

# تحليل مفصل لقطاع السياحة والسفر في المملكة العربية السعودية

فهم توجهات السفر المحلية،  
الداخلية والخارجية

تقديم

**Skift** +  **سيرا**  
**SEERA**

# المحتوى

3	رسالة الرئيس التنفيذي
5	المقدمة
6	السياحة والسفر في المملكة العربية السعودية بالأرقام
7	أهداف المملكة العربية السعودية لتنمية قطاع السياحة
8	تخطي جميع التحديات
10	السير بخطى ثابتة نحو الأمام
	تعيين مجموعة "سيرا" كشريك لإدارة الوجهات في
15	موسم "شتاء طنطورة"
16	سلوكيات وأوليات المسافرين السعودي
18	أولويات وعادات السفر الترفيهي للخارج
23	التزام مجموعة «سيرا» بوعدها لتنمية رأس المال البشري بالتعاون مع أكاديمية "المسافر"
25	سلوكيات السفر المحلي
26	توجهات قطاع السفر للأعمال
28	فهم واضح للرحلات الداخلية إلى المملكة العربية السعودية
31	قطاع سفر الحج والعمرة
34	الخاتمة

## أسماء الإداريين

كاثرين تاونسيند / SkiftX، نائب الرئيس  
سونالي سين / SkiftX، استراتيجي متخصص  
جيريمي كريسمان / SkiftX، محرر أبحاث  
داون / SkiftX، استراتيجي متخصص في العلامات التجارية  
رزبنيكيويسز  
جيانا جريكو / SkiftX، مدير مشاريع  
أندريا يانغ يانيز / SkiftX، كبير المصممين

## نبذة عن SKIFT

("سكيفت" Skift) هي أكبر منصة لتزويد البيانات، الأفكار، المعلومات والتسويق في قطاع السياحة. تعمل ("سكيفت" Skift) من خلال جمع الأخبار اليومية، الأبحاث، نتائج المؤتمرات وخدمات التسويق على تحليل وتحديد الاتجاهات التي تهم الرؤساء والمديرين التنفيذيين في مجال السياحة.

## نبذة عن SKIFTX

هو استوديو المحتوى الخاص بشركة ("سكيفت" Skift). وقامت شركة "SkiftX" بإعداد هذا التقرير بالتعاون مع مجموعة "سيرا".

# رسالة الرئيس التنفيذي

## فلنطلق معًا إلى أبعد الحدود.



عبد الله الداود  
الرئيس التنفيذي لمجموعة "سيرا"

إنه لمن دواعي فخري أن أتحدث إليكم اليوم عن مسيرة مجموعتنا التي دامت 40 عامًا. استطعنا من خلالها تحقيق نقلة نوعية وإنجازات غير مسبوقة في كافة مجالات أعمالنا وتحدي أنفسنا في كل ما نقوم به. وتحولنا من مجموعة "الطيار" إلى مجموعة "سيرا" يعكس أهدافنا في فتح آفاق جديدة في مجال السفر من خلال بناء جسور من المعرفة والتواصل بين الثقافات.

نحن نعلم جميعًا أننا على أعتاب مرحلة جديدة، مرحلة توجّه لنا وللمملكة العربية السعودية نحو خطط طموحة ومستقبل يشرق بالإمكانات الهائلة. نحرص على الالتزام برؤية السعودية 2030 لإطلاق إمكانات المملكة الحقيقية في إطار السياحة عبر تعزيز وتطوير خدمات السفر الداخلية والخارجية، وبالتالي سوف تكون المملكة العربية السعودية إحدى الوجهات السياحية الرائدة في العالم.

نتحدى أنفسنا خلال مسيرتنا لتكون بمثابة حلقة وصل بين الثقافات؛ الأرض المشتركة لالتقاء الجميع من مختلف أنحاء العالم، التواصل وفتح آفاق جديدة وذلك عبر تمكين عملائنا من السفر داخل المملكة العربية السعودية وإلى أنحاء العالم بكل سهولة وراحة. وهذا نابع من حرصنا على تبني أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا في مجال السفر، ومنصتنا الإلكترونية التي انطلقنا بها إلى أعمال جديدة ومجموعة من العلامات التجارية المتميزة، هذا بالإضافة إلى وحدة إدارة البيانات وتحليلها، التي تساهم في دعم اتخاذ القرارات الخاصة بالمجموعة وابتكار حلول تتوافق مع احتياجات عملائنا.

لقد ساهمت السمعة الطيبة التي تحظى بها المجموعة وخبراتها وتجاربنا في عالم السفر في رسم معالم نجاحنا، وها نحن اليوم نجني ثمار نجاحاتنا المتتالية التي حققناها خلال مسيرتنا. إن اعتزازنا وفخرنا بما قدّمناه لا يقتصر على كوننا الشركة الرائدة لحجوزات السفر في الشرق الأوسط، بل يتعداه إلى التنوع الثقافي في فريق العمل داخل المجموعة، والذي يحرص كل فرد فيه على منحكم رحلة تفوق توقعاتكم ويلهمكم لاكتشاف العالم من حولكم.

وإنه من دواعي سرورنا نشر هذا التقرير، بالتعاون مع شركة "SkiftX"، لنقدم فيها رؤية جديدة ومميزة عن قطاع السياحة والسفر في المملكة العربية السعودية.

ندعوكم لأن تكونوا جزءًا من نجاحنا وأن تحلقوا معنا نحو آفاق المملكة العربية السعودية الجديدة، آفاق نصل فيها العالم من حولنا ونلهم عملائنا المسافرين بتجارب تفوق توقعاتهم.



تخيل أين يمكن أن تحملنا  
أجنحة السفر.

Imagine where travel  
could take us.



سيرا  
SEERA

## المقدمة

أصبحت المملكة العربية السعودية إحدى أكثر الأسواق جاذبية للعلامات التجارية العالمية في قطاع السياحة، ويعود ذلك إلى ارتفاع نفقات السعوديين في هذا القطاع وسفرهم المتكرر. من هذا المنظور، جاء إعلان ولي عهد المملكة العربية السعودية صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان آل سعود في شهر أبريل 2016 عن رؤية 2030، استعرض فيها بياناً عن خطة التطوير على الأصبغة الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية خلال السنوات القادمة. تعتبر السياحة من أهم ركائز رؤية 2030 لذا قامت المملكة العربية السعودية باتخاذ خطوات واضحة في مجال تنمية هذا القطاع من خلال إصدار تأشيرات سياحية للمرة الأولى على الإطلاق في عام 2019، ليصبح اليوم قطاع السفر في المملكة العربية السعودية على أعتاب مرحلة من التغيير.

هذه ليست المرة الأولى التي قامت بها إحدى دول الشرق الأوسط اتباع خطة تنفيذ شاملة بتطوير اقتصادها أو العمل على تنميتها. على سبيل المثال أطلقت الإمارات العربية المتحدة رؤية 2021 في عام 2010 كما أعلنت البحرين عن رؤية 2030 في عام 2008.

"في أوقات معينة يزداد الإقبال على بعض الوجهات بشكل ملحوظ، ويحقق بذلك نتائج رائعة"، علق نائب رئيس قسم التسويق لمجموعة "سيرا" روس ماكولي. "فعلى سبيل المثال تأمل ما شهدته مدينة مانهاتن في أوائل عام 1990، والتحول الذي شهدته برلين في التسعينات ودبي في عام 2000. أما الآن فقد حان الوقت للمملكة العربية السعودية لخوض تجربة هذا التحول الغير مسبوق على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي. وأعتقد أن السياحة والسفر هما المحركين والمستفيدين الرئيسيين من هذا التغيير"، أضاف روس.

يهدف هذا التقرير الذي تم إعداده بالتعاون مع مجموعة "سيرا" الرائدة في قطاع السفر في المملكة العربية السعودية، إلى فهم الوضع الحالي والإمكانيات المستقبلية في قطاع السفر للمملكة العربية السعودية والمسافر السعودي.

مجموع التعداد السكاني:

**34,218,169**

المواطنون السعوديون:

**20.7 مليون**

متوسط العمر:

**29.9 سنة**

العاصمة:

**الرياض**

# السياحة والسفر في المملكة العربية السعودية بالأرقام

وفقًا إلى البيانات الصادرة عن مجلس السياحة والسفر العالمي (WTTC)، وبالرغم من التقلبات السنوية، فقد شهد قطاع السياحة خلال العقد الماضي في المملكة العربية السعودية نموًا ملحوظًا. وقد قمنا بمراقبة "الأسعار الحقيقية" التي تحدّد مبالغ الإنفاق الفعلية مع الأخذ بعين الاعتبار حالات التضخم والانكماش الاقتصادي.

إجمالي الناتج المحلي

**%4.64+**

1. ازداد معدّل مساهمة قطاع السياحة والسفر الكلي في إجمالي الناتج المحلي للمملكة العربية السعودية بما يقارب 4.64% (الذي يعادل 2.89 مليار دولار) بين عامي 2009 و2018 بينما بلغ 65.21 مليار دولار في عام 2018.

الإنفاق على السياحة الداخلية

**%1.56+**

2. ارتفعت نسبة الإنفاق على السياحة الداخلية (الرحلات الترفيهية والتجارية داخل المملكة من قبل المقيمين فيها) بمعدّل 1.56% (والتي تبلغ حوالي 262 مليون دولار) بين عامي 2009 و2018 وقد وصلت في عام 2018 إلى 17 مليار دولار.

الإنفاق على السياحة الترفيهية

**%12.55+**

3. ارتفعت نسبة الإنفاق على السياحة الترفيهية (الرحلات الترفيهية داخل المملكة من قبل المقيمين فيها وخارجها) بمعدّل 12.55% (والتي تبلغ حوالي 2.9 مليار دولار) بين عامي 2009 و2018 وقد وصلت في عام 2018 إلى 26.4 مليار دولار.

الإنفاق على سياحة الأعمال

**%35.8+**

4. ارتفعت نسبة الإنفاق على سياحة الأعمال (الرحلات بهدف قضاء الأعمال داخل المملكة من قبل المقيمين والضيوف الدوليين) بمعدّل 35.8% (والتي تبلغ حوالي 1.2 مليار دولار) بين عامي 2009 و2018 وقد وصلت في عام 2018 إلى 4.5 مليار دولار.

عائدات الزوار أو الإنفاق الخارجي

**%38.4+**

5. ارتفعت نسبة عائدات الزائر أو الإنفاق الخارجي (الإنفاق من قبل السياح الأجانب داخل المملكة) بمعدّل 38.4% (والتي تبلغ حوالي 3.8 مليار دولار) بين عامي 2009 و2018 وقد وصلت في عام 2018 إلى 14.04 مليار دولار.

ولإضافة بعض المعلومات في هذا السياق وبناءً على تقارير المجلس العالمي للسياحة والسفر (WTTC)، فإنه لا يوجد بلد آخر يستقطب السياح وعلى نفس مستوى الإنفاق باستثناء الإمارات العربية المتحدة. وصل الإنفاق الخارجي في عام 2018 لكل من: دولة الكويت إلى 0.75 مليار دولار، وسلطنة عمان إلى 3.1 مليار دولار، أما في قطر فقد وصل إلى 12.96 مليار دولار. كما نشر المجلس العالمي للسياحة والسفر (WTTC) تقارير عن نسبة الإنفاق المحلي في عام 2018 والذي وصل في الكويت إلى 5.39 مليون دولار، وفي سلطنة عمان إلى 2.38 مليار دولار وفي قطر إلى 2.42 مليار دولار.

# أهداف المملكة العربية لتنمية قطاع السياحة

سوف يكون لرؤية 2030 تأثيرًا مباشرًا وغير مباشر بعدة طرق على قطاع السفر والسياحة في المملكة العربية السعودية. كما حدّدت المملكة العربية السعودية أهدافًا لقطاع السياحة بعيدة عن الأهداف المذكورة في بيان رؤية 2030. وفيما يلي بعض الأهداف الموضحة في بيان رؤية 2030 والهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني في السعودية التي من شأنها إتاحة الفرصة لتنامي قطاع السياحة والسفر:

1. زيادة الطاقة الاستيعابية للمملكة العربية السعودية بهدف استقبال ضيوف الرحمن المعتمرين من 8 مليون في عام 2015 إلى 30 مليون حتى عام 2030 وبشكل سنوي. (العمرة هي رحلة دينية يقوم بها المسلمون على مدار السنة لزيارة الأماكن المقدسة في مكة المكرمة والمدينة المنورة)

2. مضاعفة عدد المواقع الأثرية السعودية المسجلة في منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة "اليونسكو"، وحاليًا أصبح للمملكة العربية السعودية أربع مواقع تراثية مسجلة لدى منظمة "اليونسكو".

3. بناء أكبر متحف إسلامي في العالم يحتوي على مكتبة ومركز للأبحاث.

4. زيادة إنفاق الأسر على النشاطات الثقافية والترفيهية داخل المملكة العربية السعودية من النسبة الحالية 2.9% إلى 6%.

5. بلوغ 100 مليون رحلة عالمية ومحلية مع حلول عام 2030، متضمنة للمبيت ليلاً.

6. زيادة نسبة مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي للبلاد إلى 10%.

7. تطوير إجراءات إصدار التأشيرات للزوار.

8. ارتفاع حجم اقتصاد المملكة وانتقاله من المرتبة 19 إلى المرتبة الـ 15 الأولى على مستوى العالم

9. رفع نسبة الاستثمارات الأجنبية المباشرة من إجمالي الناتج المحلي من 3.8% إلى المعدل العالمي 5.7%.

10. زيادة الإيرادات الحكومية غير النفطية من 43.45 مليار دولار إلى 266.6 مليار دولار.

بينما كان للأهداف السبعة الأولى المدرجة أعلاه تأثيرًا مباشرًا على تنامي قطاع السياحة والسفر في البلاد، فقد كانت لبقية الأهداف تأثيرًا ملحوظًا آخر على هذا القطاع. على سبيل المثال، فإن ارتفاع فرص استثمار الشركات من خارج المملكة العربية السعودية بشكل مباشر في المملكة قد يساعد على تنامي رحلات السفر الداخلية للأعمال. وسوف يسهل استثمار البنية التحتية على توفير رحلات للزائرين داخل المملكة.

وعلى جانب من تنفيذ وعود رؤية 2030، فقد وقعت الهيئة العامة للاستثمار في المملكة العربية السعودية (SAGIA) والهيئة السعودية للسياحة والتراث الوطني (SCTH) العديد من مذكرات التفاهم والاتفاقيات مع المستثمرين الإقليميين والدوليين بحوالي 26.67 مليار دولار. وانطلاقًا من هذا، فقد التزمت مجموعة "سير" باستثمار ما يزيد عن 266 مليون دولار بهدف تطوير القطاع السياحي السعودي، تنمية رأس المال البشري، إضافة إلى ترويج المملكة كإحدى الوجهات السياحية.

الرياض، المملكة العربية السعودية



# تخطي جميع التحديات



مدائن صالح، المملكة العربية السعودية

للمطاعم: "هناك العديد من الإشاعات حول تخفيف المملكة العربية السعودية من قبضتها على بعض القواعد والقيود ونمط المعيشة هنا، ويمكن ملاحظة هذا التغير من خلال انفتاح المملكة على السياحة بشكل أكبر." وأضاف قائلاً: "لقد تم اتخاذ العديد من الإجراءات خلال الفترة الأخيرة والتي تظهر التزام القيادة بتنمية قطاع السياحة والسفر في المملكة العربية السعودية."

قامت المملكة العربية السعودية خلال السنوات القليلة السابقة، بتقنين صلاحيات هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في البلاد، والسماح للمرأة بالسياقة للمرة الأولى منذ عقود، كما خففت من قوانين وصاية الرجل على المرأة عبر السماح للمرأة بالسفر دون إذن، إضافة إلى إتاحة الفرصة للمرأة بحضور المباريات في الملاعب الرياضية وتسهيل قوانين الفصل (فصل الذكور عن الإناث) بما يخص الحفلات والمناسبات الخاصة. وفي فبراير عام 2019، عينت المملكة العربية السعودية شركة كارف كوميونيكيشنز (Karv Communications) للعلاقات العامة والاتصالات ومقرّها في نيويورك للمساعدة في إعادة بناء صورة المملكة أمام العالم.

تواجه المملكة العربية السعودية، كأى دولة أخرى تتطلع إلى تمهيد طريق جديد، العديد من التحديات والتي لابد من التغلب عليها. وهذه التحديات فروعاً دقيقة تتبعا للقسم الذي تتطلع إليه في قطاع السفر. وبهدف إعداد هذا التقرير، قمنا بتصنيف هذه التحديات ضمن موضوعين رئيسيين هما: التّصوّر والبنية التحتية.

التصوّر: إن تصور المجتمع الدولي للمملكة العربية السعودية له العديد من المعطيات الجيوسياسية والاجتماعية. تواجه المملكة السعودية الكثير سواء في المخاوف التي أثارها الأمم المتحدة ووسائل الإعلام العالمية عن الانتهاكات لحقوق الإنسان، القيود المفروضة على حقوق المرأة، أو عدم تسامح الدولة بشكل عام لأي مفهوم لا يتماشى مع "نظام القيم".

ومع ذلك، فإن خبراء الضيافة في المملكة العربية السعودية على ثقة بالتأثير الإيجابي للتغييرات التي تم تطبيقها والأخرى التي تم الإعلان عنها خلال السنوات الماضية. وقد صرّح كامران خان، المدير الإداري لشركة أي أي إم (AIM) للاستشارات والتسويق



التجارة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO) في الرياض، سيتعرف المشاركون فيها خلال دورة تستمر لمدة أربعة أيام على أحدث التوجهات الثقافية والتراثية السياحية. "لا بد أن يتضمن الاستثمار في قطاع السياحة والسفر للمملكة أصحاب الكفاءات المختلفة وأن لا يقتصر فقط على المزيد من الأشخاص المدربين، وأضاف ماكبولي: "تمتلك المملكة السعودية حاليًا وكلاء لحجز التذاكر أكثر من مستشاري السفر، ولكن من الجيد العمل على تدريب أكبر عدد من المواطنين السعوديين لملء الشواغر في مجال الفنادق، السفر والسياحة.

تقع "القدية"، الوجهة الثقافية، الترفيهية والرياضية الجديدة على بعد 40 كيلومترًا عن مدينة الرياض. وقد قامت الهيئة العامة للترفيه في المملكة العربية السعودية (GEA) وشركة قدية للاستثمار (QIC) في أوائل يوليو عام 2019 بإنشاء برنامج للمنح الدراسية بهدف ابتعاث 60 طالبًا من المملكة العربية السعودية للدراسة في كلية "روزن" لإدارة الضيافة بجامعة "سنترال فلوريدا" في الولايات المتحدة الأمريكية.

كما تم التوقيع على مذكرة التفاهم والتي تتضمن تدريبًا عمليًا للطلاب لدى شركة "6 فلاجز" (Six Flags) تؤهلهم للحصول على وظائف في مشروع "القدية".

البنية التحتية: في حين أن التجمعات الرئيسية للسكان مثل جدة، الرياض والدمام في المملكة متصلة بشكل جيد، وتحسينات البنية التحتية مازالت مستمرة في المدن المقدسة مثل مكة المكرمة والمدينة المنورة، ولكن تبقى الأقسام الأخرى من المملكة بحاجة إلى بنية تحتية لدعم السياح.

"أحد أكبر العوائق التي تقف في وجه تنامي قطاع السياحة والسفر هو أن البنية التحتية على أرض الواقع جديدة ومحدودة،" هذا ما صرّح به أوليفر مارتين، الشريك في شركة Twenty31 Consulting Inc الخاصة بتنمية الوجهات والاستراتيجية المستدامة. وأضاف "يتحدث معظم السعوديين باللغة العربية فقط، مما يجعل التواصل بشكل فعال مع العملاء الأجانب هو تحدي السعوديين لاستقطاب المزيد من السياحة الغير دينية."

إن الوعود كما هو موضح في بيان رؤية 2030، بزيادة الاستثمار لتحسين البنية التحتية للمدن، تهيئة المواقع الأثرية، والعمل على فتح المملكة للاستثمارات الخارجية قد يحث على خلق التنوع وتوفير بنية تحتية سياحية أفضل على المدى القصير والطويل.

ولكن لن يقتصر الاستثمار على البنية التحتية المادية للمملكة العربية السعودية فقط بل سيتجاوز ذلك ليشمل رؤوس الأموال البشرية أيضًا. وفي أكتوبر عام 2019، تم افتتاح أكاديمية منظمة

البحر الأحمر، المملكة العربية السعودية



# السير بخطى ثابتة نحو الأمام

"نحن فقط نعود إلى ما كنا عليه، إلى الإسلام الوسطي المعتدل المنفتح على العالم وعلى جميع الأديان وعلى جميع التقاليد والشعوب. لن نضيع 30 سنة من حياتنا في التعامل مع أي أفكار مدققة، سندقّرها اليوم وفوزًا."

أظهرت الأبحاث التي قامت بها شركة كوليرز في "سوق السفر العربي"، الحدث الرائد في قطاع السياحة والسفر الذي يعقد سنويًا في الشرق الأوسط، ارتفاع عدد الرحلات المحلية بنسبة 8% في عام 2019 بينما سيرتفع عدد الرحلات الداخلية من قبل المسافرين الدوليين بنسبة 5.6% سنويًا. وصرّح المدير الإداري لمجموعة فنادق إنتركونتيننتال في الهند، الشرق الأوسط وإفريقيا، باسكال جوفين قائلاً: "لقد شهدت الرحلات المحلية داخل المملكة العربية السعودية ارتفاعًا ملحوظًا خلال السنوات القليلة الماضية، مما سيعزز من الفرص التجارية في قطاع الفنادق،" كما أضاف "نتوقع أن يستمر هذا التوجه لسنوات عديدة. وقد نتج عن هذه الموجة فجوة بين زيادة الطلب والعمل على تأمين أماكن إقامة ذات علامات تجارية عالمية وجودة عالية والتي تستهدف فئات معينة من الضيوف." وحاليًا، تمتلك مجموعة فنادق إنتركونتيننتال 14 عقارًا جديدًا قيد التطوير تحت اسم voco، العلامة التجارية الجديدة في المملكة العربية السعودية.

ومع ذلك، مازال تهاؤل المجتمع الدولي للسياح والمستثمرين حدراً وبحاجة إلى معرفة الأعراف المحلية، الثقافية والممارسات العملية لإدارة الأعمال التجارية في المملكة العربية السعودية. في حين أن القوانين تضيء بعض التغييرات التي يرغب ولي العهد في إحداثها على الطابع المؤسسي، فسوف يستغرق الأمر وقتاً أطول على أرض الواقع لإحداث التغيير.

في حين أن هذه التحديات تشكل عقبات أمام الحكومة السعودية لتخطيها، إلا أن المسؤولين في مجموعة "سيرا" متفائلون بالتطلعات المستقبلية. "هذه هي نقطة البداية للمملكة العربية السعودية، مثلما كانت نقطة البداية للإمارات العربية المتحدة في أوائل العقد الأول من القرن العشرين،" قال ماكولي، وأضاف: "إذا أمعنت التفكير ونظرت إلى صور دبي في أواخر التسعينات، فلن تكن آنذاك كما هي عليه الآن. أليس هذا صحيح؟ وحتى سنغافورة قد تعرّضت للتغيير بشكل كبير. هناك سجل حافل لهذه التحولات لدول أخرى، احتضنت فيها معالم التغيير، وشهدت التحديث والانفتاح على الأسواق الأخرى، حيث تجاوزت جميع التوقعات وهاهي المملكة العربية السعودية الآن تسير على نفس الطريق."

قامت الحكومة السعودية مع توجه المملكة نحو السفر والسياحة، برسم نهج وإعداد وحدات استراتيجية فردية لتطوير أقسام مختلفة من خطة رؤية 2030. "إذا كنت تسير على نفس السرعة التي ترغب المملكة العربية السعودية بالتحرك بها، فعليك التأكد من أن الانتقال يحدث من وإلى المستويات العليا للحكومة ليحدث ذلك بشكل متسارع." وأضاف ماكولي: "لذا، تم وضع الاستراتيجية لضمان مشاركة صندوق الاستثمارات العامة (PIF) وكبار المسؤولين الحكوميين بشكل كبير وتطوير هذه المراكز التي من شأنها الأساسي ضمان تحقيق الهدف بما يتماشى مع وعد ومعايير رؤية 2030." (صندوق الاستثمارات العامة (PIF) هو صندوق مالي تملكه حكومة المملكة العربية السعودية).

كما أحرزت المملكة تقدماً في توفير طرق دفع متنوعة للمسافرين. تعتبر وسائل الدفع الآمنة الغير نقدية أو بتقنية عدم التلامس من المتطلبات الأساسية للحفاظ على العدد المتزايد من حجوزات السفر عبر الإنترنت وتسهيل الرحلات الداخلية على المسافرين الدوليين الوافدين والمسافرين المحليين. أطلقت "مدى" الشبكة السعودية للمدفوعات وبالشراكة مع شركة "فيزا" تطبيقها الرقمي الأول "مدى Pay" الذي يتمتع بتقنية تشفير المعلومات الخاصة لضمان التحويلات النقدية عبر رقم افتراضي بدلاً من رقم البطاقة الأصلي المؤلف من 16 رقم. وخلال إتمام عملية الدفع، سيتم استخدام رقم البطاقة الافتراضي بدلاً من رقمها الأصلي.

بالإضافة إلى التغييرات القانونية والاستثمارات التي تلت الوعد بإحداث تغيير في المملكة العربية السعودية، كان بيان الأمير محمد بن سلمان ملهقاً للثقة في مستقبل المملكة كوجهة سياحية، حيث عبّر عن رغبة المملكة في العودة إلى "الإسلام المعتدل". وقال الأمير محمد بن سلمان خلال مشاركته في جلسة حوارية من منتدى «مبادرة مستقبل الاستثمار» الذي تستضيفه الرياض:

## فتح السعودية أبوابها للسياح من خلال تسهيل عملية إصدار التأشيرات

ولعلّ الخطوة الأكثر أهمية لانفتاح المملكة العربية السعودية على استقبال السياح وتنفيذ وعود رؤية 2030، هو إعلان الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني في شهر سبتمبر 2019 عن إتاحة الفرصة لأي شخص يرغب بالسفر إلى المملكة العربية السعودية عن طريق تقديم طلب لإصدار التأشيرة السياحية عبر الإنترنت أو في السفارة أو القنصلية السعودية. في السابق كان يقتصر السفر إلى المملكة على شروط معينة، كالسفر لأداء الحج والعمرة، بغرض العمل أو لزيارة العائلة والأصدقاء.

لا يحتاج المواطنون من مملكة البحرين، الكويت، سلطنة عمان والإمارات العربية المتحدة إلى تأشيرة للسفر إلى المملكة العربية السعودية. ولكن أصبح من السهل لمواطني 49 دولة السفر والتعرف على آفاق المملكة العربية السعودية، مع توقّر التأشيرات السياحية الإلكترونية أو التأشيرة عند الوصول.

تتمثل استراتيجية استقطاب السياح والمسافرين في جذب الزوار للمرة الأولى "لاكتشاف السعودية" بين عام 2019 إلى 2022. وسيكون امتداد هذه الاستراتيجية من 2022 لتشجيع السياح على "استكشاف آفاق المملكة العربية السعودية".

أيسلندا	الولايات المتحدة الأمريكية
لاتيفيا	كندا
لوكسمبورغ	كازاخستان
مونتينيغرو	سنغافورة
البرتغال	كوريا الجنوبية
سان مارينو	بلجيكا
نيوزيلاند	قبرص
إسبانيا	إستونيا
النمسا	ألمانيا
كرواتيا	إيطاليا
الدنمارك	ليتوانيا
فرنسا	موناكو
هولندا	بولندا
أيرلندا	روسيا
ليختنشتاين	سلوفينيا
مالطا	سويسرا
النرويج	أستراليا
رومانيا	بلغاريا
سلوفاكيا	جمهورية التشيك
السويد	فنلندا
أوكرانيا	اليونان
الصين وتتضمن (هونغ كونغ، ماكاو وتايوان)	

منظر الطبيعة في العلا، المملكة العربية السعودية



لإرضاء الزوار عن طريق توفير خدمات سياحية فخمة خلال رحلتهم مع الحرص على الحفاظ على جمال المنطقة الطبيعي للأجيال المقبلة.

وفيما يلي المشاريع المحلية الأخرى قيد التنفيذ، والتي يتم تمويل معظمها أو بشكل جزئي من قبل صندوق الاستثمارات العام (PIF):

- مشروع "نيوم" لبناء مدينة ضخمة في قلب الصحراء على هيئة مدينة مائية.
- مشروع "القدية"، وهو مركز ترفيهي، وسيحتوي على منتزه وفنادق "ستة فلاجز القدية".
- مشروع "أمالا"، يوقر هذا المنتجع أرقى المرافق الصحية مع مطار خاص به 2,500 غرفة فندقية فخمة، و200 من المراكز التجارية، بالإضافة إلى معارض فنية، مراسي و700 فيلا.
- منتجع "شرعان" في جبال العلا، وسيشرف على تصميمه جون نوفل، مصمم متحف اللوفر في أبوظبي، وسيضم مواقع فاخرة، مرافق صحية، ومكان لإقامة المناسبات.

منتجع شاطئ، جدة، المملكة العربية السعودية

## المشاريع الحالية والمستقبلية لتطوير بنية السياحة التحتية

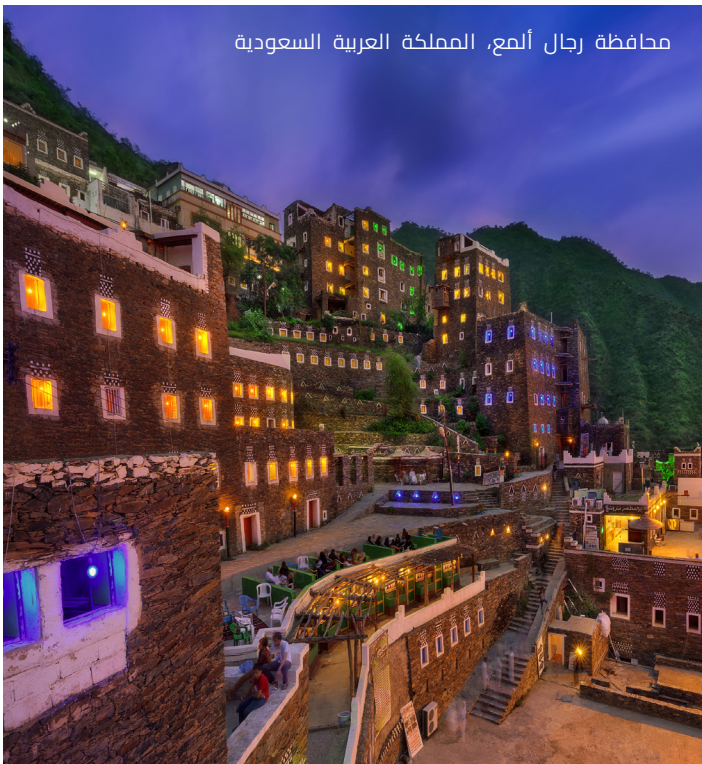
تمتلك مجموعة "سيراف" حاليًا في قسم الفنادق 1,880 غرفة فندقية، مع خطة للتوسع وضم 6,000 غرفة بحلول عام 2022. تضم مجموعة "سيراف" في محافظتها فنادق اقتصادية بالرغم من امتلاكها لاثنين من أفخر العقارات لخدمة محبي الفخامة والرفاهية. هدفها هو الاستمرار في بناء الفنادق لتلبية احتياجات المسافرين المحليين، رجال الأعمال، ورحلات الحج والعمرة القادمة من الخارج أو من داخل المملكة. وقامت "مجموعة سيراف" بتوقيع اتفاقية شراكة مع "فنادق تشويس العالمية"، إضافة إلى وضع خط دالية لتطوير 7 فنادق في الرياض، جدة والطائف.

ولعل أكبر تعهدات المشاريع السياحية هو مشروع البحر الأحمر، حيث سيتم تطوير المشروع ليمتد إلى أكثر من 90 جزيرة على مساحة 28 ألف كيلومتر من البر والبحر. يهدف المشروع لاكتشاف جمال الطبيعة بالمنطقة واستقطاب السياح من داخل المملكة ومن جميع أنحاء العالم. وصّحّ جون باغانو، الرئيس التنفيذي لشركة البحر الأحمر للتطوير "يزداد الطلب بشكل كبير على تجارب سفر تتسم بالرفاهية خلال رحلاتهم السياحية، ولكن ما يجعل هذا المشروع مميزًا وفريدًا هو تركيزه على مفهوم الاستدامة، والسعي



ويجري الآن التخطيط لبناء مشروع ضخم آخر في المملكة العربية السعودية هو منتجعات "أمان" لتطوير ثلاث منتجعات وعقارات فندقية بالقرب من محافظة "العلا". وصوّتت المجموعة الفندقية في بيان لها في جريدة "ترافيل اند ليشر" "تماشيًا مع روح "أمان" الرائدة، ستوفّر المنتجعات الثلاث رؤية لا مثيل لها في المملكة العربية السعودية بفضل مناظرها الطبيعية الخلابة ومواقعها الأثرية التي بقيت لفترة طويلة غير مكتشفة."

- يجري حاليًا التوسعة الثالثة للمسجد الحرام، لرفع الطاقة الاستيعابية لزوار بيت الله الحرام خلال الحج والعمرة.
- أعلنت "مشاريع الترفيه السعودية" (SEVEN) مؤخرًا عن خطط لفتح 50 سينما جديدة وتضم 450 شاشة بطول 2022. كما تخطط لفتح سبع سينمات في عام 2019 فقط. إضافة إلى الإعلان عن خطط لبناء 20 مركز ترفيهي.
- من المتوقع أن يشمل كلاً من "برج جدة" و"جبل عمر" وحدات سكنية فندقية.



## الاستفادة من النشاطات الثقافية والترفيهية لزيادة نسبة الرحلات المحلية والخارجية

يعتبر الموسم الثاني لشتاء طنطورة 2019 - 2020، أحد أهم الأحداث الرئيسية في قطاع السياحة بالمملكة العربية السعودية، ومن المقرر عقد الفعاليات في الفترة الممتدة من 19 ديسمبر 2019 إلى مارس 2020.

وقد استضاف المهرجان خلال موسمه الأول في عام 2018 على مدى عشرة أسابيع 37,000 زائر، ويوِّقّر الموسم الثاني الممتد على 12 أسبوعًا قاعة حفلات موسيقية تتسع لـ 500 زائر، مجموعة من الفلل الفخمة، عروض باليه، الأوبرا، والأوركسترا، إضافة إلى "مهرجان المناطيد" الذي يستمر لأسبوعين، كما سيقام ثاني أكبر سباق للقدرة والتحمل على مستوى العالم. وستتيح الفرصة للزوّار بالتعرف على منطقة "العلا" وممارسة مختلف النشاطات كالمشي لمسافات طويلة، رحلات الإراكين، رحلات في منطاد الهواء الساخن، فضلاً عن جولة لمشاهدة معالم المنطقة القديمة ورحلات البحر الأحمر الاستكشافية. وحاليًا يجري إنشاء منتجات فخمة، وفلل تمتد على مساحات واسعة كما تم تسهيل عملية إصدار التأشيرات والمتعلقة بحضور هذا المهرجان. ومن المتوقع أن يستقبل هذا المهرجان، 10,000 زائر خلال عطلة نهاية الأسبوع (يقضون الليل هناك فقط) و30,000 زائر في المناسبات العامة.

كما كان لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 مبادرة أخرى وهي إنشاء الهيئة العامة للترفيه (GEA) التي تساعد في تنظيم وتطوير القسم الترفيهي لتوفير نشاطات أكثر للمسافرين المحليين والقادمين من الخارج.

وكجزء من نتائج هذه الجهود، تم تأسيس "المواسم السعودية" والتي تتضمن تقويمًا لمناسبات متنوعة خلال فترات محددة لأهم الوجهات، بما في ذلك الحفلات الموسيقية، الفعاليات المحلية، المناسبات الدينية والثقافية، عروض السيرك وأخرى مسرحية. على سبيل المثال، موسم جدة والذي يقام من شهر يونيو إلى نهاية شهر يوليو 2019، ويشمل فعاليات عديدة كمسرحية الملك لير، عروض السيرك، ومهرجان الموسيقى الذي يستضيف فنانين عالميين مثل جايت جاكسون، Future، 50 Cent، كريس براون و Tyga. ولأول مرة في تاريخ المملكة لم يتم فصل النساء عن الرجال في قاعة الاحتفالات.



ملعب جدة لكرة القدم، المملكة العربية السعودية



ليلة في المدينة، جدة، المملكة العربية السعودية



الأمسية الثقافية مع الطعام التقليدي في الصراء



# أخبار المملكة العربية السعودية

## تعيين مجموعة "سيرا" كشريك لإدارة الوجهات في موسم "شتاء طنطورة"

»

إنّ اختيار مجموعة 'سيرا' كشريك لإدارة الوجهات للحدث هو خير شهادة على إمكانياتنا الكبيرة في مجال تقديم طول وخدمات متخصصة ومتكاملة، تلي احتياجات وتطلعات الزوّار المحليين والعالميين، وبما يشمل كافة مراحل رحلتهم. وعلاوة على التعاون مع مكاتبنا وشركائنا العالميين، سنقوم بالترويج لـ "شتاء طنطورة" وبيع باقات الرحلات لهذا المهرجان عبر الإنترنت من خلال مواقعنا الإلكترونية وخدمة العملاء في مكاتبنا.

عبد الله الداود  
الرئيس التنفيذي لمجموعة "سيرا"

أعلنت الهيئة الملكية لمحافظة العلا عن تعيين مجموعة "سيرا" كشريك رئيسي لإدارة الوجهات خلال الحدث الكبير موسم "شتاء طنطورة". سوف تتحمل مجموعة "سيرا"، بفضل وحدات أعمالها، مسؤولية تقديم مختلف خدمات السفر للزوار والتي تشمل جميع مراحل رحلتهم من إصدار التذاكر إلى منحهم مختلف التجارب. كما ستعمل مجموعة "سيرا" على التسويق وزيادة التوعية بهذه الوجهة الاستثنائية. من جانبه، قال عبدالله الداود، الرئيس التنفيذي لمجموعة "سيرا" "إنّ اختيار مجموعة 'سيرا' كشريك لإدارة الوجهات للحدث هو خير شهادة على إمكانياتنا الكبيرة في مجال تقديم حلول وخدمات متخصصة ومتكاملة، تلي احتياجات وتطلعات الزوّار المحليين والعالميين، وبما يشمل كافة مراحل رحلتهم. وعلاوة على التعاون مع مكاتبنا وشركائنا العالميين، سنقوم بالترويج لـ "شتاء طنطورة" وبيع باقات الرحلات لهذا المهرجان عبر الإنترنت من خلال مواقعنا الإلكترونية وخدمة العملاء في مكاتبنا."

# سلوكيات وأوليات المسافرين السعودي



وذلك استنادًا للإحصائيات الشهرية التي أجرتها مجموعة "سيراف" في أغسطس 2019 والتي شملت 300 مقيم في المملكة العربية السعودية. وقال فهد بن محمد العبيلان "الشيء الأكد الذي ندرکه عن عملائنا السعوديين هو حبهم وإخلاصهم بقوة للعلامات التجارية المحلية مثل "المسافر" أو "الخطوط الجوية السعودية". لذا تأتي العلامات التجارية السعودية الخيار الأول والأفضل للسعوديين."

يقوم معظم السعوديين بالسفر عدة مرّات خلال السنة. وصرّح فهد بن محمد العبيلان، نائب رئيس مجموعة "سيراف" لقطاع التجزئة "نظرًا للطريقة التي يتم بها تنظيم العطل في المملكة، يخطط معظم السعوديون للسفر في إجازة سنوية واحدة طويلة على الأقل، بالإضافة إلى تنظيم رحلات قصيرة خلال عطلات نهاية الأسبوع أو العطل الدينية."

وتحتل شركة "المسافر" (العلامة التجارية البارزة لوحدة السفر المختصة بالعملاء في مجموعة "سيراف") أفضل علامة تجارية للسياحة دون أي مساعدة من علامات السفر التجارية الأخرى



## الفئات الأربعة للمسافرين السعوديين ضمن الرحلات الترفيهية

أجرت مجموعة "سيررا"، والتي تندرج تحت مظلتها وحدة أعمال سفر الأفراد، بحثًا واسع النطاق شمل دراسات ميدانية، مراقبة خدمة عملاء شركة "المسافر" وموظفي المتاجر، ومجموعات العملاء المشاركين في البحث وفريق تطوير التطبيق، ومراقبة عمليات الحجوزات وأكثر من ذلك. واستنادًا على هذا البحث، قامت مجموعة "سيررا" بتصنيف المسافرين السعوديين إلى أربعة فئات:

- **السفر العائلي:** يفضل المواطنون السعوديون تنظيم رحلة عائلية لمرة واحدة على الأقل سنويًا إن لم يكن أكثر. وفي معظم الأحيان لا تقتصر الرحلة العائلية على الأسرة الواحدة فقط، بل تتعدى لتشمل عدة أجيال من الأجداد، أبناء العم والخال وأنساب آخرين. وعلى الرغم من أن أغلب ما تتم الحجوزات لكل عائلة بشكل منفصل، إنما في نهاية المطاف يجتمعون في وجهة واحدة وبقيمون سوية، آخذين بعين الاعتبار وجود مكان مشترك لتبادل أطراف الحديث، قضاء الوقت معًا، واستضافة الأهل والأصدقاء. وغالبًا ما يكون وجود الغرف المجاورة و/أو الأجنحة المتصلة عاملاً أساسيًا في نوع أماكن الإقامة التي يرغب بحجزها المسافرين. إضافة إلى رغبتهم في الوصول بسهولة إلى مختلف الأنشطة وعلى اختلاف الأعمار تبعًا لاهتماماتهم فضلًا عن توافر الكثير من نشاطات الأطفال.
- **التعامل مع الأمور بسهولة:** هذه الفئة من المسافرين هي من الشباب، وعلى الرغم من أنهم يفضلون زيارة وجهة جديدة أكثر من الرحلات العائلية، إلا أنهم غالبًا ما يبحثون عن وجهات للراحة والاسترخاء. مثل: المنتجعات الشاطئية التي تعتبر وجهة رائجة لهذه الفئة من المسافرين.
- **محيي الاستكشاف:** على غرار الفئة السابقة، فإن هذه المجموعة هي من فئة الشباب ولكن بخلاف تلك الفئة يبحثون عن المغامرة، عن تجربة جديدة و شيء مختلف ومميز.
- **شهر العسل:** تُلي رحلات شهر العسل في المملكة العربية السعودية نوعًا خاصًا من الاحتياجات، فغالبًا ما تكون المرة الأولى للزوجين بالسفر معًا. وهنا يكون هناك الكثير من القلق والحرص من المسافرين على أن يتم تنسيق كل شيء بعناية قبل وصولهم، كونهم يبحثون عن الراحة والطمأنينة خلال رحلتهم.



وصرّحت فاطمة الجربوع، أخصائية العلاقات العامة في مجموعة "سيررا": "من المتوقع أن نشهد حاليًا ارتفاع في رحلات النساء ضمن مجموعات، وذلك بموجب التعديلات القانونية الجديدة التي أقرتها الحكومة السعودية في أغسطس 2019، والذي سمح للمرأة بالسفر دون محرم، وحصولها على وثائق سفر مثل جواز السفر دون الحاجة إلى موافقة ولي الأمر."

# أولويات وعادات السفر الترفيهي للخارج

وقال روني فارغيزي، كبير مديري المنتجات وقسم القنوات المتعددة في مجموعة "سيرا": "كثير من الأشخاص في الشرق الأوسط ولاسيما في المملكة العربية السعودية يعيشون السفر، حالهم كحال الجميع في أنحاء العالم، ولكن ما يميز المسافرين السعوديين هو السفر بشكل متكرر والنفقات المرتفعة التي تترتب عليها كل رحلة."

يستلهم المسافرون السعوديون عند التخطيط لرحلاتهم من الأفكار الرائجة للسفر، حالهم كحال جميع المسافرين حول العالم، ولكن تبقى العوامل الرئيسية المتعلقة بخيارات سفرهم هي الشعور بالأمان وتشابه الثقافات. ويبلغ متوسط العمر الحالي لعشاق السفر في المملكة العربية السعودية وحسب الاستكشاف وخوض تجارب جديدة حوالي 29.9 سنة.

وجاءت وجهة نظره مدعومة بالنتائج التي كشف عنها تقرير "مستهلكي قطاع السفر في الشرق الأوسط" والذي نشر في مارس 2018، وأشرف على إعداده كل من "أماديوس" و"تجول" (إحدى العلامات التجارية بمجموعة "سيرا") ومجموعة "جميرا" على المسافرين من مصر ودول مجلس تعاون الخليج العربي، وهي المنطقة الإقليمية التي شكّلت اتحادًا سياسيًا واقتصاديًا موحدًا والمؤلفة من المملكة العربية السعودية، دولة الكويت، الإمارات العربية المتحدة، دولة قطر، مملكة البحرين وسلطنة عمان. واستنادًا على التقرير، بلغت نسبة الإحصائية السنوية 31% ممن يسافرون لمرة واحدة على الأقل، و44% لمن يسافرون ثلاث مرات أو أكثر.

## أولويات السفر

الشعور بالأمان



سهولة الوصول إلى غرف الصلاة  
و/أو الجوامع



الالتزام بمعاييرهم الثقافية  
بشكل مريح



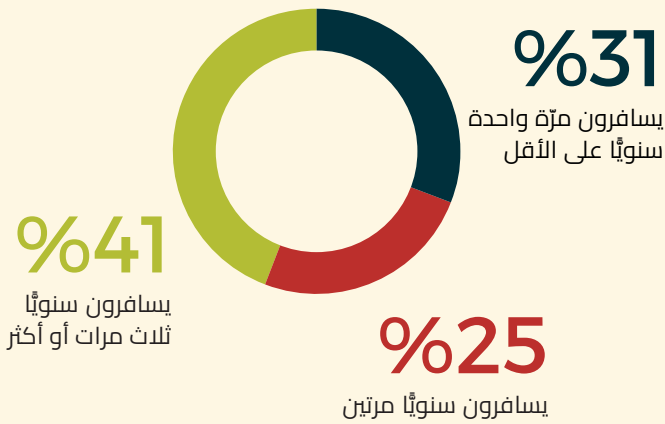
توافر الطعام الحلال



خوض تجارب جديدة



## يسافر السعوديون غالبًا للترفيه.



المصدر: تقرير "مستهلكي قطاع السفر في الشرق الأوسط" والذي نشر في مارس 2018، وأشرف على إعداده كل من "أماديوس" و"تجول" ومجموعة "جميرا".

## اختيار الوجهة

السعوديين إلى المملكة المتحدة 166,250 شخصًا، بينما بلغ متوسط عدد ليالي الإقامة حوالي 16.29 ليلة و 3,109 دولار متوسط الإنفاق خلال الإقامة.

وأضاف حسين: "تعتبر عوامل الثقة، السلامة والأمان من أولويات السفر لدى المسافرين السعودي" وأضاف في هذا السياق "نبدل قصارى جهدنا لتوفير أكبر قدر من هذه المتطلبات. لدينا علاقات مباشرة مع بعض الفنادق ومجموعات الفنادق مثل "ماريوت"، "إنتركونتيننتال" و "أكور" ونعمل مع نظم التوزيع العالمي (GDS) لنكون على يقين من توفير أكبر عدد ممكن من الخيارات والمعلومات لمن يرغب بالحجز عبر منصاتنا."

"يعد السفر الترفيهي محط إثارة في المملكة العربية السعودية،" قال مزمل حسين، نائب الرئيس التنفيذي في وحدة الأعمال التجارية التابعة لمجموعة "سيررا" لسفر الأفراد. "ويعود ذلك إلى سببين: الأول هو زيادة حب الناس للاستكشاف كبقية العالم، لذا يقومون بالتخطيط للتعرف على وجهات جديدة مثل باكو، تبليسي، كوالالمبور ودوبروفنيك. أما السبب الآخر فهو أن سفر السعوديين المتكرر لبعض المدن مثل لندن ودبي لا يزال مستمرًا إلى الآن بما توفره لهم هذه الوجهات من راحة، لذلك يسافرون لها بشكل دائم."

وباتت الدول الأخرى تترك أهمية قيمة المسافر السعودي وعلى سبيل المثال، قامت جنوب إفريقيا منذ شهر أغسطس 2019 بإعفاء المواطنين السعوديين ومواطني الإمارات العربية المتحدة من تأشيرة الزيارة عند السفر بغرض السياحة أو لقضاء الأعمال وتبلغ مدة الإقامة المسموحة 90 يومًا أو أقل. كما اتبعت جورجيا في شهر نوفمبر 2016 نفس الخطوة. ومع ذلك تبقى المملكة المتحدة وجهة السعوديون الأولى للسفر. وفقًا للأرقام التي نشرتها "فيزيت بريتين" في 2018، فقد وصل عدد المسافرين

### الوجهات المفضلة في جميع الأوقات:

لندن، دبي، باريس، القاهرة، شرم الشيخ، جزر المالديف، بيروت، أبوظبي، بالي وجنيف

### الوجهات الرائجة حاليًا:

باكو، تبليسي، كوالالمبور، دوبروفنيك، جاكرتا، جزر سيشل وسنغافورة

دوبروفنيك، كرواتيا



الشقق أو البيوت المستأجرة عن الفنادق. وقد علّق فارغيزي على ذلك قائلاً: "يخطّط المواطنون السعوديون لرحلاتهم مع عائلاتهم وأصدقائهم. وكون الرحلات ذات منظور عائلي ومجتمعي، لذا نرى أنّ هذه الرحلات تشكّل القسم الأكبر من الحجوزات. وعند سفرهم، لا يتطلّعون فقط للاستمتاع بوقتهم مع عائلاتهم وأصدقائهم بل أيضًا لاستضافتهم كما لو أنهم في منزلهم."

وتحتلّ الرحلات إلى الشاطئ انتشارًا واسعًا بين المواطنين السعوديين وتعتبر جزر المالديف وموريشيوس، الوجهات الأكثر انتشارًا. وبينما توفّر جزر المالديف أجواءً مألوفة كونها بلد إسلامي، تقدّم موريشيوس تجربة الاستمتاع بمساحات خاصة من الشواطئ، وأوضح أرو: "ما زال المسافرون السعوديون متحفّظين نوعاً ما، ويميلون إلى الخصوصية للاستمتاع بالسفر إلى وجهتهم المفضلة لأقصى حد دون المساس بتعاليمهم الدينية ومبادئهم الثقافية، إذ توفر الفلل في المنتجعات الشاطئية ما يفضّله الكثير من العائلات من مسابح خاصة ودخول حصري للشاطئ."

إضافة إلى أنّ البحث عن الأمان، السلامة والثقة هو ما يجعل الرحلات المحلية، السفر إلى وجهات ضمن دول مجلس التعاون الخليجي فضلاً عن السفر المتكرر إلى وجهات مألوفة خارج مجلس التعاون الخليجي محط استقطاب المسافرين السعوديين.

يقول روب أرو، مدير تطوير المنتجات في مجموعة "سيرا": "إن عملية اختيار وجهات السفر لدى المسافرين هي عملية دورية، وأضاف: "يسافر صغار السن مع عائلاتهم إلى وجهات متكررة. ولكن ما يلبث هؤلاء عندما يصبحون بعمر الشباب، أن يقوموا بتنظيم رحلات مع أصدقائهم والبحث عن المغامرة، وأماكن جديدة ومثيرة للذهاب إليها. وعند الزواج وإنجابهم الأطفال، تبدأ مرحلة الاستقرار وتكرار زيارة نفس الأماكن المتعارف عليها."

وفي معظم الأحيان، تلعب أماكن الإقامة دورًا رئيسيًا في عملية الاختيار التي يرغب المسافرين السعوديين في حجزها خلال رحلاتهم. "واستنادًا إلى تقرير تم نشره في شهر نوفمبر 2018 من قبل شركة "إيسوس" تحت عنوان "تقرير لإلقاء الضوء على المسافرين السعوديين"، يوضح بأن 69% من المسافرين يفضلون

جسر البرج، لندن، المملكة المتحدة



## العوامل المؤثرة في صناعة قرار السفر

لقد أظهرت الأبحاث الأولية التي قامت بها مجموعة "سيراف" بأن معظم حجوزات السفر تتم من قبل الرجال. ومع ذلك، وجدت مجموعة "سيراف" عند قيامها بمزيد من التقييم لتجربة ورحلة المستخدم، أن النساء هم من يقومون فعليًا باتخاذ القرار بينما يقع على الرجال مهمة الحجز النهائي والتأكد من صحته.

وفي الحديث عن الأماكن الملهمة للسفر يعتمد المواطنون السعوديين في اختياراتهم على ثلاث مصادر: الأصدقاء والعائلة، وسائل التواصل الاجتماعي، والثقافة الرائجة. وكشفت مجموعة "سيراف" خلال تحليل سلوك المستخدم تبعًا لفئات المسافرين، قيام المواطنين بالحجز عبر قراءة آراء السعوديون الآخرون عبر الانترنت وذلك عند السفر لوجهة معينة للمرة الأولى أو في حال لم تُقدّم توصية من قبل العائلة أو أحد الأصدقاء. ووفقًا لتقرير "مستهلكي قطاع السفر في الشرق الأوسط 2018" فإن 44% من المسافرين يفضلون أخذ نصائح السفر من قبل العائلة والأصدقاء بينما يكتفي 39% منهم بالبحث عبر المواقع الإلكترونية عن ما هو جديد.

وتلبية لاحتياجات الجيل الجديد من المسافرين السعوديين ممن يرغبون بزيارة أماكن جديدة، بدأت شركة "المسافر" بالشراكة مع وجهات سياحية بارزة مثل المملكة المتحدة، أذربيجان، سنغافورة، ووجهات أخرى بإنشاء محتوى مكتوب و/أو فيديو حول الوجهة لتسليط الضوء على الأشياء الرئيسية التي يأخذها السعوديون بعين الاعتبار خلال السفر. وقال مزقل حسين: "قمنا في إندونيسيا، على سبيل المثال، بإرسال فريق المصورين لدينا لتسليط الضوء على الكثير من المعالم المجهولة فيها".

ويميل جيل الشباب إلى التأثر، ولاسيّما حين يسافر الأصدقاء ضمن مجموعة، عن طريق متابعة المؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي والمدونين على قناة اليوتيوب. ويقول أرو: "يجدون الإلهام بمشاهدة الوجهات الأكثر شيوعًا على الانستغرام، سناب شات وحتى اليوتيوب". كما تظهر بيانات شركة "المسافر" بشيوع مهرجانات أزهار الكرز في اليابان وكوريا بين جيل الشباب.

وبعيدًا عن وسائل التواصل الاجتماعي، فإن لبرامج التلفاز الشهيرة والأفلام تأثيرًا على اختيار الوجهات من قبل الأزواج والأصدقاء ممن يسافرون حول العالم. فقد أصبحت كرواتيا وجهة شائعة بعد أن تم تصوير المسلسل التلفزيوني الشهير "الصراع على السلطة" هناك، وكذلك شمال إيرلندا بعد فيلم "حرب النجوم"، ونيوزيلندا بعد فيلم "سيد الخواتم"، وغير ذلك الكثير. وصرّح أرو: "تقوم مجموعة 'سيراف' آراء العملاء بتنظيم وتوفير رحلات إلى أشهر الوجهات التي قامت المسلسلات العربية المحلية بالتصوير فيها أيضًا".

### أكثر المصادر الشائعة عن معلومات السياحة



44% من العائلة والأصدقاء



39% من المواقع الإلكترونية للسفر



25% من مزودي معلومات السفر على وسائل التواصل الاجتماعي



16% من المدونين ومدوّني الفيديو



## يُفضّل 61%

من المواطنين السعوديين إجراء حجوزاتهم وخطط رحلاتهم مع إحدى وكلاء السفر

المصدر: إسوس



## أداء عملية الحجز

وفقاً لتقرير "إسوس"، يُفضّل 61% من المواطنين السعوديين إجراء حجوزاتهم وخطط رحلاتهم مع إحدى وكلاء السفر، بينما يميل 75% منهم لحجز أجزاء من الرحلة بشكل منفصل بدلاً من حجز باقة واحدة متكاملة. ومع ذلك، فلا شك أن الحجز عبر الإنترنت في تزايد ملحوظ. وتقف كلاً من منصات السفر الإلكترونية التابعة لمجموعة "سيررا"، "المسافر" و"تجوّل" شاهداً على ذلك. واستناداً إلى بيانات الأرباح الصادرة من الربع الثاني لعام 2019، فقد ازداد عملاء السفر عبر الإنترنت بنسبة 70% بالمقارنة مع العام الماضي.

ووفقاً للبيانات التي أظهرتها مجموعة "سيررا" في عام 2018 من شهر يونيو إلى أغسطس، فقد قام المسافرون السعوديون بحجز رحلات إلى خارج البلاد قبل 26 يوماً، بينما في عام 2019 وخلال نفس الفترة تم حجز 77% من الرحلات الدولية في الفترة الممتدة من 25 يوماً إلى ما قبل موعد الرحلة مباشرة.

ومع نمو شركة المسافر، توصلت فرق أبحاث مجموعة "سيررا" إلى أن المواطنين السعوديين يشعرون بالراحة فقط عند شراء منتجات السفر المتوافرة إلكترونياً مثل حجز رحلة الطيران الأساسية أو الحجز الفندقي. ومع ذلك، فهم يفضلون الذهاب إلى إحدى وكالات السفر والتأكد عندما يتعلّق الأمر بالحجوزات الأكثر تعقيداً مثل رحلات تتخلّلها عدّة محطات توقّف، إجازات عائلية متعدّدة، أو عطلات لوجهات جديدة. ونتيجة لذلك، قامت مجموعة "سيررا" بتطوير مفهوم شركة "المسافر" ليصل للمسافر السعودي لتشمل نهجاً متعدد القنوات خدمة مراكز للعملاء، حجوزات إلكترونية ومتاجر تجزئة.

كانت خطوة مهمة لشركة "المسافر" باتباع استراتيجية القنوات المتعددة (أومني تشانل) الجديدة لحظة إدراكها بعدم قدرتها على مساعدة العملاء في جميع أجزاء الرحلة. وتمتلك شركة "المسافر" حالياً أربع فروع منتشرة في كل من الرياض وجدة، وتخطط بطول الربع الأول من 2020 لافتتاح 20 متجرًا آخرًا، ومن المتوقع أن يتم افتتاح 25 متجرًا مع نهاية عام 2019. عندما يقوم العميل بالتواصل مع شركة "المسافر" بشكل مباشر عبر زيارة أي متجر من متاجرنا، أو هاتفياً لدى مركز خدمة العملاء، أو عبر الموقع الإلكتروني أو أي مزيج من هذه القنوات، وبالتالي فإن شركة "المسافر" قادرة على بناء رؤية شاملة ومتكاملة لرحلة العملاء، مما يسهّل من فهم متطلبات العميل، وتقديم استشارات شخصية من مختلف نقاط التواصل.

وقال فارغيزي: "من المثير للاهتمام، أن طريقة العملاء المفضلة للتواصل هي تطبيق "واتساب"، فحتى حين قدوم العملاء إلى أحد متاجرنا لإتمام الحجوزات، تبقى لديهم رغبة بالتواصل مع نفس وكيل السفر عبر تطبيق الـ"واتساب" لأي استفسارات مستقبلية. إن بناء الثقة والحفاظ على العلاقات هو أمر مهم للغاية."

وغالبًا ما يعود قرار اختيار الطريقة لإتمام حجوزات السفر لثلاثة عوامل: المحتوى الدقيق والمناسب، طرق الدفع المحلية، والترجمة إلى اللغة العربية. وأضاف فارغيزي: "مازال المواطنون السعوديون يقومون بعملية التحويل المصرفي أو استخدام خدمة "مدى"، أسرع شبكة متنامية للمدفوعات المباشرة في المملكة العربية السعودية، لعمليات الشراء الكبرى ومعرفة ما إذا كان فندقهم سيوافق على طريقة الدفع المفضلة لديهم أم لا."



# أخبار المملكة العربية السعودية

## التزام مجموعة "سيرا" بوعدھا لتنمية رأس المال البشري بالتعاون مع أكاديمية "المسافر"

وقال العبيلان: "إنّ" أكاديمية المسافر" هي جزء محوري من التحول الذي تشهده علامتنا في قطاع التجزئة، والتي نعمل من خلالها على تمكين الشباب السعودي بمواهبه المتعددة من الحصول على تدريب مكثّف يوفر لهم المعرفة والمهارات اللازمة لمساعدة العملاء على اتخاذ القرارات الصحيحة لحجوزات السفر. إن التخطيط للسفر لا يقتصر على الحجوزات فقط، بل تشمل العملية أيضًا إلهام العملاء وتزويدهم بأفكار جديدة مما يجعل مرحلة التخطيط مليئة بالمتعة والتشويق كباقي مراحل السفر".

وكجزء من البرنامج التدريبي المكثف والذي يمتد لـ 10 أسابيع، سيقوم متدرّبي "أكاديمية المسافر" بزيارة أهم الجهات التي تحظى باهتمام المواطنين السعوديين والمشاركة في دورة تدريبية مخصّصة للجهات والمقدّمة من مختلف مجالس السياحة وخبراء السفر مثل "فيزيت بريتين"، هيئة السياحة في دبي، هيئة موريشيوس للترويج السياحي، هيئة السياحة في أذربيجان، هيئة البحرين للسياحة والمعارض، و"تجارب ياس" Experience Hub، الذراع التجاري والترويجي لجزيرة ياس في أبوظبي.

إلى جانب جهود مجموعة "سيرا" المستمرة لاتخاذ نهج القنوات المتعددة ولتزويد المسافرين السعوديين بمختلف المعلومات الضرورية، قامت مجموعة "سيرا" بإطلاق "أكاديمية المسافر" في شهر سبتمبر 2019. كان الهدف من الأكاديمية هو استبدال وكلاء السفر بمستشاري سفر مدربين ممن لديهم القدرة على منح المسافرين نوع من الضمان اللازم عند سفرهم خارج المملكة العربية السعودية.

## عادات الإنفاق

وفقًا لتقرير إسوس فاين 56% من المشاركين ينفقون بإسراف في رحلاتهم بينما يسافر 44% منهم ضمن ميزانية محدودة. وجاءت هذه النتائج مدعومة بشكل كبير بتقرير البيانات لمجموعة "سيراف".

بالحديث عن عادات الإنفاق المفرط خلال السفر، كشف تقرير البيانات لمجموعة "سيراف" (من يونيو إلى أغسطس 2019) أنّ أكثر من 80% من المواطنين السعوديين يفضلون السفر عبر شركات الطيران الكبرى بغض النظر عما إذا كانوا يسافرون محليًا أو دوليًا. ونسبة هائلة تصل إلى 86% يقومون بحجز أماكن إقامة من فئة أربع أو خمس نجوم خلال رحلاتهم الدولية. وقد صرّحت لويز بليك، نائبة رئيس قسم البيانات لمجموعة "سيراف": "لقد أظهرت البيانات لدينا أنّ متوسط الإنفاق ليلية واحدة في فندق من فئة أربع أو خمس نجوم خلال الرحلات الدولية هو 180 دولار، ولكن هناك 67% من المسافرين السعوديين يقومون بإنفاق ما يزيد عن هذا المعدل"، كما كشفت بيانات مجموعة "سيراف" أيضًا عن نسبة تتجاوز 45% من المسافرين الدوليين الذين يقومون بالسفر لتسعة أيام أو أكثر.

وقال روب أرو: "عندما لا تكون وجهة الرحلة معروفة مسبقًا، فغالبًا ما يتم تحديد ميزانية معينة للإنفاق خلال العديد من الرحلات، ولكن من الملاحظ أنّه ما أن يتم الاستقرار في مكان معيّن، تزداد نسبة الإنفاق على الواقع لتضاهي أي جنسية من الجنسيات الأخرى". وأضاف أرو "بشكل عام، فهم متسوّفون ذو قيمة عالية، حيث يحرصون على أن لا يتم خداعهم وعلى التأكد من قيمة المنتج المستحقة عند شرائه. ولكن كنوع من حب التجربة، سيقومون بدفع أضعافًا مضاعفة في حال كان المنتج مميز ومختلف إلى حدّ ما".



من المواطنين السعوديين يقومون بحجز أماكن إقامة من فئة أربع أو خمس نجوم خلال رحلاتهم الدولية. **86%**



من المسافرين الدوليين يقومون بالسفر لتسعة أيام أو أكثر. **45%**

المصدر: مجموعة "سيراف"

“

لقد أظهرت مجموعة البيانات لدينا أنّ متوسط الإنفاق ليلية واحدة في فندق من فئة أربع أو خمس نجوم خلال الرحلات الدولية هو 180 دولار، ولكن هناك 67% من المسافرين السعوديين الذي يقومون بإنفاق ما يزيد عن هذا المعدل.

لويز بليك

نائبة رئيس البيانات، مجموعة "سيراف"



# سلوكيات السفر المحلي

يقوم المسافرون السعوديون بحجز رحلاتهم المحلية قبل 12 يومًا من موعد رحلاتهم في المتوسط، وفقًا لبيانات مجموعة "سير"ا في 2018 (في الفترة الممتدة من يونيو إلى أغسطس). بينما تناقصت عدد الأيام في عام 2019 وفي نفس المدة، لتصل إلى 9 أيام من موعد حجز الرحلة المحلية. وتتمثل الأسباب الرئيسية لهذه الرحلات المحلية، في زيارة العائلة والأصدقاء، تأدية المناسك الدينية أو بغرض الأعمال. أمّا حاليًا ومع وجود أماكن جديدة داخل المملكة العربية السعودية، فمن المتوقع أن تطرأ بعض التغيرات، بهدف زيارة هذه الأماكن وخوض تجارب ممتعة فيها مشابهة للوجهات العالمية التي يسافرون لها بشكل متكرر.

يشهد السفر المحلي ازديادًا ملحوظًا في المملكة العربية السعودية. وعلّق مزقّل حسين في هذا السياق: "بفضل الاستثمارات المتنوعة التي تشهدها البنية التحتية للمملكة العربية السعودية، ظهرت مؤخرًا وجهات جديدة داخل المملكة،" وأضاف: "لم تعد السفارات المحلية تقتصر فقط على زيارة العائلة والأصدقاء، بل لاستكشاف وجهات جديدة وتجربة أشياء مختلفة."

وكشفت بيانات مجموعة "سير"ا عن نسبة حجوزات تصل إلى 79% لأماكن الإقامة من فئة خمس نجوم أو أربع نجوم خلال رحلات السعوديين داخل المملكة وما يزيد عن 41% من عدد المسافرين المحليين ممن يقوموا برحلات لمدة ثلاثة أيام أو أكثر.

العلا ، المملكة العربية السعودية



# توجهات قطاع السفر للأعمال



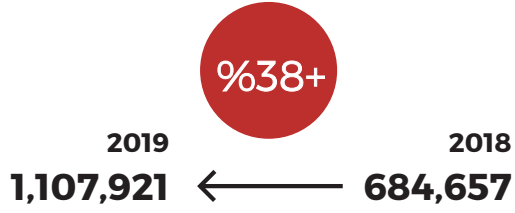
بغرض الأعمال خلال سبعة أيام أو أقل من موعد الرحلة. وفي معظم الأحيان تصل نسبة رحلات رجال الأعمال المحلية إلى (72.73%)، منها 3.5% إلى أفريقيا. وتعتبر مصر، الهند والسودان أكثر وجهات رحلات الأعمال شيوعًا خارج دول مجلس التعاون الخليجي. وغالبًا ما تكون رحلات الأعمال ضمن مجموعات عبر منصة "إيلاء" و يكون العدد في المتوسط للمسافرين ضمن المجموعة الواحدة ما يزيد عن ثلاثة أشخاص. ويعتبر حجز الجولات السياحية واستئجار السيارات هي أكثر الخدمات التي يتم إضافتها ضمن رحلات الأعمال بشكل متكرر.

وتتجه رحلات العمل إلى اتخاذ نهج العالم الرقمي كما هو الحال في الرحلات الترفيهية. وقد صرّح عبد الرحمن بن مطرب، نائب الرئيس التنفيذي لتقنية المعلومات في مجموعة "سيررا"، عند إعلان "إيلاء"

إن سوق السفر الخارجي بغرض الأعمال في المملكة العربية السعودية أصغر من سوق السفر الخارجي الترفيهي، إنمّا يشهد نموًا ملحوظًا بشكل سنوي في هذا المجال. وفقًا لتقارير "إيلاء"، وحدة سفر الأعمال لخدمة الشركات والقطاع الحكومي التابعة لمجموعة "سيررا"، فقد ارتفع معدل الرحلات بغرض الأعمال بين شهري يونيو وأغسطس بنسبة 38%، من 684,657 في 2018 إلى 1,107,921 في 2019. كما تستحوذ "إيلاء" الآن على نسبة 25% من قسم الرحلات بغرض الأعمال لخدمة الشركات والقطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية.

وفي هذا السياق أضافت بليك: "يشكل إجمالي حجم السفر على منصة "إيلاء" نسبة 90% وهي النسبة المتعلقة بالرحلات الخاصة بالقطاع الحكومي كما يتم حجز ما يقارب 50% من رحلات السفر

### نسبة النمو السنوي لرحلات السفر بغرض الأعمال بين شهري يونيو وأغسطس



عن إطلاق منصة طلبات السفر الإلكترونية "رحلي": "نحن حريصون على مواكبة وتطبيق أحدث التطورات في العالم الرقمي، ونلتزم بالعمل على الارتقاء بمعايير خدمة العملاء نحو آفاق جديدة من التميز، واعتماد التكنولوجيا الحديثة لتطوير منظومة قطاع السفر. تواصل "إبلء" بصفقتها المزوّدة الرائد لخدمات إدارة السفر للشركات والقطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية والمنطقة، الاستثمار في التقنيات المتطورة التي تساهم في تلبية احتياجات السفر الخاصة بعملائنا ومتطلباتهم بسلاسة فائقة."

وتعمل منصة "رحلي" على تلبية احتياجات أكثر من 300 ألف موظف حكومي مع توفير الموافقات مباشرة عبر النظام الإلكتروني ضمن منصات حجوزاتهم. كما يتم تفعيل أية قوانين حكومية جديدة متعلقة بالسفر على النظام بشكل فوري وتخزين كافة بيانات الحجوزات لتحليلها وإمكانية تتبعها من قبل الموظفين بسهولة.

من المتوقع مع انفتاح الأسواق تبعاً لخطة الحكومة ضمن رؤية 2030 بهدف خلق مناطق اقتصادية خاصة وزيادة استثمارات القطاع الخاص، ازدياد التعاون التجاري الدولي ونمو أكبر في هذا القطاع. واستناداً إلى بيانات "إبلء"، فإن المسافرين من رجال الأعمال ينفقون أكثر من المسافرين في الرحلات الترفيهية بحوالي الضعف في الليلة الواحدة.

### وجهات الرحلات بغرض الأعمال

داخل المملكة العربية السعودية: **72.73%**

أفريقيا: **3.56%**

دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى: **2.23%**

بقية مناطق الشرق الأوسط: **7.72%**

بقية الدول الآسيوية: **10.39%**

أوروبا: **2.13%**


الولايات المتحدة الأمريكية: **1%**




## أفضل الأسواق الرئيسية للرحلات الداخلية في المستقبل:

دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى والأجانب الذي يعيشون في دول مجلس التعاون الخليجي:


الكويت 

الإمارات العربية المتحدة 


البحرين 

عُمان 

البلدان الآسيوية ذات الاقتصاد سريع النمو وتعداد كبير من السكان المسلمين:


إندونيسيا 


ماليزيا 

باكستان 

الهند 

الأثرياء والمغتربين السعوديين ممن استقروا في أوروبا الغربية وأمريكا الشمالية:

الولايات المتحدة الأمريكية 

المملكة المتحدة 

ألمانيا 

فرنسا 

# فهم واضح للرحلات الداخلية إلى المملكة العربية السعودية

يشكّل حاليًا المسافرون إلى المملكة بهدف تأدية مناسك الحج والعمرة دعامة الاقتصاد الداخلي الرئيسي للمملكة. ومع ذلك، تتجلى الاستثمارات التي تديرها الحكومة السعودية من قبل صندوق الاستثمارات العامة (PIF) في رغبة المملكة بتنوع أسباب الرحلات الداخلية بحيث لا تقتصر فقط على رحلات الحج والعمرة. وتُظهر تعهدات المشاريع في البحر الأحمر، و"العلا" و"نيوم"، تركيز المملكة الأكبر على تنمية الرحلات الداخلية للقادمين من الخارج وتوفير أفضل أنواع الرفاهية للمسافرين. وإنّ العمل على تحقيق هذا التنوع هو من أحد الأهداف الرئيسية لرؤية 2030.

وقال باغانو في الحديث عن تطوير مشروع البحر الأحمر: "نتوقّع أن تستقطب هذه المنطقة المسافرين من جميع أنحاء العالم، إذ يستطيع 85% من البلدان حول العالم الوصول لهذه الوجهة خلال ثماني ساعات،" وأضاف: "تعد أسواق دول مجلس التعاون الخليجي مهمة المصدر مثل الأسواق الآسيوية ذات الاقتصاد سريع النمو. ونتمنى أن نجذب السيّاح من وجهات غرب أوروبا التي تعتبر أكبر سوق خارجي في العالم للسياحة الفاخرة. كما نأمل أن لا تقتصر عروضنا على استقطاب المسافرين من دول مجلس التعاون الخليجي وغرب أوروبا فحسب بل أن تصل إلى المسافرين الدوليين المتميزين من مختلف الجنسيات، العقائد والثقافات." ويهدف المشروع إلى جانب توفير تجربة فخمة للغاية، تقديم مختلف النشاطات مثل رياضة المشي لمسافات طويلة عبر الجبال الوعرة، التجديف أو الغطس لرؤية الشعاب المرجانية المحمية، فضلًا عن الاستمتاع بمشاهدة البراكين الخاملة.

ويشير مارتين من شركة Twenty31 Consulting Inc إلى أنه بالنظر إلى التحديات التي تسعى المملكة العربية السعودية لتجاوزها، فإن العمل على تنمية سوق السفر المحلي سيكون الأكثر إثارة للمملكة في الوقت الحالي. ويحدّد بعض قطاعات السفر الأخرى التي ستعود على المملكة بربح وافر على المدى القصير والبعيد.

وعلق مارتين: "أكثر فئة مستهدفة في المرحلة القادمة والتي ستعود بفائدة على قطاع السفر السعودي هي فئة الأشخاص



لاهور، باكستان

ويعتبر استقطاب المسافرين الدوليين للرحلات الواردة للمملكة من قبل علامات السفر التجارية أمرًا غير سهل، حيث ينبغي عليهم الآن العثور على طريقة لتحقيق التوازن بين متطلبات وتوقعات المسافرين الدوليين و بين المبادئ والمعايير الثقافية المحلية. فقد افتتحت مجموعة فنادق إنتركونتيننتال (IHG) فنادقها الأولى في المملكة عام 1975، ولكن وفي نفس الوقت وعلى الرغم من وجود 5,700 فندق حول العالم إلا أنهم يدركون تمامًا ما يبحث عنه المسافرين الدوليين في المملكة. وأكد جوافين (الممثل عن مجموعة فنادق إنتركونتيننتال) على ضرورة التزام معايير الخدمات العالمية بالإطار الثقافي لكل سوق، وأضاف، "رغم أن المملكة العربية السعودية وجهة معروفة للكثير من المسافرين الدوليين، إلا أنها أيضًا وجهة سياحية غير مكتشفة. يتطلع العديد من السياح لزيارة المملكة واكتشاف عروضها، تراثها، مناظرها الطبيعية، تقاليدها ومأكولاتها بالإضافة إلى الوجهات السياحية الجديدة التي تعمل الحكومة على تطويرها مع المحافظة على احترام وتقدير بيئتها الثقافية."

المثقفين الذين جالوا العالم، ويتطلعون الآن لتجربة جديدة تخطف الأنفاس،" وأضاف: "لقد قاموا بزيارة الأردن وأبوظبي ويبحثون الآن عن تجربة أخرى لا يمكن العثور عليها في أي مكان آخر. وقد سحبت لهم الفرصة بالذهاب إلى "العلا"، والتي تندرج ضمن قائمة المواقع الأثرية في منظمة اليونسكو أو لمشاهدة الطبيعة البكر الساحرة في منطقة البحر الأحمر."

وفيما يتعلّق بالدول التي يجب استقطابها لزيادة الرحلات الداخلية في المستقبل، قال مارتن: "إنّ مواطني مجلس التعاون الخليجي هم الهدف الرئيسي، فهم يتشابهون في الثقافة العربية، الهياكل السياسية والعادات وغير ذلك."

وتبذل جهودًا كثيرة لزيادة الرحلات القادمة من البلدان الآسيوية التي يشكّل المسلمون أغلبية سكانها أو العدد الأكبر منهم. وتعتبر الهند بشكل خاص مصدر سوقي مربح. فقد وصلت نسبة الجالية الهندية في المملكة العربية السعودية عام 2018 إلى 1.54 مليون شخصًا وتساهم زيارة الأصدقاء والعائلة بشكل كبير في نمو الرحلات الواردة. وعادة ما يكون هناك أكثر من رحلتين يوميًا من الرياض إلى مومباي، حيث تستغرق مدة الرحلة 4 ساعات و10 دقائق فقط.

وقال مارتن بالحديث عن البلدان الأخرى ذات الغالبية المسلمة مثل ماليزيا وإندونيسيا: "رغم صغر حجم سوق السفر الخارجي لهذه البلدان، فهناك إدراكًا واضحًا بتوافر الأطعمة الحلال والمشروبات غير الكحولية بالمملكة،" وأضاف مارتن: "لدى المسافرين الرغبة في أداء مناسك الحج والعمرة، أو قد انتهوا بالفعل من تأديتها ويودّون الذهاب بعد ذلك في رحلة ترفيهية للاستمتاع، وهذا الاحتمال هو خيار قابل للتنفيذ."

وأشار أرو إلى أهمية لفت أنظار المسافرين الحجاج أو المعتمرين إلى خيار تمديد رحلاتهم والذي يعتبر أحد أكثر الخطوات الاستراتيجية للمساعدة في زيادة نمو الرحلات الواردة فضلًا عن نشر العروض التي تقدمها المملكة العربية السعودية في مجال السفر. وأضاف: "ولحسن الحظ، تتمتع مكة المكرمة والمدينة المنورة بموقع استراتيجي على مقربة من بعض أجمل المواقع التاريخية في المملكة. وهي فرصة للتعرف على بعض ما توفره المملكة من رحلات إلى جانب رحلات الحج والعمرة."

وخلال الإعلان عن التأشيرات السياحية والإلكترونية في شهر سبتمبر 2019، قام معالي الأستاذ أحمد الخطيب، رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، بالإعلان عن السماح للنساء الأجنبية بالتنقل دون ارتداء "العباة" مع ضرورة الالتزام بارتداء "الملابس المحتشمة".

وتتطلع مجموعة "سيراف" للاستثمار في هذا المجال أيضًا، انطلاقًا من إدراكها لإمكانات سوق الرحلات الواردة، وصرّح عبدالله الداود: "إننا نركّز اهتمامنا بشكل كبير على الرحلات إلى داخل المملكة، ولدينا قاعدة شركاء تسعى نحو تحقيق هذا الهدف من خلال التركيز على احتياجات المسافرين في مختلف الأسواق." وأضاف: "كما نسعى إلى تحديد نوع المنتجات المطلوبة لتقديم باقات سفر تناسب احتياجات المسافرين، كما نعمل أيضًا على إنشاء منصة إلكترونية تمكّن العديد من منظمي الرحلات السياحية ووكالات السفر حول العالم من الوصول إلى المحتوى السعودي."

تدرك المملكة ضرورة التخفيف من القيود لكي تكون خيار حقيقي متوافر لدى السياح الدوليين. وفي ذلك قال باغانو: "سيتم تنفيذ مشروع البحر الأحمر في منطقة اقتصادية خاصة مع بيئة تنظيمية عالمية المستوى ومبنية على معايير اجتماعية مريحة ومخصصة لاستقبال الزوار والمستثمرين على حدّ سواء، فعلى سبيل المثال، ستكون أعراف وقواعد اللباس الغربي مقبولة فيها."

وأضاف حسين: "ستشكّل الرحلات الواردة للمملكة والمجموعة عملاً مختلفًا وجديدًا، يتطلّب الكثير من الاستثمار في البنية التحتية، وهاهي المملكة تتخذ هذه الخطوات الآن، والتي ستعود بالربح للمملكة العربية السعودية على المدى الطويل."

محافظة رجال ألمع، المملكة العربية السعودية

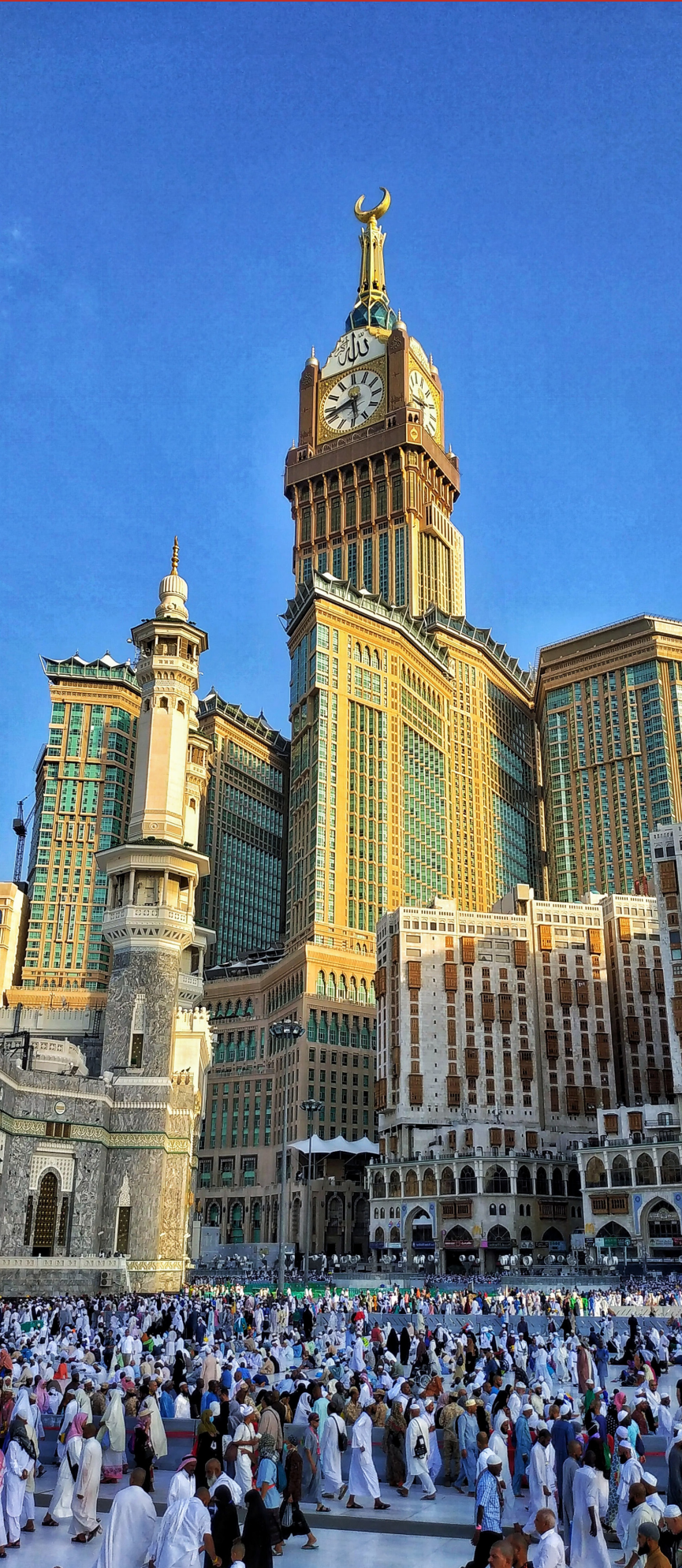


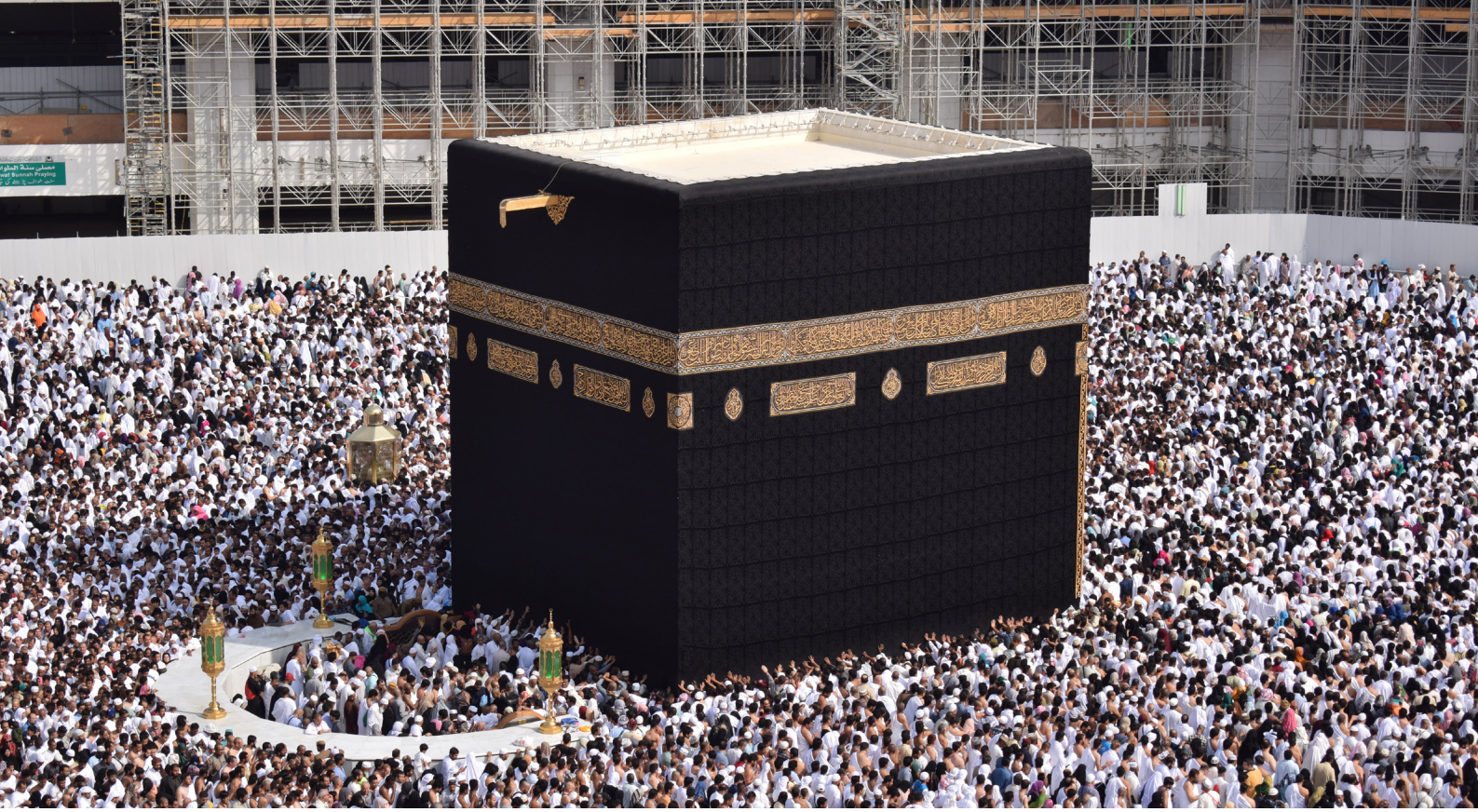
# قطاع سفر الحج والعمرة

المملكة العربية السعودية هي الحارس الذي يشرف على حماية المدينتين المقدّستين والمسجد الحرام في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة. يسافر المسلمون لزيارة هذه الأماكن المقدّسة إقاماً لبقاء العمرة، والتي يمكن تأديتها خلال أي وقت في السنة أو للحجّ، وهو ركن من أركان الإسلام الخمسة، وواجب ديني إلزامي يتعين على المسلمين تأديته مرة واحدة على الأقل في حياتهم.

كانت تقتصر زيارة المسلمين من مختلف أنحاء العالم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة لأداء العمرة خلال فترة محدودة لا تتعدّى شهرين أو ثلاثة خلال السنة حتى بضعة أعوام سابقة. بينما الآن وبعد الإعلان عن التأشيرة السياحية في شهر سبتمبر 2019، أصبحت الفرصة متاحة للزوّار لأداء العمرة في أي وقت من السنة دون الحاجة إلى تأشيرة خاصة بالعمرة، إضافةً إلى السماح لحاملي التأشيرة السياحية أيضًا بأداء مناسك العمرة. وتعتبر فئة المسافرين لأداء مناسك الحج والعمرة من أهم الفئات على صعيد الرحلات الواردة للمملكة العربية السعودية، ويشهد سنويًا هذا القطاع تصاعدًا ملحوظًا. ووفقًا لوثيقة رؤية السعودية 2030، فقد نتج عن التوسع الذي شهدته الأماكن المقدّسة في مكة المكرمة والمدينة المنورة خلال العقد الماضي من عام 2005 إلى عام 2015 إلى تضاعف ثلاث مرّات عدد الزوّار المعتمرين القادمين من الخارج حيث وصل في عام 2015 إلى 8 مليون معتمر. بينما تجاوز عدد الزوّار القادمين لأداء مناسك العمرة في شهر أغسطس 2019 إلى 2.4 مليون. وقد شهد موسم الحجّ عام 2019 ما يزيد عن 1.8 مليون حاج لزيارة الأراضي المقدّسة.

وتوقّر "مواسم"، العلامة التجارية التابعة لمجموعة "سيررا" المتخصصة برحلات الحج والعمرة، باقات عديدة لمنظمي هذه الرحلات في الأسواق الرئيسية. وتعتبر "مواسم" من الوكالات القليلة المصنّحة لها بالعمل مع القطاع الحكومي لاستصدار التأشيرات المناسبة لرحلات الحج. وبينما أصبحت الفرصة متاحة للمسافرين لأداء العمرة من خلال التأشيرة السياحية بعد الإعلان عنها في شهر سبتمبر 2019، إلّا أنّ تأشيرات الحج متوفرة





المسجد الحرام، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية

ولا يتم تنسيق هذه الباقات بشكل عشوائي كما أشار خاطري: "نقوم برص وعناية قبل تشكيل باقة متكاملة، بتقييم الأولويات والسلوكيات لفئات المسافرين لدينا. وعلى سبيل المثال، يفضل القادمون من مصر قضاء أيام محددة في فندق متوسط بالمدينة المنورة وبضعة أيام أخرى في مكة المكرمة، ويختلف هذا عن عدد الأيام الذي يفضل قضاؤه الحجاج القادمين من الهند، لذا فإن باقاتنا مصقمة لتلائم جميع المتطلبات والتوقعات." وإلى جانب هذه التسهيلات ووفقاً إلى خاطري، "نستخدم 'مواسم' مصادر الأسواق الدولية الرئيسية لرحلات الحج والعمرة داخل المملكة وتشمل، الكويت، الإمارات العربية المتحدة، الأردن، مصر، الجزائر، الهند، باكستان، إندونيسيا، ماليزيا، والعراق، كما ستعمل على تلبية متطلبات فئات المسافرين الأربعة المختلفة من: الأفراد، الأزواج، العائلات، والمجموعات."

تعمل الحكومة على الاستثمار بشكل مباشر أو عبر تقديم تسهيلات الاستثمار للقطاع الخاص، تلبية لاحتياجات عدد المسافرين المتزايد من الحجاج والمعتمرين، وعلق خاطري: "تتم حالياً توسعة المسجد الحرام الذي يعدّ أهم مساجد الإسلام، بالإضافة إلى وجود العديد من الفنادق الجديدة قيد الإنشاء وأخرى جديدة يتم افتتاحها." كما تم إنشاء خطوط قطار جديدة وسريعة بين جدة، مكة المكرمة والمدينة المنورة لتسهيل الوصول إلى الأراضي المقدسة. وعلى الرغم من كل هذه التطورات، يفوق الطلب حالياً قدرة

ضمن عدد محدود لكل بلد، وليس من السهولة الحصول عليها. "يتزايد باستمرار أعداد الحجاج والمعتمرين القادمين للمملكة، ونهدف إلى تسهيل عملية التخطيط للسفر عبر توفير جميع المنتجات والباقات التي تهم عملائنا،" هذا ما صرّح به طارق خاطري، نائب الرئيس لمركز التميز بمجموعة "سيرا". وأضاف، "وغالباً ما يقوم وكلاء السفر بشراء عناصر مختلفة من باقات الحج والعمرة بشكل منفصل، معتمدين في ذلك على وكالة سفر للحصول على التأشيرة، وأخرى لاستصدار تذاكر الطيران، وثالثة لحجز أماكن للإقامة كما يمكن زيادة عدد الوكلاء، في حال أراد أحدهم تمديد مدة الرحلة، مما يؤدي إلي تباين في مستوى تقديم الخدمات المختلفة."

تستخدم "مواسم" بياناتها لتوفير المتطلبات والباقات السياحية المناسبة لعملائها، وتقدم خيارات لشركات خاصة بتنظيم الرحلات وعلى درجات مختلفة من الرفاهية، الاهتمام والتنوع بحسب ما يفضلون. "عند قيام أحد عملائنا، على سبيل المثال، بشراء باقة 'كبار الشخصيات' لدينا فسوف تكون بانتظاره سيارة BMW لحظة وصوله إلى جدة لنقلهم إلى الفندق، وسيكون لديهم حجز في فندق من فئة خمس نجوم قد تم مسبقاً تسجيل الوصول إليه، ثم يتوجه مباشرة إلى غرفته. وإذا كانت لديه الرغبة بالتعرف على جدة فيمكننا أيضاً تنظيم جولات سياحية خاصة،" أضاف خاطري. ومن مميزات رحلات الرفاهية أيضاً رحلات الانتقال إلى مكة والمدينة، دخول سريع للمساجد، وغير ذلك، حيث يتم الاعتناء بكل خطوة يخطوها المسافر خلال رحلته.



بعض التسوّق، وفقاً لنتائج بحث "مواسم". للمملكة العربية السعودية دورٌ عظيم في نشأة الإسلام، ففي حين أن المسجد الحرام في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة هما أهم المعالم الدينية، فإن مكائهما تضم مواقع أخرى دينية وتاريخية بالقرب من هذه الأماكن المقدسة والتي يرغب الناس بزيارتها والإقامة فيها.

ومع ذلك، فإنّ زيادة رحلات الحج والعمرة الداخلية لن تعود بالفائدة فقط على القطاعات السياحية، حيث قال خاطري، "لقد شاهدنا بالفعل الكثير من المسافرين من رجال الأعمال يقومون بتمديد فترة إقامتهم لأداء مناسك العمرة، وتوقع أن تزداد نسبة المعتمرين مع زيادة معدّل سفر رجال الأعمال."

المدينة المنورة ، المملكة العربية السعودية

المملكة العربية السعودية على تنمية البنية التحتية وتسريع عملية طلبات الحصول على تأشيرات، ولكن الاستمرار في التنمية هو المفتاح للاستفادة من معدّل الطلب.

وبناءً على نتائج أبحاث "مواسم"، فإنّ أول ما يبحث عنه المعتمرين والحجاج في المرتبة الأولى هو أماكن الإقامة القريبة من المسجد الحرام، ويقول خاطري: "يتعلّق الأمر في النهاية بالميزانية، ومع ذلك فالبقاء بالقرب من المسجد الحرام بلا شك هو الخيار المفضل. وبالتالي كلما كانت المسافة أقرب للحرم المكي، استطاعوا الذهاب مرارًا وتكرارًا للكعبة المشرفة." و"الكعبة المشرفة" هي البناء الذي يتوسط المسجد الحرام.

يفضّل العديد من المسافرين بعد الانتهاء من أداء مناسك الحج والعمرة بالبقاء لبعض الوقت في جدة للتعرف عليها والقيام



## الخاتمة

تمتلك المملكة العربية السعودية مساحات واسعة، لذا تبتذل جهودًا كبيرة بهدف تنمية الرحلات المحلية، رحلات الحج والعمرة، الرحلات الخاصة بسفر الأعمال ورحلات المسافرين الدوليين القادمين للمملكة. و تعتبر آراء العلامات التجارية في مجال السفر والتي لها حضور في المملكة العربية السعودية فيما يتعلّق بمستقبل السفر الدولي إلى المملكة إيجابية إلى أبعد الحدود، لاسيّما بعد التصريحات الأخيرة عن التأشيرات الإلكترونية. ويؤكد جوافين على ذلك قائلاً: "تستعد المملكة العربية السعودية لعصر جديد من السفر حيث تشهد البلاد مرحلة تاريخية من النمو والتحوّل تجعلها أكثر استقطابًا للسياح"، وأضاف: "بينما تبقى رحلات الحج والعمرة الأهم في هذا القطاع، نتوقع أن نشهد ارتفاعًا ملحوظًا في رحلات السياحة الترفيهية والخاصة بالأعمال." وستكون الأهداف، المعايير والبرامج الأخرى التي تم تسليط الضوء عليها في رؤية السعودية 2030 الدافع الرئيسي لهذه الزيادة الكبيرة.

ويتضح خلال رحلة التحوّل التي تسير على خطاها المملكة العربية السعودية أنّ علامات السفر التجارية العالمية بحاجة إلى اللغة والثقافة المحلية في سعيها لفهم رؤية المسافرين السعوديين أو الدخول إلى السوق السعودي. كما يتضح أنّ المتطلبات الرئيسية مثل الطعام الحلال، غرف الصلاة، والأمان هي من الأمور التي تحظى بالاهتمام للمسافرين، بينما يكون قرار الحجز النهائي ناتج عن فهم أكثر دقة لأولويات المسافر، سلوكياته، أهدافه ومراحل حياته.

إن الرحلات السياحية الخارجية ورحلات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية قد شهدت العديد من التطوّر والنمو. ومع ذلك، فإنّ رحلات السفر المحلية، الواردة والخاصة بسفر الأعمال هي التي تكمن فيها الإمكانيات الأكبر للنمو. "يبحث المسافرون الدوليون الآن عن تجارب جديدة"، أضاف ماكولي، "فهم لا يفضّلون الذهاب في رحلة على متن سفينة أو جولة تعريفية في الباص، أو أن يكون لديهم نفس مسار الرحلة التي سار بها 50,000 شخص آخر، بل يرغبون عند العودة إلى منازلهم بالحديث عن وجهة جديدة، عن تجربة قد خاضوها للمرة الأولى، وهنا تكمن المتعة الأكبر لهم وما يحصلون عليه في نهاية الرحلة. أرى مستقبل السياحة في المملكة العربية السعودية في هذا المجال. هذا الزمن هو للمستكشفين، للأشخاص الذين يحبون التعرّف كل ما هو جديد."

وكما تم الإشارة إليه مسبقًا في التقرير، تقوم مختلف الجهات داخل حكومة المملكة العربية السعودية باستثمارات مباشرة وأخرى بالتعاون مع شركات القطاع الخاص. ويتمثل النهج الحالي



مملكة دادان، المملكة العربية السعودية

بجعل الاستثمارات شاملة ومتنوّعة قدر الإمكان ليكون للسياحة دورًا مستدامًا وطويل الأجل في المستقبل الاقتصادي للمملكة.

وعند فتح أي مدينة أبوابها لاستقبال السياح، فلا بدّ من إجراء بعض الحملات الإعلانية للتوعية بأسباب اعتبارها وجهة سياحية. "لا يتم إنشاء أي وجهات في ليلة وضحاها، ولا تحظى أي وجهة بالكثير من الشعبية إلا بعد فترة من الزمن"، يقول خاطري. وهو ما يلخص فعليًا حال قطاع السفر في المملكة العربية السعودية. فهي وجهة جديدة، تفتح أبوابها للسياح للمرّة الأولى. ولا تقتصر مراقبة المجتمع الدولي لمعرفة أين تقود كل "جهود التحرير" هذه وأيضًا لاكتشاف ما إذا كانت ستصبح وجهة جديدة لمسافري العالم.

## نبذة عن مجموعة "سيرا"

تعد "مجموعة سيرا القابضة" (المعروفة سابقاً باسم "مجموعة الطيار للسفر") المزود الأكثر خبرة وتطوراً وتنوعاً لخدمات السفر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وساهمت محفظة "سيرا" المتوازنة من العلامات التجارية التي تعمل في 6 مجالات رئيسية ضمن قطاع السياحة والسفر في تعزيز حضورها كمساهم أساسي في نمو الاقتصادات السياحية على المستويات المحلية والداخلية والخارجية للمملكة العربية السعودية، فضلاً عن ترسيخ دورها كشريك تجاري رفيع المستوى في توليد الفرص داخل المنطقة. ومن خلال تقديم خدمات السفر القائمة على التكنولوجيا إلى العملاء والشركات والشركاء الحكوميين والحجاج، توفر "سيرا" فرصاً غير مسبوقه في مجال السفر داخل المملكة وعلى مستوى المنطقة وخارجها.

"سيرا" - تخيل أين يمكن أن تحملنا أجنحة السفر.



## نبذة عن SKIFT

("سكيفت" Skift) هي أكبر منصة لتزويد البيانات، الأفكار والمعلومات والتسويق في قطاع السياحة. تعمل ("سكيفت" Skift) من خلال جمع الأخبار اليومية، الأبحاث، البودكاست (البث الصوتي)، نتائج المؤتمرات وخدمات التسويق على تحليل وتحديد الاتجاهات التي تهتم المسوقين، الخبراء الاستراتيجيين والفنيين المسؤولين في مجال السياحة.

### نبذة عن SkiftX

هو استوديو المحتوى الخاص بشركة ("سكيفت" Skift). وتعمل بالتعاون مع شركاء مثل Adobe و Airbnb و Hyatt و Lyft و Mastercard ، وغيرهم الكثير في مشاريع مخصصة بهدف إشراك أكبر جمهور عالمي من مؤثري السفر وصناع القرار.

لمعرفة المزيد قم بزيارة الموقع الإلكتروني [skiftx.com](http://skiftx.com) أو إرسال بريد إلكتروني إلى [skiftx@skift.com](mailto:skiftx@skift.com)

# Skift.