



**Standing Committee  
for Economic and Commercial Cooperation  
of the Organization of Islamic Cooperation (COMCEC)**

**مشروع**

**مبادئ كومسيك التوجيهية الموانمة سياحيا للمسلمين بشأن تنظيم منشآت الإقامة**

**مكتب التنسيق مع اللجنة الدائمة للتعاون الاقتصادي والتجاري ( كومسيك )**

**فبراير 2017**

بدأت الشركات السياحية في جميع أنحاء العالم، مع ازدياد أعداد المسافرين المسلمين الذين لديهم احتياجات فريدة ذات أساس ديني، في النظر بعين الاهتمام لاحتياجات لهذه الشريحة المتنامية والمربحة من السوق. تُعرّف السياحة الموائمة للمسلمين بأنها "أنشطة المسافرين المسلمين الذين لا يرغبون في الإضرار باحتياجاتهم الدينية عند السفر لغرض ما، وهو أمر مسموح به".<sup>1</sup>

بالنظر إلى الأهمية المتزايدة لسوق السياحة الموائمة للمسلمين، أمرت الكومسيك بإجراء الدراسات الثلاث التالية بشأن السياحة الموائمة للمسلمين:

1. *السياحة الموائمة للمسلمين: فهم جانبي العرض والطلب في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي*
2. *السياحة الموائمة للمسلمين: تطوير وتسويق منتجات وخدمات السياحة الموائمة للمسلمين في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي*
3. *السياحة الموائمة للمسلمين (MFT): تنظيم منشآت الإقامة في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي*

وقد تم عرض نتائج الدراسة الثالثة بشأن السياحة الموائمة للمسلمين – تنظيم مؤسسات الإقامة في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي على الاجتماع التاسع لفريق العمل المعني بالسياحة الذي عقد في 16 فبراير 2017 في أنقرة.

بدأت صناعة السياحة، في الأعوام الأخيرة، في إدراك ومعالجة الاحتياجات المختلفة للمسافرين المسلمين. ينظر العديد من مقدمي خدمات السفر إلى السياحة الموائمة للمسلمين باعتبارها سوقاً واعدة. لا يوجد توافق في الآراء حالياً بشأن عناصر السياحة الموائمة للمسلمين اللازم إدراجها. ومع ذلك، تعتمد منشآت الإقامة في اتخاذ قراراتها على أساس سهولة التنفيذ والتكلفة والتأثير المتوقع على الضيوف غير المسلمين. وتظهر الدراسات السابقة أن هناك تداخل بين احتياجات المسافرين المسلمين وغير المسلمين في بعض المناطق، مثل موقع الفندق وسعره، وهي أمور تعتبر حاسمة للمسافرين، بغض النظر عن الانتماء الديني. بالإضافة إلى ذلك، فإن المسلمين وغير المسلمين على حد سواء يثمنون العديد من الخصائص التي تعد من معايير الجودة التقليدية، بما في ذلك النظافة والرحابة والتوافق. ومع ذلك، فقد أشار البحث إلى أن المسافرين المسلمين لديهم احتياجات محددة تتعلق بالإيمان؛ والبعض منها قد يتعارض مع احتياجات المسافرين غير المسلمين، بما في ذلك، على سبيل المثال عدم وجود الكحول في مبان الفندق. ونظراً لتفاوت مستويات السياحة الموائمة للمسلمين من الخدمات والمرافق التي تقدمها صناعة السياحة فهناك حاجة إلى التنظيم، ولا سيما في قطاع الإقامة.

واستناداً إلى دراسة السياحة الموائمة للمسلمين – تنظيم مؤسسات الإقامة في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، والتي تتضمن رؤية مستقاة من دراسات حالة ودراسات استقصائية ومقابلات مع الخبراء بالإضافة إلى تحليلات للمعايير القائمة، فإن هذه الوثيقة تعرض المبادئ التوجيهية الأساسية لتنظيم السياحة الموائمة للمسلمين لبلدان منظمة التعاون الإسلامي وللبلدان غير الأعضاء في تلك المنظمة. وهي تقدم الاعتبارات الرئيسية الواجب اتباعها عند تقييم وإرساء المبادئ التوجيهية العامة للسياحة الموائمة للمسلمين، والمبادئ التوجيهية للخدمات والمرافق فيما يخص ذلك النوع من السياحة لمختلف مستويات الاستعداد لها عبر البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي. وأخيراً، تم في هذه الوثيقة تلخيص خيارات وضع سوق السفر للسياحة الموائمة للمسلمين.

<sup>1</sup> "السياحة الموائمة للمسلمين: فهم جانبي العرض والطلب في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي." كومسيك، فبراير 2016. الموقع الإلكتروني.

### التقييم ووضع المعايير للمبادئ التوجيهية للسياحة الموائمة للمسلمين

توصي الدراسة سالفة الذكر بقوة بتنظيم عناصر السياحة الموائمة للمسلمين داخل قطاع الإقامة (وإن يكن ذلك على مستوى متفاوت تبعاً لبيئة البلد ونضجها)، بالنظر إلى ردود الفعل القوية التي تتوفر من الدراسات الاستقصائية والتعبير الواضح عن الأنواع المطلوبة من الخدمات.

في استبيان المستهلكين الذي أجري لأغراض هذه الدراسة، ألقى المستجيبون أهمية كبيرة على الأغذية الحلال التي ينظمها معيار إقامة موائمة للمسلمين؛ اعتبر 99 في المائة من المستطلع رأيهم أن ذلك أمر مهم (83 في المائة صنّفوا ذلك أنه مهم للغاية). أعقب ذلك مناقشة تقديم خدمات شهر رمضان، مثل بوفيهات الإفطار، التي اعتبر 95 في المائة من المستطلعين أنها مهمة، يليها اتجاه القبلة في غرفة الفندق، والذي قيمه 94 في المائة من المستطلعين بأنه أمر مهم.

يوفر تنظيم السياحة الموائمة للمسلمين للضيوف ضماناً بالأصالة، وخاصة في حالة الغذاء الحلال، وهو يوفر توقعات متطابقة ويدعم النظام البيئي الصديق للأسرة وهو أمر مفيد للضيوف المسلمين وكذلك للنمط الرئيسي من النزلاء المسافرين مع أسرهم.

التحليل والنتائج الرئيسية للتقرير البحثي بعنوان "السياحة الموائمة للمسلمين: فهم جانبي العرض والطلب في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي" و "السياحة الموائمة للمسلمين: تطوير وتسويق منتجات وخدمات السياحة الموائمة للمسلمين في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي" والتي تم إعدادها بالفعل لصالح الفريق العامل بالسياحة في الكومسيك، ويمكن أيضاً أن تستخدمه البلدان الأعضاء في جهودها الرامية إلى تنظيم أماكن الإقامة الموائمة لسياحة المسلمين.

### المبادئ التوجيهية العامة للخدمات والمرافق الموائمة للمسلمين

سوف تختلف صلة الخدمات والمرافق بالسياحة الموائمة للمسلمين حسب طبيعة البلد. يوضح الرسم البياني أدناه تقسيم البلدان استناداً إلى ما إذا كانت الدولة عضواً في منظمة التعاون الإسلامي أم لا، واستناداً إلى مستوى نظم السياحة الموائمة للمسلمين الإيكولوجية المتاحة.

#### تقسيم البلدان – نظام السياحة الموائمة للمسلمين الإيكولوجي

البلدان غير الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي الموجود بها نظم انك له حنة محدودة للسياحة	بلدان منظمة التعاون الإسلامي الموجود بها نظم إيكولوجية متوسطة السياحة الموائمة	بلدان منظمة التعاون الإسلامي الموجود بها نظم إيكولوجية متقدمة للسياحة الموائمة
---	--	--

- تقديم الطعام في المقام الأول للنمط الرئيسي من النزلاء
- عدد متواضع من الزوار المسلمين
- حصة مرتفعة من الزوار غير المسلمين
- الطعام الحلال متوفر بوفرة، ولكن وجود الكحول شائع في الفنادق
- الزوار في الغالب من المسلمين
- نظم إيكولوجية قوية للتمويل الإسلامي والمنتجات الحلال

استنادا إلى استعراض مختلف المبادئ التوجيهية القائمة بشأن السياحة الموائمة للمسلمين، ترد أدناه قائمة موجزة بالمبادئ التوجيهية للخدمات والمرافق الخاصة بالسياحة الموائمة للمسلمين لكل فئة من فئات البلد الموصوفة أعلاه.

### 1. خدمات ومرافق السياحة الموائمة للمسلمين المتاحة للبلدان غير الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي ذات النظم الإيكولوجية المحدودة للسياحة الموائمة للمسلمين

يمكن للمنشآت، في البلدان غير الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، جذب المستهلكين المسلمين بطريقة عملية عبر تقديم خدمات أساسية منخفضة التكلفة تكون سهلة التنفيذ ولها تأثير منخفض على النزلاء من النمط الرئيسي.

يمكن إيجاز الخدمات والمرافق الموصى بها على النحو التالي:

1. توفير بعض خيارات الطعام الحلال
2. رفع الكحول من الثلاجات الصغيرة في غرف النزلاء المسلمين
3. توفير اتجاه القبلة (للصلاة) في الغرف.
4. توفير قائمة بمطاعم الأكل الحلال وإرشادات الوصول إلى المساجد المحلية
5. توفير سجادة صلاة ومواقيت الصلاة عند طلبها
6. تدريب العاملين على الوعي بمبادئ السياحة الموائمة للمسلمين

ومعظم هذه الخدمات والميزات، في حين أن لها أهمية كبيرة للضيوف المسلمين، ليس لها تأثير يذكر على الضيوف من التيار الرئيسي وهي منخفضة التكلفة.

### 2. خدمات ومرافق السياحة الموائمة للمسلمين المتاحة للبلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي التي لديها نظم إيكولوجية متواضعة للسياحة الموائمة للمسلمين

توجد ثلاثة خدمات عملية تنتسب إلى السياحة الموائمة للمسلمين وتهم الضيوف المسلمين، وهي سهلة التنفيذ ولها تأثير منخفض على الضيوف السائدين، وينبغي أن تنشئها مرافق الإقامة في دول منظمة التعاون الإسلامي التي لديها نظم إيكولوجية متواضعة للسياحة الموائمة للمسلمين. وهذه الخدمات الثلاث، كما هي موضحة في المخطط التالي، تشمل ما يلي<sup>2</sup>:

1. تقديم الغذاء الحلال المعتمد حصريا (مع وضع حصول مطابخ الفندق على شهادة الحلال في الاعتبار)
2. توفير سجاجيد صلاة في الغرف
3. التكيف لاستيعاب توقيت وعناصر قائمة طعام وجبة رمضان.

يجوز تقسيم خدمات ومرافق السياحة الموائمة للمسلمين التي يمكن أن يقدمها مقدمو خدمات الإقامة على أساس ما إذا كان تنفيذها منخفض أو مرتفع التكلفة وكذلك تأثيرها من جهة تأثيرها الضيوف غير المسلمين (ما إذا كان تنفيذ الخدمة الجديدة سيكون له تأثير منخفض أو مرتفع على النزلاء المسلمين). يسهل تنفيذ خدمات السياحة الموائمة للمسلمين المنخفضة التكلفة ولها تأثير منخفض على الضيوف من النمط الرئيسي، في حين أن هناك اعتبارات حساسة يجب مراعاتها عند تنفيذ الخدمات المنخفضة التكلفة ذات التأثير الكبير على الضيوف من النمط الرئيسي، الخ. (يرجاء الرجوع للشكل 15: خدمات السياحة الموائمة للمسلمين للنظم الإيكولوجية المتواضعة في الدراسة).

<sup>2</sup> خدمة إضافية قيمها المستجيبين للاستطلاع بأنها مهمة وليس مكلفا توفيرها وهي وجود "المصلى" أو منطقة للصلاة داخل الفندق.

الخدمات الإضافية التي تم تصنيفها على أنها مهمة وتكلفتها متوسطة إلى عالية هي كما يلي:

1. تركيب مرحاض أو دش اليد في الحمامات، في غرف النزلاء وكذلك في الحمامات في الأماكن العامة
2. توفير ترفيه مناسب للعائلات
3. أن يكون المكان خال من الكحول وعدم وجود كازينوهات أو ملاهي ليلية في الموقع.
4. إزالة القنوات الإباحية ووجود مرشحات لتصفية محتوى الإنترنت.
5. مطالبة العاملين بارتداء ملابس محتشمة

### 3. خدمات ومرافق السياحة الموائمة للمسلمين المتاحة للبلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي ذات النظم الإيكولوجية المتقدمة للسياحة الموائمة للمسلمين

وفيما يخص لبلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي ذات النظم الإيكولوجية المتقدمة للسياحة الموائمة للمسلمين، يوصى بالمستوى المرتفع التالي من خدمات ومرافق السياحة الموائمة للمسلمين إضافة إلى الخدمات الأساسية:

بشكل عام:

1. يجب أن تكون مطابخ الفنادق معتمدة كمطابخ حلال
2. ينبغي عدم توافر الكحول ولا السماح بوجوده داخل الفندق
3. ينبغي ان تتوفر المرافق الملائمة للوضوء في الحمامات العامة وحمامات الغرف
4. يجب وضع المصحف الشريف في كل غرفة
5. ينبغي أن تقام صلاة الجماعة في المصلى/ المسجد بما في ذلك صلاة الجمعة، ويجب أن يتم بث الأذان على نظام مكبر الصوت.
6. خلال شهر رمضان، بالإضافة إلى تقديم وجبات الإفطار والسحور، يجب توفير حافلات النقل المكونة للمساجد المحلية
7. يجب تمديد نطاق ما يتم توفيره المنتجات الحلال المعتمدة ليشمل منتجات العناية بالصحة مثل الشامبو ومستحضرات الاغتسال السائلة.

الأنشطة الترفيهية:

8. ينبغي توفير مرافق العناية بالصحة التي يتم فيها الفصل بين الجنسين بما في ذلك الصالات الرياضية وحمامات السباحة والمنتجات الصحية والشواطئ، إما عن طريق توفير مرافق منفصلة، أو عن طريق تخصيص ساعات معينة للنساء.

إدارة العمل

9. جميع عمليات التمويل يجب أن تلتزم بالمبادئ المتوافقة مع الشريعة الإسلامية
10. وينبغي معاملة موظفي المرفق معاملة عادلة وأن يحصلوا على حد أدنى للأجر مرتفع بما فيه الكفاية للحفاظ على مستوى معيشي طبيعي
11. يجب أن تكون عمليات الشركات عمليات صديقة للبيئة في مقرها وأن تكون حاصلة على شهادة بيئية.

### تهينة المؤسسة من جهة الموائمة للعائلات ومن الجهة الأخلاقية

يختلف مستوى الفعالية في إدخال خواص السياحة الموائمة للمسلمين بحسب البلد. ويتمثل أحد الاعتبارات الرئيسية في وضع وتعزيز الخدمات الصديقة للمسلمين دون استبعاد الزبائن غير المسلمين. ربما تكون بعض الخواص المتعلقة بالسياحة الموائمة للمسلمين أعلى تكلفة وأكثر صعوبة في التنفيذ؛ ومع ذلك، فإن العديد من الميزات في السياحة الموائمة للمسلمين تسلط الضوء أيضا على

مواومة المنشأة للأسرة والوضع الأخلاقي. على سبيل المثال، فإن عدم وجود ملهى ليلي أو بار هو أمر لا يلائم احتياجات الضيوف المسلمين فحسب بل أنه يعزز أيضا مكانة الفندق كمرفق موائم للعائلات، حيث أن العديد من الأسر من النمط الرئيسي التي لديها أطفال تعتبر هذه البيئة مكانا أكثر أمنا لأسرهم.

يعرض الجدول الموضح أدناه الخدمات والمرافق التي تعمل على تعزيز وضع مرافق الإقامة من جهتي المواومة العائلية والوضع الأخلاقي عبر مختلف مستويات النظام الإيكولوجي للسياحة الموائية للمسلمين. حيث يفيد عدم وجود الكحول أو الكازينوهات أو الملاهي الليلية، بالإضافة إلى حظر قنوات الكبار، والأعمال الفنية الفاحشة ووضع مرشحات الإنترنت في تعزيز مكانة مرفق الإقامة من جهة المواومة للأسرة بالإضافة إلى كونها أخلاقية.

### خدمات ومرافق السياحة الموائية للمسلمين الموائية للأسرة والأخلاقية

الحد الأدنى للمتطلبات	
خيارات الطعام الحلال	الطعام الحلال
خلو ثلاثيات غرف النزلاء المسلمين من الكحول	سياسة الكحول
مستحسن وجود	
غياب الكحول: لا يوجد بار وعدم تقديم الكحول في مطاعم الفنادق	سياسة الكحول
عدم وجود ملهى ليلي في الموقع عدم وجود كازينوهات في الموقع عدم توفر قنوات إباحية مرشحات لمحتوى الإنترنت في الموقع (من المواد البذيئة) البرامج والترفيه الموائم للعائلات في الموقع	الترفيه
ارتداء العاملون ملابس محتشمة	العاملون
المكافآت	
لا يوجد كحول في الموقع (على سبيل المثال في المطعم أو عند الطلب)	سياسة الكحول
عدم عرض أعمال موسيقية أو فنية قد تتعارض مع القيم الإسلامية	الترفيه
الحصول على شهادة بيئية وتوفير عمليات صديقة للبيئة في المكان	الجانب البيئي

-----