



أهل الهممة

تقدم لكم

دوسية الميد لمادة

الثقافة السياحية

2021

<< من جد وجد ومن سار على الدرب وصل >>

مفاهيم ومصطلحات أساسية تتعلق

بالسياحة

تعتبر **السياحة** من اكثر الصناعات نموا في العالم ، كما انها من الصناعات التنموية **(علل)** نظرا للدور التي تلعبه في دفع عجلة التنمية الاقتصادية باعتبارها محركا رئيسيا لكثير من القطاعات الاقتصادية الأخرى مثل : (التجارة ، البنوك ، النقل ، الاعلام ، تكنولوجيا المعلومات ، التأمين وغيرها) فقد أصبحت اليوم من أهم القطاعات في التجارة الدولية.

مجالات السياحة : التجارة / البنوك / الاعلام / النقل / التأمين / تكنولوجيا المعلومات

السياحة من منظور اقتصادي :

_ هي قطاع انتاجي يلعب دورا مهما في :

1) زيادة الدخل القومي

2) تحسين ميزان المدفوعات

3) مصدر للعمالات الصعبة

4) فرصة لتشغيل الايدي العاملة

5) هدفا لتحقيق برامج التنمية

السياحة من منظور اجتماعي وحضاري :

هي حركة ديناميكية ترتبط بالجوانب الثقافية والحضارية للإنسان بمعنى :

انها رسالة حضارية وجسر للتواصل بين الثقافات والمعارف الإنسانية للأمم والشعوب

ومحصلة طبيعية لتطور المجتمعات السياحية وارتفاع مستوى معيشة الفرد .

السياحة على الصعيد البيئي :

تعتبر عاملا جاذبا للسياح واشباع رغباتهم من حيث زيادة الأماكن الطبيعية المختلفة

التعرف على تضاريسها وعلى نباتها والحياة الفطرية

زيارة المجتمعات المحلية للتعرف على عاداتها وتقاليدها

مفهوم الثقافة :

لغة : كلمة مشتقة من الجذر الثلاثي (ثقف) فيقال : ثقاف الرماح بمعنى تسويتها وتقويم اعوجاجها وأيضا تستخدم مع تثقيب العقل ومن معانيها ما يفيد الحذق والفتنة والذكاء يقال ثقف الشيء أي عرفه وحذقه ومهر فيه والتثقيب من الفطين وثقف الكلام أي فهمه بسرعة ويصف الرجل الذكي بأنه ثقف .

اصطلاحا :

* هي مجموعة من العقائد والقيم والقواعد التي يقبلها التي يقبلها افراد المجتمع .

* هي المعارف والمعاني التي تفهمها جماعة من الناس وترتبط بينهم من خلال وجود نظم مشتركة وتساهم في المحافظة على الأسس الصحيحة للقواعد الثقافية .

* هي الوسيلة التي تعمل على الجمع بين الافراد عن طريق مجموعة من العوامل السياسية والاجتماعية والفكرية والمعرفية وغيرها من العوامل .

السياحة (من خلال تعريف منظمة السياحة العالمية) :

هي ظاهرة تعني السفر لأغراض ترفيهية بالدرجة الأولى في أوقات الفراغ . كما يشير الى توفير الخدمات لدعم هذه العملية .

هي ظاهرة تعني عملية الانتقال الوقتية التي يقوم بها عدد من سكان الدول المختلفة فيتركون أماكن إقامتهم الدائمة الى أماكن أخرى داخل حدود بلدهم

وتسمى **(سياحة داخلية)** او الى بلدان أخرى وتسمى **(سياحة خارجية)** لمدة لا تقل عن يوم ولا تزيد عن سنة .

السياح : هم مجموعة من الناس يسافرون ويبقون (يقيمون) خارج بيئتهم الاصلية المعتادة لمدة لا تزيد عن سنة على التوالي لقضاء وقف فراغ او لأعمال تجارية او لأعمال أخرى او اهداف أخرى .

المعرضون للسياحة :

هي الدول التي تقدم خدمة السياحة لسائحيها بغرض كل ما لديهم من إمكانيات في هذا المجال تتناسب مع متطلبات السائحين من اجل خلق بيئة سياحية ناجحة .

المنتج السياحي : هو العنصر الأول من عناصر المزيج التسويقي السياحي

وهو خليط من (يتكون من):

1) الظروف الطبيعية (الجغرافية والمناخية والبيئية والحضارية والدينية والاجتماعية)

2) بالإضافة الى الخدمات والتسهيلات السياحية مثل المرافق العامة الأساسية والخدمات السياحية .

فالمنتج السياحي : هو عبارة عن مجموعة من العناصر التي تتواجد لدى الدولة فتكون بمثابة مصادر جذب سياحية هامة تعتمد عليها في اثاره الطلب السياحي الخارجي .

الفصل الثاني

النظام السياحي ومكوناته

مقدمة

النظام هو مجموعة عناصر متفاعلة فيما بينها، أجل تحقيق هدف محدد. أو هو ببساطة مجموعة من النظم

المتفاعلة، فالكون نظام، والذرة نظام، ووزارة التجارة نظام، وإدارة الموارد البشرية نظام (السالم، ١٩٨٨

كذلك يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من النظم الفرعية Environment ترتبط مع البيئة Subsystems

Goal . لتحقيق هدف Relationships بواسطة علاقات والنظم الفرعية هي المكونات الأساسية للنظام،

أما **البيئة** فهي ما يحيط بالنظام وتؤثر وتتأثر بذلك النظام، من خلال العالقات التي تربط النظم الفرعية مع النظام

وكذلك العالقات بين النظام والبيئة (القحطاني، ٢٠٠٥

ولقد تعددت تعريفات النظام، فمنها ما يشير إلى أنه المفردات التي تعمل معا لتحقيق هدف معين، أو مجموعة من المكونات التي ترتبط ببعضها بعضا وبينها عالقات تفاعلية تمكنها من تكوين كل متكامل من أجل تحقيق هدف معين ")

الكردي، ٢٠٠٢

وهناك من يعطي النظام تفصيلا أكثر على أنه: "مجموعة من الأجزاء أو النظم الفرعية التي تتداخل العلاقات

بين بعضها وبين النظام الذي يضمها والتي يعتمد كل جزء منها على الآخر في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها النظام الكلي

من خلال ما سبق من التعريفات المتعددة للنظام نلاحظ بأنها تشترك في أمور هي :

■ أن النظام يتكون من أجزاء صغيرة أو عناصر، أو ما يسمى المكونات

■ إن الأجزاء أو العناصر المكونة للنظام تتفاعل وتتداخل مع بعضها بعض والتي يجب ان تكون متفاعلة، متداخلة، مترابطة

■ إن الأجزاء والعناصر والنظم الفرعية تشترك معا من أجل تحقيق هدف معين (من خلال عمل كل الأجزاء المنفصلة معا لجعل النظام يعمل ويحقق هدف محدد، حيث لا يعمل كل جزء منفصل لوحده بدون الأجزاء الأخرى

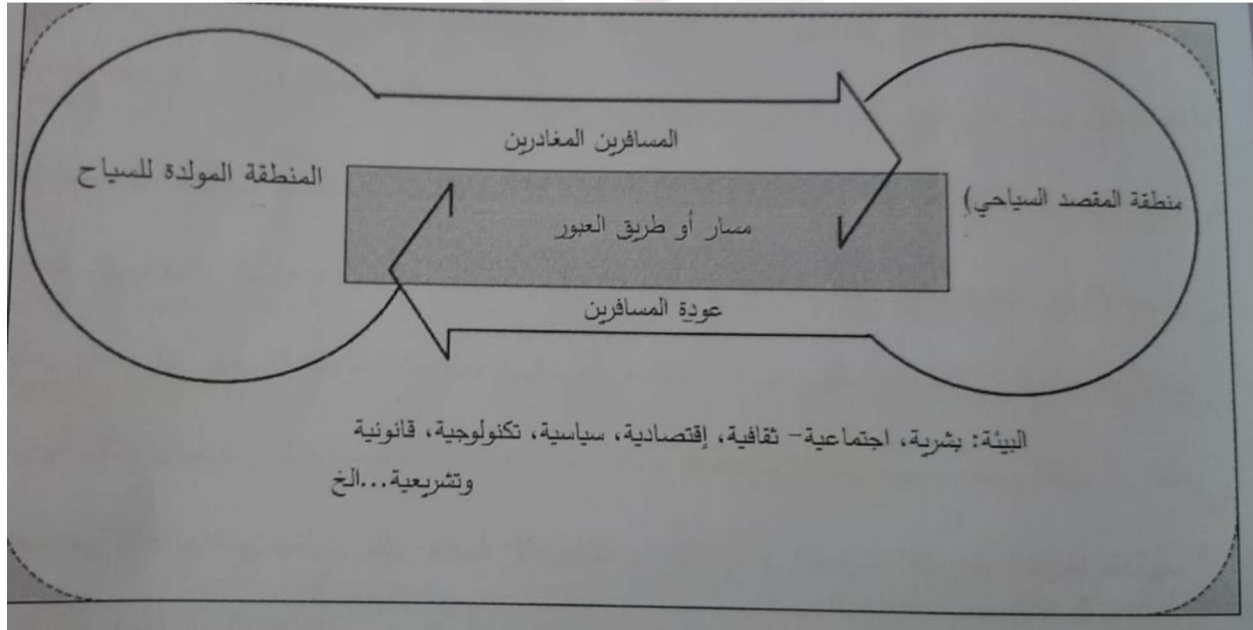
■ يتصف النظام بالديناميكية وذلك حين ترتبط مكونات النظام ببعضها البعض ، فهي تؤثر على بعضها

البعض. كما يتلقى النظام ويرسل التأثيرات من وإلى البيئة الخارجية (العوامل الخارجية التي تؤثر على عمل

النظام لان بمرور الوقت ، تتغير المكونات ، تتغير العالقات المتبادلة ، ويتغير المجتمع ، وبالتالي يتغير النظام مما يجعل ديناميكيًا

يتصف النظام بأنه جزء من المجتمع (أي البيئة الخارجية)

النظام السياحي



الفيلسوف (Dewey , 1929)

الذي قال أن: "البشر مرتبطين باستمرار بالبيئة المحيطة بهم والتي يتأثرون فيها

اقترح Bertalanffy 1962,

نظرية النظم التي تشير إلى أن: التفكير النظمي هو الحصول على الرؤى المرتبطة بالنظام من خلال فهم الروابط و التفاعلات بين عناصره". كما شددت أن **النظم الحقيقية** هي تلك النظم المفتوحة على البيئة المحيطة بها و التي تتفاعل معها، و هي بذلك تتطور

بإستمرار". و عليه فإن الأدبيات في العلوم الإدارية و يقال (1972 رأت أن (Rosenzwei, and Kast

المؤسسات هي: "أنظمة من المكونات المتفاعلة التي تشمل البشر و العمليات. و من المفترض أن تلك العوامل في النظام تتفاعل مع بعضها البعض للوصول إلى هدف محدد كما أشير إليه أعلاه

ونظرا لان السياحة ظاهرة معقدة، و متعددة الأبعاد، لذا فإنه من الصعب تعريفها. فهي حركة اجتماعية تتجلى في التنقل المتزايد للأفراد محليا، ووطنيا، و دوليا دافعه مجموعة متنوعة من الأغراض، و التي ال تقتصر على الترفيه فقط. غير أنه ال يمكن إدراج أغلب التنقلات في نطاق السياحة، و ذلك لعدم اقتناء الأفراد للسلع و الخدمات المنتجة من طرف النظام الإنتاجي للسياحة

سعيًا لفهم هذه الطبيعة المعقدة و الديناميكية للسياحة المعاصرة، استعملت الأدبيات المختصة في دراسة

السياحة مفهوم نظام السياحة، و حاولت التعرف على العناصر و العوامل التي تدخل ضمنه .و النظام في الأساس يشير إلى مجموعة العوامل المرتبطة فيما بينها بعلاقات تفاعلية منظمة و عالقات تبادلية مع النظم الخارجية الأخرى بغرض بلوغ مجموعة الأهداف المحددة. **و كتعريف قاعدي** مبسط يمكن القول أن نظام

السياحة هو " النظام الذي ينطوي على عملية الاستهلاك و الإنتاج، و التجارب التي يتم إنشاؤها خلالهما

كما أنها توصف ب" النظام الاقتصادي الوظيفي الذي يتضمن الحاجيات المتنوعة و المختلفة للسياح، مواجهة بالشبكة الواسعة من المؤسسات السلعية و الخدماتية التي تهدف إلى تحقيق الربح من خلال السعي لإشباع هذه الحاجيات، و الذي ال يمكن أن يكون بمعزل عن النظام الاقتصادي الكلي، فهو جزء منه يؤثر فيه و يتأثر به عبر مجموع العوامل و القوى الخارجية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية، الاجتماعية، الثقافية، القانونية، والبيئية " (Sharpley, 2000: 11).

إن السياحة" نظام يضم مجموعة من العوامل التي هي في مجملها الحكومات، مؤسسات الضيافة، السكان المحليين، و السياح، و العالقات المكانية الناجمة عن عمليات التفاعل بين السياح، و عناصر الجذب في الدول، و المجتمعات المضيفة، و ذلك بهدف استقطاب السياح

بأن الصناعة السياحية بطبيعتها متشابكة، Mckercher , (1999) و تمثل في شكلها العام نظاما معقدا، يتصف بالديناميكية، و التداخل، و الفوضى، و عليه فإن النماذج و الأنظمة المتاحة لدراسة هذه الظاهرة، وإن وجدت قد تحتوي على العديد من نقاط الضعف التي تحد من مدى إمكانية و قدرة هذه الآليات في تفسير الظاهرة السياحية

(Aiello, 2014& 1990, Leiper) حسب نموذج الخاص المفسر للنظام السياحي الذي نال

شعبية بالغة : نظرا لسهولة فهمه و استيعابه، رأى أن السياحة نظام مفتوح يتألف من ثالث عناصر أساسية هي

- 1)السياح: يعتبرون الجهات الفاعلة في النظام السياحي
- 2)العناصر الجغرافية : تعبر عن المنطقة المصدر او المنطقة المولدة للسياح، منطقة الوجهة او المقصد السياحي وطريق العبور
- 3)صناعة السياحة : هي تلك الشركات و المنظمات العاملة في مجال تقديم المنتج السياحي

أولا: العنصر البشري (السائح)

العنصر البشري وهو العنصر الأساسي في النظام والنشاط السياحي، وهو عبارة عن شخص أو مجموعة

أشخاص يشاركون في سلوك سياحي ، وذلك لان نظام السياحة الذي يفتقر إلى سائح واحد على الأقل أمر لا يمكن تصوره. حيث يعتبر السائح و بشكل لا يُبس فيه القلب النابض لظاهرة السياحة، و المحور المهم الذي يجب أن تصب في خدمته جميع العمليات و الأنشطة التي تدخل ضمن نطاق هذه الظاهرة بغية لتلبية حاجياته و تطلعاته. و عليه فإنه من الأهم بما كان على صانعي القرار و المسوقين لدي مختلف أجهزة المناطق السياحية، البحث في فهم سلوك هذا السائح، و المحفزات التي من شأنها دفعه لاتخاذ القرار باختيار وجهة سياحية دون غيرها، وأسلوب للسفر دون غيره، إضافة إلى الأنشطة التي يرى أنها السبيل لتلبية رغباته و هو ما سيساعدهم لاحقا في المضي نحو التميز عن باقي الوجهات الأخرى من خلال تطوير المرافق و العمليات، و البرامج التي ستكون عنصر جذب لهذا السائح

ثانيا: العناصر الجغرافية

تعدد القطاعات بشتى أنواع نشاطاتها و الأعمال التجارية المختلفة الجوانب يزيد من درجة التعقيد التي تتميز بها السياحة، و هذا في حد ذاته يخلق صعوبة عند محاولة تعميم نمط لإدارة النشاط السياحي. كما أنه تبرير لعدم وجود هيكل مشترك مستقل بذاته لهذه الصناعة، مما يصعب تقييم و قياس تأثيرها النسبي في الاقتصاد الكلي مقارنة بنظيراتها من القطاعات الأخرى و باعتبار أن عنصر الحركة(التنقل) جزء لا يتجزأ من الظاهرة المدروسة، و الذي يمكن أن يكون سبيلا

لشرحها و تفسيرها، شاع تصور بين مختلف الأدبيات المختصة
لنظام مبني على أساس جغرافي بحت، سمي

ب" النظام الجغرافي للسياحة"، وبشكل بديهي يتضمن النظام
السياحي هذه العناصر الجغرافية ، لان السياحة تتضمن السفر بين
الأماكن و / أو المناطق و / أو البلدان. حيث يتطلب تحديد العناصر
الجغرافية النظر في الأدوار التي تلعبها الأماكن في مسارات السياح
وتقليص تلك الأدوار إلى الحد الأدنى.

توجد ثلاثة أنواع من العناصر الجغرافية في نظام السياحة بأكمله :

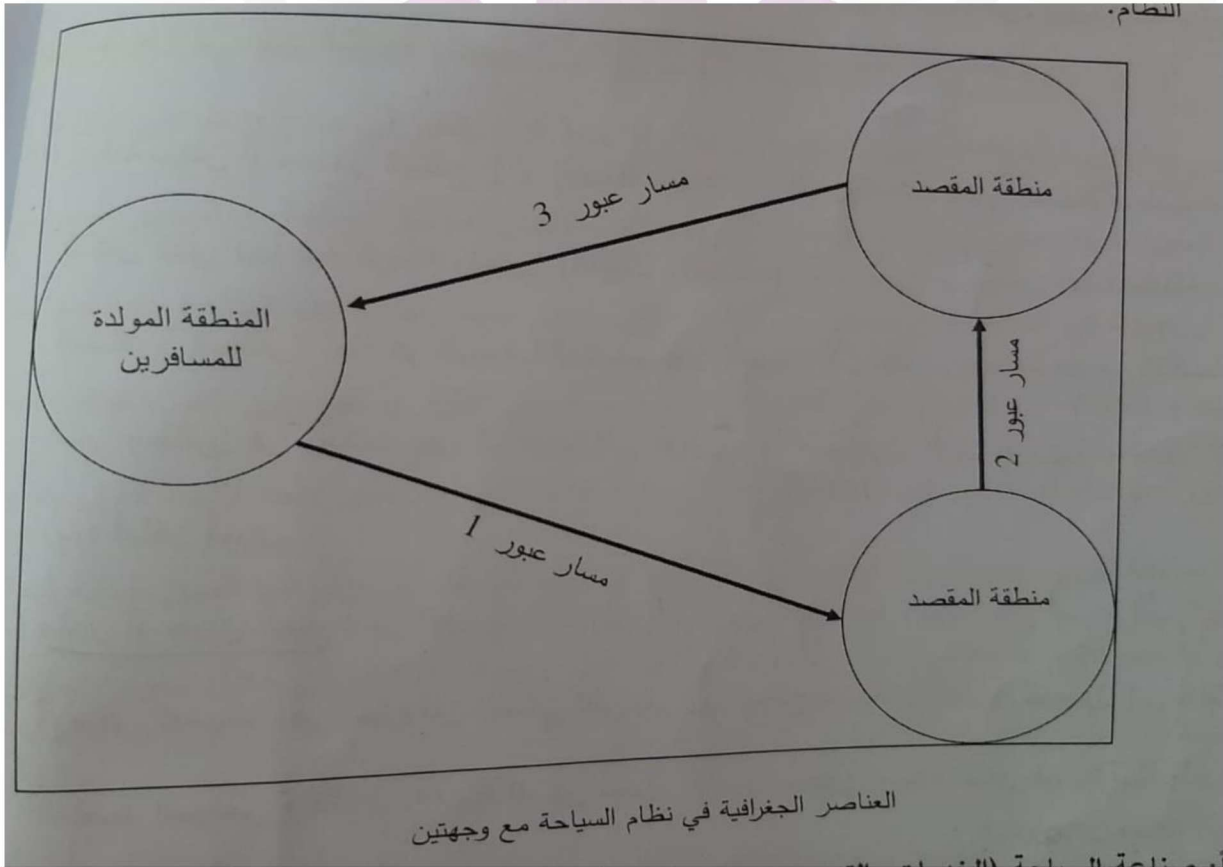
- 1)منطقة موطن أو مصدر السائح (أو المنطقة المولدة للمسافرين**
حيث تعتبر السياحة مستحيلة بدون المكان الذي تبدأ فيه الرحلة
وتنتهي أن يسمى أيضا منطقة توليد المسافرين. **"المسافر"** هنا هو
الوصف المناسب لهذا العنصر أن ذلك هو وصف طبيعي
للأشخاص الذين ينطلقون في رحلات ومن ثم العودة إلى الوطن ، و
"المسافرين" الذين يعتبرون (سائحين) اثناء زيارتهم أماكن أخرى
- 2)مسار أو طريق العبور:** من اجل زيارة الأماكن التي يرون أنها
جذابة ، يجب على السياح السفر عبر **الأماكن الوسيطة** وهي عبارة
عن الأماكن التي يمر بها السائح على طول الطريق للوصول إلى
مناطق المقصد السياحي في بعض الأحيان ، تكون مرحلة السفر
قصيرة جدا و احيانا

يمكن أن تنتشر في جميع أنحاء العالم لكنه موجود دائما ما يكون
هناك فاصل زمني في الرحلة عندما يشعر المسافر أنهم غادروا
منطقتهم أو بلدهم الأصلي ولكنهم لم يصلوا بعد إلى منطقة أو بلد

يختارون زيارته. يمكن أن يسمى هذا العنصر مسار العبور

3 هناك المكان أو الأماكن التي يختار المسافر زيارتها (منطقة المقصد السياحي) وهي الأماكن التي تحدث فيها أنشطة الزيادة الرئيسية للسائح

ويمكن تعريف التي تحدث فيها أنشطة الزيارة الرئيسية للسائح منطقة المقصد السياحي بأنها أماكن يختار فيها المسافرون البقاء للتجارب الترفيهية حيث تم عن تجارب الترفيه السياحي تحدث في هذا العنصر أو المكان النتائج الأكثر وضوحا ودامية النظام



ثالثا الخدمات السياحية (الخدمات والتسهيلات السياحية)
النوع الآخر من العناصر هو العناصر الصناعية (صناعة السفر
والسياحة) . عادة ، يحجز السياح كل شيء
من وكالة السفر ولكن البعض منهم فقط يحجزون تذاكر الطيران
فقط ، لذا فإن صناعات السياحة مهمة جد للسائح. الصناعات
السياحية هي **عنصر تنظيمي** وهو عبارة عن مجموعات من
المنظمات المدارة في مجال السياحة التي تعمل مع لسياحة وتقديم
الخدمات والسلع والمرافق ، وتمثل صناعات
السياحة المؤسسات التي تشارك أو تؤثر على أنشطة السياح
وكذلك المنظمات و الشركات و المرافق التي تهدف إلى خدمة
احتياجات و رغبات محددة لدى السياح من الناحية النظرية ، يمكن
للمرء أن يتخيل السياحة (سلوك السياح) بدون مثل هذه الصناعة ،
حيث يكون السياح مكتفين ذاتيا تماما ولكن من الناحية العملية ،
سيكون ذلك نادر الحدوث ، وفي الواقع ، قد يتم دعم او تأثر سائح
يبدو مكثفا ذاتيا إلى حد ما ببعض جوانب صناعة السفر والسياحة.
وبصفة عامة ، يمكن تحديد الصناعة الخاصة بالسياحة على أنها
تشكل بشكل مباشر أو غير مباشر أو تدعم جميع السياح
المعاصرين ويمكن اعتبار صناعة ما بمثابة عنصر في النظم
السياحية

في المثال التالي ، يمكن تحديد النظام السياحي الذي يضم العناصر
المذكورة أعلاه: سائح (محمد)منطقة توليد المسافر **الأردن** منطقة
مقصد سياحي **أمريكا** عدة طرق عبور الطرق المستخدمة بين

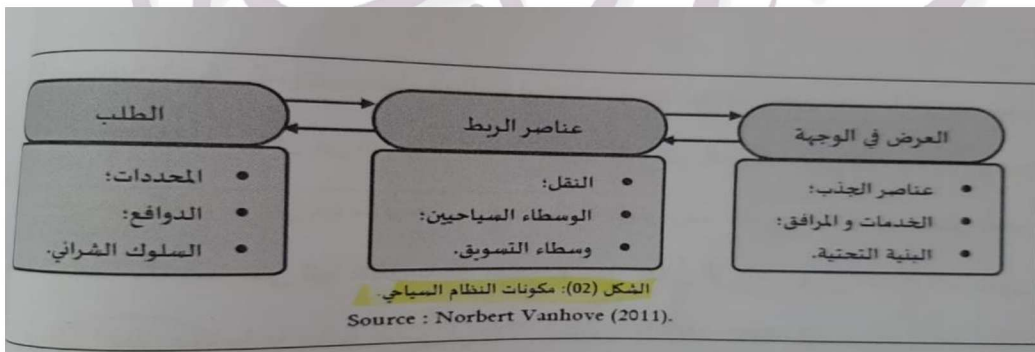
الأردن وأمريكا والعودة مرة أخرى ، بما في ذلك أي نقاط توقف قصيرة) ؛ والوحدات في صناعة السفر والسياحة (مكتب

المعلومات في الأردن ، الفنادق في أمريكا ، بالإضافة إلى أي موارد صناعية أخرى مستخدمة ، مع افتراض أن هذه الوحدات مرتبطة صناعي يتأثر تفاعل هذه العناصر الخمسة بالعوامل البيئية ، والنظام العناصر الخمسة بدوره يؤثر على بيئات مختلفة

بمعنى آخر ، الأنظمة السياحية أنظمة مفتوحة. وتشمل أنواع البيئات البشرية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية والقانونية والتكنولوجية والمادية

وفي طرح اخر يري (evnhove2011)

أنه يمكن تعريف نظام السياحة ب" الاطار الذي يوضح التفاعل بين، العرض السياحي في الوجهة السياحية، عناصر الربط بين العرض والطلب، والطلب على السياحة. ويشير الشكل التالي إلى الدور الكبير للعرض في الوجهة السياحية الذي يعتبر جوهر النظام السياحي، إضافة الى أهمية عناصر الربط ذات الإشراف المتبادل بين العرض والطلب، كما يلخص المعلومات التالية:



الموردون او العارضون في الوجة السياحية وهم المسؤولون عن توفير المعلومات الأساسية التي تشكل مجمل التجربة السياحية التي يبحث عنها السياح، فهناك مجموعة كبيرة من العوامل والموارد التي تبحث عنها المنظمات السياحية كاليد العاملة، منتجي الأغذية والمشروبات، الحرف اليدوية والتقليدية، ومصنعي المعدات الخ (Crouch & Ritchie, 2003).

السياح عنصر مهم في نظام السياحة. والذي تتنافس الجهات السياحية لخدمة حاجياتهم، و يجب الإشارة الى أن هؤلاء السياح ليسوا متجانسين في خصائصهم. كما ان دوافعهم السياحية تختلف من شخص لآخر، مما أدى الى ظهور مجموعة كبيرة من القطاعات السوقية السياحية في العقود الماضية.

يتصل الموردون بالسياح عن طريق قنوات التسويق خاصة (الوسطاء) الوكالات السياحية، تجار التجزئة الخ ومقدمي التسهيلات السياحية الذي يعملون على ضمان فاعلية تشغيل النظام السياحي، إضافة الى مختلف انواع النقل.

(Brent & Charles , 2009)

بينما أن النموذج الذي يسعى إلى تصوير السياحة، يجب

أن يلم بكامل مكونات المنظومة السياحية، إضافة إلى العمليات و الأنشطة الرئيسية التي تنطوي تحتها، دون نسيان التطرق إلى المخرجات هذه النظام وقدا نموذجاً ضم كل من العناصر التالية :

السائح

الموارد الطبيعية والبيئية

تعتبر الموارد الطبيعية و البيئية من الأبعاد الأساسية، التي منشأها جذب السائح لاستجمام و الترفيه .والتى هي مجموع عناصر الهواء، و المناخ، وطبيعة التضاريس في المنطقة، الحيوانات، المسطحات المائية ، الشواطئ ، و جمال الطبيعة ، و غيرها من المقومات

البيئة المشيدة

تمثل البيئة التي تم إنشائها من قبل البشر بعدا آخر من أبعاد الظاهرة السياحية، والتي تعبر عن بدايات شعوب المنطقة المضيفة وثقافتها في الماضي، و إتجاه نموها وطريقها الحالي للحياة، فالثقافة سمة دائمة و مستمرة صعبة التغيير) مع وجود عدم المحاولة للتغيير) إذا ما أريد تعزيز التنمية السياحية

إضافة إلى البنية التحتية للمقصد السياحي التي تمثل عنصرا مهما
آخرا في عملية جذب السياح، رغم عدم
وجودها في الأساس لخدمتهم، حيث أن الأمور الأساسية في
المجتمعات من طرق، و شبكات للصرف الصحي،
وشبكات الاتصال، و العديد من المرافق العامة التجارية، وغير
التجارية وجدت في المكان المناسب لخدمة
إحتياجات السكان المحليين. ومع ذلك فان هذه البنى التحتية من
شأنها تسهيل الوظائف اليومية للسياح شأنهم
في ذلك شأن المحليين. إضافة إلى البنى الفوقية الموجهة خصيصا
للسياحة، والتي تشمل المنشآت التي تم
تطويرها خصيصا لتستجيب لمطالب الزوار و التي تشمل الفنادق،
والمطاعم، ومراكز المؤتمرات، واستتجار
السيارات، وعناصر الجذب الأخرى، والتي يمكن للسكان المحليين
الاستفادة من أغلبها
دون أن ننسى التكنولوجيا التي تعد من أحدث الأبعاد في تاريخ
السياحة، والتي لها الأثر الهام و المتزايد على جوهر الظاهرة
السياحية يوما بعد يوم حيث يمكن القول انها اكبر انفجار أتى بعد
الحرب العالمية الثانية

ساعد في الدفع بالسياحة إلى ما هي عليه، كان ذلك نتيجة التطور الهائل الذي مس جميع الميادين، وهو عامل ساهم لاحقاً في وفرة أنواع المعلومات عن الوجهات و المقاصد السياحية، بعدما كان السياح يفتقرون إلى أدنى مستوياتها

وفي الأخير يأتي النظام الشامل للحكم في المنطقة المعينة بجلب السياح، و ما ينطوي عليه من أطر سياسية، وقانونية، و مالية منظمة لسير الأعمال. و التي لها الأثر البالغ في تحديد تنافسية هذه المناطق في السوق الدولية

القطاعات العاملة في السوق السياحي

القطاعات العاملة في صناعة السياحة، أو ما يسميه الكثير من عامة الناس " السياحة في حد ذاتها " تعبر عن :

قطاع النقل الذي يتألف من شركات الطيران وشركات الحافلات، وغيرها من مؤسسات النقل التي تلبي ميول الفرد

قطاع الإيواء أو السكن، بشتى أنواعه كسلاسل الفنادق، وغيرها من وجوه السكن الأخرى؛

قطاع الخدمات الغذائية كالمطاعم ومحلات الوجبات السريعة

رموز الجذب السياحي المتنوعة، كالمتاحف و المهرجانات، و غيرها و التي تتميز بالتشويق الذي يبحث عنه السائح للترويج عن نفسه والتمتع والتي تعد من ضروريات النجاح في هذه الصناعة؛

قطاع المؤسسات و الوكالات السياحية المسؤولة عن عملية بيع الأسفار، وتقديم الخدمات السياحية؛

قطاع الخدمات الذي يوفر نوعا آخر من الدعم الهام للسياحة الناجحة، كالخدمات المالية، الخدمات الاستشارية المتخصصة، الخدمات التكنولوجية، و تكوين الأفراد العاملين فيها

روح الضيافة

وكما ذكر في العنصر السابق فإن **القطاعات العاملة** هي المسؤولة عن توصيل الخدمات لطالبيها بالجودة العالية ، والتجارب التي لا يمكن للسائح نسيانها، يأتي هذا في ظل عدم إهمال مزج هذه التجارب بروح الضيافة العالي، و إدراج الجانب الإنساني في العملية .فبكل بساطة ال يكفي تقديم الخدمات أو بعضها بطريقة باردة، بحيث يجب على كل عنصر أن يشعر الزائر أنه أكثر من مجرد مصدر للدخل النقدي .و عليه فإن التحدي الذي يواجه الجهات المقدمة للخدمات هو شحذ خبراتها على الطريقة التي تمكن الزوار من الاعتقاد بأنهم موضع ترحيب، و أنهم حقا ضيوف .وال يجب أن يقتصر هذا السلوك عند مقدمي الخدمة فحسب، بل يجب أن يتجاوزه ليشمل السكان الدائمين، فتقديم معلومات أساسية عن وجهات معنية، والود في التعامل، ربما هي أمور بسيطة ، لكنها في الأصل ذات أهمية بالغة في تعزيز روح الضيافة التي بدورها تساهم في الرفع من القيمة المتوقعة لدى السائح

التخطيط ، التنمية ، الترويج ، و المؤسسات المحفزة

مما لا شك فيه، أن نجاح السياحة في أي وجهة يعتمد على مدى كفاءة و قدرة جميع القطاعات العاملة في السوق و التي سبق ذكرها، في توفير تجربة نوعية رائدة حيث يعتبر كل من تخطيط، و التنمية، و الترويج، من القوى الخفية التي ال تقل أهمية عن العناصر الأخرى المكونة للنظام السياحي و التي من شأنها تحديد نجاحه و رقيه، إضافة إلي أصحاب القرار، و صانعي السياسات، و المخططين الإستراتيجيين، و الأفراد العاملين في المستويات التشغيلية، و المنظمات المحفزة التي تسهر على تنفيذ الخطط و المشاريع، و ضمان وجودها ضمن نصابها و مسارها الصحيح، و هو ما يعتبر بالعامل الحاسم لنجاح السياحة

فبعد التعرف على الخبرات الملائمة، و تحديدها بغية الضمان تخطيط فعال، فإنه من الضروري أن تترجم هذه المخططات، إلى عمليات، و مرافق، و نشاطات، و برامج ناجعة، بغية توفير تجربة مميزة للزائر على أرض الواقع، وهنا يجب الإشارة إلى أن هذه العمليات مسؤولية مشتركة بين القطاع العام ممثلا بالحكومات المحلية، إضافة إلى مختلف هيئات و أجهزة القطاع الخاص المتكفلة بالنشاط السياحي داخل و خارج حدود المقصد السياحي ذاته

عمليات، أنشطة ، و مخرجات السياحة

تمثل طبيعة ونوعية العمليات و الأنشطة في القطاع السياحي البعد الهام و المؤثر، الذي من شأنه في نهاية المطاف خلق المخرجات السياحية التي هي جوهر الظاهرة السياحية في الأصل، وعليه وجب تحديدها وفهمها، بشكل يزيل كل لبس عنها بغية العمل على تكاملها في إطار نمط إداري داخل المقصد السياحي ويعتبر التسويق بأوسع معانيه و فلسفته الحديثة من أهم هذه العمليات، و الذي من شأنه خلق و توفير تجارب سياحية راقية تسموا إلى مستوى تطلعات الأفراد الباحثين عنها، وذلك في إطار الجهود التي يعتمدها من ترويج، و تسعير، و توزيع، فالتسويق الناجح يؤدي بالضرورة إلى جذب مجموعة من السياح و الزوار مهما اختلفت سلوكياتهم، و تزويدهم بالمنتجات و الخدمات السياحية التي يبحثون عنها، فهو يضمن لهم أقصى قدر من الرضا و الارتياح دون المساس أو تدمير مختلف الموارد الطبيعية، و الثقافية، و غيرها لدى المجتمعات المستضيفة لهؤلاء الزوار، والتي تعتبر أصل مقومات السياحة فيها دون أن ننسى ضرورة التقييم الدائم والمستمر لهذه النشاط، والذي الغنى عنه لتحقيق نمط إداري و تشغيلي فعال على المدى الطويل، فالسياحة يجب أن تحضي بعملية مراقبة و تقييم مستمر لمعرفة مدى ملائمة، وفعالية وكفاءة الأداء العام لجميع المكونات و العمليات في المنظومة السياحية، و التي ستمثل نتائجه قاعدة معلومات لصياغة السياسات، و التصورات، و المخططات الإستراتيجيات، لخلق تنمية فعالة في المستقبل

الفصل الثالث

التصنيفات المتعلقة بالسياحة

أولاً: تقسيم السياحة وفقاً للغرض:

سياحة قضاء الاجازات والترفيه

سياحة لغرض العمل المؤقت

سياحة الصحة والعالج

سياحة التعليم والتدريب

سياحة الرياضة

سياحة زيارة الآثار والأماكن التاريخية

سياحة الهوايات

السياحة الاجتماعية

سياحة المؤتمرات والاجتماعات

سياحة المشتريات

السياحة الدينية

السياحة الثقافية

السياحة الراقية
السياحة الشعبية
سياحة الفضاء
السياحة الشاطئية
سياحة التأمل
سياحة الفضاء
السياحة الصحراوية

ثانياً: تقسيم السياحة وفقاً للعدد:

1) سياحة فردية

وهي عبارة عن سياحة فردية وفي كثير من الأحيان غير منظمة يقوم بها الشخص أو مجموعة أشخاص لزيارة بلد أو مكان ما يتراوح مدة إقامته حسب تمتعهم بالمكان أو حسب أوقات الفراغ المتوفر لديه.

وتشمل خدمات سياحية متنوعة و عديدة كل سائح من هذه المجموعة له دوافعه الخاصة ورغباته الخاصة التي جاء لتحقيقها ومدى تمتع هؤلاء السواح بالخدمات السياحية

تعتمد على

مقدرتهم المادية والرغبة التي يحققونها

ويعتمد هذا النوع من السياحة على تأثير الأصدقاء والكلمة الصادقة وعلى تأثير الإعلان والترويج السياحي وتتعتمد على مدى ثقافة السائح إذ أنها سياحة شاملة ال تعتمد على برنامج منظم أو محدد

2) سياحة جماعية منظمة

تسمى أيضا سياحة الأفواج أو المجموعات، تنظم الشركات السياحية هذه السفارات ببرنامج خاص ومحدد وسعر محدد.

تعتمد على

تحقيق المجموعة في إشباع رغباتهم إذ تكون هذه الرحلات متعددة ومتنوعة مثلا لزيارة مصر تشمل 5 أيام في القاهرة تتخللها زيارة الأهرامات وأبو الهول والمتاحف وجولات حرة في القاهرة و 5 أيام لزيارة منتجعات البحر الأحمر والأماكن الأخرى والخمسة أيام الأخيرة لزيارة أسوان واقصر وهذه السفارات كما ذكرنا محددة مسبقا وسعرها معلوم

وكذلك نوعية الخدمات التي تقدم للسواح ونوعية الإقامة وعدد الرحلات وأنواعها ووسائل النقل طبعاً من الممكن إجراء نفس الرحلات وفي نفس الوقت ولكن بأسعار مختلفة كأن تكون في فنادق ممتازة أو خمسة نجوم أو أربعة نجوم أو ثلاثة.... الخ دائماً الدول تشجع هذا النوع من السياحة انها معروفة مسبقا

بأنواع السواح وجنسياتهم وفترة إقامتهم ومكان الإقامة وتاريخ دخولهم البلد وخروجهم من البلد ومستوى انفاقهم

ثالثاً: تقسيم السياحة وفقاً للعمر:

1) سياحة الطلائع

يتعلق هذا النوع من السياحة بالمراحل العمرية من 7-14 سنة وهي مرحلة تعليمية يتم خلالها الأطفال اكتساب معارف ومهارات وسلوكيات معينة، تقوم كثير من الشركات السياحية أو النقابات والجمعيات الخيرية وخاصة بالغرب بتنظيم مثل هذه الرحلات إلى الطلائع كأن تكون على شكل رحلات الكشافات أو رحلات تعلم السباحة أو تعلم الحاسوب أو التعرف على الطبيعة ودائماً تكون في فترة اجازات المدارس وتكون أسعارها رخيصة وخدماتها قليلة ومناسبة

2) سياحة الشباب

يتعلق هذا النوع من السياحة بالمرحلة العمرية بين 15-35 سنة ويمتاز هذا النوع من السياحة

بالبحث عن الحياة الاجتماعية والإثارة والاختلاط بالآخرين والاعتماد على النفس وتكوين الصداقات، وأيضاً تقوم الشركات السياحية أو الجمعيات الخيرية بتنظيم مثل هذه الرحلات والتي تكون أسعارها رخيصة وخدماتها قليلة، وفي الوقت الحاضر دخلت سياحة

الشباب في الرحلات البحرية والتي كانت سابقا محتكرة لطبقة من الناس وينتشر هذا النوع من السياحة في الغرب وأمريكا

3) سياحة الناضجين

وهذا يتضمن مرحلة عمرية من 35- 55 سنة وهو عبارة عن سياحة استرخاء ومنتعة والهروب من جو العمل الروتيني والإرهاق من العمل ويغلب طابع الراحة والاستجمام والترفيه على هذا النوع من السياحة وتكون هذه الرحلات دائما إلى شواطئ البحر والأماكن الهادئة الدافئة والجبال والريف، وتعتمد هذه السياحة على الخدمات السياحية الجيدة وأسعارها دائما من متوسطة فما فوق وكثير من الشركات السياحية تقوم بتنظيم مثل هذه الرحلات وخاصة في الدول التجارية والصناعية الكبرى في العالم وفي الغرب بحيث تتفق مع ميول ورغبات هذه المجموعة

4) سياحة المتقاعدين

يعتبر هذا النوع من السياحة من أنواع السياحة التقليدية في الغرب وأمريكا، يشارك بها المتقاعدين وكبار السن وتنظم الشركات السياحية هذه الرحلات لهؤلاء المجموعة وتمتاز بارتفاع أسعارها وتقديم أفضل الخدمات السياحية ودائما هذه الرحلات تكون لفترات طويلة تتراوح من أسبوعين إلى شهرين وبدأ التركيز في الوقت الحاضر على الرحالة البحرية حول العالم

كثير من الشركات تصرف مكافأة قيمة المتقاعدين ودائما يستغلونها في الذهاب بمثل هذه الرحلات والتي تكون إلى الأماكن المشهورة وبخدمات بدرجة ممتازة

رابعاً: تقسيم السياحة وفقا لمدة الإقامة:

1) سياحة أيام

هذا النوع من السياحة يستغرق أيام محدودة من يومين إلى أسبوع يقضيها السائح ضمن برنامج معد مسبقا (سياحة منظمة) أو تكون سياحة فردية وتكون هذه السياحة متنوعة وخدماتها مختلفة أيضا وقد تكون في عطلة نهاية الأسبوع أو في مناسبات وطنية أو أعياد قومية وهذا النوع من السياحة يكون مستمرا على مدار السنة ويتضمن برنامج ورحلات مختلفة إلى أماكن مختلفة

2) سياحة موسمية (دون فيزا)

يرتبط هذا النوع بموسم معين وفترة الإقامة تتراوح من شهر إلى ثالث أشهر وغالبا من السياحة صفة الدورية أو التكرار، ومثال على ذلك كثير من السواح الكنديين والأمريكيين الذين

يعيشون في شمال الولايات المتحدة الأمريكية يتنقلون في موسم الشتاء البارد من أماكن سكنهم إلى الولايات الجنوبية وخاصة ولاية فلوريدا، أو الهروب من الجو الحار إلى الأماكن الباردة مثل موطني دول الخليج العربي وهذا النوع من السياحة غالبا ما يتطلب خدمات ممتازة ومتنوعة (علل) وأغلب الدول ترحب بهذا النوع من السياحة لان فترة بقاء السائح فيها طويلة بالتأكيد تكون مصاريفه كثيرة

3) سياحة عابرة

هذا النوع من السياحة تكون على نوعين:

أ- سياحة عابرة تكون أثناء انتقال السواح بالطرق البرية عن طريق الباصات السياحية أثناء توجههم إلى بلد ما يمرون ببلد معين ويبقون فيه لمدة يوم أو يومين في هذه الحالات ممكن أن تقوم بعض الشركات السياحية بتنظيم رحلات سياحية قصيرة لهؤلاء السواح

ب- سياحة عابرة تحصل أثناء الانتقال بالطائرات (سببها) كأن يكون تعطل طائرة في مطار ما أو وجود اضطرابات معينة في إحدى المطارات ويؤدي إلى عدم تزويد رحلات سياحية يؤدي إلى عدم تزويد الطائرات بالخدمات فتقوم بعض الشركات السياحية بتنظيم رحلات سياحية لزيارة الأماكن الاثرية والحضارية والأماكن المهمة وخاصة اذا كان في البلد المضيف أثناء توقف الطائرة بالمطار التوقف لمدة عن الخمس ساعات هذا النوع من السياحة يكون بدون تنظيم أو تخطيط له مسبقا ويتم تنفيذ برامجه بسرعة وتعتمد على

المرونة المتوفرة في الشركات السياحية

على مدى توفر الباصات السياحية والأدلاء السياحيين وعلى مدى عالقات الشركات السياحية مع شركات الطيران الجوية

خامسا: تقسيم السياحة وفقا للمناطق الجغرافية :

1) سياحة داخلية: ومعناها انتقال الأفراد داخل البلد نفسه أي انتقال مواطني الدولة نفسها في داخل بلدهم وهذا النوع من السياحة يحتاج

إلى خدمات متنوعة وأسعار متنوعة وتشجيعه لمواطني البلد وهذا
يعتبر من أهم أنواع السياحة للأسباب التالية :

أ. لا يمكن أن تنجح السياحة الخارجية بدون نجاح السياحة الداخلية
(علل) لان السياحة الداخلية تبدأ بمواطني البلد نفسه حيث ينتقلون إلى
اجزاء مختلفة من بلدهم حيث يتعرف المواطنون على الآثار
والأماكن المهمة في بلده وهذا بدوره يكون سفيرا لبلده وممثل له
ويؤدي هذا الانتقال إلى

احترام السواح الأجانب

وعدم الحق عليهم أن مواطني البلد نفسه سوف يتمتع بالخدمات
التي يقدمها بلده ويجربها وحيث لا تكون حكرًا على الأجانب فمن
الطبيعي يقل أو ينتهي كره مواطني البلد إلى السواح الأجانب

ب. توزيع الدخل بين مواطني البلد نفسه وعدم تركيزه في منطقة
واحدة

ج. القضاء على البطالة

د. تحسين وتطوير البنية التحتية للبلد نفسه

2) سياحة خارجية: ومعناها انتقال السواح الأجانب إلى بلد ما وهذا النوع من السياحة تبحث عنه أغلب دول العالم وتعمل على تشجيعه (علل) وذلك للحصول على العملات الصعبة ويتطلب هذا النوع من السياحة خدمات مختلفة وبنية تحتية كبيرة وكلما تنوعت الخدمات السياحية من ناحية الجودة والأسعار وتطورت البنية التحتية والفوقية كلما زاد عدد السواح الأجانب الذين يزورون البلد وطبعاً يعتمد هذا النوع من السياحة على:

أ. توفر الخدمات السياحية

ب. تطور البنية التحتية

ج. توفر الأمن والاستقرار

د. توفر الحرية بالبلد

هـ. احترام السواح

و. ثبات القوانين

ز. سهولة الحصول على سمو الدخول الفيزا

ح. انخفاض الأسعار

سادساً: تقسيم السياحة وفقاً للجنسية:

دائماً تختلف البرامج السياحية باختلاف جنسية السواح حيث يختلف سلوك وتصرفات ورغبات السواح، فإن السواح العرب يختلفون في رغباتهم وسلوكهم عن السواح الامريكان

1) سياحة الأجنب السياحية العالمية

يتضمن هذا النوع من السياحة جميع الأجنب وتنظم الشركات السياحية برامج خاصة لجذب السواح الأجنب بما يتلاءم مع أذواقهم ورغباتهم والتي تختلف باختلاف العادات والتقاليد والجنسيات، ينجذب السواح الأجنب للأماكن التاريخية والصحراوية والشواطئ فتعمل الشركات السياحية على دراسة رغبات واحتياجات وقدرات هؤلاء السواح وكذلك رغباتهم وأهدافهم، وتختلف هذه البرامج حسب الجنسيات والأسعار والأماكن إذ تكون متنوعة ومختلفة بحيث تغطي كافة الرغبات والاحتياجات، مثل زيارة أفواج سياحية أمريكية لمدينة عربية إلخ

2) سياحة المقيمين خارج البلد المغتربين

التي تم ذكرها وهي تتشابه مع السياحة الاجتماعية (سياحة الأقارب) سابقاً (علل) لان ظاهرة الهجرة المؤقتة للعمل في الخارج أصبحت ظاهرة مستفحلة وكبيرة خاصة في دول العالم الثالث وعند هجرة المواطنين إلى بلد ما بالتأكد يصبح لديهم حنين معين لزيارة البلد الأم فيتم تنظيم لهم سفرات سياحية لغرض زيارة بلدهم الأم.

3) سياحة مواطني الدولة السياحة الداخلية

وهذا النوع من السياحة هو السياحة الداخلية التي تك ذكرها سابقا والتي تنظم إلى مواطني دولة ما لغرض زيارة الأماكن الأثرية والتاريخية والحضارية والرياضية.... إلخ في بلدهم نفسه وهي متنوعة وشاملة وتتضمن مختلف الخدمات السياحية والإقامة بحيث تتناسب مع كافة المستويات والدخول الاقتصادية

الفصل الرابع

المبادئ الأساسية للمدونة العالمية

لأخلاقيات السياحة

مبادئ المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة

تم اعتمادها بموجب القرار 406/res/a (xiii) الصادر عن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية في دورتها الثالثة عشرة التي عقدت في سانتياغو/ تشيلي، في الفترة 27 أيلول/ سبتمبر 1 - تشرين الأول/ أكتوبر 1999. وأعلن رسمياً قبول المبادئ التالية للمدونة العالمية لأداب السياحة:

المادة الأولى: أسهام السياحة في التفاهم والاحترام المتبادل بين الشعوب والمجتمعات

1. يشكل التفاهم وتعزيز القيم الأخلاقية المتعارف عليها بين البشر، إضافة إلى التسامح واحترام تنوع العقائد الدينية والفلسفية والأخلاقية، أساساً للسياحة المسؤولة ونتيجة لها، لذا ينبغي لأصحاب المصلحة في التنمية السياحية وللسائحين أنفسهم مراعاة التقاليد والعادات الاجتماعية والثقافية لكافة الشعوب، بما فيها الأقليات والسكان الأصليين والاعتراف بقيمتها.
2. ينبغي القيام بالأنشطة السياحية على نحو ينسجم مع خصائص وتقاليد الأقاليم والدول المضيفة ويحترم قوانينها وأعرافها وعاداتها.
3. ينبغي أن تتعرف المجتمعات المضيفة والمشتغلين بالسياحة محلياً على السائحين الذين يزورونهم وأن تحترمهم وأن تتعرف على أساليب حياتهم وأذواقهم وتوقعاتهم، علماً بأن تعليم وتدريب المشتغلين بالسياحة يسهم في حسن استقبال السائحين على النحو اللائق بهم .
4. على السلطات العامة حماية السائحين والزائرين وممتلكاتهم، وعليها أن تولي اهتماماً خاصاً لسلامة السائحين الأجانب بحكم وضعهم الذي يسهل فيه تعرضهم للخطر، كما عليها أن تسهل استخدام وسائل الحصول على المعلومات والوقاية والأمن والتأمين والمساعدة التي يحتاجون إليها، كما ينبغي أن تدان

بشدة أية هجمات أو اعتداءات أو عمليات خطف أو تهديد للسياحة أو المشتغلين بها والمعاقبة عليها بشدة، وفقاً للقوانين الوطنية، وكذلك بالنسبة لأي تخريب متعمد للمرافق السياحية أو لعناصر التراث الثقافي أو الطبيعي.

5. ينبغي للسائحين والزائرين أثناء سفرهم عدم ارتكاب أي فعل إجرامي أو أي فعل يعد إجرامياً وفقاً لقوانين الدولة التي يزورونها، وينبغي أن يمتنعوا عن اتباع أي سلوك يستشعر السكان المحليون أنه عدائي أو ضار أو يحتمل أن يحدث أضراراً بالبيئة المحلية، وينبغي لهم الامتناع كذلك عن كل أنواع الاتجار بالمخدرات غير المشروعة أو الأسلحة أو الآثار أو الأنواع المحمية أو المنتجات والمواد الخطرة أو المحظورة بمقتضى التشريعات الوطنية .

6. على السائحين والزائرين، قبل المغادرة، مسؤولية التعرف على خصائص الدول التي يعتزمون زيارتها، كما يجب عليهم مراعاة المخاطر الصحية والأمنية التي قد تكون موجودة عند سفرهم إلى خارج مكان إقامتهم المعتاد، والتصرف تجاهها بطريقة تمكنهم من تقليل تلك المخاطر إلى حدها الأدنى.



المادة الثانية: السياحة كأداة للارتقاء بالذات وبالجماعات.

1. يرتبط النشاط السياحي، عادة، بالراحة والاستجمام والرياضة ويكونه مدخلاً إلى الثقافة والطبيعة، لذا ينبغي أن يراعى في التخطيط لها وممارستها أنها وسيلة متميزة للارتقاء بالذات على المستوى الفردي والجماعي؛ وعند ممارسة هذا النشاط بعقلية متفتحة تصبح السياحة عنصراً لا مثيل له للتعلم والتسامح والتعريف على الاختلافات القائمة بين الشعوب والثقافات والتنوع فيما بينها.

33

2. ينبغي أن تراعى الأنشطة السياحية المساواة بين الرجل والمرأة وتعزيز حقوق الإنسان، وبخاصة الحقوق الفردية للمجموعات الأكثر قابلية للتعرض للأخطار وبصفة خاصة الأطفال والشيوخ والمعاقين والأقليات العرقية والسكان الأصليين.

3. يتعارض استغلال الإنسان بأي شكل من الأشكال، وبصفة خاصة الاستغلال الجنسي، مع الأهداف الأساسية للسياحة، ويعد إنكاراً لها وخاصة إذا كان منصّباً على الأطفال، وينبغي، وفقاً للقانون الدولي، محاربة هذا الاستغلال بكل قوة من خلال التعاون بين جميع الدول المعنية، وأن تعاقب عليه التشريعات الوطنية لكل من الدول المضيفة والدول التي ينتمي إليها مرتكبو هذه الأعمال حتى لو كانت قد حدثت بالخارج.

4. السفر للأغراض الدينية والصحية ولأغراض التعليم والتبادل الثقافي واللغوي من أشكال السفر المفيدة على نحو خاص، وهي جديرة بالتشجيع. ينبغي أيضاً التشجيع على أن تتضمن المناهج التعليمية بياناً بأهمية ما يتبادلونه السائحون ويجدوى السياحة اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً، فضلاً عن بيان مخاطرها.

المادة الثالثة: السياحة عامل للتنمية المستدامة

- 1) ينبغي لجميع أصحاب المصلحة في التنمية السياحية حماية البيئة الطبيعية، بقصد تحقيق نمو اقتصادي متواصل ومستدام يتجه نحو تلبية احتياجات وتطلعات الجيل الحالي والأجيال القادمة بصورة عادلة
 - 2) ينبغي للسلطات العامة الوطنية والإقليمية والمحلية إعطاء الأولوية والتشجيع لكافة أشكال التنمية السياحية التي تؤدي إلى صون الموارد النادرة وبخاصة المياه والطاقة، وأن تتجنب بقدر الإمكان الإنتاج الذي تتخلف عنه النفايات
 - 3) ينبغي العمل على إعادة توزيع الإجازات مدفوعة الأجر وعطلات المدارس، التي ينتج عنها تكديس تدفقات السائحين والزائرين في وقت أو مكان واحد، وذلك تخفيفاً لضغط النشاط السياحي على البيئة وتعزيزاً لآثاره المفيد على صناعة السياحة والاقتصاد المحلي
 - 4) ينبغي أن يراعى في تصميم البنية الأساسية للسياحة وفي برمجة الأنشطة السياحية ضرورة حماية التراث الطبيعي المؤلف من النظم البيئية والتنوع البيولوجي وحماية الأنواع المعرضة للخطر من الحياة البرية،
- كما ينبغي لأصحاب المصلحة في التنمية السياحية وبخاصة المشتغلين بالسياحة، أن يتقبلوا فرض حدود وقيود على الأنشطة التي

يقومون بها، ولا سيما إذا كانت تتم في مناطق ذات حساسية خاصة مثل المناطق الصحراوية أو القطبية أو في أعالي الجبال والمناطق الساحلية والغابات الاستوائية أو الأراضي الرطبة، وهي مناطق ملائمة لإيجاد المحميات الطبيعية أو مناطق محمية. من المسلم به أن سياحة الطبيعة والسياحة البيئية يسهمان في إثراء المستوى السياحي والنهوض به، بشرط احترامها للتراث الطبيعي وللسكان المحليين وحمايتها للطاقة الاستيعابية للمواقع

المادة الرابعة: السياحة كمستخدم لتراث الإنسانية الثقافي وكمساهم

في تعزيزه

1) الموارد السياحية جزء من تراث البشرية المشترك، للمجتمعات التي تقع تلك الموارد في أراضيها حقوقها وواجباتها الخاصة في هذا الصدد

2) 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 المواقع الأثرية والتاريخية مع تهيئتها بقدر الإمكان لزيارات السائحين. وينبغي أيضا تشجيع إطلاع الجمهور على الممتلكات الثقافية والأبنية التاريخية ذات الملكية خاصة، مع احترام حقوق مالكيها وكذلك المباني الدينية دون إخلال بالاحتياجات العادية للعبادة فيها

3) ينبغي استخدام الموارد المالية الناتجة عن زيارة المواقع الثقافية والأبنية التاريخية، أو جزء منها على في حفظ وصون وتنمية وتزيين هذا التراث.

4) ينبغي أن يتم تخطيط النشاط السياحي بأسلوب يسمح للمنتجات الثقافية والحرف والتراث الشعبي بأن يبقى ويزدهر بدلاً من أن يهمل وأن يتحول إلى شيء اعتيادي

المادة الخامسة: السياحة نشاط نافع للدول والمجتمعات المضيفة

1) ينبغي أن يشارك السكان المحليون في الأنشطة السياحية وفي المنافع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الناجمة عنها، خاصة فيما توجده من فرص عمل مباشرة وغير مباشرة

2) ينبغي تطبيق السياسات السياحية بأسلوب يسهم في رفع مستوى معيشة سكان الأقاليم المضيفة ويلبي احتياجاتهم، ومن ثم ينبغي أن يهدف النهج التخطيطي والمعماري للمنتجات السياحية وأماكن الإقامة وأسلوب تشغيلها إلى دمجها بقدر الإمكان في النسيج الاقتصادي والاجتماعي المحلي، وإعطاء الأولوية في حالة تساوي المهارت للقوى العاملة المحلية

3) ينبغي توجيه عناية خاصة للمشاكل التي تعترض المناطق الساحلية والجزر والأقاليم الريفية والجبلية شديدة التأثر والتي تمثل السياحة بالنسبة لها فرصة نادرة للتنمية في مواجهة تقلص النشاطات الاقتصادية التقليدية

4) ينبغي للمشتغلين بالسياحة، وبخاصة 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

المادة السادسة: التزامات أصحاب المصلحة في التنمية السياحية

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

2) يلتزم المشتغلون بالسياحة، طالما توقف الأمر عليهم، ببذل العناية والتعاون مع السلطات العامة من أجل 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 لهم التأكد من وجود أنظمة مناسبة للتأمين والمساعدة، كما أن عليهم قبول الالتزام بالإبلاغ الذي تنص عليه القوانين الوطنية ودفع التعويض العادل في حالة عدم الوفاء بالتزامهم التعاقدية

3) ينبغي للمشتغلين بالسياحة، طالما توقف الأمر عليهم، أن يبذلوا ما

في وسعهم للمساهمة في إشباع الرغبات الثقافية والروحية لدى السائحين وإتاحة الفرصة لهم لممارسة شعائرهم الدينية أثناء سفرهم

4) ينبغي للسلطات العامة في الدول المصدرة والدول المضيفة،

وبالتعاون مع المهنيين المعنيين واتحاداتهم، التأكد من وجود الآليات اللازمة لإعادة السائحين إلى بالدهم في حالة إفلاس الشركة التي نظمت سفرهم

5) للحكومات الحق، وعليها واجب إعلام مواطنيها خاصة 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 ال 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 فعلاً، كما ينبغي تعديل أو إلغاء مثل هذه الإرشادية فور عودة الأمور إلى طبيعتها

6) ينبغي للصحافة، وبخاصة الصحافة المتخصصة في شؤون السفر،

وغيرها من وسائل عالمي، بما فيها وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة، أن تنشر معلومات صادقة عن الأحداث والمواقف التي قد تؤثر على تدفق الحركة السياحية، وعليها أيضاً أن تقدم معلومات

دقيقة وصحيحة لمستهلكي الخدمات السياحية. كما ينبغي تطوير تكنولوجيا الاتصال والتجارة الإلكترونية الحديثة لاستخدامها من أجل هذا الغرض، وينبغي لها كذلك، كما هو الشأن بالنسبة لوسائل الاعلام، عدم تشجيع السياحة الجنسية بأي طريقة كانت

المادة السابعة: الحق في السياحة

- 1) يتمتع جميع سكان العالم على قدم المساواة بالحق في التطلع إلى 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 المطرد في أوقات الفراغ ، ولا ينبغي وضع المعوقات امامها
- 2) ينبغي النظر إلى حق الجميع في السياحة باعتباره ملازما للحق في الراحة والترفيه بما يشملهم وضع حد معقول لعدد ساعات العمل، والحق في الحصول على إجازات دورية مدفوعة الأجر، وهو ما نصت عليه المادة 24 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والمادة 7-د) من العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية
- 3) ينبغي أن تساعد السلطات العامة على تنمية السياحة الاجتماعية، وبوجه خاص السياحة الجماعية، التي تسهل بدرجة كبيرة من إمكانية الترفيه والسفر والانتفاع من الإجازات
- 4) ينبغي تشجيع وتسهيل السياحة العائلية وسياحة الشباب والطلبة وكبار السن، وسياحة المعاقين

المادة الثامنة: حرية تنقل السياح

1) ينبغي ان يتمتع السائحون والزائرون وفقا لقواعد القانون الدولي والتشريع الوطني، بحرية التنقل داخل أوطانهم ومن دولة إلى أخرى، عمالاً بما تنص عليه المادة 13 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان كما ينبغي أن يسمح لهم بالوصول إلى أماكن العبور والإقامة، وبلوغ المواقع السياحية والثقافية دون تعرض لإجراءات مبالغ فيها ودون تمييز في المعاملة

2) يحق للسائحين والزائرين استخدام أي من وسائل الاتصال المتاحة الوسائل السريعة والميسرة سواء كانت داخلية أو خارجية، وكذلك للحصول على الخدمات الإدارية المحلية. كما ينبغي أن تكفل لهم حرية الاتصال بالممثلين القنصليين لبلدانهم وفقا للاتفاقيات الدبلوماسية السارية

3) يحق للسائحين والزائرين التمتع بنفس الحقوق المقررة لمواطني الدولة التي يزورونها فيما يتعلق بسرية البيانات الشخصية والمعلومات المتعلقة بهم، وبخاصة عندما يتم تخزين هذه البيانات إلكترونياً

4) ينبغي أن تتمشى الإجراءات الإدارية المتعلقة بعبور الحدود، سواء كانت من اختصاص الدولة أو ناتجة عن اتفاقات دولية- مثل التأشيرات أو الإجراءات الصحية والجمركية- بقدر الإمكان مع السعي إلى كفالة حرية السفر والانتفاع بالسياحة الدولية إلى أقصى حد ممكن. كما ينبغي تشجيع الاتفاقات التي تبرم بين مجموعات الدول لتبسيط تلك الإجراءات والتنسيق بينها، والعمل تدريجياً على

الغاء او تصحيح الضرائب والرسوم التي تعوق صناعة السياحة وتضر بقدرتها على المنافسة

5 ينبغي أن يسمح للمسافرين بالحصول على مخصصات مالية من العملات القابلة للتحويل واللازمة لأسفارهم ما دام الوضع الاقتصادي لدولهم يسمح بذلك

المادة التاسعة: حقوق العاملين والمقاولين في صناعة السياحة

1 ينبغي ضمان الحقوق الأساسية للعاملين بأجر والعاملين لحسابهم الخاص في صناعة السياحة والنشاطات المتصلة بها، **(كيف يمكن حماية الحقوق)** وذلك تحت إشراف السلطات الوطنية والمحلية بكل من دول المنشأ والدول المضيفة، مع توجيهه عناية خاصة **(علل)** لذلك نظرًا للعقبات الخاصة الناجمة عن الطبيعة الموسمية لنشاطهم والبعد العالمي لصناعتهم، والمرونة التي يتعين عليهم في أغلب الأحوال مراعاتها بحكم طبيعة عملهم

2 للعاملين بأجر والعاملين لحسابهم الخاص في صناعة السياحة والنشاطات المتصلة بها الحق، بل الواجب في الحصول على حماية اجتماعية كافية، كما ينبغي الحد من عدم الاستقرار الوظيفي بقدر الإمكان مع أهمية إضفاء وضع خاص على العمالة الموسمية يسمح بتوجيه عناية خاصة لرعايتهم من الناحية الاجتماعية

3 ينبغي السماح لأي شخص طبيعي أو اعتباري، لديه الإمكانيات والمهارات الضرورية، القيام بنشاط مهني في مجال السياحة وفقا

للقوانين الوطنية القائمة، وينبغي أن يسمح للمقاولين والمستثمرين، وبخاصة الذين يعملون في مجال المشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم بالدخول إلى القطاع السياحي، بأقل قدر من القيود القانونية أو الإدارية

4) تسهم عمليات تبادل الخبرة للإداريين والعاملين من البلدان المختلفة، سواء كانوا يعملون بأجر أم لا، في دعم تنمية صناعة السياحة في العالم، لذا فمن الضروري تيسير مثل هذه العمليات بقدر الإمكان في إطار القوانين الوطنية والاتفاقات الدولية المرعية

5) ينبغي للشركات السياحية متعددة الجنسيات ألا تستغل مراكز القوة التي قد توجد فيها أحيانا، (علل) وذلك تحقيقا للتضامن اللازم لتطوير المبادلات الدولية ونموها الديناميكي، وعلى تلك الشركات أن تتجنب التحول إلى أدوات لنقل النماذج الثقافية والاجتماعية التي تفرض نفسها بصورة مصطنعة على المجتمعات المضيفة، وعليها مقابل ما تتمتع به من حرية في الاستثمار والتجارة، أن تشارك في التنمية المحلية، والعمل على عدم تقليص مساهمتها في الاقتصاد الذي تقوم فيه عن طريق المبالغة في استعادة أرباحها إلى بلدانها الأصلية أو في الاستيراد منها

6) إن الشراكة وإقامة عائلات متوازنة بين مشاريع الدول المولدة والمستقبلية يسهم في التنمية المستدامة للسياحة وفي توزيع منافع نموها توزيعا عادلا

المادة العاشرة: التقيد بمبادئ المدونة العالمية لآداب السياحة

1) ينبغي لأصحاب المصلحة في التنمية السياحية، سواء من القطاع العام أو القطاع الخاص، التعاون على العمل بهذه المبادئ ومراقبة تطبيقها الفعال

2) ينبغي لأصحاب المصلحة في التنمية السياحية الاعتراف بدور المؤسسات الدولية وعلى رأسها منظمة السياحة العالمية، وكذلك المنظمات غير الحكومية ذات الصلة بالترويج والتنمية السياحيين وحماية حقوق الإنسان والبيئة والصحة مع مراعاة المبادئ العامة للقانون الدولي

3) ينبغي لأصحاب المصالح المذكورين أن يبرهنوا على عزمهم إحالة أية منازعات تنشأ عن تطبيق أو تفسير المدونة العالمية لآداب السياحة إلى هيئة محايدة تتمثل في "اللجنة العالمية لآداب السياحة" للتوفيق بينهم

السياحة العالمية