**الوعي السياحي: المفهوم والأساليب**

يشكل الوعي السياحي أهمية كبيرة في تحسين الصورة السياحية في الأردن والتقليل من بعض الآثار السلبية التي ترافق صناعة السياحة ، ويكون ذلك من خلال بناء مجتمع مثقف سياحيا ، تبنى هذه الثقافة على أساس إدراك ووعي عالي لأهمية القطاع بما يساهم في تشكيل محيط سياحي سليم ، وهذا الوعي لا يتحقق إلا من خلال تظافر جهود كافة الجهات داخل المجتمع ، ذلك لان عملية تطوير السياحة لا يتوقف مسارها على القطاعين الخاص والعام وإنما يتعداه إلى المواطن العادي باعتباره العنصر الأساس والمهم في عملية التنمية من جهة ومعيار حقيقي للرضى والتقدم الحضاري للمجتمع من جهة أخرى ، فالسياحة مرتبطة بسلوكيات الأفراد ، ولن تنهض السياحة وتزدهر إلا إذا حضنها المجتمع ككل واعتبرها قضية مجتمع ، للعمل على تصحيح الصورة وإعادة تفعيل الخطاب السياحي ، والتأكيد على عدم افتراض وجود حالة الوعي التامة بينهم ، لذا اعتبر الوعي السياحي على أنه المعرفة والفهم والإدراك لمجموعة من القيم والاتجاهات والمبادئ السائدة في مجال السياحة، والتي تتيح  لإفراد المجتمع المشاركة بفاعلية في أوضاع مجتمعهم ومشكلاته، ويحددوا موقفهم منها، وتدفعهم للتحرك من أجل تطويرها والعمل على غرسها في أذهان الأجيال القادمة بما يساعد على تحقيق التنمية السياحية في الوطن ، كما يمثل الوعي السياحي المحصلة النهائية للعلاقات والنتائج التي  تطرحها عملية التفاعل بين مختلف الأطراف الفاعلة في السياحة، والتي تبرز في كفاءة وفاعلية كل عنصر من عناصر المنتج السياحي في تمثيل الأهداف المطلوبة منها، وهؤلاء الفاعلون هم أطراف عديدة منهم  المؤسسات الرسمية والقطاع الخاص الذين ينظرون إلى الوعي المجتمعي باعتباره أداة أساسية من أدوات التنمية ، بينما يبقى المجتمع هو المتلقي والمستخدم الأخير لنتائج التنمية في هذا القطاع. ، وهناك أمثلة عالمية ودراسات منذ عقود تثبت كيف يسهم الوعي السياحي المجتمعي والمؤسسي في خلق تنمية سياحية وثراء مجتمعي مقابل ما يمكن أن يحدث إذا ما أُهملت مسائل بناء اتجاهات جديدة وصديقة للتنمية السياحية، ويمكن المقارنة في هذا الشأن مع الكثير من الدول التي تتصدر قائمة الدول الكبار في عدد السياح والإيرادات السياحية.

والمسألة الأخرى أن وعي وإدراك المواطن بأهمية السياحي لا يرتبط بالجانب الاقتصادي فقط بل يرتبط بالخصوصية الثقافية للدولة ويحمل مضامين متعددة مرتبطة بالهوية والانتماء ، وهذه المفاهيم تحتاج إلى تنشئة اجتماعية قائمة على نقل وبث القيم والعادات والتقاليد والمفاهيم وكل ما هو ذا قيمة في ثقافة أو حضارة الوطن والتي تساهم في الوصول إلى حالة عالية من الوعي السياحي ، وعليه فان الإطراف التي تساهم في بناء الوعي هي متعددة ومن بينها : المدارس ، الجامعات، قادة الرأي وصناع السياسات ، الأسرة ، المراكز الثقافية والاجتماعية ، الاتحادات والجمعيات المحلية والوطنية ، المجتمعات المحلية ، المؤسسات السياحية ، المؤسسات الحكومية وغيرها من الأطراف القادرة على خلق حالة جديدة من التطبيع الاجتماعي التي بدورها تؤدي إلى حالة من المزاج الثقافي الايجابي تجاه السياحة ،والشكل (2) التالي يبين الجهود التي يمكن أن تبذلها هذه الأطراف وغيرها في بناء الوعي مع الإشارة إلى النجاحات التي يمكن أن تحققها.

**الشكل (2) يبين دور القطاعات المستهدفة في المجتمع في بناء الوعي السياحي.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **القطاعات المستهدفة** | **النتائج المتوقعة من القطاعات المستهدفة** | **الجهود المبذولة من هذه القطاعات لبناء الوعي** | **مؤشرات النجاح للقطاعات المستهدفة** |
| **صناع السياسات وقادة الرأي** | يستطيع صناع السياسات في الوطن التعريف بالقيمة الاقتصادية للسياحة وتقديم الدعم التشريعي والقانوني للرقي بالقطاع وذلك لخلق جماعات مؤيدة لوزراة السياحة ودائرة الآثار العامة وهيئة تنشيط السياحة | * تسليط الأضواء على القيمة الاقتصادية للسياحة. * إعادة صياغة وتشكيل السياسة العامة الخاصة بالقطاع السياحي. * توسيع الدعم المالي لوزارة السياحة ودائرة الآثار العامة وهيئة تنشيط السياحة. | * زيادة الدعم لسن السياسات والتشريعات ذات العلاقة بالسياحة. * تحسن في حالة التأييد لقطاع السياحة. * - زيادة تبني سلوك المبادرة الموجه في السياحة. |
| **الجماهير العامة** | معرفة المنافع الاقتصادية والاجتماعية التي يزدهر بها القطاع وسلوك الضيافة الجيد واحترام البيئة والآثار والتراث ، فضلا عن الدعم القوي الذي تقدمه هذه الجماهير فيما يتعلق بالتوظيف في القطاع والمساهمة في المشروعات السياحية | * التشجيع على قبول المنافع الوظيفية في السياحة ، والاستثمارات في المشروعات السياحية. * ممارسة السلوكيات النابعة من الترحاب واحترام السياح. * - احترام البيئة والآثار والتراث. | * نسبة كبيرة من السكان تعي أهمية السياحة. * التعامل اللطيف مع السياح * المحافظة على مصادر السياحة البشرية والطبيعية |
| **المنافع الوظيفية** | إدراك المدرسين في الجامعات والمدارس لأهمية الفرص الوظيفية التي يوفرها القطاع وترغيب ودعم الطلبة للعمل في السياحة | * تحسين ادوار الشباب الناصحين حول السياحة. * إعجاب الطلبة بالسياحة والفرص الوظيفية المتاحة. * الترويج للسلوكيات المرحبة بالضيوف والقائمة على الاحترام. | * كثير من الأساتذة يوجهون العملية التعليمية لصالح القطاع. * زيادة عدد المدارس والتخصصات الجامعية في السياحة. * - توصيات أكثر للعمل في السياحة. |
| **الطلبة** | سوف يبداء الطلبة يدركون أهمية قطاع السياحة في اقتصادهم وحياتهم ، والفرص الوظيفية الواعدة في الضيافة ، فضلا عن إدراك أهمية سلوكيات الترحاب واحترام السياح واحترام البيئة والآثار والتراث والمنتجات السياحية الوطنية | * إدراك قيمة السياحة في البلد كمدخل لأسباب العيش الكريم. * البحث عن الوظائف في صناعة السياحة. * - احترام البيئة والآثار والتراث. | * زيادة عدد الطلبة الدارسين لتخصصات السياحة ، وإدراج مواد دراسية في متطلبات الجامعة والكلية حول السياحة. * - زيادة عدد الخريجين المدربين في تخصصات السياحة والضيافة. |
| **العاملين في قطاع السياحة** | العاملين سوف يكونون نماذجا ناجحة في سلوكيات الضيافة واحترام السياح وغيرها من السلوكيات الأخلاقية التي تعود على السائح بالرضا ، فضلا عن إدراك المنافع الوظيفية التي ترغبهم بالاستمرار بالعمل في القطاع ، وان العمل في السياحة يشكل قيمة اقتصادية واجتماعية عالية في المجتمع | * تحسين سلوكيات الضيافة الجيدة والسلوكيات تجاه السياح. * الترويج لسلوكيات الاحتفاظ بالوظيفة ، والتطور الوظيفي. * - تقبل الممارسات البيئية والسلوك الأخلاقي مع الضيوف والسياح. | * زيادة أعداد العاملين الخاضعين للتدريب لأجل التطوير الوظيفي. * زيادة مستوى الخدمات التي تتوافق وأفضل المعايير. * - زيادة مستوى الاحتفاظ بالعاملين. |
| **المدراء والمالكين للأعمال السياحية** | تقديم الدعم الكبير للعاملين في السياحة من تدريب وحوافز منافسة للقطاعات الأخرى ، وهذا بدوره سوف يساعد على تطوير التسهيلات وتحسين الخدمات المقدمة | * التأكيد على أهمية الاستثمار في القوى العاملة. * الحث المستمر على تحسين التسهيلات المقدمة. * - تقبل الممارسات البيئية الحساسة ، والسلوك الأخلاقي مع السياح والعاملين. | * زيادة مستوى التدريب المهني المقدم للعاملين. * زيادة مستوى الاستثمار في تطوير التسهيلات لتلتقي وتوقعات السياح الدوليين. * - افتتاح اعمال سياحية جديدة. |
| **وسائل الأعلام** | وسائل الأعلام بأشكالها المختلفة سوف تنمي المعرفة بالمنافع الاقتصادية والاجتماعية للسياحة ، فضلا عن النشر المتوازن للأخبار السياحية ورفع الغطاء عن الإعلام السلبي عن السياحة. | * تحسين المعرفة بقيمة السياحة. * زيادة المعرفة بالمنافع الاقتصادية والاجتماعية للقطاع. * - تشجيع التغطية الإعلامية والمتوازنة للتطورات في قطاع السياحة. | * تغطية اكبر للأخبار والأنشطة السياحية. * زيادة الوعي حول حقيقة قطاع السياحة. * - تأييد إعادة صياغة السياسات الخاصة بالسياحة. |
| **المجتمع المحلي** | كل شخص في المجتمع المحلي سوف يظهر أفضل الخبرات في التعامل مع السائح من خلال السلوكيات الأخلاقية النابعة من ثقافة المجتمع ، وتقديم أفضل السلع والخدمات للسياح والمساهمة في إنشاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة في السياحة ، واحترام البيئة والآثار والتراث . | * الحث على إنشاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة لدعم السياحة. * تطوير السلوكيات الخاصة بالضيافة مع السياح. * الاستفادة من ممارسات وخبرات وثقافات السياح. | * المجتمعات القريبة والمحيطة بالجاذبات السياحية تعمل على افتتاح وتجديد المشروعات المتوسطة والصغيرة الداعمة للسياحة. * المجتمعات المحلية تتحمل مسؤولية نحو التراث والمحافظة على البيئة. * المجتمعات المحلية تعرف وتحترم السياح والثقافات المتعددة. |

لقد تعددت الأساليب المستخدمة في بناء الوعي السياحي في المجتمعات السياحية ، علما أن هذه الأساليب تعتمد على الخصوصية الثقافية لكل مجتمع ، وقد تبنت العديد من الدراسات ضرورة استخدام ثلاثة مداخل أساسية في بناء الوعي السياحي وهي: التخطيط السياحي ، التعليم السياحي ،والتسويق السياحي (Dluzewska, 2008 ; Frent, 2009 ; Wharton, 2008 ; Zehrer & Siller, 2007 ; Demir, 2004. ) ، على اعتبار أن الأدوات التي تستخدم في تفسير هذه المداخل مختلفة من مجتمع الى اخر ، وفيما يلي استعراض لهذه المداخل والأدوات المستخدمة في تفسيرها:

**أولا:التعليم السياحي:** وهنا تظهر أهمية التعليم والتعلم معا على اعتبار ان بناء الوعي السياحي هو من مسؤولية الأسرة الأردنية قبل كل شيء ومن ثم هو دور الجامعات والمدارس ، ويكون ذلك من خلال إدخال التعليم السياحي في المناهج الدراسية في المدارس والجامعات وإنشاء كليات وتخصصات تعنى بتخريج المتخصصين في السياحة والضيافة ، كما أن الأستاذ في التعليم الأولي والعالي يلعب دورا أساسيا في تعليم السياحة وتعليم التراث والتربية المتحفية وتدعيم السلوكيات الايجابية تجاهها ، كما يمكن لشخصيات وقادة الرأي في المجتمع أن تكون لهم مساهمة في هذا البناء من خلال إلقاء محاضرات والمشاركة في الندوات والمؤتمرات التي تعنى بالسياحة .

**ثانيا:التخطيط السياحي:** ويكون ذلك من خلال إشراك كافة أفراد المجتمع في عملية التخطيط هذه من خلال الاستماع إلى أفكارهم البناءة وتفعيل هذه الأفكار في إطار التنمية السياحية ، فضلا عن إشراكهم في الاستثمارات السياحية حتى يسود الشعور لديهم بان المردود السياحي لا سيما العائد الاقتصادي هو لكافة أطراف المجتمع وليس حكرا على فئة معينة ، كما يجب إيجاد آليات للتواصل بين السائح والمواطن في المجتمعات السياحية في مختلف أنحاء الدولة.

**ثالثا:التسويق السياحي:** يشكل التسويق النشاط التصديري الوحيد في قطاع السياحة وهو أداة فاعلة في بناء الوعي السياحي ، ويمكن أن يكون ذلك من خلال مختلف أدوات الاتصال التسويقية المسموعة والمرئية على اختلاف إشكالها ومن بينها: المواقع الالكترونية ، شاشة التلفزيون المحلي والفضائي ، الموبايل ، الصحف ، المطبوعات والمنشورات ، الكتب والمقالات ، المجلات المتخصصة بالسياحة ، الأفلام التسجيلية ، الراديو ، شبكة الانترنت ، المؤتمرات ، الدراما المحلية ، العاملين في الأعلام السياحي ، المجالس البلدية والمحلية، وغيرها من الأدوات.