلك من أجل نقل الطلاب والسياح من طرطوس وجبلة إلى مدينة اللاذقية.

٣-٢ **النقل الجوي:** للنقل الجوي أهمية في تلبية السياحة الوافدة على القطر، ولاسيما من الدول الأجنبية، وله انعكاسات إيجابية على الحركة الاقتصادية والسياحية ، فقد شهد النقل الجوي زيادة متوسط طول رحلة الطيران كما زاد متوسط سرعة الطائرة. تدفع شركات الطيران بشكل مباشر من خلال شبكات الحجز والحجز الدولي رسوماً لوكالات السفر مقابل كل مقعد يتم حجزه على متن الطائرة مما يحفزهم على اختيار السفر جواً.

الشكل (٤) حركة المسافرين عبر مطار الباسل خلال المدة (٢٠١٠-٢٠١٨) م.



المصدر: عمل الطالبية بالاعتماد على بيانات المجموعة الإحصائية.

يلاحظ أن حركة المطار كانت خفيفة قبل عام ٢٠١٢ لأن مطار دمشق كان هو الأساس في عملية النقل الجوي؛ ولكن خلال الأعوام ٢٠١٢-٢٠١٣-٢٠١٤ ازدادت الحركة عبر المطار، وذلك بسبب استخدام المطار لأغراض عسكرية .

٣-٣ النقل البحري: يعد أقل تكلفة بالمقارنة مع وسائل النقل الأخرى، وأكثر استيعاباً وأمناً، وهو عنصر مهم في عملية الحركة السياحية؛ إذ يعمل على نقل السياح المسافرين. ويوجد في اللاذقية ثلاثة موانئ: -ميناء اللاذقية: هو الميناء الأول والأهم في سورية، وأحد أهم الفروع الرئيسة للحياة الاقتصادية.

-ميناء جبلة يقع بمدينة جبلة شمال غرب سورية، وهو ميناء قديم وأثري، يتألف من مكسر رئيسي وحوض داخلي ومرتفع صخري شيد فوقه برج يستخدمه السكان المحليون لصيد السمك.

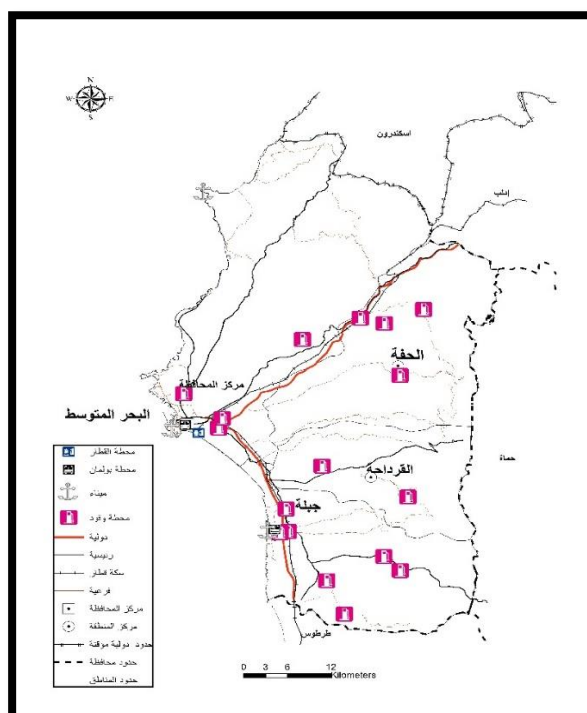
-ميناء المينا البيضاء الذي يقع على الساحل السوري شمال مدينة اللاذقية، وكان يشكل المرفأ الرئيس لمدينة أوغاريت قديماً، وجرى تحويله إلى ميناء عسكري.

الجدول (٧) حركة السياح الداخلين والخارجين عن طريق ميناء اللاذقية خلال المدة (٢٠١٠-٢٠١٨) م.

العام	عدد البواخر		السياح	
	الداخلة	الخارجة	القادمين	المغادرين
٢٠١٠	١٥٤٨	١٥٥٨	٥٦٠٤	٥٨٧٨
٢٠١١	١٣٦٠	١٣٦٩	٥٦٧٠	٣٠٢
٢٠١٢	٧٥٨	٧٥١	٨٩	٧٥
٢٠١٣	٥٥٩	٥٤٨	١١١	١٢٥
٢٠١٤	٥٦٣	-	١٦٠٨	٤٠٠٣
٢٠١٥	٣٢١	٤٣١	٤٣١	٥١٥
٢٠١٦	٤٧٨	٤٧٦	١٦٠	١٤٩
٢٠١٧	٤٢٥	٤٢٦	٤٥٤	٥١٧
٢٠١٨	٥١٩	٥١٧	٢٢٢	١٥٠

المصدر: المجموعة الإحصائية.

#### الخريطة (٥) توضح الخدمات الطرقية في محافظة اللاذقية.



المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على الصورة الفضائية لعام ٢٠١٥ .

#### ٤. خدمات الاتصالات:

يعد استخدام تقنيات الاتصال في المجال السياحي أحد العوامل الأساسية لتطوير خدماتها السياحية، ويستخدم الاتصال السياحي وسائل الاتصال والإعلام في الصناعة السياحية من أجل التعريف والترويج للمنتجات السياحية وتسويقها. (٥)

ويعد الاتصال الشخصي من أبسط وسائل الاتصال بين البشر؛ كاتصال المرشد مع السائح أو مع موظف الاستقبال في الفندق مع النزيل، وتعدّ من الطرق التي يتوارى من خلالها أحد الأفراد العاملين في المنشأة السياحية لتقديم النشاط السياحي للسائح، بهدف إقناعه بمزايا المنتج، وتزويده بمعلومات عنه وترغيبه في الإقبال عليه. ويسهم الاتصال الشخصي في تسويق الخدمات السياحية، ويتم استخدام الاتصال المباشر من قبل الشركات والمنشآت السياحية؛ وذلك للتعرف إلى رغبات السائح ودوافعه السياحية وقدراته المادية، ثم عرض البرامج السياحية التي تناسبه، وبالتالي حجز مكان لإقامته عبر إجراء مكالمة هاتفية فقط.

الجدول (٨) عدد المراكز وخدمات الاتصالات في مناطق محافظة اللاذقية عام ٢٠٢٠م.

النسبة المئوية	عدد بوابات الانترنت الكلي	النسبة المئوية	عدد خطوط المشتركين الكلي	النسبة المئوية	عدد الوحدات المرتبطة (مجمعات ضوئية)	المنطقة
%٦٨	١١٥٢٤٦	%٥٨	٣٢٠٣١٩	%٤١	٦٨	منطقة اللاذقية
%٢٣	٣٩٧٦٠	%٢٩	١٥٧١٧٣	%٣٢	٥٢	منطقة جبلة
%٤	٥٨٠٨	%٦	٣٥٥٥٤	%١٣	٢٢	منطقة الحفة
%٥	٨٦٦٤	%٧	٣٧٦٣٩	%١٤	٢٣	منطقة القرداحة
	١٦٩٤٧٨		٥٥٠٦٨٥		١٦٥	المجموع

المصدر: مديرية الاتصالات في محافظة اللاذقية.

يلاحظ من الجدول السابق أن الاتصالات تغطي منطقة اللاذقية، وهذا طبيعي كونها مركز المحافظة، ويستخدم الأنترنت بقدر كبير من قبل السكان والمؤسسات، وهذا دليل على أنها مخدمة بنحو شبه كامل، ويعاني ريف اللاذقية من نقص الخدمة؛ أما المناطق السياحية كمشقيتا ورأس البسيط وكسب فهي مخدمة، ولكن ليس بالقدر الأمثل؛ وبسبب عدم وجود مجمعات ضوئية تغطي كامل مساحة الريف، وكذلك الأمر بالنسبة إلى الحفة والقرداحة.

#### ٥. خدمات الكهرباء:

يلبي قطاع الكهرباء في محافظة اللاذقية حاجة المجتمع الوطني وحاجة السكان المحليين وحاجة المنشآت السياحية التي تحتاج إلى الكهرباء، من أجل تلبية احتياجات السياح بشكل تام؛ لذلك تلجأ كافة المنشآت السياحية إلى المولدات من أجل تعويض الفاقد الكهربائي حتى لا يشعر السائح بالانزعاج.

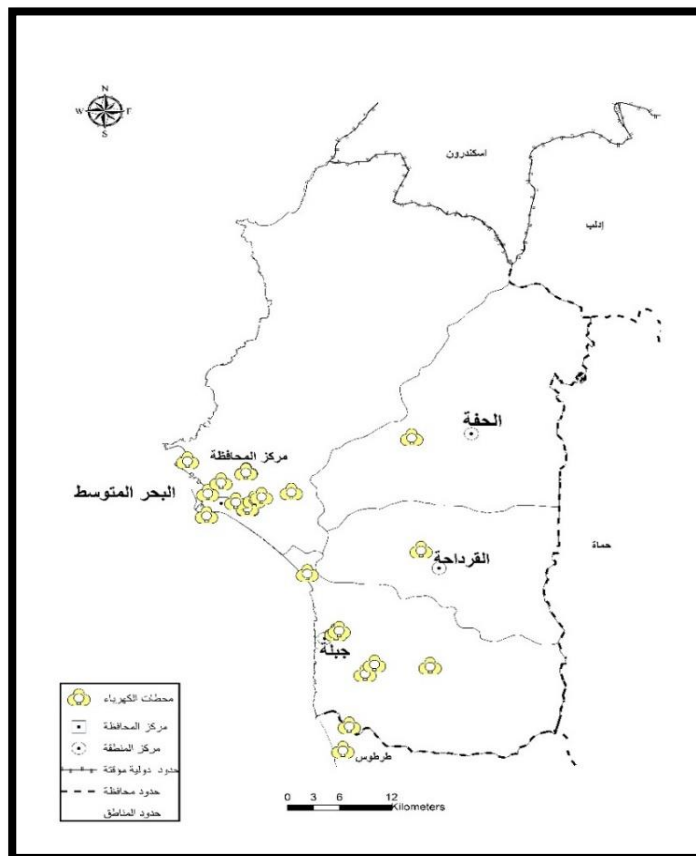
الجدول (٩) عدد المشتركين (عداد كهربائي) في القطاع الكهربائي في محافظة اللاذقية خلال المدة (٢٠١٠-٢٠٢٠) م.

العام	منزلي	تجاري	زراعي	صناعي واغراض أخرى	الانارة العامة	الدوائر الرسمية	المعابد والكنائس
٢٠١٠	٢٥٥٥١٢	٤٠٢٣٦	١٢٢٧	٢٤٦٢	٦٦١	٢٢٠٩	٦٦١
٢٠١١	٢٦٩٣٦٤	٤٢٤٤٨	١٢٨٥	٢٥٨٧	١٢٩١	٢٢٥٨	٦٦٧
٢٠١٢	٢٧٩٢٩٤	٤٣٨٦٥	١٣٢٥	٢٦٥٧	١٣٣٢	٢٣٠٨	٦٧٢
٢٠١٣	٢٨٥٠٣١	٤٤٦٣٦	١٣٤٢	٢٦٥٧	١٣٥٩	٢٣٣٨	٦٧٤
٢٠١٤	٢٩٠٧٩٧	٤٥٦٠٩	١٣٥٧	٢٦٧٩	١٣٦٦	٢٣٥٢	٦٧٥
٢٠١٥	٢٩٨٥٥١	٤٦٩٠٦	١٣٦٧	٢٦٨٧	١٣٦٦	٢٣٧٣	٦٧٥
٢٠١٦	٣٠٩٤٢٠	٤٨٣٨١	١٣٨٩	٢٧٢٧	١٣٦٦	٢٣٩٢	٦٧٧
٢٠١٧	٣١٨٦٠٤	٤٩٧٨٩	١٣٩٩	٢٧٥٩	١٣٦٦	٢٤٠٠	٦٧٨
٢٠١٨	٣٢٩٨٢٨	٥١٦٥٧	١٢٢٨	٢١٥٠	١٣٥٢	٢٤٢١	٦٧٩
٢٠١٩	٣٣٨٦٩٤	٥٣٥٧٨	١٢٥٩	٢١٥٤	١٣٥٢	٢٤٣٠	٦٨٠
٢٠٢٠	٣٤٣٨٧٩	٥٤٧٠٦	١٢٧٤	٢١٥٨	١٣٥٢	٢٤٣٣	٦٨٠

المصدر: مديرية الكهرباء في محافظة اللاذقية.

يلاحظ من الجدول السابق أن عدد المشتركين (المنزلي) تزايد بنسبة ٣٥% عام ٢٠٢٠ م، عما كان عليه عام ٢٠١٠ م، بسبب زيادة عدد السكان وبناء المحاضر الجديد كسكن الشباب، وقد تزايد العداد التجاري بنسبة ٣٦% خلال المدّة ذاتها بسبب فتح محلات تجارية ومعامل.

الخريطة (٦) توضح أماكن توزيع محطات التحويل الكهربائي في محافظة اللاذقية.



المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على الصورة الفضائية لعام ٢٠١٥.

## ٦. خدمات المياه :

تعدّ المياه من الضرورات الأساسية التي لا نستطيع الاستغناء عنها، وقد اهتمت الدولة بتوفير الكمية المطلوبة لكافة السكان؛ إذ يتم دعم الأمن المائي وتعزيزه من خلال إدارة الموارد المائية على نحو أكثر إنتاجية، واستدامته عن طريق ترشيد استهلاكها؛ لذلك يتم دعم السياسات والقوانين والمؤسسات الفعالة للمياه والبيئة من أجل الإدارة المتكاملة للمياه. ففي محافظة اللاذقية تعمل مؤسسة المياه والشرب على تأمين المياه إلى كافة أنحاء المناطق في المحافظة بالاعتماد على نبع السن وبعض الينابيع الفوارة ومنها نبع ناعور جورين .

الجدول (١٠) تطور عدد المشتركين بالمياه في محافظة اللاذقية خلال المدة (٢٠١٠ - ٢٠١٨)م

العام	عدد المشتركين
٢٠١٠	٢٣٢٤٠٣
٢٠١١	٢٣٨٨١٧
٢٠١٢	٢٣٩٠٠٠
٢٠١٣	٢٤٨١٥٠
٢٠١٤	٢٥١٠٤٤
٢٠١٥	٢٥١٠٤٤
٢٠١٦	٢٦٢٣٠١
٢٠١٧	٢٧٢٩٢٢
٢٠١٨	٢٩٠٠٠٠

المصدر: المؤسسة العامة للمياه والشرب في محافظة اللاذقية.

يلاحظ من الجدول السابق ازدياد عدد المشتركين بين عامي ٢٠١٠ و ٢٠١٨ بنسبة ٢٥%، بسبب زيادة عدد المنازل والسكان في المحافظة، نتيجة استقبال المهجرين من مناطق متنوعة كحلب.

الجدول (١١) كمية استهلاك المياه خلال العام ٢٠٢٠م.

الأقسام	المنزلي	السياحي	التجاري	الصناعي
كمية الاستهلاك	٤٠١١٥٦٢٨م <sup>٣</sup>	١٢٦٧١٢٨م <sup>٣</sup>	٢٣٣٢٠٤١م <sup>٣</sup>	٣٨٢٣١٧م <sup>٣</sup>

المصدر: المؤسسة العامة للمياه والشرب في محافظة اللاذقية.

يلاحظ أن كمية الاستهلاك المنزلي أكبر لأن السكان المحليين هم المستهلكون الأكبر عدداً، ويأتي قطاع السياحة بالمرتبة الثانية؛ لأن محافظة اللاذقية تعتمد على القطاع السياحي في اقتصادها.

#### ٧. الخدمات الطبية:

تغطي الخدمات الطبية كافة أرجاء المحافظة، موزعة ما بين المراكز الصحية والمشافي والإسعاف؛ وذلك من أجل توفير الخدمات اللازمة والمستعجلة للمرضى. وكل منطقة سياحية مجهزة بقسم طوارئ يحتوي على سيارة إسعاف، والأدوات اللازمة من أجل القيام بعملية الإسعاف عند الحاجة.



الجدول (١٢) عدد المشافي العامة والخاصة وعدد الأسرة في محافظة اللاذقية خلال المدة (٢٠١٠-٢٠١٨) م.

العام	مشافي حكومية		مشافي خاصة		المجموع	
	عدد	أسرة	عدد	أسرة	متوسط عدد السكان لكل سرير	أسرة
٢٠١٠	٨	١٧١٣	١٧	٣٦٨	٤٧٢	٢٠٨١
٢٠١١	٧	١٥٠٧	١٨	٤٤٣	٥١٢	١٩٥٠
٢٠١٢	٨	١٦٠٣	١٨	٤٢٦	٥٠١	٢٠٢٩
٢٠١٣	٨	١٦٠٣	١٥	٣٧٦	٥٢٢	١٩٧٩
٢٠١٤	١٠	١٩٠٣	١٥	٤١٦	٥٨٦	٢٣١٩
٢٠١٥	١٠	٢٦٢٩	١٨	٤٦٠	٤٤٠	٣٠٨٩
٢٠١٦	٨	٢٣٨١	١٨	٤٦٠	٥١١	٢٨٤١
٢٠١٧	٧	٢١٣٥	١٦	٤٥٩	٤٨٥	٢٥٩٤
٢٠١٨	٧	٢١٧٥	١٧	٤٦٩	٥٦٧	٢٦٤٤

المصدر: مديرية الصحة في محافظة اللاذقية.

يلاحظ من الجدول السابق أن عدد المشافي حوالي ٧ مشافي عامة، و١٧ مشفى خاصاً، والمشافي موزعة على كافة أرجاء المحافظة؛ وبلغ متوسط عدد السكان للسرير حوالي ٥٦٧ شخصاً عام ٢٠١٨، وهو رقم ليس جيداً في ظل الوضع الراهن والأزمة التي تمر على البلاد، وتحتاج إلى مشافٍ أكثر من أجل تلبية كامل الاحتياجات.

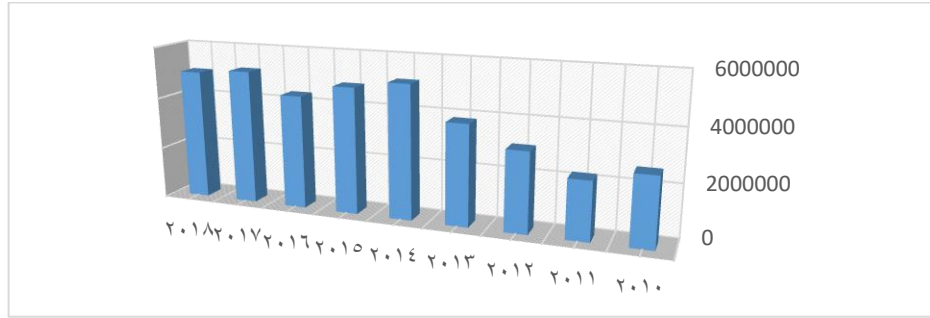
الجدول (١٣) عدد المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها وزارة الصحة في محافظة اللاذقية خلال المدة (٢٠١٨-٢٠٢٠) م.

العام	المراكز الصحية	المشافي	الإسعاف	المجموع
٢٠١٠	١٢٥٢٥٩٥	١١٥٧٩٣٧	٢٣١٧٣٨	٢٦٤٢٢٧٠
٢٠١١	١١١٩٦٨٩	٩٢٧٩٨٦	١٨٤٣٧٠	٢٢٣٢٤٥
٢٠١٢	١٣١٨٦٨٩	١٥٩١٩١١	٢٣٨٨٤٧	٣٠٥٩٤٤٧
٢٠١٣	١٦٧٣٠٨٧	١٨٧١٨٢٦	٣٠١٧٠٣	٣٨٤٦٦١٦
٢٠١٤	٢٥٦٣٦٨٥	٢٢٤٢٥٦٨	٣١٥٧٩٢	٥١٢٢٠٤٥
٢٠١٥	٢٢٦٥٦٧٥	٢٢٦٣٩٩٢	٣١١٥٤٣	٤٨٤١٢١٠
٢٠١٦	١٩٤٩٢٣٧	٢٠٧٤٢٨١	٣٣٦١٩٥	٤٣٥٩٧١٣
٢٠١٧	٢٦٥٣٢٩٤	٢١٧٦٤٩٩	٣٢٥٠٦٧	٥١٥٤٨٦٠
٢٠١٨	٢٢١٧٧٨٢	٢٤٨٥٠٢٤	٣٠١٠٥١	٥٠٠٣٨٥٧

المصدر: مديرية الصحة في محافظة اللاذقية.

يلاحظ من الجدول السابق أن الخدمات الطبية استطاعت تقديم خدمة لحوالي ٢٦٤٢٢٧٠ شخصاً، موزعة ما بين المراكز الصحية والمشافي والإسعاف، وفي الأعوام التالية زادت بسبب الأحداث التي مرت على المحافظة، وارتفعت ارتفاعاً كبيراً عام ٢٠١٤ والسبب أحداث كسب التي تسببت بالكثير من الجرحى، وحاولت مديرية الصحة تلبية كافة الاحتياجات للجرحى والمرضى.

الشكل (٥) عدد المستفيدين من الخدمة الطبية في محافظة اللاذقية خلال المدة (٢٠١٠-٢٠١٨)م.



المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على بيانات الجدول (١٤).

يلاحظ من الشكل السابق تطور الخدمة الطبية بنسبة ٨٩% بين عامي ٢٠١٠-٢٠١٨، لتلبي الاحتياجات الطبية خلال الأزمة التي مرت على البلاد، والتي سببت ظهور العديد من الجرحى.

#### ٨. خدمات النظافة والصرف الصحي:

يعدّ مظهر البلاد الجميل والنظيف انعكاساً واضحاً ومهماً للمستوى الثقافي والحضاري، الذي يساهم في إيصال فكرة الرقي والتقدم للزوار والسواح الذين يتوافدون إلى البلاد، للاستمتاع بالمناظر الخلابة؛ فمن الضروري رؤية الأماكن السياحية نظيفة ومهذبة، حيث تعمل مديرية الخدمات الفنية لإزالة النفايات والأوساخ من كافة أرجاء المحافظة، وتقوم بنقلها إلى مكب البصة، الذي يقع على بعد ١٥ كم عن مركز المدينة، ويشغل مساحة ١٠٠ هكتار على الشاطئ مباشرة، حيث يتم ترحيل أغلب نفايات المحافظة إليه وتجميعها فيه، في البداية كان التجميع عشوائياً ثم تحول إلى مكب كبير للنفايات، ويتم طمرها بشكل صحي.

وتعد محافظة اللاذقية منطقة مركزية للنشاطات الصناعية والسياحية في حوض الساحل، فقد جرى تأسيس الشركة العامة للصرف الصحي عام ٢٠٠٤، فعالة تم انشاء عام ٢٠١٤-٢٠١٥ أربع محطات معالجة: محطة بجمرا بالقرداحة، ومحطة البرجان بجبله، ومحطة مرج العربان بالقرداحة، ومحطة الحارة العنقافية بالحفة؛ ويجري حالياً بناء محطة باللاذقية برج القصب. ولكن هذه المحطات كافة غير فعالة (٦). بالإضافة إلى منافذ الصرف الصحي على البحر، الذي أدى إلى تلوثه نتيجة احتوائه فضلات الصرف الصحي، حيث إن وجود الملوثات يؤثر على السياحة البحرية، وخاصة لعدم إمكانية بناء مطاعم ومنتزهات ومنتجات بحرية ضمن مناطق التلوث؛ الأمر الذي يسبب البطالة؛ مع العلم أن أماكن مصبات الصرف الصحي تتسبب بتلوث مائي خطير على مساحة كبيرة جداً، على مستوى المؤسسات السياحية والمنتجات البحرية؛ أما بالنسبة إلى السياح الذين يقصدون البحر فإنه يؤدي إلى إصابتهم بأعراض وأمراض جلدية وتنفسية؛ لذلك فإن التلوث البحر يقضي على السياحة البحرية، بسبب المضاعفات الكثيرة له من ( اتساخ مياه البحر - تصاعد الروائح الكريهة - تشوه منظر الشاطئ)؛ فكل هذا يسبب تراجعاً في السياحة البحرية.

الجدول (١٤) النسبة المئوية لمناطق محافظة اللاذقية بخدمة الصرف الصحي عام ٢٠٢٠م.

المناطق	التجمعات التابعة للمناطق	النسبة المئوية لخدمات الصرف الصحي
منطقة اللاذقية	مدينة اللاذقية	٨٥%
	الدهلولة	٧٠%
	ربيعة	٥٠%
	عين البيضا	٦٥%
	قسطل المعاف	٤٥%
	كسب	٥٠%
	الهنادي	٧٠%
منطقة جبلة	جبلة مدينة	٧٥%
	عين الشرقية	٦٠%
	القطبية	٧٠%
	عين شقاق	٦٠%
	الدالية	٦٠%
منطقة الحفة	الحفة (مدينة)	٦٠-٥٥%
	صلنفة	٦٥%
	كنسبا	٤٠%
	مزرعة	٥٥%
	عين التينة	٥٠%
منطقة القرداحة	القرداحة	٦٠%
	حرف المسيترة	٧٠%
	الفاخورة	٧٥%
	جوبة برغال	٧٥%

المصدر: مديرية الخدمات الفنية (شعبة الصرف الصحي) في محافظة اللاذقية.

يلاحظ من الجدول السابق أن نسبة تخدم مدينة اللاذقية هي الأعلى، بنسبة ٨٥%، كونها مركز المدينة؛ أما في منطقة القرداحة فتعدّ مدينة القرداحة هي الأقلّ تخدمياً بالنسبة إلى ريفها؛ وذلك لأنه جرى فتح محاور توسع على أطراف المدينة، وأصبحت تابعة للمدينة، ولكنها حتى الآن غير مخدمة. ويلاحظ أن نسبة تخدم المناطق السياحية قليلة؛ ففي كسب ٥٠% وهي نسبة قليلة لأنها منطقة سياحية، ويجب تخدمها أكثر. وكذلك الأمر بالنسبة إلى صلنفة؛ إذ إن نسبة التخدم ٦٥%.

#### ٩. الترويج السياحي :

الترويج السياحي هو عملية تعريف المستهلك بالمنتج وخصائصه ومزاياه وكيفية استخدامه وأماكن وجوده بالسوق، بالإضافة إلى محاولة التأثير في المستهلك وحثه وإقناعه بشراء المنتج، ومن أهم أنواع الترويج:

-**الدعاية:** يلجأ مقدمو الخدمات السياحية عادة للترويج عن خدماتهم بطريق الدعاية، وهي واحدة من الطرق الأكثر شيوعاً وفعالية في محافظة اللاذقية، فهي تهدف إلى تقريب كل من العرض والطلب السياحي بالصور والنشرات والمجلات السياحية والملصقات؛ وقد ازدهرت المهرجانات السياحية ازدهاراً كبيراً، وخاصة **مهرجان المحبة**، الذي أصبح أحد المنابر الثقافية السورية؛ إذ يتوافد السكان من خارج المحافظة لمتابعة فعالياته المختلفة كالمعارض للفنون التشكيلية ومعارض أثرية وأمسيات شعرية وندوات ثقافية وحفلات فنية ومسابقات وألعاب رياضية ومعارض الزهور وملتقى للنحت وندوات علمية ولقاءات حوارية وسينما بالهواء الطلق وسباق للدرجات والعديد من الفعاليات (المختلفة) وخلال هذه الفترة تزدهم مدينة اللاذقية بالزوار والسياح؛ حيث يتوافد إليها الزائرون من سورية ومن خارجها.

-**الإعلان:** وهو واحد من أهم الطرق التي تعمل على تنشيط ودعم المنتج، ويتم عن طريق التلفزيون والإذاعة والصحف، مع الحرص على استخدام عبارات وشعارات مصممة من قبل خبراء متخصصين في مجال الدعاية والإعلام، يعد التلفاز جزءاً أساسياً في حياة الإنسان حيث إنه ساعد على تقليل المسافات وجعل الإنسان أكثر قدرة على معرفة ما يدور في العالم، ويعد منصة مهمة لأنه يستطيع الوصول إلى أكبر عدد من المشاهدين ويهدف إلى ترويج وتسويق المنتج السياحي من خلال الصور ومقاطع الفيديو.

-**التسويق الإلكتروني:** وهو أول الطرق المستخدمة في ترويج الخدمات السياحية، وأهمها على أوسع نطاق ممكن؛ حيث يمكن بث المعلومة وإيصالها إلى أي مكان في العالم بسرعة وسهولة؛ مما يسهل على السياح اتخاذ القرار المناسب. وهنا يجب على مقدم الخدمة أن يعرض كافة البرامج الخاصة به بأسلوب جميل وجذاب، مع الحرص على تطويرها بحيث يتمكن العميل من الاطلاع عليها وتحميلها في أي وقت يشاء بأقل وقت وجهد ممكن؛ ولكن التسويق السياحي الإلكتروني في اللاذقية غير مفعّل؛ إذ لا يتم التسويق للخدمات السياحية إلكترونياً بالشكل المطلوب، حيث يتم اللجوء فقط إلى مواقع التواصل الاجتماعي للترويج والدعاية والإعلان عن الخدمة السياحية، مما لا يسمح لطالب الخدمة السياحية بالحجز الإلكتروني.

#### ١٠. المكاتب السياحية:

تساعد هذه المكاتب الناس على قطع تذاكر للسفر والتأشيرات التي يحتاج إليها المسافرون، وتنظيم الرحلات وحجز غرف في الفنادق ومقاعد في وسائل النقل، كما تنظم لهم رحلات سياحية وتعين لهم مرشدين؛ ويتم الحجز عبر الذهاب إلى المكتب مباشرة؛ حيث إن الحجز الإلكتروني غير مفعّل كون البلاد تخضع لعقوبات إلكترونية، وقد بلغ عدد المكاتب السياحية في مدينة اللاذقية حوالي ٢٢ مكتباً، وقد كانت خدمتها بنحو رئيس مقتصرة على تأمين الحجوزات للمسافرين، وتأمين الرحلات السياحية من لحظة وصوله من المطار إلى وقت مغادرته، ولا يتم الحجز بطريقة إلكترونية على المواقع، بسبب العقوبات المفروضة على المواقع الإلكترونية السورية، وإنما يتم بشكل مباشر عن طريق الذهاب إلى المكتب.

### ١١. العمالة السياحية:

هي بمثابة العمود الفقري للعملية التسويقية، وواحدة من أهم العوامل في نجاح هذه العملية؛ لأن العاملين على تسويق الخدمة هم أساس كل شيء؛ لأنه مرتبط بتفكيرهم بطريقة عرض الخدمة وتسويقها، وكيفية إرضاء الزبائن والتواصل معهم وإقناعهم بالخدمة، وهذه الكوادر البشرية السياحية لا تمتلك التدريب اللازم والمهارات المطلوبة للقيام بهذه الأمور؛ لذلك يجب إقامة الدورات التدريبية لتحسين كفاءتهم.

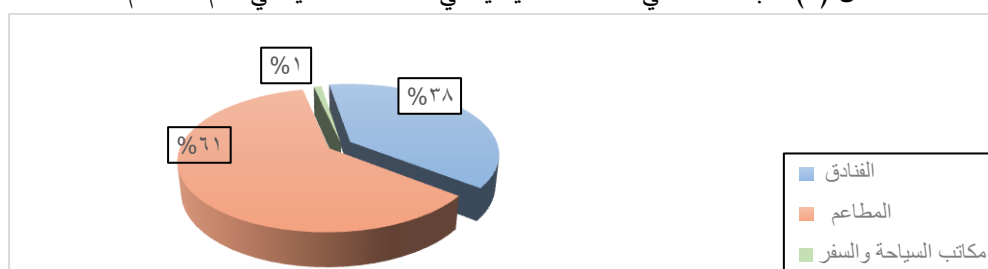
الجدول (١٥) العمالة في القطاع السياحي في محافظة اللاذقية في عام ٢٠٢٠م.

نوع المنشأة	عدد العمال
الفنادق	١٧٧٩
المطاعم	٢٨٢٣
مكاتب السياحة والسفر	٤٢
المجموع	٤٦٤٤

المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية .

يلاحظ من الجدول السابق أن عدد العمال في كافة المنشآت السياحية بلغ ٤٦٤٤ عاملاً، وهو عدد قليل.

الشكل (٦) نسبة العمالة في المنشآت السياحية في محافظة اللاذقية في عام ٢٠٢٠م.



المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على بيانات الجدول (١٥).

يلاحظ من الشكل السابق أن اليد العاملة تتركز في المطاعم بنسبة ٦١%، لأنها الأكثر عدداً من بين

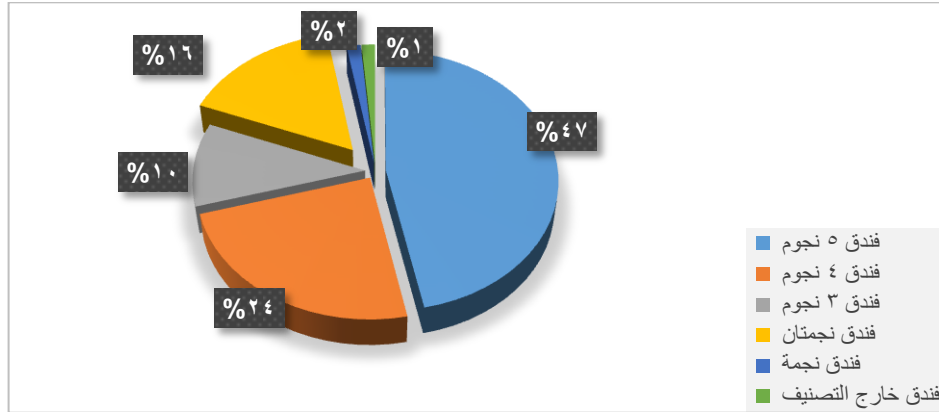
المنشآت السياحية الأخرى؛ ويتركز في الفنادق ٣٨% من اليد العاملة.

الجدول (١٦) العمالة في الفنادق المصنفة في محافظة اللاذقية عام ٢٠٢٠م.

درجة تصنيف الفندق	عدد العمال
فندق ٥ نجوم	٨١٨
فندق ٤ نجوم	٤١٧
فندق ٣ نجوم	١٨١
فندق نجمتان	٢٨٤
فندق نجمة	٢٥
فندق خارج التصنيف	٢٤
المجموع	١٧٤٩

المصدر: مديرية السياحة في محافظة اللاذقية .

الشكل (٧) النسبة المئوية للعمالة في الفنادق المصنفة في محافظة اللاذقية لعام ٢٠٢٠م.



المصدر: عمل الطالبة بالاعتماد على بيانات الجدول (١٦).

يلاحظ أن نسبة العمال في فنادق ٥ نجوم بلغت ٤٧% من اليد العاملة؛ وذلك لكثرة الخدمات التي تقدمها بعكس الفنادق الأخرى التي لا تحتوي الكثير من الخدمات، وبالتالي لا تحتاج الى عدد كبير من العمال.

#### د- آفاق تطوير الخدمات السياحية في محافظة اللاذقية:

حتى نكون متطورين سياحياً يجب علينا تفعيل دور الخدمات السياحية بالشكل الأمثل؛ وذلك عن طريق:

١. التعرف بمدى أهمية الخدمات السياحية وإعداد المجتمع للفكر السياحي .
٢. جمع المعلومات والإحصائيات من خلال الدراسات التسويقية.
٣. تعريف المجتمع بالتراث الحضاري وكيفية المحافظة عليه واستغلاله بطرق مثلى.
٤. ربط خطط التنمية السياحية مع خطط التنمية الاقتصادية لتحقيق نمو متوازن.
٥. دعم البنية التحتية واستكمال البنية المؤسسية والتشريعية.
٦. الترويج والتسويق للخدمات السياحية بالشكل الصحيح وذلك عن طريق استخدام التكنولوجيا بالتسويق للخدمات.
٧. تأهيل وتدريب الكوادر العاملة في المنشآت السياحية وذلك من أجل تحسين الواقع الخدمي .
٨. معرفة وتلبية كافة احتياجات السياح وذلك من أجل تطوير واقع الخدمات السياحية.
٩. الاهتمام بواقع البنى التحتية والعمل على تطويرها من أجل الاستثمارات السياحية.
١٠. العمل على تحسين واقع الخدمات الصحية من أجل الجاهزية التامة للطوارئ.
١١. من الضروري الاهتمام أكثر بالخدمات البلدية والنظافة العامة كونها تعكس المظهر الحضاري والرقى للبلد.

## الاستنتاجات والتوصيات:

### الاستنتاجات

١. تعدّ خدمة المبيت من أهم الخدمات السياحية في محافظة اللاذقية.
٢. بلغت نسبة اليد العاملة في مطاعم محافظة اللاذقية ٥٤%، ونسبتها في الفنادق ٣٨.٣٠% عام ٢٠٢٠ م.
٣. أضفى وجود خدمات متنوعة للنقل في المحافظة: (بر - بحر - جو)، ووجود سكك حديدية في المحافظة أهمية للتنقل السياح والسكان.
٤. وجود شبكة طرق وكهرباء ومياه واتصالات تخدم محافظة اللاذقية.
٥. أهمية الخدمات الطبية في اللاذقية كونها تلبية حاجة السياح إذا حدث طارئ.
٦. الترويج للخدمات السياحية في المحافظة عبر الإعلانات -تسويق -مهرجانات.
٧. ضعف العمالة السياحية المدربة في محافظة اللاذقية.
٨. وجود مناطق سياحية مهمة غير مخدمة سياحياً.

### التوصيات

١. تنظيم استخدام المواقع السياحية حتى لا يفقد مقومات الجذب السياحي.
٢. التطوير المستدام لشبكات الطرق، حيث إنه يقلل من الوقت الضائع ويتيح ساعات تنزه أطول للسواح.
٣. اعتماد علامات طرق متعارف عليها دولياً ولوحات إرشادية للمواقع .
٤. توفير الخرائط الورقية والإلكترونية للطرق والمواقع السياحية ومحطات الوقود والمبيت....
٥. الاهتمام بالخدمات الإرشادية من حيث جمع المعلومات عن المناطق السياحية ومزاياها والتسهيلات المتوفرة.

**المراجع :**

١. عادل عبد السلام. *الأقاليم الجغرافية*. مطبعة الاتحاد. دمشق. ١٩٩٠، ص ٢٠٩.
٢. لميس محمد ناصر. *تطور الخدمات السياحية الفندقية وأثرها على الجذب السياحي في محافظة اللاذقية*. مجلة جامعة تشرين. سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية. مجلد ٤٢. رقم ٦، ٢٠٢٠، ص ١٥.
٣. توني ميلود. خريف نادية. *دور التسويق والسياحة في تنشيط صناعة السياحة بحث مقدم إلى الملتقى الدولي*. اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة. الجزائر. ص ٤-٥.
٤. جلال بدر خضرة. علي محمد دياب. *جغرافية السياحة والخدمات*. منشورات جامعة تشرين. كلية الآداب والعلوم الإنسانية، ٢٠٠٥، ص ١٢١-١٢٢.
٥. عبد العزيز. *الاتصال السياحي في الجزائر*، مذكرة ماجستير، فرع وسائل الإعلام والاتصال والمجتمع، ٢٠٠٦، ص ٤٤.
٦. مديرية الخدمات الفنية في محافظة اللاذقية. *شعبة النظافة*.