مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية
King Faisal Center for Research and Islamic Studies
تعليقات

بناء سياحة قائمة على المعرفة:
توثيق معرفة القوى العاملة في المجال السياحي بالمنطقة المحلية من أجل تعزيز القدرة التنافسية وتسهيل التدريب

مها فلاته
مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية

أكتوبر ٢٠٢٠م

مع أن قطاع السياحة كان أحد القطاعات الاقتصادية الأشد تضررًا من جائحة كوفيد-١٩، فإن هذه الفترة تتيح للقطاع فرصًا كبيرة لتعزيز قدرته التنافسية والاستعداد لاستقبال أعداد كبيرة من الزوار الدوليين مرة أخرى. يمكن لقطاع السياحة في المملكة تحويل هذه الأزمة إلى فرصة من خلال تطوير نفسه، وذلك بهدف تسخير رأس المال البشري وتشكيل جزء أساسي من اقتصاد المملكة القائم على المعرفة.[١] هناك عدة مسارات لبناء ما يمكن أن نطلق عليه السياحة القائمة على المعرفة، تتمثل إحداها -والتي يركز عليها هذا التعليق- في تعزيز معرفة العاملين في قطاع السياحة حول منطقتهم المحلية عن طريق التدريب، بحيث يصبح هؤلاء العاملون قادرين على نقل تلك المعرفة للزوار بشكل أفضل.

ومن الجدير في هذا الصدد النظر في تجربة اليابان، التي تقوم عادةً بتوثيق معرفة الأفراد بالمنطقة المحلية عن طريق إجراء تقييمات تهدف إلى تحسين قدرات القوى العاملة في مجال السياحة وزيادة معرفة المواطنين بالمنطقة التي يعيشون فيها. سوف يدرس هذا التعليق هذه التقييمات ويقدم توصيات للمملكة بشأن السياسة العامة.

تقييمات المعرفة المحلية وآثارها

تقيس تقييمات المعرفة المحلية المعروفة في اليابان باسم «غوتوتشي كينتي» (ご当地検定) معرفة المتقدمين حول المنطقة المحلية. وعادةً ما تتضمن التقييمات المعرفة العامة والمتنوعة، التي تشمل المعرفة بالتاريخ والتراث والثقافة والعادات والغذاء والطبيعة، بالإضافة إلى الفنون والحرف التقليدية والصناعات الحديثة والمهرجانات والمعالم السياحية واللغات/

(١) في ظل الوباء، قدمت وزارة السياحة العديد من الدورات المجانية عبر الإنترنت، كما تخطط لإنشاء أكاديمية عالمية لتدريب العاملين في قطاع السياحة (وزارة السياحة، المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية السياحية «تكامل»، https://online.mt.gov.sa/TakamulTraining; "Saudi Arabia to Establish Global Academy For Tourism Training," *Saudi Gazette*, 9 September 2020).

اللهجات.[٢] لدى بعض التقييمات مستويات عدة، فتنقسم إلى المستوى المبتدئ والمتوسط والمتقدم على سبيل المثال. وتُدار إما بشكل فردي أو مشترك من قبل الحكومات المحلية وغرف التجارة والجمعيات السياحية والمنظمات غير الهادفة للربح. يعود ظهور هذه التقييمات في اليابان إلى أوائل العقد الأول من هذا القرن، وسريعًا ما حظيت باهتمام وسائل الإعلام، وهو ما أدى إلى تبنيها من قبل العديد من البلديات المحلية حتى وصلت إلى أكثر من ١٠٠ تقييم في مجموعها.[٣] اكتسبت بعض التقييمات شهرةً بسبب الفوائد الممنوحة لحاملي الشهادات، مثل: «تقييم كيوتو للسياحة والثقافة» (京都・観光文化検定試験) والذي يوفر لمن يجتازه دخولًا مجانيًّا أو مخفضًا إلى عدد من المرافق ذات الصلة في المدينة.[٤] وقد تجاوز العدد الإجمالي للمتقدمين لهذه التقييمات حتى أوائل عام ٢٠٠٧م ١١٠,٠٠٠ متقدم، وحصل أكثر من ٦٢,٠٠٠ منهم على الشهادات.[٥] في السنوات الأخيرة، تجذب التقييمات الخمسة الأكثر شهرة (وهي تقييمات: كيوتو، أوساكا، كانازاوا، طوكيو، نارا) مجتمعة حوالي ١٥,٠٠٠ متقدم سنويًّا.[٦]

تساهم الشهادات المكتسبة من هذه التقييمات في تمكين الشركات في قطاع السياحة من إثبات معرفة موظفيها الجيدة والموثوقة عن المنطقة المحلية وتسويق قدرتها التنافسية للعملاء، ومن بين هذه الشركات وكالات السفر وشركات تنظيم الرحلات والمرافق السياحية والفنادق وشركات سيارات الأجرة وحتى المقاهي والمطاعم ومحال بيع التذكارات. وذلك ما دفع العديد منها إلى القيام بتشجيع موظفيها على الدراسة لدخول تقييمات المعرفة المحلية والحصول على الشهادات. تنظم بعض التقييمات أحداثًا مخصصة للشركات، على سبيل المثال: يعقد «تقييم أوساكا» (大阪検定) مسابقة يتنافس فيها ممثلو الشركات والمؤسسات على درجات التقييم.[٧] وتُستخدم هذه الشهادات أحيانًا كمتطلبات أساسية لبعض الأعمال التي تقدم خدمات عالية الجودة. على سبيل المثال: يُرَقَّى سائقو سيارات الأجرة الذين يجتازون «تقييم دليل مدينة طوكيو» (東京シティガイド検定) إلى مرتبة «سائق أجرة مشاهدة معالم مدينة طوكيو»، والذي يصبح مؤهلًا لتقديم جولات سياحية مخصصة للزوار بالإضافة إلى خدمة الأجرة العادية. فينقل هؤلاء السائقون الزوار من المعالم السياحية وإليها في مدينة طوكيو كزيارة القصر الإمبراطوري وبرجَي طوكيو الشهيرين والحدائق والأسواق وغيرها من الأماكن حسب تفضيلات العملاء.[٨] وبذلك أصبح «تقييم دليل مدينة طوكيو» مقياسًا للتدريب، حيث تشترط Tokyo Hire-Taxi Association على أنه لا يمكن تقديم هذه الجولات السياحية التي تشمل القيادة والإرشاد السياحي إلا من قبل هؤلاء السائقين المؤهلين.[٩]

بعبارة أخرى، تمنح هذه التقييمات والشهادات العاملين في قطاع السياحة والقطاعات ذات الصلة فرصًا وحوافز لتنمية معرفتهم بالمناطق المحلية بوصفها جزءًا من عملية الارتقاء بجودة خدماتهم. بالإضافة إلى ذلك، يعد الطلاب والباحثون عن عمل الذين يهدفون إلى العمل في هذه القطاعات من المتقدمين الرئيسين لهذه التقييمات أيضًا. تنشر بعض التقييمات كتبًا مرجعية للدراسة الذاتية، وتقدم بعضها دورات تعريفية وتدريبية، بالإضافة إلى توفير بعضها لجولات سياحية تعليمية حول المدينة لمساعدة المتقدمين المستقبليين في تحصيل المعرفة. ونظرًا للحاجة إلى تحديث معرفة حاملي الشهادات على أساس منتظم، حُدِّدت مدة صلاحية الشهادة في بعض التقييمات.

---

(٢) لدى اليابان لغات أخرى كلغتي أينو وريوكيو بالإضافة إلى العديد من لهجات اللغة اليابانية.

(3) 伊藤重男 「『ご当地検定』に関する実証研究」『名古屋経済短期大学紀要』, 2010, 1-3.

(4) 京都・観光文化検定試験, https://www.kyotokentei.ne.jp

(5) ご当地検定ブームの受験者数、合格者数, http://www.gotochitsu.jp/topics/070908.html

(6) 京都検定は何番目？2018年度の全国「ご当地検定®受験者数ランキング, https://media.mk-group.co.jp/entry/kyotokentei-ranking

(7) なにわなんでも大阪検定, https://www.osaka-kentei.jp

(8) 東京シティガイド検定, https://www.tcvb.or.jp/jp/cityguide

(9) 東京ハイヤー・タクシー協会, http://www.taxi-tokyo.or.jp

تقييمات متخصصة في موضوعات معينة: الغذاء، الطبيعة، النينجا، وغيرها

بالإضافة إلى التقييمات التي تختبر المعرفة العامة بالمدينة والمنطقة، تقدم بعض البلديات تقييمات متخصصة في جوانب محددة، مثل: الغذاء والطبيعة والمهن التقليدية.

كثيرًا ما يعتبر السياح اليابانيون الطعام أنه أحد عوامل الجذب الرئيسة لوجهة سفرهم. تقدم محافظة هوكايدو شمال اليابان «تقييم خبراء الأغذية في هوكايدو» (北海道フードマイスター検定)، والذي يختبر معرفة المتقدمين بالمكونات الغذائية المنتجة محليًّا. ويركز التقييم على ثلاثة عناصر رئيسة: (١) الوضع الحالي لإنتاج الغذاء في المحافظة والتحديات التي تواجهه، (٢) المعلومات الخاصة بالمنتجات الغذائية، مثل المحاصيل واللحوم والأسماك ومنتجات الألبان بما في ذلك طريقة الزراعة وموسم الحصاد وتقنيات الحفظ وما إلى ذلك، (٣) المعرفة بالعناصر الغذائية التي تحتوي عليها الأطعمة المحلية المختلفة.[١٠] بالإضافة إلى ذلك، تعمل بعض التقييمات على إبراز تاريخ ثقافة الغذاء في المنطقة، فعلى سبيل المثال: يركز «تقييم طريق السكر» (シュガーロード検定) في محافظة ساغا على طريق السكر (砂糖の道) وهو طريق تجاري قديم نُقِل من خلاله السكر المستورد إلى العاصمة.[١١] وكثيرًا ما يُكافأ المتقدمون في هذا النوع من التقييمات عبر تقديم الأطعمة ذات الصلة بموضوع التقييم. فـ «تقييم كاسومي لسرطان البحر» (香住！カニ検定) في محافظة هيوغو مثلًا يقدم لجميع المتقدمين في نهاية الاختبار وجبةً من سرطان البحر الذي يُصطاد محليًّا.[١٢]

ولعل أفضل مثالٍ على التقييمات التي تركز على الطبيعة هو «تقييم جبل فوجي» (富士山検定) الذي استمر انعقاده بين عامي ٢٠٠٦ و٢٠١٨م. يعتبر جبل فوجي -الأعلى في اليابان وأحد رموزها الثقافية- وجهة شهيرة للسياح اليابانيين، وذلك ليس لتسلق الجبل فحسب بل أيضًا لزيارة المنتجعات الصحية الساخنة التي تتمتع بإطلالة خلابة على الجبل، بالإضافة إلى التخييم في غاباته وحول بحيراته. يركز التقييم على بيئة الجبل ومناخه وتاريخه وثقافته، ويشمل أيضًا المعرفة حول السياحة في المنطقة كتسلق الجبل والمواصلات والمهرجانات والمنتجات المحلية المتخصصة. بجانب ذلك، كان «تقييم جبل فوجي» يهدف جزئيًّا إلى دعم عملية تسجيل جبل فوجي في قائمة اليونسكو للتراث العالمي والذي حدث في عام ٢٠١٣م.[١٣]

تتبنى بعض المناطق المهن التقليدية في المنطقة موضوعًا للتقييم. استحدثت مدينة كوغا في محافظة شيغا مثلًا «تقييم النينجا على طريقة كوغا» (甲賀流忍者検定). ويحتوي على ثلاثة مستويات (مبتدئ، متوسط، متقدم) لكل منها اختبارات نظرية وعملية. يُعنى الاختبار النظري بتاريخ وتقنيات وأدوات النينجا الخاصة بكوغا التي شكلت إحدى أكبر مجموعتي نينجا في اليابان في العصور الوسطى (المجموعة الأخرى كانت إيغا). أما الاختبار العملي فيدور حول عرض مهارات النينجا الأساسية مثل: رمي الشوريكين (سلاح يتكون من صفيحة حديدية ذات شفرات)، واستخدام الفوكيا (بندقية نفخ تتكون من أنبوب وسهام). ويلزم المتقدمين ارتداء ملابس النينجا التقليدية أثناء التقييم، والتي يمكن إحضارها من قبلهم أو استئجارها في مكان الحدث.[١٤]

توصيات السياسة العامة

من المرجح أن يساهم اعتماد خطط مماثلة لتقييم المعرفة المحلية في الارتقاء بقطاع السياحة في المملكة العربية السعودية إلى قطاع قائم على المعرفة. ويمكن أن تساعد هذه التقييمات القوى العاملة في مجال السياحة على تعميق فهمهم للثروات السياحية في مناطق المملكة، والتي تشمل: التاريخ، والتراث، والثقافة، والعادات، والغذاء، والطبيعة، والفنون، والحرف

(10) 北海道フードマイスター検定, http://www.sapporo-cci.or.jp/food
(11) シュガーロード検定, http://www.gotochitsu.jp/gotochi_kentei/ky_002.html
(12) 香住！カニ検定, http://www.gotochitsu.jp/gotochi_kentei/ki_014.html
(13) 富士山検定, http://www.fujisankentei.jp
(14) 甲賀流忍者検定, http://koka-kanko.org/introduce/kokaryu-ninjyakentei

التقليدية، والصناعات الحديثة، والمهرجانات، والمعالم السياحية، واللهجات. كما أنها ستشجع الشباب السعودي على اكتساب هذه المعرفة بالإضافة لبعض المهارات الأخرى المتعلقة بالسياحة، مثل: المهارات التطبيقية للغات الأجنبية كاللغة الإنجليزية والصينية، من الجدير بالذكر هنا أن بعض التقييمات في اليابان شملت اختبارات للغات أجنبية بوصفها جزءًا من التقييم بهدف جعل المدينة والمنطقة أكثر ودية للزوار الأجانب.[١٥] بالنسبة للمملكة، يمكن إجراء التقييمات على مستوى كلٍ من المدينة والمنطقة، كإقامة تقييمات لمدينة العلا أو أبها كمثال على مستوى المدينة، أو تقييم شامل لمنطقة جازان بما في ذلك جزر فرسان وجبال فيفاء كمثال على مستوى المنطقة. كما يمكن اختيار محتوى التقييمات من قاعدة البيانات الخاصة بالقطاعات الفرعية الستة عشرة التالية التي حددتها وزارة الثقافة.[١٦]

بالنسبة للإدارة، يمكن لوزارة السياحة تطوير وإدارة هذه التقييمات من خلال التعاون مع الحكومات المحلية والغرف التجارية. ومن الضروري تشجيع القوى العاملة الوطنية في قطاع السياحة والقطاعات ذات الصلة على تحصيل هذه الشهادات، ليس المرشدين السياحيين منهم فقط، بل أيضًا العاملين في وكالات السفر وشركات تنظيم الرحلات والمرافق السياحية والفنادق والمقاهي والمطاعم ومحال بيع التذكارات وغيرها. يمكن أن توفر هذه التقييمات أهدافًا للتدريب داخل الشركة أو التعلم الذاتي للموظفين، ويمكن أيضًا أن تكون جزءًا من شروط الترقية. كما قد تضيف الوزارة فئات مهنية جديدة ومتطورة لحاملي الشهادات المعتمدين مثل: المرشدين السياحيين وسائقي سيارات الأجرة لتحديد ومكافأة خدماتهم عالية الجودة، بحيث يطلق عليهم «مرشد محلي خبير» و«سائق أجرة لمشاهدة معالم المدينة» على سبيل المثال. ومن الممكن تقديم بعض الحوافز للمتقدمين من خلال التعاون مع القطاع الخاص، مثل إصدار قسائم حسم لبعض المنشآت في قطاعي السياحة والضيافة لحاملي الشهادات.

وبالإضافة إلى شهادات المعرفة العامة حول المنطقة المحلية، من الممكن أيضًا إنشاء تلك المتخصصة في موضوعات معينة، والتي يمكن أن تُدار بواسطة وزارة الثقافة. على سبيل المثال: يمكن استحداث شهادات تركز على الأغذية في المملكة مثل التمر والعسل، يمكن أيضًا إلقاء الضوء على ثقافة الطعام في مناطق معينة كالأطعمة النجدية مثلًا. كما قد تتضمن التقييمات بعض العناصر الثقافية التي ترمز للمملكة، مثل: نمط الحياة البدوية أو رموز السفاري السعودية التي تشمل الإبل والصقور والخيول. ومن الممكن أيضًا استغلال الطبيعة المميزة للمملكة كموضوعات للتقييمات، مثل: الوديان والجبال والصحاري والواحات.[١٧] كما يمكن أن تتخصص بعض الشهادات في التاريخ، كأن يكون موضوعها عن طرق القوافل القديمة، كدرب البخور مثلًا.[١٨] إن تفعيل مثل هذه الشهادات سيساعد في تذكيرنا بأهمية هذه الثروات السياحية القيمة في المملكة، وهو ما سيساهم في تعريف السياح بها بشكل أفضل.

---

(١٥) على سبيل المثال: يتضمن «تقييم كيوشو للسياحة» (九州観光マスター検定) أساسيات المحادثة باللغتين الصينية والكورية نظرًا لزيادة عدد السياح من تلك البلدان في السنوات الأخيرة.
(九州観光マスター検定, http://www.gotochitsu.jp/gotochi_kentei/ky_001.html).

(١٦) وزارة الثقافة، رؤية وتوجهات الوزارة،
https://www.moc.gov.sa/en/roadmap

(١٧) السياحة البيئية السعودية Saudi Ecotourism، عكاظ، (١٤، يوليو، ٢٠١٨م).

(١٨) «درب البخور» يستعيد رائحة التاريخ بروح العصر، المدينة، (٢٠، يوليو، ٢٠١٩م).