

## التوصيات الخاصة بالسياسات التي أبرزها الاجتماع العاشر لمجموعة عمل السياحة

انعقد الاجتماع العاشر لمجموعة عمل الكومسيك للسياحة (TWG) بنجاح في 21 سبتمبر 2017، في أنقرة بتركيا تحت عنوان "إدارة المخاطر والأزمات في قطاع السياحة: التعافي من الأزمة في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي". وأثناء الاجتماع أجرت مجموعة عمل السياحة مداولات بشأن إدارة المخاطر والأزمات في قطاع السياحة واستراتيجيات التعافي. وتوصل المشاركون بناءً على تلك المداولات إلى بعض التوصيات المتعلقة بالسياسات.

يدعو مكتب تنسيق الكومسيك الدول الأعضاء في مجموعة عمل السياحة إلى إبلاغه بملاحظاتها النهائية بشأن التوصيات المذكورة حول السياسات، إن وجدت، بحلول 13 من أكتوبر 2017. وسوف يتم إدراج التعليقات المستلمة قبل 13 من أكتوبر 2017 في المستند. وبعد إدراج إسهامات الدول الأعضاء في المستند، سوف يقدم إلى اجتماع الكومسيك الوزاري الثالث والثلاثين المقرر انعقاده في 20-23 نوفمبر 2017 في اسطنبول، الذي يأتي كمحصلة مترتبة على الاجتماع العاشر لمجموعة عمل السياحة.

**التوصية الأولى المتعلقة بالسياسات: تأسيس لجنة قومية/فريق عمل يضطلع بمسؤولية إدارة المخاطر والأزمات السياحية، على أن يتم تشكيلها/تشكيله بواسطة هيئة السياحة القومية لكل دولة وتشتمل على ممثلين من الجهات المعنية.**

### الأساس المنطقي:

المرونة هي قدرة النظام على تقليل فرص حدوث الأزمات والتخفيف من آثار الأزمات في حال حدوثها، والتعافي منها بسرعة. ويحتاج القطاع العام إلى أن يكون لديه نظرة طويلة المدى ونهج متوازن تجاه جميع الجهات المعنية لتوفير القيادة القوية الضرورية لضمان القدرة على المرونة ونشر موارد التخطيط اللازمة للاستعداد للأزمات، ولجمع مختلف الجهات المعنية معًا.

يجب أن تكون وحدة إدارة المخاطر والأزمات السياحية على وعي بمختلف فئات الكوارث والأزمات (البيئية، والسياسية المجتمعية، والصحية، والتكنولوجية، والاقتصادية) التي يمكن أن تؤثر على مجال السياحة.

وينبغي للوحدة أيضًا أن تقيم صلات وثيقة مع هيئات الحد من مخاطر الكوارث على الصعيد الوطني، المسؤولة عن اتخاذ الإجراء التحضيرية اللازمة للاستعداد للمخاطر التي تؤثر على البلد عمومًا، ولكنها لا تراعي دائما احتياجات مجال السياحة المحددة.

وعلاوة على ذلك، يلزم تعيين مقر للأزمات سيتم تفعيله في حالة حدوث أزمة.

**التوصية الثانية المتعلقة بالسياسات: زيادة الوعي بالمرونة والأزمات، بما في ذلك المراحل المحددة للأزمة وطريقة الإعداد لها والتعامل مع كل مرحلة.**

### الأساس المنطقي:

إن استعداد وقدرة الأنظمة السياحية على الاستجابة للأزمات أو غيرها من التغييرات المهمة والتصدي لها والتكيف معها سيضمن قدرتها على المرونة والقدرة على الحفاظ على وظائفها الأساسية.

وتتمثل العناصر الرئيسية لنظام السياحة المرن في: القيادة المؤسسية القوية (التي توفرها الحكومة عمومًا)؛ والقدرة على فهم وتسخير قوى السوق، بما في ذلك الوعي بالاتجاهات السوقية وكيفية التكيف معها؛ وإنشاء شبكات قوية، أي التعاون بين مختلف عناصر المجال في الشراكات أو الجمعيات.

يجب على الجهات والشركات الفردية ضمان المرونة والاستعداد للأزمات - وفي حالة حدوث الأزمات - التعامل مع مرحلة التعافي بما يتماشى مع المراحل الست المعترف بها في إطار إدارة الأزمات. وهذه المراحل هي: مرحلة ما قبل الأزمة، ومرحلة الأعراض (علامات التحذير)، ومرحلة الطوارئ، ومرحلة التعافي في منتصف المدة، ومرحلة التعافي على المدى الطويل، والقرار .

ينبغي قيادة التدريب على جميع المستويات وتنفيذه من قبل القطاع العام من خلال ورش العمل (بما في ذلك دورات تخطيط العمل)، والمناقشات والمنتديات الاستشارية على الإنترنت. وينبغي إشراك المؤسسات الأكاديمية لضمان الإعداد القوي للموظفين في المستقبل.

**التوصية الثالثة المتعلقة بالسياسات: تحليل واستيعاب المخاطر والتخطيط للأزمات، سواء فيما يتعلق بالمخاطر والأزمات الخارجية التي تؤثر على مجال السياحة بشكل عام أو الشركات الفردية.**

#### **الأساس المنطقي:**

إن أهم مرحلة في إطار إدارة الأزمات المكون من ست مراحل هي المرحلة الأولى، أي وضع خطط لحالات الطوارئ قبل وقوع الأزمة، حيث إن الخطط الموضوعة بعناية والتي تشمل الجهات المعنية ستندفق إلى استجابات فعالة في حالة حدوث أزمة. وعلاوة على ذلك، فإن الشركات الفردية هي الواجهة الرئيسية مع العميل، ويجب أن يكون لديها خطط طوارئ للتعامل مع حالات الطوارئ. وخلال هذه المرحلة، تتمثل الإجراءات الرئيسية في التعرف على التهديدات المحتملة وتحديد الأولويات التي من المرجح أن تحدث، وفقاً للفئات الخمس للأزمة التي تمت الإشارة إليها في التوصية الأولى المتعلقة بالسياسات. ويمكن القيام بذلك عن طريق فهم الأزمات التي تؤثر على السياحة، وعن طريق وضع خطط للسيناريوهات. وينبغي إعداد خطة طوارئ لكل خطر محتمل الوقوع.

وبالإضافة إلى الفئات المذكورة في التوصية الأولى المتعلقة بالسياسات، يمكن أن تتأثر السياحة سلباً بوقوع حوادث في المجال العام (مثل الوفاة أو التعرض لإصابة بسبب الغرق أو حوادث المرور أو الجرائم)، أو أحداث في أماكن العمل (مثل، التسمم الغذائي، أو الحوادث، أو الحرائق، أو خلل في أنظمة تكنولوجيا المعلومات). يجب تنفيذ عمليات تقييم المخاطر من قبل الشركات الفردية لفهم احتمالية حدوثها ووضع خطة عمل للتخفيف من المخاطر.

ويجب أن تتواجد قنوات اتصال جيدة بين وحدة إدارة الأزمات الوطنية والشركات الفردية، ولا سيما عن طريق الجمعيات التجارية. وتقع على عاتق أصحاب الأعمال والمديرين وقادة الجمعيات والوحدة الحكومية مسؤولية الحفاظ على هذه الاتصالات.

وفي حالة حدوث أزمة، ينبغي أن ينشر القطاع العام والخاص رسائل منسقة. كما ينبغي إعداد مشاريع البيانات الصحفية مسبقاً.

**التوصية الرابعة المتعلقة بالسياسات: ضمان الوعي السوقي والمفاهيم الإيجابية وتطوير أسواق ومنتجات جديدة.**

#### **الأساس المنطقي:**

أظهرت الدراسة التحليلية التي أعدت للاجتماع العاشر الذي عقده الفريق العامل المعني بالسياحة أن الجهات تصمد أمام الأزمات وتتعاوى منها بشكل أكثر فعالية إذا كان هناك وعي قوي من جانب الجهات المعنية بالاتجاهات السوقية وخصائص قطاعات السوق المختلفة، وعندما تكون هناك قاعدة عملاء مخلصين قائمة.

وفي هذا الصدد، ينبغي على الجهات أن تحافظ على الوعي بكيفية تفاعل قطاعات السوق المختلفة مع مختلف الأزمات؛ وفي حالة وقوع أزمة، يجب أن تسلط الضوء على منتجات جديدة وتستهدف أسواقاً أكثر قوة، مثل السياح الإقليميين أو المحليين أو المغتربين.

ينبغي على الجهات والشركات الفردية تعزيز علاقاتها الإيجابية مع مجال السياحة والسفر والإعلام من أجل زيادة احتمالية كسب التعاطف في القصص الإخبارية، ولكي تستأنف الجهات المنظمة للرحلات السياحية وشركات الطيران أنشطتها ورحلاتها الجوية بسرعة بعد الأزمة. وبالمثل، فإن الحفاظ على علاقات دافئة مع العملاء السابقين والمحتملين، ولا سيما من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، سيعجل من رجوع هذه الجهات إلى مكانتها أو - في حالة حدوث أزمة طويلة المدى - سيستمر كل من مجال التجارة والجمهور المسافرين في دعم الوجهة.

#### **الأدوات اللازمة لتنفيذ التوصيات المتعلقة بالسياسات:**

- **مجموعة عمل الكومسيك للسياحة:** توصي مجموعة العمل في اجتماعاتها اللاحقة بتوضيح مجالات السياسات المذكورة أعلاه بمزيد من التفصيل.

- **تمويل مشروعات الكومسيك:** في إطار تمويل مشروعات الكومسيك، يدعو مكتب تنسيق الكومسيك لإجراء مشروعات سنويًا. ومن خلال آلية تمويل مشروعات الكومسيك، يمكن للدول الأعضاء المشاركة في فرق العمل أن تقوم بتقديم مشروعات تعاون متعددة الأطراف ليتم تمويلها من خلال منح مقدمة من مكتب تنسيق الكومسيك. وبالنسبة للمجالات الخاصة بالسياسات المذكورة أعلاه، يمكن للدول الأعضاء الاستفادة من آلية تمويل مشروعات الكومسيك، ولمكتب تنسيق الكومسيك أن يقوم بتمويل المشروعات التي اجتازت التصفيات في هذا الصدد. قد تشمل هذه المشروعات تنظيم الندوات والبرامج التدريبية والزيارات الدراسية وتبادل الخبراء وعقد ورش العمل وإعداد الدراسات التحليلية وتقييم الاحتياجات والمواد/الوثائق التدريبية.

- **منتدى السياحة بالقطاع الخاص لمنظمة التعاون الإسلامي / الكومسيك:** وفي أثناء اجتماعات منتدى السياحة بالقطاع الخاص لمنظمة التعاون الإسلامي / الكومسيك، قد يوضح المنتدى بالتفصيل مجالات السياسة العامة المذكورة أعلاه والمجالات الفرعية من منظور القطاع الخاص.