

المحاضرة التاسعة: الفاعلون في الصناعة السياحية: المؤسسات والمرافق

تمهيد:

تعتبر الصناعة السياحية من أكثر الصناعات تعقيدا وتشابكا، إذ تقوم على شبكة واسعة من المؤسسات والمرافق والفاعلين الذين يتكامل دورهم في إنتاج وتقديم التجربة السياحية. ولا يمكن تحقيق تنمية سياحية فعالة دون فهم دقيق لطبيعة هذه المؤسسات وأدوار مختلف الفاعلين، والعلاقات التي تربط بينهم، ومدى تأثيرهم في جودة الخدمات السياحية وتنافسية الوجهة.

أولا: المؤسسات والمرافق السياحية

تمثل المؤسسات والمرافق السياحية البنية الأساسية للصناعة السياحية، وهي التي تجسد العرض السياحي بشكل مباشر، وهي:

1- مؤسسات الإيواء: وتشمل:

- الفنادق بمختلف تصنيفاتها.
- المنتجعات السياحية.
- دور الضيافة.
- النزل السياحية.
- الإقامات السياحية البديلة.

لها من دور محوري في:

- استقبال السياح.
- توفير الراحة والأمن.
- خلق فرص العمل.
- توليد القيمة المضافة.

2- مرافق الإطعام: وتشمل:

- المطاعم السياحية.
- المقاهي.
- خدمات التموين.
- مطاعم الفنادق.

وتساهم هذه المرافق في:

- إبراز المطبخ المحلي.
- تعزيز الهوية الثقافية.
- دعم سلاسل التوريد المحلية (الفلاحة والصناعات الغذائية).

3- مرافق النقل: تشمل:

- النقل الجوي (المطارات وشركات الطيران).
- النقل البري (الحافلات، سيارات الأجرة).
- النقل البحري (الموانئ، الرحلات البحرية).
- النقل السياحي الخاص.

وتؤثر مرافق النقل على: سهولة الوصول إلى الوجهة، تكلفة الرحلة، رضا السائح.

4- المرافق الترفيهية والثقافية: وتضم: المتاحف، المواقع الأثرية، المسارح، المهرجانات والفعاليات الثقافية، الحدائق الترفيهية.

هذه المرافق هي مصدر رئيسي لجاذبية الوجهة السياحية وتميزها.

5- المرافق الرياضية: تشمل:

- المنشآت الرياضية.
- مراكز الرياضات المائية.
- مسارات المشي والتسلق.
- ملاعب الغولف.

وتساهم في تنويع العرض السياحي، خاصة في سياحة المغامرة والرياضة.

6- مرافق الخدمات المساندة: وتضم:

- وكالات الأسفار.
- مكاتب الإرشاد السياحي.
- البنوك وشركات التأمين.
- الخدمات الصحية.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وتعمل هذه المرافق على دعم وتكامل باقي عناصر الصناعة السياحية.

ثانياً: الفاعلون في الصناعة السياحية

إلى جانب المؤسسات والمرافق، يوجد عدد من الفاعلين الذين يؤثرون بشكل مباشر أو غير مباشر في أداء الصناعة السياحية.

1- الفاعلون الحكوميون: ويشملون:

- وزارة السياحة.
- الجماعات المحلية.
- الهيئات التنظيمية.
- المصالح الأمنية والجمركية.

وتتمثل أدوارهم في:

- وضع السياسات السياحية.
- التنظيم والتشريع.
- التخطيط السياحي.
- مراقبة الجودة.

2- الفاعلون الاقتصاديون (القطاع الخاص): ويضم:

- المستثمرين السياحيين.
- شركات الإيواء والنقل.
- منظمي الرحلات.
- الشركات الناشئة السياحية.

ويعتبر القطاع الخاص المحرك الأساسي للاستثمار والابتكار في السياحة.

3- المجتمع المحلي: يشمل:

- السكان المحليين.
- الحرفيين.
- التعاونيات.
- الجمعيات المحلية.

ويساهم في:

- توفير الخدمات.
- الحفاظ على التراث.
- دعم السياحة المجتمعية.
- تعزيز القبول الاجتماعي للسياحة.

4- المنظمات الدولية: مثل:

- منظمة السياحة العالمية.
- اليونسكو.

- البنك الدولي.

وتلعب دورا هاما في:

- الدعم الفني.
- التمويل.
- نقل الخبرات.
- وضع المعايير الدولية.

5- وسائل الإعلام والتسويق: وتشمل:

- الإعلام التقليدي.
- المنصات الرقمية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- المؤثرين السياحيين.
- وهي أداة حاسمة في:
- الترويج للوجهات.
- بناء الصورة الذهنية.
- التأثير على قرارات السياح.

خلاصة:

تظهر الصناعة السياحية تكاملا معقدا بين المؤسسات والمرافق من جهة، والفاعلين الحكوميين والاقتصاديين والمجتمعيين والدوليين من جهة أخرى. ويعد فهم أدوار هؤلاء الفاعلين والتنسيق بينهم شرطا أساسيا لتحقيق تنمية سياحية مستدامة، قادرة على تعزيز تنافسية الوجهات السياحية وتحقيق التنمية المحلية الشاملة.