

الوثيقة الصادرة عن الاجتماع الحادي عشر للفريق العامل بالسياحة للكومسيك

عقد الفريق العامل بالسياحة للكومسيك (TWG) اجتماعه الحادي عشر بنجاح في 15 فبراير/شباط، 2018 في أنقرة، تركيا تحت عنوان " تطوير الجهات والاستراتيجيات المؤسسية في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي (OIC)". وخلال الاجتماع، طرح الفريق العامل بالسياحة للكومسيك (TWG) مداورات حول تطوير الجهات والاستراتيجيات المؤسسية في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي في قطاع السياحة. وبناءً على ذلك، توصل المشاركون إلى بعض التوصيات المتعلقة بالسياسات.

المشورة 1 في مجال السياسات: التشجيع على إنشاء/ تعزيز منظمات إدارة الجهات العامة والخاصة المحلية والإقليمية (DMOs) مع تحديد المسؤوليات المتعلقة بتخطيط الوجهة وتطويرها وتسويقها وإدارتها.

السند المنطقي:

تحتاج الجهات إلى نهج شامل في التخطيط والتطوير والتسويق والإدارة التي من شأنها أن تقوم بتنسيق وقيادة مختلف أصحاب المصالح وكذلك دمج جهودهم بفعالية. إن وجود هيئة إدارية (ك DMO) لتطوير وقيادة وتنفيذ الاستراتيجيات الوجهة على نطاق واسع له أهمية خاصة لنجاح الوجهة.

تتميز الجهات بخصائص مختلفة ويجب تحديد تطويرها وتسويقها وإدارتها حسب الاحتياجات المحلية. وإلى جانب وجود هيئة إدارية مركزية (مثل منظمة السياحة الوطنية)؛ فإن تطوير هيكل إدارة السياحة الإقليمية والمحلية وتسييرها وتمكينها (مثل هيكل DMO) يؤدي إلى استخدام أكثر فعالية وكفاءة للموارد المحدودة. وهذا من شأنه أيضاً تحسين مشاركة أصحاب المصالح ومشاركتهم، واستيعاب التكاليف الخارجية، وخلق أوجه تضافر بين مختلف الجهات الفاعلة.

إن التنسيق والتواصل الفعال بين مختلف أصحاب المصالح أمراً هو في غاية الأهمية لنجاح الوجهة. يمكن للهيكل القانوني العام والخاص في DMO تسهيل مشاركة جميع أصحاب المصالح وتجميع المعارف والخبرات والتعاون والتنسيق بالإضافة إلى التواصل بين مختلف أصحاب المصالح. في هذا الصدد، قد لا يكون لمنظمات إدارة الجهات (DMO) العامة المحضنة التي تديرها الحكومات المركزية الكفاءة والتمويل والخبرات والتركيز على النتائج، في حين أن منظمات DMO الخاصة المحضنة قد تركز على المكاسب قصيرة الأجل بينما تتجاهل التنمية المستدامة واحتياجات السكان المحليين والتكاليف البيئية المرتبطة بالأنشطة السياحية. وبالتالي فإن الجمع بين نهجين قد يخلق كفاءة ضرورية مع ضمان الاستدامة والشفافية. وفي هذا الإطار، يمكن لمنظمات DMOs ان يتم إدارتها من قبل القطاع الخاص ومراجعتها من قبل السلطات العامة من خلال شراكة القطاعين العام والخاص.

المشورة 2 في مجال السياسات: تخطيط العرض والطلب وكذلك تحديد ومراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لضمان تنمية السياحة المستدامة في الوجهة.

السند المنطقي:

تقليدياً، تركز منظمات DMO بشكل أساسي على ترويج الجهات. إلا أنه في الجهات المتقدمة، توسع دورها ليشمل تطوير المنتجات والتنسيق ما بين أصحاب المصالح، فضلاً عن المراقبة والتقييم وضمان الاستدامة. إن إشراك أصحاب المصالح، الذي يتم تنظيمه من قبل منظمات DMO المحلية والإقليمية، يتطلب التنسيق الفعال لمختلف أصحاب المصالح بما في ذلك شركات السياحة المحلية والهيئات الحكومية والجمعيات المهنية والجامعات والمجتمع المحلي والسياح. وبما

أن اهتمامات أصحاب المصالح تختلف، فمن المهم أن تقوم منظمات إدارة الوجهات (DMO) بموازنة احتياجات مختلف أصحاب المصالح. يجب على منظمات إدارة الوجهات (DMO) أن تنشئ منصات مثل اجتماعات أصحاب المصالح والندوات، وبوابة رقمية وما إلى ذلك، مما يمكن من تسهيل مشاركة مختلف أصحاب المصالح. يجب أيضاً على منظمات إدارة الوجهات (DMO) تخصيص ما يكفي من الموظفين لإدارة العلاقات مع أصحاب المصالح، وتخطيط وتمثيل الوجهة بشكل شامل.

إن البلدان التي تسعى إلى جذب المزيد من السياح غالباً ما تتجاهل المخاطر التي تفرضها على الموارد الطبيعية والثقافية، فضلاً عن تأثيرها السلبي على نوعية حياة السكان المحليين. ومن أجل الحفاظ على البيئة الطبيعية والمنافع الاقتصادية ولتوزيعها بشكل عادل، يجب وضع خطط حول السياحة كما يجب تطويرها وإدارتها خطوة فخطوة، بدءاً من المحلي إلى الإقليمي، ثم إلى الوطني وحتى وصولاً إلى المستوى الدولي. ويجب تحديد المسؤوليات على كل مستوى بشكل واضح وتنفيذها. إن أغلبية البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي لديها هياكل وطنية للإدارة العامة، وبينما هناك عدد قليل جداً منها لديها منظمات DMOS على المستوى الإقليمي. وإن تخطيط مسألة العرض والطلب وإجراء تحليل التأثير على المستوى المحلي سيساعد على تجنب الإفراط في استخدام الموارد المشتركة ومنع الاستخدام غير الكافي خلال فترات الركود. لذلك يجب على منظمات إدارة الوجهات (DMO) في مرحلة التطوير، إعداد خطط رئيسية تحدد رؤيتها للحالة المستقبلية المرغوبة مع الحفاظ على الموارد. من جهة أخرى، ينصح بقيام منظمات إدارة الوجهات (DMO) الناضجة بتنويع منتجاتها وإدارة العرض والطلب بأفضل الأسعار من أجل تجنب الاكتظاظ وانخفاض الإنفاق السياحي الواحد. كما ينبغي تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية (مثل متوسط الإنفاق، ومستويات الإشغال، ومتوسط مدة الإقامة، ومقدار التهربات، ومستوى التدهور البيئي، ومدى المشاركة المجتمعية).

المشورة 3 في مجال السياسات: تشجيع التمويل الذاتي لمنظمات إدارة الوجهات (DMOs) وتحسين الكفاءة وكذلك الشفافية في استخدام وإدارة الموارد.

السند المنطقي:

يمثل تمويل أنشطة منظمات إدارة الوجهات (DMO) تحدياً كبيراً للبلدان. وإن العديد من الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي تستخدم الموارد العامة لتمويل منظمات إدارة الوجهات (DMO) المحلية. من ناحية أخرى، يمكن استخدام موارد أخرى لهذا الغرض. عندما يتم تشجيع DMOS لإنشاء مصادر تمويلهم الخاص (على سبيل المثال رسوم العضوية، والعمولات، والمساهمات التسويقية، والرعاية، ومبيعات التذاكر، ومنح المشاريع، والإيرادات من مناطق الجذب ومراكز المؤتمرات)، يقل الطلب على الأموال العامة. وفي هذا الإطار، بينما تكون هناك إمكانية لاستخدام أموال الاحتضان الحكومية خلال مراحل إنشائها، ينبغي أن يكون لدى منظمات DMO القدرة على تمويل بعض أنشطتها.

كما ينبغي ربط التمويل العام بالتمويل الخاص ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs (مثل إيرادات الضرائب على السياحة). وبما أن منظمات إدارة الوجهات (DMO) ليست منظمات ربحية، يجب أن تهدف إلى تسهيل زيادة المبيعات وتحسين الاستدامة في المنطقة بدلاً من التركيز على تحسين الإيرادات الخاصة بها. لذلك، يجب ضمان الاستخدام الشفاف والعادل للأموال التي يتم جمعها.

المشورة 4 في مجال السياسات: تعزيز الوجيهات من خلال تشكيل التحالفات القطرية في ما بين دول منظمة التعاون الإسلامي والتحالفات مع أصحاب المصالح الخارجيين.

السند المنطقي:

يمكن للوجهات التكميلية عبر الحدود لدول منظمات التعاون الإسلامي (مثل المتنزهات الوطنية والطرق الثقافية) تجميع الموارد والجهود للترويج للمنطقة ككل، حتى يمكن إنشاء مظلة DMO التي يمكن أن تركز على موضوع سفر مشترك محدد مثل تسلق الجبال أو رحلات السفاري الصحراوية. وفي هذا الصدد، يمكن للبلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي (OIC) التعاون للترويج لوجهات بعضها البعض، مما سيسمح لها بالترويج لوجهتها، بنفقات محدودة، للسياح الذين يزورون وجهات أخرى مكملة لمنظمة التعاون الإسلامي.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تشكل DMOs تحالفات استراتيجية مع أصحاب المصالح الخارجيين (مثل شركات الطيران الوطنية، والاتحادات الرياضية، ومنافذ البيع بالتجزئة (كما في حالة مهرجانات التسوق)) في ما يخص المشاريع المشتركة التي سيستفيد منها كلا الجانبين. ولتوضيح ذلك، شكلت دائرة السياحة والتسويق التجاري في إمارة دبي تحالفاً استراتيجياً مع طيران الإمارات للترويج للوجهة. وقد نفذوا حملات إعلانية مشتركة مثل "مرحباً دبي" وجولات تعريف مشتركة لأصحاب النفوذ والصحفيين. كما قدموا عروضاً ترويجية خاصة تهدف إلى اجتذاب السياح إلى إمارة دبي، بما في ذلك تذاكر خاصة للسفر جواً من وجهات معينة، بالإضافة إلى منتجات مجانية مثل التأشيرات وتذاكر المتنزه وما إلى ذلك. كما طوروا بشكل مشترك "My Emirates Pass" التي تقدم خصومات للسياح في مختلف الأنشطة وأماكن الجذب السياحي.

أدوات لتحقيق المشورات في مجال السياسات:

- الفريق العامل بالسياحة للكومسيك: يمكن لمجموعة العمل في اجتماعاته اللاحقة، أن يشرح مجالات السياسة العامة المذكورة أعلاه بطريقة أكثر تفصيلاً.

- تمويل مشروع الكومسيك: في إطار تمويل مشروع الكومسيك، يدعو مكتب تنسيق الكومسيك إلى مشروعات كل عام. ومع تمويل مشروع الكومسيك، يمكن للدول الأعضاء المشاركة في مجموعات العمل تقديم مشاريع تعاون متعددة المجالات ليتم تمويلها من خلال المنح المقدمة من مكتب تنسيق الكومسيك. وبالنسبة لمجالات السياسات المذكورة أعلاه، يمكن للدول الأعضاء الاستفادة من تمويل مشروع الكومسيك ويمكن لمكتب تنسيق الكومسيك تمويل المشاريع الناجحة في هذا الصدد. وقد تشمل هذه المشاريع تنظيم ندوات، وبرامج تدريب، وزيارات دراسية، وتبادل الخبراء، وحلقات عمل، وإعداد دراسات تحليلية، وتقييم الاحتياجات، كما يمكن أن تتضمن مواد / وثائق تدريب.

- المنتدى السياحي للقطاع الخاص في الكومسيك/ منظمة التعاون الإسلامي: ، يمكن للمنتدى السياحي للقطاع الخاص في الكومسيك/ منظمة التعاون الإسلامي في اجتماعاته المستقبلية أن يشرح مجالات السياسات المذكورة أعلاه والمجالات الفرعية من منظور القطاع الخاص.