



المجلس الاقتصادي والاجتماعي الأردني

تقرير حالة البلاد 2021

محور القطاعات الاقتصادية

قطاع السياحة





5	مقدمة.....
7	أولاً: تحليل واقع القطاع السياحي خلال الأعوام 2018 و 2019 و 2020.....
9	ثانياً: الإجراءات المتبعة لمجابهة جائحة كورونا عام 2020 ثالثاً: مراجعة الخطة الاستراتيجية الوطنية للسياحة، والخطة الاستراتيجية الخاصة بالوزارة
11	رابعاً: المشاريع والبرامج المنفذة من خلال الوزارة ودائرة الآثار العامة وهيئة تنشيط السياحة عام 2020.....
20	خامساً: تحليل الوضع السياحي
27	سادساً: متابعة التوصيات التي قدمت في تقرير حالة البلاد 2019.....
31	سابعاً: متابعة التوصيات التي قدمت في تقرير حالة البلاد 2020.....
34	ثامناً: التوصيات
36	المصادر والمراجع.....
38	



مقدمة

تعدُّ السياحة أحد المحركات الرئيسية للتجارة الدولية، وهي تمثل في الوقت نفسه تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، وأحد مصادر الدخل الرئيسية للعديد من البلدان النامية. ويترافق هذا النمو مع تزايد التنوع والمنافسة بين الوجهات العالمية في بداية عام 2020، فقد سُجِّل دخول 1.5 مليار سائح عام 2019، أي بنسبة زيادة بلغت 4%⁽¹⁾ عن العام السابق، ووصلت إلى أعلى مستويات النمو في القطاع السياحي، إلا أن جائحة كورونا أثرت على قطاع السياحة تأثيراً سلبياً غير مسبوق، وذلك نتيجة للإغلاقات ووقف حركة المطارات عالمياً، إضافة إلى تخوف السياح حول العالم من السفر تجنباً للإصابة بعدوى فيروس كورونا، إذ أثر إغلاق معظم المطارات والحدود البرية إغلاقاً كاملاً على قطاع السياحة من منتصف آذار لغاية نهاية أيار 2020.

وفي الأردن، يُعدُّ قطاع السياحة واحداً من أهم القطاعات الحيوية؛ ويعود ذلك أساساً إلى أهميته الدينية والتاريخية. ويتمتع الأردن بمواصفات أخرى تجعله مقصداً للسياح والزوار من مختلف أنحاء العالم طوال السنة. كما يتمتع الأردن بتنوع التضاريس، ويعدُّ حلقة وصل ما بين قارة آسيا وأفريقيا وأوروبا.

وقد أسهم نمو قطاع السياحة في العقدين الماضيين في جعل السياحة من الركائز الأساسية للاقتصاد الأردني الوطني بسبب جلبها للعمالات الأجنبية الصعبة وتعزيز إيراداتها، كما عزز جذب العديد من الاستثمارات الأجنبية والمحلية إلى الاقتصاد الأردني، الأمر الذي حقق إيرادات مباشرة للدولة بطرق مختلفة، تتمثل في الحصول على رسوم دخول المواقع السياحية والأثرية وضريبة الدخل والمبيعات على الفنادق، وعلى المنشآت السياحية، مثل: المطاعم، وأنظمة النقل وغيرها.

أما في ما يخص القطاع السياحي الأردني، فلا بد من الإشارة إلى أن عام 2019 كان مميزاً على الأصدء كافة، إذ عمل هذا القطاع على توفير ما يقارب 54 ألف فرصة عمل، تُشكل نسبة الأردنيين منهم حوالي 85%.

وكذلك يعدُّ عام 2019 عاماً مميزاً من حيث عدد سياح المبيت؛ فقد زار المملكة حوالي 4.5 مليون سائح بنسبة ارتفاع بلغت 8% عن عام 2018، أما الدخل السياحي المتحقق في عام 2019 فقد بلغ 4.1 مليار دينار بنسبة نمو تساوي 10.2% عن عام 2018⁽²⁾. وبلغت الزيادة في نسبة أعداد سياح المبيت لعام 2019 ما نسبته 8% عن عام 2018. كما بلغت

1 الموقع الإلكتروني لمنظمة السياحة العالمية (UNWTO).

2 أرقام مجمعة من وزارة السياحة والآثار.

نسبة الزيادة على إجمالي الزوار 8.9% في عام 2019 عن عام 2018.

وبحسب المؤشرات الاقتصادية للبنك المركزي، فإن قيمة مقبوضات السفر لعام 2017 بلغت 3,293.4 مليون دينار، وبلغت عام 2018 3,726.6 مليون دينار، وارتفعت في 2019 إلى 4,108.2 مليون دينار، في حين انخفضت في عام 2020 إلى 1,000.3 مليون دينار، أي انخفضت نسبة المقبوضات إلى 75,5% بسبب جائحة كورونا⁽³⁾. وعمل القطاع على الاستثمار في العديد من البرامج، مثل دعم رحلات الطيران العارض ومنخفض التكاليف، إضافة إلى تكثيف الحملات الترويجية وتوجيهها لاستهداف شرائح محددة، وإلى إقامة العديد من المنشآت السياحية الفندقية بمختلف درجات التصنيف، وبناء علاقات مع مكاتب السياحة والسفر العالمية، والعمل على تطوير العاملين وتدريبهم في القطاع السياحي وغيره.

وفي عام 2020 ومع بدء جائحة كورونا، كانت ثمة خسارة فادحة لقيمة الدخل من القطاع السياحي بما يقارب 76% عن العام السابق نتيجة الإغلاق التام الذي شمل منشآته كافة، وكذلك توقف العمل في قطاع الفنادق، باستثناء جزء بسيط جداً، وهو الذي قدم خدمة الإيواء والوجبات من دون استخدام أي مرافق في الفندق، ولمدة محدودة مرتبطة ببروتوكولات الحجر الصحي.

ومع بداية شهر حزيران قامت الحكومة تدريجياً بفتح بعض القطاعات الاقتصادية وتشغيلها، ومن ضمنها المنشآت السياحية وفق ضوابط الصحة والسلامة العامة. كذلك عملت على تنشيط السياحة الداخلية، وتحفيز الأردنيين على زيارة المواقع السياحية من خلال إطلاق برنامج أردنا جنة بتاريخ 25 حزيران، ما ساهم في تشغيل المنشآت السياحية.

ومع بداية شهر تموز، وفي ضوء استقرار الحالة الوبائية، فتحت المنشآت الاقتصادية كافة بكامل طاقتها، ما ساعد في تحريك العجلة الاقتصادية قليلاً، وقد استمر هذا الوضع حتى بداية شهر آب، إذ سجل الأردن بعد ذلك تزايداً ملحوظاً في عدد الإصابات، الأمر الذي دفع الحكومة لاتخاذ مجموعة من القرارات الجديدة للحد من انتشار الفيروس، من بينها إغلاق صالات المطاعم والمقاهي لمدة أسبوعين من تاريخ 17 أيلول، واقتصار تقديم الخدمات عبر التوصيل أو المناولة وليس في الصالات، وقد ترتب على هذا القرار إثارة غضب المستثمرين في قطاع المطاعم السياحية، لأن ذلك يهدد أعمالهم، وقد يؤدي إلى إفلاس العديد من المنشآت السياحية وإغلاقها، وبالتالي سينعكس سلباً على العاملين لديهم.

3 نشرات البنك المركزي 2020.

2. أهداف الورقة:

1. تقديم ملخص عام عن قطاع السياحة.
2. مراجعه الخطط والاستراتيجيات المتصلة بالقطاع المُعدَّة بالتشارك مع القطاع الخاص، ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية ذات الصلة، وذلك من أجل قياس مستوى الإنجازات في تنفيذ مشاريع الخطط والبرامج وبعض محاور الاستراتيجية وإجرائاتها خلال عام 2020.
3. تقديم التوصيات والمقترحات لتطوير القطاع.

3. منهجية إعداد التقرير

تم الاعتماد على المنهجية التشاركية التي شملت الخطوات التالية:

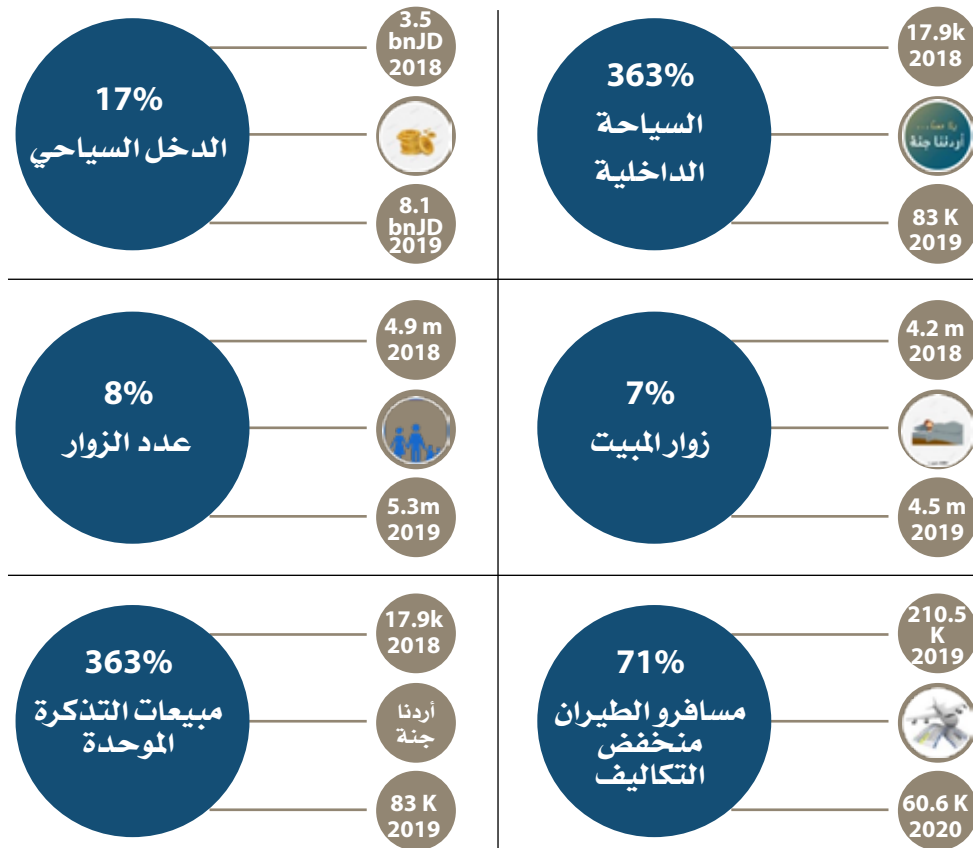
- مراجعة الأدبيات ذات العلاقة المتضمنة التقارير والخطط التي نفذت من خلال وزارة السياحة والآثار، وهيئة تنشيط السياحة، ودائرة الآثار العامة، إضافة إلى دراسة التقارير والجداول والأرقام من الوزارات والجهات المعنية سواء عن طريق وزارة السياحة والآثار مباشرة أو هيئة تنشيط السياحة، أو عن طريق المنشورات على المواقع الإلكترونية للمؤسسات المستهدفة.
- إجراء مقابلات شخصية واجتماعات مع ذوي الاختصاص في كل من وزارة السياحة والآثار، وهيئة تنشيط السياحة.
- عقد لقاءات وجلسات نقاش مركزة مع شركاء قطاع السياحة من القطاع الخاص، وممثلين عن وكلاء السياحة والسفر والجمعيات السياحية.

أولاً: تحليل واقع القطاع السياحي خلال الأعوام 2018 و2019 و2020

من خلال الرجوع إلى أرقام 2019، يلاحظ أن الدخل السياحي زاد بنسبة 17% مقارنة مع عام 2018، إذ بلغ 4.1 مليار دينار في عام 2019، في حين بلغ 3.7 مليار دينار في عام 2018. أما بخصوص زوار المبيت، فقد بلغت نسبة الزيادة 7% في عام 2019 مقارنة مع عام 2018، إذ بلغ العدد حوالي 4.5 مليون زائر في عام 2019، في حين بلغ العدد 4.2 مليون زائر في عام 2018. كذلك كان ثمة زيادة في عدد الزوار عموماً، فقد بلغ عددهم في عام 2019 حوالي 5.3 مليون زائر بزيادة 8.1% عن عام 2018، إذ بلغ 4.9 مليون زائر. وفي

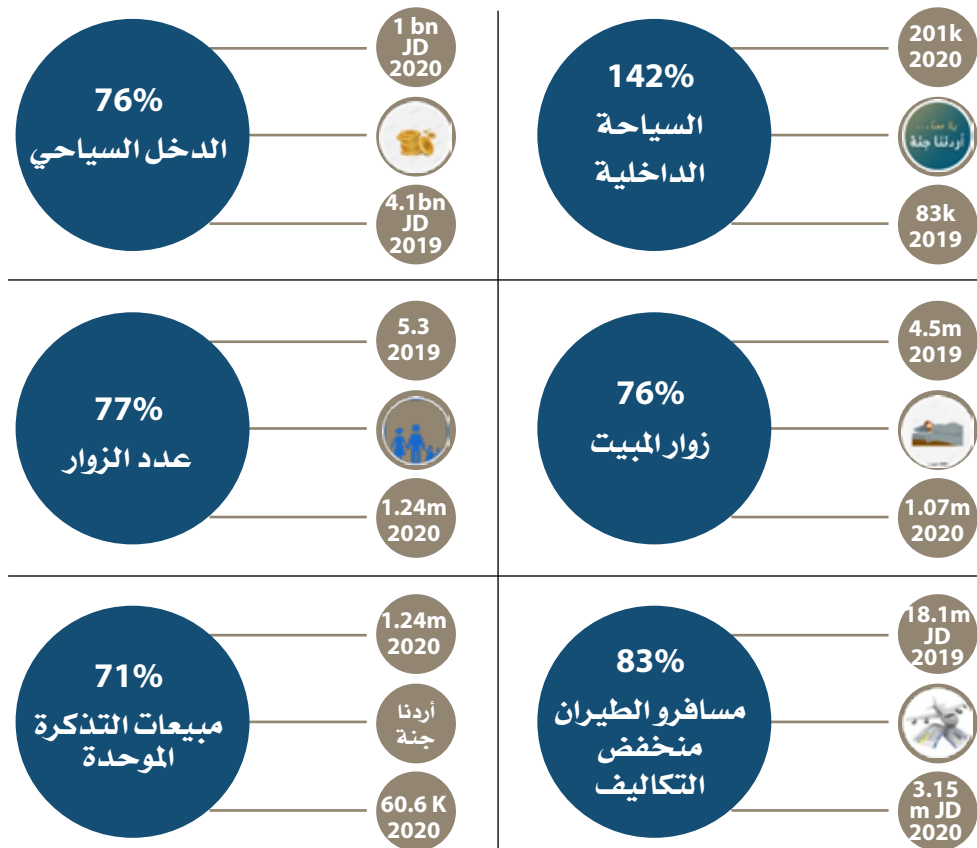
ما يخص مبيعات التذاكر الموحدة، فقد زادت نسبة المبيعات للتذكرة الموحدة 98%، وبلغت في عام 2019 ما قيمته 18.1 مليون دينار مقارنة بـ 9.1 مليون دينار في عام 2018. إضافة إلى ذلك، كان ثمة زيادة ملحوظة في نسبة السياحة الداخلية في عام 2019، إذ بلغت 363% مقارنة بعام 2018، ويبين الشكل رقم (1) ذلك.

الشكل رقم (1): تطور أوضاع القطاع السياحي للفترة 2018-2019



وبمقارنة عام 2020 مع عام 2019، تبين أن ثمة انخفاضاً ملموساً في الدخل السياحي وفي أعداد زوار المبيت، وكذلك مبيعات التذكرة الموحدة في عام 2020، فقد بلغت نسبة الخسارة في الدخل السياحي 76%، وبلغ الانخفاض في أعداد الزوار 77%. أما نسبة الانخفاض بالإيرادات من مبيعات التذكرة الموحدة، فبلغ 83%. كذلك كان ثمة انخفاض في نسبة مسافري الطيران، إذ بلغت النسبة 71% كما في الشكل رقم (2).⁽⁴⁾

الشكل رقم (2): تطور أوضاع القطاع السياحي للفترة 2020-2019



ثانياً: الإجراءات المتبعة لمجابهة جائحة كورونا عام 2020

من الواضح جداً من خلال التحليل أعلاه أن ثمة تأثيراً ملموساً للجائحة على قطاع السياحة بحسب الشكلين رقم (1) و(2)، ومن هذا المنطلق عملت الحكومة الأردنية بمرحلة الاستجابة مع حلول التاسع عشر من شهر آذار بإصدار أوامر الدفاع، وذلك لضمان

4 الاستراتيجية الوطنية للسياحة (2021-2025).

استمرارية القطاع السياحي والقطاعات الأخرى عن طريق التسهيلات الائتمانية بتكاليف منخفضة، وعبر برامج الدعم من الضمان الاجتماعي. فقد قام البنك المركزي باستحداث برنامج تمويلي خاص موجه للمهنيين والحرفيين وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وقد بلغ حجم البرنامج 500 مليون دينار لمساعدتهم في الاستمرار في مشاريعهم. وبلغ عدد المشاريع التي استفادت من البرنامج 338 مشروعاً بقيمة دعم 31.1 مليون دينار. وبلغ عدد الفنادق التي دُعمت 34 فندقاً بقيمة 7.9 مليون دينار، إلا أن أثر تلك البرامج بقي محدوداً نوعاً ما على قطاع السياحة، إذ إن معظم البنوك تُعدُّ السياحة قطاعاً عالي المخاطر، وبالتالي لم تكن ثمة استفادة كبيرة للمنشآت العاملة في هذا القطاع مقارنة مع القطاعات الأخرى، وخاصة في ظل استمرار إغلاق المطار وحركة الطائرات، إذ تبقى معظم منشآت القطاع في حالة مالية صعبة نظراً لتدني السيولة اللازمة أو انعدامها للحفاظ على الموظفين والشركات.

ومما لا شك فيه أن التخبط في القرارات التي اتخذتها الحكومة خلال بداية الجائحة، وعدم وجود رؤية واضحة، أثرت تأثيراً سلبياً على القطاع السياحي الذي هو بأمرس الحاجة للإنعاش، وخاصة بعد مروره بأزمات عديدة نتيجة الظروف التي مرت فيها المنطقة.

وأدت جميع تلك العوامل إلى وجود صورة ضبابية لدى العاملين في القطاع، وحالت دون تمكنهم من التخطيط للمرحلة القادمة، وترتيب أي برامج لترويج الأردن في الخارج، وخاصة في البلدان الخضراء.

كذلك أعدت وزارة السياحة الدليل الإرشادي (دليل إجراءات الوقاية والسلامة العامة) ونشرته، إضافة إلى التدريب على مهارات التفتيش في المنشآت السياحية. كما جرى تطوير موقع "منصة سلامتك" بالتعاون ما بين وزارة الصحة، ووزارة السياحة والآثار، وجمعية المستشفيات الخاصة من أجل السياحة العلاجية في المملكة الأردنية الهاشمية، في ظل الظروف التي تأثر بها العالم بفعل جائحة كورونا. وفي شهر تموز حصل الأردن على ختم الوجهة السياحية الآمنة من مجلس السياحة والسفر العالمي. ويبين الجدول رقم (1) أهم المبادرات والأعمال التي قامت بها وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة في مجموعة من الإجراءات لتحفيز القطاع.

الجدول رقم (1): أهم المبادرات والأعمال التي قامت بها وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة لتحفيز القطاع

<ul style="list-style-type: none"> • إعادة رسوم الاشتراك ومساهمة أعضاء الهيئة ورسوم اشتراكات المعارض المدفوعة عن عام 2020. • إعفاء أعضاء هيئة تنشيط السياحة من الرسوم غير المسددة المستحقة في عام 2020. 	القروض
<ul style="list-style-type: none"> • إعادة الكفالات المالية لمكاتب السياحة والسفر. • إعفاء المالكين والممارسين للمهن السياحية المرخصة لدى وزارة السياحة والآثار من رسوم تجديد الترخيص لعام 2020. • إعفاء مشغلي مستأجري المرافق والمنشآت السياحية ومستأجري المواقع السياحية من بدل التشغيل والإدارة لعام 2020. 	الكفالات والإعفاءات
<ul style="list-style-type: none"> • تقسيط الضرائب المستحقة على القطاع عن عام 2019، وإعادة جدولتها على برنامج زمني حتى نهاية 2020. • تخفيض الضريبة العامة على المبيعات من 16% إلى 8%، وتخفيض ضريبة الخدمات من 10% إلى 5%⁽⁵⁾. 	الضرائب

وبخصوص تحليل أثر القرارات الحكومية على القطاع:

1. إن ما قدمته مؤسسة الضمان الاجتماعي من برامج حماية واستدامة، أسهمت في الحفاظ على العديد من الكفاءات في القطاع.
2. أما تسهيل الكفالات فقد أتى بالضرر الكبير على من قاموا بتسييل كفالاتهم لعدم تمكنهم من إعادة تجديد الكفالات من البنوك التي أصبحت تطالب بتأمينات على الكفالات تفوق قيمتها، في حين كانت الكفالات تصدر تعليمات تمكن صاحب العلاقة من الحصول على مبلغ نقدي من البنوك يساوي قيمة الكفالة المقدمة للوزارة أو جزءاً منها على الأقل.

ثالثاً: مراجعة الخطة الاستراتيجية الوطنية للسياحة، والخطة الاستراتيجية الخاصة بالوزارة

من الضروري عرض أبرز التوجهات والأهداف الاستراتيجية التي تضمنتها الاستراتيجية الوطنية للسياحة (2021-2025)، والتي أعلنت في نهاية عام 2021، علماً بأن مجلس الوزراء وافق عليها يوم الأحد 12 كانون الأول 2021، إذ اتبعت وزارة السياحة والآثار

5 أداء قطاع السياحة خلال جائحة كورونا، أيلول 2020، منتدى الاستراتيجيات الأردني.

النهج التشاركي في مراجعة أهداف الاستراتيجية ومحاورها مع الشركاء كافة في القطاع من ممثلي القطاع الخاص والمجتمع المحلي، من أجل أن يكون لهم دور في تنمية السياحة المحلية، وزيادة فرص العمل والاستثمار المحلي في القطاع. وتهدف هذه الاستراتيجية إلى تحفيز نمو القطاع وتحسين تجربة السائح، وزيادة التنافسية، حيث ركزت الرؤية والرسالة للاستراتيجية على خلق نمو اقتصادي شامل من خلال منتجات وخبرات سياحية أصيلة ومستدامة، والقضاء على تأثير جائحة كورونا.

أما بخصوص الرسالة بأن يكون قطاع السياحة محركاً أساسياً للنمو، ومساهماً في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأردن، فيكون من خلال:

محااور الاستراتيجية:

- ركزت الاستراتيجية الوطنية على خمسة محاور رئيسية (الشكل رقم 3)، أهمها:
- محور تطوير المنتجات: يشمل أنواع السياحة المختلفة، مثل: السياحة الدينية، الرفاهية، منتجات السياحة الداخلية، الثقافة، والتراث.
- محور الموارد البشرية: يركز على تطوير بوابات الوظائف السياحية والتدريب المهني، وشمولية ذوي الاحتياجات الخاصة، ومشاركة المجتمعات المحلية.
- محور التسويق: يتضمن العلامة التجارية، والبحث عن أسواق الطيران العارض ومنخفض التكاليف، وكذلك النشاطات والمعارض وحملات التسويق.
- محور إدارة التراث وحمايته: يندرج تحته خطط المحافظة على المواقع، وأعمال الترميم والصيانة، وإعادة التأهيل.
- محور الإصلاحات الشاملة: يندرج تحته برامج حاضنة الأعمال، المخاطر السياحية، قاعدة البيانات، تحسين تجربة الزائر، التمكين المالي، إعادة الهيكلة، وتحسين التنافسية⁽⁶⁾.

6 الاستراتيجية الوطنية للسياحة، مصدر سبق ذكره.

الشكل رقم (3): المحاور الرئيسية للاستراتيجية الوطنية للسياحة (2021-2025)



وبتحليل محاور الاستراتيجية، نجد أنها ركزت على ما يلي:

- تعزيز مكانة الأردن على خارطة العالم السياحية، والتأكيد على مكانتها بعدّها وجهة سياحية تقدّم تجربة مميزة للسياح.
- تحديد مسار نمو الاقتصاد السياحي والسعي من أجل زيادة القدرة التنافسية للقطاع من خلال تطوير المجتمعات المحلية ودعمها.
- العمل على زيادة أعداد السياح الدوليين والمحليين، وزيادة الإيرادات، وزيادة مدّة إقامة السياح.
- أهمية التعليم وتطوير قدرات العاملين في القطاع، والترويج للعمل في القطاع السياحي، وتقديم التدريب المهني المطلوب، واعتماد تنفيذ الممارسات الحديثة.
- تتولى وزارة السياحة والآثار، ودائرة الآثار العامة، وهيئة تنشيط السياحة القيادة في تنسيق الأنشطة والمشاريع والسياسات والاستراتيجيات مع شركائها من سلطة منطقة العقبة الاقتصادية، وسلطة إقليم البتراء التنموي السياحي، وهيئة موقع المغطس.
- إطلاق مشاريع تهدف إلى حماية التراث من خلال تأهيل 15 موقعاً على مدى السنوات الثلاث القادمة 2022-2024. ونظراً للنجاح في إدراج السلط على لائحة موقع التراث العالمي، سيتم ترشيح خمسة مواقع لإدراجها ضمن لائحة التراث العالمي.
- تمكين الوزارة وهيئة تنشيط السياحة من خلال زيادة التمويل، والمنح الحكومية وإعادة الهيكلة، وتنظيم الأعمال بين الشركاء كافة.

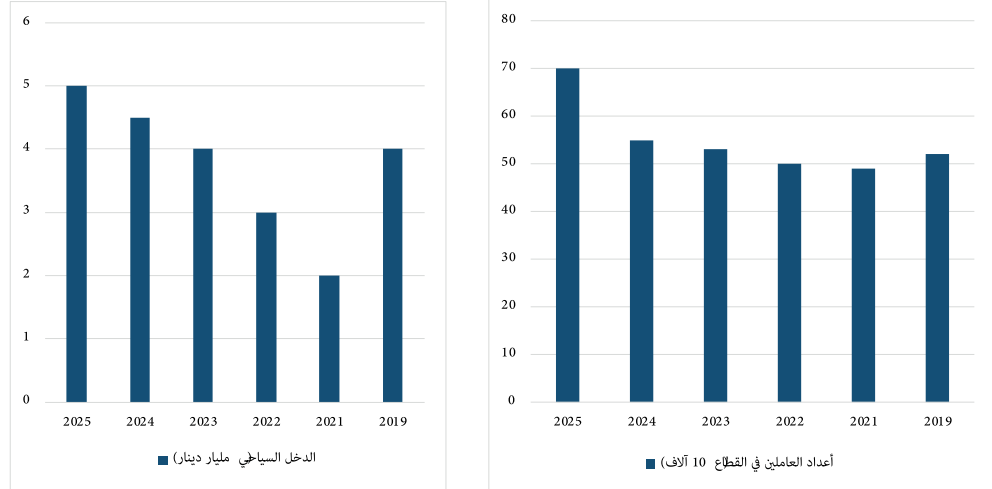
- ركزت الاستراتيجية على أهمية تحليل التنافسية، إذ إنه بالرغم من وفرة المواقع السياحية الفريدة من نوعها في الأردن، مثل البتراء والبحر الميت والمغطس، والمواقع التراثية والتاريخية والثقافية في مواقع مختلفة في المملكة، إلا أن الأردن غير قادر على المنافسة. وبناء على ذلك وبمساعدة فنية من البنك الدولي، ومنظمة الصحة العالمية، ستجرى مجموعة من الدراسات تُركّز على تحليل هيكل التكلفة، وتقييم أثر الإجراءات الحكومية، إضافة إلى تحديد مجالات التحسن عبر سلسلة القيمة السياحية لتحسين التنافس مع دول الجوار.

وقد اعتمدت الخطة الاستراتيجية الوطنية للسياحة، واستراتيجية وزارة السياحة على وضع نظام إدارة فعال، يعتمد على مؤشرات قياس الأداء على مستوى الأهداف الاستراتيجية، إضافة إلى تصميم بطاقة لكل مشروع على حدة من أجل متابعة التطورات، من خلال نظام معلومات إداري (MIS/Dashboard)، ووضع الخطط التنفيذية الفرعية التي تحدد الأنشطة والجهات المسؤولة عن التنفيذ والشركاء والتكاليف المالية، وفي ما يلي أهم مؤشرات الأداء التي اعتمدت لقياس الإنجازات في القطاع:

- رفع أعداد السياح القادمين ليصل إلى مستويات أعداد عام 2019 بحلول عام 2025.
- عودة إجمالي الإيرادات من القطاع لتصل إلى مستوى 2019 بحلول عام 2024.
- رفع أعداد التوظيف المباشر في قطاع السياحة ليتجاوز أرقام 2019 خلال عام 2023.

ويوضح الشكل رقم (4) توقعات القطاع للأعوام القادمة بأن يكون الهدف متقارباً مع أرقام 2019، والذي وصل إلى أربعة مليارات دينار تقريباً، لتصل أعلى قيمة في عام 2025 إلى 5.5 مليار دينار، أما بخصوص أعداد العاملين في القطاع، فالطموح هو أن يصل عدد العمالة المباشرة إلى 70 ألف عامل، علماً بأن عدد العاملين في القطاع في عام 2019 قد بلغ 54 ألفاً تقريباً.

الشكل رقم (4): الدخل السياحي وأعداد العاملين في القطاع السياحي: واقع وتوقعات للأعوام 2019-2025



أما بخصوص استراتيجية الوزارة، فقد ركزت على القيم الجوهرية من حيث الشفافية، والتميز، والعمل بروح الفريق والابتكار، والعلاقة مع الشركاء في القطاعين الحكومي والخاص. وقد حددت الأهداف المؤسسية للوزارة لتكون منسجمة مع أولويات "رؤية الأردن 2025"، واستراتيجية قطاع السياحة، وربطها كذلك بخطة تحفيز النمو الاقتصادي الأردني (2018-2022)، والبرنامج التنموي التنفيذي، والأهداف القطاعية التي حددتها. وعملت الوزارة على ترجمة ركائزها الاستراتيجية للسنوات الثلاث القادمة 2018 - 2020، إلى أهداف أساسية تركزت بما يلي:

1. خلق منتج سياحي يعكس هوية الأردن (مملكة الزمن)⁽⁷⁾: لذلك طوّرت الوزارة مجموعة من المسارات السياحية في معظم محافظات المملكة، إضافة إلى مسار درب الأردن الذي يمر من شمال المملكة إلى جنوبها. بهدف تطوير تنافسية المنتج السياحي، وإطالة مدة الإقامة، وزيادة الإنفاق السياحي، إضافة إلى تحسين خبرة السائح من خلال تنظيم فعاليات وبرامج تعكس تاريخ الهوية الأردنية وثقافتها وعاداتها وتقاليدها، وإظهار كنوز الأردن المتنوعة لتلبية لاحتياجات السائح، لعكس الميزة التنافسية لكل محافظة، والتشجيع على الاستثمار، والمساعدة في تمكين المجتمعات المحلية، وخلق فرص عمل للمواطنين في مناطقهم.

2. بيئة ممكنة: بهدف تنظيم البيئة التشريعية بما يضمن سيادة القانون والشفافية والمساءلة، وذلك لضمان تطبيق القانون على جميع الأطراف المعنية، وتنظيم

7 المقصود بها هوية سياحية شاملة جديدة للأردن.

الروابط التشريعية والصلاحيات بين وزارة السياحة والآثار وأصحاب العلاقة بما فيه المصلحة العامة، وتجنب الازدواجية، إضافة إلى خلق بيئة محفزة للاستثمار تدعم نمو قطاع السياحة من خلال شركات مع القطاع الخاص والمجتمع المحلي. ويترتب على ذلك قيام وزارة السياحة والآثار بتبني مبادرات مختلفة مثل التعاقد الخارجي لتشغيل المواقع السياحية والآثرية وإدارتها من خلال القطاع الخاص لتوفير الخدمات السياحية والأنشطة المساندة، وكذلك الخدمات التي تثير تجربة الزائر بما يتناسب مع أهمية المواقع السياحية والتاريخية والبيئية.

3. أداء مؤسسي متميز: بهدف بناء القدرات المؤسسية وتطويرها بما في ذلك الهيكلة، والأنظمة، والإجراءات، والمهارات والثقافة المؤسسية، لزيادة رضا متلقي الخدمة من المنتجات، ما سينعكس على تحسن أداء الوزارة والخدمات التي تقدمها، وكذلك إدارة المعلومات بكفاءة، وتحسين عملية اتخاذ القرار، ورسم السياسات، ونقل المعرفة، وتعزيز البحوث السياحية في الأردن.⁽⁸⁾

ويبين الشكل رقم (5) مواطن الضعف والخلل في قطاع السياحة، والتي تكشفت من خلال مراجعة استراتيجية وزارة السياحة والآثار.

الشكل رقم (5): مواطن الضعف والخلل في قطاع السياحة



الجدول رقم (2): شراكة وزارة السياحة والآثار مع الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى لعام 2020

الرقم	اسم الوزارة/ الجهة الحكومية	المشروع/ العمل المشترك
1	وزارة البيئة	خطة النمو الأخضر (المراجعة والتحديث). لجنة التغيير المناخي. خطة إدارة النفايات. خطة التوعية البيئية. مشروع إعادة التدوير. مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش.
2	هيئة الاستثمار/ وزارة الاستثمار	اللجنة الفنية المساندة لإدارة المواقع (استشارات فنية بخصوص العقود). مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش.
3	وزارة الداخلية	موافقات للحصول على تمويل أجنبي للجمعيات وللمشاريع. مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش. مشروع ربط التذكرة الموحدة مع أنظمة السير بالأمن العام ووزارة الداخلية. مشروع بناء منصة التوصيل للمطاعم من خلال جائحة كورونا. مشروع بناء منصة دخول المسافرين إلى المملكة وحجرهم مؤسسياً.
4	وزارة الخارجية	ضباط الارتباط من السفارات والمراسلات الخاصة بهم. مشاريع اتفاقيات ومذكرات تفاهم وبروتوكولات واجتماعات مشتركة مع الدول الشقيقة والصديقة للتعاون في المجال السياحي.
5	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	موافقات على الاتفاقيات والحصول على تمويل أجنبي للمشاريع. مشروع الخطط الشمولي لحافظة عمجلون. مراجعة البرنامج التأشيري التنفيذي للحكومة ومراجعة أولويات الحكومة دورياً، وإجراء التعديلات اللازمة إن وجدت.

الرقم	اسم الوزارة/ الجهة الحكومية	المشروع/ العمل المشترك
6	صندوق دعم البحث العلمي والابتكار	لجنة توجيهية للمحور الاجتماعي والاقتصادي: 1. مشروع تقييم برامج التعليم والتدريب لقطاع السياحة الأردني. 2. توثيق مسار طريق البخور الدولي والبحث في سبل استثماره وتطويره. 3. إنشاء قاعدة بيانات للأبحاث السياحية الوطنية، وتطوير لوحة تحكم خاصة به.
7	هيئة تنمية وتطوير المهارات التقنية والمهنية	جرى العمل بسياحة المغامرة في عام 2021.
8	المواصفات والمقاييس	العمل للحصول على أيزو الخاص بسياحة المغامرة.
9	أمانة عمان الكبرى	مشروع سفح الجبل الجنوبي. مشروع تطوير عراق الأمير.
10	الديوان الملكي	مشروع تطوير الشوبك. مشروع تطوير قلعة الأزرق. مشروع تطوير بيت الشريف الحسين بن علي وساحة الثورة العربية. مشروع تطوير مغارة برقش. مشروع تطوير وادي عربة. مشروع المخطط الشمولي لإحفاظة عجلون.
11	وزارة الأشغال العامة والإسكان	مشروع مركز زوار الشوبك. مشروع طريق الجاية معان. مشروع طريق مركز زوار رحمة. مشروع تطوير البركة الكرك. مشروع طريق قلعة الشوبك وانارته. مشروع مركز زوار طبقة فحل. مشروع تطوير مسارات وادي الريان. مشروع المخطط الشمولي لإحفاظة عجلون. مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش.

الرقم	اسم الوزارة/ الجهة الحكومية	المشروع/ العمل المشترك
12	وزارة الإدارة المحلية	مشروع المخطط الشمولي لإحافضة عجلون. مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش. مشروع تطوير الأزرق.
13	وزارة النقل	مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش.
14	وزارة الزراعة	مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش.
15	وزارة الشباب	مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش.
16	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش. بناء منصة التصاريح خلال جائحة كورونا. إجراء الربط الإلكتروني الخاص بإصدار منصة تجوال العاملين بالمنشآت السياحية. مشروع بناء منصة دخول المسافرين إلى المملكة وحجرهم مؤسسياً
17	وزارة الثقافة	مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير السياحة في جرش.
18	المجموعة الأردنية لتطوير المناطق الحرة والتنموية	مشروع المخطط الشمولي لإحافضة عجلون.
19	وزارة الصناعة والتجارة والتأمين	مشروع إلغاء الرخص القطاعية واستبدالها بمنظومة التصنيف. مشاريع اتفاقيات ومذكرات تفاهم وبروتوكولات واجتماعات مشتركة مع الدول الشقيقة والصديقة للتعاون في المجال السياحي.
20	سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة	مشروع الدليل الإجرائي لتعليمات السلامة من فيروس كورونا بالمنشآت السياحية.
21	سلطة إقليم البترا التنموي السياحي	مشروع الدليل الإجرائي لتعليمات السلامة من فيروس كورونا بالمنشآت السياحية.
22	دائرة مراقبة الشركات	التنسيق حول مشاريع الشركات غير الربحية والحاصلة على تمويل أجنبي.

رابعاً: المشاريع والبرامج المنفذة من خلال الوزارة ودائرة الآثار العامة وهيئة تنشيط السياحة عام 2020

1. وزارة السياحة والآثار: تهدف البرامج والمشاريع التنموية المنفذة من خلال الوزارة إلى تحقيق الهدف القطاعي الرئيس وهو "النهوض بالمنتج السياحي الأردني والخدمات ليكون هذا المنتج منافساً إقليمياً وعالمياً"، إضافة إلى الاهتمام بتطوير البنية التحتية، والخدمات للمواقع السياحية، وتحسين المناخ الاستثماري السياحي، والمحافظة على الإرث الحضاري والطبيعي، والعمل على تطوير بيئة تشريعية داعمة وناظمة للقطاع السياحي. ويبين الجدول رقم (3) أهم مشاريع وزارة السياحة والآثار للفترة 2020-2021، وتكاليفها.

الجدول رقم (3)⁽⁹⁾: المشاريع التنموية السياحية وتكاليفها للفترة 2020-2021 (دينار أردني)

التكلفة	المشروع
21,450	تنفيذ أعمال الحماية في مكاور
37,455	صيانة متحف السلط التاريخي وإعادة تأهيله
34,720	تطوير موقع مكاور
37,250	تأهيل الموقع السياحي / جرش
23,790	تحسين مدخل قلعة عجلون
17,856	إنشاء طاقة شمسية في مركز زوار أم الرصاص
23,780	تنفيذ الدراسات والتصاميم الهندسية ووثائق عطاء التنفيذ لأعمال استحداث مركز لسياحة الاستكشاف والتحدي وتأهيل مركز زوار الشوبك
12,605	صيانة مرافق متنزه معان السياحي
51,423	إعادة تأهيل مركز زوار الحرانة
69,919	إعادة تأهيل مركز زوار عجلون
31,728	إنشاء مواقف حافلات في الشوبك
38,577	إعادة تأهيل مركز خدمات موقع جبل القلعة
400,553	الإجمالي

9 دائرة المشاريع، وزارة السياحة والآثار.

وتنسجم هذه المشاريع مع الأهداف الاستراتيجية للقطاع السياحي، إذ تركّز السياسة العامة على خلق منتجات سياحية جديدة، وتطوير البنية التحتية. وكذلك عملت الوزارة على تنفيذ العديد من البرامج في قطاع السياحة بهدف رفع سوية سوق العمل والتدريب لتشمل ما يلي:

- بناء القدرات المؤسسية: لقد بدأت الوزارة في عملية إعادة الهيكلة من خلال مديرية إدارة الموارد البشرية، وبناء القدرات المؤسسية، إذ دُمجت بعض المديريات، إضافة إلى استحداث مديريات جديدة، مثل: مديرية الاستثمار وتمكين المجتمعات المحلية، ومديرية تطوير المنتج السياحي، ومديرية الاتصال والتعاون الدولي التي ستركز على متابعة المنح والاتفاقيات الدولية الدبلوماسية، ومديرية سياحة الزرقاء لتفعيل قطاع السياحة في المحافظة، إضافة إلى دائرة علاقات عامة وإعلام.

وتهدف الهيكلة إلى تحسين الأداء، ورفع كفاءة الموظفين، وتحسين عملية اتخاذ القرار، ورسم السياسات والخطط والبرامج وتعزيز الدراسات للربط بين الأهداف والنتائج ومؤشرات الأداء. وأصبح اختيار المديرين بناء على الكفاءة بعد الخضوع إلى امتحان تنافسي، لكن التحدي الكبير الذي يتم مواجهته هو النقص في الكوادر البشرية المؤهلة، وخاصة في مجال أتمتة الخدمات وأنظمة المعلومات، وكذلك وجود متخصصين في تطوير المنتج السياحي، وتطوير برامج تمكين المجتمعات المحلية.

كما اهتمت الوزارة بتطوير الموارد البشرية العاملة في القطاع بالتعاون مع القطاع الخاص، مثل جامعة عمون الفندقية والقطاع العام من خلال مؤسسات التدريب المهني. ومن أهم المشاريع التي نُفذت في 2020، الانتهاء من مشروع تطوير التعليم الفندقية والسياحي بتكلفة مقدارها 20,500 دينار.

- إنشاء إطار قانوني وإداري لتنظيم البيئة التشريعية: بهدف إدارة الممتلكات العامة بالشراكة مع القطاع الخاص والمجتمع المحلي لخلق بيئة تشريعية تضمن تطبيق القانون، وتراعي حقوق الشركاء المعنيين كافة بمساواة وموضوعية، وتنظم الروابط والصلاحيات بين وزارة السياحة والآثار وأصحاب العلاقة، وتتجنب الازدواجية في العمل. ويعمل فريق الوزارة على خلق بيئة محفزة للاستثمار تساعد على دعم القطاع من خلال شراكات توضح الأدوار للشركاء كافة في القطاع والمجتمع المحلي بعده شريكاً رئيساً، لكن ما زال ثمة الكثير من القوانين والتشريعات التي تحتاج إلى مراجعة وتحديث، ومثال على ذلك: واجهت الوزارة وهيئة تنشيط السياحة تحدياً في إنشاء صندوق لإدارة المخاطر لعدم وجود قانون، لذلك قامت بإنشاء مشروع المخاطر السياحية الذي يقدم قروضاً لقطاع السياحة من خلال صندوق التنمية والتشغيل بقرض من بنك جدة.

- اعتماد أسس سياحة المغامرة وتعليماتها: نشرت في الجريدة الرسمية عام 2019، لكن التعليمات التي نشرت كانت سريعة نتيجة حادثة زرقاء ماعين، لذلك كانت تحتاج إلى مراجعة بدقة أكبر. وحالياً تُراجع هذه الأسس من خلال مختصين، إذ عُيِّنت لجنة بخصوص سياحة المغامرة بتمثيل من جهات مختلفة من القطاعين العام والخاص. وقد شكَّلت اللجنة بناءً على اقتراح من خلال مشروع تطوير وتعزيز سياحة المغامرات المستدامة في منطقة البحر الأبيض المتوسط "ميدوسا" (MEDUSA)، ولغاية إعداد هذا التقرير لم تُعتمد.

تفعيل التأشيرة الإلكترونية: فُعلت التأشيرة الإلكترونية من أجل أن تكون مجانية في حال شراء التذكرة الموحدة للدخول إلى المواقع الأثرية كافة على أن تكون مدة الإقامة فيها ثلاثة أيام كحد أدنى، علماً بأنه لم تُنفذ أي حملات ترويجية على مواقع الحجز العالمية التي يستخدمها الزوار المحتملون، وقد بلغت قيمة الإيرادات المتحققة من التذكرة الموحدة خلال عام 2019 أكثر من 20 مليون دينار. وبالرجوع إلى تعليمات التذكرة الموحدة لسنة 2015، فهي صالحة لمدة سنة من تاريخ إصدارها، ويجوز للمشتري أن يستخدمها خلال أسبوعين من تاريخ الدخول لأول موقع.

- لم نجد في هذه التعليمات ما يفيد بأن التذكرة الموحدة تعطي الحق للأجنبي في البقاء داخل المملكة لمدة زمنية محددة، إذ نُظم ذلك بموجب قانون الأجانب.
- تشكيل فريق للسياحة الميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة: "معاً لتجربة سياحية خالية من المعوقات"، واعداد خطة عمل لعامي 2021 و2022 بهدف تسهيل وصولهم للمواقع السياحية والأثرية، وكذلك ممارسة حقهم في العمل في القطاع السياحي.

ومن خلال مراجعة المشاريع والبرامج للخطط الاستراتيجية تبينت الحاجة إلى بذل الكثير من العمل لتطوير المنتج، وتحسين الخدمات في المواقع السياحية مع ضرورة التركيز على إدارة المواقع. كما ظهر ضعف في الموارد المالية والبشرية، وخاصة بعد تخفيض ميزانية عام 2020 بسبب الجائحة، وهذا أثر سلباً على التوسع في تنفيذ المشاريع التي لها علاقة بتطوير المنتج السياحي والمواقع الأثرية.

2. دائرة الآثار العامة: تعدُّ الذراع الفني المسؤول عن الحفاظ على الموارد الأثرية والحضارية، وهذا يندرج تحت محور إدارة التراث وحمايته في الاستراتيجية الوطنية للسياحة (2021-2025). أما بخصوص خطط دائرة الآثار وبرامجها في المدد الواقعة في الفترة 2019-2020، وجزء من عام 2021، فكانت كالتالي:

• برنامج الإدارة والخدمات المساندة: ويهدف هذا البرنامج إلى توفير الدعم الدائم لتنفيذ أنشطة الدائرة في الميدان ومواقع التنقيب، وتنفيذ الخطط المختلفة، علماً بأن أهم التحديات يتمحور حول ضعف الإمكانيات المادية المقدره لتنفيذ البرامج، إذ نُفذت المشاريع والبرامج بكادر وظيفي بلغ عدده في عام 2020 حوالي 785 موظفاً.

• برنامج المحافظة على الإرث الحضاري والمواقع الأثرية: يهدف هذا البرنامج إلى صيانة المواقع الأثرية والعمل على استمراريته، وتشغيل الأيدي العاملة في المشاريع التي تُنفذ، وكذلك دعم متحف الأردن، ومعهد فن الضيفساء بموجب قانون دائرة الآثار واستملاك الأراضي للمحافظة على الموارد الأثرية.

وقد بلغ عدد المشاريع التي نفذت في عام 2019 33 مشروعاً بتكلفة إجمالية قدرها 196,879 ديناراً، وأهمها موقع أم الجمال، وقلعة الشوبك، وتطوير المدرج الروماني، وبيت راس، وتجهيز المركز الإقليمي للتدريب في جرش، إضافة إلى مواقع أثرية في المفرق وعجلون والبلقاء، وإنشاء متاحف آثار في كل من الزرقاء والطفيلة وجرش. وكذلك العمل على ترميم مواقع أثرية في مدن مختلفة، وتحسين مرافق في العاصمة، إذ بلغت قيمة الموازنة من الخزينة في عام 2019 تقريباً 4,694,082 ديناراً، ونظراً لتخفيض ميزانية عام 2020، إذ بلغ المبلغ المرصود لها 2,960,000 دينار، فهذا المبلغ لا يكفي لتحقيق أهداف الاستراتيجية للدائرة.

• مشروع إعادة والتأهيل والترميم في مختلف مواقع المملكة، فمن خلال مشروع التشغيل الوطني، شغلت دائرة الآثار 9,250 شخصاً في المشاريع المؤقتة في كل مناطق المملكة بعد ذلك جزءاً من التدريب والتشغيل بتكلفة بلغت 3.945 مليون دينار.

ومن خلال مراجعة البرامج والمشاريع المنفذة، كان لا بد من الإشارة إلى أن دائرة الآثار العامة تعاني من نقص الكوادر الفنية، وخاصة في مجال التنقيب والصيانة والترميم وتحديداً في المحافظات. كذلك ثمة تخوف في العلاقة ما بين موظفي دائرة الآثار وموظفي الوزارة، والتي تتسم بالتداخل في الأدوار وصعوبة تبادل المعلومات، إلا أن الوزارة تعمل دوماً على تقريب وجهات النظر، وعلى تحديد الأدوار بينهم من خلال عقد ورشات عمل مشتركة.

3: هيئة تنشيط السياحة: يندرج دورها في الترويج السياحي عن طريق تسويق الأردن خارجياً، ولكن نظراً لظروف الجائحة تولت الهيئة الترويج للسياحة الداخلية كذلك من خلال برنامج "أردننا جنة". وفي ما يلي أهم البرامج التي ركزت عليها الهيئة خلال

عام 2020، والتي لها علاقة بمحور التسويق في الاستراتيجية الوطنية للسياحة (2021-2025).

- دعم الطيران منخفض التكاليف: فقد جرى التوقيع مع شركات عدة، منها: **RayanAir، Easyjet**، وكذلك الترويج للمنتج السياحي الديني الإسلامي والمسيحي.
- دعم السياحة الداخلية بتخصيص جزء من ميزانية الهيئة بقيمة 10 ملايين دينار، من خلال دعم الرحلات بقيمة 40% بهدف تشجيع المبيعات، وزيادة دخل مزودي الخدمات السياحية، والمخيمات البيئية والجمعيات المحلية. وشملت الحملة معظم مواقع المملكة. وتضمن البرنامج أيضاً مشاركة المجتمعات المحلية في بعض الأنشطة، مثل تقديم الطعام المحلي، إذ إنه يساعد على تمكين المجتمعات المحلية، ويزيد من دورهم بالمشاركة في تطوير السياحة. وقد طُورت تطبيقات إلكترونية ليتم الحجز من خلال شبكات الإنترنت وعن طريق الهواتف الذكية.
- توقيع اتفاقيات بين هيئة تنشيط السياحة والملكية الأردنية، من أجل دعم تذاكر السفر لبعض الأسواق المستهدفة، بهدف تخفيض أسعار التذاكر، إذ يخضع البرنامج للحوافز والدعم المباشر من هيئة تنشيط السياحة ليشري البلاد بالسياحة الخارجية. ويهدف البرنامج إلى دعم السياحة الداخلية من خلال برنامج "أردننا جنة"، ومن خلال شركة طيران الناقل الرسمي "الملكية الأردنية"، "فلاي جوردان"، والأردنية للطيران بقيمة مليون دينار لتوفير رحلات طيران يومية على مدار الأسبوع بين العقبة وعمّان، إذ بلغ سعر التذكرة 40 ديناراً.
- دعم المخيمات السياحية في البتراء بقيمة 25 ألف ليلة مبيت بقيمة مليون دينار ضمن برنامج "أردننا جنة" بالتعاون مع سلطة إقليم البتراء التنموي السياحي. وحُصص مبلغ 225 ألف دينار لدعم مخيمات وادي رم وشركات النقل السياحي، وكذلك دعم مكاتب السياحة والسفر من خلال برنامج "أردننا جنة" بقيمة ثلاثة ملايين دينار.
- توقيع الاتفاقيات مع بعض شركات الطيران العارض الروسية، أهمها: **Carol، TUT، Pegas**، بهدف تسيير رحلات مباشرة من روسيا إلى مطار الملك حسين في العقبة لاستقبال مجموعات سياحية مباشرة تقيم لمدة أسبوع في العقبة، لكن للأسف توقفت هذه الرحلات في شهر آذار 2020 في بداية الجائحة.
- عقد اتفاقيات مع شركات الطيران المختلفة للاستمرار في تسويق الأردن مثل الإمارات، والاتحاد، والتركي للوصول إلى الأسواق المختلفة التقليدية والجديدة،

مثل روسيا، والدول الإسكندنافية، والهند، والصين، وأسواق مستهدفة مثل فرنسا، وأوكرانيا، وإسبانيا. ويبين الجدول رقم (4) نتائج التسويق للأسواق المستهدفة كافة.

الجدول رقم (4): تطور الدخل السياحي من عدد من الأسواق للفترة 2018-2021/11 (مليون دينار)

الدخل السياحي	2018	2019	2020	كانون الثاني-تشرين الثاني 2021
الأردن	1,295.3	1,358.8	356.3	716.7
الخليج	771.9	795.1	170.5	246.6
عربية أخرى	786.3	861.5	236.6	477.6
أوروبية	368.0	513.2	110.7	107.4
أمريكا	145.6	170.0	31.9	47.1
آسيا	218.8	240.1	54.3	46.4
أخرى	140.8	169.4	39.8	50.4
المجموع	3,726.7	4,108.2	1,000.2	1,692.3

ومن خلال مراجعة النتائج بحسب الجدول رقم (4)، يتبين أن النسبة الأكبر هي من المغتربين الأردنيين، إذ تبلغ النسبة من 34-35%، والدرجة الثانية من دول الخليج والدول العربية الأخرى، إذ بلغت النسب بين 14-30%، وبعدها الدول الأوروبية ما بين 9-11%. ومن خلال ذلك، نجد أن ثمة انخفاضاً في النسب من أسواق أمريكا والدول الآسيوية الغنية، والتي من الممكن أن تشكل فرصة استثمارية من أجل رفع الدخل السياحي.

الجدول رقم (5): البرامج والمشاريع الممولة من الهيئات التمويلية المختلفة للفترة
2021-2020

الرقم	اسم الجهة التمويلية	المشروع/ العمل المشترك
1	الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)	<ul style="list-style-type: none"> تحسين الوصول إلى الأسواق لمقدمي الخدمات السياحية في الأردن بعدّه جزءاً من الجهد التعاوني الذي يهدف إلى دعم صناعة السياحة الأردنية لتعزيز الوصول إلى السوق الأوروبية. تمكين المشاريع السياحية متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في التحول الرقمي وابتكار المنتجات من خلال استغلال الفرص المتصلة بالتسويق الرقمي والقدرة التشغيلية. وقد استفاد حتى الآن أكثر من 100 مشروع من المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. تعزيز الكفاءات والشراكات من أجل السياحة المستدامة 2020-2021، وذلك بدعم من GIZ، إذ نفذت مشروع MSME، ومشروع تطوير وتعزيز السياحة المستدامة. أطلقت جمعية السياحة الوافدة (JITOA) برنامجاً تدريبياً حول "إدارة الوجهات السياحية المستدامة" في تشرين الثاني 2020. ويهدف البرنامج إلى بناء قدرات أصحاب المصلحة في إدارة الوجهات السياحية، وإدخال المعايير الرئسية للتخطيط الناجح للوجهة، وتعزيز التعاون بين الوكالات وتبادل الخبرات من خلال مشاركة أصحاب المصلحة المتعددين. وقد شارك ما مجموعه 70 مشاركاً، بما في ذلك ممثلو المغامرة، ومشغلو السياحة البيئية، ومكاتب السياحة المختصة في سياحة المغامرة. إصلاح التراخيص القطاعية في قطاع السياحة (منذ 2020): نفذت الوكالة الألمانية للتعاون الدولي مشروع MSME بدعم وزارة السياحة والآثار، ووزارة الصناعة والتجارة والتمويل لتحقيق بيئة تجارية واستثمارية مواتية في قطاع السياحة. وقد نتج عن التدخل في مرحلته الحالية تقييم شامل وتقرير توصيات باستخدام الممارسات الجيدة لتبسيط إجراءات الترخيص، وتخفيف الازدواجية. إنشاء منصة لتمكين المرأة في السياحة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: نظمت شبكة قطاع GIZ في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مشاريع من الأردن وتونس وفلسطين، للمؤتمر الرقمي "تمكين المرأة في السياحة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا" في 30 تشرين الثاني و1 كانون الأول 2020. استجابة لمواجهة جائحة كورونا COVID-19: نفذت GIZ مشروع MSME بتقديم منحة لجمعية (Jordan Trail Association - JTA) من خلال صندوق المبادرة الخاصة (MENA COVID-19)، وذلك لدعم تطوير 16 تجربة محلية جديدة، وتحسين قدرة 68 من مقدمي الخدمة في مجالات النظافة والسلامة والضيافة وجودة الخدمة والتسويق.

الرقم	اسم الجهة التمويلية	المشروع/ العمل المشترك
2	وكالة اليابان للتعاون الدولي (JICA)	صياغة خطة رئيسة شاملة (Master Plan) مع سلطة إقليم البتراء التنموي
3	USAID \ (SCHEP) مشروع استدامة الإرث الثقافي بمشاركة المجتمعات المحلية	<ul style="list-style-type: none"> بناء القدرات المؤسسية. مشروع التنمية الاقتصادية من خلال السياحة في بصيرا والأغوار الشمالية، والعقبة وأم الجمال. توعية المجتمعات المحلية بكيفية المحافظة على الإرث الحضاري. تطوير مواقع مستهدفة/ مثل أيلأ وبصيرا وبير مذكور.
4	مشروع تطوير السياحة لتعزيز التنمية الاقتصادية USAID- BEST	<ul style="list-style-type: none"> مشروع السياحة الزراعية (Bookagri) دعم جمعية درب الأردن. بناء قدرات المؤسسية لمجابهة الجائحة.

خامساً: تحليل الوضع السياحي

جرى تحليل الخدمات المقدمة في السياحة باستخدام تحليل سلسلة القيمة المضافة (Value Chain) للتجربة السياحية المتكاملة لمقدمي الخدمات السياحية. وتشتمل سلسلة القيمة المضافة على ما يلي:

- هيئات السفر والحجوزات: يبدأ منها بداية الترويج للبرنامج السياحي، ونقاط بيع المنتج، إما من خلال وكلاء السياحة والسفر، أو من خلال الحجوزات الإلكترونية، وهي المرحلة الأولى لأخذ معلومات كاملة عن التجربة السياحية، إذ يبلغ عدد شركات السياحة والسفر حتى نهاية 2019 ما يقارب 256 شركة، في حين يبلغ عدد الموظفين بدوام كامل 2,600 موظف، وبدوام جزئي 350 موظفاً. وتسهم السياحة الوافدة بنسبة 76% من الإنفاق الترفيهي.

وتجدر الإشارة إلى أن أنماط حجوزات السفر قد اختلفت في الآونة الأخيرة نتيجة التطور التكنولوجي وسهولة الوصول إلى الإنترنت، ما أدى إلى تزايد أعداد السياح تزايداً فردياً وتناقص بالمجموعات السياحية، إذ يعتمد السائح على أجهزة الاتصال النقالة في جميع مراحل سفره، لذلك زاد التركيز على التسويق الإلكتروني، والمشاركة في تطبيقات الحجوزات الإلكترونية. وكان ثمة تحدٍ لدى الشركات السياحية الوافدة بالسماح للشركات الأجنبية في الاستثمار وفتح مكاتب

سياحة وسفر، لكنه تمّ بموجب النظام المعدل لنظام تنظيم استثمارات غير الأردنيين لسنة 2020، إذ لا يسمح للأشخاص غير الأردنيين تملك حصة تزيد على 49% من هذا النوع من الاستثمار.

• النقل: يعدُّ النقل السياحي حلقة مهمة من حلقات المهن السياحية والخدمات المقدمة للسياح، إذ يأتي السائح إما جواً أو براً أو بحراً، وهناك الوسائل التي يستخدمها حين الوصول في تنقلاته الداخلية. ويتوافر في الأردن شركات رسمية وغير رسمية لهذا الأمر، منها: تأجير السيارات السياحية، والحافلات السياحية، وسيارات الأجرة والتكسيات، إضافة إلى التطبيقات الذكية من خلال شركات كريم وأوبر.... إلخ. ويبلغ عدد شركات النقل السياحي 14 شركة لغاية 2020. ويبلغ عدد العاملين في قطاع النقل السياحي 1020 موظفاً مباشراً و1000 موظف غير مباشر حتى عام 2020⁽¹⁰⁾، لكن كثيراً من الموظفين المباشرين فقدوا عملهم خلال جائحة كورونا، لذلك فالعدد غير مستقر.

• ومن أبرز مشاكل النقل السياحي، عدم وجود عمر تشغيلي لهذه الحافلات، الأمر الذي يؤدي إلى عدم جاهزية الفنية لهذه المركبات بالشكل اللائق لتقديم الخدمات السياحية والمحافظة على أرواح السياح وسلامتهم، علماً بأن وزارة النقل هي الجهة المخولة للسير بإجراءات تعديل النظام. ونظراً لأهمية حداثة الحافلات وجاهزيتها الفنية بخصوص تجربة السائح وسلامته وسمعة السياحة الوطنية، فقد اقتضى ذلك تعديل نظام ترخيص النقل السياحي لسنة 2019 ليتضمن تحديد العمر التشغيلي للمركبات السياحية المرخصة.

وقد تقدمت شركات السياحة والسفر إلى الوزارة للموافقة على اقتناء حافلات خاصة بهم لعدم كفاية الحافلات السياحية، لكن لم تحصل على الموافقة لغاية إعداد هذا التقرير. ونتيجة لتعدد الجهات العاملة في القطاع وتضارب المتطلبات، طالب القطاع الخاص بضرورة وضع النقل السياحي تحت مظلة وزارة السياحة والآثار.

• الإقامة: تشمل خدمات المنامة، الفنادق المصنفة من مختلف الفئات، والتي يبلغ عددها في الأردن 604 فنادق، ويعمل فيها أكثر من 20,918 موظفاً⁽¹¹⁾، هذا إلى جانب الشقق الفندقية، وبيوت الضيافة، والمخيمات/النزل، وبيوت الشباب. ومن أهم إجراءات وزارة السياحة وهيئة تشجيع الاستثمار منح حوافر وإعفاءات

10 منتدى الاستراتيجيات الأردني، آذار 2021، الأرقام مجمعة من: خارطة الطريق لتعالي القطاع بعد الجائحة، ما بعد كوفيد 19.-

11 المصدر السابق نفسه.

جمركية وضريبية من خلال هيئة الاستثمار للفنادق خارج العاصمة. كذلك أعدت الوزارة تعليمات جديدة لبيوت الضيافة والنزل السياحية. ويجري حالياً العمل بين وزارة السياحة والآثار بالتعاون مع وزارة الشباب في وضع آلية لتطوير بيوت الشباب وتصنيفها، والتي يوجد لديها فروع في أكثر مناطق المملكة، لكن ما من رد حتى الآن من وزارة الإدارة المحلية بخصوص الترخيص.

- الطعام والشراب: بلغ عدد المطاعم السياحية المصنفة حتى نهاية 2019 حوالي 1031 مطعمًا، ويعمل في قطاع المطاعم أكثر من 20,701 موظف، ويشمل خدمات الطعام السريعة، والمطاعم الشعبية والمحلية، والمأكولات التي تقدم في المنازل. وقد عملت جمعية المطاعم السياحية دراسة لمعرفة واقع الحال في ما يتصل بعمل المطاعم لأعضاء الجمعية من الفئات والتصنيفات كافة، إذ تبين أن حجم مبيعات المطاعم يتراجع بنسب متفاوتة نتيجة لضعف الإقبال على المطاعم لأسباب، منها⁽¹²⁾:

1. تغير الأنماط الاستهلاكية لرواد المطاعم (القوى الشرائية) نتيجة للظروف الاقتصادية التي تمر بها البلاد.

2. ارتفاع تكلفة تناول الطعام في المطاعم نتيجة لارتفاع التكاليف التشغيلية، ما نتج عن ذلك خسارة لأصحاب هذه المطاعم. كذلك ثمة ارتفاع في نسب العمالة، إذ إن قطاع المطاعم السياحية يشغل ما يزيد على 20 ألف موظف، منهم ما يزيد على 15 ألفاً عمالة محلية أردنية، وبالتالي فإن أي قرار يتخذ من أصحاب هذه المطاعم للحفاظ على استمرارية العمل وديمومته بدلاً من إغلاق المنشأة نتيجة تراجع حجم المبيعات لديهم، وللتخفيف مما يعانونه من خسائر، سينتج عنه تسريح عدد لا بأس به من العمالة، وهذا كله سيسهم في النهاية في زيادة نسبة البطالة.

- الحرف اليدوية: والمقصود بها ورش الحرف اليدوية، ومحلات الهدايا التذكارية، إذ يبلغ عدد الورش 314 ورشة. وتضرر من جراء الجائحة أكثر من 872 شخصاً. ومن التحديات التي تواجه القطاع المنافسة مع القطع المستوردة، وحتى الآن لا يوجد علامة تجارية (صنع بأيدي أردنية)، لذلك من الضروري الاهتمام بهذا القطاع كونه يعكس هوية الأردن.

- الممتلكات السياحية: تشمل الإرث الثقالي والحضاري والتجارب المتصلة بالمجتمعات، والأوقاف الدينية والمتاحف، ومصادر الجذب السياحي، والإرث الثقالي

12 تقرير: معوقات قطاع المطاعم السياحية، جمعية المطاعم السياحية.

غير الملموس (الموسيقى، والفولكلور). لذلك لا بدّ من الإشارة إلى عدم الاهتمام بالإرث الثقافى غير الملموس وخاصة في الشعر والموسيقى وفرق التراث الشعبية. ولهذا فإن من الضروري أن تكثف الجهود من خلال وزارة السياحة والآثار، ووزارة الثقافة والشباب من أجل تفعيل هذه الفرق ورفع سويتها، إذ إنه سوف يُغني المنتج والتجربة السياحية، ويغطي النقص في أنشطة الفعاليات الليلية. أما بخصوص المتاحف والمواقع الأثرية، فالوزارة ودائرة الآثار نفذتا كثيراً من المشاريع التي لها علاقة بصيانة هذه المواقع وديمومتها، لكن ما زال ثمة تقصير في إدارة هذه المواقع من حيث الخدمات، وخاصة في النظافة وتحديدًا نظافة الحمامات.

- الترفيه والرحلات والجولات: وتدار من خلال مرشدين وأدلاء سياحيين محليين بلغ عددهم 1,229 دليلاً. ونذكر في هذا المجال مسارات الطفيلة، ومسارات معان ووادي رم، والمهرجانات. وثمة كثير من المسارات التي عملت الوزارة عليها بالتعاون مع المجتمعات المحلية، والتي تحتاج إلى ترويجها واعتمادها. وبخصوص إنشاء المسارات السياحية وتطويرها، فهي تسير بحسب الخطة التنفيذية وآلية العمل والأهداف الموضوعية لتحقيقها، والبدء في تنفيذها على أرض الواقع، وقد أنتهي من الاستطلاع الأولي واللوجستي ووضع إحداثيات طبوغرافية لبعض المسارات في المحافظات والمناطق المشار إليها بنسب إنجاز تتجاوز 50%، والعمل جارٍ على تنفيذ الأعمال كافة بحسب البرنامج الزمني الموضوع لهذه الغاية.

ولا بدّ من الإشارة إلى وجود تقصير في الأنشطة المسائية والليلية التي تساعد على زيادة مدة إقامة السائح، وذلك من الممكن تطويره مع المجتمعات المحلية من خلال تفعيل الفرق الشعبية وإحياء التراث، وتنظيم أنشطة مختلفة مع المجتمع المحلي، مثل أنشطة السياحة الزراعية، وتجارب إعداد الطعام التراثي مع الزائر، بهدف خلق فرص عمل لأبناء المجتمع المحلي، ورفع دورهم في العملية السياحية، والاستفادة من منافع السياحة.

- الخدمات المساندة: تتضمن مراكز الزوار، إذ اهتمت الوزارة ودائرة الآثار بتوفير مراكز زوار في أكثر المواقع السياحية بهدف الوصول إلى المعلومات الصحيحة، وجزء كبير من هذه المراكز يتوافر فيها خدمة الإنترنت.

- الممتلكات الطبيعية: تشمل الغابات والجبال والمحميات والمزارع والنباتات والحيوانات، وثمة كثير من السياح المهتمين بالسياحة البيئية والزراعية، إذ يتمتع الأردن بوجود المحميات الطبيعية، والتي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام وتسليط الضوء عليها.

سادساً: متابعة التوصيات التي قدمت في تقرير حالة البلاد 2019

يبين الجدول رقم (6) الإجراءات المتخذة من خلال الجهات المعنية لأبرز توصيات تقرير حالة البلاد 2019.

الجدول رقم (6): توصيات تقرير حالة البلاد 2019 والإجراءات المتخذة

أبرز توصيات تقرير حالة البلاد 2019	الإجراءات المتخذة من خلال الجهات المعنية
1	إعادة النظر في ما تضمنته الاستراتيجية من أرقام، وخاصة أن الاستراتيجية لم تُطلق رسمياً بعد.
2	تشكيل لجنة مختصة تضم ممثلين عن القطاعين العام والخاص لمتابعة العمل على أرض الواقع، وتنفيذ الخطط المتصلة بتحقيق أهداف الاستراتيجية الأردنية للقطاع السياحي (2025-2021).
3	إعداد دراسة معمّقة لاحتساب العائد على الاستثمار من خلال الطيران منخفض التكلفة.
	<p>جرى العمل بكثافة على الاستراتيجية الوطنية للسياحة (2021-2025)، إذ تمّت الموافقة عليها واعتمدت وأعلنت في نهاية 2021. كذلك أُعيد النظر في الأرقام المستهدفة باعتماد أرقام عام 2019 بوصفها مقياس نمو مهم للوصول إليه.</p> <p>نُظمت مجموعة من الجلسات من خلال وزارة السياحة مع ممثلين من القطاع الخاص والجمعيات السياحية، ومؤسسات المجتمع المدني، لمراجعة الاستراتيجية وأهدافها وإعادة النظر في بعض مؤشرات القياس، من أجل وضع الخطط التنفيذية، وقد بدأ تنفيذ الأهداف على أرض الواقع.</p> <p>بلغ عدد الرحلات من تاريخ 2019/1/1-2019/12/13 حوالي 1,563 رحلة وعدد الركاب 244,500 راكب. وبحسب آخر دراسة لهيئة تنشيط السياحة بخصوص موسم 2018-2019، فقد بلغت نسبة العائد على الاستثمار بوصفه دخلاً مباشراً للحكومة 79%، وبخصوص الفواتير السياحية بلغت 291%.</p> <p>أما في موسم 2019-2020، فقد لغ عدد الزوار 222,484 زائراً بعائد على الاستثمار بمقدار 105% و321% للفواتير السياحية⁽¹³⁾.</p>

13 من دراسة لهيئة تنشيط السياحة.

الإجراءات المتخذة من خلال الجهات المعنية	أبرز توصيات تقرير حالة البلاد 2019	
<p>ثمة لجنة ممثلة لأكثر من جهة (JTB)، ومجموعة المطار الدولي (AIG)، وممثلون من وزارة المالية والنقل، وممثل من وحدة الشراكة في الرئاسة تطالب بالإعفاء من الضريبة في مطار الملكة علياء الدولي، أو تخفيض نسبة الحكومة البالغة 30 ديناراً وإبقاء 10 دنائير لخدمات المطار، لكن لا يوجد حتى الآن أي استجابة لهذا الطلب، علماً بأن هذا القرار سيساعد على الترويج لشركات الطيران العارضة المختصة بجلب المجموعات السياحية.</p>	<p>استمرار الإعفاءات الحكومية المتصلة بالدعم المقدم على ضريبة المغادرة لرحلات الطيران العارض ومنخفض الكلفة، مع التوصية بأن تتحمل سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة 50% من قيمة الدعم المقدم لكل مقعد، إلى جانب هيئة تنشيط السياحة.</p>	4
<p>تولي هيئة تنشيط السياحة اهتماماً كبيراً بالأسواق الآسيوية وخاصة السوق الهندي والسوق الصيني، إذ نُفذت العديد من الحملات الترويجية في تلك الأسواق في عام 2019. كما أولت الهيئة اهتماماً كبيراً بموضوع إيجاد خطوط طيران مباشر من تلك الدول واليه، لكن ما زال السوق الأردني غير جاهز لاستقبال هذا السوق من ناحية اللغة والطعام، وثمة برامج خاصة تتعامل بها هذه الجنسيات غير متوافر لدينا.</p>	<p>تكثيف الجهود التسويقية في كل من الهند والصين بعدهما من الدول المصدرة للسياحة، والتعمق في معرفة احتياجات هؤلاء السياح عند السفر.</p>	5
<p>مُنحت حوافز وإعفاءات جمركية وضريبية من خلال هيئة الاستثمار للفنادق خارج العاصمة. كذلك أعدت الوزارة تعليمات جديدة لبيوت الضيافة والنزل السياحية، وصدر في الجريدة الرسمية تحت مسمى التعليمات التنظيمية لبيوت الضيافة لسنة 2019، ويجري العمل حالياً مع وزارة الشباب لاعتماد بيوت الشباب وتصنيفها.</p>	<p>تحفيز الاستثمار في مجال الفنادق خارج العاصمة، وإنشاء فنادق تصنيف 3 و4 نجوم، وإقامة نُزل بيئية ومخيمات سياحية في معظم المحافظات.</p>	6
<p>يتم ذلك من خلال إعادة الهيكلة واهتمام وزارة السياحة والآثار بتمكين المجتمعات المحلية، فقد استحدثت مديرية جديدة تحت مسمى "مديرية الاستثمار وتمكين المجتمع المحلي". كذلك انتهت الوزارة من إعداد خطط تطوير السياحة بالتعاون مع المجتمعات المحلية في جرش وعجلون، ويجري العمل حالياً على إعداد خطط لمحافظة الطفيلة والزرقاء، وخطة خاصة لمادبا لترويجها.</p>	<p>تضمنت جميع الاستراتيجيات السياحية ضرورة دعم المجتمع المحلي وإشراكه في التنمية السياحية، إلا أن هذا الدعم غير مستدام، ويفتقر إلى العديد من الجوانب، لذلك يجب إجراء دراسة معمقة للموضوع تعنى باحتياجات كل محافظة وإمكانياتها، وإيجاد جهة محددة تُعنى بتدريب أصحاب المشاريع الصغيرة ومتابعتهم في المجتمعات المحلية.</p>	9

الإجراءات المتخذة من خلال الجهات المعنية	أبرز توصيات تقرير حالة البلاد 2019	
<p>نُفذ العديد من الفعاليات والبرامج والمهرجانات خلال عام 2019 في مختلف محافظات المملكة لإثراء تجربة زوار المواقع السياحية، إلا أنها ما زالت تُعدُّ نشاطات داخلية ذات مردود اقتصادي متواضع جداً، وتخدم أهل المنطقة وحسب، ولا تستقطب السياح بأي شكل. لكن لم يتم تنفيذ أي فعالية خلال عام 2020 بسبب الجائحة.</p>	<p>ما زالت معظم المواقع والوجهات السياحية تفتقر إلى الفعاليات والأنشطة.</p>	10
<p>جرى تأسيس وتفعيل نظام للتأشيرات الإلكترونية من خلال وزارة الداخلية وربطها بشراء التذكرة الموحدة للدخول إلى المواقع السياحية كافة، إذ تبلغ 100 دولار بشرط الإقامة بحد أدنى ثلاث ليالٍ.</p>	<p>اعتماد نظام التأشيرة الإلكترونية في الأردن، وخاصة في الوقت الذي تزداد فيه المنافسة من دول أخرى في المنطقة والعالم.</p>	11
<p>جاء في نظام تنظيم استثمارات غير الأردنيين وتعديلاته رقم (77) لسنة 2016 في المادة الرابعة منه، السماح له بذلك في ظل التعديل الأخير للنظام الصادر بتاريخ 2020/5/3.</p>	<p>ضرورة اتباع الحكومة نهج المعاملة بالمثل في ما يتصل بالسماح لمستثمرين أجانب بالاستثمار في مكاتب سياحية في الأردن، إذ يوصي القطاع الخاص برفع رأس مال الشركة للمستثمر الأجنبي إلى 500 ألف دينار، وذلك لأن أرباح الشركة ومواردها المالية لا تبقى في البنوك الأردنية، وفي حال رفع رأس المال فإن المستثمر مجبر على إبقاء رأس المال في البنوك الأردنية.</p>	12
<p>ثمة مبادرة "همة ولة" التي تهدف إلى الاهتمام بنظافة المواقع السياحية والأثرية، إذ نُفذت عن طريق الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة ومجموعة من المتطوعين، بهدف إزالة النفايات التي تغمر جميع الغابات والمواقع السياحية الجميلة والطرق التي تؤدي لها في مختلف أنحاء الأردن.</p>	<p>تفعيل دور البلديات في تطوير السياحة المحلية، وأن يكون لها مصلحة حقيقية في رعاية المواقع السياحية، وذلك من خلال تحويل جزء من الإيرادات السياحية للبلديات. خصّصت وزارة السياحة والآثار جزءاً من إيرادات التذكرة الموحدة لـ 11 بلدية من البلديات التي يوجد فيها مواقع أثرية رئيسة، بهدف توفير المصدر المالي للعناية بالمواقع الأثرية ومحيطاتها، وكذلك لكي تكون البلديات شريكاً رئيساً في العملية السياحية.</p>	13

الإجراءات المتخذة من خلال الجهات المعنية	أبرز توصيات تقرير حالة البلاد 2019	الرقم
اعتمدت أسس سياحة المغامرة وتعليماتها، ونشرت في الجريدة الرسمية في عام 2019، وهذه التعليمات كانت سريعة وردة فعل لحادثة زرقاء ماعين، لكن هذه الأسس قيد المراجعة حالياً من خلال مختصين ولجنة معتمدة، لكن النتائج لم تعتمد رسمياً لغاية إعداد هذا التقرير.	تفعيل التعليمات المتصلة بسياحة المغامرة، والتي وضعت من طرف وزارة السياحة والآثار.	14
انتهت من إعداد تعليمات تنظيم الاستثمار وإقامة الفعاليات في المواقع السياحية لسنة 2020 الصادرة استناداً لأحكام الفقرتين (د) و (و) من المادة (5) والمادة (12) من نظام إدارة المواقع السياحية رقم (23) لسنة 2014، لكن لم تعتمد لغاية إعداد هذا التقرير.	تعديل نظام إدارة المواقع السياحية وإصداره، ووضع التعليمات اللازمة لتطبيقه ومتابعة تنفيذه.	15

سابعاً: متابعة التوصيات التي قدمت في تقرير حالة البلاد 2020

يبين الجدول رقم (7) الإجراءات المتخذة من خلال الجهات المعنية لأبرز توصيات تقرير حالة البلاد 2020.

الجدول رقم (6): توصيات تقرير حالة البلاد 2020 والإجراءات المتخذة

الإجراءات المتخذة من خلال الجهات المعنية	أبرز توصيات تقرير حالة البلاد 2020	الرقم
أطلق مشروع حساب المخاطر السياحية عن طريق قرض مقدم من بنك جدّة بقيمة 23 مليون دولار، وأعيد إقراضه إلى صندوق التنمية والتشغيل بهدف إعادة إقراضه إلى المنشآت السياحية، وهو يركز على تغطية الرواتب والنفقات التشغيلية بقيمة فائدة 2.5%.	إنشاء صندوق لدعم القطاع (صندوق مخاطر) في الأزمات لدعم العاملين في الشركات والمنشآت الفندقية والسياحية حال حدوث أزمات سياحية، الأمر الذي سيساعد على الاحتفاظ بالعمالة المدربة وعلى حقوقهم أثناء الأزمات، إضافة إلى دعم أنشطة الترويج والتسويق السياحي ورفع كفاءة الخدمات والمشروعات السياحية والأثرية، ليتم تخصيص نسبة من الدخل السياحي لرفد هذا الصندوق، ونسبة أخرى من القطاع الخاص لتفادي أي أزمة مستقبلية.	

الرقم	أبرز توصيات تقرير حالة البلاد 2020	الإجراءات المتخذة من خلال الجهات المعنية
	وضع دليل إجراءات ومصفوفة بروتوكولات للتعامل مع السياح منذ لحظة وصولهم للمملكة ولحين مغادرتهم وبمشاركة القطاع الخاص، بحيث يشمل على إجراءات التباعد والطاقة الاستيعابية لوسائل النقل المختلفة والمطاعم والمتاحف والمواقع السياحية، إضافة إلى تعقيم المواقع دورياً، وتوفير الفحوصات الطبية مثل قياس الحرارة والمعقمات، وكذلك فحص المنشآت السياحية ووضع ختم عليها بأنها آمنة وملتزمة بمعايير الصحة والسلامة العامة.	أعد دليل إرشادي من خلال الوزارة بالتعاون مع إدارة الأزمات، ونشرت سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة بتاريخ 2020/5/7 الدليل الإرشادي لقطاع السياحة للوقاية من فيروس كورونا.
	ضرورة استمرار الحكومة في دعم قطاع السياحة من خلال منح مزيد من الحوافز والإعفاءات، مثل تخفيض تكلفة الكهرباء والمياه على الأنشطة السياحية كافة، وكذلك اشتراكات الضمان الاجتماعي.	ما زالت الحكومة مستمرة في دعم القطاع من خلال الإعفاءات وتخفيض التكاليف والضريبة من 16% إلى 8%.
	تعزيز التحول الرقمي للوجهات السياحية والشركات والعاملين فيها، وذلك من خلال وضع مبادرات مثل البرامج التدريبية المجانية عبر الإنترنت بالتعاون مع أكاديمية منظمة السياحة العالمية على الإنترنت.	في ظل الجائحة وقرار الحكومة في أن يكون دوام الموظفين بنسبة 50%، فقد نفذت الوزارة كثيراً من الدورات التدريبية عبر الإنترنت بدعم من جهات تمويلية كثيرة ومختلفة، إضافة إلى توجيه الموظفين لحضور الدورات المجانية عبر الإنترنت، وربطت ذلك بالحوافز، وأهم مواضيع التدريب هي: التفكير التحليلي، وإدارة الجودة والابتداع والابتكار، وإدارة المشاريع.
	يجب أن يكون ثمة تشاركية حقيقية ما بين وزارة السياحة مع القطاعات السياحية كافة لتحقيق نهضة وتطور شامل.	ثمة علاقة تشاركية بين الوزارة والقطاع الخاص والجمعيات السياحية العاملة في القطاع، وثمة تمثيل لممثلي القطاع في مجلس السياحة الوطني.
	العمل على أتمتة القطاع السياحي لتذاكر الدخول للمواقع السياحية إلكترونياً وللتأشيرات السياحية.	عملت الوزارة على أتمتة بعض الخدمات، أهمها شراء التذكرة الموحدة الإلكترونية، إضافة إلى تصميم البوابات الإلكترونية المختلفة.
	رفع الوعي الصحي للعاملين في الأنشطة السياحية كافة، حول التعامل مع السائح وكيفية، واستخدام المرافق السياحية.	في تاريخ 2020/7/1 جرى تدريب 80 مفتشاً على مهارات التفطيش على المنشآت السياحية (دليل عمل إجراءات الوقاية والسلامة العامة الصادر عن وزارة السياحة والآثار).

الرقم	أبرز توصيات تقرير حالة البلاد 2020	الإجراءات المتخذة من خلال الجهات المعنية
	العمل على إعادة تأهيل البنية التحتية في المواقع السياحية وتطوير المنتج السياحي من النواحي كافة، والاستفادة من هذه المدة التي تشهد توقفاً تاماً للسياحة الوافدة من الخارج.	هناك كثير من مشاريع البنية التحتية التي نُفذت أثناء الجائحة عام 2020 موضحة في مشاريع الوزارة.
	العمل على تقديم برامج سياحية بأسعار تشجيعية لاستقطاب السياح لزيارة الأردن.	ثمة اتفاقيات تمّت بين هيئة تنشيط السياحة والملكية الأردنية من أجل دعم التذاكر لبعض الأسواق المستهدفة، لتقوم الملكية الأردنية والأردنية للطيران بتخفيض أسعار التذاكر في رحلتها اليومية من عمان إلى العقبة، إذ خصصت الحكومة نصف مليون دينار ضمن برنامج "أردننا جنة". كذلك تم دعم الملكية في عام 2021 لتخفيض تذاكر السفر.

ثامناً: التوصيات

أ. توصيات من وكلاء السياحة والسفر ومقدمي الخدمات:

1. دعم مكاتب السياحة الدولية الوافدة (Inbound International Tourism) مادياً وإعفاؤها من الضرائب لغاية عام 2023، لتستطيع القيام بواجباتها ولضمان ديمومتها واستمرارها للمدّة ما بعد كورونا.
2. تحفيز فنادق العقبة والبحر الميت على عمل عروض خاصة على أسعارها وخلق منتج منافس، مثل سياحة ال All inclusive وتخفيض أسعار الطعام والشراب داخل الفنادق.
3. إعادة جدولة ديون الجهات العاملة في قطاع السياحة ليبداً السداد مع بداية عام 2023 حسب جدولة زمنية يتم الاتفاق عليها .
4. العمل مع الجهات المعنية على توحيد الإجراءات وتعليمات الدخول والخروج على كافة المعابر الأردنية، الجوية والبحرية والبحرية .
5. عمل برامج إقامة ميسرة لرجال الأعمال من الدول العربية تشجيعاً للاستثمار.
6. إعادة النظر في فتح باب الدخول للجنسيات المغلقة حسب تقديرات الجهات المعنية.

ب. توصيات من قطاع المطاعم

1. اعطاء حصة (كوتا) للتصاريح والعمالة في القطاع السياحي.
2. منح كافة الموافقات اللازمة لعمل المنشآت السياحية من قبل وزارة السياحة.
3. إعادة النظر في الرسوم العديدة المفروضة على القطاع.

ج. توصيات من مؤسسات المجتمع المدني والمجتمع المحلي

1. الاهتمام بالسياحة المجتمعية والمشاريع الاستثمارية الصغيرة والمتوسطة الممولة والمدارة من خلال أبناء المجتمع المحلي، مثل المخيمات البيئية، ومشاريع السياحة الزراعية، وبيوت الضيافة، والمشاريع الموجودة على المسارات السياحية.
2. إشراك أبناء المجتمعات المحلية في إعداد خطط لتطوير السياحة في مناطقهم.
3. رفع كفاءة البنية التحتية للطرق المؤدية للمواقع المستهدفة، والاهتمام بالخدمات العامة من خلال المتابعة اليومية وخططة الصيانة الدورية، وإمكانية الاستفادة من تجارب دول الجوار مثل تركيا والسعودية في آلية إدارة الخدمات العامة.
4. تهيئة كافة المواقع السياحية والأثرية في وضع لوحات الشرح والدلالة حول المعلومات التاريخية التي تظهر أهمية هذه المواقع.

المصادر والمراجع

1. الموقع الإلكتروني لمنظمة السياحة العالمية (UNWTO).
 2. أرقام وإحصاءات من وزارة السياحة والآثار للفترة 2019-2020.
 3. منشورات من البنك المركزي بخصوص المقبوضات 2021.
 4. أداء قطاع السياحة خلال جائحة كورونا، أيلول 2020، منتدى الاستراتيجيات الأردني.
 5. منتدى الاستراتيجيات الأردني، آذار 2021، الأرقام مجمعة من: خارطة الطريق لتعافي القطاع بعد الجائحة، ما بعد كوفيد-19.
 6. دائرة المشاريع، وزارة السياحة والآثار، جدول مشاريع 2020-2021.
 7. الدائرة المالية، وزارة السياحة والآثار.
 8. تقرير معوقات قطاع المطاعم، جمعية المطاعم الأردنية.
 9. مسودة الاستراتيجية الوطنية للسياحة (2021-2025).
 10. العرض التقديمي للمحاور الاستراتيجية الوطنية للسياحة (2021-2025) المقدم من وزارة السياحة إلى رئاسة الوزراء.
 11. التقرير السنوي للهيئة، تنشيط السياحة لعام 2020.
 12. منشورات دائرة الآثار العامة للبرامج والمشاريع.
13. Providing Industry with Tourism Data to Support Tourism Resilience: Recovery Planning from COVID19-USAID-BEST Project 2020.