في عام الترويج..

الخدمات السياحية بعيون الزوار: (الص

❏ «اليمن غني بعناصره السياحية، لكنه فقير في خدماته الفندقية والسياحية، السائح الأوروبي لاتغريه الفنادق الفخمة ذات الأبراج العالية، إن كل مايطلبه هو فندق نظيف مرتب، ومطعم يبعث في النفس الطمأنينة، ويفتح النفس» .. كلمات قليلة، لكنها عناوين لرسالة طويلة لم نجد صعوبة في انتزاعها من السيد "آينس كلاينك" الذي كان على مايبدو يُريد أن يوصلها إلينا، رغم أن لسانه لم تفصح عن كل محتوى هذه الرسالة التي لم تستطع العين أن تخفي بعض التفاصيل..

وأضاف: «كما تلاحظ .. لقد مرت نصف ساعة على انتهائنا من تناول العشاء ولا تزال المائدة على الطاولة دون تنظيف، مشهد مؤسف لاتجده في أدنى مطاعم أوروبا..!».

عندها دخلت أنا والمرشد السياحي في (مباحثات) مع أحد العاملين في المطعم الذي كنا فيه في محاولة لإقناعه لتنظيف الطاولة، دون جدوى! غادرت المكان مكبلاً بهم ثقيل، كم تمنيت أن أتخلص منه أو يشاركني المعنيون جزءاً من هذا الهم...

هذا التحقيق جزء من التنفيس عن النفس ومحاولة لفتح الباب على قضية في غاية الأهمية فضلنا أن ننظر إليها بعيون الآخرين، لعل وعسى تلقى آذاناً تسمعها، إنها الخدمات السياحية، فهل نضع اليد على الجرح!!

تحقيق / محمد عبدالله السيد

الزوار يصرخون:

«نريد مطاعم تفتح النفس وفنادق نظيفة لا فخمة»

عندما فكرت الدول النامية في إحداث تنمية سياحية، وجدت نفسها أمام تحديات عديدة كان في مقدمتها العنصر العامل المؤهل الذي بدونه لايمكن التفكير بأي تنمية سياحية، فعملت هذه الدول على إعداد جيش من المتدربين على الأسس المهنية والتقنية المرتبطة بصناعة السياحة.

كما سعت إلى وضع استراتيجيات وخطط تنموية تضع في مقدمتها إعداد الإنسان المؤهل القادر على التفاعل بإيجابية مع مقتضيات الطلب السياحي الدولي.

لقد تحدت العديد من الدول التي لايختلف وضعها السياحي كثيراً عنا، مجمل الصعوبات التي واجهتها فبذلت جهوداً مميزة لتجاوز الإحباطات ووجهت إمكانياتها إلى وضع خطط التدريب العاجلة والمتوسطة والمستقبلية لكوادرها السياحية بتكامل وانسجام مع جميع خطط التنمية السياحية.

العمالة

● أما عن الحالة المحلية فإن الدراسات تقدر عدد العاملين في قطاع السياحة والفندقة بين (١٠٠٠٠ – ٢٠٠٠٠) عامل نسبة كبيرة منهم تفتقر إلى اكتساب المهارة المهنية والتقنية.

فقد كشفت المسوحات التي نُفذت لصالح لصالح حكومة بلادنا أن أبرز المظاهر السلبية للعرض السياحي اليمني يتمثل في انخفاض مستوى أداء تلك العمالة، وتشكل تلك الظاهرة (٥٠٪) من إجمالي المظاهر السلبية وتتطلب الحالة اليمنية حسب تقرير الخبراء معالجة سريعة لأنها تعتبر أهم الأسباب التي تُعيق مسيرة التنمية السياحية.

من هنا يظل التدريب السياحي والفندقي التحدي رقم واحد بالنسبة للسياحة في بلادنا.

ولعل ذلك هو مانعكس سلباً على مستوى الخدمة السياحية، حيث يفتح العديد من السياح النار على مجمل هذه الخدمات ابتداء من السرير الذي ينام عليه السائح، مروراً بدوره المياه، ومستوى النظافة ،وانتهاء بالطعام، وهيئة العامل في هذه المنشآت .. والمؤسف أن يحدث ذلك في عام الترويج السياحي.

سياح يصرخون!

● تقول السيدة "هيدي أربنز" (سائحة ألمانية): هناك بعض الفنادق تقدم خدمات مدهشة ورائعة، لكن في نفس الوقت توجد العديد من الفنادق الأخرى التي تقدم خدمات سيئة.

لذا فأنا أعتقد بأن مشكلة الفندقة في اليمن لاتكمن في إمكانات الفندق، ولكن المشكلة تكمن في أسلوب إدارة هذه الفنادق.

حيث تجد أن العاملين فيها ليسوا بمستوى الكفاءة والدراية بالعمل.

وعن نفس الموضوع يقول السيد "هانز بوهلر": إنني أتفق مع ماقالته زميلتي "هيدي" في ما يتعلق بالخدمات الفندقية، فالجميع يشعرون بأن مشكلة الفندقة هنا هي مشكلة إدارية وليس إمكانيات.

فإذا أرادت الفنادق أن تتطور وترتقي بخدماتها، فإن عليها توظيف أشخاص، لديهم القدرة والكفاءة على التعامل وحسن إدارة الأمور.

● أما السيد "بيتر" فيتمنى إذا قُدر له زيارة اليمن مرة أخرى أن يلمس تغييراً وتطوراً كبيراً في جانب النظافة.

ويضيف: «أعتقد بأن المدن اليمنية بحاجة إلى محافظين مخلصين يبذلون جهوداً في تنظيف المدن والقرى، فالنظافة -كما يعلم الجميع- تحتاج إلى جهد بسيط، ولا تتطلب إمكانات مادية كبيرة، لذا من المفترض أن يبذل جهد في هذا الإطار».

إعجاب وحسرة

● السائحة النمساوية "أجين جيرهارد" لم تخف إعجابها الشديد باليمن، مؤكدة بأن زيارتها كانت مليئة بالإثارة والمتعة، إلا أنها قالت لنا إن لديها العديد من الملاحظات التي تحرص على ذكرها – حباً منها لهذا البلد الرائع- بحسب قولها .. فهي تشير إلى أن النظافة تمثل للسياحة اليمنية أكبر تحد، وتقول "أجين": صار حكم القول بأن هناك قصوراً كبيراً في هذا المجال، والذي من شأنه أن يخلق انطباعاً سلبياً لدى كل من يزور هذا البلد، خاصة السائح الأوروبي التي تمثل النظافة بالنسبة له أهمية كبيرة.

أعتقد بأن الجهات المعنية بالقطاع السياحي هنا أمامها الكثير من المهام للنهوض بهذا القطاع الواعد، ويجب أن تكون النظافة على رأس اهتمامات وأولويات السياحة في هذا البلد.

لقد زرت مدينة صنعاء ومأرب وحضرموت وعدن، وتعز وأثناء تنقلاتي بين هذه المدن اليمنية شاهدت الكثير من الأكياس البلاستيكية المنتشرة في مشهد مُدهش حقاً على طول الطرقات بين هذه المحافظات، بل وفي المواقع السياحية ومداخل المدن وهذه مشكلة يجب على المعنيين هنا أن يعوها ويسارعوا للاجتهاد في تقديم الحلول الناجعة لها، لأنه لايمكن أن تكون هناك سياحة مزدهرة دون الاهتمام بالنظافة.

صدقوني لقد زرتُ بلادكم في فبراير الماضي أنا ومجموعة من السياح النمساويين يصل عددهم إلى ستة أشخاص، وقد غمرتنا السعادة ونحن نتنقل بين مدن هذا البلد الذي يتمتع بمقومات سياحية رائعة وبإرث حضاري أصيل، وأستطيع القول بأن جميعنا قد خرج من هذه الرحلة السياحية بانطباع إيجابي، لكن أؤكد لكم بأن تدني مستوى النظافة وتواضع الخدمات السياحية في المطاعم والفنادق مثل هو الآخر أحد الهموم والمشاكل التي واجهت جميع أفراد المجموعة السياحية!!

نظيف لا فخم!!

● أما "آينس كلاينك" الذي يُشيد بطيبة الإنسان اليمني فلا تكاد ملاحظاته تختلف عمن سبق، فآينس يرى أنه من الطبيعي أن تختلف مستوى وجودة الخدمات الفندقية في اليمن عن طبيعة هذه الخدمات في الفنادق الأوروبية، لكنه يُشير إلى أن مايؤخذ على معظم المنشآت الفندقية هنا، هو افتقاد خدماتها لأمور هامة وأساسية، والتي تعد النظافة أحد هذه الأمثلة البسيطة فهي في بعض المنشآت الفندقية تكاد تكون معدومة سواء داخل الحمامات أو في ما يتعلق بالأغطية والأسرة، فهي لاتتمتع بأي مستوى راقٍ من النظافة، من شأنها أن تبعث في نفس الزائر أو السائح الاطمئنان والشعور بالارتياح!

ويضيف "آينس كلانيك": إن السائح الأوروبي عادة لاتُغريه الفنادق الفخمة ولا يهتم بالمنشآت الإيوائية ذات الطوابق العديدة، أو الارتفاع الكبير والمساحة الواسعة فهذا كله ليس معيار الجودة لديه، إن السائح الأوروبي كل مايريده هو النظافة في هذه الفنادق بغض النظر عن طوابقها أو تصميمها الحديث أو القديم.

إن إيلاء هذه القضية بعض الاهتمام كفيل بحل أهم المشكلات والمنغصات التي تُعكر مزاج الزائر لهذا البلد الذي يتمتع بتنوع تضاريسي ومناخي غاية في الروعة حيث وجدنا الطبيعة اليمنية تتشكل وتختلف من مدينة إلى أخرى، فهناك المرتفعات والسهول والأودية والصحارى والشواطئ والجزر وغيرها.

من الصادق!!

● وتسمع آخر يقول: «إن المشكلة الأساسية

❏ لوائح التصنيف صدرت قبل عامين في ١٥٧ صفحة لم تطبق منها مادة

❏ عشوائية التصنيف.. انعدام التأهيل الفندقي.. اختفاء معاهد التدريب.. بعض المشاكل