JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة إشراك المجتمع المحلي في السياحة واستشارة السكان

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة إشراك المجتمع المحلي في السياحة واستشارة السكان

إشراك المجتمع المحلي في السياحة واستشارة السكان دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي هيئات السياحة وموظفي تسويق الوجهات وموظفي علاقات المجتمع في الفنادق، يبني فيها كل مشارك خطة إشراك السكان لوجهة سياحية. أصبح السكان يحددون إلى حد بعيد هل يرحب بنمو أعداد الزوار أم يقاوم، لذلك تحتاج الوجهات والفنادق إلى طرق منظمة للإصغاء والاستشارة وتقاسم المنافع. تقدم جوبيتر برايم للتدريب إشراك المجتمع المحلي في السياحة بوصفه مهارة أساسية لكل وجهة.

## لماذا يهم إشراك المجتمع المحلي في السياحة الآن

تتشكل العلاقة بين الزوار والمجتمع المضيف اليوم تحت ثلاثة ضغوط. يضغط تزايد الزوار في المواقع المقصودة على المساكن والطرق والأماكن العامة، ويعبر السكان عن مخاوفهم بسرعة عبر وسائل التواصل والمجالس المحلية. ويسأل المستثمرون وجهات التمويل اليوم كيف تستشير المشروعات جيرانها وكيف توزع منافعها الاقتصادية. كما تعتمد الفنادق والمعالم على الموردين المحليين والعاملين من أبناء المنطقة وحسن الجوار. الوجهة التي تستشير مبكرا تكسب التأييد لمشروعاتها الجديدة، أما التي تتجاهل مشاعر السكان فتواجه الاعتراض والشكاوى والضرر بالسمعة مما يبطئ النمو.

## المستفيدون من إشراك المجتمع المحلي في السياحة

- موظفو الهيئات الذين يخططون لتطوير الوجهة ويعقدون جلسات الاستشارة العامة
- موظفو التسويق الذين يصوغون رسائل الوجهة وحملات استقطاب الزوار
- موظفو الفنادق الذين يديرون علاقات الجوار والشراء من المنطقة
- مشغلو المعالم الذين يتولون الدخول إلى المواقع وتدفق الزوار قرب الأحياء السكنية
- المنسقون الذين يستقبلون شكاوى السكان ويعالجونها

تستفيد هيئات الوجهات ومجموعات الفنادق أكثر عندما يحضر موظفو السياحة وموظفو علاقات المجتمع في المنشآت معا.

## قدرات إشراك المجتمع المحلي في السياحة

يتدرب المشاركون على أساليب الإصغاء والاستشارة والشراكة التي تحول آراء السكان إلى قرارات ملموسة على أرض الوجهة.

- رسم خريطة السكان والجمعيات والموردين والجهات حسب التأثير والاهتمام — أولويات الإشراك
- تصميم جولات استشارة السكان بالاستبيانات والمجالس ومجموعات النقاش — الموافقة على مشروعات التطوير
- تقييم مواقف المجتمع المضيف وإشارات الضيق بمرور الوقت — قرارات نمو أعداد الزوار
- بناء شراكات مع الموردين المحليين بشروط عادلة ودعم للقدرات — مشتريات الفنادق والمعالم
- تطبيق إجراء لمعالجة الشكاوى يتضمن التسجيل ومهل الرد والإفادة الراجعة — ثقة السكان
- إبلاغ نتائج الاستشارة عبر تقارير قلتم وفعلنا الواضحة — السكان والمستثمرون

## مصطلحات إشراك المجتمع المحلي في السياحة الأساسية

- خريطة أصحاب المصلحة — مصفوفة تضع كل فئة حسب تأثيرها في قرار سياحي واهتمامها به.
- استشارة السكان — عملية منظمة لاستطلاع آراء السكان قبل اتخاذ قرار سياحي.
- مواقف المجتمع المضيف — مشاعر السكان تجاه الزوار ونمو السياحة، وتتدرج من الترحيب إلى العداء.
- الرخصة الاجتماعية للعمل — القبول المستمر الذي يمنحه سكان المنطقة لمنشأة أو مشروع سياحي.
- آلية التظلم — قناة معروفة وميسرة يرفع عبرها السكان شكاواهم ويتلقون ردا موثقا.
- نسبة الشراء المحلي — حصة السلع والخدمات التي يشتريها فندق أو معلم من موردين في منطقته.

## إشراك المجتمع المحلي في السياحة يوما بيوم

### اليوم 1: السكان والزوار والأماكن المشتركة

- أنواع آثار السياحة — موازنة الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المجتمع المضيف
- نماذج مواقف المجتمع المضيف — رصد التحول من الترحيب إلى الضيق
- إشارات الإفراط السياحي — تحديد متى يتطلب ضغط الزوار تدخلا
- الرخصة الاجتماعية للعمل — الحكم على قبول الفنادق والمعالم
- استبيانات مشاعر السكان — وضع خط أساس قبل المشروعات الجديدة

### اليوم 2: خريطة أصحاب المصلحة ومستويات الإشراك

- مصفوفة التأثير والاهتمام — ترتيب الفئات حسب جهد الإشراك المطلوب
- طيف الإشراك من الإعلام إلى التمكين — اختيار العمق المناسب
- الفئات صعبة الوصول — إشراك الشباب وكبار السن والعمالة الموسمية
- وجهاء المجتمع والجمعيات الأهلية — بناء قنوات محلية موثوقة
- تقويم الإشراك — توقيت التواصل حسب المواسم والمشروعات

## اليوم 3: أساليب الاستشارة والشراكات المحلية

- المجالس العامة والأيام المفتوحة — إدارة لقاءات متوازنة مع السكان
- مجموعات النقاش والمقابلات الميدانية — جمع آراء تفصيلية من الأحياء
- شراكات الموردين المحليين — فتح مشتريات الفنادق أمام المنتجين القريبين
- دعم تطوير الموردين — مساعدة المنشآت الصغيرة على تلبية متطلبات الجودة
- اتفاقيات منافع المجتمع — توثيق التعهدات بالوظائف والمرافق

## اليوم 4: معالجة الشكاوى والإفادة الراجعة

- تصميم آلية التظلم — تحديد القنوات والسجلات ومهل الرد
- فرز الشكاوى والوساطة — حل نزاعات الضوضاء والمواقف والدخول
- تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى — تعديل التشغيل بدل الاكتفاء بالرد
- تقارير قلتم وفعلنا — إظهار أثر آراء السكان في القرارات
- مؤشرات الإشراك — تتبع المشاعر والشكاوى والإنفاق المحلي

## اليوم 5: التطبيق العملي لخطة إشراك السكان

- تحليل حالات الوجهات — مقارنة منتجع ساحلي ببلدة تراثية
- تمرين خريطة أصحاب المصلحة — تطبيق المصفوفة على وجهة مختارة
- محاكاة مجلس استشاري — اختبار أساليب التيسير وطرح الأسئلة
- لعب أدوار معالجة الشكاوى — تطبيق الفرز والوساطة تحت الضغط
- إعداد خطة إشراك السكان — الخطة النهائية لوجهة مختارة

## تطبيق إشراك المجتمع المحلي في السياحة بعد الدورة

- إجراء استبيان لمشاعر السكان في حي قريب من فندق أو معلم ومشاركة خط الأساس مع الزملاء
- إنشاء سجل بسيط للشكاوى بمهل رد محددة ومراجعة شكاوى الشهر الأول مع فريق التشغيل

## أسئلة حول إشراك المجتمع المحلي في السياحة

### ما إشراك المجتمع المحلي في السياحة ولماذا يهم الآن؟

إشراك المجتمع المحلي في السياحة هو الطريقة التي تستشير بها الوجهات والمنشآت السكان وتتقاسم معهم المنافع وتستجيب لمخاوفهم. ويهم الآن لأن نمو الزوار وتدقيق المستثمرين وسرعة النقد عبر الإنترنت تجعل تأييد السكان شرطا للمشروعات الجديدة وسلاسة التشغيل.

### من يستفيد أكثر من تدريب إشراك المجتمع المحلي في السياحة؟

يستفيد أكثر موظفو هيئات السياحة وموظفو تسويق الوجهات وموظفو علاقات المجتمع في الفنادق. كما يستفيد مشغلو المعالم ومنسقو الشكاوى سواء عملوا في المنتجعات أو المواقع التراثية أو فنادق المدن.

### كيف يختلف إشراك المجتمع المحلي في السياحة عن تدريب تسويق الوجهات؟

يركز إشراك المجتمع المحلي في السياحة على السكان لا على الزوار. فبدلا من الحملات والهوية التسويقية تتدرب على خريطة أصحاب المصلحة والمجالس الاستشارية وشراكات الموردين ومعالجة الشكاوى مع من يعيشون بجوار النشاط السياحي.

### ماذا تعود به من تدريب إشراك المجتمع المحلي في السياحة؟

تعود بخطة لإشراك سكان وجهة أو منشأة حقيقية. تحدد الخطة خريطة أصحاب المصلحة وأساليب الاستشارة وخطوات الشراكة مع الموردين وإجراء التظلم والمؤشرات التي ستتابعها مؤسستك.

### إشراك المجتمع المحلي في السياحة: الطريق إلى الأمام

توجه خطة إشراك السكان أولا طريقة تقديم مشروع التطوير أو التوسعة التالي إلى الجيران. يستخدمها موظفو السياحة وموظفو علاقات المجتمع في الفنادق لجدولة الاستشارات وفتح المشتريات أمام الموردين المحليين والرد على الشكاوى باتساق. وبعد أول استخدام لها تستحق نتائج مشاعر السكان المراجعة لضبط عمق الإشراك والمنافع المتقاسمة.