

توصيات السياسات الصادرة عن الاجتماع التاسع عشر لمجموعة عمل الكومسيك للتعاون السياحي

عقدت مجموعة عمل الكومسيك للتعاون السياحي (TWG) بنجاح اجتماعها التاسع عشر في 5 أكتوبر 2022، في شكل افتراضي فقط، تحت شعار "إدارة الموارد البشرية المستدامة في قطاع السياحة". وخلال الاجتماع، أجرت مجموعة العمل المعنية بالسياحة مداوولات بشأن توصيات السياسات المتعلقة بتعزيز إدارة الموارد البشرية المستدامة. في ضوء النتائج الرئيسية للتقرير والمداوولات المكثفة خلال الاجتماع التاسع عشر، توصلت مجموعة العمل إلى توصيات السياسات التالية:

توصية السياسة الأولى: تحسين / تطوير التنبيه الاستراتيجي لكوفيد-19، وسياسات استدامة جديدة للتكيف الطبيعي في الموارد البشرية. **الأساس المنطقي:** كان للوباء العالمي آثار خطيرة على الصناعة، خاصة فيما يتعلق برأس المال البشري. وإعادة تأسيس التزام رأس المال البشري وثقته في صناعة السياحة أمر بالغ الأهمية. فقد تحول المهنيون من الموارد البشرية الأكفاء وأصحاب الخبرة إلى قطاعات أخرى، أو أسسوا أعمالهم الخاصة بسبب الشلل الذي أصاب هذا القطاع بسبب الوباء العالمي. ومن الأهمية بمكان إعادة تعيين هؤلاء الموظفين في قطاع السياحة. ويجب إعداد خطط الأزمات لقطاع السياحة بطريقة واضحة وملائمة ومستدامة، ومشاركتها بشفافية مع جميع أصحاب المصلحة، وخاصة مع العاملين. كذلك، تغيرت أيضًا توقعات العملاء من العاملين في ظل انتشار الوباء العالمي. وفي هذا السياق، ينبغي بذل الجهود لرفع مستوى الوعي بين الموظفين حول تغيير مخاوف العملاء وتوقعاتهم. يجب على الشركات السياحية بعد كوفيد-19، التكيف مع النظام العالمي الجديد، واستخدام التقنيات المتقدمة العادية الجديدة، وتلبية توقعات العملاء وجلب المزيد من الزوار. تشجيع الشركات السياحية على التكيف مع النظام العالمي الجديد، وإعداد خطط أزمة واضحة وملائمة ومستدامة بعد الجائحة، ومشاركة العاملين وتشجيعهم وتوجيههم وتمكينهم بشفافية، بحيث يمكن الوصول على المدى الطويل إلى الموارد البشرية المستدامة الموهوبة. لذلك، تشير الأبحاث إلى إمكانية تطوير خطة لإدارة أزمة الموارد البشرية في السياحة العالمية، ومواجهة الأزمات المحتملة التي قد تنشأ في المستقبل. اعتماد آلية لتأمين المجتمعات القائمة على السياحة.

توصية السياسة الثانية: تعزيز التدريب أثناء الخدمة، والمدارس السياحية، وبرامج الشهادات، وبرامج التبادل الدولي، وفرص التدريب، بهدف تحسين الخدمة والجودة في صناعة السياحة.

الأساس المنطقي: يزيد التعليم السياحي من مستوى الخدمة من خلال تحسين معرفة العاملين في الشركات السياحية. ولهذا السبب، وبالتعاون الوثيق مع القطاع الخاص، ينبغي إعطاء الأولوية للتخطيط من أجل تدريب العاملين. إن إنشاء مجالس استشارية للصناعة في المدارس السياحية لتعزيز التعاون بشأن محتويات التعليم السياحي وبرامج "تدريب المدربين" التي تستهدف المدربين السياحيين؛ من شأنه أن يساعد في سد الفجوة بين ما هو مطلوب من الموارد البشرية في السياحة وما يتم توفيره في المدارس السياحية. والتدريب أثناء الخدمة مهم للغاية للعاملين الذين يفتقرون إلى الخبرة والتدريب. يجب أن يكون الهدف من تحسين قوة العمل وجودة الخدمة، هو تحسين أداء العاملين. وإعداد استراتيجية بقيادة محلية لنشر حملة توعية حول أهمية الأنشطة السياحية على الاقتصاد المحلي، وأهمية الحفاظ على مشاركة السكان المحليين في الأنشطة السياحية لتوفير دخل مباشر. ومن أجل زيادة أداء العاملين، لا بد من زيادة القوة العاملة المتعلمة في الصناعة. تطوير التدريبات أثناء الخدمة، وفتح المدارس السياحية، وتوسيع برامج اللغة وبرامج الشهادات وبرامج التبادل الدولية لموظفي السياحة في التعليم السياحي، والوصول إلى فرص التدريب الداخلي. لذلك يجب توسيع نطاق التدريبات أثناء الخدمة والمدارس السياحية وبرامج الشهادات وبرامج التبادل الدولية وفرص التدريب الداخلي لجلب رأس المال البشري المتعلم إلى الصناعة.

توصية السياسة الثالثة: ضمان استدامة رفاهية الموظفين / العاملين من خلال أمور من بينها، الجوائز أو المكافآت أو زيادات الرواتب أو تمكين الموظفين ليكونوا مساهمين، وتوفير ظروف عمل ملائمة.

الأساس المنطقي: ولا بد من إعطاء الأولوية لرضا العاملين من أجل تقييم رضا العملاء. يجب أن تراعي إدارة الموارد البشرية المستدامة، الاستراتيجيات وبيئة العمل التي تعزز سعادة العاملين ورفاههم. يمكن أن تزدهر صناعة السياحة باستخدام العديد من طرق التحفيز الداخلية. تشجيع تقنيات التحفيز الداخلي مثل الجوائز أو المكافآت أو زيادات الرواتب من أجل ضمان رضا الموظفين. تمكين الموظفين من أن يكونوا مساهمين في شركة الأعمال السياحية من أجل الحصول على المزيد من الموظفين المتحمسين. وتوفير ظروف عمل مواتية يساعد الموارد البشرية على أن تصبح أكثر استدامة. لذلك، تحتاج صناعة السياحة إلى إنشاء نظام من شأنه زيادة إنتاجية العاملين بشكل عام، وزيادة القدرة على الابتكار، وتمكينهم من تقديم خدمة أفضل. يمكن للأشخاص مساعدة أماكن العمل على تحقيق أهدافهم وخططهم من خلال دمج التوظيف والاختيار والتدريب ومراجعات الأداء وفرق الثقافة التنظيمية والتدريب بنجاح. يجب أن يكون هناك اهتمام خاص بالتدريب المهني للسياحة والضيافة لضمان استدامة الموارد البشرية داخل الصناعة.

توصية السياسة الرابعة: زيادة التعاون بين الشركات والشركاء من خلال تعزيز التفاعل بين وكالات السفر وشركات السياحة والفنادق ومنظمي الجولات السياحية.

الأساس المنطقي: من الضروري الحفاظ على التواصل والتفاعل الفعال والقوي بين الشركات السياحية. ومن أجل أغراض حكومية، ينبغي أن يكون هناك تفاعل قوي ومستدام بين وكالات السفر وشركات السياحة والفنادق ومنظمي الجولات السياحية. والمقارنة المعيارية الدقيقة والتعريف الواضح للقضايا ستكون مبادئ توجيهية لقادة الصناعة بصفتهم مخططي وصانعي السياسات. يساعد التأزر بين الشركات السياحية، الصناعة على التطور بنجاح، وتقليل المشاكل التي قد تنشأ، وتوفير خدمة عالية الجودة في الصناعة. كما أنه يساعد على تعزيز التعلم مدى الحياة، من خلال تطوير استراتيجيات تنمية الموارد طويلة الأجل والمعرفة التنظيمية لمساهمة البلاد في صناعة السياحة.

أدوات تحقيق توصيات السياسات:

مجموعة عمل السياحة التابعة للكمسيك: وفي اجتماعاتها اللاحقة، قد تتوسع مجموعة العمل في مجال السياسات المذكورة أعلاه بطريقة أكثر تفصيلاً.

تمويل مشروع الكمسيك: في إطار تمويل مشروع الكمسيك، يدعو مكتب تنسيق الكمسيك للمشاريع كل عام. من خلال تمويل مشروعات الكمسيك، يمكن للدول الأعضاء المشاركة في مجموعات العمل تقديم مشروعات تعاون متعددة الأطراف، ليتم تمويلها من خلال المنح من مكتب تنسيق الكمسيك. وفي مجال السياسات المذكورة أعلاه، يمكن للبلدان الأعضاء الاستفادة من تمويل مشروع الكمسيك، ويمكن لمكتب تنسيق الكمسيك تمويل المشاريع الناجحة في هذا الصدد. قد تشمل هذه المشاريع تنظيم الندوات، والبرامج التدريبية، والزيارات الدراسية، وتبادل الخبراء، وورشات العمل، وإعداد الدراسات التحليلية، وتقييم الاحتياجات والمواد والوثائق التدريبية.

منتدى سياحة القطاع الخاص لمنظمة التعاون الإسلامي / الكمسيك: في اجتماعاته المستقبلية، يمكن لمنتدى السياحة للقطاع الخاص لمنظمة التعاون الإسلامي / الكمسيك أن يتوسع في مجالات السياسات المذكورة أعلاه والمجالات الفرعية من منظور القطاع الخاص.