الدليل الاسترشادي للسياحة

2022م

الفهرس

- مقدمة.
- التعريفات.
  1. المبادئ العامة التوجيهية للنهوض بالسياحة في دول مجلس التعاون
  2. الحق في السياحة
  3. إسهام السياحة في التفاهم والاحترام المتبادل بين الشعوب والمجتمعات
  4. السياحة كأداة لرقي الفرد والمجتمع
  5. حرية تنقل السياح
  6. السياحة كمستخدم لتراث الإنسانية الثقافي وكمساهم في تعزيزه
  7. السياحة كنشاط نافع للدول والمجتمعات المحلية المضيفة
  8. السياحة عامل للتنمية المستدامة
  9. السياحة الخضراء كأحد أهم أنماط السياحة الحديثة
  10. التوجهات العالمية في مجال التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي لدعم القطاع السياحي.
- دوروالتزامات السلطات التنفيذية المرخصة للأنشطة السياحية.
- التزامات المرخص لهم في التنمية السياحية.
- مفاهيم التسويق السياحي لدول مجلس التعاون الخليجي.
- الاستفادة من التجارب وتبادل الخبرات والتعاون في مجالات السياحة المختلفة.
- الجزاءات والعقوبات.
- المشاركة المتبادلة في المعارض الاستثمارية والتسويقية المتصلة بالقطاع السياحي.
- تفعيل دورإدارة الأزمات التي تواجه دول مجلس التعاون في قطاع السياحة وسيناريوهات للتعامل مع التحديات المستقبلية لدعم استقراروااستدامة القطاع.
- آلية تحديث الدليل الاسترشادي للسياحة بصفة دورية.

1- التعريفات

السياحة: هي الحركة الاجتماعية التي تتم اختياريا التي تهدف إلى الترفيه والاستمتاع الذهني والعقلي والبدني والمحور الرأسمالي الاجتماعي وفيها تتسع آفاق الأفراد والجماعات وتتنوع أنشطتهم وتتجدد طاقتهم ومجموعة العلاقات والخدمات المرتبطة بعملية تغيير للمكان تغيراً وقتياً وتلقائياً وليس لأسباب تجارية أو حرفية.

السياحة نشاط إنساني مبهج يتضمن انتقال الناس إلى مقاصد سياحية خارج موطن اقامتهم المعتاد (المحيط الاعتيادي) لأغراض سياحية مختلفة عدا الاقامة والعمل

السائح: الزائر المؤقت للبلد لأي غرض غير الإقامة ولا تتجاوز مدة إقامته عن 12 شهراً ولا تقل عن 24 ساعة يأتي فيها لزيارة أو مهرجان أو علاج. ولا يدخل في التعريف المهاجرون – البعثات الدبلوماسية وركاب العبوروأطقم الطائرات.

أو كما عرفتها منظمة السياحة العالمية في مؤتمر الأمم المتحدة و أقرته اللجنة الإحصائية للأمم المتحدة في سنة 1968 بإن السائح هو " كل شخص يقيم خارج موطنه المعتاد لفترة تزيد عن أربع وعشرين ساعة على أن لا تتحول هذه الإقامة إلى إقامة دائمة"، (التعريف الأول أكثر استخداما في الإحصائيات السياحية).

الليالي السياحية: هي مجموع ليالي المبيت التي يقضيها السائحون خارج أوطانهم في أي وسيلة من وسائل الإقامة المخصصة للسائحين ويتم حسابها بين تاريخ الوصول وتاريخ المغادرة

التسويق السياحي: النشاط الإداري والفني الذي تقوم به المنظمات والمنشآت السياحية داخل الدولة وخارجها للتعرف على الأسواق السياحية الحالية والمرتقبة والتأثير فيها بهدف تنمية الحركة السياحية الدولية القادمة إليها.

الطلب السياحي: على المؤثرات الاجتماعية ويقصد بها رغبة السائحين بزيارة منطقة لذاتها وما تحتويه من مقومات تستهدف الدو افع والرغبات والميول الشخصية للسائح (السوق المرتقب).

العرض السياحي: هو كل ما يمكن أن تعرضه الدولة من مغريات ووسائل جذب سياحية لتنمية الحركة السياحية القادمة إليها من مختلف دول العالم.

المنطقة السياحية: هي المكان الذي يصبح هدفاً للطلب السياحي نتيجة العلاقة التي تتحقق من المغريات السياحية التي تمتع بها المنطقة و اتجاهات ودو افع النشاط السياحي والتسهيلات السياحية المتاحة للوصول إلى هذه المنطقة.

السياحة التبادلية: هي السياحة التي تهتم بالتوازن الايكولوجي وحماية البيئة وتتفادى الآثار السلبية الناجمة عن التنمية السياحية غير المخططة والتي تضر بالبيئة.

وتعد السياحة الطبيعية أحد التطبيقات للسياحة البديلة .حيث تقوم باحتضان الطبيعة وتعمل على حماية البيئة الطبيعية والسيطرة على التنمية و السياحية دون الإضرار بالبيئة.

التنمية السياحية: ويقصد بها تنمية مكونات المنتج السياحي وبوجه خاص في إطاره الحضاري والطبيعي. أو بمعنى آخر تنمية الموارد السياحية الطبيعية والحضارية ضمن مجموع الموارد السياحية المتاحة في الدولة.

المشروع السياحي الاستثماري: هو المشروع الذي يغلب عليه الاستثمار في منشآت أو وحدات فندقية تخدم السائح في المقام الأول، وقد تكون هذه المنشآت فندق – قرية سياحية فضلاً عن الوحدات الخدمية والترويحية ولا يغلب عليه طابع الإسكان السياحي (شقق فندقية أو شاليهات)، ويمكن أن يكون هدف المشروع السياحي الاستثماري هو خدمة السائحين ممن يميلون إلى ممارسة أنشطة معينة (مثل الجولف / الغطس أو الرياضات المائية).

النشاط السياحي: النشاط الفني والإداري الذي تقوم به مختلف الهيئات والأجهزة والمنشآت السياحية في الدول الحكومية والعامة والخاصة المرتبطة بالسائحين لتحقيق أقصى إشباع ممكن لهم ،ويهدف إلى تحقيق أقصى فائدة ربحية ممكنة والوصول إلى مستوى عالي لإشباع السائحين معنويا وماديا وتخفيف درجات القلق والتوتر التي يشعر بها السائحين عند زيارتهم لدول أخرى غير دولتهم، ومن الممكن أن تشمل أنشطة مثل وكالات السفر والسياحة، أنشطة الترفيه السياحي، مقدمو الخدمات السياحية، منظمو الرحلات السياحية، ومكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، وعملية الارشاد السياحي ، وغير ذلك من الأنشطة والمهن ذات الصلة بالسياحة مالم تدخل في اختصاص جهات أخرى.

مجموع السائحين: إجمالي عدد السائحين الذين ينتقلون من دولة إلى دولة أخرى لغرض من أغراض السياحة

الإيرادات السياحية: هي إجمالي الإيرادات التي تحققت في أي دولة من الدول السياحية كنتيجة مباشرة وغير مباشرة من الأنشطة السياحية المختلفة بها.

الإنفاق السياحي: ويقصد به إجمالي إنفاق السائحون على الخدمات والمشتريات السياحية المختلفة، مثل استخدام وسائل الانتقال.. والإقامة والمشتريات خلال اقامتهم داخل حدود الدولة المضيفة.

السلطة المختصة: الوزارة أو الجهة المعنية بتنظيم السياحة في كل دولة .

المرخص له: كل شخص طبيعي أو معنوي حاصل على ترخيص ساري المفعول من السلطة المختصة لممارسة تشغيل مرافق الإيواء السياحي والأنشطة والمهن السياحية.

منظم رحلات سياحية: كل مرخص له يقوم بتنظيم رحلات وبرامج سياحية وبيعها وتسويقها داخل الدولة أو خارجها للعموم وبشكل منتظم بمقابل مالي، على أن يشمل ذلك اثنين أو أكثر من الخدمات الآتية:

- ترتيب خدمات النقل وتأجير السيارات للأغراض السياحية.
- ترتيب خدمات الإيواء السياحي.
- ترتيب خدمات الإعاشة السياحية.
- ترتيب خدمات الترفيه.
- ترتيب خدمات الإرشاد السياحي.
- ترتيب خدمات التأمين للسفر مع شركات التأمين المرخصة بعد أخذ موافقة الجهات المختصة.
- أي خدمة أخرى تقرها السلطة المختصة.

مكتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها: كل مرخص له يقوم بتزويد أشخاص آخرين بخدمات الحجز في وحدات إيواء سياحي مرخص لها داخل الدولة أو خارجها أو التسويق لها مقابل أجر.

وكيل سفر وسياحة: كل مرخص له يقوم بشكل منتظم بتزويد أشخاص آخرين بواحدة أو أكثر من الخدمات المنفصلة مقابل أجر. وتشمل هذه الخدمات – على سبيل المثال – ما يأتي :-

- بيع وإصدار تذاكر السفر داخل الدولة أو خارجها عبر مختلف وسائل النقل نيابة عن شركات النقل وخدماتها.
- بيع وتسويق برامج الرحلات السياحية التي يوفرها منظم الرحلات السياحية.
- تنظيم وثائق السفر أو تهيئتها أو حفظها، وذلك وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.
- ترتيب خدمات الإقامة والإيواء السياحي.
- ترتيب خدمات الترفيه.
- ترتيب خدمات النقل وتأجير السيارات للأغراض السياحية.
- تنسيق خدمات التأمين أثناء السفر مع شركات التأمين المرخصة بعد أخذ موافقة الجهات المختصة.

مرفق الإيواء السياحي: كل مكان يوفر خدمة المبيت بصورة رئيسة للسياح مقابل أجر سواء كان هذا المكان فندقاً أو أي وحدة سكنية أخرى تؤدي الأغراض نفسها وأي خدمات مساندة.

الأماكن السياحية العامة: الأماكن الطبيعية العامة (غير المملوكة ملكية خاصة) كالشواطئ ونحوها، وكذلك الأماكن التي تقترحها السلطة المختصة وتعتمدها الجهة التشريعية.

2- المبادئ العامة التوجيهية للنهوض بالسياحة في دول مجلس التعاون

- الحق في السياحة

- يتمتع جميع سكان العالم على قدم المساواة بالحق في التطلع الى اكتشاف موارد هذا الكوكب والاستمتاع بها بصورة مباشرة وشخصية، كما أن المشاركة المكثفة والمتزايدة في السياحة الداخلية والدولية تعد أحد أفضل الطرق الممكنة للاستفادة من النمو المضطرد في أوقات الفراغ، ولا ينبغي وضع المعوقات أمامها.
- ينبغي النظر الى حق الجميع في السياحة باعتبارها ملازمة للحق في الراحة والترفيه، بما يشمله ذلك من وضع حد معقول لعدد ساعات العمل، والحق في الحصول على اجازات دورية مدفوعة الأجر، وهو ما نصت عليه المادة 24 من الإعلان العالمي لحقوق الانسان، والمادة (7-د) من العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- ينبغي أن تساعد السلطات العامة على تنمية السياحة الاجتماعية، لا سيما السياحة الجماعية، التي تسهل بدرجة كبيرة من إمكانيات الترفيه والسفر والانتفاع من الاجازات.
- ينبغي تشجيع وتسهيل السياحة العائلية وسياحة الشباب والطلبة وكبار السن، وسياحة المعاقين.

- إسهام السياحة في التفاهم والاحترام المتبادل بين الشعوب والمجتمعات

- يشكل التفاهم وتعزيز القيم الأخلاقية المتعارف عليها بين البشر، إضافة إلى التسامح واحترام تنوع العقائد الدينية والفلسفية والأخلاقية، أساسا للسياحة المسؤولة ونتيجة لها. لذا ينبغي لأصحاب المصلحة في التنمية السياحية وللسائحين أنفسهم مراعاة التقاليد والعادات الاجتماعية والثقافية لكافة الشعوب، بما فيها الأقليات والسكان الأصليون والاعتراف بقيمتها.

- ينبغي القيام بالأنشطة السياحية على نحو ينسجم مع خصائص وتقاليد الأقاليم والدول المضيفة واحترام قوانينها وأعرافها وعاداتها.
- تعليم وتدريب المجتمعات المضيفة والمشتغلين بالقطاع السياحي محليا على حسن استقبال السائحين وتعريفهم على أساليب حياتهم وأذواقهم وتوقعاتهم، علما بأن سيساهم في تنشيط الحركة السياحية على النحو اللائق بهم.
- على السلطات العامة حماية السائحين وممتلكاتهم، كما عليها أن تسهّل استخدام وسائل الحصول على المعلومات والوقاية والأمن والتأمين والمساعدة التي يحتاجون إليها. (الاكتفاء بمصطلح السائحين)
- ينبغي للسائحين (الاكتفاء بمصطلح السائحين) أثناء سفرهم عدم ارتكاب أي فعل إجرامي أو أي فعل يعد إجراميا وفقا لقوانين الدولة التي يزورونها، وينبغي أن يمتنعوا عن اتباع أي سلوك يعتبر السكان المحليون أنه عدائي أو مؤذ أو يحتمل أن يحدث أضرارا بالبيئة المحلية، وينبغي لهم الامتناع كذلك عن كل أنواع الاتجار بالمواد المخدرة غير المشروعة أو الأسلحة أو الآثار أو الكائنات المحمية أو المنتجات والمواد الخطرة أو المحظورة بمقتضى التشريعات الوطنية. وعلى الأجهزة التنفيذية العمل قدر الإمكان لتوضيح تلك الالتزامات والإرشادات التوجيهية للسائحين فوروصولهم في أماكن يسهل لهم حصولهم على تلك المعلومات.

- السياحة كأداة لرقي الفرد والمجتمع

- يرتبط النشاط السياحي، عادة بالراحة والاستجمام والرياضة وبكونه سبيلا إلى الثقافة والطبيعة، لذا ينبغي أن يراعى في التخطيط لها وممارستها أنها وسيلة متميزة للرقي على المستوى الفردي والجماعي؛ وعند ممارسة هذا النشاط بعقلية متفتحة تصبح السياحة عنصرا لا مثيل له للتعلم والتسامح والتعرفّ على الاختلافات القائمة بين الشعوب والثقافات والتنوع فيما بينها.

- ينبغي أن تراعي الأنشطة السياحية المساواة بين الرجل والمرأة وتعزيز حقوق الإنسان، خصوصا الحقوق الفردية للمجموعات الأكثر قابلية للتعرض للأخطار، لاسيما الأطفال والشيوخ والمعاقين والأقليات العرقية والسكان الأصليين.

- حرية تنقل السياح

- ينبغي أن يتمتع السائحون (الاكتفاء بمصطلح السائحين) ، وفقاً لقواعد القانون الدولي والتشريع الوطني، بحرية التنقل داخل أوطانهم ومن دولة الى أخرى، عملاً بما تنص عليه المادة 13 من الإعلان العالمي لحقوق الانسان. كما ينبغي أن يسمح لهم بالوصول الى أماكن العبوروالإقامة، وبلوغ المو اقع السياحية والثقافية، دون التعرض لإجراءات مبالغ فيها ودون تمييز في المعاملة.
- يحق للسائحين والزائرين استخدام أي من وسائل الاتصال المتاحة سواء كانت داخلية او خارجية، وكذلك الوسائل السريعة والميسرة للحصول على الخدمات الادارية المحلية. كما ينبغي أن تكفل لهم حرية الاتصال بالممثلين القنصليين لبلدهم وفقا للاتفاقيات الدبلوماسية.
- يحق للسائحين و(الاكتفاء بمصطلح السائحين) التمتع بنفس الحقوق المقررة لمواطنين الدولة التي يزورونها فيما يتعلق بسرية البيانات الشخصية والمعلومات المتعلقة بهم، وبخاصة عندما يتم تخزين هذه البيانات إلكترونياً.
- ينبغي أن تتماشى الإجراءات الإدارية المتعلقة بعبورالحدود، سواء كانت من اختصاصات الدولة أو ناتجة عن اتفاقات دولية- مثل التأشيرات او الإجراءات الصحية والجمركية- بقدر الإمكان مع السعي الى كفالة حرية السفر والانتفاع بالسياحة الدولية إلى أقصى حد ممكن. كما ينبغي تشجيع الاتفاقيات التي تبرم بين مجموعات الدول لتبسيط تلك الإجراءات والتنسيق بينهم، والعمل تدريجياً على تشجيع الغاء أو تصحيح الضر ائب والرسوم التي تعوق صناعة السياحة وتضر بقدرتها على المنافسة.

- ينبغي على جميع السياح مراعاة الاعتبار لإجراءات العبور والإقامة والدخول للدول وفقاً للإجراءات المقررة والمعتمدة في كل دولة.

- السياحة كمستخدم لتراث الإنسانية الثقافي وكمساهم في تعزيزه

- تُعد الموارد السياحية جزء من تراث البشري المشترك، وعلى ذلك ينبغي على المجتمعات التي تقع تلك الموارد على أراضيها أن يتعرفوا على حقوقها وواجباتها الخاصة في هذا الصدد.
- ينبغي تنفيذ السياسات والنشاطات السياحية على نحو يسمح باحترام التراث الفني والأثري والثقافي والمحافظة عليه ونقله للأجيال القادمة، كما ينبغي بذل عناية خاصة لحفظ الأبنية التاريخية والأماكن المقدسة والمتاحف وكذلك المو اقع الأثرية والتاريخية مع تهيئتها بقدر الإمكان لزيارات السائحين..
- ينبغي استخدام الموارد المالية الناتجة عن زيارة المو اقع الثقافية والأبنية التاريخية، أو جزء منها على الأقل، في حفظ وصون وتنمية وتزيين هذا التراث.
- ينبغي أن يتم تخطيط النشاط السياحي بأسلوب يسمح للمنتجات الثقافية والحرف والتراث الثقافي بأن تبقى وتزدهر بدلا من أن يؤدي بها إلى التدهور والاضمحلال.

- السياحة كنشاط نافع للدول والمجتمعات المحلية المضيفة

- ينبغي أن يشارك السكان المحليون في الأنشطة السياحية وفي المنافع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الناجمة عنها، خصوصا فيما توجده من فرص عمل مباشرة وغير مباشرة.
- ينبغي تطبيق السياسات السياحية بأسلوب يسهم في رفع مستوى معيشة سكان الأقاليم المضيفة ويلبي احتياجاتهم، ومن ثم ينبغي أن يهدف النهج التخطيطي والمعماري للمنتجعات السياحية وأماكن الإقامة وأسلوب تشغيلها إلى دمجها بقدر الإمكان في النسيج الاقتصادي والاجتماعي المحلي، وإعطاء الأولوية في حالة تساوي المهارات للقوى العاملة المحلية.

- ينبغي توجيه عناية خاصة للمشاكل التي تعترض المناطق الساحلية والجزر والأقاليم الريفية والجبلية شديدة التأثر والتي تمثل للسياحة فرصة نادرة للتنمية في مواجهة تقلص النشاطات الاقتصادية التقليدية.
- ينبغي للمشتغلين بالسياحة، لا سيما المستثمرين منهم، الذين يخضعون للقوانين الصادرة عن السلطات العامة، أن يقوموا بإجراء دراسات عن أثر مشاريعهم التنموية على البيئة ومحيطها الطبيعي، كما ينبغي لهم تقديم بيانات واضحة وموضوعية عن برامجهم المستقبلية وتأثيراتها المتوقعة، وتعميق الحوار مع السكان المعنيين حول مضمون هذه البرامج.

- السياحة عامل للتنمية المستدامة

- ينبغي لجميع أصحاب المصلحة في التنمية السياحية التوصل إلى توازن أفضل ودعم سلامة الثقافات المحلية والسياحية لدول المجلس، بقصد تحقيق نموّ اقتصادي متواصل للنشاط السياحي على البيئة السياحية ويعزز أثره المفيد بشكل مستدام يتجه نحو تلبية احتياجات وتطلعات الجيل صناعة السياحة والاقتصاد المحلي الحالي والأجيال القادمة بصورة عادلة.
- من المسلم به أن السياحة الطبيعة والسياحة البيئية يسهمان في إثراء المستوى السياحي والنهوض به، بشرط احترام التراث الطبيعي والسكان المحليين لتلك المواقع.

- السياحة الطبيعية كأحد أهم أنماط السياحة الحديثة

تعتبر السياحة الطبيعية أحد التطبيقات للسياحة البديلة، وهو نمط حديث تقوم أساساً على حماية البيئة وتفادي الأضرار البيئية والتي تساهم فيها السياحة بشكل كبير نتيجة التوسع غير المنظم والسياحة البديلة تحقق الانسجام والاتحاد بين السياحة والبيئة حيث تعمل على الحفاظ على الموارد الطبيعية والمناظر وطبوغرافية الأرض وخصائص الحياة البرية وتناسب السائحين المثقفين المبدعين الذين يحترمون الموارد الطبيعية والاجتماعية والحضارية.

يتفرع من هذا النوع من السياحة :

السياحة البحرية: ويقصد بها التنقل إلى شواطئ البحر و البحيرات للاستمتاع بمياهها الزرقاء وممارسة الأنشطة البحرية كالغوص الاستكشافي والرحلات البحرية السياحية و الصيد.

السياحة الصحراوية: هي السّياحة القائمة على السّفر إلى الصحراء برمالها الذهبية وامتدادها دون ممارسة اية نشاط طبيعي اخروتشمل أنشطة التخييم والصيد.

السياحة الشتوية: حيث يتم ممارسة أنشطة الرحلات إلى المناطق التي يكثر بها الثلوج.

السياحة الخضراء: ويقصد بها الاستمتاع بالمناطق الخضراء من ريف ونباتات، وتطبيقا لهذا النوع من السياحة، ظهرت سياحة المزارع أو ما يطلق عليه مزارع الاجازات، ويتمثل في تنظيم تلك المزارع والإقامة بها للاستمتاع بالأنشطة الريفية المختلفة، حيث يتم استغلال المزارع بأنشاء استراحات ونزل للإقامة تمتاز بمكونات بسيطة يستمتع بها الزائر بخصائص الطبيعة.

السياحة الجبلية والواحات: طراز جديد من السياحة قد اهتمت به عدد من الدول العربية والعالمية وحققت نجاح كبير ويطلق عليه سياحة الجبل أو سياحة الريف حيث يتم تقديم أنشطة الترفيه و التراث والفلكلور بين الجبال والريف في شكل جديد ويرتبط بهذا النمط سياحة الجبال وسياحة السفاري والكهوف.

سياحة المحميات الطبيعية: يقصد بالمحمية الطبيعية أي مساحة من الأرض أو المياه الساحلية أو الداخلية التي تتميز بما تتضمنه من كائنات حية نباتات – حيوانات – اسماك – أو ظواهر طبيعية ذات قيمة ثقافية أو علمية أو سياحية. المحميات الطبيعية هي مناطق تخصصها الدولة لحماية التراث الطبيعي بصوره المختلفة للحفاظ على جميع المقومات الطبيعية والحضارية الموجودة بهذه المحميات وضماناً لعدم الإخلال بمنظومة هذه الحدائق العامة والمحميات تضع قواعد وإجراءات صارمة منها عدم الصيد أو قطع الأشجار . و تعتبر المحميات الطبيعية من أهم مقومات الجذب السياحي الهامة، حيث تتم بها بعض الأنشطة السياحية التي منها مراقبة الطيور.

- التوجهات العالمية في مجال التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي لدعم القطاع السياحي.

أدى دخول التكنولوجيا إلى حدوث تغييرات جوهرية في كل جوانب الحياة للإنسان، ومن بينها صناعة السياحة والضيافة، حيث يلعب البشر دورًا مركزيًا كمستهلكين أو موظفين في هذه الصناعة، ولكن دخول التكنولوجيا تسبب في تغييرات في العرض والطلب.

ويعني هذا التغيير الدراماتيكي أنه لا يجب أن نتوقع بعد الآن أن يكون موظف السياحة أو الضيافة بشرًا، وينطبق أيضًا على المستهلك السياحي. وبالتالي، تبرز الحاجة إلى تبني فهم أوسع للروبوتات والتقنيات المؤتمتة بمعالجتها كمزودي للخدمات السياحية ومستهلكين.

فمع تقدم التكنولوجيا، من المتوقع أن تصبح الروبوتات أكثر قدرة على تقديم الخدمات وأداء مجموعة متنوعة من المهام المتعددة والمتنوعة. ومن المؤكد أن إدخال التقنيات الجديدة على كل جانب من جوانب الشركات العاملة في السفر والضيافة سيؤثر على جودة الخدمات التي تقدمها وكيفية تعاونها أو تنافسها مع الشركات الأخرى في السوق، و أيضًا على الأنشطة الداخلية للمرخص لهم والتي من الممكن أن تشمل النشاط التشغيلي و التصميم الداخلي و إدارة الموارد البشرية والإدارة المالية لصناعة السياحة و إدارات أخرى كالتزويد والتسويق بناء على مجموعة من القواعد والبيانات والخوارزميات، الأمر الذي يتطلب تهيئة المرخص لهم وكذلك المستهلكين من سياح لمثل هذه الطفرات المتوقعة في المستقبل.

3- دور و التزامات السلطات التنفيذية المرخصة للأنشطة السياحية.

1. تقترح السلطة المختصة الأماكن السياحية العامة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، وتحدد اللائحة القواعد المنظمة لذلك.
2. للسلطة المختصة تخصيص بعض الأراضي الحكومية بعد موافقة الجهات ذات العلاقة، والرفع بها لاعتمادها، تمهيدا لاستثمارها سياحياً من القطاع الخاص عن طريق الجهة التابعة لها.
3. تراقب السلطة المختصة قائمة أسعار خدمات الإيواء والأنشطة والمهن السياحية التي يقدمها المرخص له.

4. تصدر السلطة المختصة شهادات التصنيف لمرافق الإيواء السياحي والأنشطة والمهن السياحية، وتحدد معايير التصنيف وآلية تطبيقها، وإجراءات الاعتراض والتظلم.

5. تقوم السلطة المختصة – بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة – بتحديد الأنشطة والمهن السياحية الأخرى غير المنصوص عليها في هذا الدليل الاسترشادي.

6. تشجع السلطة المختصة - وفقاً للأنظمة السارية - إنشاء جمعيات متخصصة في مجالات مرافق الإيواء السياحي والأنشطة والمهن السياحية.

7. تصدر السلطة المختصة أذونات التأشيرات السياحية وفق الإجراءات المتبعة في كل دولة، وتوضح إجراءات وآليات الإصدار.

8. تعمل السلطة المختصة على إعداد المعايير المهنية لجميع القطاعات السياحية.

9. تعمل السلطة المختصة - بالتعاون مع وزارة الداخلية والجهات الأخرى ذات العلاقة – على إنشاء مركز معلومات سياحي يسهل تعامل الجهات المعنية مع السائح ويوفر كل المعلومات اللازمة لتلك الجهات.

10. تزود السلطة المختصة الجهات ذات العلاقة بما يأتي: -

- المعايير التي ترى أهمية مراعاتها لتنظيم الفعاليات السياحية، وتطويرها وتقديم الدعم المساندة لها.
- المعايير التي ترى مناسبتها لأنشطة السياحة البحرية، والسياحة الزراعية، وسياحة الصحة والاستشفاء، وسياحة الأعمال، والسياحة البرية وغيرها من الأنماط السياحية التي يعتمدها رئيس السلطة المختصة، وتسهم في تطوير الخدمات والبرامج المرتبطة بها.
- المعايير التي ترى أهمية مراعاتها عند نشر أي مطبوعة أو مادة إعلامية أو كتاب أو خريطة أو دليل أو صورة أو ملصق أو مادة إلكترونية تهدف إلى الترويج للسياحة.
- المعايير التي ترى أهمية مراعاتها في التعليم والتدريب وذلك عند تقديم برامج تعليمية سياحية.

11. لموظفي الضبط القضائي العاملين في السلطات المختصة في كل دولة حق الرقابة ودخول مرافق الإيواء السياحي والأماكن التي تمارس فيها الأنشطة والمهن السياحية، وأن يجروا التفتيش بعد إثبات هويتهم الرسمية. ولهم حق الاطلاع على السجلات الخاصة بخدمات السياحة، وطلب البيانات اللازمة، والاستماع

إلى الشكاوى من المستهلكين. وعلى المرخص له أن يقدم جميع التسهيلات لتحقيق هذه الغاية، وفي حالة وجود مخالفات فيتم ضبطها وإحالتها إلى الجهات القضائية المختصة، وفق الاجراءات المعمول بها في كل دولة.

12. لموظفي الضبط القضائي الاستعانة برجال الشرطة إذا اقتضى الأمر ذلك في سبيل تحقيق مهامهم، ويجب على المفتشين إمداد الخاضعين للتفتيش من المرخص لهم وغيرهم بالمعلومات والإرشادات المتعلقة بحسن تنفيذ القوانين المنظمة للسياحة في كل دولة والقرارات الصادرة تنفيذاً له، كما يجب عليهم إسداء النصح إليهم وتوجيههم لتطبيق أفضل المستويات الخاصة بظروف العمل.

13. تتقاضى السلطة المختصة مقابلاً مالياً عن الخدمات التي تقدمها بموجب أحكام هذا القانون (النظام)، على أن يصدر القرار وفق الإجراءات المتبعة في كل دولة، بتحديد هذه الخدمات والمقابل المالي بناء على اقتراح من السلطة المختصة بالتنسيق مع وزارة المالية.

4- التزامات المرخص لهم في التنمية السياحية.

1- لا تجوز مزاولة الأنشطة والمهن السياحية وتشغيل مرافق الإيواء السياحي إلا بالحصول على ترخيص من السلطة المختصة، بعد توافر الشروط والمتطلبات وتقديم الضمانات اللازمة والمحددة من قبل السلطة المختصة في كل دولة.

2- على المرخص له إعلان الأسعار بشكل بارز، بما يتفق مع لوائح الخدمات وآلية تحديد قوائم الأسعار المعدة من قبل السلطة المختصة.

3- يلتزم المرخص له بتسجيل بيانات جميع منسوبيه لدى السلطة المختصة، وتحديث هذه البيانات في حال الحذف أو الإضافة .

4- يلتزم المرخص له بأن يقدم إلى السلطة المختصة المعلومات والإحصاءات السياحية، وفقا لما تبينه الأنظمة المعمول بها في كل دولة.

5- يلتزم المشتغلون بالسياحة بتوفير معلومات موضوعية وصادقة للسائحين عن الأماكن التي يقصدونها وعن ظروف وعروض سفرهم واستقبالهم و إقامتهم. كما ينبغي لهم التأكد من أن شروط التعاقد المقترحة على عملائهم مفهومة وواضحة فيما يتعلق بطبيعة وأسعار وجودة الخدمات التي يلتزمون بتقديمها، وبالتعويض المالي الذي يدفعونه في حالة الإخلال بالتعاقد من جانبهم.

6- يلتزم المشتغلون بالسياحة، طالما توقف الأمر عليهم، وبالتعاون مع السلطات العامة بالاهتمام والحرص على أمن وسلامة السائحين ووقايتهم من الحوادث وحماية صحتهم وسلامة الطعام الذي يقدم لهم، كما ينبغي لهم التأكد من وجود أنظمة مناسبة للتأمين والمساعدة، كما أن عليهم قبول الالتزام بالإبلاغ الذي تنص عليه القو انين الوطنية ودفع التعويض العادل في حالة عدم الوفاء بالتزاماتهم التعاقدية.

7- ينبغي على المرشد السياحي المرخص له أن يكون قدوة حسنة في سلوكه الشخصي والمهني أثناء أداء عمله بما يترك انطباعا ايجابياً لدى السائح أو الز ائر، والتصرف بلباقة و إبداء التسامح والاحترام عند زيارة المو اقع السياحية والأثرية، يعامل المرشد جميع المسافرين معاملة جيده وأن يقدم خدمة مهنية عالية الجودة على اسس العدالة والتسامح والمساواة ، دون تحيز أو تمييز على أسس دينية أو عرقية أو جنسية ، وأن يضع المرشد السياحي في المقدمة مصالح السياح والتزامه تجاههم، وأن يكون لديه حقائق دقيقة وموثوقة أثناء القيام بمهامه اضافة الى التمييز الواضح بين الوقائع وسرد قصص العادات والتقاليد الخاصة بالبلد، كما ينبغي على المرشد المحافظة على الحياد فيما يتعلق بطرح المواضيع والآراء المتعلقة بالأفكار والمعتقدات الفكرية والدينية والسياسية، وأن يتوخى الحذر في سلوكه وطريقة حديثه وأن يتخذ كامل الحيطة بشأن عدم المساس بأية معتقدات دينية أو سياسية لدى السائح أو الانتقاص من عاداتهم وتقاليدهم، كما ينبغي على المرشد السياحي المرخص له احترام دستور الدولة و أنظمتها وقو انينها وعدم التعرض لما قد يسيء لها.

8- للسلطات المختصة في كل دولة الحق والواجب بإعلام مواطنيها خصوصا في الأزمات بالظروف الصعبة، أو حتى بالمخاطر المحتمل مواجهتها أثناء سفرهم إلى الخارج. ولكن تقع عليها مسؤولية إصدار مثل هذه المعلومات دون مبالغة فيها على نحو لا مبرر له يضر بصناعة السياحة في الدول المضيفة وبمصالح منظمي الرحلات في الدولة نفسها. لذا ينبغي مناقشة فحوى إرشادات السفر مع سلطات الدول المضيفة والمهنيين المعنيين بها قبل إصدارها، كما ينبغي للتوصيات التي تتضمنها أن تتناسب بدقة مع خطورة الموقف القائم وأن

تقتصر على المنطقة الجغرافية التي تفتقر إلى الأمن فعلا، كما ينبغي تعديل أو إلغاء مثل هذه الإرشادات فور عودة الأمور إلى طبيعتها.

9- ينبغي ضمان الحقوق الأساسية للعاملين بأجر والعاملين لحسابهم الخاص في صناعة السياحة والنشاطات المتصلة بها، وذلك تحت إشراف السلطات الوطنية والمحلية بكل من دول المنشأ والدول المضيفة بشكل خاص.

5- مفاهيم التسويق السياحي لدول مجلس التعاون الخليجي

يمكن تعريف التسويق السياحي بأنه النشاط الإداري والفني الذي تقوم به السلطات المختصة والمنظمات والمنشآت السياحية داخل الدولة وخارجها لتحديد الأسواق السياحية المرتقبة والتعرف عليها والتأثير فيها، بهدف تنمية وزيادة الحركة السياحية القادمة منها وتحقيق التوافق بين المنتج السياحي وبين الرغبات والدوافع للشرائح السوقية المختلفة.

السوق السياحي: يمكن تعريفه بالطلب السياحي الحالي والمتوقع على شراء برنامج سياحي معين في دولة معينة لإشباع رغبات ودوافع محدده. أو هو الطلب الحالي والمحتمل على المنتج السياحي في أي دولة من الدول السياحية لإشباع رغبات وحاجات معينة .

الطلب السياحي: هو السوق السياحي المرتقب الذي تهدف الى إثارته وتنشيطه جميع المقاصد السياحية العالمية لتحقيق أكبر حركة سياحية قادمة منه

المزيج التسويقي السياحي

يمثل العناصر التسويقية الرئيسية التي يحددها ويختارها كل مشروع سياحي ويتم التفاعل بينها ليتم بناء على دراستها اتخاذ القرار التسويقي السياحي، ويتفق غالبية رجال التسويق السياحي على ضرورة توفر العناصر التالية (المنتج السياحي ، التنشيط السياحي ، العنصر البشري ، السوق السياحي ، بحوث التسويق ، التسعير السياحي)

مفهوم التنشيط السياحي

هي الجهود المبذولة التي تهدف إلى توضيح الصورة السياحية للدولة للتأثير على السائحين و إثارة دوافعهم للقيام برحلة سياحية للدولة لإشباع رغباتهم وتحقيق أهدافهم السياحية

الدعاية السياحية

الجهود التي تقوم بها المنظمات والهيئات السياحية الرسمية وغير الرسمية، للتأثير في سلوك الفرد والمجتمعات لتحقيق التقارب بين الطلب السياحي والعرض السياحي، وللترويج عن منطقة سياحية أو فكرة أو سلعة سياحية معينة .

الإعلان السياحي

هو المساحة المدفوعة القيمة في الصحف اليومية أو المجلات الأسبوعية أو الشهرية العامة والمتخصصة، وكذا في الشوارع والميادين العامة بالإضافة إلى أنه يمثل الوقت المدفوع الأجر بالنسبة للإذاعة والتلفزيون لتحقيق هدف معين، وهو توصيل رسالة معينة لأكبر عدد من الأفراد في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

العلاقات العامة

الجهود المخططة والممتدة بفرص إقامة علاقات جديدة وطيبة وفهم متبادل بين المؤسسة والمجتمع .تعتمد هذه الوسيلة على الاتصال الشخصي بين الأجهزة السياحية المختلفة وبين شركات السياحة والسائحين المرتقبين، وكذلك الجمعيات والنقابات والتجمعات العالمية والعلمية والمهنية الموجودة بالأسواق الخارجية لتوضيح الصورة السياحية للدولة وجذب انتباههم لزيادة الحركة السياحية إليها من خلال (المؤتمرات السياحية ، الأسابيع السياحية ، المعارض السياحية، الندوات السياحية ، المؤتمرات الصحفية).

التسويق الفندقي

تلك الجهود التي تبذلها المنشآت الفندقية من أجل التعرف على الأسواق السياحية الداخلية والخارجية، والتأثير بهدف زيادة الحركة الفندقية وارتفاع نسبة الأشغال الفندقي بها

- الفعالية: هي نشاط أو أنشطة مترابطة تنظم في مكان واحد أو عدة أماكن خلال مدة معينة
- المهرجان: يضم أكثر من فعالية مترابطة أو غير مترابطة .
- الفعاليات السياحية: هي تلك الفعاليات التي تكون:

أولا: قادرة على جذب عدد من السياح من خارج المنطقة التي تقام فيها لزيارتها.

ثانياً: تكون انطباعاً جيداً ومستديماً لدى المشاركين فيها أو المشاهدين لها ما يحفزهم على زيارتها مرة أخرى.

ثالثاً: يكون لها تأثير ايجابي على مستقبل السياحة في المقصد السياحي الذي تقام فيه الفعالية، ونشر الوعي السياحي في المجتمع المحلي.

التوعية السياحية

قد يختلف تفسيرها من شخص لآخر أو من موقع لآخر، و أبرز التعريفات الشائعة لعبارة التوعية:

- التعليم/ المعلومات: تساهم التوعية السياحية في زيادة معرفة المجتمع عن مجالات صناعة السياحة بأنشطتها المختلفة، بما في ذلك دور السياحة في إرضاء تطلعات الأفراد والجامعات (فلسفة التعليم والفهم) أنسب العبارات العملية لتعريف التوعية.
- النظرة والسلوك الإيجابي: التوعية السياحية تعززتطوير نظرة وسلوك ومو اقف ايجابية تجاه السياحة وسط المجتمع.
- المشاركة: تشجيع التوعية السياحية على المشاركات الفردية والجامعية في التخطيط والتنمية والتسويق والسياحة، وتؤكد التوعية السياحية أن السياحة والسفر ذات منافع مشتركة للمضيف والسائح.

الإرشاد السياحي

يعتبر الإرشاد السياحي من الأنشطة المكملة لتسويق الأنشطة السياحية والتي تتطلب كفاءة علمية وفنية وخبرة كافية في مجال الإلمام بالجو انب التاريخية والجغر افية والحضارية وإجادة اللغات الأجنبية المتعارف عليها عالمياً ويمثل الواجهة القادمة التي تعكس خلاصة الخطاب الذي تسعى الدولة السياحية توجيهه إلى المجتمع الدولي.

ويمكن تعريفه بأنه حلقة الوصل التي تربط مجتمع (المقصد السياحي) بالمجتمعات الأخرى واللسان المعبر عن المقومات السياحية المختلفة التي يمتلكها ويتميز بها المقصد السياحي.

المرشد السياحي

هو الشخص المرخص له الذي يتولى الشرح والإرشاد للسائح في الأماكن السياحية والأثرية ومر افقتهم في أماكن الجذب السياحي وتزويدهم بالمعلومات وذلك مقابل أجر يتحصل عليه، ويصاحب المرشد المجموعات السياحية المنظمة الى المزارات السياحية ولمدة محدودة ولا يجوز ممارسة مهنة الإرشاد السياحي إلا إذا كان حاصلا على ترخيص بذلك من السلطة المختصة.

6- الاستفادة من التجارب وتبادل الخبرات والتعاون في مجالات السياحة المختلفة

- تحرص الدول الأعضاء على وضع برامج وورش عمل مشتركة في إطار تعزيز علاقاتها الثنائية أو الجماعية وتبادل الخبرات والمعلومات وتفعيل أية مذكرات تفاهم تهدف إلى تعزيز التعاون المشترك وتبادل الخبرات في مجالات السياحة المختلفة.
- التشجيع على وضع خارطة عمل مشتركة لدول مجلس التعاون الخليجي استنادا على المقومات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي تتميز بها، وذلك لتكون دول المجلس التعاون الخليجي في عام 2030م من أهم المقاصد السياحية بالعالم لما تمثله من نموذج تراثي وحضاري وثقافي متميز.

7- الجزاءات والعقوبات

لكل دولة الحق في وضع الجزاءات والعقوبات الإدارية والقانونية المناسبة وفق ما ترتأيه مناسباً لمنظومتها التشريعية بالنسبة لأية مخالفات للأنشطة المرخص لها وينبغي أن تهدف هذه العقوبات والجزاءات إلى حماية القطاع السياحي وتشجيع المنافسة العادلة والحرص على استقرار القطاع وحماية السياح وصون حقوقهم.

8- المشاركة المتبادلة في المعارض الاستثمارية والتسويقية المتصلة بالقطاع السياحي.

- العمل على تشجيع المشاركة في المعارض البينية المشتركة بين الدول الأعضاء بما يشجع السياحة البينية والتكامل بين دول المجلس باعتباره من أولويات العمل والتنسيق المشترك لتطوير السياحة البينية وتطوير وتوثيق الروابط بين مواطني دول مجلس التعاون.
- تطوير شراكة فعالة وحقيقية مع القطاع الخاص للمشاركة في المعارض الدولية الاستثمارية والتسويقية للقطاع السياحي بهدف تطوير الاستثمارات في الخدمات والمنشآت والمرافق السياحية، وبما يسهم في توفير فرص العمل ودعم الاقتصاد.

9- تفعيل دور إدارة الأزمات التي تواجه دول مجلس التعاون في قطاع السياحة وسيناريوهات للتعامل مع التحديات المستقبلية لدعم استقرار واستدامة القطاع.

يتسم هذا العصر بمواجهة العديد من الأزمات بمختلف أنواعها على المستوى دول العالم ، وهذه الأزمات تؤثر تأثيرا ملموسا على مجريات الأحداث في هذه الدول ويختلف هذا التأثير وفقا لطبيعة الأزمة وطبيعة معالجتها، والسياحة باعتبارها نشاط هام من أنشطة الحياة، تتعرض لأزمات تختلف شدتها وأسبابها ونتائجها ومدى تفاوتها، وبعض هذه الأزمات يؤثر في السياحة على المستوى العالمي والبعض الآخر يؤثر فيها على المستوى القومي أو الوطني، وأحيانا قد يكون التأثير محصورا في منطقة معينة، و أيا كان هذا التأثير فإن لكل نوعية من نوعيات الأزمات ينبغي أن يكون هناك أسلوب لمواجهتها قد تختلف نوعا عن أسلوب تناول نوعية أخرى ولكنها كلها تهدف في النهاية إلى الحفاظ على قوة الدفع التي أتسم بها هذا القطاع واستدامته بما يحافظ قدر الإمكان على حجم الاستثمارات أو حجم العمالة أو المردود الاقتصادي والاجتماعي والحضاري له، وتقليل التبعات الناجمة عن تلك الأزمات.

وينبغي على جميع الدول العمل على وضع آليات مناسبة لإدارة الأزمات وبالشكل الذي يضمن سهولة التواصل ووصول المعلومات والتعليمات الصادرة من السلطات المختصة في كل دولة للمرخص لهم بشفافية وسهولة ووضوح، وعلى النحو الذي يساعد المرخص لهم المعرضون لتلك الأزمات لتجاوز الآثار الناتجة عن تلك الأزمات أو تداعياتها أو التخفيف منها ما أمكن ذلك.

10- آلية تحديث الدليل الاسترشادي للسياحة بصفة دورية

تقوم الدول الأعضاء وفق ما تتطلبه المعطيات والظروف بتحديث هذا الدليل ويتم اعتماده من اللجنة الوزارية المعنية بالسياحة في الأمانة العامة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.