

المنظمات السياحية

Tourism Organizations

1- مقدمة

تهدف المنظمات السياحية إلى الترويج والعمل لتطوير السياحة الوطنية (القومية) والدولية وإحداث التوازن في سياسات الاقتصاد الكلي Macroeconomic لكل إقليم ولكل قطاع منوط به تقديم الأنشطة السياحية.

وتتمثل هذه المنظمات على المستوى القومي في مؤسسات القطاع العام والاتحادات المهنية Professional associations التي تتكون من الفنادق ووكالات السفر وشركات النقل... الخ. وأما المستوى الدولي فيشمل المنظمات الحكومية وغير الحكومية. وتعتبر المنظمة العالمية للسياحة أكبر المنظمات السياحية المعترف بها في مجال السياحة، ومقرها مدريد بأسبانيا، وهي المنظمة الرسمية الوحيدة التي تمثل كل المهتمين بالسياحة سواء على المستويات القومية أو الحكومات الرسمية.

وتمثل القطاعات السياحية ذات النشاط التجاري في المنظمة كأعضاء منتسبين Allied والمنظمة العالمية للسياحة هي المنظمة الاستشارية Consultative الرسمية لمنظمة الأمم المتحدة وخاصة المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة [The Economic and Social Council of the UN (ECOSOC)].

وتهدف المنظمة العالمية للسياحة بصفة خاصة إلى

- رفع مستوى مساهمة السياحة (المحلية والدولية) من أجل السلام والتفاهم والصحة والرخاء Prosperity بين كل دول العالم.

- تسهيل علاقات السفر للأغراض الثقافية والتعليمية وغيرها وتنميتها.
- رفع مستوى المعيشة في الدول الأقل تقدماً، من خلال دعم هذه الدول بإمكانات وخدمات Facilities السياحة الخارجية ورفع كفاءة انتقال السائحين لتلك الدول.
- تحسين ظروف السكان Dwellers في الدول والمساهمة في النمو الاقتصادي العالمي.
- دعم التعاون بين الدول في مجال السياحة من خلال عملها كمنسق دولي أو وكيل دولي لهذا الغرض.
- تقديم الخدمات للدول الأعضاء خاصة في مجال إدارة العمليات والتشغيل في مجال النشاطات السياحية.
- توضيح نقاط التعاون والالتقاء بين المهتمين بالسياحة من الأعضاء بها وتحديدتها ، وبصفة خاصة بين المنظمات السياحية الوطنية والقطاعات المهنية Professional sectors من ناحية والمنظمات المشتغلة بعمليات الانتقال والسفر من ناحية أخرى.
- إقامة علاقة دائمة من الارتباط والتشاور مع القطاعات المختلفة لأنشطة السياحة.
- العمل على تنفيذ كل ما سبق بكفاءة واقتدار.

توجد مجموعة من المنظمات تعمل في مجالات أنشطة السياحة تهدف بشكل رئيس إلى إيجاد كينونة لأنشطة المهنة وتوصيفها وتحديد خصائصها عن طريق الدراسة والتحليل والتخطيط. وتتعدد مستويات تلك المنظمات حيث منها المنظمات العالمية والإقليمية والقومية، ومنها المنظمات الحكومية وغير الحكومية. وتلعب المنظمة العالمية للسياحة والمنظمات المحلية والإقليمية دوراً أساسياً في وضع سياسات سياحية متجانسة بين الدول من خلال صياغة وتطبيق أسس السياحة الدولية.

والأمم المتحدة هي الإدارة والصوت الرسمي الممثل للسياحة في مختلف الدول. وتلعب دورا هاما في مساعدة الدول النامية وتنظيم وتشكيل التعاون بين الدول وبخاصة في الأمور ذات الطبيعة الفنية التي تؤثر في السائحين. ويتم ذلك من خلال توحيد مواصفات الأدوات أو المعدات Standardization of equipment والمفاهيم والمصطلحات Terms، والأساليب المتخصصة Phraseology، والدلالات أو العلامات Signs كعوامل مساعدة لتسهيل السفر والتخاطب بين الزائرين الأجانب. وتمثل المنظمة العالمية للسياحة مركز الخبرة العالمية لتبادل المعلومات وتشجيع استخدام المعرفة الجديدة وتطبيقها لتطوير السياحة وتسويقها، ومن أهم ما تسهم به المنظمة العالمية للسياحة في دعم السياحة الأبحاث العلمية التي تشمل دراسة ملامح السياحة الدولية وخصائصها، واستنباط طرق القياس أو تدبيرها. والتخطيط والتنبؤ والتطوير والتسويق التي يمكن أن تستخدمها المنظمات السياحية القومية في أنشطتها الخاصة. وتلعب المنظمة دورا رئيسا في تسهيل السفر بين الدول عن طريق إزالة القيود الحكومية بين هذه الدول أو تعديلها، وتوحيد متطلبات جوازات السفر، وتأشيرات الدخول والتسجيل في الشرطة وقواعد عبور الحدود.

2. المنظمة العالمية للسياحة

1. نبذة تاريخية

كانت بُدأة المنظمة العالمية للسياحة عام 1925م تحت مسمى " المؤتمر الدولي للاتحادات الرسمية للنقل السياحي " في هيج بهولندا، وأعيد تسميته ليصبح " الاتحاد الدولي لمنظمات السفر الدولية " أيوتو " IUOTO بعد الحرب العالمية الأولى وانتقل إلى جنيف. وكانت الأيوتو منظمة فنية غير حكومية وصل عدد أعضائها إلى 109 عضو من المنظمات السياحية الوطنية " NTOs " و 88 عضوا منتسبا من بينها مجموعات من القطاعين العام والخاص. ولما نمت السياحة وتطورت وأصبحت جزءاً من نمط الحياة العصرية ازداد بعدها الاهتمام الدولي وبدأت الحكومات تلعب

دوراً متزايداً وأكثر أهمية في كافة الأنشطة بدءاً من البنية التحتية وحتى القواعد المنظمة. وبحلول منتصف الستينيات من القرن الماضي بات واضحاً أن هناك حاجة إلى آلية أكثر فعالية لتحقيق التطوير الخاضع للمراجعة والرقابة وأن يوفر للسياحة آلة حكومية Intergovernmental machinery مُعدّة ومُجهّزة للتعامل مع انتقال الأشخاص وسياسات السياحة وتأثيراتها. في عام 1967م دعا أعضاء الأوتو لتحويلها إلى مؤسسة رسمية حكومية Intergovernmental body تُفوّض للتعامل على أسس دولية مع كل الأمور المرتبطة بالسياحة والتعاون مع كافة المنظمات الأخرى، خاصة تلك الخاضعة للأمم المتحدة مثل اليونسكو، والمنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO). وأجازت الجمعية العامة للأمم المتحدة في ديسمبر 1969م قانوناً يؤكد على فعالية تحويل الأوتو إلى منظمة رسمية حكومية تلعب دوراً فاعلاً في السياحة العالمية بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة القائمة. ثم بعد هذا القرار تمّ التصديق على النظام الأساسي للمنظمة العالمية للسياحة عام 1974م من قبل الدول التي كانت منظماتها السياحة الرسمية أعضاء في الأوتو، وأصبحت الأوتو فيما بعد المنظمة العالمية للسياحة والتي عقدت أول اجتماع لها في مدريد بأسبانيا في مايو 1975م. وتأسست سكرتارية المنظمة في مدريد في أوائل عام 1976م بناءً على دعوة من الحكومة الأسبانية والتي منحت المنظمة مقراً ليكون المركز الرئيس لها. وفي عام 1976م أصبحت المنظمة العالمية للسياحة وكيلاً تنفيذياً لبرنامج الأمم المتحدة للتنمية (UNDP). وفي عام 1977م تم توقيع اتفاق مع الأمم المتحدة نفسها. وفي عام 2003م تم تحويل المنظمة العالمية للسياحة إلى وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة تؤكد على دورها وأهميتها في السياحة العالمية.

ب. التركيب الهيكلي للمنظمة العالمية للسياحة

تتكون المنظمة العالمية للسياحة من: السكرتارية العامة - الجمعية العامة - المجلس التنفيذي - اللجان الإقليمية Regional Committee - لجنة الأعضاء المنتسبين، عدد من اللجان الفرعية.

والجمعية العمومية هي العضو الأساس للمنظمة. وتتكون من مندوبى الدول دائمي العضوية والأعضاء المزمالمين Associate and ordinary members. وتعد الجمعية العمومية اجتماعا كل سنتين لإقرار التوصيات وموازنة المنظمة. ويستلزم اتخاذ أى قرار موافقة لثلي مندوبى الدول دائمة العضوية. وينبشق من الجمعية العامة ستة لجان أو مفوضيات إقليمية وتكون مسؤلية هذه اللجان تطبيق توصيات الجمعية فى الأقاليم التى تقع تحت إشرافهم وتشجيع السياحة بين دول الإقليم الذى يقع فى دائرة إشرافهم. والمفوضيات (اللجان) الستة هى لكل من أفريقيا - الأمريكتان - شرق آسيا والهادى - جنوب آسيا - أوروبا - الشرق الأوسط.

المجلس التنفيذى ولجانه

يتكون المجلس التنفيذى من عشرين دولة من الأعضاء الدائمين يتم انتخابهم بواسطة الجمعية العامة. ويجتمع المجلس مرتين فى العام وهو منوط بتطبيق المعايير الضرورية Necessary measures وتنفيذ القرارات التى تصدرها الجمعية. ويقوم المجلس بإدارة المنظمة ومراقبة موازنتها. ولهذا المجلس أربع لجان فرعية هى : الفنية للتخطيط والتنسيق - الموازنة والشئون المالية - الشئون البيئية - التسهيلات والتيسير. ويتمثل التفويض الرسمى للجنة التسهيلات والتيسير فى اقتراح المقاييس أو الطرق التى تيسر أمور الإدارة لكل العملاء، ومراقبة عمليات الشرطة والصحة وجعلها أكثر مرونة بغرض تشجيع السياحة عبر الحدود بين الدول.

السكرتارية العامة

تتكون من السكرتير العام وممثلين من 85 دولة (حسب إحصاء يناير 1994م). والسكرتير العام مسئول عن تطبيق قرارات Directives الجمعية العامة والمجلس التنفيذى. ويقوم بتقديم تقرير عن أنشطة المنظمة وعرض برنامج العمل لها، الذى يكون له فيه دورٌ فاعلٌ ومتعاطم. ويعكس أو يدل التقرير الذى يقدم شخصية السكرتير العام وقدرته على بناء وتقوية علاقاته مع حكومات الدول الأعضاء.

ويقوم أيضا باقتراح موازنة المنظمة وحسابات الإدارة إلى المجلس التنفيذي. ويتم اختياره عن طريق الانتخاب لمدة 4 سنوات بناءً على توصية المجلس التنفيذي ويشترط موافقة ثلثي مندوبي الدول الأعضاء الذين لهم الحق التصويت.

لجنة شئون الأعضاء المنتسبين

تقسم اللجنة إلى مجموعات عمل تشمل (سياحة الشباب - سلوك واختيارات العملاء - الاستثمارات السياحية - السياحة والصحة - السياحة والتوظيف - السياحة وتقنيات المعلومات). وحالياً ومنذ عام 1997م تحولت هذه اللجنة إلى مجلس رجال الأعمال بالمنظمة ويسمى بالإنجليزية (World Tourism Organisation Business Council (WTOBC).

3- العضوية في المنظمة العالمية للسياحة

توجد أربعة مستويات للعضوية بالمنظمة العالمية للسياحة على النحو التالي:

أ- الدول دائمة العضوية Ordinary members

وتشمل مجموعة الدول التي اعترفت Ratified أو قبلت دستور Constitutional status المنظمة وكان عددها 120 دولة في أول يناير عام 1994م أصبحت 145 دولة في عام 2005. ويوجد فقط ثلاث مناطق أو مقاطعات Territories ولكنها ليست دولاً وفي عام 2005 زاد عددها إلى 7 مقاطعات Territories

ب- أعضاء الزمالة Associate members أصبحوا 300 عضو في عام 2005م.

ج- مراقب دائم وهي دولة الفاتيكان فقط.

د- أعضاء منتسبون Affiliate.

والأعضاء على اختلافهم وتنوعهم يمثلون المؤسسات الدولية غير الحكومية ومؤسسات القطاع الحكومي الوطني والخاص التي تمارس إحدى صور نشاطات السياحة منها شركات خطوط الطيران، وكالات ومؤسسات السفر ومعاهد

ومراكز البحوث في مجال السياحة، وشركات الفنادق والمطاعم العالمية ومراكز التدريب. وتعتبر كلية السياحة والفنادق بالفيوم هى الكلية الوحيدة في مصر التي تتمتع بعضوية المنظمة العالمية للسياحة منذ يناير 1998 م. ويقوم الأعضاء بتسديد قيمة الاشتراك السنوي إلى المنظمة ويتيح ذلك للأعضاء الإسهام في الأنشطة العلمية وحلقات البحث والمؤتمرات التي تنظمها المنظمة.

4. بعض الأمثلة للمنظمات الدولية العاملة في مجال السياحة والسفر أو نشاطها

أ. مؤسسة النقل الجوى الدولية.

International Air Transport Association (IATA)

تعتبر (IATA) المؤسسة العالمية المختصة بأمر الطيران على المستوى العالمى. وتمثل الوظيفة الأساسية للأياتا في تسهيل انتقال الأشخاص والبضائع من أية نقطة في العالم وإلى أى نقطة أخرى عن طريق شبكة الطيران، ومن خلال مجموعة طرق متصلة ومختلفة. فعلى سبيل المثال: يمكن إنجاز ذلك عن طريق شراء تذكرة واحدة من مكان ما وبعملة واحدة وتكون صالحة للاستخدام في أى مكان في العالم بذات القيمة ودرجة جودة الخدمة. ويمكن تطبيق ذات القاعدة على نقل أى شحنة أو طرد بريدى. ولعبت قرارات الأياتا دورا أساسيا، ليس فقط في أمور التذاكر، ولكن أيضا في توحيد طرق الدفع وبيان الشحنات، وقواعد التفتيش على الحقائب وغيرها من الوثائق المماثلة. ويعتبر تحديد الأسعار أحد المهام الرئيسة للأياتا.

ب. المنظمة الدولية للطيران المدنى.

International Civil Aviation Organization (ICAO)

تمثل منظمة (ICAO) حكومات أكثر من 80 دولة على مستوى العالم وتكونت بهدف تطوير خدمة الملاحة الدولية ورفع كفاءتها بين مختلف الدول، وتم إنشاء هذه المؤسسة عام 1944م. وتمثل أهدافها بشكل خاص في:

- تأكيد سلامة الملاحة المدنية ونموها على المستوى الدولى.

- تشجيع فنون تصميم وتشغيل الطائرات للأغراض السلمية.
- العمل علي تطوير خطوط الطيران والمطارات وإمكانيات وخدمات الملاحة الجوية Air navigation facilities لأغراض الطيران الدولي المدني International civil aviation.
- مواجهة احتياجات شعوب العالم من النقل الجوي الاقتصادي الكفاء، المنتظم والمأمون.
- منع المنافسة غير المقبولة وغير المشروعة من خلال تشجيع الطرق ذات العوائد الاقتصادية.
- تأييد احترام حقوق تعاقدات الدول وأن كل دولة متعاقدة لها فرصة متساوية في تشغيل خطوط الطيران الدولي.
- تجنب التمييز العنصرى Discrimination بين الدول المتعاقدة.
- تطوير نظم تأمين الرحلات في مجال الملاحة الجوية الدولية.

5- المنظمات التنموية (القومية والدولية)

Development Organizations (International and National)

يعتبر التمويل المالى أهم المشاكل التي تواجه التنمية السياحية، ومع ذلك فإنّ منظمات التمويل الكبيرة تبدى رغبة مستمرة في منح القروض التنموية أى التي تستخدم لأغراض التنمية ومنها التنمية السياحية. ومن أمثلة هذه المنظمات الدولية البنك الدولي World Bank ومقره أمريكا وبنك الاستثمار والتعاون الخاص لبلاد ما وراء البحار Overseas Private Investment Corporation (US)، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائى United Nations Development Program (US)، والوكالة الدولية للتنمية Agency for International Development (US).

6- منظمات القطاع العام الوطنية.

National Public Sector Tourism Organizations

أ. تمهيد

هي المنظمات المسؤولة عن إدارة صناعة السياحة في الدولة وتنظيمها Organisation وتطويرها وتشغيلها. وتقوم هذه المنظمات بتنظيم عملية الترويج السياحي على المستوى القومي، ومراقبة كل أنشطة قطاعات السياحة وكذلك تنسيق التعاون من أجل تطوير السياحة داخل الإقليم .

ويوجد في الدول المركزية إما وزارة للسياحة أو ما يسمى القسم الحكومي للسياحة State Department for Tourism ويكون تابعاً في هذه الحالة لوزارة الاقتصاد أو التجارة الخارجية، أو تسمى اللجنة العليا للسياحة General Committee، أو يكون قسماً للسياحة من داخل وزارة (مثلًا وزارة الشباب والرياضة). ويعكس مستوى تمثيل السياحة كمنظمة أو قسم مدى أهمية السياحة في الاقتصاد القومي. وعندما تكون إدارة الدولة مركزية، فإنّ السياحة بدورها تكون مسؤولة الإدارة المركزية Central Administration، وإذا كانت إدارة الدولة لامركزية فإنّ إدارة السياحة تكون مسؤولة الإدارات المحلية Local Administrations. وفي الدول ذات النظام الفيدرالي، تكون السياحة مسؤولة حكومة كل ولاية، وتقع المسؤولية من الدرجة الأولى على الإدارات المحلية للولايات، حتى وإن كان للحكومة المركزية تأثيرًا مباشرًا على السياسة السياحية للدولة. وتكون مسؤولة السياحة في بعض الأحيان مقسمة بين الولايات الفيدرالية Federal States والحكومة المركزية. والمنظمات غير الحكومية، في العديد من الدول هي المسؤولة عن السياسة السياحية هذه الدول بالرغم من أن السياحة في هذه البلاد تخضع للحكومة.

وحددت المنظمة العالمية للسياحة أربع مهام رئيسية للحكومات التي تسيطر على أمور السياحة وذلك على الوجه التالي

* القوانين والتشريع

* تنسيق الأنشطة السياحية

* التمويل

* التخطيط

تلخص مسنوليات هذه المنظمات على الوجه التالى

- تمثيل رؤى الحكومات فيما يخص السياحة على المستوى الدولى، ومناقشة الاتفاقات الثنائية والمتعددة التى تهدف إلى تعزيز وزيادة التدفقات السياحية بين الدول المساهمة فى هذه الاتفاقات.
- إعداد الدراسات التسويقية السياحية المشتركة وترتيبها، بغرض تعظيم قيمة المناطق السياحية وجعلها نموذجية وكذلك المصادر السياحية القومية، وتشجيع التعاون الفنى والمالى ودعم نقل التقنية.
- تنظيم الخدمات السياحية على المستوى الوطنى والدولى.
- تخطيط وتنمية السياحة على المستوى الوطنى والدولى.
- مراقبة ومراجعة أعمال الشركات المشتركة فى أعمال السياحة (مثل القواعد والقوانين المنظمة لتجارة الفنادق، تقسيم الفنادق والمطاعم، إصدار التراخيص والتفتيش عليها).
- نشر الإحصائيات والدراسات المسحية ودراسات بحوث السوق.
- تنمية أو ترويج المقاصد السياحية على المستوى المحلى والدولى.
- عقد البرامج التدريبية المهنية فى مجال السياحة سواء فى شكل مقررات، أو برامج دراسية.
- المحافظة على حماية واستخدام المصادر الثقافية السياحية وخاصة تلك المتعلقة بالناحية التاريخية والحضارية للبلد Country's Heritage مثل المناطق التاريخية - الآثار ... الخ.

ويجب أن تتوافر لدى المنظمات السياحية القومية عناصر القوة والنجاح وخاصة الموازنة المالية والموارد البشرية التى تجعلها قادرة على القيام بمهامها. وتتوقف فعالية هذه المنظمات، فى قدرتها على اتخاذ القرارات وتنفيذها. ومع ذلك فإنه فى أغلب الأحيان تكون هناك العديد من المعوقات وخاصة محدودية الإمكانيات اللازمة للتنفيذ أو نقصها. والبلاد التى تؤكد أن السياحة على درجة كبيرة من الأهمية وذات أولوية خاصة، فكثيرا ما تقصّر فى تزويد المنظمات السياحية القومية بها، بما فى ذلك

وزارة السياحة، بالخدمات والإمكانات والقوى البشرية. وتلعب المنظمات السياحية الوطنية (سواء المحلية أو المركزية) دوراً هاماً في الترويج للسياسات السياحية. إلا أن ذلك يعتمد على التعاون مع الهيئات الإدارية الأخرى، ودعم البرلمان للموازنة المخصصة وأيضاً على رأى ونظرة المجتمع. ولهذا السبب الأخير بصفة خاصة تعمل المنظمة العالمية للسياحة دائماً على التركيز على رفع مستوى الوعي السياحي لدى الشعوب، وقدرتها على التحول ومسايرة التطورات العالمية.

7. المنظمات السياحية الوطنية المهنية National Professional Organizations

يكون الاهتمام الرئيس لهذه المنظمات هو إقامة المنظمات القومية المهنية في صورة اتحادات أهلية وغير هادفة لتحقيق الربح Non - profit making associations. وتهدف بالدرجة الأولى إلى تطوير وتحسين الأنشطة المهنية للعاملين بها وحماية رغباتهم في داخل قطاعهم. وتجد العديد من المنظمات المهنية التي يتوازي عددها مع التخصصات المهنية في السياحة المحلية والدولية (مثل قطاع الفنادق - وكالات السفر - شركات الأتوبيسات - حافلات النقل - مراكز المعلومات والمكاتب السياحية - السياحة الريفية ... الخ) والمنظمات المهنية معنية بالحديث نيابة عن مؤسسات السياحة الادارية على المستوى القومى.

وفي العديد من الدول فإنه يتم تمثيل أكبر المؤسسات في المجالس الاستشارية Advisory Council (مثل المجلس الاقتصادى والاجتماعى والمجلس الأعلى للسياحة) وأيضاً في الهيئات البرلمانية Parliamentary Assemblies. وعلى المستوى العالمى فإنه يتم وضعها كمجموعة تحت مسمى المؤسسات المهنية الدولية غير الحكومية، منها على سبيل المثال الاتحاد الدولى لوكالات السفر ومشغلى الرحلات أو ما يسمى (World Association for Travel Agencies (WATA) والاتحاد الدولى لمدرءا السياحة للمرشدين السياحيين أو ما يسمى International Association of Tour Manager (IATM) for Tour Guides وعلى المستوى الوطنى لدينا في مصر نجد الاتحاد المصرى للغرف السياحية