

Distr.: General
27 July 2020
Arabic
Original: English



الدورة الخامسة والسبعون
البند 19 من جدول الأعمال المؤقت*
المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة

تنفيذ المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى الجمعية العامة، في دورتها الخامسة والسبعين، تقرير منظمة
السياحة العالمية المقدم عملاً بقرار الجمعية العامة 200/70.



الرجاء إعادة استعمال الورق

* A/75/150

080920 270820 20-10145 (A)



تقرير منظمة السياحة العالمية عن تنفيذ المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة

موجز

تشكل المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة إطارا مرجعيا للسياحة المستدامة. وهي مجموعة شاملة من المبادئ الأساسية الهادفة إلى توفير توجيه لمختلف الجهات صاحبة المصلحة، مثل الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، نحو تنمية السياحة المسؤولة والمستدامة. ويتمثل هدف المدونة في التقليل إلى أدنى حد من الأثر السلبي للسياحة على البيئة وعلى التراث الثقافي والمجتمعات المحلية، والاستفادة إلى أقصى حد مما تدره السياحة من منافع.

ومدونة الأخلاقيات صك طوعي غير ملزم بطابعه، ويمكن إدراج تطبيق مضمونها وأحكامها في التشريعات والأنظمة والمدونات المهنية. ومن أجل تعزيز فعالية أحكامها، اعتُمدت الاتفاقية الإطارية لآداب السياحة - وهي أول اتفاقية دولية بشأن السياحة - في عام 2019، وهي مفتوحة للتوقيع عليها حتى 15 تشرين الأول/أكتوبر 2020 لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، وأعضاء منظمة السياحة العالمية.

ويتضمن هذا التقرير، الذي أعدته منظمة السياحة العالمية، عملا بقرار الجمعية العامة 200/70، معلومات محدّثة عن تنفيذ مدونة الأخلاقيات. وهو يقدّم لمحة عامة عن أنشطة اللجنة العالمية المعنية بآداب السياحة، ويتناول بالتفصيل اعتماد الاتفاقية الإطارية، ويقدم استعراضا لتنفيذ القطاع الخاص لمدونة الأخلاقيات، ويورد قائمة بأنشطة أخرى لمنظمة السياحة العالمية بما يتماشى مع مبادئ المدونة. ويتطرق أيضا إلى تأثير جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) المستمرة والاستجابات الشاملة للجميع المحتملة للأزمة.

أولا - مقدمة

- 1 - إن المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة⁽¹⁾ التي اعتمدها الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية في عام 1999، في قرارها 406 (د-13)، وأقرتها الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام 2001، في قرارها 212/56، تمثل إطارا مرجعيا للسياحة المستدامة. وهي تشكل مجموعة شاملة من المبادئ الأساسية الهادفة إلى توفير توجيه لمختلف الجهات صاحبة المصلحة، مثل الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، نحو تنمية السياحة المسؤولة والمستدامة. وهدفها هو التقليل إلى أدنى حد من الأثر السلبي للسياحة على البيئة وعلى التراث الثقافي والمجتمعات المحلية، والاستفادة إلى أقصى حد مما تدره السياحة من منافع.
- 2 - وتتألف مدونة الأخلاقيات من ديباجة ومن المبادئ (المواد من 1 إلى 9) وآلية لتنفيذها (المادة 10). وتشير المادة 10 مباشرة إلى اللجنة العالمية المعنية بآداب السياحة على أنها الهيئة الثالثة المحايدة المسؤولة عن تطبيق وتفسير مدونة الأخلاقيات وتسوية المنازعات عن طريق التوفيق.
- 3 - وفيما مدونة الأخلاقيات هي صك طوعي غير ملزم بطابعه، فإن تطبيق مضمونها وأحكامها يمكن إدراجه في التشريعات والأنظمة والمدونات المهنية. وعلاوة على ذلك، فإن اللجنة، ولكي تعزز فعالية أحكام المدونة، قدمت إلى الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية، في عام 2015، اقتراحا بتحويل المدونة إلى اتفاقية دولية. واعتمدت الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية الاتفاقية الإطارية لآداب السياحة - وهي أول اتفاقية دولية بشأن السياحة - وذلك في قرارها 722 (د-23)، في دورتها الثالثة والعشرين، في عام 2019. وباب التوقيع على الاتفاقية مفتوح لغاية 15 تشرين الأول/أكتوبر 2020 لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة وأعضاء منظمة السياحة العالمية. ويجوز للدول، بعد ذلك التاريخ، أن تصدق على هذه الاتفاقية أو تقبلها أو توافق عليها أو تنضم إليها.
- 4 - وتشجع منظمة السياحة العالمية، من خلال برنامج عملها واللجنة، على تنفيذ مدونة الأخلاقيات. وهي الوكالة المتخصصة التابعة لمنظمة الأمم المتحدة المسؤولة عن تشجيع السياحة المسؤولة والمستدامة والسياحة المتاحة للجميع في كافة أنحاء العالم، بما يتماشى مع خطة التنمية المستدامة لعام 2030 وأهداف التنمية المستدامة.

ثانيا - أنشطة اللجنة العالمية المعنية بآداب السياحة

- 5 - أنشئت اللجنة العالمية المعنية بآداب السياحة في عام 2003 بموجب القرار 469 (د-15) الصادر عن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية، وأعيد تشكيلها، في عام 2011، بموجب القرار 607 (د-19). واللجنة هيئة محايدة تتمثل مسؤوليتها في تفسير أحكام مدونة الأخلاقيات وتطبيقها وتقييمها، إضافة إلى ضمان الترويج لمبادئها الأخلاقية ونشرها. وعلاوة على ذلك، فما إن يبدأ سريان مفعول الاتفاقية الإطارية لآداب السياحة، حتى تتولى اللجنة مسؤولية رصد تنفيذ أحكام الاتفاقية، وتلقي التقارير المتعلقة بها من الدول الأطراف. واللجنة، بوصفها جهازا فرعيا تابعا للجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية، تتبع مباشرة، من خلال رئيسها، للجمعية العامة. وتتألف اللجنة من الرئيس وثمانية أعضاء وثلاثة أعضاء مناوبين؛ وجميع الأعضاء هم شخصيات مستقلة يُنتخب بصفته الشخصية لا بصفته مسؤولي حكومات أو ممثلين لإدارات كل منهم أو لكياناتهم الخاصة.

(1) متاحة عبر الرابط التالي: www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism.

6 - وتتولى اللجنة أيضا الإشراف على إبلاغ الكيانات الموقعة على التزام القطاع الخاص بمدونة الأخلاقيات. والتزام القطاع الخاص هو مبادرة لمنظمة السياحة العالمية أنشئ في عام 2011 بهدف تعزيز تنفيذ المدونة في مجال حوكمة شركات القطاع الخاص. وهذا الالتزام موجه إلى الشركات السياحية الخاصة ورباطتها التجارية، ويمثل توقيعه تقيدا علنيا بالمدونة تتعهد الكيانات الموقعة بموجبه بدعم وتوطيد المبادئ الأخلاقية وإبلاغ اللجنة بعملياتها التجارية الممتثلة للأخلاقيات المهنية. ومن المهم التأكيد على أن الدراسة الاستقصائية للكيانات الموقعة بشأن التنفيذ تستند إلى التقييم الذاتي للشركات، لأن التزام القطاع الخاص بالمدونة ليس نظاما لإصدار الشهادات. وفي 30 حزيران/يونيه 2020، بلغ عدد الشركات والرباطات التجارية الموقعة فعليا 450 شركة ورابطة تجارية من 69 بلدا في جميع أنحاء العالم.

ألف - أولويات اللجنة

7 - منذ صدور التقرير السابق عن تنفيذ مدونة الأخلاقيات (انظر A/70/224)، في تموز/يوليه 2015، اجتمعت اللجنة ثماني مرات، درست خلالها طائفة واسعة من المسائل المتعلقة بالأخلاقيات المهنية والتي تشكل تحديات لقطاع السياحة. وأرجئ اجتماع كان من المقرر عقده في مدريد في نيسان/أبريل 2020 بسبب نقشي مرض فيروس كورونا (كوفيد-19). وعقدت جلسة خاصة عبر الإنترنت بشأن كوفيد-19 في 5 حزيران/يونيه 2020 بحضور الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية. ونتيجة تلك الجلسة، أصدرت اللجنة بيانا شددت فيه على ضرورة الالتزام بالمبادئ الأخلاقية المهنية عند تطبيق التدابير اللازمة لدعم انتعاش السياحة في مرحلة ما بعد جائحة كوفيد-19 (انظر الفقرة 19 أدناه).

8 - وبتراثة السيد باسكال لامي، الذي أعيد انتخابه لولاية ثانية مدتها أربع سنوات (2018-2021)، حددت اللجنة، في إطار تشكيلتها الحالية⁽²⁾، المجالات الرئيسية التالية ذات الأولوية، وهي: (أ) التكنولوجيا والمنصات الرقمية في مجال السياحة؛ (ب) السياحة المفرطة وأثرها على المجتمعات المضيفة؛ (ج) العمل اللائق والنمو الشامل للجميع؛ (د) المساواة بين الجنسين والتمكين الاجتماعي والاقتصادي؛ (هـ) الاستدامة البيئية. وفي إطار الفترة الرئاسية السابقة للسيد لامي (2017-2013)، تناولت اللجنة المجالات التالية ذات الأولوية، وهي: (و) حماية الطفل في مجال السياحة؛ (ز) السياحة المتاحة للجميع؛ (ح) التصنيفات التي لا أساس لها من الصحة على بوابات السفر مما قد يؤثر على سمعة الشركات والمقاصد؛ (ط) الصيد الجائر والاتجار غير المشروع بالأحياء البرية؛ (ي) الترويج لنماذج عادلة من الإجازات الشاملة التكاليف.

9 - وإضافة إلى ذلك، تشمل المواضيع الأخرى ذات الصلة التي نظرت فيها اللجنة السياحة في مواطن الشعوب الأصلية، والوجهات التي يمكن الوصول إليها، واحترام التراث الثقافي غير المادي، وحقوق العاملين في السياحة، والسياحة في مرحلة ما بعد جائحة كوفيد-19.

10 - وفي إطار مجال الأولوية (أ) أعلاه، أقامت اللجنة حوارا مع شركة Airbnb بشأن تنفيذ مبادئ مدونة الأخلاقيات، ولا سيما من خلال المنصات الرقمية المشاركة مباشرة في قطاع السياحة.

(2) متاحة عبر الرابط التالي: www.unwto.org/members-2017-2021.

باء - جائزة منظمة السياحة العالمية لآداب السياحة

11 - إن جائزة منظمة السياحة العالمية لآداب السياحة⁽³⁾ هي أحد أنشطة اللجنة الرامية إلى رفع الوعي بمدونة الأخلاقيات. وتمنح الجائزة، التي أُطلقت في عام 2016، إلى الشركات السياحية والرباطات التجارية الموقعة رسمياً على التزام القطاع الخاص بمدونة أخلاقيات السياحة، والتي أفادت عن إجراءات قامت بها تطبيقاً للمدونة في برامجها وعملياتها.

12 - وتتألف لجنة التحكيم المعنية بالجائزة من رئيس اللجنة والأعضاء الكاملي العضوية فيها. وفي عام 2017، كان الفائز بالجائزة هو مجموعة فنادق إيلونيون ILUNION Hotels من إسبانيا، حيث اختيرت تقديراً لسياساتها الرائدة في مجال إتاحة إمكانية الوصول للجميع في قطاع الضيافة. وفي عام 2018، فازت شركة Europa Mundo Vacaciones، وهي شركة منظمة للرحلات في إسبانيا، بالجائزة لدعمها أكثر من 100 مشروع من مشاريع السياحة المستدامة في العديد من البلدان. وفي عام 2019، منحت الجائزة للمؤسسة الخاصة البرازيلية غير الربحية Serviço Social do Comércio التي تشتهر بمجموعة واسعة من البرامج الترفيهية والتعليمية والصحية للفئات المحرومة اجتماعياً.

جيم - توصيات اللجنة وبياناتها

13 - في عام 2013، قَدّمت اللجنة، في الدورة العشرين للجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية، توصيات منظمة السياحة العالمية بشأن السياحة المتاحة للجميع، التي اعتمدت لاحقاً بموجب القرار 637 (د-20). وأبرزت التوصيات التدابير المناسبة لكفالة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في مجال السياحة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات ووسائل الاتصال وغيرها من الخدمات والمرافق المتاحة لعامة الجمهور أو للاستخدام العام، في المناطق الحضرية أو المناطق الريفية والساحلية على السواء.

14 - وفي إطار المتابعة، شاركت اللجنة في وضع توصيات منظمة السياحة العالمية بشأن إتاحة المعلومات في قطاع السياحة، التي اعتمدها الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية في أيلول/سبتمبر 2015 في قرارها 669 (د-21). ووضعت التوصيات بدعم وتعاون من مؤسسة ONCE والشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة ابتغاء تزويد القطاع السياحي بإرشادات بشأن توفير قنوات وأشكال يسهل الوصول إليها من أجل عرض وتسهيل المعلومات السياحية الدقيقة والمحدّثة بانتظام في بلدان المقصد. وتغطي التوصيات المواد المطبوعة، والمواقع الشبكية، ووسائل الإعلام الرقمية، والتطبيقات، وشاشات المعلومات، ومحطات الوصل البيئي التي يسهل الوصول إليها والمستخدم على نطاق واسع في قطاع السياحة.

15 - وخلال السنة الدولية لتسخير السياحة المستدامة من أجل التنمية، في عام 2017، شرعت اللجنة بتفتيح الوثيقة المعنونة "نصائح للمسافر المسؤول". وتسلط الوثيقة، التي تتوجّه إلى السياح والمسافرين، الضوء على مبادئ مدونة الأخلاقيات المتصلة مباشرة بالسياح، وتعطي إرشادات أساسية بشأن احترام الإرث المشترك، وحماية البيئة، ودعم الاقتصاد المحلي، وباختصار السفر عن أطلّاع وباحترام، وتتدرج هذه المبادرة في حملة منظمة السياحة العالمية تحت عنوان "سافر. استمتع. احترم"⁽⁴⁾. وخلال النصف الأول من

(3) انظر www.unwto.org/unwto-ethics-award.

(4) انظر www.tourism4development2017.org/travel-enjoy-respect/.

عام 2020، واستجابة لجائحة كوفيد-19، نُفِحت الوثيقة لتتضمن توصيات مستكملة⁽⁵⁾ ذات صلة لكفالة سلامة السفر وأمنه.

16 - وإضافة إلى ذلك، قامت اللجنة بنشر التوصيات بشأن الاستخدام المسؤول للتصنيفات والآراء على المنصات الرقمية⁽⁶⁾، التي وضعت بالتعاون مع مواقع Yelp و TripAdvisor و Minube، نتيجة لدراسة أجريت حول موضوع التصنيفات على بوابات السفر وتأثيرها على سمعة الشركات والمقاصد. وقد وضعت التوصيات بهدف تشجيع الاستخدام المسؤول للتصنيفات والآراء على المنصات الرقمية المتصلة بقطاع السياحة، وهي موجهة إلى ثلاث من الجهات صاحبة المصلحة الرئيسية، وهي: المنصات الرقمية (الجهات المشغلة)؛ والجهات المقدمة للخدمات (الأعمال التجارية المدرجة في المنصات)؛ والجهات المستخدمة (الجهات المستهلكة) التي تشارك مباشرة في بيع و/أو شراء الخدمات السياحية.

17 - واعتمدت الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية التوصيات عام 2017 في قرارها 705 (د-22). وشارك أعضاء اللجنة بانتظام في مناقشات دولية بشأن الموضوع ذي الهدف الثلاثي الأبعاد، وهو: الترويج للتوصيات على الصعيدين الوطني والدولي؛ والتحقق مما إذا كان نطاق التوصيات كافياً أم لا؛ واقتراح إدخال تعديلات عند الاقتضاء.

18 - وتتادي اللجنة بمجموعة قيمة من المبادئ التوجيهية وهي التوصيات المتعلقة بالتنمية المستدامة للسياحة في مواطن الشعوب الأصلية⁽⁷⁾. وعززت اللجنة التوصيات التي أعدتها في الأساس أمانة منظمة السياحة العالمية وثبتت منها، وذلك بعد عدة جولات من المشاورات مع رابطات السياحة في مواطن الشعوب الأصلية، ومع أصحاب المشاريع من أبناء وبنات الشعوب الأصلية، والمدافعين والمدافعات عنهم، ثم اعتمدها الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية عام 2019 في قرارها 723 (د-23). ويستند الأساس النظري للتوصيات إلى الدور الموائم الذي ثبت أن السياحة تؤديه في مجتمعات الشعوب الأصلية، حيث توفر في كثير من الحالات فرص عمل لائقة، وتخفف من حدة الفقر، وتمكّن النساء والشباب. وتتضمن هذه التوصيات اعتبارات عامة بشأن الجوانب الرئيسية في مجال السياحة في مواطن الشعوب الأصلية التي تهم جميع الجهات صاحبة المصلحة، كما تضم توصيات معينة تتناول الفئات الأربع الرئيسية من الجهات صاحبة المصلحة المشاركة مباشرة في العمليات السياحية على أرض الواقع، أي الشركات المنظمة للرحلات والوكالات السياحية، والأدلاء السياحيين، ومجتمعات الشعوب الأصلية، والسياح.

دال - بيان اللجنة بشأن كوفيد-19 والسياحة

19 - اجتمعت اللجنة عن بعد في 5 حزيران/يونيه 2020 في جلسة استثنائية بشأن كوفيد-19 والسياحة وأصدرت بياناً شددت فيه على ضرورة الالتزام بالمبادئ الأخلاقية عند تطبيق التدابير اللازمة لدعم انتعاش السياحة في مرحلة ما بعد جائحة كوفيد-19⁽⁸⁾. وينبغي أن تتماشى المبادئ المذكورة، على وجه الخصوص،

(5) انظر <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-07/Tips-for-Responsible-Traveller-WCTE-AR.pdf>.

(6) متاحة عبر الرابط التالي: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-12/wcterecommendationsratingsandreviewsenweb.pdf>.

(7) متاحة عبر الرابط التالي: www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421299.

(8) متاح عبر الرابط التالي: www.unwto.org/tourism-ethics-a-special-session-on-covid-19-and-tourism.

مع المبادئ الواردة في مدونة الأخلاقيات والاتفاقية الإطارية لآداب السياحة، وأن تشمل مختلف المسائل، وهي عدم التمييز والإنصاف، وإمكانية الوصول، وحماية السياحة والمستهلكين، وحماية خصوصية البيانات، وحماية الحق في اتخاذ قرار مستنير، وحقوق العمال، والحماية الاجتماعية.

هاء - الذكرى السنوية العشرون لاعتماد المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة

20 - يصادف عام 2019 الذكرى السنوية العشرين لاعتماد مدونة الأخلاقيات. ولما كانت اللجنة تؤدي دوراً أساسياً في تعزيز مبادئ المدونة وصونها، قرر الرئيس الاحتفال بهذا الإنجاز من خلال عرض مجموعة من الممارسات الجيدة في مجال السياحة المسؤولة.

21 - ومن أجل الاضطلاع بهذه المبادرة، أعدت أمانة منظمة السياحة العالمية كتيباً إلكترونياً⁽⁹⁾ يتضمن أمثلة مستقاة من قطاع السياحة، كل منها مرتبط بإحدى المواد أو المواد الفرعية من مدونة الأخلاقيات. وهذه النماذج مستمدة من الممارسات الجيدة التي تم جمعها من الشركات والرابطات التي انضمت إلى التزام القطاع الخاص بالمدونة أو قدّمت طلبات للحصول على جوائز منظمة السياحة العالمية و/أو جوائز آداب السياحة.

ثالثاً - اعتماد الاتفاقية الإطارية لآداب السياحة

22 - تعزيزاً لفعالية مدونة الأخلاقيات، وافقت اللجنة على تحويلها إلى معاهدة ملزمة قانوناً، وطلبت إلى المستشار القانوني لمنظمة السياحة العالمية إعداد مشروع نص وتقديمه لهذا الغرض.

23 - وانطلاقاً من ضرورة تحقيق التوازن بين الحفاظ على ما تحقق من خلال مدونة الأخلاقيات والمضي قدماً وتعزيز كفاءتها وتنفيذ مبادئها، قُدّم مشروع اتفاقية للنظر فيه في الدورة الحادية والعشرين للجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية، في أيلول/سبتمبر 2015.

24 - وفيما بعد، وفقاً لقرار الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية 668 (د-21)، عُهد إلى الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية بإنشاء فريق عامل خاص أجرى، بالتعاون مع اللجنة، دراسة متعمّقة للإجراءات والآثار المترتبة على اعتماد مشروع اتفاقية المنظمة بشأن آداب السياحة استناداً إلى مدونة الأخلاقيات.

25 - وعقد الفريق العامل المؤلف من ممثلي 36 دولة عضواً في المنظمة و 3 أعضاء منتسبين ومراقب دائم، خمسة اجتماعات منذ إنشائه في بداية عام 2016⁽¹⁰⁾. وخلال هذه الاجتماعات، جرى استعراض مشروع النص، الذي أصبح الآن عنوانه الاتفاقية الإطارية لآداب السياحة، استعراضاً متأنياً مادةً مادة.

26 - وتتحور الاتفاقية الإطارية لآداب السياحة حول المبادئ الأساسية التسعة لمدونة الأخلاقيات. ومن أجل صياغة المبادئ في هيكل معاهدة دولية، تم تكييف عدة أحكام. ويتكون الهيكل من خمسة أجزاء، إضافة إلى الديباجة. وتتضمن المواد من 1 إلى 3 (الجزء الأول) الأحكام العامة، التي تحدد المصطلحات الرئيسية، والهدف من الأحكام ونطاقها، ووسائل التنفيذ. وتشكل المواد من 4 إلى 12 (الجزء الثاني) العمود

(9) متاح عبر الرابط التالي: [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-01/23WCTE_Item%205_Global%20Code%20of%20Ethics%20for%20Tourism-Anniversary.pdf)

[01/23WCTE_Item%205_Global%20Code%20of%20Ethics%20for%20Tourism-Anniversary.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-01/23WCTE_Item%205_Global%20Code%20of%20Ethics%20for%20Tourism-Anniversary.pdf)

(10) لمزيد من المعلومات، انظر الرابط التالي: www.unwto.org/ad-hoc-committee-and-working-group

الفكري للاتفاقية، وهي مكرّسة للمبادئ الأخلاقية للسياحة. وتشير المواد 13 إلى 15 (الجزء الثالث) إلى ولاية اللجنة المعنية بآداب السياحة وتكوينها وسير عملها في سياق الاتفاقية. أما الفرعان الأخيران من الاتفاقية فيتضمنان أحكاماً قياسية مستمدة من المعاهدات الدولية: فالجزء الرابع (المادتان 16-17) يتناول مؤتمر الدول الأطراف، في حين ترد في الجزء الخامس (المواد 18-26) الأحكام الختامية التي تنظم إجراءات التوقيع والتصديق والقبول والموافقة والانضمام.

27 - واتفق الفريق العامل، في إطار مداولاته، على عدم إدخال تغييرات جوهرية على المبادئ الأساسية التسعة لمدونة الأخلاقيات، حيث إن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية قبلتها في عام 1999، وهي معروفة على نطاق واسع لدى الأوساط السياحية الدولية. واستُخدمت المواد التسع في مشروع الاتفاقية في إطار فرع "المبادئ الأخلاقية للسياحة" وهي تشكل العمود الفقري للاتفاقية.

28 - وفي الدورة 105 للمجلس التنفيذي لمنظمة السياحة العالمية، التي عقدت في مدريد في أيار/مايو 2017، أقرّ المجلس في مقره CE/DEC/7(CV) نهج تجنب أي تغييرات غير ضرورية في المبادئ الأساسية التسعة لمدونة الأخلاقيات، على أن يقدم مشروع نص الاتفاقية بصيغته النهائية في الدورة القادمة للجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية لكي تنتظر فيه.

29 - وفي الدورة الثانية والعشرين، المعقودة في عام 2017، أنشأت الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية لجنة مخصصة لاستعراض توصيات الفريق العامل وتقديم النص النهائي للاتفاقية وبروتوكولها الاختياري باللغة الإنكليزية في نفس دورة الجمعية. ووافقت الجمعية العامة على النص الإنكليزي للاتفاقية الإطارية لآداب السياحة بموجب قرارها 707 (د-22).

30 - وخلال السنة التالية، ترجمت أمانة منظمة السياحة العالمية نص الاتفاقية وبروتوكولها الاختياري إلى اللغات الرسمية الأربعة الأخرى لمنظمة السياحة العالمية (الإسبانية والروسية والعربية والفرنسية) وعمّت بعد ذلك النسخ بهذه اللغات على الدول الأعضاء في المنظمة للتعليق عليها وإقرارها.

31 - وفي أيلول/سبتمبر 2019، اعتمدت الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية الاتفاقية الإطارية رسمياً، إلى جانب بروتوكولها الاختياري، بجميع اللغات الرسمية الخمس للمنظمة في دورتها الثالثة والعشرين، بموجب قرارها 722 (د-23). وهذه هي أول معاهدة دولية ملزمة قانوناً تعتمدها منظمة السياحة العالمية لتنظيم المسائل في مجال خبرتها.

32 - وأبدت الدول الأعضاء التالية تحفظاتها بشأن بعض أحكام الاتفاقية وبروتوكولها الاختياري: إسبانيا، وألمانيا، وتشيكيا، وسلوفينيا، وسويسرا، وصربيا، وقبرص، وكرواتيا، ومالطة، ومقدونيا الشمالية، والنمسا، واليابان، واليونان، فضلاً عن العضو المنتسب إقليم فلاندرز (بلجيكا). والرسالة التي تتضمن التحفظات مرفقة بالقرار⁽¹¹⁾.

33 - وشجعت الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية الدول الأعضاء على اتخاذ خطوات قانونية لاحقة للإعراب عن موافقتها على الالتزام بالاتفاقية على الصعيد الدولي. وفي الفترة بين 16 تشرين الأول/أكتوبر 2019 و 15 تشرين الأول/أكتوبر 2020، يجوز لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة وأعضاء منظمة السياحة العالمية التوقيع على الاتفاقية في مقر منظمة السياحة العالمية في مدريد

(11) انظر https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-10/a23_resolutions_en.pdf

(المادة 18 من الاتفاقية). وبعد الفترة المذكورة آنفاً، يجوز للدول الأعضاء أن تصدق على هذه الاتفاقية أو تقبلها أو توافق عليها أو تنضم إليها. ويبدأ نفاذ الاتفاقية في اليوم الثلاثين من تاريخ إيداع الصك العاشر من صكوك التصديق أو القبول أو الموافقة أو الانضمام (المادة 20).

34 - وبعد دخول الاتفاقية الإطارية حيز النفاذ، ستطبق إلى جانب مدونة الأخلاقيات. وستضع الدول التي تصدق على الاتفاقية سياسات تتسق مع المبادئ الواردة فيها، وتشجع المؤسسات والهيئات السياحية على إدراج هذه المبادئ في صكوكها التعاقدية، وتقدم دورياً إلى اللجنة تقريراً بشأن امتثالها لهذه الالتزامات. أما البروتوكول الاختياري فهو صك منفصل يمكن للدول الأطراف في الاتفاقية أن تقرر التصديق عليه؛ وهو يتألف من آلية للتوفيق الطوعي تتعلق بتفسير الاتفاقية أو تطبيقها.

35 - وستنظّل آلية التنفيذ الطوعية بموجب مدونة الأخلاقيات قائمة بالنسبة للبلدان التي لن تصدق على الاتفاقية، وكذلك بالنسبة للكيانات التي انضمت إلى التزام القطاع الخاص بالمدونة، وهو موجه حصراً إلى شركات السياحة والرابطات التجارية. وفي هاتين الحالتين، ستظل آلية الإبلاغ عن طريق اللجنة سارية.

رابعاً - تنفيذ القطاع الخاص للمدونة العالمية لأخلاقيات السياحة

36 - على مرّ العقود، شهدت السياحة نمواً مستمراً وتتنوعاً عميقاً لتصبح واحداً من أسرع القطاعات الاقتصادية نمواً في العالم. ومع هذا النمو، يجب ألا تتجاوز هيمنة اهتمام الشركات التجارية بالسياحة واجبة الأخلاقي والمسؤول. وكما هو الحال في أوقات النمو، تؤدي الجهات صاحبة المصلحة في القطاع الخاص في مجال السياحة دوراً هاماً في وقت الأزمات تجاه مجتمعها وأوساطها والعاملين لديها، كما شوهد خلال جائحة كوفيد-19، حيث تساهم الإجراءات التي يتخذها عدد من الجهات صاحبة المصلحة في مجال السياحة في جزء كبير من الحل.

37 - وسعياً لتعزيز الشفافية وحفز الإجراءات المسؤولة لدى الجهات صاحبة المصلحة في مجال السياحة في القطاع الخاص، أطلقت منظمة السياحة العالمية في عام 2011 مبادرة التزام القطاع الخاص بمدونة الأخلاقيات. ويمثل هذا الالتزام إعلاناً علنياً من جانب مؤسسة أو رابطة سياحية خاصة عن تمسكها بمبادئ المدونة ومراعاتها في إدارتها المؤسسية. وتجسداً لهذا الإعلان العام، ينظّم حفل توقيع بحضور الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية أو رئيس اللجنة العالمية المعنية بأداب السياحة وممثلي قطاع السياحة على الصعيد الوطني.

38 - وباب التوقيع على التزام القطاع الخاص بمدونة قواعد الأخلاقيات مفتوح أمام جميع شركات السياحة في القطاع الخاص (الفنادق ومؤسسات الإقامة المماثلة، وشركات الطيران، وشركات الرحلات البحرية والسكك الحديدية، والشركات المنظمة للرحلات السياحية ووكالات السفر، ومراكز المؤتمرات، وشبكات التوزيع العالمية، ونظم الحجز الإلكتروني) والرابطات التجارية ذات الصلة المباشرة بشركات السياحة المذكورة آنفاً. وبالتوقيع على الالتزام بالمدونة، تتعهد الكيانات الموقعة بالتمسك بقيم التنمية السياحية المسؤولة والمستدامة الموصى بها في المدونة وبالنهوض بهذه القيم وتنفيذها، وتقديم تقرير إلى اللجنة عن تنفيذها لتلك المبادئ.

39 - وتتولى اللجنة، باعتبارها هيئة محايدة ومستقلة، رصد التزام القطاع الخاص بمدونة الأخلاقيات وتفسر المعلومات المستمدة من تقارير الشركات والرابطات. وفي هذا الصدد، تؤدي اللجنة دوراً حاسماً

في الإقرار بالإجراءات الهامة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات التي هي سارية بالفعل، وفي الوقت نفسه، تحديد الثغرات الرئيسية التي تقتضي مزيداً من الاهتمام في خمسة مجالات مختارة، وهي حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل؛ ونوعية العمالة؛ والعدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان؛ ورفاه المجتمع المحلي؛ والاستدامة البيئية. وبشكل استثنائي، أرسل استبيان استقصائي إضافي إلى الكيانات الموقعة، في شهر نيسان/أبريل 2020، للحصول على معلومات عن التدابير المتخذة للتخفيف من أثر جائحة كوفيد-19 على الموظفين والمجتمع المحلي وعلى المستوى الحكومي.

40 - ويجري رصد إجراءات التنفيذ التي تقوم بها الشركات والرباطات بواسطة استبيان للتقييم الذاتي، يقدم إلى اللجنة كل سنتين. وفي حالة عدم ورود تقرير من الكيانات الموقعة في غضون فترة زمنية معقولة، يُنظر في تعليق الكيانات المعنية.

41 - وفي كانون الأول/ديسمبر 2018، علقت اللجنة 130 من الكيانات الموقعة على التزام القطاع الخاص بمدونة الأخلاقيات بعد عدم امتثالها لشرط الإبلاغ عن إجراءات التنفيذ التي اتخذتها عقب تلقي رسالتين تذكيريتين رسميتين.

42 - وإذا أُخذت في الاعتبار حالات التعليق والكيانات التي وقعت على الالتزام مؤخراً، يبلغ عدد الكيانات في القطاع الخاص الموقعة فعلياً على التزام القطاع الخاص بمدونة الأخلاقيات حتى 30 حزيران/يونيه 2020 ما مجموعه 450 كيانات من 69 بلداً (انظر الجدول أدناه).

الكيانات الموقعة على التزام القطاع الخاص بمدونة الأخلاقيات والردود عليه، 30 حزيران/يونيه 2020

580	العدد الإجمالي للكيانات الموقعة (منذ بداية الحملة في عام 2011)
450	مجموع عدد الكيانات الموقعة (بعد التعليق)
414	مجموع عدد الردود الواردة في الفترة من 1 تموز/يوليه 2015 إلى 30 حزيران/يونيه 2020
263	من الشركات
151	من الرباطات

ألف - التنفيذ من جانب الشركات

43 - تلقت منظمة السياحة العالمية 263 رداً من الشركات خلال الفترة ما بين تموز/يوليه 2015 وحزيران/يونيه 2020. وقد المجيبون تقاريرهم مرة واحدة على الأقل في الفترة المذكورة أعلاه، منذ صدور التقرير السابق في عام 2015.

44 - وفيما يتعلق بالترويج لمدونة الأخلاقيات، أشارت الشركات إلى أنها قامت بنشر المدونة بشكل رئيسي بين موظفيها (100 في المائة) وعملائها (67 في المائة) وشركائها في الأعمال (49 في المائة) والمساهمين فيها (42 في المائة) ومجتمعاتها المحلية (35 في المائة). بالإضافة إلى ذلك، وضع 78 في المائة من المجيبين رابطاً للمدونة في موقع مؤسستهم على الإنترنت وبواباتها الإلكترونية.

45 - ومن بين المجالات الخمسة للمسؤولية الاجتماعية للشركات المذكورة سابقاً، كانت نسبة الاهتمام التي أفادت بها الشركات المشمولة بالدراسة الاستقصائية متوازنة. وفيما يتعلق بالأمثلة الملموسة، جرى عرض معظم الممارسات الجيدة والجهود المبتكرة في مجالات رفاه المجتمع المحلي والاستدامة البيئية، في حين أفيد عن عدد أقل من الأمثلة بشأن نوعية العمالة، والإنصاف الاجتماعي، وحوكمة الشركات.

46 - وفيما يتعلق برفاه المجتمع المحلي، أفادت عدة شركات بأنها دعمت السكان المحليين بطرق عديدة، بما في ذلك تقديم المساعدة الإنسانية لضحايا تسونامي (منتجع Theme Resorts and Spas، سري لانكا) وتنظيم الهبات من الملابس وغيرها من الإمدادات للمدارس المحلية (فندق موفنبيك Mövenpick الدوحة). وهناك مثال آخر جدير بالملاحظة أوردته مؤسسة راجا للسفر Rajah Travel Corporation (الفلبين)، التي تتسق الاحتفال السنوي لقدامى المحاربين الفلبينيين والأمريكيين في الحرب العالمية الثانية لتسليط الضوء على الحقب التاريخية المفقودة. وهذه المبادرة مدرجة أيضا في جولاتها السياحية. وتضافرت جهود شركة الخطوط الجوية الإسبانية Iberia ومنظمة Envera غير الربحية التي تضم موظفي إيبيريا Iberia ممن هم أولياء أشخاص من ذوي الإعاقة، بهدف توفير فرص عمل لما عدده 400 شخص من ذوي الإعاقة سنوياً. وفي الفلبين، أطلقت منتجعات النيدو El Nido مبادرة تسمح للضيوف بالتفاعل مع الصيادين المحليين والتعرف عليهم. ولا تهدف هذه المبادرة إلى توفير دخل اقتصادي إضافي للسكان المحليين فحسب، بل أيضا إلى إذكاء الوعي بين السياح بضرورة حماية خليج باكويت.

47 - وأظهرت الدراسات الاستقصائية اتجاها آخر يتمثل في التركيز الواضح على التعليم والتدريب المهني من أجل دعم المجتمع المحلي. فقد تبنى كل فندق في جيتوينغ (سري لانكا)، على سبيل المثال، رعاية مدرستين في المنطقة المحيطة به، حيث تُنفذ برامج تعليمية وبيئية على أساس منتظم. وتقدم الشركة أيضا حافزا للمنقطعين عن الدراسة من الأسر المحرومة حتى يتسنى لهم أن يتعلموا إحدى المهارات المهنية. وبالمثل، تنظم مؤسسة بالي للتنمية السياحية (إندونيسيا) حلقات عمل بشأن الصيد المستدام لمجتمعات الشواطئ المحلية في منطقتها المحمية الساحلية. وأقامت شركة Club Med شراكة مع منظمة Agrisud غير الحكومية الدولية لدعم 336 شركة صغيرة جداً لتحسين إنتاجها وسد الفجوة بين العرض والطلب، مما أدى إلى تقديم دعم مالي بقيمة 715 ألف يورو وتسليم نحو 182 طناً من المنتجات. ومنحت منظمة السياحة العالمية هذه الشراكة جائزة لمساهمتها الفعالة في خطة التنمية المستدامة لعام 2030.

48 - وفيما يتعلق بمجال الاستدامة البيئية، كانت الأمثلة غنية: فبعض الشركات تقوم بمحاولات جادة للحد من حجم نفاياتها. وعلى سبيل المثال، توفر شركة Itinerantur الإسبانية التي تنظم رحلات مشيا على الأقدام لمسافات طويلة للمسافرين معها توصيات مستقيضة بشأن تقليل حجم النفايات إلى أدنى حد، وتشجعهم على الحفاظ قدر الإمكان على نظافة الطرق المعدة للمشبي سيرا على الأقدام لمسافات طويلة. أما شركة Tradewings التي تنظم رحلات في الفلبين فتقرض من جهتها حطرا صارما على استخدام البلاستيك وتزود زبائنها والموظفين العاملين لديها بالأواني القابلة لإعادة الاستخدام، وأكياس قماش بديلة وما شابه ذلك. وبالإضافة إلى ذلك، أطلق المنتجع المكسيكي Mexican Palace Resort برنامجا خاصا لحماية السلاحف البحرية وحفظها. وتمكنت شركة Rios Tropicales المنظمة للرحلات السياحية في كوستاريكا بنجاح من شراء 2 470 فدانا من أراضي الغابات المطيرة. ويعاد تشجير هذه الأراضي بما عدده 30 963 شجرة من الأنواع المحلية وحمايتها من الاستحطاب والصيد غير المشروع. وتستمر الجهود المبذولة لإعادة التشجير مع شركة My Exit Adventure الصربية التي تقدم الخدمات السياحية، مع إطلاق مبادرة الثورة الخضراء، التي تحشد الجمهور وتتولى زمام المبادرة في إعادة التشجير الشامل في صربيا. وعلاوة على ذلك، ذكرت فنادق ماريوت Marriott Hotels في الأردن أنها تعمل بالكامل بالطاقة المزودة من محطات الطاقة الشمسية باستثمارات تبلغ 17 655 367 دولارا أمريكيا وتغطي 405 000 متر مربع.

49 - أما بالنسبة إلى نوعية العمالة، فيميل عدد كبير من الشركات إلى تحسين ترتيبات العمل النموذجية، مثل زيادة الإجازة السنوية، وسد الفجوة في الأجور بين الجنسين، وتقديم المزيد من العقود المحددة المدة. غير أن عددا قليلا فقط من الشركات قام بأكثر من هذه الجهود. ومن الأمثلة على ذلك شركة Terme Olimia في سلوفينيا، حيث يمكن للموظفين الاستفادة من ممارسة طقوس يومية مضادة للإجهاد، وممارسة التأمل الواعي، وتمارين الحركة، والسباحة المجانية، واللياقة البدنية. وفي إشارة أخرى إلى حفظ الرفاه العقلي للموظفين، ما قام به الكيانان اليابانيان KNT-CT Holdings وشركة Nishimuraya Corporation. فقد وضعت هذه الأخيرة برامج لضمان عدم إفراط موظفيها في العمل الزائد وإتاحة لهم الإمكانية لأخذ إجازاتهم حتى خلال الفترة التي يكثُر فيها حجم العمل.

50 - وفيما يتعلق بحوكمة الشركات، لم يبلغ سوى عدد قليل من الشركات عن ممارسات ابتكارية. ومن بين هذه الشركات المؤسسة الخاصة البرازيلية غير الربحية Serviço Social do Comércio التي تتسوق أعمال دورة نقاش شهرية لشركائها بشأن الأخلاقيات في مجال السياحة، وتعالج مسائل من قبيل المساواة بين الجنسين وبيئات ما بعد النزاع. ويتجلى مثال آخر في المنصة الرقمية الإسبانية Minube التي تتبادل المعلومات مع أصحاب المصلحة المتعاملين معها عبر منصتها Minube School المعنية بمواضيع عديدة منها حقوق الإنسان، وإمكانية الوصول، والإدماج الاجتماعي. وأخيرا، فإن الشركة الفلبينية المنظمة للرحلات السياحية Tradewings لا تحت أصحاب المصلحة المتعاملين معها فحسب بل أيضا عملاءها بطريقة مباشرة على التصرف بمسؤولية لدى ممارسة السياحة.

51 - وفي إطار الفئة الخامسة، وهي الإنصاف الاجتماعي، ترد ثلاثة أمثلة مثيرة للاهتمام من أمريكا اللاتينية: ففي حين وضعت الدائرة الوطنية للسياحة في هندوراس قانونها الخاص لمكافحة عمل الأطفال بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة، تقوم مؤسسة Destinos y Representaciones Internacionales (كوستاريكا) بمساعدة المشردين والمشرديات والعاملين والعاملات في مجال الجنس على تقرير المصير من خلال مؤسستها، وتقوم سلسلة الفنادق الشيلية Andina del Sud بدعم المجتمعات المحلية للشعوب الأصلية وحفظ ثقافتها وتقاليدتها بطرق عدة من خلال شركات طويلة الأمد. وأفيد أيضا عما تبديه مؤسسة بالي للتنمية السياحية (إندونيسيا) من إحساس عظيم بالاحترام للممارسات المحلية، فخصصت منطقة دينية للسكان المحليين لأداء الطقوس دون أي قيود.

52 - وبالنسبة لمعظم المجيبين، شكل التوقيع على التزام القطاع الخاص والتقيّد بمبادئ مدونة الأخلاقيات معيارا لأنشطتهم اليومية وخططهم الاستراتيجية.

باء - التنفيذ من جانب الرباطات التجارية

53 - أقرت منظمة السياحة العالمية باستلام دراسات استقصائية من 151 رابطة في الفترة ما بين أيلول/سبتمبر 2015 ونيسان/أبريل 2020. وقدمت الرباطات المذكورة تقارير مرة واحدة على الأقل في الفترة المذكورة أعلاه.

54 - وفيما يتعلق بالترويج لمدونة الأخلاقيات، أشارت الرباطات المشاركة إلى أنها عمّمت المدونة أساساً على أعضائها (94 في المائة) وموظفيها (51 في المائة) ومقدمي الخدمات المتعاملين معها (24 في المائة) وشركائها الخارجيين (21 في المائة). وعلاوة على ذلك، أفاد 73 في المائة من الرباطات المشاركة بأنها وضعت رابطا لمدونة في موقع مؤسستها على الإنترنت ووبواباتها الإلكترونية. وقامت الرابطة الهولندية لوكلاء السفر ومنظمي الرحلات ANVR بخطوة إلى الأمام في الترويج للمدونة فاشتترطت على أي عضو قد يكون مهتما بالانضمام إلى الرابطة التقيّد بالمدونة.

55 - وعلى غرار الدراسة الاستقصائية التي تركز على الشركات، ركز الاستبيان الذي أُرسِل إلى الرباطات على ممارسات ملموسة للمسؤولية الاجتماعية للشركات في نفس مجالات الاهتمام الخمسة المذكورة سابقاً. غير أنه تم تحديد عدد أقل من الممارسات الجيدة في الأجوبة الواردة من الرباطات، وتناولت معظم الأمثلة مجالات رفاه المجتمع المحلي، والإنصاف الاجتماعي، والبيئة. أما الأمثلة الملموسة فيما يتعلق بنوعية العمالة وحوكمة الشركات فكان عددها أقل.

56 - وفيما يتعلق برفاه المجتمع المحلي، بذل بعض الرباطات جهوداً كبيرة لتوفير فرص عمل، على سبيل المثال في الشرق الأوسط. وفي حين تنظم نقابة أصحاب المطاعم والمقاهي والملاهي والبانيسري في لبنان ورش عمل على مدار العام لمعالجة البطالة المحلية، استحدث الاتحاد المصري للسياحة برامج للتدريب وتنمية المهارات في مجالات الحرف اليدوية الجلدية والسجاد والنحاس والتطريز، مع التركيز بشكل خاص على نساء المجتمع المحلي. ووجدت مبادرة أخرى في السويد، حيث تتعاون منظمة أرياب العمل Visita مع الحكومة لتعزيز مهارات اللاجئين ومنحهم فرص عمل في قطاع السياحة.

57 - وعلى الصعيد البيئي، تُكرس بعض الرباطات تدابيرها الملموسة في إعطاء المبادئ التوجيهية للجهات المرتبطة بها. فعلى سبيل المثال، تستهدف الرابطة البرتغالية للسياحة الطبيعية Rota Vicentina على وجه التحديد الزراعة المكثفة فضلاً عن التفتيش والبحث عن النفط، من خلال إرسال بيانات إلى الحكومة المركزية. ومثال آخر هو منظمة الضيافة السويدية Visita التي نشرت كتيباً للجهات المرتبطة بها عن كيفية إدارة السياحة بطريقة مستدامة. وتلتزم الرابطة الهولندية لوكلاء السفر ومنظمي الرحلات بقوة بالتنوع البيولوجي وحماية الأنواع المهددة بالانقراض، وقد حظيت بالاعتراف دولياً لتلك الجهود. وفي الشرق الأوسط، أطلقت الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة مبادرة "همة ولمة" التي أدت إلى قيام تعاون بين الكيانات الوطنية والخاصة في قطاع السياحة. وتهدف هذه المبادرة إلى زيادة الوعي بشأن بعثرة القمامة وأثرها السلبي على البيئة من خلال إجراء بحوث حول هذا الموضوع (الذي صممت منهجيته بما يتماشى مع مبادئ المدونة) وتيسير أنشطة التطوع من أجل أردن أنظف.

58 - وجرى تناول فئة الإنصاف الاجتماعي على نطاق واسع، وتجدر الإشارة بشأنها إلى تدبيرين ملموسين: التدبير الأول يتعلق بمنظمة الضيافة الأوروبية هوتريك HOTREC التي هي واحدة من الجهات المشاركة الرئيسية في مشروع App Tour You الذي يستهدف الشركات الصغيرة لتحسين إمكانياتها في الوصول إليها. والمشروع مبتكر باعتباره أداة رقمية يمكن لأي جهة من أصحاب المصلحة استخدامها بطريقة مراعية للحد الأدنى المنخفض. أما التدبير الثاني فيتعلق بالرابطة الإسرائيلية لوكالات السفر والخبراء الاستشاريين التي تتعاون مع البرلمان الإسرائيلي ومع مؤسسة أكاديمية محلية على السواء، بهدف كشف الاتجار بالبشر وحالات عدم المساواة بين الجنسين، التي يمكن أن تتم تحت غطاء السياحة.

59 - وفيما يتعلق بنوعية العمالة، تؤكد الرابطة اليابانية للفنادق على المساواة بين الجنسين في أوساط موظفيها، بعد أن نسقت أعمال منتدى الفنادق المعني بالمرأة. وفي ضوء هذه المناسبة، عقدت حلقة عمل خاصة دعيت إليها أخصائيات من النساء العاملات في مناصب إدارية لمشاركة آرائهن. وعلاوة على ذلك، تتعاون الرابطة الأرجنتينية AOCA التي تنظم المعارض والمؤتمرات، من بين أمور أخرى، تعاوناً وثيقاً مع شركة المسرح Teatro Ciego. وهذه الشركة متخصصة في عرض الخبرات المسرحية للمكفوفين، وأكثر من 40 في المائة من موظفيها هم أشخاص مكفوفون أو ممن يعانون إعاقة بصرية أخرى.

60 - أما بالنسبة إلى المجال الخامس من مجالات الاهتمام، وهو حوكمة الشركات، فقد كانت الممارسات الجيدة نادرة. ويتجلى اثنان من الأمثلة الجيدة في جمعية الفنادق اليابانية ومنظمة الضيافة الأوروبية HOTREC، وهما رابطتان تحققان أيضاً نجاحاً في المجالات الأخرى. وفي حين نشرت الجمعية وعممت مبادئ توجيهية بشأن عدد من القضايا (مثل جائحة الأنفلونزا، وحماية المعلومات، والقيادة في حالة السكر)، تفيد المنظمة بأنها تشارك في العديد من المبادرات التي تتجاوز حدود الولاية الوطنية، مثل اتحاد Hotelstars Union، وخطة جودة الضيافة الأوروبية، والمنتدى الأوروبي للكحول والصحة.

61 - وأخيراً، أفادت رابطات مختلفة بأن مدونة الأخلاقيات اضطلعت بدور هام في توسيع نطاق رؤاها. فعلى سبيل المثال، ووفقاً لرئيسة مجلس إدارة شركة Svensk Tourism AB السويدية، فإن الاستراتيجية الوطنية لقطاع السياحة السويدية تركز على تطوير قطاع السياحة بطريقة مستدامة اجتماعياً وبيئياً واقتصادياً، وإن مدونة الأخلاقيات توسع الآفاق وتذكر بالطبيعة العالمية للسياحة وبأهمية العمل معاً من أجل مستقبل مستدام.

جيم - نتائج الدراسة الاستقصائية الخاصة بجائحة كوفيد-19 التي أجريت بين الكيانات الموقعة على التزام القطاع الخاص بالمدونة العالمية لأخلاقيات السياحة

62 - في الوقت الذي يواجه فيه القطاع تحدياً غير مسبوق، اتصلت اللجنة، من خلال رئيسها باسكال لامي، بالكيانات الموقعة على التزام القطاع الخاص بالمدونة العالمية لأخلاقيات السياحة في نيسان/أبريل 2020 للحصول على استبيان موجز إضافي. وكان الهدف من الدراسة الاستقصائية مع أنها كانت مفتوحة لفترة زمنية قصيرة فقط (12 يوماً) بسبب الطابع الملح للحالة الحصول على معلومات عن التدابير التي اتخذتها الكيانات لدعم مكافحة جائحة كوفيد-19 والتخفيف من حدة آثارها الاجتماعية والاقتصادية السلبية العديدة.

63 - وتضمن الاستبيان بنوداً مثل مستوى تأثير جائحة كوفيد-19 على الكيانات والتدابير المتخذة للتخفيف من حدة أثرها على العمال والمجتمعات المحلية وعلى المستوى الحكومي. وكشفت الردود على الاستبيان عن الإجراءات التي اتخذتها الكيانات الموقعة على التزام القطاع الخاص بمدونة الأخلاقيات (بلغ مجموعها 58 كيانات من 25 بلداً). وكان المجيبون ينتمون إلى خمس فئات هي: مكان الإقامة (38 في المائة)، ووكالات السفر/الشركات المنظمة للرحلات السياحية (34 في المائة)، وغرف/رابطات/اتحادات السياحة (16 في المائة)، والخدمات السياحية الأخرى (7 في المائة) والنقل (5 في المائة). وكان لتقسي كوفيد-19 تأثير مباشر قوي على 60 في المائة من الكيانات المشاركة التي أفادت بأنها اضطرت إلى إيقاف أعمالها مؤقتاً. أما بالنسبة للبقية، فقد تأثر 35 في المائة منها بشدة، إلى جانب احتمال توقفها عن العمل في المستقبل، وأفاد 5 في المائة فقط بأن تقسي كوفيد-19 كان له تأثير خفيف عليها.

64 - وعلاوة على ذلك، كشفت الدراسة أن أرباب العمل على نطاق القطاع يعملون على زيادة دعمهم للعمال والمجتمعات المحلية، بالرغم من عمليات التسريح المؤقت للموظفين. وكشفت الدراسة أن العديد من الشركات تقدم خدمات نفسية على مدار 24 ساعة لموظفيها، وتواصل سداد تكاليف التأمين الطبي، وتسهل استخدام المنصات التي تتضمن مقاطع الفيديو التحفيزية والمستجدات الطبية والمواد التدريبية. ويوفر العديد منها أيضاً السكن والغذاء المجانيين للموظفين الدوليين الذين تقطعت بهم السبل وأسرهم.

65 - وُقِّدَت تبرعات نقدية إلى المجالس البلدية والأسر المحرومة والمجتمعات الريفية، وأُرسلت الأغذية والإمدادات إلى العاملين في الخطوط الأمامية والفئات الضعيفة. ويعمل بعض غرف التجارة مع الكيانات العامة والمالية والقانونية والمؤسسات العقارية على توفير التمويل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم وإيجاد ضامنين لمن لا يستطيعون الحصول على قروض. وشاركت الرابطة في الجهود التي تبذلها للجان المحلية المعنية بالجائحة للتنبه إلى أكثر القضايا إلحاحاً وتوضيح ما تقدّمه من دعم بشكل أفضل.

66 - وتبرعت الفنادق بألاف الليالي لمبيت الموظفين الطبيين لقضاء عطلاتهم وظلت مفتوحة لهم ولمرضى كوفيد-19 كلما لزم الأمر. وقدم الأدلاء السياحيون تبرعات للمستشفيات في صورة جولات افتراضية، وعرضت شركات النقل وسائل النقل الخاصة بها لجلب معدات الطوارئ الحرجة لإنقاذ الأرواح. وأنشئت منصات يتعهد بها متطوعون لمنح قروض للشباب. وقامت أفرقة التضامن الافتراضية بحصر مئات وكلاء السفر من ذوي الوظائف المختلفة لتبادل السلع ودعم سبل عيشهم.

67 - وقدم عدد من الكيانات الموقعة نماذج جيدة لحملات حقيقية. ففي فئة أماكن الإقامة، أنشأت مجموعة فنادق Costa Rican Westin Reserva Hotels شبكة مع منظمات الرعاية الاجتماعية المحلية لدعم الأسر الضعيفة من خلال التبرع بالمنتجات الغذائية ومنتجات النظافة الصحية. وجعلت من توقف عمليات الفندق فرصة لتقديم تبرعات عينية في شكل إمدادات من المتجر العام للفندق. وبالإضافة إلى ذلك، أرسل فندق ميليا في إسبانيا تبرعاته من المنتجات الغذائية ومنتجات النظافة الصحية إلى المستشفيات والمنظمات غير الحكومية والكيانات الاجتماعية والإدارة. واستهدف جزء من حملة ميليا التضامنية المهنيين في مجال الرعاية الصحية الذين يكافحون حالياً جائحة كوفيد-19 من خلال توفير 20 000 ليلة مبيت.

68 - وتقدم شركة السكك الحديدية الوطنية الإسبانية Renfe نموذجاً جيداً للإجراءات المسؤولة التي اتخذت خلال الجائحة. فقد وفرت خدمة النقل المجاني لمسافات طويلة وبسرعة عالية للموظفين الطبيين بناء على طلبهم؛ واستخدمت هذه الخدمات أيضاً لنقل المعدات الطبية اللازمة، مثل النماذج الأولية لأجهزة التنفس الاصطناعي والأدوية. وتم تعديل تصميم القطارات لنقل المرضى بين المناطق المتمتعة بالحكم الذاتي في إسبانيا. وشاركت Renfe في الجهود التي تبذلها منظمات أخرى في إطار حملة "هناك ضوء في نهاية النفق" (#HayLuzAlFinalDelTunel)، والتي تهدف إلى نشر أخبار إيجابية في الأوقات الصعبة الحالية. وبالإضافة إلى ذلك، أوقفت Renfe عملية تحصيل مبالغ مستحقة عن إيجار 20 قاطرة و 200 عربة مقطورة تابعة لشركات القطاع الخاص إدراكاً منها للظرف العصيب الذي يمرُّ به قطاع السياحة.

69 - وأخيراً، قامت الرابطة المشاركة بدور هام في التنسيق بين حكوماتها وأعضائها. وقدمت العديد من هذه الرابطة المشورة القانونية والمالية لأعضائها ونسقت مع السلطات لإحالة احتياجات أعضائها. وقد أرسى اتحاد غرف وبورصات تركيا ممارسة جيدة، وهو يعمل حالياً مع المصارف على إتاحة مواردها، فضلاً عن موارد 365 غرفة، لأعضائه. والاتحاد على وشك إطلاق قرض لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، تقدم أطراف من القطاع العام وقطاع العقارات والقطاع المالي في إطاره خدمات دعم تمويلي جيدة لهذه المؤسسات. وسوف يعمل الاتحاد بالتعاون مع صندوق ضمان الائتمان، وهو منظمة تابعة للاتحاد، كضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم وغيرها من المؤسسات غير القادرة على الحصول على قرض بسبب عدم كفاية الضمانات. وبالإضافة إلى ذلك، دُعِيَ ممثلون عن الاتحاد إلى اجتماعات اللجنة المحلية المعنية بالتصدي للجائحة، وهو أمر يكتسي أهمية بالغة لتلبية احتياجات الأعضاء.

خامسا - الأنشطة الأخرى التي تضطلع بها منظمة السياحة العالمية بما يتماشى مع مبادئ المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة

ألف - المرأة في قطاع السياحة

70 - كان التقرير المرجعي العالمي عن المرأة في قطاع السياحة لعام 2010⁽¹²⁾ هو أول دراسة من نوعها تستعرض مشاركة المرأة في قطاع السياحة في جميع أنحاء العالم. وقدم التقرير صورة مفصلة ركزت على خمسة مجالات رئيسية هي: التوظيف، وريادة الأعمال، والقيادة، والتعليم، والمجتمع المحلي. وفي عام 2017، قامت منظمة السياحة العالمية بمضافة جهودها مع هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)، والوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية، ومجموعة البنك الدولي، ومؤسسة أماديوس، لتأليف الطبعة الثانية من التقرير العالمي عن المرأة في قطاع السياحة⁽¹³⁾، الذي يتناول ما طرأ من تغيرات في العقد السابق ويُقدم نماذج لمساهمة السياحة في تحقيق الهدف 5 من أهداف التنمية المستدامة.

71 - ونشرت الطبعة الثانية من التقرير في عام 2019، وسلطت الضوء على التحديات وحددت سبل الحد من عدم المساواة بين الجنسين وتمكين جميع النساء في قطاع السياحة. وحددت الاتجاهات الإقليمية الرئيسية من خلال تحليل معمق لأربع مناطق، وتحليل مستقيض لأربعة فروع رئيسية في قطاع السياحة، وإدراج بُعد يقوم على تحليل نوعي معزز للبيانات يشمل استعراض المؤلفات، وإجراء البحوث الميدانية، والمقابلات، ونسجاً ثريا من دراسات الحالات الإفرادية المعمّقة من جميع أنحاء العالم. وفي الطبعة الثانية من التقرير، يجري أيضا استكشاف التطورات الحاصلة على صعيد التكنولوجيا والمنصات الرقمية من منظور جنساني.

72 - والتقرير مصحوب بخطة عمل⁽¹⁴⁾ تركز على النتائج الرئيسية وتُقدم توجيهات واضحة وخطوات محددة تتيح للجهات المعنية ترجمة نتائج التقرير إلى إجراءات ملموسة. واعتمدت غانا وسيراليون ومالي وجنوب أفريقيا منذ ذلك الحين خطة العمل، ويتضمن الإعلان الوزاري⁽¹⁵⁾ الذي اعتمد خلال اجتماع وزراء سياحة مجموعة العشرين لعام 2019 العديد من التوصيات الواردة فيها.

73 - وتعمل منظمة السياحة العالمية حاليا على إطلاق برنامج من شأنه أن يدعم الدول والقطاع الخاص والمجتمع المدني في تنفيذ خطة العمل. ويهدف برنامج المساواة والتمكين إلى تنفيذ 20 دولة عضوا في منظمة السياحة العالمية و 20 شركة تجارية و 10 منظمات غير حكومية استراتيجيات للمساواة بين الجنسين من شأنها أن تؤدي إلى تحسين وضع المرأة في قطاع السياحة وزيادة تعزيز إمكانية تمكينها داخل القطاع.

UNWTO and United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women (12)
.(UN-Women), *Global Report on Women in Tourism 2010* (Madrid, UNWTO, 2011)

.UNWTO, *Global Report on Women in Tourism*, 2nd ed. (Madrid, 2019) (13)

www.e-unwto.org/pb-assets/unwto/191121_action_plan_women_in_tourism_ (14)
متاحة عبر الرابط التالي: [www.e-unwto.org/pb-assets/unwto/191121_action_plan_women_in_tourism_](http://www.e-unwto.org/pb-assets/unwto/191121_action_plan_women_in_tourism_2nd_ed.pdf)
2nd_ed.pdf

(15) متاح عبر الرابط التالي: www.mlit.go.jp/kankochu/en/page07_000019.html

باء - توصيات ببذل جهود للتصدي لجائحة كوفيد-19 دون استثناء لأحد بهدف دعم الفئات الضعيفة

74 - وضعت منظمة السياحة العالمية، بالتعاون مع الشركاء الدوليين والوطنيين والمحليين المعنيين، مجموعة من التوصيات⁽¹⁶⁾ لمساعدة الحكومات وشركات السياحة على اتخاذ تدابير شاملة للتصدي لجائحة كوفيد-19 تضمن عدم ترك الفئات الضعيفة خلف الركب. وقد صيغت هذه التوصيات على نحو يستوعب الفئات الخمس الضعيفة استيعاباً كاملاً.

75 - المرأة - تستحوذ المرأة على النصيب الأكبر من القوة العاملة في قطاع السياحة في جميع أنحاء العالم (54 في المائة) ويعمل معظم النساء في وظائف منخفضة المهارات أو غير رسمية، لذا تمثل النساء الفئة الأسرع والأكثر تضرراً من الهزة الاقتصادية التي تسببت بها أزمة كوفيد-19 لقطاع السياحة. ولذلك يجب أن تؤخذ النساء بعين الاعتبار في التدابير العاجلة الرامية إلى التخفيف من حدة الأزمة.

76 - الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن - يتأثر الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن تأثراً شديداً بأزمة كوفيد-19. وكثيراً ما يُستبعدون من الرسائل الإعلامية المتعلقة بالصحة العامة ومستجدات السفر، وعمليات صنع القرار والمعلومات المتعلقة بإمكانية الحصول على الخدمات الأساسية. ويمكن أن تعرضهم ظروفهم الصحية وعزلتهم الاجتماعية لمخاطر جسيمة. وقد داهمت هذه الجائحة، التي تتزامن مع موسم الركود في العديد من الوجهات، أيضاً العديد من ذوي الاحتياجات المتعلقة بالحصول على الخدمات بينما هم مسافرون أو "على وشك السفر".

77 - الشعوب الأصلية - تمثل أشكال التعبير الثقافي للشعوب الأصلية إحدى أبرز السمات التي تميز الوجهات السياحية، مما يجعلها من العوامل المؤثرة الرئيسية في هذا القطاع. وبالرغم من الأهمية العالمية للشعوب الأصلية، فقد كانت تاريخياً من بين أكثر الفئات السكانية تهميشاً. ونظراً لتأثير الجائحة الشديد على صناعة السياحة، ستكون مجتمعات الشعوب الأصلية المحرومة أول الفئات المتضررة منها وأشدّها تأثراً بها.

78 - الشباب - لقد وضعت جائحة كوفيد-19 الشباب في دائرة الضوء، لا سيما بالنظر إلى العواقب الاجتماعية والاقتصادية المحتملة للجائحة على هذه الفئة السكانية، سواء في الوجهات الناشئة أو الناضجة. فالسياحة قطاع كثيف العمالة بحكم طبيعته، ويشكل الشباب غالبية القوة العاملة فيه. وفي الوقت نفسه، يمثل المسافرون الشباب سوقاً كبيراً، وقد حددت الكيفية التي يسافرون بها معالم هذا القطاع لفترة طويلة وسيكون لها تأثير هائل على مستقبله.

جيم - وجهات السياحة المتاحة للجميع

79 - كانت الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية، في عام 2019، بمثابة منبر للإعلان عن الفائزين بأول جائزة تميز دولية تمنح لوجهات السياحة المتاحة للجميع، وقد أطلقتها منظمة السياحة العالمية بالشراكة مع مؤسسة ONCE. ويهدف منح جائزة التميز هذه إلى الاعتراف بوجهات السياحة المتاحة للجميع التي تبذل جهوداً كبيرة كي يستمتع السياح بأوقاتهم فيها بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الحسية أو المعرفية، والترويج لهذه الوجهات. وليست شهادة التميز تلك شهادة اعتماد ممنوحة لوجهات السياحة المتاحة للجميع،

(16) متاحة عبر الرابط التالي: www.unwto.org/covid-19-inclusive-response-vulnerable-groups

بل إن الهدف منها إبراز المبادرات التي اتخذت حتى الآن، فضلاً عن الجهود المبذولة للحفاظ على مستوى إتاحة هذه الوجهات للجميع وزيادته. وخلال مراسم أول حفل لتوزيع جوائز وجهات السياحة المتاحة للجميع، الذي أقيم في المعرض التجاري الدولي للسياحة لعام 2020 في مدريد، منحت شركة Turismo de Portugal الجائزة الأولى لوجهات السياحة المتاحة للجميع لعام 2019، بينما منحت منظمات إدارة الوجهات السياحية في مدينتي برشلونة (إسبانيا) وثريسور، ولاية كيرالا (الهند) تنويهات خاصة في فئتي الوجهات الحضرية والوجهات الناشئة، على التوالي، تقديراً لجعل وجهاتها متاحة للجميع بصورة أيسر.

80 - وكان موضوع الاحتفال باليوم العالمي للسياحة لعام 2016 هو "السياحة للجميع - تعزيز الوصول الشامل للجميع" وقد أقيم في وقت مشجع للسياحة الدولية حيث بدأ عدد أكبر من صناعات القرار في مجال السياسة وصناعة السياحة في الترويج لفكرة السياحة للجميع. واستضافت حكومة تايلند الاحتفالات والمناسبات الرئيسية في بانكوك، وأعقبها مئات من المناسبات الموازية في جميع أنحاء العالم. وكانت هذه هي المرة الأولى التي تُكرّس فيها منظمة السياحة العالمية اليوم العالمي للسياحة لهذا الموضوع، مما يمثل معلماً هاماً على صعيد التوعية بإتاحة السياحة للجميع والفوائد الواسعة النطاق المترتبة على ذلك.

سادسا - خاتمة

81 - منذ اعتماد الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية بمدونة الأخلاقيات في عام 1999، عملت المنظمة بنشاط، من خلال برنامج عملها ومن خلال اللجنة، على تعزيز المبادئ التسعة للمدونة لتحقيق تنمية مستدامة ومسؤولة للسياحة وجعلها متاحة للجميع. وكان من بين القرارات الهامة في مجال تعزيز مبادئ المدونة اعتماد أول اتفاقية دولية بشأن السياحة، وهي الاتفاقية الإطارية لآداب السياحة، التي تمحورت حول المبادئ الأساسية التسعة للمدونة. ويعتبر هذا خطوة رئيسية نحو إجراء تحسينات للتطبيق العملي للمبادئ تركز على الجوانب الموضوعية بصورة أكبر. وتدعو اللجنة إلى تصديق الدول على الاتفاقية وبروتوكولها الاختياري.

82 - وقد ارتبط جانب كبير من عمل منظمة السياحة العالمية بمدونة الأخلاقيات بصورة مباشرة وغير مباشرة. واستعرضت اللجنة في السنوات الخمس الماضية قضايا من قبيل التكنولوجيا والمنصات الرقمية في مجال السياحة، والسياحة المفرطة وأثرها على المجتمعات المضيفة، والعمل اللائق والنمو الشامل للجميع، والمساواة بين الجنسين والتمكين الاجتماعي والاقتصادي، والسياحة في مواطن الشعوب الأصلية، والوجهات التي يمكن الوصول إليها، واحترام التراث الثقافي غير المادي، وحماية الطفل، وحقوق العاملين في السياحة، بالإضافة إلى موضوع السياحة في مرحلة ما بعد جائحة كوفيد-19.

83 - إن العالم يواجه في الوقت الراهن جائحة تؤثر على المجتمع بكل مستوياته وعلى جميع الجهات صاحبة المصلحة في قطاع السياحة. وتؤكد منظمة السياحة العالمية أهمية التعاون الدولي، وتعمل مع المنظمات الدولية والحكومات، وكذلك مع القطاع الخاص، من أجل دعم بذل جهود للتصدي للجائحة لا يُهمش فيها أحد في هذه الأوقات العصيبة. وقدمت الكيانات الموقعة على التزام القطاع الخاص بمدونة الأخلاقيات تقريراً إضافياً عن التدابير التي اتخذتها للتخفيف من آثار الأزمة على نحو يتسم بالمسؤولية أمام مجتمعاتها وأرباب العمل. وتحفز منظمة السياحة العالمية، من خلال اللجنة، جهود الكيانات الموقعة المبلغة ومبادراتها التي تتسم بروح المسؤولية، وتشجع المؤسسات السياحية والرابطات التجارية الجديدة في جميع

أنحاء العالم على التقيد بالتزام القطاع الخاص بالمدونة وعلى القيام بالمزيد من العمليات والممارسات التجارية التي تتحلّى بروح المسؤولية.

84 - ومع أن الكثير من العمل لم ينجز بعد، ما زالت مدونة الأخلاقيات مرجعا لجميع الأطراف المشاركة في دورة القيمة السياحية - سواء في أوقات الأزمات أو في فترات التعافي منها - من أجل تحقيق التنمية المستدامة في قطاع السياحة. ومع اعتماد الاتفاقية الإطارية، ستظلّ مدونة الأخلاقيات سارية، وسيتم تفعيلها دائما من خلال اللجنة، التي ستواصل تقديم تقاريرها إلى كل من الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية والجمعية العامة للأمم المتحدة.
