- التجانس بين النسيج العمراني في المنطقة شيء هام في إطار تحقيق الهدف المنشود من التسهيلات السياحية، سواء أكان للاستجمام أو المناظر الطبيعية والحفاظ على تلك الخصائص، وهذا يعتمد على توضيع تلك المنشآت بالنمط والموقع المناسب.
- المحافظة على المناظر الطبيعية والممرات إلى تلك المناظر، وذلك بتقييد ارتفاعات البناء لمستويات معينة بشكل لا تحجب المناظر عن أبنية أخرى، من شواطئ أو سفوح جبال أو غيرها.

• **مقاييس ومعايير التنمية :** المحاضرة عشرون

وهي مواصفات ومعايير تخص التسهيلات السياحية، وهي شائعة في معظم دول العالم وذلك بتقسيمها إلى مستويات متفاوتة في خدماتها وأنواعها، لكن في مجال السياحة توجد أحياناً معايير خاصة أهمها:

- كثافة التنمية: وهي ترتبط بخواص الموقع السياحي، فالكثافة في الفنادق يعبر عنها بعدد الغرف في الكم^2 أو في الهكتار، فالكثافة المنخفضة تكون عند نشر الأكواخ أو أبنية ذات طابق واحد، والكثافة المتوسطة تكون بأبنية من طابقين إلى أربعة مع الحفاظ على المناظر قدر الإمكان، أما الكثافة العالية فهي تكون عند إشادة الأبنية البرجية ذات الطوابق العديدة.
- منشآت المبيت البيئية يجب أن تكون بكثافة قليلة كما في المنتجعات الصغيرة، والكثافة العالية تكون عادة في الفنادق بالمناطق الحضرية.
- ضوابط ارتفاع البناء: هي من الأسس الهامة التي تتضمنها خطة التنمية، وتكون متكاملة مع البيئة الطبيعية في المنتجعات، العلو الأقصى المعتمد هو أربعة طوابق (حوالي ١٥ متراً) ويبقى ارتفاعها أقل من الأشجار العالية.
- مسافة فاصلة مناسبة: البعد عن حدود الموقع والطرق الرئيسية وحد الشاطئ عنصر رئيسي لتوفير فراغ ووجيبة حول الأبنية تمنحها خصوصية، فالبعد عن الشاطئ وحد البحر يوفر منظراً طبيعياً للشاطئ ككل، ويتيح الاستخدام المطلوب لمساحة معقولة للسمتجمين واستفادة المواطنين من شاطئهم، وكذلك حماية الأبنية من رذاذ ورطوبة

مياه البحر والعواصف البحرية، وفي المنتجعات البحرية جرى العرف وكذلك في بعض الأنظمة بتحديد حرم بحري بحدود / ٥٠/ م لبعد المنشآت عن حد البحر.

- المساحة الكافية للموقع من الأرض: تحدد مساحة الموقع المستهدفة للتنمية بهدف تطبيق المقاييس المحددة للبناء فيها، وكمثال تحدد نسبة المساحة المبنية من أصل المجموع الكلي للأرض، وهي بشكل عام تتراوح بين ٢٠ ـ ٢٥ ٪ حسب النوع ومستوى التنمية بشكل تناسب مقاييس الكثافة، فمثلاً في المنتجعات هناك حاجة لفراغات في المساحة تستخدم لإبراز الخصائص الطبيعية للمنطقة، وتساعد في الحفاظ عليها، من كثافة الاستخدام (أحد عناصر الاستدامة).
- مواقف آليات على الطرق: يجب أن تكون كافية بشكل تناسب عدد الآليات للزوار والعاملين ولحافلات المجموعات السياحية وغيرها.
- استخدامات السكان المحليين: يجب أن يتاح للمواطنين استخدام الشواطئ والمناطق الطبيعية، وأن تأخذ ضوابط ومعايير البناء بعين الاعتبار، وبشكل لا يؤثر على استخدامات الزوار والسياح.
- ضوابط المظهر العام: يجب وضع ضوابط ملزمة للبناء، وخاصة في المنتجعات والمنشآت السياحية تحدد الحجم والنوع والمكان والمواد المستخدمة والإنارة الليلية، وأمكنة وضع اللوحات الدعائية (عادةً يحظر وضع اللوحات الدعائية خارج البنية، باستثناء اللوحات الإرشادية والدالة على التسهيلات في الموقع).
- خطوط الخدمات تحت الأرض: مثل تمديدات الكهرباء والهاتف وغيرها، لأن تمديدها ظاهرياً يمكن أن يؤثر على المظهر العام للموقع السياحي، ومع أن كلفة التمديد تحت الأرض مكلفة، فإن تكلفة إصلاحها قليلة خاصة في مناطق الرياح الشديدة.

- **التصميم المعماري:**

يهدف نمط التصميم المعماري للأبنية إلى إعطاء مظهر سياحي متميز للموقع، والمناسب أن تكون معايير التصميم مرنة ونسبية، بحيث تسمح بالإبداع في وضع نماذج أكثر تشويقاً، لكن وبشكل عام فإن قواعد عامة تتبع في هذا المجال وأبرزها:

- التقيد بالنمط المحلي والطابع العام السائد في المنطقة، وذلك ليعكس البناء البيئة الثقافية، ويعطي الزوار انطباعاً خاصاً عنها، وهذا يبرز بوضوح في المناطق الريفية والمنتجعات، أما في المناطق الحضرية فهي غالباً ما تتبع النماذج والتصاميم العالمية.
- نماذج الأسقف: عنصر هام في تصميم الأبنية يمنح الخصوصية لها، خاصة إذا كانت منخفضة أو متوسطة الارتفاع.
- استخدام مواد البناء المحلية يعزز النسيج العمراني المحلي، ويفيد المنطقة اقتصادياً لأنها تنتجها ويوجد من له خبرة في استخدامها من السكان المحليين.
- الاعتبارات البيئية للمنطقة مهمة، فمثلاً تصميم صالات فندقية واسعة ومكشوفة للتهوية الطبيعية في مناطق الاصطياف والمناطق المدارية يؤمن الراحة والتمتع بالمناظر الطبيعية، كما أن تصميم التسهيلات والخدمات السياحية يجب ألا تتعارض فيه استخدامات الزوار مع أداء العاملين لمهامهم، والمهم أيضاً في قواعد التصميم أن تراعي أوضاع الزوار الشخصية، وخاصة المسنين أو المعاقين عند استخدامهم لوسائل النقل وخدماته كالمطارات، حيث تقدم رعاية خاصة للمعاقين (المقاعد المتحركة) وعند استخدامهم لمنحدرات الدخول والخروج للمنشآت والمقاصد، حتى إن بعض غرف الفنادق تصمم للمعاقين، وبشكل لا يسبب لهم أية أحاسيس سلبية أو صعوبات في الاستخدام.

- **التصميم الهندسي:**

يجب أن يكون التصميم الهندسي للبنية التحتية مطابقاً للمعايير الدولية، بحيث يؤمن السلامة والنوعية في البيئة والشروط الصحية المناسبة، وخاصة في مناطق التجمعات السياحية، وكذلك معالجة الصرف الصحي والنفايات لمنع التلوث وتأمين مستويات مقبولة لصلاحية مياه الشرب، وتكون الطرق بمواصفات جيدة وتسهيلات النقل مؤمنة بما في ذلك الشارات والاستراحات الطرقية.

- **التصميم الهندسي للأبنية:**

يجب أن تؤمن قواعد تصميم الأبنية الحد الأدنى من شروط السلامة مثل مخارج الحريق ومراعاة الظاهر الطبيعية المحتملة مثل الزلازل والرياح العاتية، وإذا لم يكن للمنطقة

معايير معتمدة فيمكن الاستعانة بالمعايير الدولية الموجودة، مثل مستوى جودة المياه المعتمدة من قبل منظمة الصحة العالمية، كما يجب أن يتوافق التصميم المعماري والهندسي مع البيئة واستخدام تكنولوجيا بيئية، وكأمثلة، استخدام الطاقة الشمسية لتسخين الماء في الفنادق، واستخدام المواد العازلة للحرارة والبرودة في الاستخدامات المناسبة لتوفير الطاقة، ولتخفيض استهلاك النور والمياه بأدوات تتوقف آلياً عند عدم الاستخدام، وذلك إضافة إلى مواضيع معالجة الصرف الصحي والتخلص من فضلات الطعام وترحيل النفايات.

إلى جانب ما سبق يجب أن تستخدم وسائل مناسبة لإرشاد السياح حول كيفية استعمال تلك التسهيلات، سواء بلوحات إرشادية عامة أو أوراق ملاحظات في الغرف، وبذلك يساعد السائح الإدارة في تنفيذ الأنظمة والتعليمات وتحقيق الأهداف منها.

- **مستويات الجودة في التسهيلات السياحية :**

التوجه العام في العالم اليوم هو تأمين الجودة في جميع مجالات الحياة، ومنها التسهيلات والخدمات السياحية، وتحسين الجودة لا يكلف كثيراً إلى جانب أنه يؤمن رضاء السائح وراحته، وأكثر من ذلك يساهم في حماية البيئة وتطور الثقافة المحلية، وسائح اليوم مثقف يعرف ويطلب الجودة في التسهيلات والخدمات، ويبتعد عن المقاصد التي لا تلبي احتياجاته، ومستويات الجودة تشمل التسهيلات والخدمات معاً، ومع أن معايير الخدمات هي أكثر دقة وقياسها أكثر صعوبة في التحديد منها في التسهيلات (غالباً ما توضع تلك المقاييس على المستوى الإقليمي أو الوطني، وإذا لم تتوفر للمنطقة تلك المعايير فيجب وضعها بالاستئناس بالمقاييس الدولية).

وفي مجال التصميم بشكل عام لمستويات الفنادق وأنواع وسائل المبيت الأخرى تتعلق بالنواحي الصحية والوقائية وراحة وسلامة السائح، وتلك المعايير متضمنة في إجراءات الترخيص وتعليمات الرقابة والتصنيف، ولكي تكون منفذة وملزمة لابد من أن تعرفها وكالات السفر ومنظمو الرحلات، وبشكل عام كل من يعمل في تلك الميادين وخاصة السائح قبل أن يتوجه إلى المقصد، وغالباً ما تكون هناك علاقة بين تحديد أسعار الغرف ومستويات تلك المنشآت من حيث جودة الخدمة والتسهيلات المتوفرة.

تشريعات الاستثمار تتضمن شروطاً تتعلق بمعايير الجودة في مشاريعهم، من حيث تطبيق النظم والقواعد المتعلقة بالموقع والحجم والمستوى والحوافز المتعلقة بكل مستوى للمشروع، وتختلف أحياناً تلك المعايير بحسب المنطقة في حال كونها نامية ويتم التوجه لتخطيطها، وبشكل عام فإن نماذج عديدة شائعة ومعروفة عالمياً يمكن الاستئناس بها، أما بالنسبة للمطاعم فيجب الاهتمام بتوفير حد أدنى من الشروط الصحية ومعايير السلامة كجزء تتضمنه الرخصة التي تمنح لهم، ففي بعض البلدان يتم تصنيف المطاعم في درجات تتوافق مع المعايير الدولية، وذلك لتكون مألوفة وملائمة للسياح الدوليين وتدعى " مطاعم سياحية " لكن هذا لا يعني إعفاء المطاعم المحلية من وجوب توافر الشروط الصحية، بل يتم وضع معايير خاصة للنوعية والخدمات لها، وكذلك الأمر في مجال القوى العاملة في ميادين الخدمات والتسهيلات السياحية، فان مستوى تأهيلهم وتدريبهم اللازم يجب أن يتضمنه الترخيص، والأدلاء السياحيون يجب تدريبهم واختبارهم قبل الترخيص لهم بالعمل، ويشمل ذلك وكالات السفر والسياحة ووكالات تأجير السيارات للسياح، من حيث اشتراط مواصفات ومكونات المحل وضرورات امتلاكهم لوسائل نقل السياح وإجراءات تأمين السلامة وترخيص السائقين. بعض البلدان لديها تشريعات لحماية المستهلك تطبقها على السياح، وتلك التشريعات تلزم وكالات السفر والسياحة بأن تبين في الرحلة التي تبيعها الأسعار ومستويات ونوعية الخدمات والجودة والتزامات الوكالة والسائح، وإذا لم تبين ذلك للسائح، فإنها تدفعه إلى الشك والتساؤل أو العزوف عن الرحلة. المحاضرة واحد وعشرون

نجمل فيما يلي التساؤلات التي يجب إيجاد الإجابة عليها في مجال التخطيط المحلي للسياحة :

١. هل توجد أية سياسات أو خطط أو أنشطة سياحية دولية تؤثر على منطقتك؟، إذا كان ذلك، كيف يؤثر ذلك على تخطيطك السياحي؟

٢. هل توجد أية سياسات أو خطط وطنية أو إقليمية للتنمية السياحية تؤثر على منطقتك؟ إذا كان ذلك، كيف يؤثر ذلك على تخطيطك السياحي؟