الأجهزة المسئولة عن التنمية السياحية

أولا : مقدمة.

ثانيًا : تعريف الأجهزة الرسمية.

ثالثًا : الأجهزة الرسمية.

رابعًا : الأجهزة غير الرسمية.

مقدمة:

قد تكون الأجهزة المسئولة عن التنمية السياحية رسمية أو غير رسمية. والأجهزة السياحية الرسمية: هى مصلحة – إدارة – وزارة – سفارة – مجلس – غرفة سياحة – وزارة تنشئها الدولة بقرار رسمى لتحمل مسئولية العمل السياحى ومهامه.

الأجهزة السياحية غير الرسمية: وتتمثل فى كافة المنشآت السياحية من فنادق ومنتجعات وقرى سياحية ومطاعم وملاهى وكازينوهات وكافة المنشآت التى يتصل عملها بالسياحة بشكل أو بآخر إلى جانب مكاتب السياحة والدعاية، شركات السياحة والسفر؛ وكلاء السياحة والسفر وغيرهم وتتحدد أدوار الأجهزة بشكل عام فى:

١- زيادة الحركة السياحية القادمة إلى البلد.

٢- الوصول على أعلى مستوى من الجودة والخدمة لإشباع رغبات السائحين وجذبهم للبلاد وزيادة مدة إقامتهم.

٣- إشباع رغبات السائحين فى مختلف أنواع السياحة.

٤- القضاء على عوامل القلق والتوتر لدى السائحين وتوفير سبب الأمن والأمان.

الأجهزة الرسمية وغير الرسمية المسئولة عن التنمية السياحية والتنشيط السياحى:

هناك الكثير من الأجهزة التى تعمل على تحقيق أهداف التنمية السياحية، وتنقسم هذه الأجهزة إلى قسمين: الأول وهى الأجهزة الرسمية فى الدولة والثانى وهى الأجهزة غير الرسمية وهى التى تمثل كافة المنشآت السياحية العاملة فى مجال السياحة والتى تساعد على تحقيق الأهداف السياحية وإشباع رغبات السائحين وهى أجهزة غير حكومية هدفها الربح والاستمرار فى التواجد فى السوق السياحية.

تعريف الأجهزة الرسمية:

الأجهزة الرسمية تنشئها الدولة لتحقيق الأهداف التنموية فى مجال السياحة عن طريق إداراتها المختلفة الفنية والإدارية وهدفها الرئيسى تحقيق الأهداف القومية فى مجال السياحة والمحافظة على مستوى الأداء عن طريق أجهزتها الفنية والإدارية والتى يرتبط عملها بالسائحين والأنشطة السياحية لتحقيق الخدمات الممكنة وتحقيق الأهداف السياحية.

تعمل الأجهزة الرسمية على تحقيق أهداف ثابتة فى مجال السياحة وهذه الأهداف هى التى تساعد على تحقيق التنمية السياحية بكافة أشكالها وألوانها، ومن أمثلتها وزارة السياحة فى مصر والهيئة المصرية لتنشيط السياحة وغيرها من الهيئات الأخرى، وإدارة السياحة فى البحرين وبعض الإدارات الأخرى التى تساهم فى تحقيق أهداف التنمية السياحية، وتكاد تجمع كافة البلاد العربية على إنشاء أجهزة رسمية لضبط السوق السياحية وغيرها من الأهداف وبوجه عام تهدف هذه الأجهزة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- زيادة الحركة السياحية القادمة إلى البلاد.
٢- التوسع فى تحقيق أهداف التنمية الرأسية والتنمية الأفقية.
٣- توعية الجمهور بأهمية السياحة ونشر الوعى السياحى لدى الجمهور.
٤- تحقيق الجودة ومحاولة الوصول إلى أعلى مستوى من الخدمة والجودة لإرضاء السائحين.
٥- العمل الدائم على تنشيط السياحة الداخلية والمحافظة على صورة البلاد التراثية الثقافية.
٦- إحكام الرقابة على القطاع السياحى لتحقيق مزيد من الانضباط والجودة.
٧- إظهار الصورة الحسنة للبلاد وتراثها القديم بجانب نهضتها الحديثة.
٨- وضع خطط الترويج والتنشيط السياحى فى الداخل وفى الخارج.
٩- تصميم وتنفيذ وإخراج المطبوعات والنشرات المختلفة التى تغطى أهداف الإعلام والإعلان.
١٠- محاولة وضع البلاد على خريطة العالم السياحية عن طريق تقديم المنتج السياحى أفضل تقديم وبأفضل أسلوب.

١١- القضاء على عوامل القلق والتوتر لدى السائحين وتوفير الأمن والأمان لهم.
١٢- تحقيق أهداف التنمية بمعناها الشامل من تحقيق الإنعاش الاقتصادى والقضاء على البطالة والمحافظة على البيئة.
١٣- تشجيع الاستثمار السياحى ووضع القوانين والتشريعات المدعمة لهذا الهدف.
١٤- المحافظة على البيئة لصالح الأجيال القادمة والحد من تدهورها.

وإلى جانب هذه الأهداف تضطلع الأجهزة الرسمية السياحية بمهام تنموية أخرى تتمثل فيما يلى:-

- وضع استراتيجية للتنمية السياحية المستقبلية.
- العمل على إقامة سوق سياحية دائمة تعبر عن السمات الثقافية المحلية.
- إنشاء الهياكل والصناديق للإنماء السياحى لتمويل المشروعات الاستثمارية.
- تنمية الموارد البشرية من خلال إيجاد المعاهد والكليات والابتعاد عن العشوائية والارتجال فى إعداد العنصر البشرى.
- توفير الوسائل الإعلامية والاتصالية للإعلان عن المنتج السياحى والتواجد فى الأسواق بصفة دائمة.
- تقديم الدعم الكافى للقطاع السياحى غير الحكومى.
- تشجيع المؤتمرات التى تناقش مشكلات السياحة وسبل وطرق تحقيق التنمية السياحية.

ومن هنا يمكن القول إن نجاح العمل السياحى يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاح الأجهزة السياحية فى تحقيق هذه الأهداف وفى القيام بأدوارها فى مجال السياحة.

ورغم هذه المهام والمسئوليات التى يحرص قطاع السياحة على تحقيقها إلا أن هناك بعض المشكلات الرئيسية التى تعوق تحقيق الأهداف وتتمثل هذه المعوقات فى:

١- قلة وفرة المعلومات الدقيقة والإحصاءات والبيانات السليمة والصحيحة والتى تعبر عن النشاط السياحى أصدق تعبير.
٢- تأخر وغياب دور القطاع الخاص خاصة فى مشروعات البنية التحتية.
٣- ضعف التنسيق الأقليمى فى مجال السياحة البينية.

وعلى سبيل المثال توجد فى مصر أجهزة سياحية رسمية وأجهزة أخرى غير رسمية، وتعد الأجهزة السياحية الرسمية هى المسئولة عن التنمية والترويج والتسويق والعلاقات العامة والاستثمار وضبط العمل داخل البلاد وهى بمثابة القائم بالاتصال، كما تعد الأجهزة السياحية الرسمية هى المسئولة عن تحسين صورة السياحة المصرية وتقديم المنتج السياحى للسائح الخارجى أفضل تقديم كما تعد الأجهزة السياحية الرسمية هى المسئولة عن تحسين صورة السياحة المصرية وتقديم المنتج السياحى للسائح الخارجى أفضل تقديم (هى المسئولة عن تحقيق الانضباط فى السوق السياحى وضمان وكفالة الجودة به، وهذه الأجهزة هى المسئولة رسميًا عن تلك المهمة وغيرها من المهام، ويعاونها فى بعض المهام السياحية بعض الشركات والمكاتب والفنادق ووكلاء السياحة وتتمثل الأجهزة السياحية الرسمية فى مصر فيما يلى:

ثالثًا: الأجهزة الرسمية:

١- وزارة السياحة.

٢- المجلس الأعلى لشئون السياحة.

٣- الهيئة الإقليمية لتنشيط السياحة.

٤- الشركة المصرية العامة للسياحة والفنادق.

٥- الاتحاد المصرى للغرب السياحية.

٦- الهيئة المصرية العامة لتنشيط السياحة.

٧- شركة مصر للسياحة.

وزارة السياحة:

وقد صدر قرار رقم ١٩٥١ لسنة ١٩٧٤ بتنظيم الوزارة وقد تحدد الهدف الأول فى أنها: تهدف (وزارة السياحة) إلى تنشيط السياحة الخارجية وتنويعها وتقديم المنتج السياحى المصرى أحسن تقديم ووضع مصر على خريطة السياحة العالمية بما يحقق لها التفرد والتميز، كما تهدف الوزارة إلى الارتفاع بمعدلات السياحة بما يخدم ويحقق المساهمة فى تنمية الدخل القومى وتنشيط السياحة الداخلية وإظهار الصورة الحقيقية

لماضى مصر وتهضتها الحديثة، كما تعمل الوزارة على إحكام الرقابة على أداء القطاع السياحى ومراقبة الجودة السياحية والحفاظ على سمعة مصر السياحية فى الخارج والإشراف على تنفيذ خطط الترويج السياحى بما يحقق السمعة الطيبة والوفرة بين السائحين ويدعم العلاقات الإنسانية ويتبع الوزارة الكثير من القطاعات الداخلية والمكاتب السياحية العاملة فى الخارج.

أدوار ومهام وزارة السياحة:

يرجع إنشاء وزارة السياحة إلى عام ١٩٣٥ حيث أنشئ مكتب للسياحة بوزارة المالية. ثم تحول فى نفس العام إلى مصلحة السياحة يرأسه وكيل وزارة ضمت إدارتين عامتين للسياحة الداخلية والخارجية، ثم صدر قرار جمهورى ٤٤١ لسنة ٦٦ بإنشاء وزارة السياحة وتبعية المصلحة لها. وأنشئ مجلس أعلى للسياحة، والمؤسسة المصرية للسياحة والفنادق، ومصلحة الآثار، ومركز تسجيل الآثار، وتمويل الآثار، وكان هدفه إنقاذ آثار النوبة. وفى ١٩٦٧ أدمجت مصلحة السياحة فى الوزارة وصدر قرار جمهورى بإعادة تنظيمها، ثم قرار ١٩٥١ لسنة ٧٤٣ بإعادة تنظيم عملها الذى تحدد فى:

١- وضع السياسات المنظمة للعمل.
٢- وضع الخطط القومية، والمعايير التى تتخذ عن التخطيط والمتابعة.
٣- البحوث والدراسات عن العمل السياحى وما تستلزمه من موارد ومستلزمات ومتابعة للتطورات العالمية.
٤- إعداد دراسات الجدوى للمشروعات السياحية.
٥- الترويج للمشروعات الجديدة، وجذب المستثمرين للمساهمة فيها.
٦- عقد الاتفاقيات الدولية وفقا للقوانين وتوطيد الصلة مع المنظمات الدولية المختصة.
٧- مؤتمرات وحلقات بحثية ومساهمة فى أنشطة المنظمات الدولية.
٨- الإعلام السياحى وتوفير المعلومات للمهتمين بالحركة السياحية العالمية.
٩- توطيد الصلات مع المؤسسات السياحية الوطنية والأجنبية لخدمة أهداف التنمية.

١٠- الإشراف والرقابة على الخدمة السياحية والتزام المنشآت بالمواصفات والشروط.

١١- الإشراف على تنمية المناطق وإنشاء الفنادق.

١٢- متابعة نشاطات شركات السياحة ووكالات السفر والنشأة الفندقية للتأكد من التزامها بالقانون.

١٣- إصدار التراخيص بمزاولة الأنشطة السياحية وفقا للقوانين.

١٤- أعداد الخطط لتنمية اللقاءات الفنية والإدارية فى مختلف المنشآت والمهن.

١٥- إصدار التشريعات اللازمة لتنفيذ السياسة العامة للوزارة من النواحى المالية والإدارية.

رابعًا: الأجهزة غير الرسمية:

وهذه الأجهزة غير الرسمية تساعد فى تقديم الخدمات السياحية ولها أنشطة كثيرة وتساعد الأجهزة الرسمية فى القيام بأعمالها وقد حدد القانون رقم ١ لسنة ١٩٧٣ فى شأن أجهزة السياحة والمنشآت الفندقية فى مصر بأنه لا يجوز إنشاء أو إقامة أى منها أو إدارتها إلا بترخيص من وزارة السياحة، على أن تقوم هذه الأجهزة بالعمل فى مجال السياحة وتساهم فى تنشيطها وتقديم الخدمات تبعًا لتخصصها، وتعد هذه الأجهزة أجهزة خدمات تساعد الأجهزة الرسمية فى القيام بمهامها وتتحمل مسئولية إدارة العمل والسياحى وتستهدف الربح فى المقام الأول مثل وكالات السفر، والمنشآت السياحية، وشركات السياحة والفنادق وشركات النقل، وتعمل على استقطاب السائحين فى مقابل بيع خدماتها ومن أمثلتها:

١- وكالات السفر والدعاية:

وتعمل وكالات السفر والسياحة على استقطاب السائحين وتساعد فى ترويج والسياحة للبلاد وعلى إرضاء الزائر وحل مشكلاته ويظهر دورها فى حالات الرواج ويفضل بعض السياح التعامل معها مثل الإنجليز والألمان الذين يفضلون وكيل السفر، ودور وكيل السفر يتحدد فى تقديم المعلومات – الحجز الفندقى – حجز تذكرة شركة الطيران – الإقامة والتنقلات بعد الوصول أو التنظيم الكامل للرحلة، وحتى تقوم تلك

الـوكالات بـدورها علـى أحسـن وجـه، وحتى يمكن القيام بالدعاية والتخطيط الناجح للمسـتقبل تقـوم تلـك الـوكالات بـبذل الجهود المستمرة لمعرفة حركة المواقع السياحية ورغبة السياح فى زيارتها ومعرفة جنسيات السياح المترددين على كل منطقة ونوعياتهم، ومـن المعـروف أن وكـالات السفر تميل إلى إنفاق شريحة أكبر من مبيعاتها على الدعاية والإعـلان مـثل الـوكالات التـى تتخصـص فـى رحـلات الأسـماك، الرحلات البحرية، المهرجانات الموسيقية، المناسبات الرياضية والحج وغيره.

٢ـ المنشآت السياحية والفندقية:

والمنشـأة السـياحية هـى المكـان المعـد أساسـا لاسـتقبال السـياح لـتقديم المأكولات والمشـروبات واسـتهلاكها فـى ذات المكـان كالملاهـى والـنوادى الليلية والكازينوهات والحانـات والمطاعم والتى يصدر بتحديدها قرار من الجهة الرسمية المختصة سواء كانت وزيـر السـياحة، أو رئـيس المجلـس كمـا تعد وسائل النقل المخصصة لنقل السياح فى رحـلات بـرية أو نيلية أو بحرية والتى يصدر بتحديدها قرار من وزير السياحة من قبل المنشآت السياحية.

٣ـ والمنشآت الفندقية فيعرفها القانون بما يلى:

تعد منشأة فندقية الفنادق والبانسيونات والقرى السياحية والفنادق العائمة والبواخر ومـا إلـيها مـن الأماكن المعدة لإقامة السياح، وكذا الاستراحات والشقق المفروشة التى يصدر بتحديدها قرار من مسئول السياحة[1]. ومن المعروف أن معظم الدول الكبرى لها سلاسـل فندقـية تقدم خدماتها للسياح المختلفين ولها تسهيلات معينة فى البلد تقدمها لعملائهـا ولهـا نشـاط دعائـى فعـال فى السوق العالمى وتقدم الخدمات وجميع الحفلات الاجتماعية وغير الاجتماعية وتعقد المؤتمرات وتعمل على تنويع زبائنها بتنويع الأسعار وتهـدف إلى بـناء صورة خاصة لها وهى من أهم الأدوار التى تساعد على تحقيق أهداف التنمـية السـياحية العامـة أما الفنادق الصغيرة فسوقها متسع لإقليم أو منطقة ونشاطها كبير فى استقطاب السائحين.

---

(١) قانون رقم ١ لسنة ١٩٧٣ بشأن المنشآت الفندقية والسياحية.

٤. الشركات السياحية الخاصة بالنقل (البرى والبحرى والجوى):

وهى شركات غير رسمية ولكنها تساعد فى تسهيل وتيسير حركة السياحة فى البلاد وهـذه الشـركات تقوم بتقديم الخدمات السياحية عن طريق تنظيم الرحلات السياحية الجماعية أو الفردية داخل البلاد أو خارجها وفقا لبرامج معينة وتنفيذ ما يتفق معها من نقـل وإقامـة ومـا يلحـق بهـا من خدمات وهذه الشركات خدماتها مشروطة بالانتشار الجغرافـى للخـدمات ولهـا مخصصـات ماليـة تـنفقها علـى الدعايـة والإعـلان لجـذب السـائحين وزيادة أعدادهم وتتناسب مخصصات الدعاية والإعلان لدى شركات النقل، وخاصـة شـركات الطـيران مع مبيعاتها، الأمر الذى يعنى أنها فى موضع يتيح لها وضع اسـتراتيجية دعائـية فعالـة فـى بلـد بهـا خـدمات أبحـاث للقيام بتحليلات للأوضاع الاقتصـادية والـتجارية ودراسـات للسوق ودراسات لدوافع الزبائن وبمقدورها اختيار فعالـية الإعـلان الذى تنفذه وكالات متخصصة فى الإعلان، وهى كذلك تزود زبائنها بمعلـومات عامـة عـن الفنادق، المناخ، التسويق عن البلدان التى تشملها بخدماتها وهى بذلك تضاعف مهام المكتب السياحى[1].

وتقسم هذه الشركات إلى ثلاث أنواع:

أنواع الشركات السياحية:

تنقسم الشركات السياحية إلى ثلاثة أنواع هى:

١- الشـركات التـى تقـوم بتنظيم الرحلات السياحية سواء كانت جماعية أو فردية داخل البلاد أو خارجها وفقًا لبرامج معينة وتنفيذ ما يتصل بها من نقل وإقامة وما يلحق بها من خدمات وتسمى "شركة سياحة عامة".

٢- الشـركات الخاصـة والتـى تقوم ببيع تذاكر السفر وتيسير نقل الأمتعة وحجز الأمـاكن علـى وسـائل الـنقل المخـتلفة وكذلك الوكالة عن شركات الطيران والملاحة وشركات النقل الأخرى.

---

[1] أحمد زيدان: الدعاية السياحية: مرجع سابق ص ١٤٠.

٣- شركات تقوم بتشغيل وسائل النقل من برية وبحرية ونهرية لنقل السائحين[١] بالإضافة إلى هذه الشركات هناك شركات أخرى متخصصة لممارسة أعمال سياحية معينة لخدمة السائحين ومن أمثل هذه الشركات:

الشركات العاملة فى ميدان الغوص والرحلات البحرية[٢].

وقد أتاح القانون رقم ٣٨ لسنة ١٩٧٧ فى مصر المعدل بالقانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٨٣ بشأن تنظيم الشركات السياحية وخول لوزير السياحة أن يضيف أعمالا أخرى تتصل بالسياحة وخدمة السائحين لأعمال الشركات السياحية.

وفى هذا الصدد صدر قرار وزير السياحة رقم ١٣١ لسنة ١٩٩٧ الذى نص فى مادته الأولى على أن "تعتبر أعمالاً سياحية أنشطة الرحلات البحرية ومراكز الغوص التى تقوم بها الشركات السياحية لخدمة السياحة والسائحين".

وتنص المادة الثالثة منه على "أن يصدر وزير السياحة قرارًا بشروط وقواعد منح الترخيص المشار إليه".

وبناء عليه صدر قرار وزير السياحة رقم ٩٩ لسنة ١٩٩٩ بشأن لائحة وشروط منح الترخيص للشركات التى تزاول أعمال الأنشطة البحرية والغوص متضمنا:

المادة الأولى:

تسرى أحكام هذا القرار على الشركات السياحية التى تنشأ بغرض إنشاء وامتلاك وتشغيل مراكز الغوص والتدريب.

المادة الثانية:

يشترط أن يكون للشركة مقر فى مكان لائق سواء كان مبنى أو منشأة عائمة (فندقية – سياحية) لا تقل مساحته عن ٦٠ مترًا مربعًا وأن يشتمل على:

(أ) مكان حفظ أدوات ومعدات الغوص واسطوانات الهواء.

(ب) مكان شحن الهواء وورشة الإصلاح وخلع الملابس والتدريب.

---

(١) دليل وزارة السياحة للمنشآت الفندقية والسياحية والشركات السياحية: قطاع الخدمات والعلاقات السياحية ص ٢٠

(٢) الأهرام فى ٩٩/٧/٣ وزير السياحة يصدر لائحة بشروط وقواعد منح الترخيص للشركات العاملة فى الأنشطة البحرية والغوص.

(جـ) اتباع التعليمات الخاصة بالغوص والصادرة من الوزارة واتحاد الغوص مع مراعاة المحافظة على البيئة.

وتتعاون الأجهزة السياحية الرسمية والأجهزة الأخرى غير الرسمية وتتكاتف لتحقيق أهداف التنمية السياحية وتقديم كافة التسهيلات والخدمات للسائحين لزيادة أعدادهم واستقطاب المزيد منهم.

وقد أنشأت كافة البلاد العربية أجهزة رسمية خاصة بها للقيام بالمهام التنموية المنوط بها القيام به ولتحقيق الأهداف السابقة. كما سيأتى فى (الفصل التاسع) عند الكلام عن دراسات وتجارب الدول العربية فى مجال الاستثمار والتنمية السياحية.