



CME/40/7
Madrid, February 2015
Original: English

لجنة منظمة السياحة العالمية للشرق الأوسط

الاجتماع الأربعون

دبي، الإمارات العربية المتحدة، ٥ مايو/أذار ٢٠١٥

٧. مشروع برنامج العمل العام للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧: تقرير عن الاستبيان حول المجالات ذات الأولوية في البرنامج

تقرير موجز

المحتويات

| | |
|----|--|
| ٢ | ١. مقدمة |
| ٢ | 1.1. السياق |
| ٢ | 1.2. مدى التجاوب |
| ٢ | * الأعضاء الفاعلون والمشاركون |
| ٣ | * الأعضاء المنتسبون |
| ٣ | 2. الإستدامة وآداب السياحة |
| ٣ | 2.1. أولويات الأعضاء الفاعلين والمشاركين |
| ٥ | 2.2. إقتراحات حول مجالات العمل الإضافية |
| ٥ | 2.3. أولويات الأعضاء المنتسبين |
| ٦ | 3. التنافسية والجودة |
| ٦ | 3.1. أولويات الأعضاء الفاعلين والمشاركين |
| ٧ | 3.2. إقتراحات حول مجالات العمل الإضافية |
| ٨ | 3.3. أولويات الأعضاء المنتسبين |
| ٩ | المرفقات |
| ٩ | المرفق الأول: قائمة الأعضاء الفاعلين والمشاركين الذين أجابوا على الإستطلاع |
| ١١ | المرفق الثاني: قضايا الإستدامة، ترتيب مجالات العمل بحسب الأقاليم |
| ١٣ | المرفق الثالث: التنافسية والجودة، ترتيب مجالات العمل بحسب الأقاليم |

١. مقدمة

١.١. السياق

أجرت أمانة منظمة السياحة العالمية بين شهري تشرين الأول/أكتوبر وكانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤ إستطلاعاً حول أولويات الأعضاء، بغرض إعداد برنامج العمل العام للمنظمة والميزانية العادية للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧. ولقد وُضع استبيانان منفصلان بالمتناول على شبكة الإنترنت، أحدهما مخصص للأعضاء الفاعلين والمشاركين والثاني للأعضاء المنتسبين، حيث أنّ الأخير تضمن تعديلاتٍ طفيفة لكي يتماشى وطبيعة عضويتهم.

تمحور الإستطلاع حول الهدفين الإستراتيجيين الأساسيين للمنظمة وهما: الإستدامة/آداب السياحة والتنافسية/الجودة. كما طرح الإستطلاع سؤالين سيُحلّان على حدة من قبل الأمانة ويتعلقان بتعبئة الموارد والتعاون.

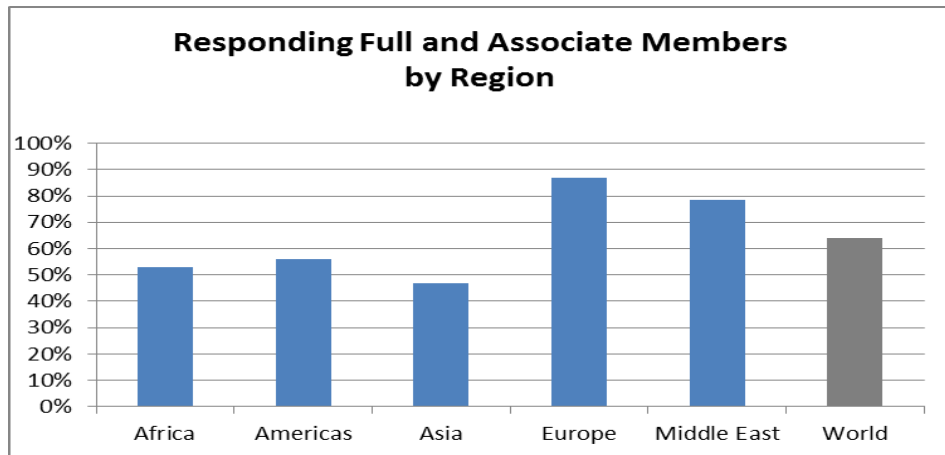
يتبع التقرير الحالي بنية الإستطلاع ويعرض أبرز نتائجه بدءاً بالأعضاء الفاعلين والمشاركين ووصولاً إلى الأعضاء المنتسبين.

١.٢. مدى التجاوب

• الأعضاء الفاعلون والمشاركون

نظراً للطابع المعقّد نسبياً للإستبيان، يُعتبر أن مستوى الردود الواردة (٦٤ في المئة، أي ١٠٣ عضواً فاعلاً و٣ أعضاء مشاركين^١) يمثل هذه الفئة من الأعضاء، مع الإشارة إلى بعض التباينات بين الأقاليم كما هو مبين في الرسم البياني أدناه.

توزّع الأعضاء الفاعلين والمشاركين المجاوبين على الإستطلاع بحسب الأقاليم

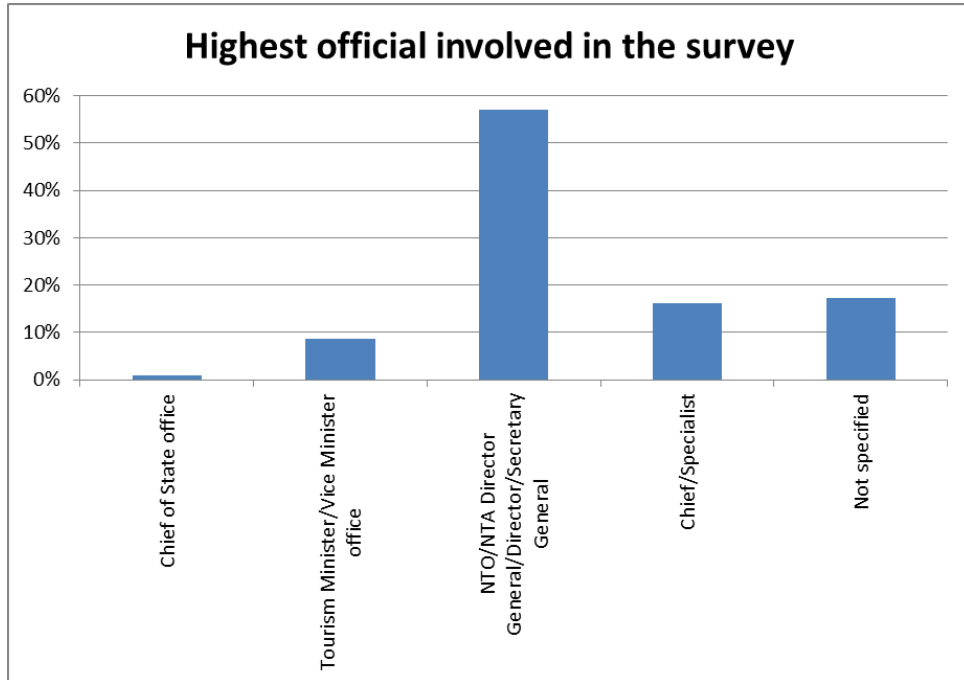


ترد قائمة الأعضاء الفاعلين والمشاركين الذين أجابوا على الإستطلاع في المرفق الأول.

^١ وللعلم، بلغ مدى التجاوب في فترة السنتين السابقة (٢٠١٤-٢٠١٥) ٦٠ في المئة.

كما طُلب ممن أجابوا على الإستطلاع تحديد أسمائهم ومناصبهم. ويظهر الرسم البياني التالي توزع المسؤولين رفيعي المستوى الذين شاركوا في الإجابة على الإستطلاع. وما يناهز ٧٠ في المئة منهم هم من مستوى مدير وما فوق.

المسؤولون رفيعو المستوى المشاركون في الإجابة على الإستطلاع



• الأعضاء المنتسبون

أجاب على الإستطلاع ٤٥ عضواً من الأعضاء المنتسبين (حوالي ٢٥ في المئة).

٢. الإستدامة وآداب السياحة

٢,١ أولويات الأعضاء الفاعلين والمشاركين

طُلب في الإستطلاع من الأعضاء الفاعلين والمشاركين ما يلي في ما يتعلّق بالإستدامة وآداب السياحة:

• ترتيب مجالات العمل التالية المتصلة بالإستدامة وآداب السياحة بحسب الأهمية (من الأكثر إلى الأقل أهمية):

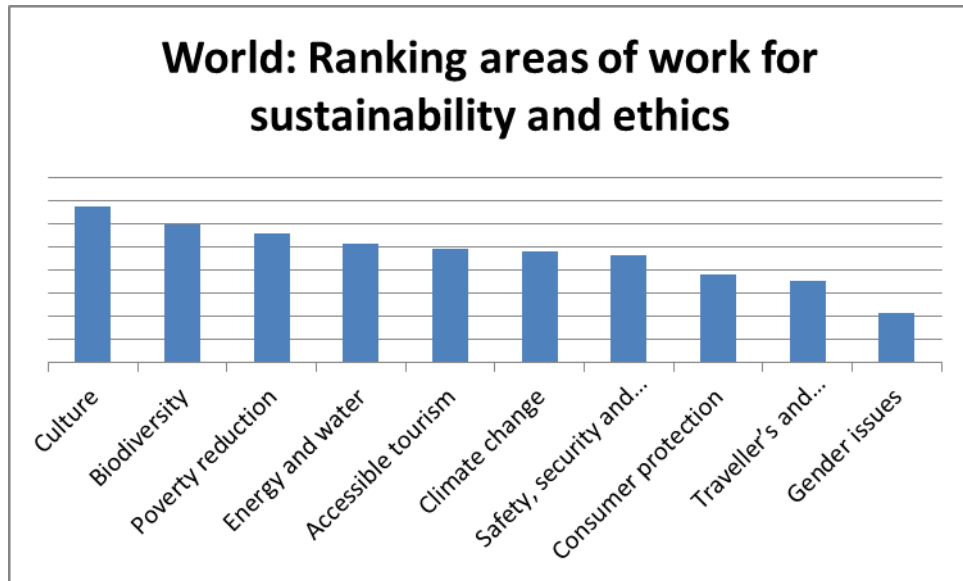
- أ. التنوّع البيولوجي
- ب. التغيّر المناخي
- ج. الطاقة والمياه
- د. الثقافة
- هـ. الحدّ من الفقر

- و. قضايا المساواة بين الجنسين
- ز. المسؤولية الإجتماعية للمسافرين وللشركات
- ح. حماية المستهلك
- ط. السياحة المتاحة للجميع
- ي. السلامة والأمن والسلام

• إيداء تعليقات محدّدة بشأن أيّ من مجالات العمل الواردة أعلاه وتحديد مجالات عمل أخرى لأخذها بعين الإعتبار.

وإذا ما جمعنا مختلف عمليات الترتيب التي قام بها الأعضاء، بات بالإمكان التوصل إلى ترتيب إجمالي لمجالات العمل المتصلة بالإستدامة وآداب السياحة. وتظهر النتائج في الرسم البياني التالي:

الإستدامة: ترتيب المجالات ذات الأولوية بالنسبة للأعضاء الفاعلين والمشاركين



للإطلاع على النتائج بحسب الأقاليم، الرجاء مراجعة المرفق الثاني.

وسوف تُستخدم التعليقات الواردة بشأن مختلف مجالات العمل ذات الصلة بالإستدامة من قبل الأمانة عند الإعداد لأنشطة محدّدة خلال فترة السنتين المقبلة.

٢, ٢ . إقتراحات حول مجالات العمل الإضافية

قدّم الأعضاء إلى الأمانة التوصيات الإضافية التالية في ما يتعلّق بالإستدامة وآداب السياحة:

- العمل على التنمية السياحية المستدامة وتطبيقها على قطاعات محدّدة (كالسياحة الساحلية والسياحة في المناطق الحضرية على سبيل المثال)؛
- النظر في السياحة العادلة والتنمية المجتمعية؛
- استنباط الأفكار بشأن نماذج تمويل السياحة المستدامة وآليات تحفيز المستثمرين؛
- النظر في أنشطة بناء القدرات المخصّصة للهيئات السياحية لكي تستجيب للمتطلبات السياحية الجديدة ولدعم الحكومات في مجال التثقيف والتدريب السياحيين للشباب والسكان المحليين؛
- مواصلة العمل على توحيد المعايير، وبخاصة فيما يتعلق بالمعايير المراعية للبيئة في القطاع السياحي؛
- الربط بين العمل المنجز في دراسة الأسواق والقضايا المتصلة بالإستدامة؛
- تيسير التعاون الأفقي والعمودي داخل القطاع حول القضايا المتصلة بالإستدامة: الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص والتعاون العابر للحدود الوطنية (كالإتحاد الأوروبي ومنظمة السياحة العالمية على سبيل المثال)؛
- دعم الأعضاء في الربط بين التخطيط لإستخدامات الأراضي والسياحة المستدامة؛
- مواصلة العمل على الأدوات والمؤشرات الرامية إلى رصد الإستدامة.

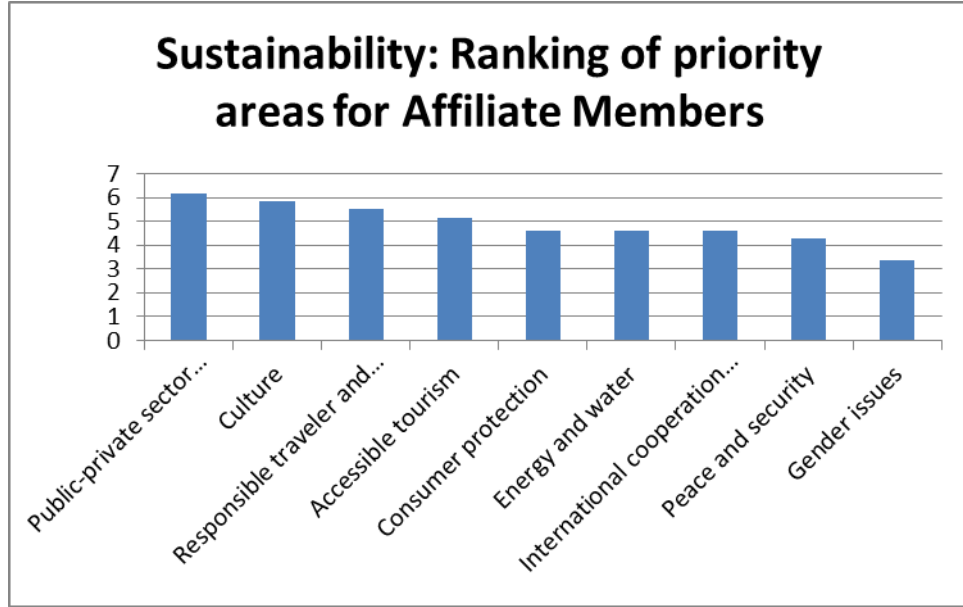
٢, ٣ . أولويات الأعضاء المنتسبين

طُرح السؤال التالي في الإستطلاع الموجّه للأعضاء المنتسبين: رتّبوا وفقاً لإحتياجات مؤسستكم مجالات العمل التالية بحسب الأهمية:

- الطاقة والمياه
- الثقافة
- قضايا المساواة بين الجنسين
- المسافرين المسؤول والمسؤولية الإجتماعية للشركات
- حماية المستهلك
- السياحة المتاحة للجميع
- التعاون بين القطاعين العام والخاص
- السلام والأمن
- التعاون الدولي من أجل التنمية

وتظهر النتائج في الرسم البياني التالي:

الإستدامة: ترتيب المجالات ذات الأولوية بالنسبة لأعضاء المنتسبين



٣. التنافسية والجودة

٣, ١ أولويات الأعضاء الفاعلين والمشاركين

أسوةً بالقسم السابق، طُلب من الأعضاء الفاعلين والمشاركين ما يلي:

- ترتيب مجالات العمل التالية المتصلة بالتنافسية والجودة السياحيين بحسب الأهمية (من الأكثر إلى الأقل أهمية):

أ. تيسير السفر

ب. الضرائب/الإستثمار

ج. الربط

د. التسويق/ خلق العلامة المميّزة

هـ. إدارة المقاصد والجودة

و. الإحصاءات

ز. إتجاهات الأسواق

ح. السياحة الداخلية

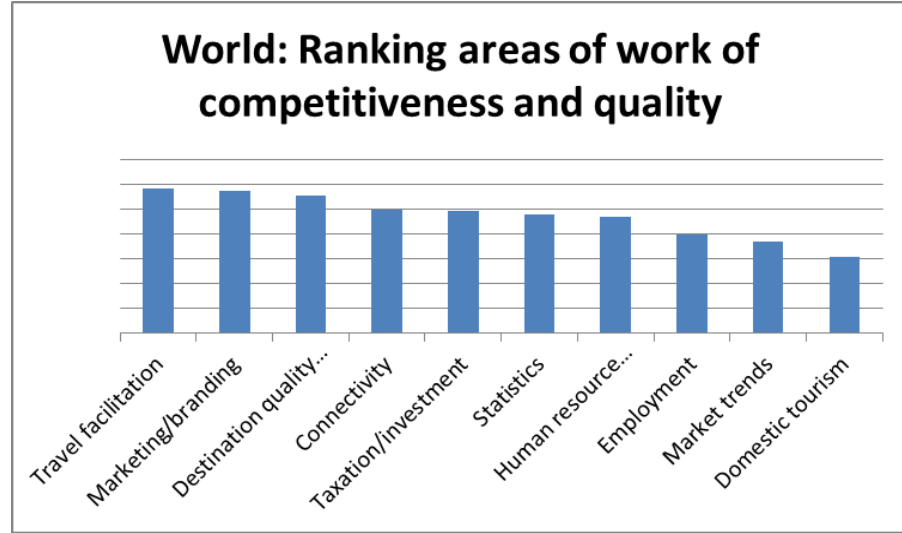
ط. العمالة

ي. تنمية الموارد البشرية

- إبداء تعليقات محدّدة بشأن أيّ من مجالات العمل الواردة أعلاه وتحديد مجالات عمل أخرى.

وإذا ما جمعنا مختلف عمليات الترتيب التي قام بها الأعضاء، بات بالإمكان التوصل إلى ترتيب إجمالي لمجالات العمل المتصلة بالتنافسية والجودة. وتظهر النتائج في الرسم البياني التالي:

التنافسية: ترتيب المجالات ذات الأولوية بالنسبة للأعضاء الفاعلين والمشاركين



للإطلاع على النتائج بحسب الأقاليم، الرجاء مراجعة المرفق الثالث.

وسوف تُستخدم التعليقات الواردة بشأن مختلف مجالات العمل ذات الصلة بالتنافسية من قبل الأمانة عند الإعداد لأنشطة محددة خلال فترة السنتين المقبلة.

٢, ٣. إقتراحات حول مجالات العمل الإضافية

قدّم الأعضاء إلى الأمانة التوصيات الإضافية التالية في ما يتعلّق بالتنافسية:

- تعزيز الحوكمة السياحية من خلال: أ) تعزيز التعاون بين الهيئات العامة وبين القطاعين العام والخاص، ب) تحسين التعاون الإقليمي، ج) تحسين وتوطيد التعاون السياسي والمؤسسي داخل الدول (بين الوزارات المعنية)؛
- التركيز على التنمية من خلال السياحة، بما في ذلك مسألة تعبئة الموارد؛
- إقامة الشراكات من أجل الإبتكار والتقنيات الحديثة في مجال تطوير المنتجات السياحية، مع التركيز على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- تعزيز القدرات المؤسسية من خلال التثقيف السياحي وبناء القدرات المجتمعية بواسطة التدريب؛
- الدعوة إلى نظام خاص بإرشادات السفر أكثر عدلاً؛
- تيسير تبادل التجارب (الممارسات المستحسنة) ونقل المعارف عبر الإنترنت؛
- مواصلة العمل على مسألة الموسمية، كإقتراح منتجات لموسم إنخفاض الطلب وأدوات تسويقية جديدة، وبخاصة في ما يتعلّق بوسائل التواصل الإجتماعي.

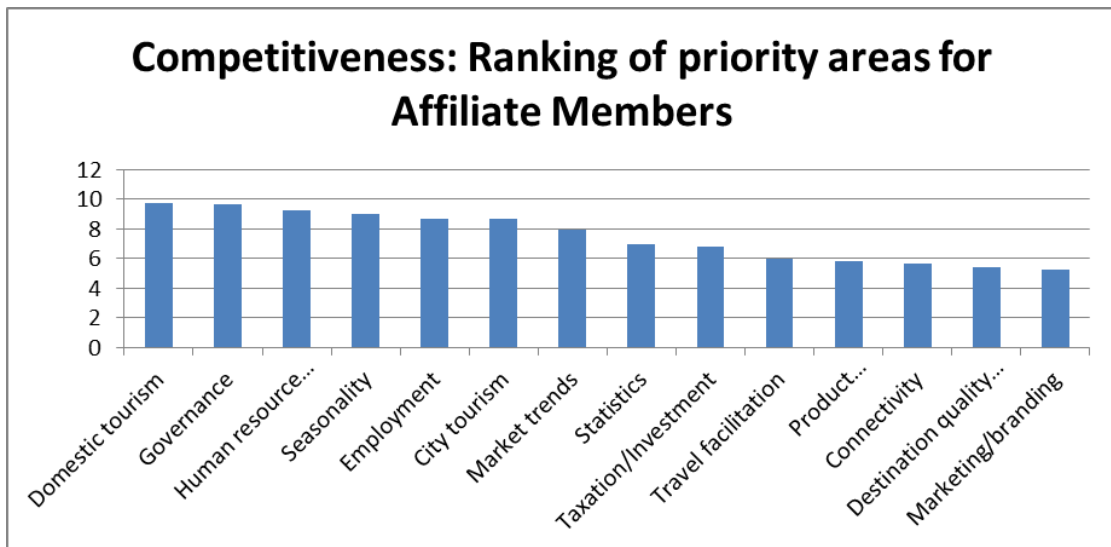
٣,٣ . أولويات الأعضاء المنتسبين

طرح السؤال التالي في الإستطلاع الموجّه للأعضاء المنتسبين: رتبوا وفقاً لإحتياجات مؤسستكم مجالات العمل التالية بحسب الأهمية:

- تيسير السفر
- الضرائب/الإستثمار
- الربط
- التسويق/ خلق العلامة المُميّزة
- تطوير المنتجات
- إدارة المقاصد والجودة
- الإحصاءات
- إتجاهات الأسواق
- السياحة الداخلية
- السياحة في المدن
- الموسمية
- تنمية الموارد البشرية
- الحوكمة
- التشغيل

وتظهر النتائج في الرسم البياني التالي:

التنافسية: ترتيب المجالات ذات الأولوية بالنسبة للأعضاء المنتسبين



المرفق الأول: قائمة الأعضاء الفاعلين والمشاركين الذين أجابوا على الإستطلاع

| | الأمريكيتين | أفريقيا |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| ٥٠. جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية | ٢٧. بوليفيا | ١. أنغولا |
| ٥١. ماليزيا | ٢٨. البرازيل | ٢. بوتسوانا |
| ٥٢. ميانمار | ٢٩. شيلي | ٣. بوركينا فاسو |
| ٥٣. الفلبين | ٣٠. كولومبيا | ٤. الكاميرون |
| ٥٤. جمهورية كوريا | ٣١. كوستاريكا | ٥. الرأس الأخضر |
| | ٣٢. السلفادور | ٦. تشاد |
| الأعضاء المشاركون | ٣٣. غواتيمالا | ٧. كوت ديفوار |
| ٥٥. منطقة ماكاو الإدارية الخاصة، الصين | ٣٤. هندوراس | ٨. جمهورية الكونغو الديمقراطية |
| | ٣٥. جامايكا | ٩. غانا |
| | ٣٦. المكسيك | ١٠. مدغشقر |
| أوروبا | ٣٧. نيكاراغوا | ١١. ملاوي |
| ٥٦. ألبانيا | ٣٨. بنما | ١٢. موريشيوس |
| ٥٧. أندورا | ٣٩. باراغواي | ١٣. المغرب |
| ٥٨. أرمينيا | ٤٠. فنزويلا | ١٤. موزامبيق |
| ٥٩. النمسا | ٤١. بيرو | ١٥. النيجر |
| ٦٠. أذربيجان | | ١٦. رواندا |
| ٦١. بيلاروس | | ١٧. السنغال |
| ٦٢. البوسنة والهرسك | آسيا | ١٨. سيشل |
| ٦٣. بلغاريا | جنوب آسيا | ١٩. سيراليون |
| ٦٤. كرواتيا | ٤٢. بنغلاديش | ٢٠. جنوب أفريقيا |
| ٦٥. قبرص | ٤٣. بوتان | ٢١. السودان |
| ٦٦. الجمهورية التشيكية | ٤٤. جمهورية إيران الإسلامية | ٢٢. توغو |
| ٦٧. فرنسا | ٤٥. ملديف | ٢٣. تونس |
| ٦٨. جورجيا | | ٢٤. جمهورية تنزانيا المتحدة |
| ٦٩. اليونان | شرق آسيا والمحيط الهادئ | ٢٥. زامبيا |
| ٧٠. هنغاريا | ٤٦. كمبوديا | ٢٦. زيمبابوي |
| ٧١. إسرائيل | ٤٧. الصين | |
| ٧٢. كازاخستان | ٤٨. إندونيسيا | |
| ٧٣. فيرغيزستان | ٤٩. اليابان | |

- ٧٤. ليتوانيا
- ٧٥. موناكو
- ٧٦. الجبل الأسود
- ٧٧. بولندا
- ٧٨. البرتغال
- ٧٩. جمهورية مولدوفا
- ٨٠. رومانيا
- ٨١. الإتحاد الروسي
- ٨٢. سان مارينو
- ٨٣. صربيا
- ٨٤. سلوفاكيا
- ٨٥. سلوفينيا
- ٨٦. إسبانيا
- ٨٧. سويسرا
- ٨٨. طاجيكستان
- ٨٩. جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية سابقاً
- ٩٠. تركيا
- ٩١. تركمانستان
- ٩٢. أوكرانيا
- ٩٣. أوزبكستان

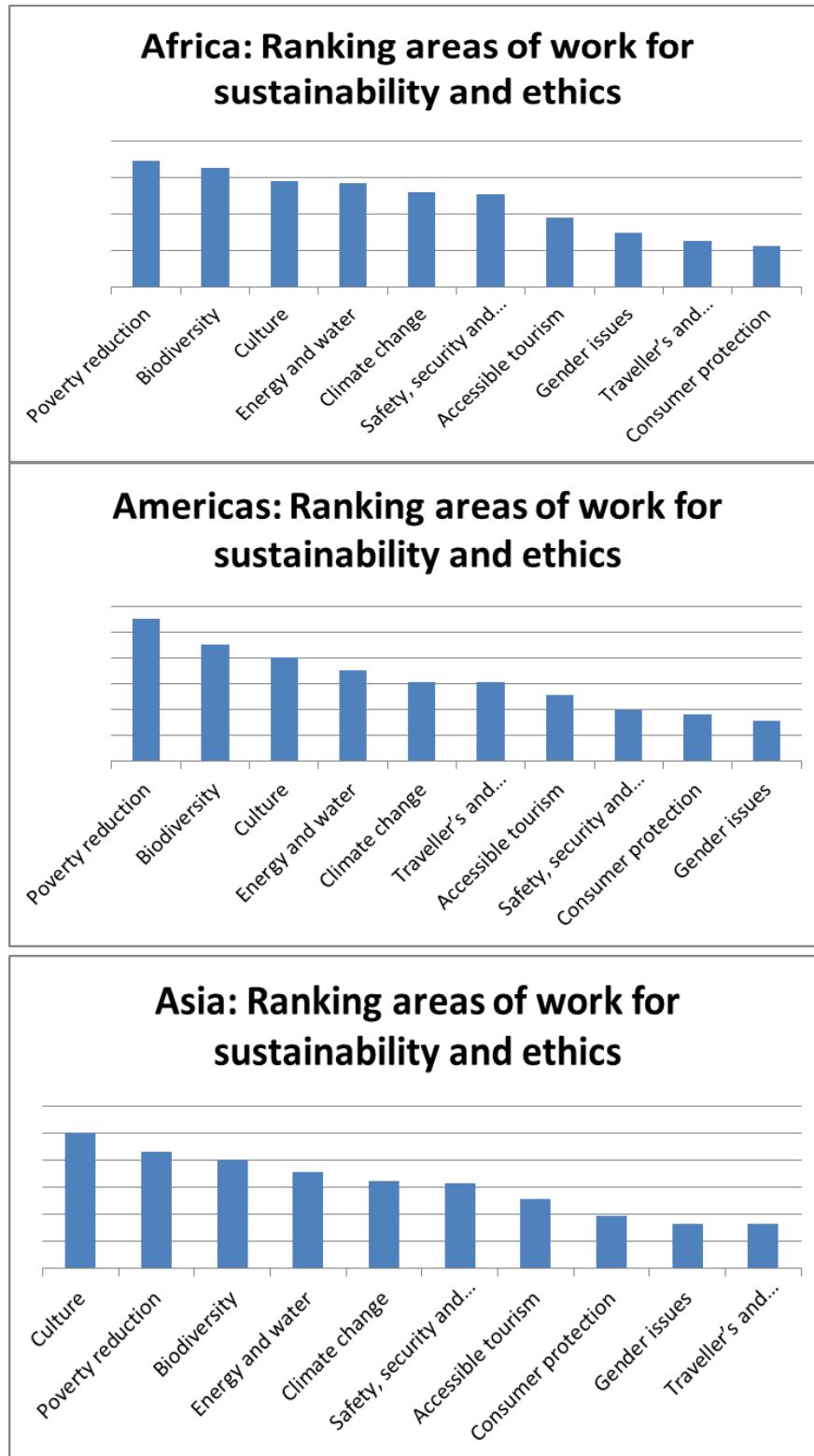
الأعضاء المشاركون

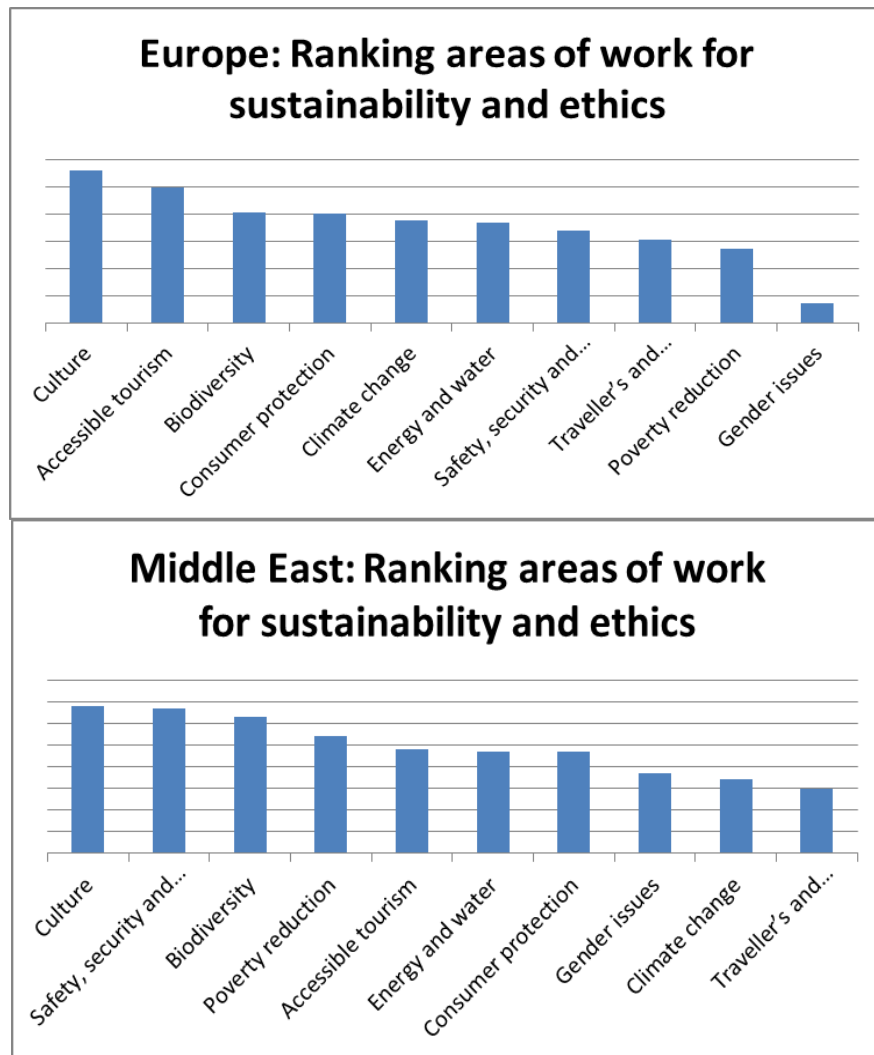
- ٩٤. الفلندر
- ٩٥. ماديرا، البرتغال

الشرق الأوسط

- ٩٦. مصر
- ٩٧. العراق
- ٩٨. الأردن
- ٩٩. الكويت
- ١٠٠. لبنان
- ١٠١. ليبيا
- ١٠٢. سلطنة عُمان
- ١٠٣. المملكة العربية السعودية
- ١٠٤. الجمهورية العربية السورية
- ١٠٥. الإمارات العربية المتحدة
- ١٠٦. اليمن

المرفق الثاني: قضايا الإستدامة، ترتيب مجالات العمل بحسب الأقاليم





المرفق الثالث: التنافسية والجودة، ترتيب مجالات العمل بحسب الأقاليم



