

يكمّن الهدف العام لبرنامج ابتسم في إيجاد وعي إيجابي بالسياحة، وزيادة مشاركة المجتمع فيها. وتتضمن أغراضه المحددة زيادة الوعي والتقدير لفوائد السياحة الاجتماعية- الثقافية والبيئية والاقتصادية، وتحفيز الشباب على امتهان العمل في هذا الميدان، وتنمية القدرة على التفاعل الإيجابي مع الثقافات الأخرى، مضيفين وضيوفاً على حد سواء، وتقوية دور الأسرة في المشاركة في العملية السياحية.

يقوم تصميم البرنامج على تدريب مكثف مدة يومين، يتوزع على ست ساعات تعليم مباشر في اليوم الأول، ويخصص اليوم الثاني للقيام برحلة ميدانية إلى موقع سياحي أو تاريخي في المنطقة بمرافقة المشرفين السياحيين. وقد تم إنتاج وسائل تعليم مقرر كامل لهذا الغرض، بما في ذلك دليل تعليمات المدرب، وأفلام فيديو، وأدوات دعم أخرى.

تعتمد منهجية تقديم المقرر آلية التدريب المضاعف، إذ تم تأهيل 65 مدرباً أساسياً من 42 منطقة تعليمية، أهلوا بدورهم 2600 مدرس آخر ليكونوا مدرّبين. وقد أتمّ البرنامج منذ انطلاسته الكاملة في عام 1428 هجري (2007م) تعليم 1700 مقرر، شارك فيها 51 ألف تلميذ.

الفصل الحادي عشر

ضمان جودة المنتج في السياحة السعودية

هدف التنظيم المستنير

تتميز صناعة السياحة بتنافسيتها العالية؛ لأنها بطبيعتها لا تخضع للحواجز الجمركية، وما شابها من الممارسات التجارية المقيدة. في الآن ذاته، يعد السائح الترفيهي- المحلي أو الدولي- مستهلكاً محنكاً وخبيراً، يتخذ خيارات شرائية متبصرة وكثيرة المتطلبات. ويعزز هذا الوضع إلى حد أبعد فرض تشريعات مشددة في كثير من دول العالم لحماية المستهلك في العقود

القليلة الماضية، أي ثمة قضايا تتعلق بالمسؤولية والمحاسبة القانونية ينبغي أخذها في الحسبان. لذلك يبقى تصنيع منتج سياحي نوعي وتقديمه شرطاً مسبقاً للنجاح على المستويين المشترك والقطاعي.

إن الحاجة إلى ضمان جودة المنتج في السياحة العالمية واضحة بقدر ما هي حتمية، فهي جوهرية لمقتضيات التنافسية من ناحية الجهات والمنتجات السياحية الفردية على حد سواء. كذلك تعد معايير ضمان الجودة مطلباً قانونياً تفرضه تشريعات حماية المستهلك.

ولا تعد ضرورة وضع مقاييس ضمان الجودة وأنظمتها حاجة أقل إلحاحاً في حالة المملكة العربية السعودية، بأن يبقى السائح - كما أكدنا مراراً - مستهلكاً محنكاً وخبيراً. لتركيزنا الأساسي في السوق المحلية، ونتيجة الانطباعات السلبية إلى حد ما بين عموم السعوديين حول جودة منتج السياحة المحلية وتنافسيته مقارنة مع الجهات الأجنبية، تزداد الحاجة إلى إيجاد منتج سياحي تنافسي ومضمون الجودة داخل المملكة.

يبقى ضمان الجودة - على مستوى صناعة السياحة ككل - الهدف المركزي والملائم للضوابط والأنظمة الموضوعية. وتدعم مقاييس ضمان الجودة الضرورية وأنظمتها. مصفوفة الإجراءات والممارسات التنظيمية، بنوعها الإيجابي والاختياري.

لكن - كما رأينا في سياق نقاشنا الإطار القانوني والإداري للسياحة في المملكة في الفصل السادس - فإن الإطار التنظيمي الذي ورثته الهيئة العليا للسياحة منقوص، وقديم العهد بمجمله، ومبغثر إلى حد بعيد، وسيء التطبيق، وغير قادر على تحفيز المعايير وتحديثها، ومن ثم عاجز عن تحقيق هدفه الأساسي، وهما: تدعيم الوضع التنافسي للمملكة وجهة سياحية وتوفير

الحماية للمستهلك.

لهذا السبب بدأنا فعلياً للتو تقديم مفهوم ضمان الجودة، وناقشنا بشيء من الإسهاب في الفصل السادس الإطار القانوني والإداري للسياحة في المملكة. وقد تطرقنا في ذلك النقاش أساساً إلى السياسة التنظيمية والقضايا القانونية / التشريعية المتعلقة بصناعة السياحة، كما كانت غايتنا بالفعل، فوضعنا رؤية لإطار تنظيمي حديث متكامل ومترابط، ينسجم مع الأهداف الواسعة للسياسة الوطنية، ومع الأوضاع الحقيقية للسوق، والنماذج العالمية في الوقت الراهن.

كان في صلب تلك الرؤية الحاجة إلى إجراء تغييرين جوهريين في المقاربة التقليدية لتنظيم صناعة السياحة، وهما:

أولاً: وقبل كل شيء، كان علينا الابتعاد عن التنظيم من أجل التنظيم، وتبني مفهوم ضمان الجودة وهدفه، الأمر الذي يعيد تعريف الغرض الرئيس للوظيفة التنظيمية، ويعد ضمان جودة المنتج والمساعدة على الحفاظ على معاييرها وتحديثها والارتقاء بها. كما يعيد صياغة الدور الناظم للحكومة والهيئة العليا للسياحة، حتى لا يكتفي بوظيفة الإكراه والتزام القواعد والأنظمة، بل يوفر أيضاً المشورة والنصح، ويقدم المساعدة التقنية لصناعة السياحة في محاولة التوصل إلى تطوير مقاييس جودة مشتركة، ومتفق عليها.

ثانياً: كان علينا تشجيع الإجراءات الطوعية، التي تتخذها السياحة لتنظيم ذاتها بذاتها، حتى تصبح جزءاً من إطار كلي متكامل لمقاييس ضمان الجودة وأنظمتها.

في الفصل الحالي سوف نخطو خطوة أبعد ونحاول معالجة بعض الإجراءات الإجبارية والطوعية التي يتوجب على كلا القطاعين العام والخاص

وضعها والتزامها بها لضمان التساوق في تقديم منتجات سياحية نوعية، والحفاظ على مستواها في المملكة. ومن ثم، سوف ننظر إلى بعض المبادرات والإجراءات المفتاحية التي اتخذتها الهيئة العليا للسياحة في تطبيق رؤيتها لسياسة ضمان مقاييس الجودة في صناعة السياحة السعودية.

دعونا نذكر أنفسنا بالمهام الرئيسية التي توجب على الهيئة العليا للسياحة أدائها في هذا المجال، آخذين في الحسبان أن الهدفين النهائيين لضمان مقاييس الجودة هما: تحسين القدرة التنافسية للوجهة السياحية وحماية المستهلك.

تتلخص تلك المهام فيما يأتي:

- تحديث نطاق الأطر التنظيمية الناقصة والقديمة العهد وتوسيعه.
- دمج السلطات والوظائف التنظيمية المبعثرة، وتوحيدها تحت مظلة الهيئة العليا للسياحة.
- الجمع بين الإجراءات القانونية الإلزامية والاختيارية، أي التنظيم الذاتي الطوعي، وتمكين صناعة السياحة من وضع مقاييس الجودة الخاصة بها، ومساعدتها على تنظيها.
- العمل على اعتماد مقاييس وأنظمة لضمان جودة تتسم بالشفافية، ويتم تطويرها بالتعاون مع صناعة السياحة، لكي تعكس أفضل النماذج العالمية، وتتسجم في الآن ذاته مع المعايير، والأعراف السعودية.
- وضع الآليات الضرورية وتنفيذها لفرض الإطار التنظيمي الحديث والموسع بشكل فعال وتطبيقه.

نظرة مفهومية عامة على ضمان الجودة في السياحة

من المفيد تقديم نظرة عامة عن المفاهيم المفتاحية لضمان الجودة قبل مناقشة قضاياها ومشكلاتها المحددة في صناعة السياحة السعودية، وقبل شرح

طبيعة المبادرات والإجراءات التي اتخذتها الهيئة العليا للسياحة في معالجتها.

يتضمن مفهوم الجودة ذاته في مجال السياحة - بداية - تلبية حاجات المستهلك المشروعة وتوقعاته، اعتماداً على عقد شراء المنتج السياحي. وتعد المكونات التحتية المحددة للجودة في السياحة سلامة الوصول إلى النشاط السياحي، وأمانه، ونظافته، وشفافيته، وصدقته وسهولته، وانسجامه مع محيطه الإنساني والطبيعي⁽¹⁾.

ويجدر تأكيد أن إدراك مفهوم الجودة في السياحة ذاتي عموماً، ولكن يمكن - في الوقت نفسه - قياس بعض مظاهر الجودة بشكل موضوعي. وينتج عن تعريف الجودة الواسع أعلاه إمكانية تحديدها على مستويات نوعية مختلفة، وعدّها أيضاً أداءً على مستويات أسعار متعددة. ومن ثم، يمكننا تعيين الجودة واشتراط النوعية على مستويات مختلفة بواسطة "المقاييس"، و"ضمان" أو تحقيق مستويات النوعية هذه بواسطة "الأنظمة".

بهذا يمكننا النظر إلى ضمان الجودة في السياحة على أنه كل تلك الأعمال النظامية والتسويقية الهادفة إلى توفير قدر كاف من الثقة للسائحين المستهلكين، وغيرهم من المساهمين وأصحاب المصلحة بمن فيهم الحكومة، بأن المنتج أو الخدمة السياحية سوف تستوفي متطلبات نوعية محددة⁽²⁾.

يمكن أن تتخذ مقاييس ضمان الجودة إحدى الصيغتين الآتيتين:

أولاً: توضع المقاييس الدنيا - وهي كما يشير اسمها حد الجودة الأدنى المسموح به - عادة في المجالات الحيوية، كالصحة والنظافة والسلامة والأمان، إذ تترتب أخطار جسيمة على عدم استيفائها، بالإضافة إلى بعض الخصائص البنوية أو المادية التي لا يمكن الاستغناء عنها، وبعض المظاهر والخدمات العملياتية والتشغيلية التي يؤدي غيابها إلى فقدان المؤسسة أهليتها.

ينبغي تعريف المقاييس الدنيا والالتزام بها والتزامها قبل السماح لمؤسسة

ما بممارسة عملها . على سبيل المثال، من منظور الحكومة ولأغراض الترخيص، تسعى المقاييس الدنيا إلى التأكد من أن المؤسسة "تفي بالغرض"، ومن ثم، فهي مقاييس إجبارية.

كما توضع المقاييس الدنيا من جهة أخرى لتحديد مختلف مراتب الجودة -الفئة أو الدرجة مثلاً- في نظام التصنيف وتحديد الدرجات⁽³⁾.

ثانياً: المقاييس الاختيارية وهي مقاييس متباينة يمكن وضعها وتعديلها على مستويات مختلفة لتحديد مستويات متنوعة من الجودة وتعريفها.

وتتضمن مقاييس موضوعية أو مادية، ومقاييس جودة يمكن تقويمها ذاتياً،	
<ul style="list-style-type: none"> • 1- الصحة العامة والسلامة وأمان الأبنية. • 2- الصحة العامة وسلامة تحضير الأطعمة وتقديمها. • 3- الحفاظ على المقاييس العملياتية في صناعة السياحة. 	<ul style="list-style-type: none"> • كلها تهدف إلى ضمان السلامة والصحة العامة، وكلها تمد جوهرياً اهتمامات يسوقها القطاع العام. • تنفذ عادة من خلال قوانين وقواعد تنظيمية مختلفة تضع وتفرض مقاييس الصحة والسلامة، والإجراءات والممارسات العملية النموذجية. • أكثر الأدوات التي يستخدمها القطاع العام شيوعاً في فرض القوانين وتنفيذها والقواعد التنظيمية الملائمة هي أنظمة التسجيل والترخيص.
<ul style="list-style-type: none"> • 4- الحاجة إلى إيجاد تساوq في الإنتاج، وجودة في النوعية، استجابة لتوقعات السوق. 	<ul style="list-style-type: none"> • تتطلب وضع مقاييس عمل مشتركة، تسوقها وتنفيذها عادة الصناعة نفسها، عبر كتيبات التعليمات ودلائل العمل المشتركة.
<ul style="list-style-type: none"> • 5- مقتضيات الطلب في السوق/قطاع السفر، والحاجة إلى ضمان جودة التقييم لتعزيز الجهود التسويقية للمؤسسات الفردية والصناعة ككل، عبر تسهيل عملية صناعة قرار المستهلك. 	<ul style="list-style-type: none"> • تتحقق عبر أنظمة التصنيف والاعتماد ووضع الدرجات، ويسوقها عادة السوق/صناعة السياحة، وتعتمد آليات التنفيذ حصرياً على قوى السوق الاقتصادي.
<ul style="list-style-type: none"> • 6- الضغط على الصناعة للاستجابة إلى توقعات السوق، وإظهار حس المواطنة المسؤولة لدى الشركات بتنظيم شؤونها بنفسها. 	<ul style="list-style-type: none"> • تسوقها الصناعة تعريفاً، وتتحقق عبر إجراءات التنظيم الذاتي، كالقواعد الأخلاقية، أو قواعد الممارسة، وكتيبات التعليمات، وأنظمة الارتباط التي تديرها الصناعة، وآليات التحكيم وحل الخلافات، إلخ...

وعلى عكس المقاييس الدنيا الواجب استيفاؤها، لا يجب استيفاء المقاييس الاختيارية، التي غالباً ما تكون متممة للمقاييس الدنيا، أو موضوعة على مستوى أعلى منها، كي يسمح لمؤسسة ما قانوناً بمزاولة المهنة.

أما أنظمة ضمان الجودة فيمكن أن تكون إجبارية أو تقديرية:

الأنظمة الإجبارية محددة في التشريعات، ومن ثم، فهي إجبارية أو ملزمة قانوناً، كالحاجة إلى التسجيل والترخيص. قد تكون التشريعات ذات طبيعة عامة، أي أنها تنطبق على عموم صناعة السياحة، مثل الحاجة إلى تسجيل كل الخدمات السياحية المحددة وترخيصها، أو قد تكون مخصصة لقطاع معين من الصناعة. ويمكن أن تتخذ تشريعات القطاع المحدد شكلاً قانونياً قائماً بذاته أو صيغة تشريع حصري مشابه، كقانون الفنادق ولوائحه التنفيذية مثلاً.

لا يرد ذكر أنظمة ضمان الجودة التقديرية في التشريعات، لكنها قد تتخذ صيغة تنظيم ذاتي عبر قواعد الممارسة المفروضة على الأعضاء في كيان أو هيئة تابعة لصناعة ما، بالإضافة إلى التدابير الأخرى المخصصة لتنظيم العلاقات التجارية بين مجموعة صناعات مختلفة، وداخل كل منها. وقد تتضمن الأنظمة التقديرية على نحو حيوي أيضاً نظم كفالة أو ضمان إضافية توفر حماية للمستهلك. كما يمكن أن تحوي نظماً طوعية تديرها شركات تجارية، كأنظمة التصنيف، والاعتماد، وتحديد الدرجة، وهي نزعة متنامية على الصعيد الدولي.

بعد التسجيل والترخيص أكثر السبل الإجبارية شيوعاً لتنظيم المقاييس الدنيا في صناعة السياحة. ويعني التسجيل حرفياً عملية التقييد في سجل، ويهدف في سياقنا الحالي إلى إخطار السلطات بنشاطات مؤسسة ما. وبهذا يمثل التسجيل المطلب الشرعي الأدنى الذي يجب على أي مؤسسة سياحية تحقيقه للالتزام القانون. يجب على الفندق أو وكالة السفر - على سبيل المثال - إعلام السلطة المعنية بوجودها عن طريق تسجيل نفسها في القيود الرسمية وفق إجراء معين.

الترخيص - من الجهة المقابلة - عملية استصدار إذن أو رخصة للمشاركة في

مزاولة نشاط معين، كتشغيل فندق أو وكالة سفر، شرط تلبية معايير ومقاييس محددة توضع أساساً لضمان أهليتها، و"استيفائها الغرض". وعلى الرغم من أن التسجيل والترخيص مقياسان ونظامان متميزان تماماً، إلا أنه كثيراً ما يرتبط أحدهما بالآخر، فيبقى تسجيل مؤسسة ما جزءاً من عملية الترخيص لها.

يعد التصنيف وتحديد الدرجة - كذلك - مفهومين متميزين تماماً، لكن غالباً ما يجري الخلط بينهما، واستخدامهما بطريقة تبادلية في سياق صناعة السياحة. التصنيف بالمعنى الدقيق عملية تقسيم مؤسسات فئة ما إلى مجموعات أو طبقات متميزة، بشكل أساسي اعتماداً على ما يسمى معايير الموجودات المادية، أي بعبارة أخرى تبعاً لوجود أو غياب مرافق وخصائص بنيوية قابلة للقياس - كحجم غرف الضيافة، وتوافر الحمامات الملحقة، وأنواع الأسرة وأحجامها، والمطاعم، وغرف الاجتماعات، إلخ - أو تبعاً للخدمات المتعينة، والقابلة للقياس موضوعياً، كتوافر خدمة الاستقبال، وحراسة المبنى، وخدمة الغرف، ومركز الأعمال... إلخ.

تحديد الدرجة عملية تقويم نوعية المؤسسة، ليس فقط عبر تقدير جودة الخصائص القابلة للتحديد والقياس، بل أيضاً بالمعايير الذاتية، كنوعية الطعام، ومستوى الخدمة، والراحة، وجو المؤسسة العام. وتعد أكثر أنظمة تحديد الدرجات صدقية ومصداقية في قطاع الإيواء السياحي أنظمة طوعية يديرها القطاع الخاص، وليست أنظمة إلزامية ترعاها الدولة.

يجري - في أحيان كثيرة - عملياً دمج مفهومي التصنيف وتحديد الدرجة في سياق السياحة، على الرغم من أن العلاقة بينهما غالباً لا تكون واضحة، فالكثير من أنظمة تصنيف الفنادق تعطي أيضاً فكرة عامة عن نوعية المؤسسة ككل.

أخيراً، تعد أنظمة الاعتماد جزءاً لا يتجزأ من نظام ضمان الجودة المتطور والناضج. وعادة ما تدير المنظمات الدولية الخاصة أو الهيئات المهنية نظم الاعتماد، بهدف المصادقة على أن مؤسسة أو منظمة ما، تستوفي الحدود

التقنية الدنيا من معايير العمل أو الممارسات الإدارية؛ أو بهدف الإقرار بأن شخصاً ما مؤهل إلى مستويات كفاءة مهنية معينة.

يمكن - على سبيل المثال - أن يعتمد الاتحاد الدولي للنقل الجوي (اياتا/IATA) وكالة سفر ما ويحولها صلاحية الحجوزات وإصدار تذاكر السفر على متن طائرات الشركات الأعضاء فيه. ويمكن من جهة أخرى إجازة مركز للغوص من اتحاد مدربي الغوص المحترفين (PDA)، أو الاتحاد الوطني لمدربي الأنشطة تحت مائية (NAUI). هذان مجرد مثالين، لكن النقطة المهمة أن نظم الاعتماد المعترف بها دولياً تتضمن وجود مستويات دنيا محددة للمهارات المهنية التخصصية ومعايير الخدمة. وغالباً ما تدرج الهيئات الوطنية مثل نظم الاعتماد هذه في مقاييس أنظمة ضمان الجودة التي تتبناها، فتضمن بذلك جودة "المنتج" السياحي، وتوافقه مع النماذج، والمعايير الدولية.

لأن عملية التنظيم تشكل المدخل إلى بناء النوعية والجودة، نقدم في الجدول الآتي ملخصاً للأسباب التحتية، وراء اعتماد المقاييس الناظمة، والأساليب المستخدمة، وآليات التنفيذ، واللاعبين المفتاحيين المشاركين في العملية:

أسباب/بواعث القواعد التنظيمية الوسائل والآليات واللاعبون الأساس

تجدد الإشارة أخيراً إلى أن النتيجة النهائية لضبط مقاييس الجودة وتنظيمها، بغض النظر عن نقطة تركيزها أو عمن يتخذ المبادرة أو الإجراء المناسب، تعود بالفائدة المباشرة أو غير المباشرة على المستهلك.

هذا لا يعني - بالطبع - أن المؤسسات الفردية وصناعة السياحة ككل لا تستفيد منها، لكن من المهم أن نأخذ في الحسبان هذا الدور البارز لتنظيم المقاييس، وتوجهها جميعاً لحماية المستهلك.

ضمان الجودة في السياحة السعودية

دعونا ننظر الآن إلى القطاعات المفتاحية في صناعة السياحة السعودية

من ناحية ضمان الجودة. سوف نبدأ بعرض موجز للقضايا المشكلات الرئيسية التي تواجه كل قطاع⁽⁴⁾. ثم نبيّن الإجراءات، التي تقترحها الهيئة العليا للسياحة في سياستها الرامية إلى تحسين الوضع عموماً، ومنتقل بعد ذلك إلى التركيز في الفنادق والوحدات السياحية المفروشة، فنقدم توصيفاً مفصلاً للأنظمة الجديدة المعدة لضمان الجودة في هذا القطاع.

قطاع الإقامة

يتكون قطاع الإقامة السياحي في المملكة من الفنادق والوحدات المفروشة بشكل أساسي، على الرغم من وجود قطاعات فرعية أخرى، كالتنزل وبيوت الشباب، وما شابهها، وإن يكن عملياً من ناحية استيعابها الكلي.

حظي قطاع الإقامة بالقدر الأكبر من التنظيمات، مقارنة مع قطاعات السياحة الأخرى في المملكة، إذ يوجد ما لا يقل عن 11 قراراً ومرسوماً ملكياً تحكم عمله. مع ذلك، تعاني هذه التشريعات من نقاط الضعف البنوية الآتية:

بالنسبة إلى الفنادق، لا تتضمن التشريعات تعريفاً ملائماً للقطاع، ومن ثم، هناك غموض حول ما تشمله هذه التشريعات أو تستثيه. وكثيراً ما تشير التشريعات إلى "الممارسات القياسية" و"المقاييس الدنيا"، من دون أي إشارة إلى ماهيتها أو مرجعيتها. كذلك تحدد التشريعات نظاماً غير واضح للتصنيف وتحديد الدرجات لا يواكب الأنظمة والنماذج العالمية. إضافة إلى ذلك فإن هذه التشريعات لا توفر أي درجة لحماية المستهلك.

كما أدى عجز هذه التشريعات عن المتابعة الدقيقة لآخر التطورات في صناعة السياحة، وعن تحديث المعايير والمقاييس على مر السنين، إلى وضعها خارج الاصطفاف الحالي للنماذج العالمية⁽⁵⁾. في الوقت ذاته، أدى إخفاق التشريعات في ضمان التزامها على نحو مناسب بها، عبر عمليات التفتيش الدوري وفرض العقوبات المنصوص عليها بحق المخالفين، إلى فقدان

مصداقيتها بصفتها أداة لضبط جودة المنتج، وإلى خسارة موازية حيث يفقد المستهلك ثقته بالنظام.

باستثناء المقاييس الداخلية والنماذج الذاتية التي تعمل بها الفنادق الدولية الكبيرة، ليس ثمة دليل على وجود أنظمة اختيارية ذات شأن تضمن جودة الخدمات الفندقية في المملكة.

أما بالنسبة إلى الوحدات المفروشة، فهناك مصاعب في تطبيق القوانين الناظمة لعمليات الترخيص في هذا القطاع. ويبدو من ثم أن معظم مؤسسات الوحدات المفروشة غير مرخصة.

وضعت الهيئة العليا للسياحة مجموعة توجهات في سياستها الرامية إلى البدء بمعالجة مشكلات ضمان الجودة في قطاع الضيافة السياحية في المملكة، ويتلخص أهمها فيما يأتي:

التسجيل والترخيص

يجب تسجيل مرافق ضيافة السياح بأشكالها كافة في المملكة وترخيصها، وفق المعايير والمقاييس المنقحة والمحدثة. كما يجب تعريف المزيد من فئات الضيافة الفرعية، علاوة على الفنادق والوحدات المفروشة، مثل القرى السياحية، والنزل، والشقق الفندقية، والمنتجعات الشاطئية، والبيوت البيئية، إلخ، وذلك لتقديم توجيهات وإرشادات أوضح للسوق السياحي.

التصنيف/وضع الدرجات

ينبغي استبدال نظام جديد واضح التعريف، خماسي المراتب بالأنظمة الحالية لتصنيف الفنادق ووضع درجاتها، ويقوم ذلك على نظام النجوم، ويعتمد معايير ومقاييس تعكس النماذج العالمية. كما يجب إصلاح النظام الحالي لتصنيف الوحدات المفروشة.

قطاع وكلاء السفر ومنظمي الجولات السياحية

تخول التشريعات القائمة التي تحكم عمل هذا القطاع المحوري في صناعة السياحة هيئتين منفصلتين تماماً وزارة التجارة والصناعة، والإدارة العامة للطيران المدني - مكتب الطيران المدني سابقاً - صلاحية الترخيص لشركات خدمات السفر، ولا تحاول العمل على إيجاد أي تساوق في مقاربة كلتا الجهتين. يقع منظمو رحلات العمرة تحت سلطة وصلاحية وزارة الحج، التي تصدر التراخيص المعنية. كما تشير التشريعات القائمة بشكل عمومي إلى شركات السياحة والسفر إلى كونها "مشغلين عامين"، من دون تعريف وكلاء السفر أو التمييز بين وظيفتهم، أي بيع الرحلات بالمفرق وتنظيم الجولات السياحية وبيعها بالجملة⁽⁶⁾. كذلك لا تشترط التشريعات الحالية توافر الخبرة أو المؤهلات أو القدرات العامة في مالكي وكادر موظفي شركات السياحة والسفر، إذ يبدو أن المعيار الأساس لمنح "المشغلين العامين" رخص العمل يقتصر على توافر ضمان مصرفي ملائم. كما إن التشريعات الحالية لا تعالج على وجه الخصوص قضية حماية المستهلك.

الفجوة التي تعد أشد خطراً في التشريعات المتعلقة بتشغيل خدمات السياحة والسفر في المملكة تكمن في حقيقة أن ليس هناك ترخيص مستقل لمنظمي الجولات السياحية، فمعظم الشركات تنظم الجولات بموجب رخصها كوكالات سفر. وإذا لم تكن الشركة مرخصة كوكالة سفر، لا يمكنها الحصول على رخصة منظم رحلات سياحية فقط. كذلك لم تعمل التشريعات على إقامة أي تمييز بين الأنماط الثلاثة المهمة لمنظمي الجولات السياحية- المحلية والوافدة والخارجية- وسوف نبين فيما يأتي مدى أهميتها⁽⁷⁾.

لعل أكثر أشكال ضمان الجودة صرامة ومصداقية في ميدان وكالات

السفر تلك التي تطبقها شركات الطيران الأعضاء في الاتحاد الدولي للنقل الجوي، من ناحية تعيين وكلاء سفرها المعتمدين للبيع بالمفرق، أو ما يسمى "رخصة أياتا" (رخصة الاتحاد الدولي للنقل الجوي). يجب على الوكالة المعتمدة من قبل الاتحاد الدولي للنقل الجوي استيفاء معايير صارمة للمؤهلات المهنية المتعلقة بالكفاءات التقنية في أمور مثل مسارات خطوط الطيران، وقطع التذاكر، وحساب التكلفة.

الأمر الأكثر أهمية قدرة الوكالة المعتمدة على إثبات صحتها وسلامتها المالية، واستقامتها، والتزامها الممارسات التجارية، النزاهة، والصارمة. بهذا تشجع الوكالة المعتمدة من قبل أياتا درجة عالية من الثقة والمصادقية بين المستهلكين⁽⁸⁾. المؤسف أن من بين نحو ألف وكالة سفر رسمية مرخصة من الحكومة في المملكة، ليس هناك إلا نحو 400 وكالة سفر معتمدة من قبل الاتحاد الدولي للنقل الجوي.

بالنسبة إلى مجمل القطاع، أي وكالات السفر غير المرخص لها من الاتحاد الدولي للنقل الجوي، كشفت أبحاث الهيئة العليا للسياحة أدلة ظاهرية تشير إلى أن عدداً منها يعمل من دون ترخيص من أي نوع في المملكة، ومثل هؤلاء المشغلين المحتملين يسيئون إلى صورة الصناعة ككل. فضلاً عن ذلك فقد تبين لنا، حتى في بعض الوكالات المرخص لها، أن إدارات بعض الشركات وموظفيها تنقصهم الخبرة، والكفاءة، والمعرفة بأنظمة الحجز المناسبة⁽⁹⁾.

تبنت الهيئة العليا للسياحة بالنظر إلى هذا الوضع بالنظر إلى هذا الوضع بالنظر إلى هذا الوضع وأوصت بالإقرار والتصديق على السياسة الآتية:

أولاً: يجب توحيد إجراءات تسجيل كل وكلاء السفر ومنظمي الجولات السياحية وترخيصهم وضمها تحت صلاحيات الهيئة العليا للسياحة، مع إبقاء التعامل مع منظمي حملات العمرة لكونهم فئة منفصلة تحصل على

تراخيصها- كما في السابق- من وزارة الحج.

ثانياً: إدخال نظام ترخيص جديد لا يميز فقط بين منظمي الجولات ووكلاء سفر البيع بالمفرق، بل أيضاً بين (أ) منظمي الجولات المحلية، أي المتخصصين في تنظيم الجولات السياحية وبيعها إلى السوق المحلية داخل المملكة العربية السعودية، و(ب) منظمي الجولات الوافدة، المعروفين أيضاً باسم وكلاء المعاملات الأراضية، أي المختصين بالتعامل مع أمور الإقامة المحلية، والنقل، وترتيبات جولة مجموعات السياح الأجانب نيابة عن منظمي الجولات الأجانب، و(ج) منظمي الرحلات الخارجية، أي المشغلين المختصين بتنظيم رزم رحلات السوق المحلية إلى الوجهات الأجنبية وبيعها.

ثالثاً: يجب أن يشتمل نظام الترخيص الجديد على المقاييس الدنيا من المؤهلات المهنية الملائمة لبيع رحلات السفر بالمفرق ولأنظمة تشغيل الرحلات، بالإضافة إلى الضمانات المصرفية.

قطاع مواقع الجذب السياحي:

إذا أخذنا في الحسبان الطبيعة المتنوعة لمواقع جذب الزائر، من مدن الألعاب إلى المتاحف وحدائق الحيوان، ليس من المستغرب أن تتوزع المسؤولية الإدارية لهذه المواقع على كثير من الهيئات الحكومية المختلفة. وليس من المستغرب أيضاً أن تتباين المقاييس، ويقل التنسيق بينها.

من جهة، تقدم التشريعات المتعلقة بالملاعب ومدن الألعاب لائحة بشروط السلامة والإجراءات الوقائية الواجب توافرها، وتحدد أيضاً نظام تصنيف مدن الألعاب حسب أحجامها، لكن دون النظر إلى العوامل الأخرى، كالموقع ونوع المرافق المتوافرة... إلخ. من الجهة المقابلة، يبدو أن هذه التشريعات تغفل أنواعاً كثيرة أخرى من مواقع جذب الزائر، كأحواض السباحة، وصلات ألعاب الفيديو، وحدائق الحيوان، ومواقع الجذب الأخرى القائمة على الطبيعة،

والمتاحف، والمعارض الفنية، والقلاع والقصور، إلخ.

ولتنوع الوزارات والوكالات الحكومية المعنية بتسجيل مواقع الجذب السياحي وترخيصها، تنتوع بطريقة مشابهة الجهات المسؤولة عن المراقبة والتفتيش في هذه المواقع. بعض المفتشين يتمتع بدرجة عالية من المهنية، في حين يعاني كثير منهم من نقص الكفاءة والفعالية وقلة التدريب.

يشترط في مشغلي مدن الألعاب - وفق التشريع القائم - توفير التدريب على أساسيات الصحة والسلامة لموظفيهم. وفي حين ثمة دلائل تشير ظاهرياً إلى أن بعض المشغلين يوفرون مثل هذا التدريب المناسب، ولا يبدو واضحاً ما إذا كان ذلك يواكب آخر المستجدات في متطلبات الصحة والسلامة.

هناك تنوع شديد في مستويات جودة مواقع الجذب السياحي. بعضها أعضاء في الاتحاد الدولي لمدن الألعاب ومواقع جذب الزوار (IAABA)، ومقره الولايات المتحدة، الذي يفرض معايير عالية للصحة والسلامة، وبعضها الآخر يلتزم طوعاً بالمقاييس والمواصفات الدولية. لكن الكثير من هذه المواقع لا يلتزم تلك المعايير ويستخدم تجهيزات ومعدات مستعملة يستجلبها من دول كثير.

تدرك الهيئة العليا للسياحة أن الطبيعة المتنوعة لمواقع جذب الزوار تقتضي استمرار كثير من الهيئات والوكالات الحكومية في ممارسة نوع من الرقابة التنظيمية، لأسباب تتعلق بالخبرات التقنية في الميادين المعنية. لذلك تتلخص توجهات سياستها في هذا المجال بإبقاء متطلبات الصحة والسلامة والأمان في مواقع جذب الزائر الشغل الشاغل للسلطات المختصة. لكن يجب توضيح المسؤوليات والتبعات المترتبة على سلامة تشغيل هذه المواقع بشكل كلي.

يجب - على سبيل المثال - إخضاع كل ألعاب الركوب لتفتيش يومي، وحفظ سجل كامل بكل نتائج الجولات التفتيشية، وتقديمه للمعاينة الفورية، ومن دون سابق إنذار من موظفي مكتب الدفاع المدني، ومفتشية السياحة

التابعة للهيئة العليا للسياحة.

يجب - كذلك - إخضاع جميع المعدات والتجهيزات لفحص خدمة سنوي من الصانع أو مهندس مستقل ومعتمد، يجب - بالإضافة إلى ذلك - فرض التقيد بالحدود الدنيا والقصى للارتفاعات والأوزان، وفق إرشادات صانعي كل واحدة من المعدات والتجهيزات.

كما يجب توفير تجهيزات السلامة الملائمة وصيانتها مجاناً وحسب توصيات الصانع. بالنسبة إلى حدائق الحيوان والأماكن المشابهة، يجب التقيد بإقامة حواجز ملائمة تفصل الزوار عن الحيوانات المتوحشة وصيانتها، كما يجب توفير قدر كاف من التدريب لجميع مروضيها وحراسها.

فضلا عن تلك الوظائف الإشرافية والتنظيمية، ولحقيقة أنها تهتم بكل من الزائرين والسائحين، يجب تسجيل كل مواقع الجذب المعتمدة من الهيئة العليا للسياحة وترخيصها. ولتحقيق هذا الهدف، سوف تضع الهيئة المعايير والمقاييس الضرورية والملائمة لكل فئة من مواقع الجذب في المملكة.

وسوف تغطي متطلبات الترخيص، من بين أشياء أخرى، قضايا مثل ساعات استقبال الزوار في الموقع، ووضع الإشارات التحذيرية، وخطط إدارة الموقع، ومرافق توعية الزائرين وتوجيهها، وجداول الأسعار... إلخ.

وتتص سياسة الهيئة العليا للسياحة على إدخال نظام تصنيف مبسط للمساعدة على رفع الوعي العام بمواقع جذب الزائر في المملكة. وقد يتضمن ذلك التمييز بين فئات المواقع الترفيهية المحض (مدن ومنتزهات الألعاب)، والمواقع التي تقدم مضامين ثقافية عالية، كالمتاحف، والمواقع التي تجمع بين الثقافة والترفيه كحدائق الحيوان. أخيراً، سوف تقدم الهيئة العليا للسياحة سجلاً لمواقع جذب الزائر وتعمل على تحديثه وصيانتها.

وسوف توفر المعلومات عن المواقع المسجلة والمرخصة لديها عبر موقعها على شبكة الإنترنت، ومن خلال منشورات المعلومات السياحية، التي تصدرها.

ضمان جودة الإيواء السياحي:

من المفيد توضيح الرؤية التحتية للهيئة العليا للسياحة تجاه ضمان الجودة، والإجراءات، التي اتخذتها لتحسين نوعية المنتج السياحي، وتقويته، عبر وضع مجموعة أنظمة ومقاييس عصرية، وأكثر جدوى لضمان الجودة. ويمكننا القيام بذلك من خلال توصيف قطاع الإيواء السياحي - خصوصاً الفنادق والوحدات السياحية المفروشة.

لإعطاء خلفية عن الوضع الذي كانت عليه الفنادق والوحدات السياحية المفروشة من ناحية ضمان الجودة، فقد اتسم هذا القطاع - كما أشرنا سابقاً في الفصل الحالي - بقصور تشريعاته، وقدم معايير ومقاييسه، علاوة على افتقاره إلى الموارد الكافية لضمان فرض التشريعات بشكل ملائم وتنفيذها من وزارة التجارة والصناعة.

يعد نظام التصنيف العنصر المركزي في الإطار التنظيمي لهذا القطاع، وهو نظام إجباري وشرط مسبق لمنح الترخيص. لقد أدى اجتماع العوامل المذكورة آنفاً إلى فقد مصداقية هذا النظام التصنيفي بوصفه عنصراً مفتاحياً في نظام ضمان الجودة، ومن ثم أدى إلى فقدان ثقة المستهلك.

أخذت الهيئة العليا للسياحة على عاتقها تطوير نسخة منقحة ومحدثة من الأنظمة القائمة لتصنيف الفنادق والوحدات السياحية المفروشة، بالاتفاق مع وزارة التجارة والصناعة، توقعاً منها تحويل صلاحيات الإشراف النهائي والكامل على قطاع الضيافة من الوزارة إلى الهيئة العليا للسياحة. وسوف تصدر وزارة التجارة والصناعة هذه النسخة على شكل لوائح تنفيذية، فهي لا تزال مخولة بالسلطات المعنية. كذلك ستعمل الهيئة العليا للسياحة عن قرب مع وزارة التجارة، والصناعة لتنفيذ نظم التصنيف الجديدة، التي تقتضي إعادة تصنيف كل قطاعات الفنادق والوحدات السياحية المفروشة وترخيصها⁽¹⁰⁾.

صممت الهيئة العليا للسياحة - لتحقيق هذا الغرض - مشروعاً واسعاً ونفذته بالتشاور المباشر مع المساهمين وأصحاب المصلحة في القطاع الخاص، وبالطبع مع وزارة التجارة والصناعة، وبمساعدة المستشارين الدوليين العاملين عن قرب مع الأمانة العامة للهيئة العليا للسياحة، وتحت رعايتها.

تركز مجال العمل في تطوير أنظمة تصنيف عصرية للفنادق والوحدات السياحية المفروشة تواكب مقاييسها أفضل النماذج العالمية، لكنها تتسجم في الوقت ذاته مع السياق السعودي.

قامت الهيئة بكم مقدر من الدراسات حول أفضل النماذج العالمية لتكون جزءاً من المشروع، بهدف المساعدة على عملية تنقيح المعايير والمقاييس الملائمة وصياغتها. وكان القصد من ذلك إحداث تحسينات مهمة على نوعية المقاييس ولكن بطريقة عملية وملائمة للحالة السعودية، بدل مجرد نقل واستنساخ نماذج وقوالب جاهزة، من دون نقد وتمحيص، قد لا تكون واقعية في المرحلة الراهنة وقد تتسبب في إحداث رجات واضطرابات مفاجئة لا داعي لها في عموم صناعة السياحة⁽¹¹⁾.

علينا أن نوضح أيضاً أن نماذج التصنيف المنقحة للمرافق والخدمات تتبني على معايير ومقاييس مادية موضوعية، لا ذاتية أو كيفية. لقد تم إعداد نظام ملحق لتحديد الدرجات يجري تقديمه في مرحلة لاحقة ليكون جزءاً من المقاربة التدريجية والتراكمية لضمان الجودة، ونقدم فيما يلي شرحاً لهذا النظام.

جوهر أنظمة التصنيف التي نتجت عن العملية يكمن فيما يأتي:

أولاً: نظام تصنيف الفنادق الجديد، وهو نظام تصنيف خماسي المراتب، يعتمد نظام النجوم، ويحل محل النظام القديم القائم، الذي يتسم بالغموض إلى حد ما، ويقوم على نظام سباعي المراتب يصنف الفنادق ضمن: الدرجة

المتازة؛ الدرجة الأولى (أ)؛ الدرجة الأولى (ب)؛ الدرجة الثانية (أ)؛ الدرجة الثانية (ب)؛ الدرجة الثالثة (أ)؛ الدرجة الثالثة (ب).

انسجاماً مع النزعة الدولية إلى التحسين المستمر لمقاييس الجودة في قطاع الفنادق، ومع وقوع القسم الأكبر من السعة الفندقية العالمية ضمن مستويات 3-5 نجوم، ومستوى النجمتين الذي يمثل المقاييس الأساسية أو "الرخيصة"، يقترح التصنيف الجديد إلغاء فنادق النجمة الواحدة واستبدال درجة جديدة بها، يطلق عليها اسم "فندق مرخص"، ولكن غير مصنف. هذا يعني أن الفنادق "المرخصة" تفي بالغرض، لكنها لا تستوفي مقاييس التصنيف الدنيا.

يعترف النظام الجديد مبدئياً بأربعة أنماط أو فئات فرعية تتدرج ضمن فئة الفنادق، ويجب اتخاذ تدابير خاصة لها في وضع مقاييس التصنيف، وهي الفنادق، والنزل، والشقق الفندقية، والقرى السياحية. ثمة تدابير لإدخال أنماط جديدة من الفنادق - بالمعايير نفسها - حسب الحاجة، كالفنادق التراثية، والبيوت البيئية.

أما بالنسبة إلى نظام التصنيف الجديد للوحدات السياحية المفروشة، فتجدر الإشارة - بداية - إلى أن "الوحدات السياحية المفروشة" ذاتها عبارة عن تسمية قدمها النظام الجديد لتحل محل "الوحدات المفروشة"، وهي التسمية البسيطة المستخدمة في نظام تصنيف وزارة التجارة والصناعة. ويرجع السبب في ذلك إلى صعوبة تعيين حدود واضحة لهذا القطاع الفرعي للإيواء وإدخاله ضمن الشبكة التنظيمية، وهو أمر يزداد تعقيداً بالاستخدام الشائع للتعبير العمومي "الشقق المفروشة".

ما يسمى الشقق أو الوحدات المفروشة نمط من أنماط الإيواء يمتد لأسباب واضحة على جانبي سوق الإيجار، فيشمل التآجير السياحي قصير- الأمد والسوق الرئيس لتأجير مرافق الإيواء طويل- الأمد. وتشير المراقبة الدقيقة إلى أن نسبة مهمة من السعة الإيوائية على الطرف الأدنى من

مقياس الجودة تتقلب بين سوق الإيواء المحلي لمعظم أوقات السنة (الطلاب والمدرسون على سبيل المثال)، وسوق العطل والإجازات السياحية في فترات ذروة الموسم السياحي. ويؤدي ازدياد الطلب في أوقات الذروة دائماً إلى قيام هذه الظاهرة في كثير من الدول، أي بعبارة أخرى، تلك المنطقة الرمادية وغير الرسمية في قطاع توفير الإيواء السياحي التي تقع خارج سيطرة المنظم.

على المرء أن يتقبل استحالة إلغاء هذه الممارسة كلياً ولذلك كان من المفيد إيجاد فئة جديدة اسمها "الوحدات السياحية المفروشة"، ترخص المؤسسات ضمنها على أساس مقاييس جديدة معدة للسوق السياحي تساعد على تمييزها من باقي المؤسسات العاملة في تلك المنطقة الرمادية على حواف صناعة السياحة.

سوف تتضمن فئة "الوحدات السياحية المفروشة" الشقق والاستديوهات والفلل وبيوت الطابق الواحد، وسوف تمنع الأنظمة الجديدة استخدام المرافق المسماة "وحدات سياحية مفروشة" ما لم تكن مرخصة كذلك.

إن تقديم المعلومات والدعاية من الهيئة العليا للسياحة وصناعة السياحة ككل، مقرونة بازدياد تطور وحكمة سوق السياحة المحلية، سوف تعملان على التقليل من أهمية الشقق المفروشة غير المرخصة التي هي دون المستوى المقبول. وسوف يكون لدى المستهلك على الأقل معلومات واضحة بما فيه الكفاية، لاتخاذ قراراته الشرائية، واختيار مرافق إيوائه.

وهكذا، بعيداً عن تحديث مقاييس التصنيف بشكل كامل، يوصي نظام التصنيف الجديد المقترح للوحدات السياحية المفروشة بالإبقاء على نموذج الدرجات الثلاث القائم حالياً، ولكن مع إعادة تسميتها على التوالي باسم الدرجة الأولى (درجة الراحة والرفاهية القصوى)، والدرجة الثانية (الراحة) والدرجة الثالثة (المعيارية). وكما هو الحال في نظام الفنادق، فإن الوحدات السياحية المفروشة التي لا تستوفي مقاييس نظام التصنيف الدنيا، لكنها من

نواح أخرى تفي بالغرض، ستكون مجرد وحدات "مرخصة" ولكن غير مصنفة.

عملية منصفة وشفافة

يعد التعامل التفضيلي مع المؤسسات القائمة والمرخصة وفق الأنظمة السابقة من جهة، والتطورات الجديدة من جهة أخرى، جزءاً لا يتجزأ من أنظمة التصنيف الجديدة، التي اقترحتها الهيئة العليا للسياحة.

لأسباب واضحة، قد تواجه بعض المؤسسات القائمة حالياً، والمرخصة والعاملة لتوها، قيوداً وصعوبات جدية في محاولتها استيفاء متطلبات أنظمة التصنيف الجديدة، لذلك - واعتماداً على مبدأ الإنصاف والعدالة - سمح للمؤسسات المملوكة والقائمة حالياً بدرجة من المرونة، فيما يتعلق بالمقاييس المشتركة. لكن ينبغي على المشروعات الجديدة، سواء أكانت فنادق أم وحدات سياحية مفروشة، استيفاء كامل المتطلبات التي تسعى توجهات التصميم الجديد إلى تحقيقها.

أحد الأمور المتعلقة مباشرة بهذا الامتياز الممنوح للمؤسسات القائمة مجموعة التدابير الإضافية، التي تعطيها مهلة لإجراء التحسينات. وهذه التدابير متأصلة في صلب النظام الجديد، إذ يمكن استصدار ترخيص مؤقت شرط إجراء تحسينات معينة ضمن مهلة زمنية محددة.

بالطبع، إذا تبين أن العيوب خطيرة، ويمكن أن تشكل تهديداً للصحة والسلامة العامة، فيمكن سحب الترخيص وتعليقه.

يحفظ النظام الجديد حق مالكي/ مديري الفنادق والوحدات السياحية المفروشة في استئناف الأحكام الصادرة والاعتراض عليها. بعبارة أخرى، إذا لم تقبل المؤسسة الخاضعة للتصنيف حكم سلطة الترخيص، أي وزارة التجارة والصناعة في الوقت الحالي، وربما الهيئة العليا للسياحة مستقبلاً، فيمكنها الاعتراض واستئناف الحكم. ولتحقيق هذا الهدف، توفر القواعد التنظيمية الجديدة شروط إقامة لجنة اعتراضات تعتمد في تركيبتها - إلى حد بعيد -

على الخبراء والعاملين في صناعة السياحة.

بالطبع، ليس بمقدور أي نظام تصنيف - بالطبع - مهما كان متبصراً - تقديم فوائد عملية لجهة ضمان الجودة ما لم يجر فرضه بشكل ملائم وتطبيقه كاملاً. لذلك أنشأت الهيئة العليا للسياحة مفتشية تعدها ذراعها التنفيذية والإلزامية.

وقد خضع العاملون في هذه المفتشية السياحية إلى تدريب تقني متخصص في جوانب النظم الجديدة ومقاييسها كافة، وفي إجراءات التفتيش والتقدير، والمشورة والتشاور مع مالكي/مديري المؤسسات، والتعامل مع الشكاوى، وإعداد التقارير.

المبادرات المستقبلية:

عندما تتوطد نظم التصنيف الجديدة بشكل كامل، سوف تكون صناعة الإيواء السياحي على استعداد لإدخال سمات جديدة على أنظمة ضمان الجودة ومقاييسها. وسوف تتخذ هذه السمات صيغتين رئيسيتين: نظام تحديد الدرجة، ونظام العلامات الخاصة.

يتضمن نظام تحديد الدرجة وضع تقديرات نوعية للفنادق والوحدات السياحية المفروشة، تبني على أنظمة التصنيف وتكملها. وقد بادرت الهيئة العليا لتوها إلى صياغة نظام تحديد درجات الفنادق والوحدات السياحية المفروشة لدراسته وتطبيقه مستقبلاً. سوف يكون تحديد الدرجة إجراءً اختيارياً، أي طوعياً، يلبي رغبة مؤسسة ما بتمييز نفسها إلى حد أبعد من باقي المؤسسات في الدرجة ذاتها، بعد إتمام عملية التصنيف والترخيص.

يحق للمؤسسات الفندقية المصنفة في فئة الثلاثة أو الأربعة أو الخمسة نجوم طلب الحصول على "درجة إضافية". وسوف تمنح هذه الدرجة

للمؤسسات الفندقية التي تحقق ما يكفي من النقاط الإضافية، على مجموع النقاط، التي يمكن تحصيلها، ضمن درجتها، أو فئتها، اعتماداً على عناصر الخدمات والمرافق المادية بشكل أساس. لكن الهيئة العليا للسياحة سوف تجري أيضاً تقديراً لنوعية الخدمة عبر التفتيش الدوري للتأكد من أن المؤسسة تتميز كلية من باقي المؤسسات في درجتها، بما في ذلك مقاييس الخدمة العامة.

يمكن أيضاً للوحدات السياحية المفروشة المصنفة في درجة الرفاهية الثانية، أو درجة الرفاهية الأولى، طلب الحصول على "درجة إضافية"، تمنح بشكل مشابه للوحدات السياحية المفروشة التي تحقق ما يكفي من النقاط الإضافية على مجموع النقاط الممكن تحصيلها ضمن درجتها أو فئتها.

يتاح للمؤسسة - علاوة على ذلك - أيضاً فرصة تمييز نفسها إلى حد أبعد من باقي المؤسسات في المملكة، من ناحية موقعها وتخصصها وبقيّة خصائص مرافقها وخدماتها، وذلك بالحصول على "علامات خاصة". يجب في هذه الحالة استيفاء معايير ومقاييس محددة للتطبيق على حصول المؤسسة على تلك "العلامة الخاصة"، ويمكن للمؤسسات طلب الحصول على علامة خاصة أو أكثر بشكل اختياري أيضاً.

تتضمن العلامات التي يمكن استخدامها لتميز المؤسسات على أساس موقعها أو خصائصها البنيوية والمادية الأخرى، على سبيل المثال لا الحصر، العلامات الآتية: منتج شاطئي، ومنتج جبلي، ومسكن صحراوي، وفندق تراثي، وفندق الأجنحة... إلخ.

من الجهة المقابلة، تستهدف العلامات المصادقة على تخصص مؤسسة ما في أغلب الأحيان قطاعات السوق السياحية ذوات الاهتمامات الخاصة، التي تسعى إلى الحصول على مجموعة مرافق وخدمات محددة. وسوف تتضمن هذه، أيضاً على سبيل المثال لا الحصر، العلامات الخاصة الآتية: فندق/

منتجع عائلي، ومنتجع غوص، وفندق أعمال، وفندق اجتماعات، ومنتجع استشفاء/ يبيع مياه معدنية، ومنتجع مركز فروسية... إلخ.

تسعى الهيئة العليا للسياحة - كذلك - إلى تعزيز ثقافة ضمان الجودة في قطاع الإيواء إلى حد أبعد عبر مجموعة سبل اختيارية أخرى، فتشجع الشركات الفندقية على التزام آداب وقواعد ممارسة المهنة؛ وتحثها للحصول على شهادات الاعتماد، مثل "الأيزو 9001" و"الأيزو 1400" أو "الغرين غلوب"، لعمليات إدارة الجودة، وخطط الإدارة البيئية، التي تقوم بها؛ والحصول على عضوية الهيئات الرائدة في صناعة السياحة العالمية، والتزام مقاييسها.

سوف تقدم الهيئة العليا للسياحة - في الوقت المناسب - جوائز صناعة السياحة الوطنية لتقدير الامتياز في مجالات العمل المفتاحية كافة، كي توفر حافزاً إضافياً للصناعة على تحسين مقاييس الجودة.

وسوف تجمع الهيئة العليا للسياحة كل التفاصيل المتعلقة بضمان الجودة في قواعد بياناتها، بما في ذلك موقعها الإلكتروني لمعلومات التسويق.

يتضح مما سبق أنه حين يتم وضع أنظمة ضمان الجودة ومقاييسه المترابطة داخلياً ومتبادلة الدعم والتعزيز، وحين يجري تطبيقها بكل مداها وتنوعها بدقة، ومن ثم تعميمها على أوسع نطاق من الهيئة العليا للسياحة، فسوف لن توفر مصدراً موثقاً يزود المستهلك بالمعلومات والإرشاد فحسب، بل سوف تساعد أيضاً بشكل هائل الجهود التسويقية للمؤسسات الفردية.

نقاط مفتاحية:

يوشي المخطط الموجز أنفاً للإجراءات المتخذة أو المقترحة لضمان الجودة في قطاع الفنادق والوحدات السياحية المفروشة بالنقاط المفتاحية الآتية:

تشكل تلك الإجراءات مقارنة شاملة ومتكاملة لتحسين مقاييس الجودة، لا مجرد إجراء منفصل ومعزول. كما تمثل خطوة مهمة إلى الأمام في محاولة

إيجاد اصطفاىف بين قطاع الضيافة في المملكة والمواصفات والمعايير الدولية، لكن بشكل ينسجم مع السياق السعودي ومع قدرة القطاع على استيعاب التغييرات وتمثلها. في الوقت ذاته، تشكل هذه الإجراءات عملية تراكمية تتكون من قواعد تنظيمية، إجبارية وتقديرية، بالإضافة إلى إجراءات تحسين الجودة. تُعد أنظمة التصنيف والترخيص إجراءات إجبارية تشكل أسس نظام ضمان الجودة برمته، وتتألف من مقاييس تم تطويرها والاتفاق عليها بالتشاور عن قرب مع قطاع الضيافة. وتقوم الأنظمة على عملية تتسم بالشفافية والإنصاف تجاه المؤسسات القائمة، وتقدم لها المساعدة للتكيف مع المقاييس الجديدة، في حين تتوقع أن تلتزم التطورات الجديدة على نحو صارم بالمقاييس الحديثة.

أخيراً، تشجع تلك الإجراءات ثقافة ضمان الجودة والسعي إلى تحسين المقاييس بشكل مستمر. وتتعزز هذه العملية، أولاً، بتحويل المنظم مقاربتة من مجرد مراقبة الالتزام بالمقاييس إلى العمل مدافعاً عن تحسين الجودة، أداء دور الاستشاري والناصح. كما تتعزز - ثانياً - بتضمين الجهود الكلية والشاملة لضمان الجودة مبادرات طوعية وإجراءات التنظيم الذاتي.

المقطاعات السياحية الأخرى وحالة الإهمال القانوني

لأغراض الفصل الحالي كان لا بد أن نكون انتقائيين. لذلك ناقشنا حصرياً القطاعات الرئيسية لصناعة السياحة، وأخذنا أيضاً قطاع الضيافة وحده مثلاً لشرح مقاربة الهيئة العليا لضمان الجودة. لكن من المهم الأخذ في الحسبان أن هناك كثيراً من القطاعات المكونة والقطاعات الفرعية الأخرى - وبعضها غير معرف بشكل جيد - التي تسهم في تقديم المنتج السياحي المركب. وتتضمن هذه - على سبيل المثال لا الحصر - نشاطات مثل:

- تأجير السيارات
- الباصات / الحافلات السياحية
- خدمات التاكسي/ الليموزين

الرياضات المائية / الترفيهية

- الغطس العميق
- صيد السمك
- استئجار القوارب
- الدراجات المائية
- الأدلاء السياحيين
- خدمات تبديل العملة

عند بدء الهيئة العليا للسياحة عملها، كانت مختلف النشاطات السياحية إما قليلة التشريعات أو تعيش حالة من الإهمال وال الفراغ القانوني، باستثناء رياضة الغوص⁽¹²⁾. بالطبع، ينبغي أن تخضع جميع النشاطات السياحية للوائح التنظيمية الملائمة في الوقت المناسب، وينبغي تشجيعها على تبني أنظمة ومقاييس شاملة لضمان الجودة.

من ناحية المبادرات الرئيسية التي تم اتخاذها، يجب إعطاء الأولوية للأعمال الآتية:

أولاً: مراجعة التشريعات القائمة لرياضة الغطس وتنقيحها، حتى يسمح للغطاسين المعترف بهم اتحاد مدربي الغطس المحترفين والاتحاد الوطني لمدربي الأنشطة تحت المائية بممارسة رياضة الغطس من دون الحاجة إلى إجراءات ترخيص إضافية. كما يجب مطالبة جميع مشغلي مدارس الغطس ومزودي تجهيزات ومعدات الغطس لسوق السياحة/الترفيه الحصول على ترخيص من الهيئة العليا للسياحة.

ثانياً: إصدار إرشادات سلامة واضحة للرحلات الصحراوية، ومطالبة جميع مشغليها التجاريين الحصول على رخصة واتباع إرشادات السلامة والأمان.

ثالثاً: توفير تدريب ومؤهلات رسمية لجميع المرشدين السياحيين، ومطالبتهم بأن يكونوا معتمدين ومرخصين من قبل الهيئة العليا للسياحة⁽¹³⁾.
رابعاً، الموافقة على قواعد الممارسة، وفق معايير الاتحادات الدولية ومقاييسها.

إدراك رؤية ضمان الجودة

رأينا في النقاش الموجز السابق أن أنظمة ضمان الجودة ومقاييسها في السياحة ضرورية للأسباب التنافسية والمسؤولية القانونية، وأنه بالإمكان استخدام الأنظمة الإجبارية والاختيارية على حد سواء، وأن التسجيل والترخيص والتصنيف وتحديد الدرجات أكثر أنماطها شيوعاً. نأمل من خلال هذا النقاش أن تكون رؤية الهيئة العليا للسياحة بإيجاد منتج سياحي مضمون الجودة قد أصبحت أكثر وضوحاً.

بدأنا الفصل الحالي، على نحو صحيح، بالإشارة إلى نقاشنا الأسبق حول الإطار القانوني والإداري للسياحة في الفصل السادس. ومن الملائم بدرجة مماثلة أن نختمه بإثارة قضية دور الهيئة العليا للسياحة في أي محاولة لإقامة أنظمة ومقاييس فعالة لضمان الجودة في السياحة.

ناقشنا في الفصل السادس الحاجة إلى عقلنة السلطات، وترشيد الصلاحيات التشغيلية، والمجزأة في صناعة السياحة حالياً، وذلك بتجميعها تحت جناح الهيئة العليا للسياحة، الأمر الذي تدعمه أفضل النماذج العالمية.

كما أشرنا إلى أن الإطار التنظيمي للسياحة منقوص وقديم العهد وسيئ التنفيذ، وكل هذه الشروط تؤثر سلباً في ثقافة ضمان الجودة.

إن أسس ضمان الجودة تكمن في أنظمة تسجيل وترخيص متبصرة

ومفروضة بطريقة فعالة، بالإضافة إلى وضع أنظمة تصنيف الدرجات وتحديدتها في موضعها الملائم. غير أن الأسس لا تشكل الصرح كله، كما نأمل أن نكون قد أوضحنا، يشتمل ضمان الجودة على مدى واسع من الإجراءات، بعضها إجباري وبعضها الآخر اختياري، بعضها مفروض بسلطة مشرع أو منظم قانوني وبعضها الآخر مبادرات ذاتية التنظيم. كل هذه العوامل تؤدي دوراً مهماً وتكمل بعضها بعضاً، لكن الأمر الأكثر أهمية ربما هو أن ضمان الجودة يتطلب ذهنية جديدة من كل الأطراف المعنية.

ينبغي على الحكومة، التي تعمل منظماً ومشرعاً، الابتعاد عن الدور التقليدي الذي يجعلها مجرد شرطي يراقب إذعان الصناعة لمجموعة مقاييس، والتحول إلى دور شراكة أكثر إثارة وتحفيزاً مع الصناعة ككل، آخذة أيضاً دور الناصح، والمستشار في قضايا تحسين جودة المنتج.

وينبغي على صناعة السياحة ذاتها تبني ثقافة ضمان الجودة، والإدارة الجماعية، والقدرة على تدعيم التنظيم الإجمالي بالتنظيم الذاتي الاختياري، والعمل على تكاملهما، وللهيئة العليا للسياحة دور أساس في غرس هذه الثقافة في الأذهان.

علينا الاعتراف بإمكانية تحسين المقاييس على أسس عرضية في هذا القطاع أو ذاك من قطاعات صناعة السياحة، لكن من المشكوك فيه إمكانية تحقيق ضمان الجودة في طول الصناعة وعرضها، وعلى أساس مستدام، ما دامت السلطة التنظيمية مجزأة ومبعثرة.

إن إقامة أنظمة ومقاييس فعالة لضمان الجودة في صناعة السياحة تقتضي من الهيئة العليا للسياحة أداء دور محوري في هذا المجال أيضاً.

سوف تتضمن الجوانب المفتاحية لوضع مثل هذه الأنظمة والمقاييس لضمان الجودة تحديث الإطار التنظيمي وتطويره وتوسيعه بكليته بقيادة الهيئة العليا للسياحة.

كما تتطلب أيضاً إيجاد القدرة المؤسسية والتقنية الضرورية لأنظمة ضمان الجودة ومقاييسه المقترحة، التي تركز على فريق ملائم ومؤهّل تقنياً في قسم الترخيص وضمنان الجودة في الهيئة العليا للسياحة، تدعمه في ذلك مفتشية سياحية ولجنة اعتراضات مستقلة.

من الضروري والحيوي أيضاً إقامة موقع واحد لأغراض الترخيص كافة، يكون قادراً على توفير كل المعلومات والوثائق الضرورية، وتسهيل العمليات المطلوبة من الهيئات الحكومية الأخرى ذات الصلة.

يقتضي دور الهيئة العليا للسياحة - كذلك - في مجال أنظمة ضمان الجودة ومقاييسه تطوير عملها الريادي، والتنسيق مع مختلف هيئات القطاع العام المرتبطة بالسياحة؛ والتعاون عن قرب مع القطاع الخاص في تطوير الأنظمة والمقاييس والاتفاق عليها؛ بالإضافة إلى إنشاء وتفعيل آلية للتعامل مع الشكاوى فهناك جانب أساسي آخر لا غنى عنه في الدور المتخيل للهيئة العليا للسياحة هو قدرتها في الحفاظ - عبر عملية التسجيل والترخيص - على قاعدة معلومات شاملة للمرافق والخدمات السياحية، ومن ثم، قدرتها على تقديم معلومات موثوقة وحديثة إلى جمهور العامة.



هوامش الفصل الحادي عشر

- 1- اعتماداً على تعريف الجودة في السياحة كما قدمته منظمة السياحة الدولية التابعة للأمم المتحدة، وعدلته لاحقاً هيئة دعم الجودة التابعة للمنظمة في اجتماعها السادس الذي عقد في مدينة فاراديرو بكوبا، 9-10 أيار/مايو 2003.
- 2- تستخدم مؤسسة الأيزو التعريف الآتي لضمان الجودة في مجموعة مقاييسها المعتمدة لمنح شهادة الأيزو 9000: "ضمان الجودة نموذج مخطط ومنهجي يشمل كل الأعمال الضرورية لتوفير درجة ملائمة من الثقة بأن المنتج، وأجزاءه المكونة، وطريقة رزمه، ووضع علاماته، مقبولة لغرض الاستخدام المعدة من أجله".

- 3- هذه عملية منطقية تماماً إذا أخذنا في الحسبان أن مئات الفنادق المختلفة في دولة ما يجب وضعها مثلاً في درجة أو مرتبة فنادق الخمسة نجوم؛ لذلك يتضمن تقويم فندق معين استيفاءه المقاييس الدنيا المطلوبة للمرتبة أو الدرجة المصنف فيها. قد يتجاوز ذلك الفندق بعض أو كل المعايير في المقياس الذي وضعه النظام المعتمد، وبهذا يتشابه عموماً - ولكنه لا يتماثل بالضرورة - مع الفنادق الأخرى المصنفة في المرتبة أو الدرجة ذاتها.
- 4- للاطلاع على نقاش أكثر تفصيلاً حول قضايا ضمان الجودة في صناعة السياحة كما وجدتها الهيئة العليا للسياحة في بدء عملها، انظر المخرج 1.10: تقرير "أنظمة ومقاييس ضمان الجودة"، منشورات الهيئة العليا لسياحة عام 2001.
- 5- يقدم التغير الطارئ على أنظمة المعلومات والتسليّة، وهي إحدى سمات غرف الضيوف في الفنادق، مثلاً على جملة التغيرات السريعة والمستمرة على مقاييس الفنادق، ومن ثم، ضرورة مواكبة آخر تطوراتها. في غضون خمسين سنة أو نحو ذلك، تحولت الفنادق عن استخدام جهاز المذياع الداخلي والموسيقى المركزية إلى جهاز التلفزيون الأبيض والأسود، ثم إلى التلفاز الملون، والتلفاز ذي التحكم عن بعد، ثم التلفاز الكبلي وخدمة الفضائيات متعددة القنوات، والقنوات مسبقة

الدفع، وتلفاز الشاشة المسطحة، وتلفاز الشاشة العملاقة. كل واحدة من هذه السمات كانت تُعد ضرباً من الرفاهية لدى استخدامها للمرة الأولى، ثم ما لبثت أن أصبحت جزءاً من توقعات المستهلك، وواحدة من سمات الخدمة المعيارية التي تقدمها جميع الفنادق.

6- أدخلت الهيئة العليا للسياحة في أثناء ذلك نظام ترخيص جديد لتشغيل الجولات السياحية.

7- أدخلت الهيئة العليا للسياحة، في أثناء ذلك نظام ترخيص جديد لمشغلي الجولات السياحية، وقامت فعلياً بالترخيص للدفعة الأولى منهم.

8- تشارك الخطوط الجوية العربية السعودية (السعودية)، بوصفها شركة الطيران الوطنية في المملكة، بشكل فعال في نشاطات ترخيص وكلاء السفر ومشغلي الجولات المعتمدين من الاتحاد الدولي للنقل الجوي (أياتا) في المملكة، ويقوم موظفوها بزيارات دورية للمؤسسات المعنية بهدف تدريب واختبار فريق موظفيها، لضمان مقاييس الأداء العالية.

9- انظر المخرج 1.10: تقرير "أنظمة ومقاييس ضمان الجودة"، منشورات الهيئة العليا للسياحة، عام 2001م.

10- في الحقيقة، اقترحت الهيئة العليا للسياحة مسار العمل هذا، ووافقت عليه وزارة التجارة والصناعة لاحقاً.

11- للإشارة إلى مدى عملية مراجعة وتنقيح أنظمة التصنيف وعمقتها، يجدر التنويه إلى أن النظام الجديد يضع 492 مقياساً لأعلى درجات الفنادق (خمس نجوم)، مقابل 84 مقياساً في النظام القديم. كما يضع النظام الجديد 269 مقياساً لأعلى درجات الوحدات السياحية المفروشة (الدرجة الأولى) مقابل 29 مقياساً في النظام القديم.

12- أنظمة الغطس العميق مفصلة إلى درجة معقولة، وتتطلب من جميع الراغبين في ممارسة رياضة الغطس في مياه المملكة الحصول على رخصة من وزارة الداخلية (خضر السواحل) ووزارة الزراعة. على عكس الكثير من الدول الأخرى، لا يكفي حصول الفرد على شهادة من اتحاد مدربي الغطس المحترفين أو الاتحاد الوطني لمدربي الأنشطة تحت المائية للسماح له بالغوص في مياه المملكة.

13- بالنسبة إلى الأدلاء السياحيين، أدخلت الهيئة العليا للسياحة في تلك الفترة نظام ترخيص جديد، مدعوم بمقاييس مهارات مناسبة ومتطلبات تدريبية في محاولة لتحسين المقاييس المهنية، إضافة إلى اجتذاب السعوديين للعمل في هذه المهنة.

العرض 11: التدريب على المهن في قطاع السياحة

(صورة لجلسة تدريبية أو ملصقات تجمعها في صورة رزم تدريبية لوظائف في سلك السياحة والسفر طورتها الهيئة العليا للسياحة والسفر).

إيجاد الوظائف وخلق فرص العمل هدف أساس لتنمية السياحة. ولا يمكن تحقيق ذلك في المملكة العربية السعودية عبر توسيع السياحة تنميتها فحسب، بل أيضا من خلال عملية "سعودة" قوة العمل القائمة، التي لا تشتغل فيها إلا نسبة ضئيلة من السعوديين. وقد بادرت الهيئة العليا للسياحة إلى تدريب الشباب السعودي وتأهيلهم لدخول سوق العمل في قطاعي وكالات السفر وتشغيل الجولات السياحية، سعياً منها لتحقيق مستويات "السعودة"، التي استهدفتها الحكومة.

بالتعاون عن قرب مع المؤسسة العامة للتدريب المهني والتأهيل الفني، والخطوط الجوية العربية السعودية، وصناعة السياحة عموماً، وضعت الهيئة العليا للسياحة مقاييس الكفاءة لمستويات دخول عشرة فروع تعليمية، بما فيها الحجوزات، وقطع تذاكر السفر، والشحن، وتشغيل الجولات السياحية، والإرشاد السياحي، والعناية بالزبائن... إلخ. وقد استخدمت في ذلك طريقة تطوير المنهج (DACUM) لتصميم برامج التدريب وتوجيهها، وتقليص الفجوة بين محتوى البرامج، أي المنهج، وما يحدث فعلياً على أرض العمل، فساعدت بذلك مؤسسات التدريب على تنفيذ برامج قائمة على الكفاءة. بعد تعريف مقاييس الكفاءة، التي راجعتها ونقحتها وأقرتها لجنة خبراء المنهج، جرى تحضير المناهج المفصلة وإنتاج الرزم التعليمية (دليل عمل

المدرّب وكتيب تعليمات المتدرب). حددت النقاط المرجعية في مقاييس الكفاءة وفق النماذج العالمية، وجرى اعتمادها من مؤسسة "أيدكسل" (Edixel)، وهي هيئة الاعتماد في المملكة المتحدة. كما تضمنت مبادرة الهيئة التعاونية منح شهادات الاعتراف بالمراكز التدريبية والمدربين/المعلمين في أرجاء المملكة العربية السعودية كافة، بالإضافة إلى تزويدها بالرزم التعليمية والتدريبية المناسبة مجاناً. وقد سبق الدراسة في كل وحدة تدريب تقني مقرر تعليم اللغة الإنجليزية مدة 8 أشهر (4 أشهر تعليم اللغة الإنجليزية العامة و4 أشهر تعليم اللغة الإنجليزية لأغراض خاصة). تقوم المؤسسة العامة للتدريب المهني والتأهيل الفني بدور هيئة الاعتماد الرسمية في المملكة، وتوفر لها الهيئة العليا للسياحة اختبارات القبول التقنية الضرورية.

يتوقع أن يؤهل البرنامج أكثر من سبعة آلاف شاب سعودي للعمل في قطاع السفر خلال السنوات الثلاث الأولى. ويجري العمل حالياً على تطوير مبادرات مشابهة في قطاعي الإيواء وجذب الزائر.



الفصل الثاني عشر

تجسير فجوة المعلومات في السياحة

السياحة - كما سبق القول - صناعة تعتمد على كثافة المعلومات، بل تشكل المعلومات في الحقيقة شريان حياتها. وكان هذا الشريان في المملكة العربية السعودية معطلاً وقاصراً، إن لم يكن مقطوعاً كلياً. ففي قطاع جرى