



موجز

مكتب تنسيق الكومسيك  
بخصوص السياحة

## موجز مكتب تنسيق الكومسيك بخصوص السياحة

### 1. مقدمة

أصبحت السياحة نشاطًا اقتصاديًا عالميًا مهمًا، خاصة بعد النصف الثاني من القرن العشرين. يلبي حجم السياحة اليوم، مع معدل نمو 4-5%، بحد ذاته ما نسبته 8% من المنتجات العالمية و 10% من العمالة (منظمة السياحة العالمية، 2020). بالإضافة إلى ذلك، تؤثر السياحة على الأنشطة الاقتصادية في أكثر من 135 قطاعًا مع تأثيرها المضاعف العالي، وتساهم في ميزان المدفوعات من خلال إنشاء مدخلات بالعملة الأجنبية، وتحفز العديد من الصناعات الرائدة مثل النقل والتجارة والبناء والصحة والتمويل. بصرف النظر عن مساهماتها الاقتصادية، تتمتع السياحة بالعديد من الفوائد الاجتماعية والثقافية والسياسية. على الرغم من أن السياحة تشكل قطاعًا اقتصاديًا عالميًا مهمًا، إلا أنها معرضة بشدة للآزمات من أي بلد أو منطقة في العالم

في فترة ما بعد كوفيد، استمرت السياحة الدولية في إظهار علامات قوية على الانتعاش، حيث وصل عدد الوافدين إلى 57 بالمئة من مستويات ما قبل الجائحة في الأشهر السبعة الأولى من عام 2022. شهدت السياحة العالمية ارتفاعًا بنسبة 4 بالمئة في عام 2021، مقارنة بعام 2020 (415 مليون مقابل 400 مليون). ومع ذلك، لا يزال عدد السياح الدوليين الوافدين (زوار الليل) أقل بنسبة 72 بالمئة من عام 2019 الذي يسبق الوباء، ووفقًا للتقديرات الأولية لمنظمة السياحة العالمية. ثم يأتي بعد ذلك أسوأ عام على الإطلاق بالنسبة للسياحة اعتباراً من عام 2020، عندما انخفض عدد الوافدين الدوليين بنسبة 73 بالمئة.

ووفقًا لأحدث قياس للسياحة العالمية الصادر عن منظمة السياحة العالمية، تضاعف عدد السياح الدوليين الوافدين ثلاث مرات تقريبًا في الفترة من يناير إلى يوليو 2022 (+172 بالمئة) مقارنة بالفترة نفسها من عام 2021. وهذا يعني أن القطاع تعافى بنسبة 60 بالمئة تقريبًا من مستويات ما قبل الجائحة. ويعكس الانتعاش المطرد الطلب القوي المكبوت على السفر الدولي، بالإضافة إلى تخفيف أو رفع قيود السفر حتى الآن (86 دولة لم يكن لديها قيود متعلقة بكوفيد-19 اعتباراً من 19 سبتمبر 2022). السياحة هي أيضا قطاع حيوي بالنسبة لمنظمة التعاون الإسلامي من حيث توليد الدخل ومساهمتها في التوظيف. قبل الجائحة، كانت حصة دول منظمة التعاون الإسلامي من السياح الدوليين الوافدين في جميع أنحاء العالم 10,7% والتي تمثل 12,4% من عائدات السياحة العالمية (سيبرك).

يمكن للسياحة أن تشكل البنية التحتية للبلد، وتخلق فرص العمل، وتوفر إحساساً أساسياً بالتبادل الثقافي. أحد مفاتيح النجاح المطلق في قطاع السياحة هو إدارة الموارد البشرية الفعالة المؤهلة الرائدة. وتشكل إدارة الموارد البشرية أيضاً القدرة الأساسية في مجال السياحة. وفي هذا الصدد، تكتسي صياغة السياسات المستدامة للموارد البشرية في قطاع السياحة أهمية بالغة، وينبغي التخطيط لها على المدى القصير والمتوسط والطويل. فمن الضروري على المدى القصير، وضع استراتيجيات للدمار الناجم عن الوباء العالمي. وينبغي التخطيط للاستراتيجيات المتوسطة والطويلة الأجل من خلال إعطاء الأولوية للوعي الثقافي والصناعة 4,0.

### التعاون السياحي للكومسيك

تولي الكومسيك أهمية قصوى لتعزيز التعاون في مجال السياحة بين الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي. مع الأخذ في الاعتبار المجال الناشئ في قطاع السياحة، كرست مجموعة عمل الكومسيك للتعاون السياحي اجتماعيها الأخيرين المتتاليين لمناقشة موضوع الإدارة المستدامة للموارد البشرية في السياحة.

### 2. الإدارة المستدامة للموارد البشرية في السياحة

منذ دورة الكومسيك السابعة والثلاثين، انعقد الاجتماع الثامن عشر لمجموعة عمل الكومسيك للتعاون السياحي في 12 مايو 2022، والاجتماع التاسع عشر في 5 أكتوبر 2022 على التوالي، بشكل افتراضي فقط، حول موضوع "الإدارة المستدامة للموارد البشرية في السياحة".

يجري إعداد تقرير بحثي بنفس الموضوع لاجتماعين متتاليين لمجموعة عمل الكومسيك للتعاون السياحي (الثامن عشر والتاسع عشر). بينما تم تقديم المسودة الأولى من التقرير إلى الاجتماع الثامن عشر لمجموعة العمل السياحي TWG،

تم تقديم النسخة النهائية من التقرير إلى الاجتماع التاسع عشر لمجموعة العمل السياحي TWG. كان الهدف الرئيسي من الدراسة هو إنشاء أساس مفاهيمي من أجل فهم أفضل للآثار المستقبلية لإدارة الموارد البشرية المستدامة على السياحة في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، والتوصل إلى استراتيجيات وسياسات سليمة لإدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات الناشئة حتى الآن.

كشفت المسودة الأولى عن نتائج مهمة من حيث إدارة الموارد البشرية لقطاع السياحة في العالم، وكذلك في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي. قدم إطاراً مفاهيمياً حول إدارة الموارد البشرية المستدامة في قطاع السياحة في العالم وفي منطقة منظمة التعاون الإسلامي. تم تحسين مشروع التقرير في ضوء المناقشات التي جرت في الاجتماع والمساهمة النشطة من الدول الأعضاء.

سلطت النسخة النهائية من التقرير الضوء على التحديات الرئيسية التي تواجه البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي في مجال الإدارة المستدامة للموارد البشرية، وتتضمن توصيات سياسية سليمة ومحددة وعملية لتطوير / تحسين إدارة الموارد البشرية للسياحة في البلدان الأعضاء لمنظمة التعاون الإسلامي.

توصل الاجتماع التاسع عشر لمجموعة عمل السياحة إلى توصيات السياسات التالية:

- تحسين / تطوير التنبيه الاستراتيجي لكوفيد، وسياسات استدامة التكيف الطبيعي الجديدة في الموارد البشرية.
- تعزيز التدريب أثناء الخدمة، والمدارس السياحية، وبرامج الشهادات، وبرامج التبادل الدولي، وفرص التدريب، بهدف تحسين الخدمة والجودة في صناعة السياحة.
- ضمان استدامة رفاهية الموظفين / العمال من خلال المكافآت أو العلاوات أو الزيادات في الرواتب أو تمكين الموظفين ليكونوا مساهمين وظروف عمل مواتية.
- زيادة التعاون بين الأعمال والشركاء.
- تشجيع الحكومات على الحصول على مزيد من الاهتمام والدعم للحفاظ على استدامة الموارد في إدارة الموارد في الأنشطة السياحية.

التقارير والعروض التقديمية المقدمة إلى مجموعة العمل متاحة على صفحة الويب الخاصة بالكومسيك.

(<http://www.comcec.org>)

### 3. آلية تمويل مشاريع الكومسيك

تمويل مشروع الكومسيك (CPF) هو الأداة الهامة الأخرى للاستراتيجية. المشاريع الممولة برعاية الكومسيك لتمويل المشاريع CPF يجب أن تخدم التعاون بين الدول الأعضاء، ويجب تصميمها وفقاً للأهداف والنتائج المتوقعة التي حددتها الاستراتيجية في قطاع السياحة. تلعب المشاريع أيضاً أدواراً مهمة في تحقيق توصيات السياسة التي صاغتها الدول الأعضاء خلال اجتماعات مجموعة عمل السياحة.

وفي إطار الدعوة التاسعة لتقديم مقترحات المشاريع، تم اختيار مشروعين ليتم تمويلهما من قبل مكتب تنسيق الكومسيك في عام 2022. المشاريع المختارة التي سيتم الانتهاء منها في إطار الدعوة التاسعة هي كما يلي:

يجري تنفيذ المشروع بعنوان "تدريب لمدة يومين على إدارة الموارد البشرية في قطاع السياحة" من قبل نيجيريا بالشراكة مع ثلاث دول مستفيدة. يهدف المشروع إلى تعزيز قدرات إدارة الموارد البشرية للمشاركين لزيادة إنتاجيتهم وفعاليتهم من أجل التنمية السياحية المستدامة في قطاع السياحة. يتخلل المشروع نشاطات من قبيل تدريب وزيارات ميدانية من أجل التحليل والتخطيط والاتصال بشأن إدارة الموارد البشرية وورشات عمل حول التعلم وتبادل أفضل الممارسات.

والمشروع الآخر الذي يحمل عنوان "تحليل المخاطر وتخطيط الأزمات وإدارتها للسياحة المجتمعية" يتم تنفيذه من قبل أوغندا بالشراكة مع ثلاثة بلدان مستفيدة. الهدف من هذا المشروع هو زيادة قدرة أصحاب المصلحة المشاركين في السياحة المجتمعية في تحليل المخاطر وتخطيط الأزمات وإدارتها. فعاليات المشروع التي تتمثل في التدريب والزيارة الميدانية المحلية، يتم تنفيذها في المجالات المحددة أعلاه لضمان استدامة قطاع السياحة.

### 3.1. استجابة الكومسيك للكوفيد

إن برنامج استجابة الكومسيك CCR هو بشكل أساسي من أجل التخفيف من الآثار السلبية للوباء على اقتصادات الدول الأعضاء. يعتمد البرنامج على تمويل أنواع معينة من المشاريع، والتي ستركز على تقييم الاحتياجات، وتبادل الخبرات، وتقديم المنح المباشرة إلى المستفيدين النهائيين.

ضمن إطار الدعوة الثانية لتقديم مقترحات المشاريع CCR، تم اختيار مشروعين ليتم تمويلها من قبل مكتب تنسيق الكومسيك في عام 2022.

يجري تنفيذ مشروع بعنوان "إعداد بروتوكول النظافة لمكافحة كوفيد-19 وتدريب الموظفين في قطاع السياحة والترفيه والضيافة" من قبل سيراليون. الغرض من هذا المشروع هو إعداد دليل بروتوكول النظافة لمكافحة كوفيد-19 من أجل سياحة آمنة وتدريب الموظفين / العاملين في مؤسسات السياحة والضيافة على البروتوكول المُعد.

### 3.2. برنامج القدس للكومسيك

وعلاوة على ذلك، وبالنظر إلى الوضع الحالي والظروف الخاصة في فلسطين، لا سيما في القدس الشريف، وقرارات القمم الإسلامية غير العادية الأخيرة حول القدس؛ أطلق مكتب تنسيق العلاقات العامة برنامج القدس الذي يركز على تطوير الجهات السياحية. تم تنفيذ البرنامج بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية، ويتكون البرنامج من عدة مشاريع سيتم تنفيذها بين عامي 2020 و 2022.

وقد تم تنفيذ خمسة مشاريع من قبل وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني خلال عامي 2021 و 2022 باعتبارها جزءاً من البرنامج. تتكون أنشطة المشاريع، من بين أمور أخرى، المعارض، والإنتاج الفني، والدورات التدريبية، وبناء القدرات، وشراء الآلات / المعدات / الخدمات، وتطوير المنصات عبر الإنترنت، والتجديدات، والبحث، وإنتاج المواد السمعية والبصرية وما إلى ذلك. عناوين المشاريع هي على النحو التالي؛

عنوان المشروع	صاحب المشروع
مسار هوية الفنانين: اقتفاء أثر التراث في القدس	وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني
"المقدسيون" لأننا المكان والزمان	
استمتع بجواهر القدس المخفية	
مخابز المدينة القديمة: السياحة الغذائية والتراث	
القدس: أسرار وروايات يجب الكشف عنها	

المشروع الذي يحمل عنوان "القدس: أسرار وروايات يجب كشف الغطاء عنها" يهدف إلى زيادة ديمومة السائحين الذين يزورون القدس، ومعرفة مدى أهمية التراث الثقافي الفلسطيني، وتنظيم المعارض لتعزيز الجاذبية في السياحة. في هذا الصدد، أقيمت بعض الفعاليات لجلب استثمارات لتحسين المعارض الحالية التي كان يجب إغلاقها بسبب جائحة كوفيد-19، وإعداد نموذج ثلاثي الأبعاد يروج لمؤسسات مختارة من المدينة القديمة وإنشاء موقع ويب لزيادة المعرفة.

المشروع الثاني بعنوان "مسار هوية الفنانين: تتبع التراث في القدس"، يهدف إلى التركيز على ثراء التراث الثقافي الفلسطيني في القدس عبر عرض وجهات نظر الفنانين المعاصرين وتعزيز التعاون متعدد القطاعات وإشراك الفنانين في المجتمع المحلي. تماشياً مع هذا الهدف، تم تطوير سلسلة من 10 أعمال فنية لتعزيز التراث الثقافي في القدس وخلق التقدير السياحي.

المشروع الثالث بعنوان "مقدسيون: لأننا الزمان والمكان"، يهدف إلى الحفاظ على الطابع والتراث الثقافي الفلسطيني، ويعمل على تعزيز صمود المجتمعات في البلدة القديمة في القدس. وفي هذا السياق، تم تنفيذ سلسلة من الأنشطة التي شملت إجراء

بحث حول ثلاثة مسارات سياحية (تاريخية ودينية واقتصادية) في القدس، وإنتاج مواد سمعية بصرية، وتنظيم مخيمات تراثية، وتدريب النساء المقدسيات على أن يصبحن مرشحات سياحيات.

وفي إطار المشروع الذي يحمل عنوان "استمتع ببرنامج ترويج مجوهرات القدس المخفية"، تم التركيز على زيادة الميزة التنافسية للقدس من خلال نظام الحجز عبر الإنترنت خاصة لرحلات السفر المضمونة ليوم واحد، وغيرها من المنتجات الجديدة. وتماشيا مع هذا الغرض، تم إنشاء نظام حجز للقطاع السياحي FIT (السياح المستقلون الأحرار) يوفر خدمة جولة سياحية مضمونة المغادرة، وتم إعداد دليل حول "المجوهرات المخفية في القدس".

في المشروع الأخير بعنوان "مخازن البلدة القديمة: السياحة الغذائية والتراث"، كان يهدف إلى تجديد المخازن بالإضافة إلى تطوير قدرات أصحاب المخازن و / أو العاملين في التعبئة والتغليف والتسويق عبر الإنترنت.

ومن أجل تحقيق هذه الأغراض، تمثلت الأنشطة المحققة في إجراء دراسة لتقييم الامتثال ل 25 مخبزا، وتحديد الاحتياجات الرئيسية لزيادة قدرة المخازن، وبرنامج تدريبي يركز على التعبئة والتغليف والتسويق عبر الإنترنت، وشراء معدات لتسهيل وتحسين أداء العمل، إلى جانب تعديلات طفيفة على بعض المخازن، وأفلام فيديو تعكس تاريخ المخازن، والهندسة المعمارية، وطرق إعداد الطعام، وما إلى ذلك.

وما تزال الاستعدادات جارية بشأن المرحلة الثالثة من البرنامج. وقد تم توسيع نطاق البرنامج، وتضمنت أولويات المواضيع الجديدة، السياحة وريادة الأعمال وخلق فرص العمل وتمكين النساء والشباب والتجارة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني والتمويل الأصغر ومشاركة الشركات الصغيرة والمتوسطة في اقتصاد القدس.

#### 4. الفعاليات الأخرى الجارية

يمكن إيجاز الفعاليات الهامة الأخرى التي تم القيام بها في إطار التعاون السياحي على النحو التالي:

- عقدت الدورة الحادية عشرة للمؤتمر الإسلامي لوزراء السياحة (ICTM) في الفترة (27-29) يونيو 2022 في باكو / أذربيجان. وافق المجلس الدولي للسياحة على اختيار شانلي أورفا (تركيا) كمدينة للسياحة في منظمة التعاون الإسلامي لعام 2023، وخيوه (أوزبكستان) كمدينة للسياحة في منظمة التعاون الإسلامي لعام 2024. كما رحبت الدورة بعرض أوزبكستان استضافة الدورة 12 للمؤتمر الإسلامي لوزراء السياحة في عام 2022، واستضافة دولة قطر للدورة 13 للمؤتمر الإسلامي لوزراء السياحة في عام 2022.

- يوفر منتدى سياحة القطاع الخاص لمنظمة المؤتمر الإسلامي / الكومسيك قناة اتصال منتظمة لممثلي القطاع الخاص في البلدان الأعضاء. في هذا الصدد، ستنظم وزارة الثقافة والسياحة في الجمهورية التركية باعتبارها تعمل كأمانة للمنتدى، الاجتماع العاشر لمنتدى قطاع السياحة الخاص بمنظمة التعاون الإسلامي / الكومسيك في 10 نوفمبر 2022، تحت شعار "أفاق وتحديات سياحة فن الطهو في دول منظمة التعاون الإسلامي".

-----