

RECOMMANDATIONS DE POLITIQUES GÉNÉRALE DE LA 19^{ème} REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LE TOURISME DU COMCEC

Le Groupe de travail du COMCEC sur le tourisme (GTT) a tenu avec succès sa 19^{ème} réunion le 5 octobre 2022, dans un format uniquement virtuel, avec pour thème "Gestion durable des Ressources Humaines dans le Secteur du Tourisme". Au cours de la réunion, le groupe de travail sur le tourisme a délibéré sur les recommandations politiques relatives à la promotion d'une gestion durable des ressources humaines. À la lumière des principales conclusions du rapport et des délibérations intenses de la 19^{ème} réunion, le groupe de travail a formulé les recommandations de politique générale suivantes :

Recommandation politique 1 : Améliorer/développer des politiques stratégiques de durabilité d'alerte COVID-19 et d'ajustement à la nouvelle normalité dans les ressources humaines

Raisonnement : L'épidémie mondiale a eu de graves effets sur l'industrie, notamment en termes de capital humain. Il est essentiel de rétablir l'engagement et la confiance du capital humain dans l'industrie du tourisme. Des professionnels des ressources humaines compétents et expérimentés sont passés à d'autres secteurs ou ont créé leur propre entreprise en raison de l'épidémie mondiale qui paralyse le secteur. Il est d'une grande importance de réintroduire ces employés dans le secteur du tourisme. Les plans de crise du secteur du tourisme doivent être préparés de manière claire, cohérente et durable et partagés de manière transparente avec toutes les parties prenantes, en particulier avec les employés. Avec l'épidémie mondiale, les attentes des clients vis-à-vis des employés ont également changé. Dans ce contexte, des efforts doivent être faits pour sensibiliser les employés à l'évolution des préoccupations et des attentes des clients. Après le COVID-19, les entreprises touristiques doivent s'adapter au nouvel ordre mondial, utiliser les nouvelles technologies avancées normales, répondre aux attentes des clients et attirer davantage de visiteurs. Encourager les entreprises de tourisme à s'adapter au nouvel ordre mondial, en préparant des plans de crise clairs, cohérents et durables après la pandémie et en partageant, encourageant, guidant et responsabilisant de manière transparente les employés afin d'assurer un accès à long terme à des ressources humaines durables et talentueuses. Par conséquent, les recherches suggèrent qu'un plan mondial de gestion des crises des ressources humaines du tourisme peut être élaboré contre d'éventuelles crises qui pourraient survenir à l'avenir. Adopter un mécanisme pour sécuriser les communautés basées sur le tourisme.

Recommandation politique 2 : Promouvoir la formation continue, les écoles de tourisme, les programmes de certification, les programmes d'échanges internationaux et les possibilités de stages en vue d'améliorer le service et la qualité dans l'industrie du tourisme.

Raisonnement : L'éducation touristique augmente le niveau de service en améliorant les connaissances du personnel des entreprises touristiques. Pour cette raison, en étroite coopération et collaboration avec le secteur privé, la planification de la formation des employés devrait être prioritaire. La création de conseils consultatifs de l'industrie dans les écoles de tourisme pour une collaboration accrue sur le contenu des programmes d'éducation touristique et de « formation des formateurs » ciblant les instructeurs de tourisme aiderait à combler l'écart entre ce qui est nécessaire des ressources humaines en tourisme et ce qui est fourni dans les écoles de tourisme. La formation en cours d'emploi est très importante pour les employés qui manquent d'expertise et de formation. L'objectif de l'amélioration de la qualité de la main-d'œuvre et des services devrait être d'améliorer le rendement des employés. Préparer une stratégie locale pour diffuser

une campagne de sensibilisation sur l'importance des activités touristiques sur l'économie locale afin de maintenir l'implication de la population locale dans les activités touristiques pour fournir des revenus directs. Afin d'augmenter le rendement des employés, il est important d'amener une main-d'œuvre instruite dans l'industrie. Développer des formations en cours d'emploi, ouvrir des écoles de tourisme, élargir les programmes de langue, les programmes de certificat et les programmes d'échanges internationaux pour les employés du tourisme en éducation touristique et avoir accès à des possibilités de stage. Par conséquent, les formations en cours d'emploi, les écoles de tourisme, les programmes de certificat, les programmes d'échanges internationaux et les possibilités de stage devraient être élargis pour apporter un capital humain éduqué à l'industrie.

Recommandation politique 3 : Assurer la pérennité du bien-être du personnel/des employés par le biais, entre autres, de récompenses, de primes, d'augmentations de salaire ou de la possibilité pour les employés de devenir actionnaires et de conditions de travail favorables.

Raisonnement : Afin de déterminer la satisfaction de la clientèle, il est nécessaire de donner la priorité à la satisfaction du personnel. La gestion durable des ressources humaines devrait tenir compte de stratégies et d'un environnement de travail qui favorisent le bonheur et le bien-être des employés. L'industrie du tourisme peut prospérer avec l'utilisation de nombreuses méthodes de motivation internes. Encourager les techniques de motivation interne telles que les récompenses, les primes ou les augmentations de salaire pour assurer la satisfaction des employés. Afin d'avoir des employés plus motivés, leur permettant de devenir actionnaires d'une entreprise de tourisme. En offrant des conditions de travail favorables, les ressources humaines deviennent plus durables. Par conséquent, l'industrie du tourisme doit créer un système qui augmentera la productivité globale du personnel, augmentera la capacité d'innovation et leur permettra de fournir un meilleur service. Les personnes peuvent aider les lieux de travail à atteindre leurs objectifs et leurs plans en intégrant avec succès le recrutement, la sélection, la formation, les évaluations de performance, les équipes de culture organisationnelle et la formation. Il convient de donner un intérêt particulier à la formation professionnelle du tourisme et de l'hôtellerie pour assurer la durabilité des ressources humaines au sein de l'industrie.

Recommandation politique 4 : Accroître la synergie entre les entreprises et les partenaires grâce à une interaction renforcée entre les agences de voyage, les entreprises touristiques, les hôtels et les voyageurs.

Raisonnement : Il est essentiel de maintenir une communication et une interaction efficaces et solides entre les entreprises touristiques. À des fins gouvernementales, il devrait y avoir une interaction forte et durable entre les agences de voyages, les entreprises touristiques, les hôtels et les voyageurs. Pour les dirigeants de l'industrie comme pour les planificateurs et les décideurs politiques, une analyse comparative précise et une définition claire des problèmes seront les principes directeurs. La synergie entre les entreprises touristiques aide l'industrie à se développer avec succès, à minimiser les problèmes qui peuvent survenir et à fournir un service de qualité dans l'industrie. Il contribue également à promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie en élaborant des stratégies de développement des ressources à long terme et une connaissance organisationnelle de la contribution du pays à l'industrie du tourisme.

Moyens disponibles pour réaliser les recommandations politiques :

Groupe de Travail sur le Tourisme du COMCEC : Lors de ses réunions ultérieures, le groupe de travail pourrait travailler de manière plus détaillée sur les domaines d'action susmentionnés.

Financement des Projets du COMCEC : Dans le cadre du Financement des Projets du COMCEC, le Bureau de Coordination du COMCEC lance un appel à projets chaque année. Avec le financement des projets COMCEC, les pays membres participant aux groupes de travail peuvent soumettre des projets de coopération multilatérale à financer au moyen de subventions par le Bureau de coordination du COMCEC. Pour les domaines politiques mentionnés ci-dessus, les pays membres peuvent utiliser le financement des projets du COMCEC et le bureau de coordination du COMCEC peut financer les projets retenus. Ces projets peuvent comprendre l'organisation de séminaires, de programmes de formation, de visites d'étude, d'échanges d'experts, d'ateliers et la préparation d'études analytiques, d'évaluations des besoins et de supports / documents de formation.

Forum sur le Tourisme du Secteur Privé OCI / COMCEC : Lors de ses futures réunions, le Forum sur le Tourisme du Secteur Privé OCI / COMCEC peut travailler sur les domaines politiques mentionnés antérieurement et les sous-domaines du point de vue du secteur privé.