amadeus

رسم المعالم المستقبلية لقطاع السفر في دول مجلس التعاون الخليجي

محركات التغيير

تم إعداد التقرير من قبل
فروست آند سوليفيان وإنسايتس الشرق الأوسط

insights® Middle East

FROST & SULLIVAN

تقدمة

إن الشرق الأوسط في طريقه نحو الازدهار. فبموقعه الفريد بين الشرق والغرب تتكرّس أهميته كمركز لقطاعي السفر والأعمال، إضافة إلى العديد من المزايا الجغرافية التي يتم استغلالها حالياً بشكل فعّال. في المقابل، هناك عوامل أخرى تقود عملية التحول التي تشهدها المنطقة بأكملها وليس فقط في دول مجلس التعاون الخليجي، من هذه العوامل: وجود شريحة واسعة من السكان من الشباب الواعد والمطّلع على التكنولوجيا، إضافة إلى كون المنطقة موطناً لأفكار تطوريّة حقيقيّة وبنية تحتية ذات مستوىً عالمي. فبحلول عام 2030، ستحصد المنطقة ثمار التغييرات التنموية التي تحصل حالياً.

وكما تبيّن هذه الدراسة، فإن قطاع السفر والسياحة سيلعب دوراً هاماً في مستقبل المنطقة، حيث تسعى حكومات دول مجلس التعاون إلى تنويع اقتصاداتها. وفي الحقيقة، إنني أعتقد أننا سنرى قطاع السفر، الذي يشكّل حالياً موضوع اهتمام كبير للكثير من الاستثمارات والابتكارات، يصبح أحد أكثر القطاعات الاقتصادية أهميةً في المنطقة.

لقد بدأت هذه الاستثمارات والابتكارات فعلًا بجني نتائج مثيرة للاهتمام: من افتتاح خطوط وموانئ للرحلات البحرية، إلى بناء أحدث المرافق الطبية التي من شأنها أن تدفع عجلة السياحة الطبية من خارج وداخل المنطقة على حد سواء. وذلك من خلال خطوط السكك الحديدية الجديدة عالية السرعة والتسهيلات الكبيرة التي تتم في مجال التنقّل عبر الحدود.

من جهة أخرى، تتضافر جهود كل من مزودي خدمات السفر والهيئات السياحية والحكومات في الشرق الأوسط للمساعدة في وضع جدول أعمال صناعة السفر العالمية، كما وتعيد ابتكار تجربة سفر مميزة يقودها جيل جديد دائم الاتصال. في أماديوس، نقوم بتكريس أحدث مصادر التكنولوجيا والابتكار من خلال جهودنا لمساعدة عملائنا وشركائنا في رسم المعالم المستقبلية لقطاع السفر في هذه المنطقة.

نسعى دائماً للتواصل معكم، لنعمل معاً من أجل تحقيق فرص صناعة السفر في دول مجلس التعاون الخليجي وخارجها.

أنطوان مدوّر
نائب الرئيس لشؤون الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أماديوس

المحتويات

موجز تنفيذي 4

التأثير السكاني:
التغيّرات الديموغرافية وتأثيرها على نوعيّة المسافرين 8
مسافروا الجيل القادم 10
المسافر العائلي 12
المسافر المستقل 14
مسافر الطبقة المتوسطة 17
المسافر للعمل 18
المسافر الموسمي 21

تأثير "ما بعد النفط":
تنويع وتعميق القاعدة الاقتصادية 24
تنويع القطاعات الاقتصادية غير النفطية 24
سياحة الرحلات البحرية 26
السياحة الطبية 28
سياحة الفعاليات والاجتماعات والمؤتمرات والمعارض 30
خلق بيئة عمل ودية ومريحة 32

تأثير البنية التحتية:
استثمارات استباقية 36
معالجة متطلبات القدرة الاستيعابية للمستقبل 37
معرض إكسبو العالمي 2020: الوجهة دبي 43
بطولة كأس العالم لكرة القدم 2022: محطة رياضية رائدة 44

تأثير الحدود وبوابات الدخول:
تطور دول مجلس التعاون الخليجي كمنطقة سفر حرة 48
تسهيل إجراءات السفر 51
بوابة السفر متعددة الاتجاهات 53

تأثير المعلومات:
تعزيز الإمكانات عبر المعلومات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي 55
معلومات بكبسة زر 56
خدمات إلكترونية شاملة 59
قوة وسائل التواصل الاجتماعي 61

رؤية للمستقبل:
مُتّصل وشخصي ومُستَدام 64
مستقبل متّصل 65
مستقبل شخصي 66
مستقبل مستدام 67

الملحق 68
منهجية الدراسة 69
التركيب الديموغرافي للمشاركين في الاستبيان 70
المساهمون 73
نبذة عن أماديوس 74
نبذة عن فروست آند سوليفان 75
نبذة عن إنسايتس الشرق الأوسط 76

موجز تنفيذي

بدأ قطاع السياحة بالبروز تدريجياً كقطاع رئيسي في مجال التنوع الاقتصادي لدول مجلس التعاون الخليجي. توضح هذه الدراسة أنه في السنوات الخمسة عشرة المقبلة، سيقوم مزيج من السياسات الحكومية والتوجهات الاجتماعية والاقتصادية إضافة إلى القوة الجيوسياسية، بإحداث تغيير جذري في مجال السفر لهذه المنطقة. تحمل محركات التغيير هذه ـ التي تصنّف في هذا التقرير بكونها "تأثيرات" ـ آثاراً تترتب على كافة القطاعات المشاركة في نظام السفر.

التأثير السكاني

التغيّرات الديموغرافية وتأثيرها على نوعيّة المسافرين

إن الكشف عن قوى ديموغرافية متعددة وتزايد الحاجة المستقبلية لحكومات دول مجلس التعاون الخليجي إلى إنشاء بنية تحتية مستدامة تتناسب والنمو السكاني ستؤدي إلى ظهور عدد أكبر من المسافرين من هذه المنطقة وزيادة في الرحلات التي يقومون بها داخلياً وخارجياً، بالإضافة إلى بروز تفضيلات واحتياجات مميزة لهؤلاء المسافرين. إن التدفّق المستمر للعمالة الأجنبية مع معدلات نمو سكاني طبيعي قوية نسبياً سيزيد من العدد الإجمالي للمسافرين بهدف العمل أو الترفيه عمّا هو عليه حالياً، وخاصةً مع البروز المتوقع لفئة الشباب في عالم السفر في السنوات المقبلة. هذه الفئة التي تتميز باطلاع واسع وكفاءة عالية في استخدام التكنولوجيا وترابط عميق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مما سيدفع بمراهقي اليوم، صنّاع القرار غداً لتغيير الأنماط السلوكية التقليدية نحو نظام أسرع، ذاتي التحكم ومفتوح.

إن الملامح المتباينة لشخصيات المسافرين مثل المسافر المستقل والمسافر متوسط الدخل، سوف تبرز جنباً إلى جنب مع استمرار وجود قطاعات هامة من المسافرين مثل رجال الأعمال والعائلات والمسافر الموسمي. حيث أن تقسيم السوق إلى قطاعات صغيرة ومميزة، يتمتع كل منها بقدرة أكبر على التأثير من نظيراتها العالمية، سوف تنعكس في ظهور مجموعات متباينة من التطلعات والاحتياجات الخاصة بالسفر.

تأثير "ما بعد النفط"

تنويع اقتصادات دول مجلس التعاون الخليجي إلى قطاعات اقتصادية متزايدة في الاتساع

إن الارتفاع في مستوى التطلعات الاجتماعية والاقتصادية، إضافة إلى الزيادة الكبيرة في عدد السكان والحاجة الوطنية لضمان استدامة النمو الاقتصادي على المدى الطويل سوف تستمر في دفع دول مجلس التعاون الخليجي للشروع في استحداث سلسلة واسعة من الأنشطة الاقتصادية والخضوع لتحولات هيكليّة على مستويات عدّة. فبحلول عام 2030 ، ستحصل جميع دول مجلس التعاون الخليجي على قاعدة أوسع وأعمق من القطاعات الاقتصادية غير النفطية، تبدأ من تصنيع البتروكيماويات، الأسمدة، البلاستيك، المواد الصيدلانية، الألمنيوم، الطاقة، المياه، السيارات والصلب، ولا تنتهي عند تقديم مختلف الخدمات في مجالات التعليم والرعاية الصحية والخدمات المالية والسياحة. في الوقت نفسه، سوف تتميز المنطقة بعنوان واضح للتجارة والاستثمار، هو "الاتجاه شرقاً" نحو الاقتصادات الناشئة مثل الهند والصين. وأخيراً، سوف تواصل دول مجلس التعاون الخليجي في تطوير المنطقة كقاعدة للأعمال التي تتطلع إلى التوسّع في إفريقيا وجنوب آسيا.

إن التأثير الإجمالي لهذه التحوّلات سيكون على شكل نموٍ هائلٍ في التدفق ثنائي الاتجاه للمسافرين بهدف العمل والترفيه والعبور. ومما سيساهم في تضخيم هذا التأثير وجود قوة استهلاكية كبيرة يتمتع بها عدد أكبر من الناس إضافة إلى زيادة في متوسط القوة الشرائية، والتي تتم عن طريق إعادة توزيع الدخل عبر القطاعات غير النفطية. كما ستقوم الدول الرائدة في المنطقة مثل الإمارات العربية المتحدة وقطر بالاستمرار في التميز في تقديم عروض فريدة لوجهات السفر، وستنضم إليهما بقية دول مجلس التعاون الخليجي بعد الانتهاء من بناء مكوناتهم الثقافية، الطبيعة، الرياضية، إضافة إلى البنية التحتية. إلى جانب ذلك، فإن نشوء قطاعات فرعية للسياحة مثل: الرحلات البحرية، والسياحة الصحية، وغيرها من الأنشطة مثل المعارض والمؤتمرات والأحداث السياحة سوف تبرز كصناعة ذات مستوىً عالمي يزيد من تدفق السياح.

تأثير البنية التحتية

تأسيس بنية تحتية ضخمة تحسباً للزيادة المتوقعة في أعداد المسافرين

لقد ساعد التدفق المطّرد لعائدات النفط على ضمان استدامة مصادر الاستثمار في المنطقة. وفي ضوء التأثير السكاني، فقد ركزت هذه الدول في السنوات الأخيرة على المشاريع التنموية، مع تبني نظرة شاملة تغطي كافة جوانب البنية التحتية. إذ تهدف خطة قطر إلى أن تصبح وجهة رائدة في مجال الرياضة، وتسعى أبوظبي لأن تصبح الوجهة الثقافية الثقافية، بينما تتطلع مدن أخرى لأن تصبح مراكز للثقافة والتراث والدين. ويتضح تركيز المنطقة على تعزيز عوامل الجذب فيها من خلال مدينة دبي، التي تتبنى رؤية طموحة لاستضافة 20 مليون زائر من مختلف أرجاء العالم بحلول عام 2020.

وقد شهدت المنطقة نمواً مطرداً، حيث شُيّدت مدن جديدة وتمت توسعة شبكات الطرق والمطارات وزيادة القدرة الاستيعابية للفنادق، إضافة إلى زيادة الرحلات الجوية باستمرار. وسوف تلعب هذه الزيادة في القدرة الاستيعابية دوراً هاماً من خلال طرح المزيد من الأسعار التنافسية في السوق، مما يعني المزيد من النجاح لشركات الطيران ذات التكلفة المنخفضة، وبالتالي رحلات جوية بأسعار معقولة لعدد أكبر من المسافرين. كما وسيكون تأثير القطارات السريعة عاملًا حاسماً في المنطقة، إذ من المتوقع أن تصبح وسيلة النقل المفضلة للرحلات البرية الطويلة والشاقة، مما قد يؤدي إلى تفوقها حتى على الرحلات الجوية القصيرة، لذا سيتعين على صناعة الطيران الخروج بسبل جديدة لتعزيز الصناعة وزيادة قاعدة عملائها.

تأثير الحدود وبوابات الدخول

تطوّر منطقة دول مجلس التعاون الخليجي كمنطقة سفر حرة

تمتلك دول مجلس التعاون الخليجي نسيجاً متكاملًا، وهي تحرص دوماً على تسهيل إجراءات العبور الداخلي والإقليمي لمواطنيها. وسوف تستمر هذه الميزة في تحفيز نمو صناعة السفر للرحلات القصيرة ورحلات إجازة نهاية الأسبوع، من ناحية أعداد المسافرين وأعداد الرحلات الجوية. غير أن العامل الذي سيغير هذا الواقع كلياً سيكون في الخطوة الحاسمة التي قد تقوم بها دول المجلس للاندماج في نظام السفر العالمي، والذي يبرز بشكل متزايد عبر مزيج من الممارسات التنافسية تارةً والتعاونية تارةً أخرى. وحالياً، تشتمل إجراءات دول مجلس التعاون الخليجي لدعم صناعة السفر على تبسيط إجراءات السفر والحد من إشكليات السفر لعدد أكبر من المسافرين عبر العالم، إضافة إلى تسهيل السفر المريح والسلس عبر تطبيق نظم الحدود الإلكترونية والتخليص الجمركي المسبق، وإلغاء التأشيرات لوجهات سفر رئيسية، إلى جانب توجّه المنطقة نحو إصدار تأشيرة موحدة لدول مجلس التعاون الخليجي. وفي المقابل، يحرص المشاركون في صناعة الطيران على الدخول في شراكات وحيازات لتعزيز أهمية المنطقة كنقطة وصل عالمية.

وسوف تبرز نتائج هذه الاستراتيجيات في زيادة مستوى السياحة الواردة والصادرة. إذ سينتفع المسافرون بغرض السياحة والترفيه من التأشيرات متعددة الدخول، مما سيؤدي إلى زيادة عدد الزيارات المتكررة، بينما ستشهد بوابات الدول التي تفتقر للتأشيرة السياحية كالمملكة العربية السعودية انفتاحاً أكبر على شريحة أوسع من المسافرين. وفي الوقت نفسه، ستعمل الزيادة في راحة وسهولة السفر إلى أجزاء مختلفة من العالم على ترسيخ مكانة المنطقة كنقطة وصل عالمية تجتذب أعداداً متزايدة من السياح القادمين بغرض العمل أو الترفيه من آسيا وأوروبا إلى أمريكا والقارة الأفريقية.

تأثير المعلومات

ستعمل وفرة المعلومات عبر الانترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي على تمكين ودعم المسافرين

يشهد العالم حالياً زيادة في استخدام التكنولوجيا الحديثة في وسائل الاتصال، ومحاكاة لهذا النمط العالمي، برز ارتفاع هائل في استخدام الهواتف الذكية من قِبل المسافرين بغرض الترفيه أو العمل، مما ساهم في دعم المسافرين في التخطيط بشكل مستقل لرحلاتهم، من خلال البحث عن المنتجات والخدمات وحجزها، إلى جانب البحث عن العناوين والتواصل بلغات مختلفة، كل هذا وأكثر بنقرة زر. وقد ساهمت هذه المزايا في إغناء تجربة السفر، وبالتالي ارتفاع توقعات العملاء واتسعاها، لتتضمن تجارب وخدمات مصممة بشكل شخصي لتلبي متطلبات العميل الخاصة. وإلى جانب الحرية في الاختيار واتخاذ القرار، تمكّن منصة وسائل التواصل الاجتماعي المسافرين من مشاركة العائلة والأصدقاء آخر المستجدات والتجارب، التي تؤثر على قرارات الآخرين، لكل من المسافرين بهدف العمل والترفيه على حد سواء.

وسوف تخلق هذه التغيّرات حاجة ملحّة للمحتوى إضافة إلى موردي خدمات السفر، الذين يعتبرون حالياً في مرحلة ناشئة من تسخير قوى التكنولوجيا للاستفادة من مزايا الفرص الجديدة. كما وترتبط عوامل عديدة بتعزيز تجربة المسافرين الافتراضية والواقعية من البداية إلى النهاية، ومن أهمها متانة وأمان نظام الدفع عبر الانترنت، وتكامل بوابات الدفع المتعددة، إضافة إلى إجراءات مراقبة الحدود السلسلة وإجراءات تسجيل الوصول للفندق وحجوزات المطاعم عبر الانترنت.

"إن التغيير الهائل الذي طرأ على الاقتصاد العالمي، أصبح يؤثر بشكل كبير على صناعة النقل الجوي، مما سيخلق حاجة ملحة لدى شركات الطيران لإعادة هيكلة شبكة أعمالها والدخول في شراكات جديدة، بهدف المحافظة على كيانها في السوق التنافسية. وسوف تستمر مراكز النقل الجوي التقليدية في التّراجع، نظراً للبنية التحتية غير الملائمة والمعارضة السياسية للتغيير. مما سيمنح دول الخليج العربي، الذي يعد المركز الجيوغرافي للعالم، فرصة تطوير مكانته بشكل أكبر كمركز عالمي لصناعة النقل الجوي، مع دعم الازدياد في عدد الركاب الذين يمرّون عبر مراكز الخليج لنمو الصناعة."

– جيمس هوغان، الرئيس والمدير التنفيذي لشركة الاتحاد للطيران

التأثير السكاني: التغيّرات الديموغرافية وتأثيرها على نوعيّة المسافرين

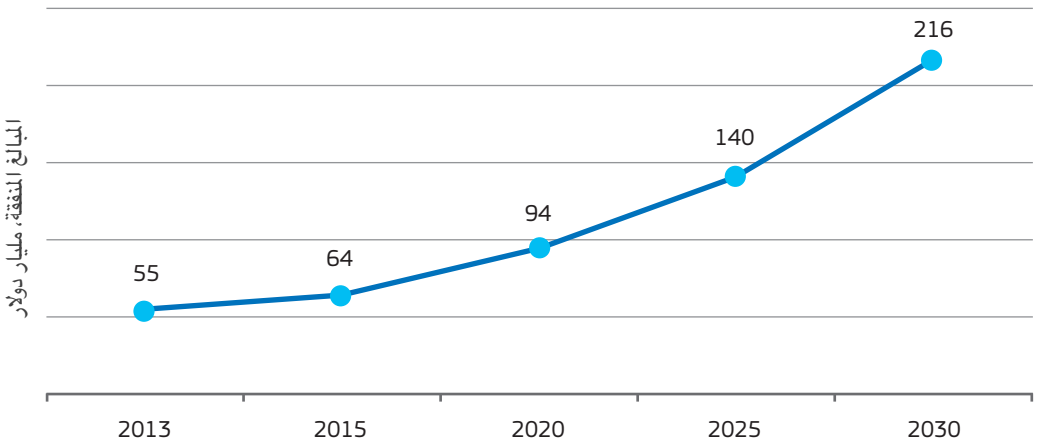
"أنا أؤمن بأن نجاح دول مجلس التعاون الخليجي في كونها أحد أكثر المناطق الجاذبة للاستثمار في العالم حالياً، يرجع فضله لمجموعة من العوامل الاساسية، وهي الاستقرار السياسي والتسهيلات المالية والبيئة التنظيمية، إلى جانب النمو السكاني."

– السيد أكبر البكر، الرئيس التنفيذي لقطر للطيران

تشهد دول مجلس التعاون الخليجي تغييرات ديموغرافية عديدة ستستمر في لعب دور هام في العقود القادمة، وسوف تؤثر بشكل كبير على سلوك المسافر. وفي قائمة هذه التوجهات، تأتي الزيادة في أعداد السكان بنسبة تقارب 30%، بسبب الارتفاع الهائل في شريحة الأعمار دون سن الـ15 والرغبة في تكوين عائلات كبيرة. وفي نفس الوقت، تتطور إمكانيات المسافر الخليجي لتمتد إلى قطاعات سفر متميزة ومتعددة، تضم كل منها مجموعة محددة من التفضيلات والتوجهات السلوكية إلى جانب التوقعات، التي ينسجم بعض منها مع التوجهات العالمية. أما البعض الآخر، فهو مُحدّد بالعوامل الإقليمية، كالتوجه نحو التجارب المناسبة للعائلات، ورفع الدخل المعد للاستهلاك والعوامل الإسلامية الشائعة ضمن المنطقة. وإذا نظرنا إلى التوجه العام (الشكل رقم 1)، فمن المتوقع أن ترتفع القيمة الإجمالية المصروفة من قبل الزوار المتوجهين للخارج من دول مجلس التعاون الخليجي إلى نحو أربعة أضعاف بحلول عام 2030.

الشكل رقم 1

المسافرون إلى خارج منطقة الخليج (المبالغ المنفقة، مليار دولار أمريكي)



المصدر: مصادر متعددة (منظمة السفر باسيفيك آسيا، مطارات، شركات طيران)، فروست آند سوليفان

مسافروا الجيل القادم

"سوف يؤدي انخفاض المواليد إلى إنتاج مجتمعات من السكان كبار في السن في العديد من الدول المتقدمة خلال السنوات العشر القادمة، ولكن الحال على النقيض في دول مجلس التعاون الخليجي التي ستظل شابةً مما سيساعد في جعل المنطقة مركز جذب استثماري وسوق استهلاكية."

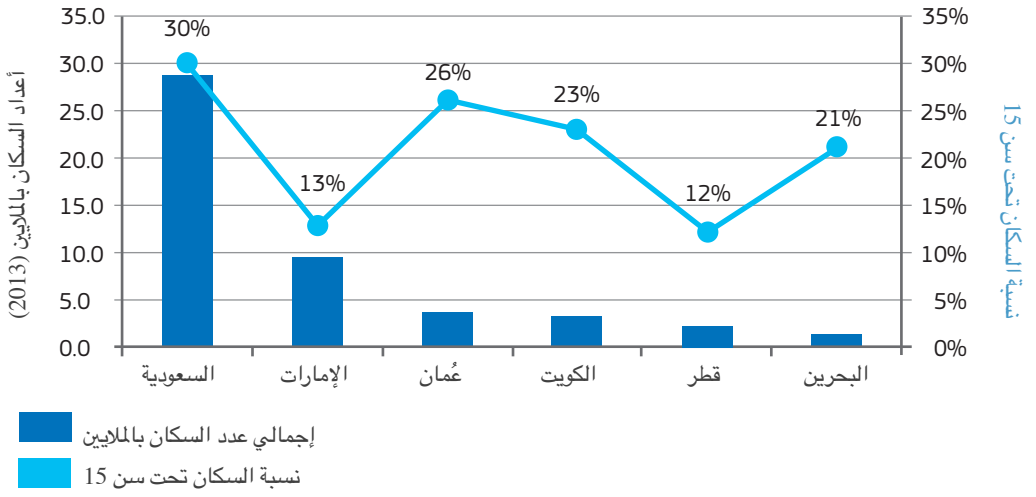
– السيد عمر قدوري، الرئيس التنفيذي، روتانا

سوف يشكل مجتمع السكان الشاب والمتزايد المحرك الرئيسي لقطاع السفر في منطقة الخليج. فمع ما يزيد على 28 مليون مواطن في المملكة العربية السعودية، تعد المملكة الأكبر من حيث عدد السكان، وسوف تشكّل نحو 60٪ من سكان دول مجلس التعاون الخليجي بحلول عام 2030، بينما ستزداد كل من دولة الإمارات العربية المتحدة وسلطنة عمان والكويت بما يزيد عن ثلث سكانها خلال نفس الفترة.

ويكمن البعد الآخر في الطبيعة الشابة لسكان دول مجلس التعاون الخليجي، وخاصة في السعودية والكويت (كما يبين الشكل رقم 2). فمع نضوج هذه الشريحة من السكان، سوف ينضم جيل جديد يسمى "المسافرون للمرة الأولى" أو "مسافروا الجيل القادم" إلى شريحة المسافرين العالميين، باحثين عن تجارب جديدة. وكحال نظرائهم عبر العالم، سوف تأخذ سلوكياتهم المتعلقة بالسفر طابع التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي بشكل كبير. ومن الجوانب الأخرى المتعلقة بالمسافرين الشباب، هي بروز موجة من المسافرين متوسطي الدخل، من دول مثل روسيا والهند والصين، والذين ستجذبهم وجهات تتوفر فيها البنية التحتية المتطورة والأنشطة الترفيهية كمدينة دبي.

الشكل رقم 2

أعداد السكان في دول الخليج ونسبة السكان تحت سن 15 سنة



المصدر: الأمم المتحدة وهرم الأعمار

وبفضل تمتعهم بالمعرفة والإطلاع الجيد، وبراعتهم في التكنولوجيا والوصول إليها واستخدامها، سوف تقوم هذه الشريحة من صناع قرار الغد بالبحث المفصّل عبر الانترنت، وإجراء الحجوزات بشكل مستقل، ومشاركة تجاربهم مع أصدقائهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي بمختلف أشكالها، بما فيها إرسال تقارير موجزة وصور فوتوغرافية وفيديوهات. وبالمقابل، يعمل موردو خدمات السفر في المنطقة على تعزيز تواجدهم الافتراضي عبر الفيسبوك وتويتر ونظم استقصاء آراء العملاء عبر الانترنت، عبر طرح آراء أكثر شفافية. وكما هو الفصل بين المعلومات الشخصية وتلك المتاحة للعامة صعباً، سيكون الفصل بين الحياة الشخصية والمهنية. وبالتالي، سوف يُقبل هذا الجيل بشكل متزايد على رحلات العمل المدعّمة بالأنشطة الترفيهية.

"من المتوقع أن تختفي الهوة بين العمل والترفيه، فيما يقبل الجيل الجديد على السفر، إذ أنهم يهوون الجمع ما بين العمل والمتعة."

– السيد نيل جونز، رئيس المبيعات والتسويق، ماريوت الدولية

المسافر العائلي

"إن رغبة المسافرين من الأسواق الناشئة والأسواق الأخرى - التي تقع ضمن حدود السفر لأربع ساعات (مثال: دول مجلس التعاون الخليجي) - للسفر كعائلة هو المحرك الرئيسي لزيادة حركة الزوار إلى دبي. فقد أعرب سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلسس الوزراء، حاكم دبي، عن رغبته في جعل دولة الإمارات العربية المتحدة الوجهة العائلية الأولى في العالم، وسوف تقود دبي هذا التوجه، من خلال مواصلة تعزيز عروضها العائلية القوية المتوفرة حالياً مع تطوير المزيد من عوامل الجذب والفعاليات والمرافق والخدمات التي تلبي متطلبات مختلف العائلات."

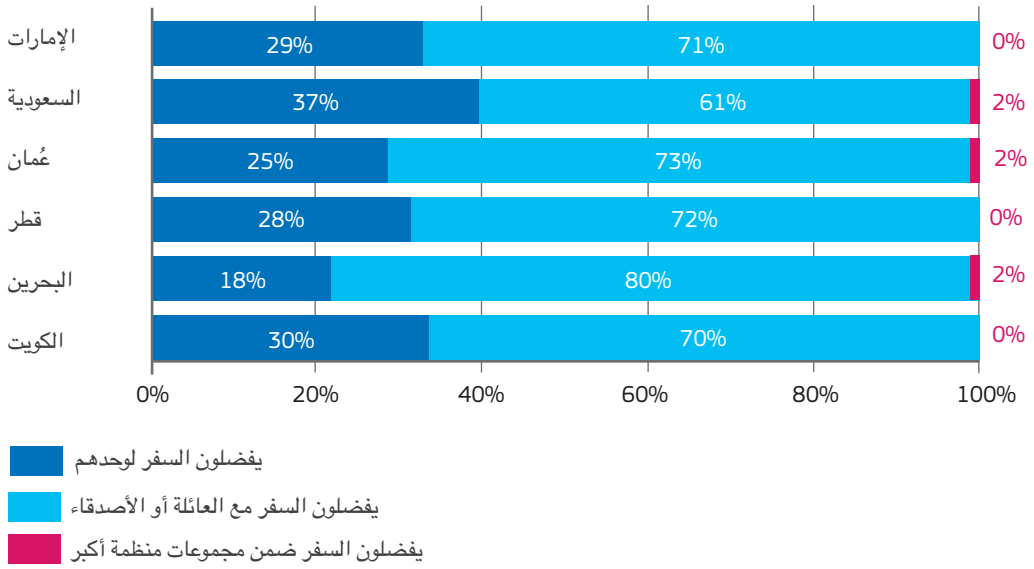
– سعادة السيد هلال سعيد المري، المدير العام لمديرية السياحة والتسويق التجاري في دبي

تتمتع العائلة في دول مجلس التعاون الخليجي بمكانة عالية، تعززها أحجام العائلات الكبيرة. وبحسب الدراسة، يبلغ عدد الأطفال الوسطي في العائلة نحو أربعة أطفال، وهو أعلى من مستوى 2.5 في الدول مرتفعة الدخل عبر العالم، مما يؤدي إلى تأثير هذه السمة على سلوكيات وأنماط المسافرين من ناحيتين. حيث يعتبر متوسط حجم المجموعة السياحية القادمة من دول مجلس التعاون الخليجي كبيراً لدرجة ملحوظة بالمقارنة مع غيرها من المجموعات السياحية. إضافة إلى ذلك وبخلاف المسافرين من مناطق كآسيا الذين يسافرون بشكل مجموعات، يرتبط الأفراد المسافرين من دول مجلس التعاون الخليجي بروابط الأهل والأصدقاء: إذ تشير دراستنا إلى أن 68% من المسافرين للترفيه يفضلون السفر مع العائلة والأصدقاء (شكل رقم 3) . وكنتيجة لذلك، يتم إجراء حجوزات لـ13% من المسافرين للترفيه من قِبل العائلة أو الأصدقاء، الذين يبحثون عن الباقات التي توفر تشكيلة من الأنشطة الترفيهية التي تفي بمتطلبات العائلة أجمع. ومن الأسباب الأخرى التي تدعو للسفر في مجموعة من العائلة أو الأصدقاء، الشعور بالأمان والتغلب على حواجز اللغة. وعلى عكس المناطق الأخرى، فقد فضّل عدد قليل من الأشخاص المشاركين في الاستبيان السفر مع مجموعات أكبر وأكثر تنظيماً بغض النظر عن فوائدها في الحد من الحواجز اللغوية.

يعدّ السفر مكوناً أساسياً وهاماً في حياة العائلة في دول مجلس التعاون الخليجي، وعلينا أن نتوقع أن تصبح العائلات أكثر إطّلاعاً ومعرفة عندما يتعلق الأمر بخططهم وقراراتهم المتعلقة بالسفر. لذا، سيكون توفير مقاعد محددة على خطوط الطيران، والغرف المتّصلة في الفنادق، وضمان الحجم المناسب لسيارة التوصيل، نقطة جوهرية وليس مجرد خدمة إضافية.

الشكل رقم 3

تفضيل السفر مع العائلة أو الأصدقاء



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

"سوف تحافظ القيم العائلية على متانتها، فهي الركيزة الرئيسية للمجتمع"

ويكمن البعد الآخر للمسافر العائلي في الرغبة في زيارة الأقارب والأصدقاء، وهو السبب الرئيسي للسفر خلال العام الماضي لنحو 35% من المشاركين في الاستبيان. وسوف ينتج عن زيادة الانفتاح الدولي والشبكة العالمية من الأقارب والأصدقاء المقربين، زيادة في عدد المسافرين لزيارة الأقارب والأصدقاء. حيث أشار نحو 90% من المشاركين في الاستبيان إلى نيتهم في زيارة عائلاتهم في المستقبل، مع توقع نسبة 56% منهم أن يقوموا بالزيارة لأكثر من مرة في السنة، وهي نسبة متوقعة نظراً لسفر ثلثي المشاركين في الاستبيان أو أفراد عائلتهم المقربين للدراسة في الخارج خلال الخمسة أعوام الماضية، مع وجود نسبة مشابهة من المشاركين الذين يعيش بعض من أفراد عائلاتهم في الخارج. ويعتبر هذا العامل شائعاً عندما يتعلق الأمر بالسفر ضمن المنطقة، مما سينتج عنه العديد من رحلات المسافات القصيرة التي تدوم لنحو أسبوعين.

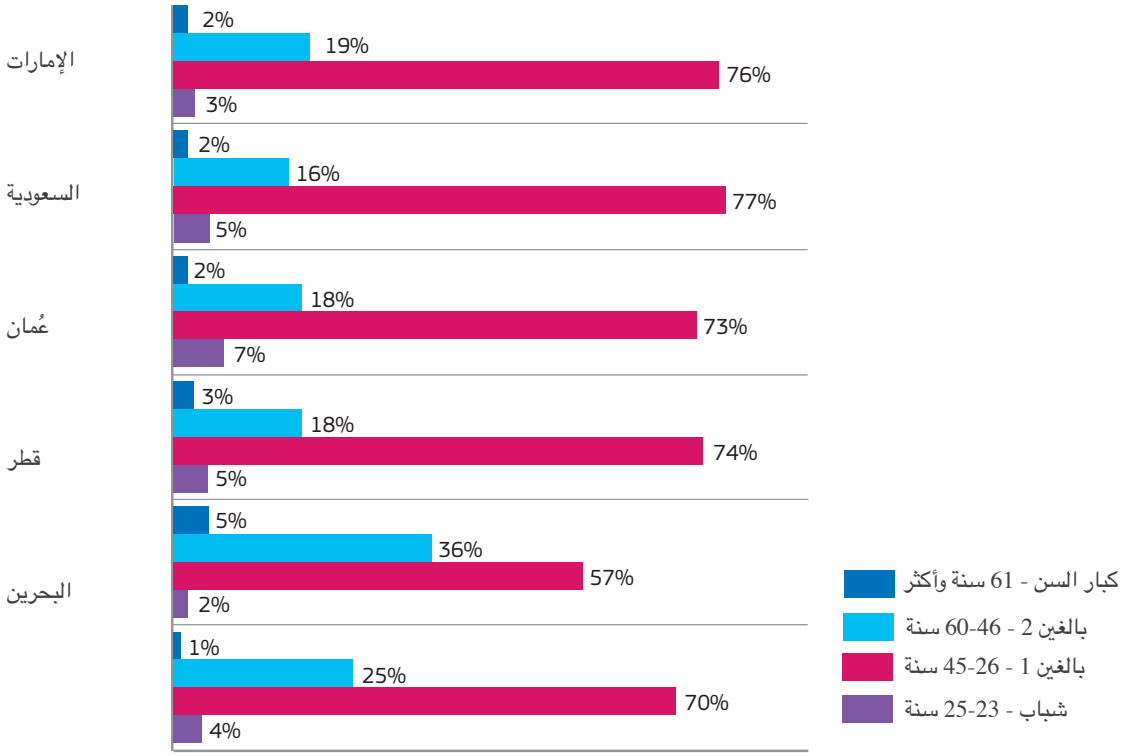
المسافر المستقل

"لتتواصل مع الضيوف الذين يستخدمون التكنولوجيا الحديثة بحرفية عالية، أنت بحاجة إلى توقع واستباق متطلباتهم ولكن ذلك يمكّنك أيضاً من أن تكون مستعداً. كما ستكون سهولة التحرك عاملاً أساسياً هنا في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، نظراً للنمو المطّرد لأعداد الشباب من الجيل القادم، جيل المسافر المستقل."

– السيد نيل جونز، رئيس المبيعات والتسويق، ماريوت انترناشيونال

الشكل رقم 4

فئات المسافر المستقل

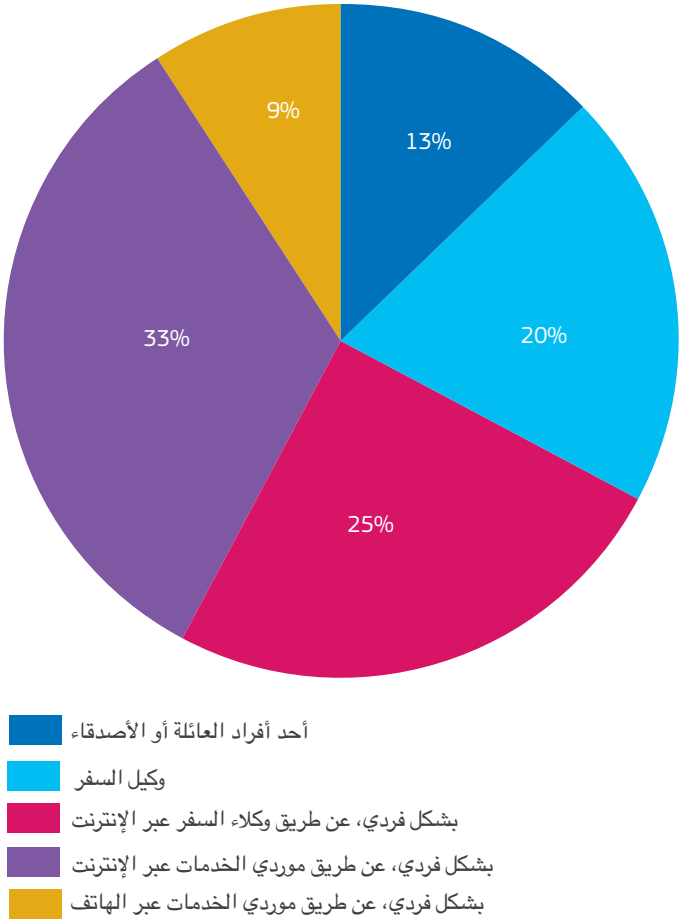


المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

تتراوح أعمار الغالبية العظمى من المسافرين للترفيه بين 26-45 سنة (الشكل رقم 4). وتظهر دراستنا أن 67% من المشاركين في الاستبيان قاموا بالتخطيط والحجز لسفرهم باستخدام مزيج من وكلاء السفر عبر الانترنت أو مباشرة من خلال موردي خدمات السفر، عبر الهاتف أو الانترنت (شكل رقم 5). ومما يثير الاهتمام بخصوص هذه الحجوزات الإلكترونية، أن أكثر من ثلثي المشاركين (69%) يفضلون الاستخدام المباشر للموقع الإلكتروني لمورد الخدمة، وهو تجسيد لرغبتهم في التخطيط لكافة جوانب الرحلة بشكل مستقل، دون اللجوء إلى الخيارات المحددة مسبقاً.

الشكل رقم 5

أساليب إجراء الحجوزات



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

"إنه تأثير مركّب من ديموغرافية الجيل الشاب مضافاً إليه إلمامهم بالتكنولوجيا المتاحة"

كما ويفضل المسافرون المستقلون التخطيط لجميع جوانب رحلاتهم، حيث يقوم نصفهم بإجراء حجوزاتهم بأنفسهم. إذ تعمل الرغبة في التحكم بترتيبات السفر بشكل شخصي، إلى جانب التوفير في التكلفة الناتج عن هذا الإجراء، على ظهور المسافر المستقل، وما ينتج عنه من فوائد عملية من ناحية السرعة والراحة والمرونة والأمان.

إن لـم تـكن دائـماً على اتـصال وتـحت الـطلب وتتمتع بسـرعـة الاستجابة واللباقة، فتوقّع أنك ستكون على الهامش، وستلعب في الوقت الضائع. إذ سيسعى مـسافـر المسـتقبل المسـتقل للتسريع من إجراءات المطارات وتسجيل الوصول والمغادرة من الفنادق، وخدمة الغرف المطلوبة مسبقاً، بالإضافة إلى المرونة في الطلب.

وسوف يتمتع بمعرفة أوسع من الحاجب، وسيكون لديه نفس القدرة على الحصول على التذاكر أو حجوزات المطاعم، إن

مسافر الطبقة المتوسطة

"سيواصل مسافروا الدرجة السياحية بحثهم عن المصداقية والأسعار المقبولة، وسوف تجذب الخطوط الجوية العملاء من خلال أسعار مخفّضة، لتشجيع الحجوزات المبكرة بالتحديد."

– فلاي دبي

سوف تواصل عائدات النفط إلى جانب التنوع الاقتصادي في زيادة الدخل المخصص للاستهلاك، مما سينتج عنه ارتفاع في معدل الثروة ضمن دول مجلس التعاون الخليجي، ونمو في دخل الطبقة المتوسطة. ومع نضوج ثمار النمو الاقتصادي عبر مختلف شرائح المجتمع، سوف يختار عدد أكبر من الناس السفر بشكل أكبر لتوسيع أُفقهم. مما سينتج عنه زيادة القدرة على السفر الجوي بأسعار أفضل ومنافسة أكبر، حيث يفضل نحو ثلث الأشخاص السفر أكثر ولكن التكلفة تعيقهم. مع الأخذ بعين الإعتبار، أن متوسط عدد سكان دول مجلس التعاون الخليجي الذين يسافرون جواً هو أقل من المعدل العالمي. لذا، فإن احتمالات وإمكانات نمو قطاع السفر هائلة.

"الأمر الذي تحاول الحكومة السعودية فعله، هو دفع السعوديين للعمل محل العمالة الوافدة، مما سيعمل على زيادة أعداد المسافرين، لأن هذا يعني زيادة أعداد الموظفين السعوديين الذين سيتزوجون ويصبح لديهم عائلات وأطفال، وبالتالي سيزداد عدد الراغبين في السفر. وقد حصل هذا الأمر في الهند والصين، حيث أن هذه الدول ليس لديها عمالة وافدة، إلا أن السوق مازال في انتعاش مستمر، نظراً لتوسع شريحة الطبقة المتوسطة."

– السيد عبد الوهاب تفاحة، السكرتير العام للاتحاد العربي للنقل الجوي

إن زيادة أعداد مسافري الطبقة المتوسطة من دول مجلس التعاون الخليجي هو نتيجة طبيعية لنمو الطبقة المتوسطة عالمياً، وخاصة من اقتصاديات "BRICS" التي تضم البرازيل وروسيا والهند والصين وجنوب أفريقيا. إذ من المتوقع أن تشهد الطبقة المتوسطة في الهند والصين، على وجه التحديد، نمواً أسرع من أية دولة أخرى على مدى الأعوام القادمة. وبحلول عام 2030، سوف تضم الطبقة المتوسطة في الصين نحو 70% من مجموع سكانها، بينما ستكون النسبة المقابلة في الهند نحو 50%. ومع الأخذ بعين الاعتبار التقارب الجغرافي، تحاكي هذه الشريحة نظيرتها في الغرب، من ناحية السلوك الاستهلاكي وتأثيرها الهائل على صناعة السياحة والسفر في دول مجلس التعاون الخليجي.

"تعدّ الزيادة الهائلة لشريحة الطبقة المتوسطة في الهند (التي يُتوقّع أن تصل إلى 350 مليون) في الأعوام القليلة القادمة، قوة يجب أخذها بالحسبان واجتذابها وخدمتها، نظراً لكونها تبعد أقل من ثلاث ساعات عن الشرق الأوسط"

– السيد دانيل هجار، شريك إداري، تيل للضيافة

المسافر للعمل

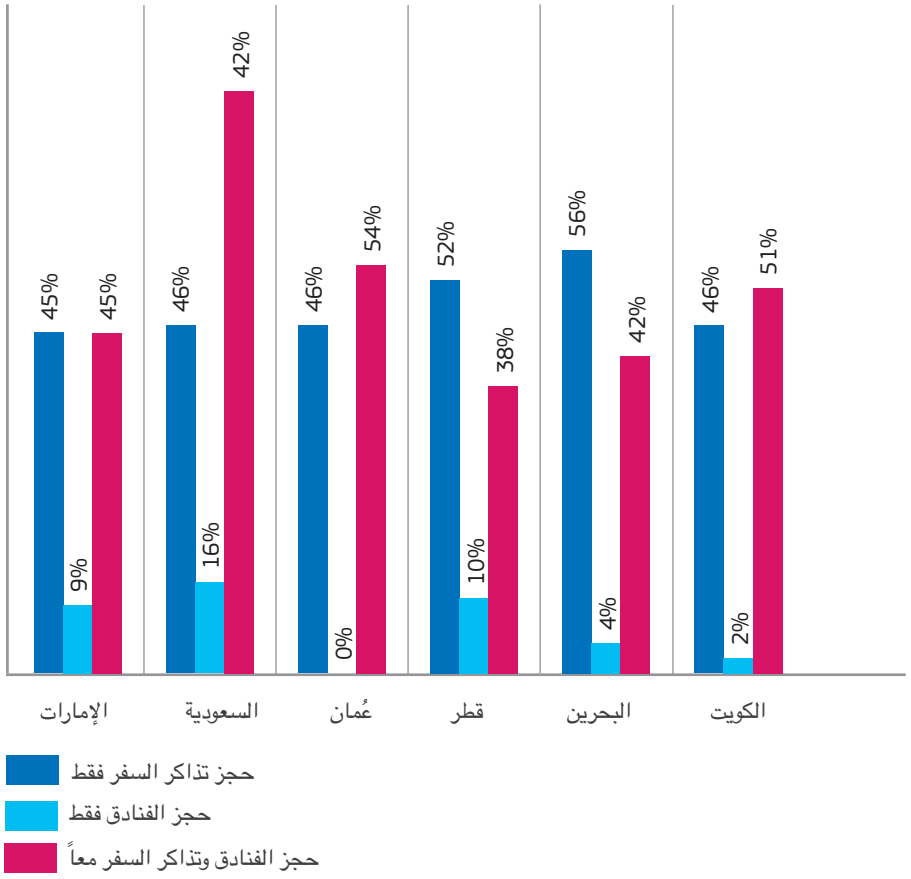
"تشير شركات إدارة السفر إلى نمو في قطاع السفر للعمل إلى مختلف دول العالم بنسبة 5%. وبالنسبة لدولة الإمارات العربية المتحدة، فقد بلغ النمو نحو 25%، وهي نسبة تؤكد التوجهات التي تشير إلى أن الطلب على الأعمال التجارية في هذه المنطقة هو أعلى من أي مكان آخر."

– السيد عمر قدوري، الرئيس التنفيذي، روتانا

عدد جيد من المسافرين للعمل يفضلون حجز تذاكر الطيران والفندق معاً (انظر الشكل رقم 6).

الشكل رقم 6

أساليب إجراء الحجوزات للمسافر للعمل



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

مع توسيع دول مجلس التعاون الخليجية لقاعدتها الاقتصادية، وتفوقها على المعدل العالمي، ستشهد المنطقة زيادة في تدفق المسافرين للعمل، وزيادة في القوى العاملة. إذ تمتلك دول مجلس التعاون الخليجي أعلى معدلات هجرة في العالم، حيث تبلغ نسبة الهجرة في قطر 27 لكل ألف، تتبعها البحرين 14 لكل ألف ودولة الإمارات 15 لكل ألف. مما يعني أن دعم هذا النمو، سيشكل بنية تحتية عالمية تهدف إلى تلبية متطلبات الاجتماعات الضخمة والهامة، وكذلك المؤتمرات والمعارض.

وحالياً، تتمتع معظم رحلات الأعمال الصادرة بتنظيم مثالي مع أكثر من 60% من المسافرين يقومون بالحجز قبل شهر من تاريخ سفرهم. وتعتبر بوابات الحجوزات الإلكترونية الطريقة المفضلة لمسافري العمل إلى الخارج، مع أكثر من 90% تقوم بإجراء حجوزات الطيران أو الطيران والإقامة معاً عبر الانترنت، ويرجع هذا الفضل إلى السهولة التي تتم بها عملية الحجز في أي وقت ولأي مكان إلى جانب انخفاض التكاليف.

كما يشهد المعدل الوسطي للإنفاق على الرحلة الإقليمية ضمن دول مجلس التعاون الخليجي ارتفاعاً متزايداً يصل إلى 4,980 دولار أمريكي، في حين بلغ متوسط الإنفاق في الرحلة الدولية 9,920 دورلا أمريكي. ويشتمل هذا على أجور الرحلات الجوية وغرف الفنادق والنقل الأرضي، إلى جانب تكاليف خدمات السفر واستئجار السيارات. يوضح (الشكل رقم 7) معدل الإنفاق على رحلة السفر الإقليمي والدولي.

الشكل رقم 7

متوسط الإنفاق على السفر الإقليمي والدولي

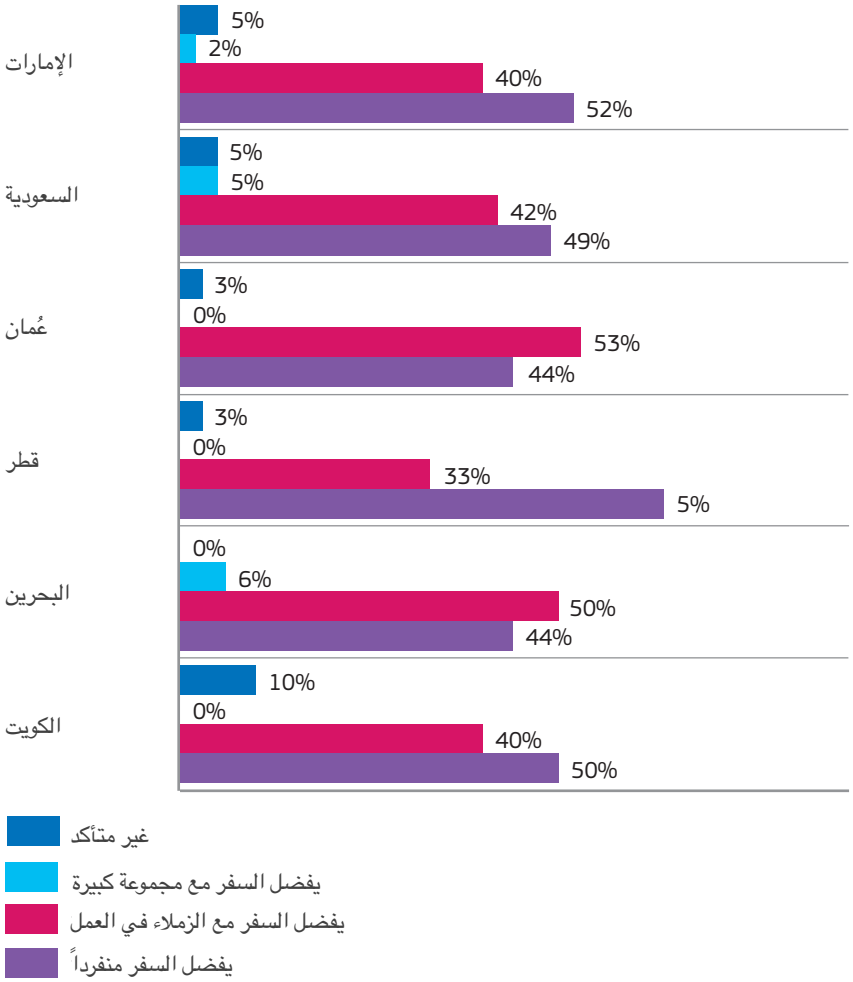
الدولة	متوسط الإنفاق على الرحلة الإقيمية	متوسط الإنفاق على الرحلة الدولية
الإمارات	5,000 دولار أمريكي	10,400 دولار أمريكي
السعودية	5,650 دولار أمريكي	11,550 دولار أمريكي
عمان	4,415 دولار أمريكي	9,090 دولار أمريكي
قطر	3,650 دولار أمريكي	6,690 دولار أمريكي
البحرين	6,900 دولار أمريكي	12,205 دولار أمريكي
الكويت	4,265 دولار أمريكي	9,590 دولار أمريكي

المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

من الضروري أن نذكر هنا أن غالبية المسافرين للعمل في دول مجلس التعاون الخليجي يفضلون السفر وحدهم (51%)، كما يفضل 42% منهم السفر برفقة زملائهم في العمل (الشكل 8).

الشكل رقم 8

تفضيلات السفر للمسافر المستقل



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

تسيطر أوروبا والأمريكيتان على مسارات السفر للمسافرين للعمل، الذين يفضلون الخطوط الجوية ذات الخدمات الشاملة (49%)، بينما يفضل المسافر الإقليمي مزيجاً من الخطوط الجوية منخفضة التكلفة (38%) والخطوط الجوية ذات الخدمات الشاملة. ومن المثير للاهتمام، أن تفضيل الخطوط الجوية منخفضة التكلفة لا يقتصر على هدف توفير التكلفة، بل من أجل الراحة كذلك. فعبر كافة خدمات السفر، يرحب المسافرون للعمل بالاقتراحات "الشخصية" المبنية على سلوكيات سابقة، حيث يرتبط تقديرهم وترحيبهم بمثل هذه الاقتراحات الشخصية بحقيقة استعداد الكثير من المسافرين لمشاركة معلوماتهم الشخصية، في حال ساعد هذا في تعزيز تجربتهم. وعند السفر، يحافظ المسافرون على تواصلهم من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والخدمات الأخرى، كالبريد الإلكتروني على هواتفهم الذكية، نظراً لمدة رحلاتهم الطويلة.

المسافر الموسمي

"في الواقع، بين مختلف دول مجلس التعاون الخليجي، يوجد عدد كبير من السكان الذين يمكنهم العيش والتنقل بين الدول وإحداث الكثير من التغييرات السياحية ضمن المنطقة ذاتها."

– السيد طارق خاطري، نائب الرئيس الأول في كلير تريب

تعتبر الفترة من يوليو إلى نهاية سبتمبر موسم السفر الرئيسي. حيث تزداد حركة السفر للخارج خلال هذه الأشهر، نظراً للعطلة الصيفية للمدارس وحرارة الصيف الشديدة في منطقة الخليج. كما ويعتبر الطابع الديني للرحلات أحد أهم خصائص هذه المجموعة من المسافرين، إذ يتحكم التقويم الهجري والمناسبات الإسلامية التي تتضمن عطلتين دينيتين قصيرتين، تأتي إحداهما بعد شهر الصيام في رمضان، والعطلة الأخرى بعد نهاية أيام الحج. وبفضل الموقعين الإسلاميين المقدسين، مكة المكرمة والمدينة المنورة، تجتذب المملكة العربية السعودية عدداً متزايداً من المسافرين الموسمين القادمين للعبادة من منطقة الخليج ومن كل زاوية من العالم.

"مع تطور صناعة السفر الجوي في دول مجلس التعاون الخليجي، إلى جانب ظهور خطوط الطيران منخفض التكلفة، أصبح السفر إلى المدن والمناطق والدول أكثر سهولة من قبل. كما سيستمر الارتفاع في نسبة السفر البرّي عبر دول مجلس التعاون الخليجي، إذ تفضل العائلات السفر براً على السفر جواً."

– نيل جونز، رئيس المبيعات والتسويق، ماريوت ناشيونال

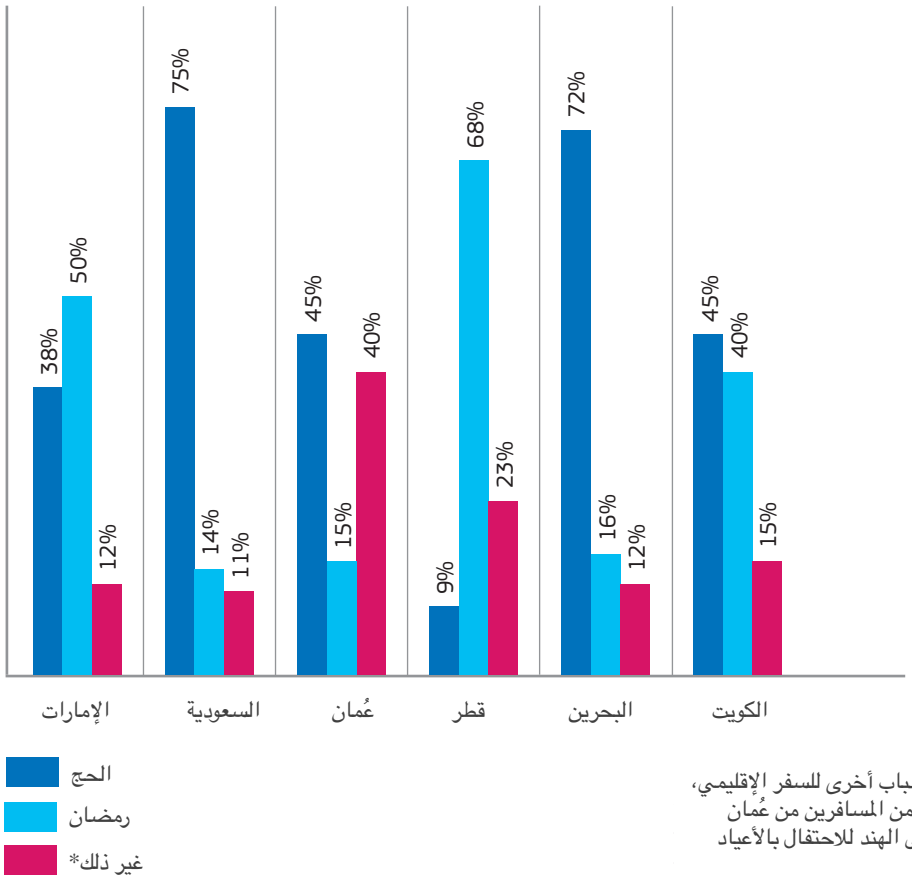
تشير دراستنا إلى أن الشريحة الأكبر من سكان دول مجلس التعاون الخليجي يسافرون لأهداف دينية، ويفضلون أن يدمجوا بين الهدف الديني وبعض الأنشطة الترفيهية. كما وتشير الدراسة إلى أن غالبية هؤلاء المسافرين، يسافرون لمرة واحدة في السنة على الأقل، مما يشكل إضافة للحركة الإقليمية والدولية للمسافرين لأهداف دينية. وبفضل تطور البنية التحتية الأساسية في المنطقة، سوف تتوسع مسارات سفر هؤلاء المسافرين الموسمين لتغطي وجهات أخرى ضمن المنطقة. فحالياً، يسافر 92% من المسافرين لأغراض دينية لمدة أسبوع واحد، ويسافر 39% لمدة أسبوعين، أما 13% منهم فيسافرون لمدد أطول. ومع توسع مسارات السفر لتشتمل على زيارة الوجهات السياحية ورحلات مشاهدة المعالم الشهيرة، من المتوقع أن تطول فترات السفر بشكل ملحوظ.

تشير الدراسة (الشكل رقم 9) إلى أن 81% من المسافرين الموسمين يسافرون للحج وخلال شهر رمضان، بينما يسافر البقية للأعياد الدينية الأخرى.

"مع تزايد النمو السكاني سوف يزداد كذلك الطلب على السفر الموسمي"

الشكل رقم 9

أنماط السفر الخاصة بالمسافر الموسمي



*تتضمن أسباب أخرى للسفر الإقليمي، مثلًا، الكثير من المسافرين من عُمان يسافرون إلى الهند للاحتفال بالأعياد المحلية.

المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

مع تزايد النمو السكاني سوف يزداد كذلك الطلب على السفر الموسمي. وسوف تعمل التغييرات في نمط السفر بفعل التقويم القمري على تحريك وزيادة الطلب في المنطقة على السفر للخارج. وسوف يعمل المخططون الاستراتيجيون على مراجعة وأخذ التقويم القمري بعين الاعتبار، للتخطيط لتعديل طاقتهم الاستيعابية، وفهم كيفية تسوية الأمور التي لا مفر منها في هذا القطاع. ومن الممكن أن يعاني القطاع من نقص في الطاقة الاستيعابية التي تلبي الطلب على السفر للخارج في المنطقة، الأمر الذي قد ينتج عنه ازدهار قوي في قطاع السفر الداخلي أو الإقليمي عبر بدائل السفر الجوي.

تأثير"ما بعد النفط": تنويع وتعميق القاعدة الاقتصادية

"مع نمو الأعمال التجارية، سيشهد قطاع السفر ارتفاعاً ملموساً في الزيارات العابرة ومتعددة المحطّات لكل من المسافرين بغرض العمل والترفيه على حد سواء. لذا سوف تستمر دول مجلس التعاون الخليجي في تطوير اقتصادها السياحي من خلال توفير خيارات جديدة للمسافرين بغرض العمل والترفيه، الذين سيرون في المنطقة وجهة بحد ذاتها وليست مجرد محطّة عبور."

– السيد دنكان ألكسندر، المدير الإقليمي، باتا – غرب آسيا

تنويع القطاعات الاقتصادية غير النفطية

حافظت دول مجلس التعاون الخليجي على آفاق اقتصادية إيجابية، على الرغم من الكثير من التحديات الكامنة، وقد نجحت في الحفاظ على مستوى نمو في الناتج المحلي الإجمالي بفائض 5% عبر السنوات الـ15 الماضية. وقد كان لوفرة احتياطي النفط والغاز الطبيعي في المنطقة دوراً رئيسياً في دعم نمو المنطقة وتعزيز مكانتها العالمية. وقد أدى التركيز المتزايد على صناعة النفط إلى هبوط مشاريع التنمية الاقتصادية الأخرى إلى مستويات ثانوية. وتشير مراقبات السوق إلى أن حصة النفط من الناتج المحلي الإجمالي لدول مجلس التعاون الخليجي بقيت في حدود 40 -55%، وحافظ قطاع الصناعات التحويلة على مساهمته المتواضعة بنسبة 10% خلال العشر سنوات بين عامي 2000 و2010، مما يشير إلى غياب أية جهود لتنويع مصادر الاقتصاد. لذلك فقد أصبحت المنطقة الآن أكثر وعياً بأهمية تغيير هذا الواقع.

تقليدياً، من المعروف أن الاقتصادات المبنية على ازدهار الاحتياطيات الطبيعية تعمل على الحد من جهودها وتركيزها على قطاع التصنيع، وهي نظرية معروفة في الاقتصاد باسم "المرض الهولندي". فيما يجد المراقبون انعداماً لهذه الظاهرة في منطقة الشرق الأوسط، بل على العكس، حيث ساعدت وفرة المصادر الطبيعية في دول مجلس التعاون الخليجي بالتحديد على دعم وتعزيز النمو الاقتصادي للقطاعات غير النفطية. لذا، يشير التطور في المنطقة إلى زيادة التركيز على القطاعات غير النفطية كوسيلة لتحقيق تطور اقتصادي مستدام، وبالتالي النهوض بالوضع الاجتماعي.

وقد ساعدت توجهات السوق العالمية في العرض والطلب على النفط، على دفع الحاجة إلى التنويع. وتواجه المنطقة حالياً أزمة ارتفاع نسب البطالة في مجتمعاتها، بسبب طبيعة الكثافة الرأسمالية لصناعاتها، بينما يتوقع أن تعمل التقلبات في أسعار النفط على تضخيم مشاكل البطالة والمشاكل الاجتماعية وعقبات النمو الاقتصادي. وقد استثمرت إمارَتا أبو ظبي ودبي مليارات الدولارات في تنويع اقتصاداتها لتغطي قطاعات التجارة والسياحة والخدمات اللوجستية والطيران والبنية التحتية والخدمات المالية، بينما تركز الإمارات الأصغر كرأس الخيمة على قطاعي الصناعات التحويلية والسياحة. وقد آتت جميع هذه الجهود أُكُلها على أرض الواقع. وبحسب مؤشر مركز التنافسية العالمية آي أم دي، حصلت دولة الإمارات العربية المتحدة على المرتبة 26 للاقتصادات الأكثر تنوعاً في العالم في عام 2012، وهي مرتبة تفوقت فيها الإمارات على العديد من الدول المتقدمة. أما في منطقة الشرق الأوسط، فقد جاءت دولة الإمارات في المرتبة الأولى للاقتصادات الأكثر تنوعاً تلتها قطر في المرتبة الثانية.

وعلى وجه التحديد، فقد تُرجمت جهود تنويع مصادر الاستثمار في قطاعي السياحة والسفر إلى فرص نمو هامة. حيث تمتلك دول مجلس التعاون الخليجي مراكز سياحية مهمة تعمل على دعم الصناعة بشكل عام، مثل دبي وقطر. كما ويعد الموقع الاستراتيجي لدول مجلس التعاون الخليجي ميزة فريدة أثرت بشكل كبير في تطوير قطاع السياحة. إذ تبعد المنطقة مسافة سفر لأربع ساعات عن ثلث سكان العالم، وتبعد نحو ثماني ساعات عن الثلثين المتبقيين. كما وستعمل الفعاليات العالمية القادمة مثل معرض إكسبو 2020 الذي سيقام في دبي وبطولة كأس العالم 2022 التي ستقام في قطر، على زيادة النشاط السياحي في المنطقة في السنوات التي تسبق الفعاليات، مما يجعل من قطاع السياحة، القطاع الأهم في دعم التنوع الاقتصادي.

تعمل المنطقة على تأسيس "مدن المستقبل" من خلال خلق اقتصاد غير نفطي جديد.

حيث تشهد المملكة العربية السعودية تحولًا اقتصادياً هائلًا، من خلال بناء ست مدن جديدة في مناطق مختلفة عبر المملكة. تمثّل هذه المدن حجر الأساس لبناء السعودية الحديثة والتي يقوم بدفع عجلتها مستثمرون من القطاع الخاص.

سوف تصبح هذه المدن الست المحرك الرئيسي لجذب الاستثمارات غير النفطية المحلية والأجنبية. ومن المتوقع أن تخلق هذه المدن أكثر من مليونّي وظيفة، وسوف يسكنها 4.5 مليون شخص.

سياحة الرحلات البحرية

"نحن نرى فرصاً كبيرة لتطوير السياحة البحرية، كخيار للعطلات في الأسواق الناشئة، بما فيها المسافرين ضمن دول مجلس التعاون الخليجي. لذا فإننا نعمل مع شركائنا من أبوظبي وسلطنة عمان على الترويج لشبه الجزيرة العربية، كوجهة رائدة للسياحة البحرية. إذ تضم دبي وسلطنة عمان وأبوظبي مجتمعة بنية تحتية مثالية للسياحة والضيافة، وتوفر كذلك فرصة عظيمة لاستكشاف العديد من المعالم والثقافات الغنيّة والتاريخ الملهم للجزيرة العربية. لذلك ومن خلال الجمع ما بين العطلات البحرية والتجارب السياحية المتنوعة في الوجهات الثلاث كوحدة واحدة، سينتج عن هذه الجهود المشتركة تقديم تجربة مميّزة. فنحن نثق بالإمكانات الهائلة للنمو على الصعيدين المحلي والإقليمي."

- حمد محمد بن مجرن، المدير التنفيذي، سياحة الأعمال في دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي

الشكل رقم 10

الموانئ الرئيسية التي تجتذب رحلات السفن البحرية في الخليج العربي،
أعداد المسافرين

الميناء	2006	2012	2015م	2020م	2030م
دبي	8,000	386,000	450,000	700,000	850,000
أبوظبي	35,000	180,000	250,000	450,000	600,000
باقي الموانئ (قطر، عمان، رأس الخيمة ...)	8,100	308,000	408,000	498,000	650,000
الإجمالي	51,100	874,000	1,108,000	1,648,000	2,100,000

المصدر: مجلس أبوظبي للسياحة، دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي، هيئة السياحة القطرية، تحليل فروست آند سوليفان

بعيداً عن السياحة الشاملة التي تقودها صناعة الطيران، أصبحت السياحة البحرية ركيزة جديدة في السياحة الخليجية، مستفيدة بذلك من سواحل المنطقة الشاسعة، وشمس الشتاء والجزر الجميلة. ومع أن السياحة البحرية الخليجية بالكاد تشكل 1% من سوق السياحة البحرية العالمية، إلا أن لدى دول مجلس التعاون الخليجي إمكانات هائلة في هذا القطاع. فلقد شهدت السياحة البحرية في دبي وسلطنة عمان والشارقة نمواً ملموساً عاماً بعد عام، إذ تُشغّل بعض من أفضل خطوط السفن السياحية في العالم أعمالها من الإمارة، مثل شركات "كوستا" و"أم أس سي" و"آيدا" و"تي يو آي" للملاحة البحرية. وبحلول عام 2020، سوف تجذب المنطقة ما يزيد على 1.6 مليون راكب بالمقارنة مع 850 ألف راكب في عام 2012، أي بمعدل نمو سنوي مركب مقداره 8%.

"يُتوقع أن تجـذب المـنطقة مـا يـزيـد على 2.1 مليون

مع الإعلان عن افتتاح مبنى الاستقبال البحري الجديد في دبي بحلول منتصف عام 2014، تمضي المدينة بثقة لتصبح أضخم مرفق بحري في الشرق الأوسط، مع قدرة لاستيعاب خمس سفن سياحية ضخمة في آن واحد. وبحلول عام 2015، يُتوقّع أن تستضيف دبي 120 سفينة سياحية مع 450,000 راكباً، مقارنة بـ113 سفينة تحمل 386,000 سائحاً في عام 2013. وعلى نفس المنوال، فإن خطط قطر لتحويل ميناء الدوحة إلى مرفأ للسفن السياحية ستساهم في تدفق أكبر للزوار لمشاهدة معالم الدولة الشهيرة، مثل متحف الفنون الإسلامية وسوق واقف ومشيرب والكورنيش، إلى جانب المتحف الوطني، وفي تسهيل نقل الزورا إلى مطار حمد الدولي.

كما تشهد صناعة السياحة البحرية تغييرات هامة لمواكبة متطلبات العصر. فبعد سنوات من المنافسة فيما بينها، تتعاون سلطنة عمان وأبو ظبي ودبي للترويج للسياحة البحرية عبر منطقة الخليج، بما فيها دبي وأبوظبي وخورفكان والفجيرة وسلطنة عمان والبحرين والساحل الهندي الغربي. ويقوم كافة المشاركون في هذا التوجه ببناء موانئ بحرية إضافية. كما تعمل في نفس الوقت على تأسيس مقاييس عالمية للعمليات التشغيلية والتقنية. وخلال السنوات القادمة، ستتسع رقعة هذا التحالف ليزيد من عدد المشاركين من منطقة الخليج، وبالتالي سيقوم العديد من المنافسين بإضافة وجهات بحرية جديدة بما في ذلك منطقة البحر الكاريبي.

"يعد السفر جواً النمط السائد للسفر ضمن المنطقة وخارجها، بيد أن الإمكانات الملموسة متوفرة للسفر البحري، وخاصة للسفر الإقليمي الداخلي. لذا، يتوجب على الحكومات التخطيط للاستثمار في البنية التحتية ونظم السفر البحري. وسيكون لذلك الأثر الأكبر في تشجيع مشغلي الرحلات البحرية، نظراً لازدهار هذا القطاع في أجزاء أخرى من العالم.

- السيد نصير خان، المدير الإقليمي، كانو للسفريات

لقد قامت الموانئ الرائدة في المنطقة بوضع خطط كبيرة للتوسعة التي ستمكنها من زيادة حصتها في سوق السياحية البحرية المربحة.

حيث شرعت كل من أبو ظبي ودبي وقطر ورأس الخيمة بخطط توسعة موانئها، إذ تستثمر قطر 5.5 مليار دولا أمريكي في ميناء الدوحة البحري الذي يستطيع استيعاب سفينتين أو ثلاث سفن في آن واحد. أما سلطنة عمان، فهي تعمل على تحويل ميناء قابوس إلى ميناء بحري مكرّس للسفن السياحية كجزء من خطة الرؤية الحكومية لعام 2020.

"إن وجود ميناء رئيسي لخطوط الملاحة البحرية من شأنه أن يعزز من مكانة قطر والخليج كوجهة سياحية رائدة، إلى جانب أهمية هذا التوجه في الترويج للتنوع الاقتصادي في المنطقة. ومع تطور ونمو صناعة السياحة في قطر وعبر الخليج، يمكن أن يشكل سوق السياحة البحرية ركيزة تنموية لتسريع جهودنا ولجذب المزيد من الناس لاكتشاف المنتجات المتوفرة."

- السيد عيسى بن محمد المهندي، رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للسياحة القطرية

السياحة الطبّية

يركز موردو خدمات الرعاية الصحية في دول مجلس التعاون الخليجي بشكل أكبر على صناعة السياحة العلاجية العالمية التي تبلغ قيمتها 50 مليار دولار أمريكي، وتسعى هذه الشركات للاستفادة من مزايا التكلفة المنخفضة التي توفرها المنطقة للدول المتقدمة. ولتشجيع السياحة العلاجية في المنطقة، تستثمر السلطات في دول مجلس التعاون الخليجي بشكل مكثّف في المرافق والتجهيزات الطبية الحديثة. وتشتمل مثل هذه الاستثمارات على مشاريع البنية التحتية الرئيسية، مثل:

- الاستثمار في البنية التحتية الطبية في مدينة العين، والتي تبلغ قيمتها 1.2 مليار دولار أمريكي وتهدف لتطوير مستشفى العين. وسوف يتضمن هذا المشروع 719 سريراً وسيغطي جميع التخصصات الطبية.
- مستشفى كليفلاند كلينك في أبو ظبي، مع مجموع استثمار يبلغ 1.54 مليار دولار أمريكي. ويهدف هذا المشروع لضم خمسة مراكز طبية متميزة، مع خمسة طوابق سريرية، ثلاثة مستويات للتشخيص والعلاج، وثلاثة عشر طابقاً من وحدات العناية المركزة وغرف المرضى بما يصل مجموعه إلى 364 سرير.
- تستثمر سلطنة عمان كذلك 1 مليار دولار أمريكي في تطوير البنية التحتية الطبية.
- يستثمر مستشفى المفرق في دولة الإمارات العربية المتحدة 600 مليون دولار أمريكي في جذب السياح الباحثين عن خدمات الرعاية الصحية.

وعلاوة على ذلك، تحرص وزارات الصحة في دول مجلس التعاون الخليجي على تطبيق سياسات لتشجيع اعتماد مرافق الرعاية الصحية الحالية من قبل هيئات دولية مرموقة، وبالتالي تعزيز جاذبية وشعبية السياحة العلاجية في المنطقة. وقد حصلت العديد من المرافق الطبية في دول مجلس التعاون الخليجي على اعتماد اللجنة المشتركة الدولية "جي سي آي"، وهي مقاييس ذهبية في تقديم خدمات الرعاية الصحية. وحالياً، تستضيف كلّ من دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وقطر غالبية المرافق المعتمدة من قبل اللجنة المشتركة الدولية "جي سي آر".

وفي نطاق المنطقة، أصبحت دبي وجهة رائدة لخدمات الرعاية الصحية، وخاصة للزوار القادمين بغرض العلاج من دول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وبحسب هيئة الصحة في دبي، فإن عدد السياح القادمين بهدف العلاج إلى الإمارة في تزايد بنسب تتراوح بين 10 و15% سنوياً. ولجلب المزيد من سياح الخدمات الطبية، بدأت الإمارة بتطبيق نظام تأشيرة السياحة العلاجية لمدة 3 أشهر، والتي يمكن تمديدها مرتين لغاية تسعة أشهر متواصلة، إلى جانب تأشيرة الإقامة القصيرة للأطباء الاستشاريين القادمين لإجراء العمليات الجراحية. كما وتجتذب المنطقة المتخصصين في مجال الرعاية الصحية من خلال العديد من المؤتمرات الطبية، حيث سجل معرض الصحة العربي 2013 حضوراً بلغ نحو 100,000 شخص.

وقد شهدت مدينة دبي كذلك تطوراً كمشارك رئيسي في السياحة العلاجية. حيث تضم الإمارة مدينة دبي الطبية، التي ستكون أكبر مركز طبي دولي بين أوروبا وجنوب شرق آسيا، والتي تم تصميمها لتوفر نطاق واسع من خدمات الصحة والعافية للزوار، إلى جانب تقديم خدمات البحث العلمي والتعليم الطبي عالمية المستوى. وفي الوقت ذاته، دخلت أبو ظبي إلى صناعة السياحة العلاجية، من خلال إنشاء مركز دي أن ايه للرعاية الطبية والاستشفاء في منتجع سانت ريجيس في مايو من عام 2013.

في دولة الإمارات العربية المتحـــدة، مـــن المتوقع أن تجلب السياحة العلاجية 500,000 زائر بحلول عام 2020.

"تـعتبر المـبادرة خـطوة إلى الأمـام في تطبيق اسـتراتـيجية المجلس التنفيذي لجعل دبي مركزاً رائداً للسياحة العلاجية"

- الدكتور محمد الزرعوني، نائب رئيس هيئة واحة دبي للسليكون

إلى جانب جهود دول الخليج الحثيثة لتطوير وتحسين خدمات الرعاية الصحية، أدركت هذه الدول كذلك الدور الحاسم للقيام بالرحلة في توجيه قرارات السياح الباحثين عن الخدمات الصحية. لذلك تركز دول الخليج حالياً على شرائح محددة من الرعاية، يليها الترويج للوجهة. حيث تعمل سلطنة عمان حالياً على تطوير مدينة طبية دولية في صلالة، لتوفير التعليم الطبي متعدد التخصصات وثلاثة مراكز طبية متفوقة لزراعة الأعضاء وإعادة التأهيل والتشخيص. وتضم قائمة دبي للمشاريع الطبية القادمة، مشروع توسيع مستشفى راشد بتكلفة 3 مليار دولار أمريكي وبسعة 900 سرير، إضافة إلى بناء مراكز طبية جديدة لأمراض القلب والسرطان والكليتين والجراحات التجميلية وستة مرافق متخصصة جديدة.

وعدا عن زيادة الطاقة الاستيعابية ودعم البنية التحتية، تحرص جميع دول مجلس التعاون الخليجي على تطبيق تكنولوجيا معلومات متطورة لزيادة فعالية الصناعة من ناحية التكلفة. فعلى سبيل المثال، تخطط المملكة العربية السعودية لتحويل تقديم الرعاية الصحية من خلال برنامجها "مجتمع نظم الإدارة والمعلومات الصحية" من خلال دمج 220 مستشفى و2,000 مركز للرعاية الصحية الأولية رقمياً لضمان التبادل الإلكتروني للسجلات الطبية واحتواء التكاليف[2]. وأخيراً، مع تعزيز المنطقة للأطار التنظيمي وتطبيقها لسياسات تهدف إلى جذب الكفاءات الطبية، سيعمل هذا التوجه لتحويل دول مجلس التعاون الخليجي إلى مركز إقليمي للسياحة العلاجية، مما قد يؤدي إلى الحد من السفر للعلاج إلى وجهات تقليدية في أوروبا والولايات المتحدة.

ومما يثير الاهتمام، هو أنه بصرف النظر عن مرضى السياحة العلاجية القادمين من مختلف دول العالم، سوف تساهم البنية التحتية الطبية المتطورة في جذب عدد كبير من السياح القادمين من دول الخليج للبحث عن العلاج في المستقبل. وبينما تعمل بعض الوجهات في المنطقة كدولة الإمارات والمملكة العربية السعودية على جذب حصتها من روّاد السياحة العلاجية، يسافر نحو نصف عدد المرضى في الشرق الأوسط إلى خارج دولهم للبحث عن علاج للأمراض الخطيرة. ووفقاً لاستطلاع أجرته مؤسسة غالوب، أشار 65% من الكويتين إلى تفضيلهم للعلاج في الخارج، بينما انخفضت النسبة إلى 35% لدى المرضى السعوديين. وفي السنوات القادمة، سوف ترتفع نسبة إنشاء مرافق الرعاية الصحية عالية المستوى والمدعومة بنظام قوي لتقديم مختلف الخدمات للسياح القادمين من الخارج للبحث عن العلاج والرعاية الصحية ضمن المنطقة.

[2] تقرير ألباين عن صناعة الرعاية الصحية، 2011

سياحة الفعاليات والاجتماعات والمؤتمرات والمعارض

تشهد صناعة الفعاليات والاجتماعات والمؤتمرات والمعارض في دول مجلس التعاون الخليجي نمواً مطّرداً، وهي تسعى للتوسع بشكل أكبر لجذب الفعاليات العالمية المرموقة واستثمارات البنية التحتية المتطورة. وباعتبارها مولّداً هاماً للدخل والوظائف والمكانة الدولية المرموقة، إلى جانب الاستثمارات الأجنبية، تعدّ صناعة المؤتمرات والمعارض المحرك الرئيسي لاستراتيجيات التنمية الاقتصادية لحكومات دول مجلس التعاون الخليجي. التي تسعى لوضع استراتيجيات فعالة لتنمية هذه الصناعة.

وتتضمن استراتيجية قطر قصيرة الأجل جذب السياح بغرض العمل من خلال المؤتمرات والفعاليات، وبالتالي تحريك عجلة التطور في باقي القطاعات، مثل السياحة الترفيهية والرياضية. وبفضل مكانة دبي كمركز تجاري للشرق الأوسط وشمال إفريقيا وجنوب آسيا، سوف يستمر نمو صناعة فعاليات الأعمال، وبالتالي تعزيز النمو المتواصل لعدد الزوار بغرض العمل بفضل استضافة المعارض والمؤتمرات الدولية. إذ تشتهر دبي باعتبارها رائدة في قطاع المؤتمرات والمعارض في الشرق الأوسط، مهيمنة بذلك على سوق قيمته 1.3 مليار دولار أمريكي بحصة سوقية رائدة. وبحلول عام 2020، تسعى دبي لجذب 16.5 إلى 18 مليون زائر بغرض الترفيه و3 إلى 4 ملايين زائر بغرض العمل. وبالاعتماد على هذه الأرقام، فمن المتوقع أن يتضاعف عدد زوار المعارض والمؤتمرات الذي يبلغ حالياً نحو 0.9 مليون، ليصل إلى ما بين 1.7 و1.9 مليون زائر، أما العدد الباقي فسيكون للمسافرين بغرض العمل بشكل مستقل.

"يولّد قطاع الفعاليات والمعارض والمؤتمرات في أبو ظبي حالياً 2.4 مليار درهم إماراتي (0.7 مليار دولا أمريكي) سنوياً، ومن المتوقع أن يصل إلى 5.1 مليار درهم إماراتي (1.4 مليار دولا أمريكي) بحلول عام 2020.

- هيئة السياحة والثقافة في أبو ظبي

وكما هو الحال في أبو ظبي، يساهم النمو الكبير في قطاع الفعاليات والمعارض والمؤتمرات في تعافي السياحة في البحرين. ويتضح هذا التوجه من خلال الاحصاءات التي تشير إلى نمو المساحات المحجوزة في معرض البحرين الدولي ومركز المؤتمرات بنسبة 19% في عام 2012، مع زيادة في عدد العارضين بنسبة 51% إلى 3,099 في عام 2012، مقارنة بـ2,047 في عام 2011، وتشير الاحصاءات كذلك إلى ارتفاع عدد زوار المعرض بنسبة 46%. وتسعى البحرين إلى تكثيف مشاركتها في المؤتمرات والاجتماعات وقطاع سفر رجال الأعمال، بهدف تحفيز اجتماعات العمل داخل الدولة.

نظراً للاستثمارات الجارية عبر المنطقة في البنية التحتية لقطاع النقل والمؤتمرات والاحتفالات الموسيقية والرياضية والمواقع التراثية والثقافية، ناهيك عن وجود بعض من أهم الفنادق في العالم، يشهد سوق المؤتمرات والاجتماعات في المنطقة نمواً استثنائياً. وتنطوي صناعة المؤتمرات والمعارض على فائدة إضافية تتمثل في ميزانية الفرد المرتفعة، إذ يفوق الإنفاق الهامشي للمسافرين بغرض العمل متوسط إنفاق المسافرين بغرض الترفيه، لذلك لا تزال هذه الصناعة مرغوبة بشكل أكبر لدى جميع الأطراف المؤثرة في الوجهات السياحية.

"بفضل النهج الاستباقي المدفوع من قبل الحكومات لاحتضان المؤسسات وتوفير الأطر اللازمة لعمل للمؤتمرات والاجتماعات ذات النطاقٍ الواسعٍ، ستشهد المنطقة تطوراً هاماً لتصبح مركزاً محورياً لعقد لاجتماعات."

سوف يساهم تشيد مواقع عالمية المستوى في دبي وأبوظبي والدوحة إلى تمكين هذه المدن الثلاثة من لعب دور جوهري في صناعة المعارض والمؤتمرات في المنطقة. وسوف تعمل إمكانية الوصول عبر السفر الجوي، والنهج الليبرالي لتوفير تأشيرة الزيارة، وسرعة نشوء الطرق التي تربط بين الشرق والغرب والشمال والجنوب، وبوابات العبور إلى إفريقيا وآسيا، على تعزيز مكانة دول مجلس التعاون الخليجي كمركز رائد لصناعة المعارض والمؤتمرات العالمية.

خلق بيئة عمل ودية ومريحة

"تعدّ الهيئات الحكومية أكثر نشاطاً وحرصاً على تنميط عروض الضيافة والمرافق والخدمات الخاصة بها. ومثال جيد على هذا التوجه، هو خفض إجراءات ترخيص تأسيس فندق جديد من ستة شهور إلى شهرين فقط ويساعد التواجد الأكبر للهيئات الحكومية والمنشآت السياحية في الدول الأجنبية على تحريك ودعم ملف المنطقةن وبالتالي الترويج للمنطقة كموقع رائد للفعاليات والرياضة والأعمال."

- السيد عمر قدوري، الرئيس التنفيذي، روتانا

مع شروع دول مجلس التعاون الخليجي بالإصلاحات، إضافة إلى تنوع الأنشطة الاقتصادية وإجراءات الحكومات لتطوير البنية التحتية، سوف تشهد الأعمال التجارية وبالتالي قطاع سفر رجال الأعمال إلى دول مجلس التعاون الخليجي تطوراً ملموساً. إذ توفر المنطقة مزايا استراتيجية عدة، كتوفر الطاقة منخفضة التكلفة، ومصادر المواد الخام، إلى جانب الضرائب المخفّضة والبنية التحتية المتطورة ونمو عدد السكان وزيادة مستوى الدخل، وتعمل جميع هذه المزايا على تطوير مختلف الصناعات غير النفطية. وتتمتع دول مجلس التعاون الخليجي بدعم من فائض الميزانيات التجارية والمالية، لذلك تمتلك هذه الدول تصنيفات ائتمانية سيادية، تتكافئ مع بعض الاقتصادات المتقدمة، وتوفر استقراراً مالياً تفتقر إليه العديد من الدول الغربية في هذه المرحلة.

كما تمتلك دول مجلس التعاون الخليجي واحدة من أبسط متطلبات الامتثال وأدنى معدلات الضرائب في العالم. حيث صنّف تقرير البنوك العالمية عام 2013 دولة الإمارات العربية المتحدة في المرتبة الأولى، تلتها قطر في المرتبة الثانية والمملكة العربية السعودية في المرتبة الثالثة والبحرين في المرتبة السابعة، واحتلت سلطنة عمان المرتبة العاشرة والكويت المرتبة الحادية عشرة من ناحية شريحة الضرائب المفروضة، مما يسلط الضوء بشكل واضح على جاذبية المنطقة وتشجيعها من ناحية نظام الرسوم المفروضة على تأسيس الشركات والأعمال التجارية. وتشكل معدلات الضرائب على دخل الشركات في قطر 10٪، وهي أدنى المعدلات بين دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأوسط، تليها السلطنة (12٪) والكويت (15٪) والسعودية (20٪). كما وتحاول حكومات مجلس التعاون الخليجي زيادة راحة وسلاسة بيئة الأعمال في منطقتها، حيث تعمل حكومة أبوظبي على تأسيس منطقة مالية حرة في جزيرة المرية لتمكين الشركات الأجنبية من تشغيل أعمالها التجارية وفق القانون الدولي ونظم السوق المالية.

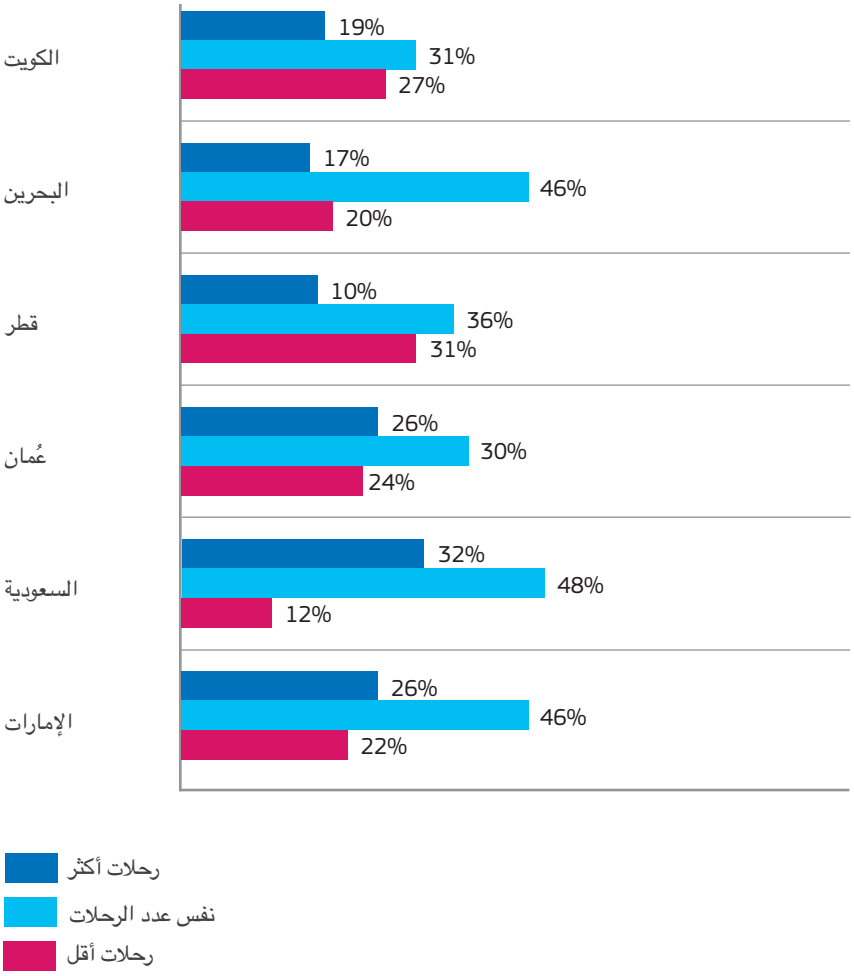
وقد ساهمت هذه العوامل مجتمعة في زيادة تدفق الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى دول مجلس التعاون الخليجي، ومن المتوقع أن يزداد تسارع هذا التوجه في المستقبل. كما تعمل جاذبية المنطقة وتشجيعها للتجارة العالمية إلى جانب البيئة الناشئة للسياسات المواتية على خلق زيادة في الطلب على سفر رجال الأعمال من المنطقة وإليها. أما القطاعات غير النفطية التي ظهرت استفادتها من زيادة النشاط التجاري فهي قطاعي الطيران والضيافة، وبالتحديد بسبب المسافرين من الشركات الباحثة عن فرص استثمارية.

تمتلك دول مجلس التعاون الخليجي مقومات عديدة تبشر بالنهوض بالمنطقة كمركز إقليمي للصناعات التحويلية والتصدير، وتكمن هذه المقومات في قرب المنطقة الاستراتيجي النسبي من أسواق جنوب شرق آسيا وإفريقيا، والبنية التحتية عالمية المستوى ووفرة احتياطيات النفط والغاز، والبيئة المثالية للمستثمرين. وتشكل وفرة مصادر الطاقة في المنطقة محركاً فعالًا لزيادة الاستثمارات في القطاعات الأكثر استهلاكاً للطاقة، مثل الصناعات البتروكيماوية وصناعة الأسمنت والأسمدة والمعادن والتعدين، ومشاريع البنية التحتية الضخمة، هذا إلى جانب القطاعات الناشئة الأخرى كالخدمات المالية. ويضيف لهذا الزخم الإيجابي، استمرار مشاريع تحديث البنية التحتية لمختلف الحكومات الخليجية. وبحسب تقرير "زاوية" لمشاريع مجلس التعاون الخليجي 2013، تتوفر حالياً في المنطقة مشاريع للبنية التحتية بقيمة 804.9 مليار دولار أمريكي في مراحل مختلفة من التنفيذ. وتحتاج كافة هذه المشاريع الاستثمارية والمتنوعة إلى متطلبات خاصة بسفر رجال الأعمال .

تشير دراستنا إلى أن الوجهات المفضلة للسفر بغرض العمل للخارج متوافقة مع سياسة "الاتجاه شرقاً" الدارجة في المنطقة. حيث شكلت الوجهات في جنوب أسيا والمحيط الهادي نحو 60% من إجمالي السفر للخارج في الأشهر الـ12 الماضية. كما استحوذت دبي على أعلى عدد من زوار المنطقة، مع نسبة 52.9% من إجمالي السفر الإقليمي خلال نفس الفترة. وقد أشار 88% من المشاركين في الاستبيان إلى رغبتهم للسفر مرة أخرى في المستقبل بغرض العمل. (الشكل رقم 11)

الشكل رقم 11

تفضيلات السفر للمسافر بغرض العمل



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

في السنوات الأخيرة، شهدت دول مجلس التعاون الخليجي الأربع الرئيسية (الإمارات والسعودية وعمان والبحرين) ارتفاعاً في الطلب من مسافري درجة رجال الأعمال والدرجة الأولى. ووفقاً لتقرير تحليل سوق الركاب الجوي، شهدت شركات الطيران في منطقة الشرق الأوسط معدلات مرتفعة لنمو المسافرين الدوليين، مع نمو إيرادات الراكب الواحد لكل كيلومتر بمعدل 12.2% سنوياً في أغسطس 2013. ويعود الفضل في هذا النمو إلى المسافرين الأثرياء من دول مجلس التعاون الخليجي. إضافة إلى ذلك، لا يمكننا تجاهل التأثير القوي لمشاريع البنية التحتية التي أُجريت مؤخراً والفعاليات الضخمة القادمة، التي تعد واحدة من أهم القوى المحركة لزيادة نشاط سفر رجال الأعمال في المنطقة، وسوف يلعب هذا العامل كذلك دوراً جوهرياً في تعزيز إيرادات الراكب الواحد لكل كيلومتر في المستقبل.

وعلى نفس المنوال، يُتوقع أن يزيد الإنفاق على السفر من قبل رجال الأعمال في دول مجلس التعاون الخليجي خلال السنوات القادمة، نظراً لتطور سمعة المنطقة كوجهة جذابة للاستثمار. ومن ناحية المتطلبات، سوف يستمر ركاب درجة رجال الأعمال في الأخذ بعين الاعتبار أهمية مصداقية الشركات المشغّلة وقابلية التواصل وجودة المنتج، عند حجز لرحلاتهم الجوية. كما وسيأخذ المسافر بغرض العمل في اعتباره المرونة التي توفرها الرحلات الجوية المتكررة وقنوات التوزيع المتعددة، التي تعمل بدورها على تسهيل الوصول للسفر.

"إن التخلص من البيروقراطية والتوجه نحو المنصات الحكومية الإلكترونية وتوفير التراخيص بشفافية ومنصات استثمارية، تشكل جميعها معياراً قياسياً يضع مجلس التعاون الخليجي في الطليعة في العديد من مؤشرات "ممارسة الأعمال". وسوف يعمل هذا النهج الشمولي على تعزيز صناعة السفر وتسريع تشييد الفنادق والبنية التحتية، وتمكين المستهلك بالمعلومات وسهولة الوصول الذي يسعون إليه.

"يُتوقع أن يرتفع الإنفاق على السفر من قبل رجال الأعمال في كافة دول مجلس التعاون الخليجي في السنوات القادمة، نظراً لتطور سمعة المنطقة كوجهة جذابة للاستثمار"

تأثير البنية التحتية: استثمارات استباقية

"إننا نشعر بأن الفرصة مواتية لنا لإدارة عجلة التوسع، لنكون على استعداد تام للاستفادة من الفرص عندما يستعيد الاقتصاد توازنه، ونحن على يقين بأنه سيفعل. وسوف يشكل قطاع السياحة والضيافة المحرك الأساسي لنمو أبو ظبي في السنوات القادمة."

- السيد محمد منيب، الرئيس التنفيذي، المؤسسة الوطنية للسياحة والفنادق

معالجة متطلبات القدرة الاستيعابية للمستقبل

نظراً للقيود التي فرضت على الإنفاق الحكومي في أعقاب الأزمة المالية العالمية، عملت الحاجة لضمان استدامة اقتصادية طويلة الأجل والضغط الفوري لطمأنة المواطنين على دفع الحكومات في دول مجلس التعاون الخليجي للإنفاق على مشاريع البنية التحتية المموّلة حكومياً. ففي دولة الإمارات العربية المتحدة، تركز الحكومة على مرافق البنية التحتية مثل النقل والمرافق التي تساهم في تحسين حياة المواطنين، بينما استخدمت المملكة العربية السعودية عوائد النفط لدفع عجلة تطوير البنية التحتية، وتطوير المدن الجديدة والقائمة مثل جدة والرياض، ومواكبة الطبيعة الشابة لسكانها. وبدأت قطر وغيرها من الدول المحافظة مثل الكويت وعُمان بإدراك أهمية البنية التحتية في تحفيز التنوع الاقتصادي، حيث شرعت بتبني خطوات مبدئية في هذا الاتجاه. وفي ذات الأثناء، تعمل مملكة البحرين على تعزيز القدرة الاستيعابية للبنية التحتية بما يتماشى مع موقعها الاستراتيجي ومكانتها كبوابة للخليج الشمالي.

ستعمل مشاريع البنية التحتية على تغطية مجموعة واسعة النطاق من وسائل النقل الجوية والبرية وسكك الحديد، إلى الطاقة النووية وتحلية المياه والنفط والغاز، وستكون النتيجة النهائية تحولًا شاملًا في المشهد العمراني، حيث سيكون هنالك العديد من المدن الجديدة قيد الإنشاء، وشوارع أوسع ومطارات أكبر، ورحلات جوية أكثر، وسيتم تشغيل القطار السريع – الذي يمكن توسيعه عبر دول مجلس التعاون الخليجي- ومن المتوقع أن يكون هناك المزيد من النتائج الإيجابية على هذا الصعيد. ومن ناحية بناء المدن الجديدة لاستيعاب العدد المتزايد من سكان الحضر، تبرز المملكة العربية السعودية بخطتها لتطوير مدن اقتصادية متعددة، معزّزة بمجموعة مميزة من الجامعات والكليات والمعاهد التدريبية الجديدة، تجسيداً لرغبتها في تحريك عجلة التصنيع من خلال اقتصاد قائم على العلم والمعرفة. وفي هذه الأثناء، تواصل المدن القائمة في السعودية كالرياض نموها المطّرد والسريع، وتسعى المملكة لتطبيق خطة استراتيجية متعددة العقود الزمنية لتطوير المدن في المستقبل لمواجهة ارتفاع نسبة عدد سكان الحضر من 79.8 % في عام 2000 إلى 83.1% بحلول عام 2015، وإلى 82.5% بحلول عام 2030.

"وضعت دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي رؤية مستقبلية لاستقبال 20 مليون زائر دولي بحلول عام 2020. ومن المتوقع أن تبلغ شريحة الزوار بغرض الترفيه 80 إلى 85%، ويحتفظ الزوار من رجال الأعمال بباقي النسبة، أي 15 إلى 20% من مجموع الزوار."

- دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي

الشكل رقم 12

المملكة العربية السعودية، مدن المستقبل

المدينة الاقتصادية	مواضيع التركيز
الربيع	ميناء وموارد لوجستية، صناعات خفيفة
حائل	موارد لوجستية، زراعة، تعدين، مواد بناء
المدينة المنورة	مركز ديني
جازان	تصنيع، موانئ
تبوك	تصنيع

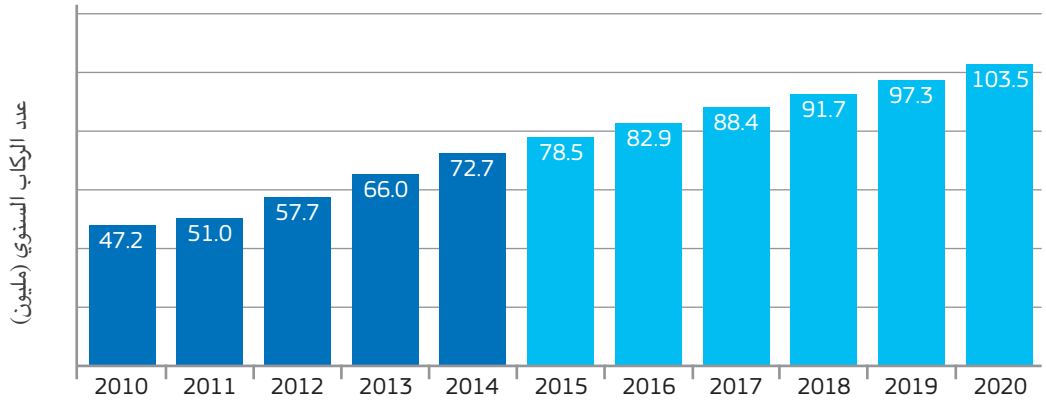
المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

أما في قطاع صناعة الطيران، فقد عمل ارتفاع حركة المسافرين في ست من شركات الطيران في المنطقة على تشجيع دول مجلس التعاون الخليجي على الاستثمار بقيمة 90 مليار دولار أمريكي في مشاريع تطوير المطارات، بما فيها المطارات الدولية والمحلية والعسكرية، التي تستثمر فيها دولة الإمارات العربية المتحدة وحدها ما يزيد على 23 مليار دولار أمريكي.

حيث تسعى مطارات دول مجلس التعاون الخليجي لاستيعاب 450 مليون راكب بحلول عام 2020 [3]. حيث يُتوقع أن تصل القدرة الاستيعابية السنوية إلى 290 مليون راكب في مطارات الدوحة وأبو ظبي مجتمعة، بينما يُتوقع أن تصل القدرة الاستيعابية لطيران الإمارات والخطوط الجوية القطرية والاتحاد للطيران إلى أكثر من 200 مليون راكب بحلول عام 2020. أما دبي، فمن المتوقع أن تتعامل مع 72 مليون مسافر في عام 2014، و78 مليون مسافر في عام 2015، مما يعني أن دبي تقترب من تحقيقها للقب أكبر مطار في العالم للركاب الدوليين بحلول عام 2015. ويوضح الشكل رقم 13 النمو المتوقع لحركة الركاب في مطارات دبي بحلول عام 2020.

الشكل رقم 13

النمو المتوقع لحركة الركاب حتى 2020، مطارات دبي



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

يشكل نمو قطاع الخدمات الجوية محركاً رئيسياً آخراً لنمو السياحة في دول مجلس التعاون الخليجي. حيث تفوق زيادة القدرة الاستيعابية لشركات الطيران الإقليمية (من ناحية نسبية) المتوسط العالمي، مما سينتج عنه المزيد من الأسعار التنافسية لشريحة أكبر من العملاء، إلى جانب النمو السريع للخطوط الجوية منخفضة التكلفة، مثل فلاي دبي والعربية للطيران، اللتان عملتا على خلق سوق جديدة ضمن منطقة الخليج وخارجها. وحرصت خطوط الطيران الكبيرة التي تضم طيران الإمارات والاتحاد للطيران والخطوط الجوية القطرية على الحفاظ على علاقات متينة مع العملاء المحليين، لتوليد مستويات أعلى من السياحة الوافدة وسياحة العبور. وفي الوقت نفسه، وبفضل تكنولوجيا الطائرات المتقدمة التي طرحتها ايرباص ايه 380 وبوينج 777، استطاعت شركات النقل الجوي توسعة نشاطها على نطاق عالمي واسع. وستعمل جميع هذه الاستثمارات على ضمان استقرار أعداد المسافرين جواً في المستقبل البعيد.

ولدعم زيادة حركة الركاب، يُتوقع أن تحصل شركات الطيران في دول مجلس التعاون الخليجي على 500 طائرة خلال الفترة بين عامي 2014 -2020. ومن المتوقع أن تستلم طيران الإمارات والاتحاد للطيران والخطوط الجوية القطرية مجتمعة أكثر من 350 طائرة. ويظهر (الشكل رقم 14) التفاصيل المبدئية لتسلُّم الطائرات من قِبل شركات الطيران الرئيسية في دول مجلس التعاون الخليجي. غير أن هذا الجدول لا يضم طلبيات الطائرات التي أُجريت مؤخراً لفلاي دبي والخطوط الجوية السعودية وطيران الجزيرة وغيرها من شركات الطيران، إذ سيتم تسليم معظم هذه الطائرات بعد عام 2020.

الشكل رقم 14

مخطط استلام الطائرات من قبل شركات الطيران الرئيسية

شركات الطيران الرئيسية	2014 م	2015 م	2016 م	2017 م	2018 م	2019 م	2020 م	المجموع
الاتحاد، أبوظبي	18	8	9	11	15	11	9	81
طيران الإمارات، دبي	25	24	28	28	15	16	10	146
طيران العربية، الشارقة	10	13	2	2	-	-	-	27
فلاي دبي، دبي	13	5	2	2	-	-	-	22
طيران الخليج، البحرين	9	1	-	-	2	6	4	22
طيران الجزيرة، الكويت	2	-	-	-	-	-	-	2
طيران ناس، السعودية	16	1	-	-	-	-	-	17
القطرية، قطر	13	10	22	29	26	21	11	132
الخطوط الجوية السعودية	6	10	10	14	11	-	-	51
المجموع	**112**	**72**	**73**	**86**	**69**	**54**	**34**	**500**

م = مُتوقّع

المصدر: الاتحاد، الإمارات، بوينغ، إير باص، الخطوط السعودية، فلاي دبي، طيران الخليج، القطرية، إصدارات صحفية، مواقع الكترونية ومقالات.

ستعمل جميع مشاريع تطوير البنية التحتية هذه بشتى الوسائل والأطر على دعم قطاع الإنشاءات، هذا بدوره سيؤدي إلى مزيد من سفر العمالة الماهرة وغير الماهرة إلى داخل المنطقة. وبالنتيجة، سوف تجتذب القدرة الاستيعابية الإضافية عند تشغيلها عدداً أكبر من المسافرين إلى هذه المنطقة من الداخل والخارج على حد سواء.

"يبدو المستقبل مشرقاً بشكل متزايد لقطاعنا مع التزام مشترك لتطوير مسارات جوية دولية جديدة، وزيادة قدرة المطار الاستيعابية، إلى جانب بناء اقتصاد أقوى بشكل عام. وسوف تشهد المشاريع التنموية الضخمة في جميع أنحاء المملكة وخاصة أعمال التوسعة في مكة المكرمة والمدينة المنوّرة مقرونة برغبة قوية للسفر من الشريحة الواسعة للسكان الشباب، طلباً لم يسبق له مثيل على حركة المسافرين الواردة والصادرة"

- السيد عبد المحسن جنيد، الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية، الخطوط الجوية السعودية

تهدف الاستثمارات الضخمة في إنشاء شبكات السكك الحديدية إلى الحد من اعتماد المنطقة الواسع على الطرق وإلى توفير وسائل نقل مريحة للمسافرين. وبالتحديد، سوف يفضل العديد من المسافرين من العائلات الذين يقضون وقتاً طويلًا وراء المقود الذهاب في إجازة في مقصورة قطار فخمة، توفر كافة وسائل وتجيزات الراحة في متناول اليد. وعلى عكس أسعار تذاكر الطيران، تعتبر أسعار تذاكر القطارات أكثر ثباتاً وستكون مشجعة للمسافرين ذوي الميزانية المحدودة.

سوف توفر مشاريع السكك الحديدية المزمع تطويرها في دول مجلس التعاون الخليجي وسيلة ربط عظيمة ضمن المنطقة كما يوضح (الشكل رقم 15).

الشكل رقم 15

السكك الحديدية: مشاريع حالية ومستقبلية رئيسية في الخليج

المشروع	الميزانية (مليار دولا)	المسافة (كيلومتر)	تاريخ الانتهاء	التغطية	الاستخدام
شبكة السكك الحديدة الخليجية	30.0	2,177	نهاية 2019	دول الخليج	ركاب وشحن
نظام السكك الحديدية القطري	25.0	تقريباً 850	منتصف 2017	شمال وجنوب قطر	ركاب وشحن
مشروع السكك الحديدة الإماراتي	10.9	1,500	نهاية 2017	يصل بين كافة الإمارات	ركاب وشحن
مترو دبي	10.6	180	نهاية 2017	كافة أرجاء دبي	ركاب
الخطة الرئيسية لقطارات البحرين	7.9	103	نهاية 2025	كافة أرجاء البحرين	ركاب
مترو أبوظبي	7.0	131	نهاية 2022	مناطق رئيسية في أبوظبي	ركاب
خطوط الحركة السريعة لمدينة الكويت	7.0	171	نهاية 2018	كافة أرجاء مدينة الكويت	ركاب
الجسر البري السعودي	7.0	950	نهاية 2016	من جدة إلى الرياض	ركاب وشحن
خط الحرمين السريع	7.0	444	نهاية 2016	من مكة إلى المدينة	ركاب

ملاحظة: الأرقام تقريبيّة

المصدر: فروست آند سوليفان

مترو دبي – محرّك تطوير مشاريع السكك الحديدية الجديدة في دول مجلس التعاون الخليجي.

تمتلك دولة الإمارات العربية المتحدة ثاني أقوى اقتصاد ضمن دول مجلس التعاون الخليجي، وتعتبر رائدةً في ثورة القطارات السريعة في المنطقة، بفضل مشروع مترو دبي. وبغض النظر عن استكمال المراحل المتبقية من مترو دبي، تقوم الدولة حالياً ببناء مشروع طموح آخر لربط الإمارات السبع بواسطة "قطار الاتحاد" لأول مرة في تاريخها، وسوف يتم لاحقاً ربط قطار الاتحاد بشبكة السكك الحديدية لدول الخليج. ومن المقرر أن يتم توظيف هذا القطار بدايةً لنقل البضائع بين أبو ظبي والميناء الغربي في الرويس، ثم سيتم توسيع الشبكة لغاية خورفكان على الساحل الشرقي، وإلى العين على الحدود العُمانية، وذلك لتسهيل دمجه مع شبكة السكك الحديدية لدول مجلس التعاون الخليجي.

"تعتبر السكك الحديدية المستقبل لهذه المنطقة. وستعمل اختيارات المسافرين على دفع هذا التغيير، باعتبار أن الأشخاص الذين يسافرون عادة في السيارة أو سيارات الأجرة، سوف يفضلون اختيار القطار السريع لرحلتهم. فعلى الشخص أن يقوم بتحميل سيارته بالحاجيات والحقائب ثم القيادة لمدة 6-7 ساعات للوصول إلى وجهته، وبدلًا من الاستمتاع بالإجازة مع العائلة، سيتعين على رب الأسرة القيام بعمل السائق. الآن يمكنك الصعود إلى مقصورة قطار فخمة توفر كافة وسائل وتجيزات الراحة وفقاً لدرجة المقصورة، حيث يمكن تناول الطعام على متن القطار، ويتمتع الأطفال بمساحات مريحة للتجول داخل القطار أثناء السفر، ولمشاهدة المناظر الطبيعية من حولك، والتوقف في محطات والنزول منها والتمدد والجلوس، في تجربة لا مثيل لها. لذا سوف يوفر مشروع السكة الحديدية فرصة عظيمة لتطوير السياحة في دول مجلس التعاون الخليجي، من خلال زيادة عدد الأشخاص المسافرين إلى المنطقة. إلى جانب ذلك، ستكون خدمات "الحجز الواحد" من أي مكان المغير الرئيسي للّعبة."

- السيد طارق خاطري، نائب الرئيس الأول، كلير تريب

توفر استثمارات البنية التحتية نمواً في الوظائف التي تفي بمتطلبات النمو الديموغرافي للسكان. وسوف تفرض هذه الوظائف الحاجة إلى أن يجتمع الأشخاص ويتحدثوا ويسافروا. كما توفر الوظائف النقود التي تُصرف على أساسيات الحياة وكمالياتها، كالسفر الذي يعد وسيلة ترفيهية، يعشقها مواطنوا دول مجلس التعاون الخليجي بطبيعتهم. لذا، فالنتيجة النهائية هي أن نمو قطاع البنية التحتية سيعمل على تحريك ودفع عجلة النمو في قطاع السفر.

"من منظور ترفيهي، تتطور دولة الإمارات العربية المتحدة لتصبح الوجهة الأولى للسكان بعمر 18 إلى 30 سنة من مواطنين ومقيمين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ومع توفر الفنادق والطائرات الإضافية المتوقعة في غضون السنوات العشر القادمة، سيصبح السفر أكثر سهولة وأسرع واقتصادي بشكل أكبر. ومن منظور العمل، فمن المتوقع أن تمهد إيران الطريق للسنوات العشر القادمة، إلى جانب خطة التوسع الضخمة التي تشهدها دبي تحضيراً لمعرض إكسبو 2020"

- السيد دانييل حجّار، شريك إداري، تيل للضيافة

معرض إكسبو العالمي 2020: الوجهة دبي

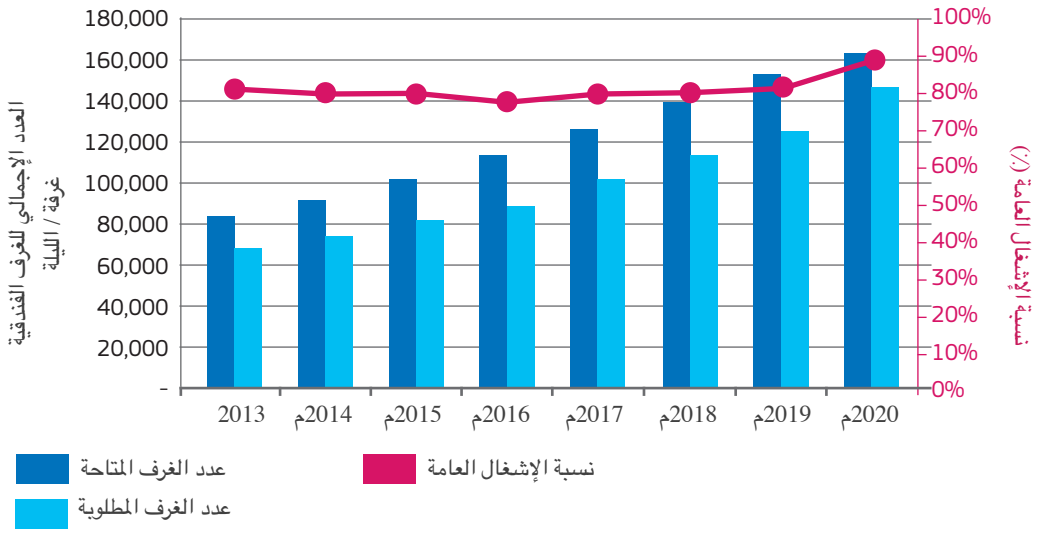
اكتسبت دبي شهرة عالمية واسعة باعتبارها المدينة الأولى في الشرق الأوسط التي ستقوم باستضافة معرض إكسبو العالمي في تاريخه الذي يمتد لـ160 عاماً. فبعد ست سنوات، يُتوقع أن تستقبل دبي 25 مليون زائر دولي، 70% منهم من خارج الدولة، خلال فترة المعرض التي ستدوم لستة أشهر. ولتلبية المتطلبات اللوجستية لهذا الحدث الدولي الضخم، شرعت دبي باستثمارات ضخمة في أربعة مجالات رئيسية هي النقل العام والعبور، الفنادق، وتأمين موقع استراتيجي للحدث، وسلسلة توريد واسعة النطاق. وسوف لن تقتصر نتائج هذه الاستثمارات على تغيير المشهد العمراني للمدينة، بل سوف ينتج عنها تغييرات هيكلية ستمتد إلى ما بعد عام 2020. وتتضمن المشاريع الرائدة مدينة محمد بن راشد التي تساوي مليارات الدولارات، وجزيرة "بلووترز"، وقناة دبي المائية، والتجربة الترفيهية متعددة الأوجه في "دبي ادفنشر ستوديوز"، إلى جانب الخيران، مدينة الواجهة المائية.

ويعدّ مطار دبي الدولي ثاني أكثر المطارات ازدحاماً بالمسافرين الدوليين في العالم، حيث تخدمه 145 شركة طيران مرتبطة بأكثر من 260 وجهة عبر ست قارات. ووفق مجلس المطارات الدولي، استقبل مطار دبي الدولي أكثر من 66 مليون راكب في عام 2013، أي بزيادة 15.2 % مقارنة بالعام الماضي. ومن المتوقع أن يصل عدد الركاب إلى 78 مليون في عام 2015 و98 مليون راكب بحلول عام 2020. ومع توقّع زيادة عدد المسافرين السنوي بنسبة تتجاوز 50%، ستحصل المطارات على الحصة الرئيسية من الاستثمارات. وبصرف النظر عن زيادة القدرة الاستيعابية للمجال الجوي ومدرجات الطائرات ومحطات التوقف ومباني المطار لاستيعاب نحو 100 مليون مسافر سنوياً بحلول عام 2020، سوف يتمكن مطار آل مكتوم الدولي من التعامل مع 160 مليون مسافر بحلول منتصف العقد 2020. وعلى نفس النهج، تعمل شركات الطيران على تعزيز القدرة الاستيعابية لطائراتها، من خلال الطلبيات على الطائرات الكبيرة. ومع طلب ما مجموعه 90 طائرة ايرباص أي 380، تعمل طيران الإمارات التي تعد أضخم شركة طيران في الشرق الأوسط، على تعزيز مكانتها لتصبح أكبر شركة مشغّلة في العالم لأكبر طائرة ركاب على الإطلاق. وفي قطاع شركات الطيران منخفضة التكلفة، تعتبر فلاي دبي شركة الخطوط الجوية الأسرع نمواً مع طلبيات لتسليم 34 طائرة إضافية.

ويأتي القطاع الفندقي في المرتبة الثانية من ناحية الاستفادة من حملة الاستثمار. وتشمل الحوافز المقدمة التنازل عن الرسوم البلدية لمدة محددة لتشجيع الإسراع في توسعة الفنادق من فئة 3 و4 نجوم. وفي الوقت ذاته، تم تنظيم قطاعات مثل منازل العطلات تحت اللوائح والمعايير الحكومية، وسوف تساهم مثل هذه الخطوات في ضمان المستوى العالي الجودة والمعايير التي تتماشى مع رؤية المدينة لتصبح وجهة لأسواق السفر ذات المستوى العالمي الرفيع. وتشير البحوث إلى أنه عند متوسط نمو سنوي مركب يبلغ 6%، سوف يتم إضافة 50,000 غرفة فندقية بحلول عام 2020، مما يرفع من إجمالي عدد الغرف إلى 130,000. وتمتلك دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي هدفاً أكثر طموحاً، يكمن في توفير 140,000 إلى 160,000 وحدة فندقية في غضون السنوات السبع القادمة، مع تركيز قوي على توفير خيارات إقامة عالية الجودة (تُظهر التقديرات الحالية أن دبي سوف تضيف نحو 20,000 إلى 30,000 غرفة بحلول عام 2016 ونحو 35,000 إلى 45,000 غرفة بحلول عام 2020، انظر الشكل رقم 16). وسوف تعم الآثار المترتبة عن هذا النهج بالفائدة على المنطقة بأكملها، إلى جانب الإمارات المجاورة، بما فيها أبوظبي، من خلال زيادة تدفق المسافرين إلى المنطقة. وسوف تواصل جميع هذه الاستثمارات تحقيق فوائد إلى ما بعد عام 2020، في جذب المسافرين إلى المدينة، على النحو المتوخى في الرؤية السياحة لدبي 2020.

الشكل رقم 16

سعة الفنادق المتوقعة في دبي (2013-2020)



المصدر: دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي، تحليل فروست آند سوليفان

بطولة كأس العالم لكرة القدم 2022: محطة رياضية رائدة

"تفضّل الأعمال على مستوى العالم الاستقرار والفرص وبيئات العمل الجذابة، وتبذل دول الخليج وقطر ما بوسعها لجعل هذه المنطقة وجهة جذابة قدر الإمكان، ومن الواضح أن مساعيها آتت أُكلَها."

- السيد أكبر البكر، الرئيس التنفيذي، الخطوط الجوية القطرية

تعد بطولة كأس العالم بدورتها الـ22، الحدث الدولي الرائد التالي في منطقة الخليج، والذي من المقرر إقامته في عام 2022 في قطر. ولدعم مكانتها كمركز رياضي إقليمي، تركز البرامج الحكومية على تطوير شبكة البنية التحتية، لذا تسعى هيئة السياحة في قطر للاستثمار نحو 20 مليار دولار أمريكي على البنية التحتية السياحية و140 مليار دولار أمريكي على النقل. وسوف تعمل البنية التحتية عالمية المستوى والفعاليات الدولية على زيادة أعداد السياح بمعدل نمو سنوي مركب هو 15.7% ليصل إلى 3.7 مليون بحلول 2022. وخلال الفترة القادمة، سوف تُترجم الأنشطة الاقتصادية الاستثمارية إلى طفرة في قطاع الإنشاءات، وخاصة في شريحة المباني التجارية وشبه السكنية. ويجري العمل حالياً على تنفيذ 12 ملعباً رياضياً عالمي المستوى، تتضمن ثلاثة ملاعب قائمة يجري العمل على تجديدها وتطويرها.

يمثل الشكل رقم 17 خطة المشروع الإجمالية لبناء وتطوير البنية التحتية الداعمة.

الشكل رقم 17

المخطط الزمني لتطوير البنية التحتية حتى عام 2022

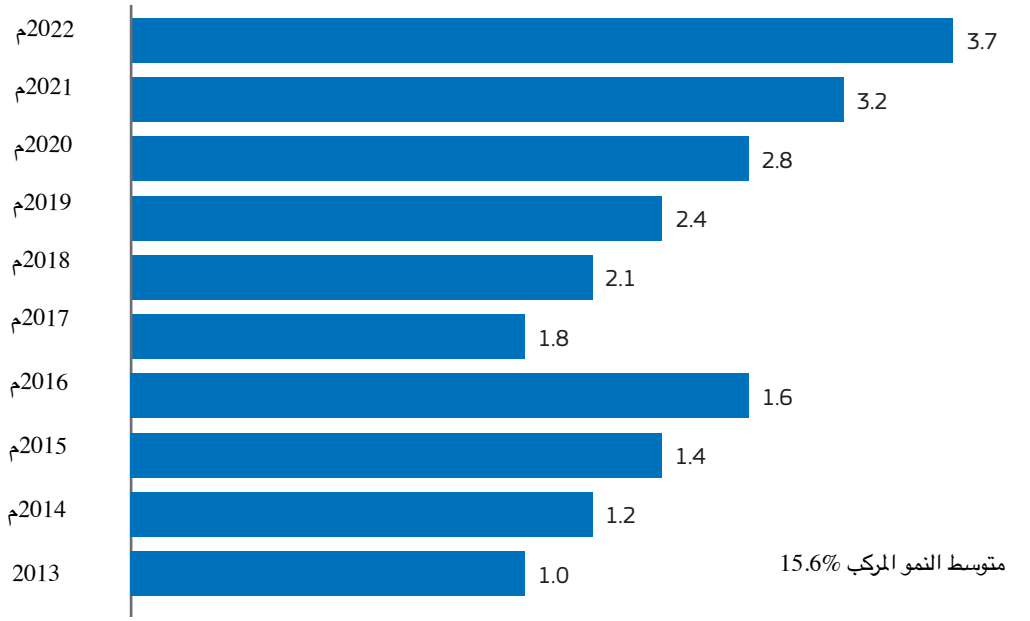
البند	التكلفة مليار دولار	المدة الزمنية	المراحل السنوية											
			2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1.الملاعب (4.6%)	**3.0**													
بناء 9 ملاعب جديدة		2021-2011												
إعادة تأهيل 3 ملاعب		2022-2012												
2. النقل (31.8%)	**20.0**													
السكك الحديدية (قطر-البحرين)		2019-2011												
السكك الحديدية (قطر-السعودية)		2017-2011												
نظام المترو		2020-2011												
3. الطرق (36.9%)	**24.0**													
الطريق السريع بين قطر والبحرين	4.0	2015-2011												
شبكة الطرق	20.0	2016-2011												
4. الفنادق (19.1%)	**12.4**													
140 فندق جديد		2022-2011												
5. فيفا (0.9%)	**0.6**													
الاتحاد الدولي فيفا 2021 و2022														
6. بنود أخرى	**5.0**													
مرفأ الدوحة الجديد		2030-2011												
مطار الدوحة (العمل المتبقي)		حالياً-2017												
معبر خليج الدوحة		غير محدد												
المرافق الإعالية		غير محدد												
الإنفاق الكلي	**65.0**													
يتوقع أن يزيد الإنفاق الفعلي عن المبالغ المقدّرة														

من المتوقع أن يشهد قطاعا الضيافة والعقارات نشاطاً قوياً بالمثل. فمن جهة الفنادق، تستعد الدوحة لتوفير 60,000 غرفة لتوفير خيارات الإقامة للسياح، مع توقع أن يكون الجزء الأكبر من الخيارات في القطاع الفخم. وفي الأثناء، عملت دولة قطر وما زالت مع علامات فندقية دولية لمعالجة الفجوة في الشقق الفندقية. ونظراً لاعتماد الاقتصاد على المهاجرين، سوف تؤدي الزيادة في نشاط قطاع الإنشاءات إلى تدفق المزيد من العمالة الوافدة والمتخصصة في الفترة المؤدية إلى عام 2022.

كما سيشهد موسم كأس العالم ارتفاعاً حاداً في أعداد السياح، إذ يوائم العديد من السياح بين خطط سفرهم وهذا الحدث الكروي. كما سيساهم هذا التدفق من السياح في زيادة الناتج المحلي الإجمالي لقطاع السفر والسياحة بمعدل ثمانية أضعاف بحلول عام 2022.

الشكل رقم 18

النمو المتوقع لأعداد السياح القادمين إلى قطر 2013-2022 (بالملايين)



م = متوقع

المصدر: الإدارة العامة لفعالية قطر 2022، تحليل فروست آند سوليفان

إن خطة قطر الرامية إلى تعزيز مكانتها العالمية كوجهة رياضية ستمتد إلى ما بعد كأس العالم. فبإلهام من أبوظبي ودبي، وبشكل أقل البحرين، تستخدم قطر الرياضة كمنصة لدفع عجلة السياحة، فهي تتابع جهودها بحماس لاستضافة الألعاب الأولومبية، من خلال خطط للتقدم بطلب استضافة الألعاب في عام 2024. وما هذا إلا جزء من خطة الحكومة الأكبر، المسمّاة برنامج كيو2022، لضمان الاستدامة إلى ما بعد 2022، وسوف تستمر في تحريك سوق السياحة والسفر في العقود القادمة.

وعبر منطقة دول مجلس التعاون الخليجي، تشهد مدن كدبي تحولًا إلى وجهات سياحية رائدة لاجتذاب الفعاليات الرياضية كالغولف ورياضة السيارات وسباق الخيل، إلى جانب الفعاليات الفنية والثقافية كالحفلات الموسيقية والعروض المسرحية. إذ تكمن الرؤية الشاملة في منح السائح الدولي التجربة ذاتها التي تمنحها أكثر المدن تقدماً في العالم. لذا، تسعى أبوظبي لتأسيس مكانتها كعاصمة تضم مواقع ثقافية غنية، بينما تسعى الإمارات الشمالية بما فيها الفجيرة وخورفكان أن تأسس لنفسها مكانة رائدة كمركز للتراث والثقافة، أما الشارقة فهي تتطور لتعزز مكانتها كوجهة دينية وثقافية.

وقد نجحت هذه الاستثمارات بالفعل بجذب انتباه العالم وتقديره للمنطقة. فمن جهة الرياضة والسياحة، بدأت الاستثمارات الكبيرة في جني ثمارها، فقد ساهم النظام البيئي في دعم نمو سياحة الغولف التي بلغت ذروتها في "أرجوحة الصحراء"، وهي بطولات متتالية في دول مجلس التعاون الخليجي، تضم بطولة "اتش أس بي سي للجولف في أبوظبي"، وبطولة "بنك قطر تجاري للماسترز" للجولف، إضافة إلى بطولة "أوميغا دبي ديزرت كلاسيك" وموسم البطولة الأوروبية المرموقة في دبي. ومن الفعاليات الرياضية الأخرى التي شهدت نمواً كبيراً في مكانتها العالمية عبر السنوات، تأتي بطولة مبادلة العالمية للتنس في أبوظبي، وبطولة الدوحة للتنس، وهما بطولتان معترف بهما من قبل اتحاد لاعبي التنس للمحترفين والمحترفات، ومن الفعاليات الرياضية الشهيرة كذلك، ترياثلون أبوظبي الدولي وبطولة الاتحاد للطيران للفورمولا 1، وجراند بري أبوظبي وبطولة طيران الإمارات لسباعيات دبي للركبي. أما الفنادق وشركات الطيران فهي ليست ببعيدة عن قطاع الرياضة، لذا تعمل الآن على صقل خططها التسويقية وفقاً لارتفاع عدد الفنادق حول المواقع الرياضية الرائدة، بما فيها مضمار سباق الخيل في دبي وحلبة الفورمولا 1 في أبوظبي. وتقود دولة الإمارات العربية المتحدة وقطر وسلطنة عمان هذا السباق، فوفقاً لهيئة السياحة الثقافية، ارتفع عدد السياح في أبوظبي بمعدل 10% في نوفمبر 2012، نتيجة لبطولة جراند بري أبوظبي. أما الخطوة التالية، فهي تكمن في استضافة أحداث رياضية صديقة للبيئة، والتي من شأنها أن تجذب شريحة سياح رفيعة المستوى إلى المنطقة.

وعلى نفس النهج، تسعى دول مجلس التعاون الخليجي لتعزيز مكانتها وجاذبيتها كوجهة إقليمية وعالمية للسياحة الثقافية. ففي قطر، يعمل برنامج واسع من المعارض الفنية والحفلات الثقافية والعروض الترفيهية والمهرجانات الموسيقية، إلى جانب العروض المسرحية وعروض الألعاب النارية والليزر، كعوامل جذب رئيسية للسياح من ضمن المنطقة. أما البحرين، فهي تمتلك حصتها الخاصة من المهرجانات الثقافية، بما فيها مهرجان الربيع الثقافي ومهرجان صيف البحرين.

تأثير الحدود وبوابات الدخول: تطور دول مجلس التعاون الخليجي كمنطقة سفر حرة

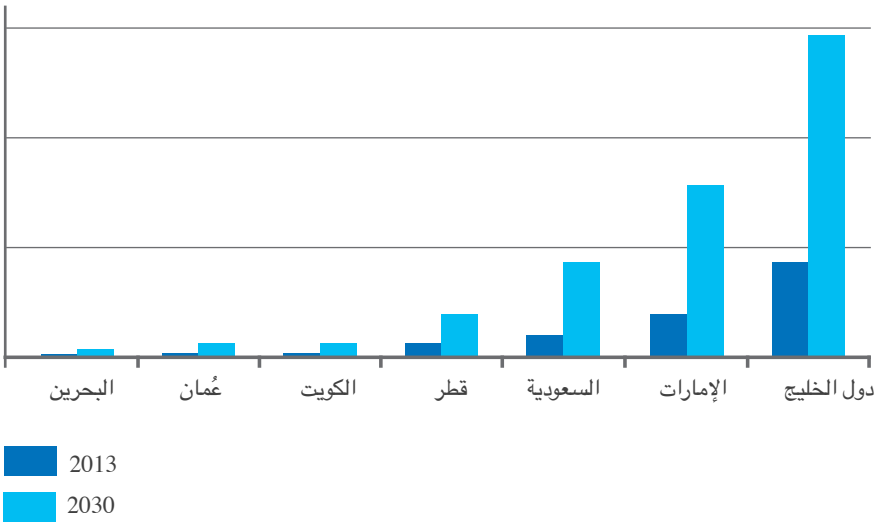
"تكمن المسألة في كيفية تصوّر الحكومة لصناعة الطيران في الدولة، حيث يتعين عليها فتح السوق أمام شركات الطيران الخاصة، بحيث لا يقتصر دور هذه الشركات على تشغيل الرحلات فقط، بل يجب أن تُعطى بعض المرونة. فعندما نتحدث عن المملكة العربية السعودية، حيث تتوفر العديد من المطارات، فإن العمليات الدولية ما زالت محدودة في القليل من المواقع حتى يومنا هذا، لذا فإن تأسيس قواعد اللعبة هو المكون الجوهري لهذه الصناعة."

- السيد عبد الوهاب تفاحة، الأمين العام، الاتحاد العربي للنقل الجوي

بعيداً عن الطفرة التي شهدتها المنطقة مؤخراً في نشاط قطاع الإنشاءات واعتماد المنطقة على الكفاءات الخارجية، كان للروابط المتينة وانخفاض الحواجز بين دول مجلس التعاون الخليجي الأثر الكبير في التدفق المتواصل للمسافرين ضمن المنطقة، ومن المتوقع أن تشهد المنطقة زيادة في أعداد المسافرين بمعدل أربعة أضعاف بحلول عام 2030. وبفضل نمو عدد السكان الإجمالي ودخول مسافري المرة الأولى، ستشهد هذه الشريحة نمواً قوياً، يتّسم بالرحلات القصيرة ورحلات عطلات نهاية الأسبوع. وسوف يتم دعم هذا التوجه من خلال زيادة قنوات الربط والمزيد من تحرير العمليات والإجراءات. فعلى سبيل المثال، ستقوم المملكة العربية السعودية قريباً بتسهيل إجراءات الدخول للمسافرين من باقي دول مجلس التعاون الخليجي، مما سيؤدي إلى زيادة أعداد المسافرين إلى مناطق أخرى في المملكة. وفي الوقت نفسه، تخوض دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي العديد من النقاشات مع الهيئات الحكومية الأخرى، لتبسيط إجراءات تأشيرة الدخول إلى دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال الحد من عدد الفئات ونقاط الأسعار، وزيادة طول مدة الإقامة وصلاحية التأشيرة.

الشكل رقم 19

حجم قطاع السياحة والسفر الداخلي (مليار دولار)



المصدر: مجلس السياحة والسفر العالمي

إن التوجه الذي سيحدث ثورة في السفر في هذه المنطقة هو تخفيف الإجراءات البيروقراطية للمسافرين بغرض العمل والترفيه على حد سواء. فقد عمل نجاح نظام منح التأشيرات الحالي بين دولة الإمارات العربية المتحدة وسلطنة عمان وقطر على تشكيل سابقة لباقي دول مجلس التعاون الخليجي، وساهم في دفع إدخال تأشيرة موحدة للسياح الذين يزورون المنطقة. ومن المتوقع أن يتم تطبيق التأشيرة الجديدة في المستقبل لتعمل على تسهيل إجراءات السفر، وسوف تتضمن التأشيرات: تأشيرة دخول لمدة شهر واحد وتأشيرة متعددة الدخول مع فترة صلاحية لمدة عام. وسوف ينطوي التأثير الإجمالي على تنشيط السياحة الداخلية والأعمال التجارية والسفر بغرض التسوّق والأنشطة الاقتصادية في الدول الأعضاء، إضافة إلى زيادة دخل مواطنيهم مع حفاظ كل دولة على سيادتها. وسيكون مفتاح نجاح هذا التوجه الإرادة السياسية التي توجهها الرغبة في الوجود على الساحة العالمية، وخاصة لدولة الإمارات العربية المتحدة وقطر، اللتان ستطوران المنطقة إلى منطقة سفر حرة، في حال استطاعتا التواجد بقوة على الساحة العالمية، وستكون المنطقة حينئذ أقرب إلى منطقة شنغن في أوروبا، التي تسمح بالسفر ضمن الإقليم بلا حدود من خلال فيزا شنغن الموحدة.

"من المتوقع أن تواصل دول مجلس التعاون الخليجي جهودها التدريجية للوصول إلى التكامل الاقتصادي، بما في ذلك العملة الموحّدة والمصرف المركزي الموحّد، وتنسيق أفضل بين البيئتين القانونية والتنظيمية."

- السيد عمر قدوري، الرئيس التنفيذي، روتانا

تسهيل إجراءات السفر

"لتوفير خدمات ذات طراز عالمي للمسافرين، قامت دناتا مؤخراً بالاستحواذ على إحدى أكبر وكالات السفر المتخصصة في برامج العطلات وخدمات السفر الخاصة بالرحلات الطويلة في المملكة المتحدة "غولد ميدال ترافل جروب" التابعة لمجموعة توماس. كما منح هذا الاستحواذ دناتا حقوق إدارة موقع الحجوزات الإلكتروني "نت فلايت دوت كوم" الحائز على الجوائز العالمية، بالإضافة إلى العلامة التجارية المرموقة "بيور لكشري" لخدمات السفر الراقية. حيث تقوم مجموعة "غولد ميدال ترافيل جروب" بالتعامل مع ما يزيد على 275,000 من حجوزات السفر سنوياً، كما تعدّ واحدة من أكبر مشغلي الرحلات إلى دبي. وسوف يعمل هذا الاستحواذ إلى جانب خبرة دناتا الواسعة في سوق الإمارات على تعزيز خدمات الشركة فيما يتعلق بالرحلات القادمة إلى دبي، إضافة إلى دعم النمو المتواصل للسياحة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

تبرز مساعي المنطقة لتسهيل إجراءات السفر من خلال التحسينات على النظم والعمليات المتعلقة بالمسافرين. إذ تعمل دول الخليج على تطوير حدودها الإلكترونية وتبسيط عملية تقديم التأشيرة والحصول عليها، إلى جانب توسيع تغطيتها لتشتمل على تأشيرة الرحلات البحرية للمسافرين عبر موانئ المنطقة. وقد شهدت دولة الإمارات العربية المتحدة التي تسمح لـ32 جنسية بالحصول على التأشيرة عند الوصول، ارتفاعاً بنسبة 89% في عدد التأشيرات الإماراتية التي قامت فلاي دبي بتسهيلها للمسافرين، وبشكل ملحوظ لدول روسيا وأوكرانيا وآسيا الوسطى وأوروبا الوسطى والشرقية.

وبالنظر إلى هذا، تتوفر الكثير من الإمكانات لمزيد من تحرير نمطية الإجراءات في المنطقة. فقد أظهرت أبحاث منظمة السياحة العالمية أن دولة الإمارات العربية المتحدة كانت من ضمن الوجهات التي قامت بتحسين إجراءات منح التأشيرة، بينما بقيت باقي دول الشرق الأوسط في الترتيب الأخير من ناحية الانفتاح على العالم من حيث سياسات منح التأشيرة. كما خلُص التقرير إلى أن 70% من سكان العالم يحتاجون إلى تأشيرة دخول لزيارة معظم وجهات الشرق الأوسط، مقارنة بنسبة 60% للولايات المتحدة و54% لأوروبا. فعلى سبيل المثال، تصدر المملكة العربية السعودية عدد من التأشيرات للجنسيات غير الخليجية بغرض العمل وزيارة الأقارب والعمرة والحج، ولكنها لا تصدر التأشيرات السياحية، مما يؤدي إلى تقييد حركة الزوار بهدف إجراء التعاقدات التجارية. لذلك فمن الواضح أن تحرير إجراءات السفر، سوف يساعد المملكة العربية السعودية على زيادة سياحتها الواردة. ويظهر بحثنا كذلك، أن صعوبة الحصول على تأشيرة في المملكة العربية السعودية والكويت، كان السبب الرئيسي وراء عدم تمكن 30% من المسافرين بغرض العمل من السفر بقدر ما يشاؤون.

وعدا عن سعي الحكومة الحثيث للحوار على المستوى الوطني مع الدول الأخرى، يتجلى التركيز على توفير تجربة سفر سلسة ومريحة لدى جميع المشاركين في صناعة السفر الذين يسعون لتوفير مجموعة من الاستراتيجيات التعاونية. ففي مطلع هذا العام، حصل مطار أبوظبي الدولي على ميزة رفيعة، حيث أصبح المطار الأول في الشرق الأوسط الذي يسمح بإنهاء إجراءات تفتيش الهجرة والجوازات والتخليص الجمركي للمسافرين إلى الولايات المتحدة عبر بوابة التخليص الجمركي. حيث يتواجد موظفوا مكتب الجمارك وحماية الحدود الأمريكي عند البوابة لتفتيش الركاب المتجهين إلى الولايات المتحدة، مما يسمح للمسافرين بتجاوز الطوابير الطويلة عند القيام بإجراءات المطار، وسوف تروق هذه الإجراءات على وجه الخصوص للمسافرين من رجال الأعمال. كما وسيحرص المسافرون من آسيا وأوروبا على السفر عن طريق أبوظبي للاستفادة من تسهيلات مطارها، وبالتالي زيادة حركة العبور وترسيخ سمعة المنطقة كمركز لصناعة الطيران. ولن يطول الوقت قبل أن تتبع باقي الدول أبوظبي، فقطر تسعى حالياً لتطبيق نفس بوابة التخليص الجمركي الحدودية.

ابتداءً من عام 2014، سيتمكن حاملوا جوازات السفر الإماراتية والقطرية والعمانية من الحصول على تأشيرات السفر بسرعة لزيارة المملكة المتحدة، وفق نظام الإعفاء الإلكتروني من التأشيرة الحكومية. حيث ستعمل التأشيرة الإلكترونية الجديدة على اختصار إجراءات الحصول على تأشيرة للملكة المتحدة للمواطنين الخليجين، مما سيشجع المسافرين الخليجيين للسفر إلي بريطانيا، حيث يعد الخليجيون من بين السياح الأجانب الأعلى إنفاقاً في شوارع بريطانيا الراقية. وعلى نفس المنوال، يمضي الاتحاد الأوروبي قدماً بخططه لتمكين مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة من الدخول بدون تأشيرة إلى 26 دولة تشكل منطقة شنغن، ويُتوقع أن يحصل المشروع على الموافقة النهائية بحلول العام القادم. وفي حال تمت الموافقة، سيعمل نظام إلغاء تأشيرة شنغن على تسهيل السفر على مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة إلى هذه الدول الأوروبية، مما سيجعل من الإمارات، الدولة العربية الأولى المستثناة من تأشيرة شنغن.

وتتوالى التحسينات الإلكترونية على قدم وساق. حيث تقوم دول مجلس التعاون الخليجي ببناء نظم يسمح لحاملي بطاقة الهوية الوطنية باستخدام بطاقات العبور الإلكترونية عند الدخول والخروج من النقاط الحدودية ضمن المنطقة. وبصرف النظر عن محاولة التخلص من الأختام اليدوية، سيكمن التأثير في تسريع عمليات التخليص عبر منطقة الخليج من خلال نظام التخليص السريع باستخدام التكنولوجيا الذكية. كما يمكن للمغتربين استخدام البوابة الإلكترونية من خلال بطاقة الهوية الوطنية.

تمتلك دول الخليج أعلى نسبة من المغتربين في شريحة السكان، لذا ستستفيد شريحة واسعة من السكان من إجراءات السفر المبسطة. وبشكل أوضح، ضمت قطر 86.5% من المغتربين في عام 2010، وهي أعلى نسبة في العالم. وباستثناء الطبيعة الموسمية والعابرة للسكان المغتربين، تمتلك دول مجلس التعاون الخليجي مجتمعة 53.4% من المغتربين (انظر الشكل رقم 20 لنسب الدول التفصيلية)، وهو معدل أعلى من 9.5% في دول الشرق الوسط ككل. وتشير نسب الهجرة الإيجابية في جميع الدول إلى أن نسبة المغتربين الذين دخلوا الدولة هي أعلى من نسبة المغتربين الذين خرجوا منها، باستثناء البحرين. لذا، سوف تشجع إجراءات الدخول والخروج السهلة أعداداً أكبر من هذه الشريحة على السفر بشكل متكرر.

الشكل رقم 20

أعداد الوافدين ومعدل الهجرة الصافي لكل ألف من السكان

الدولة	عدد الوافدين	ومعدل الهجرة الصافي لكل ألف من السكان
قطر	86.5%	49
الإمارات	70.0%	11
الكويت	68.8%	37
البحرين	39.1%	40-
عُمان	28.4%	42
السعودية	27.8%	2

المصدر: المكتب المرجعي للسكان

بوابة السفر متعددة الاتجاهات

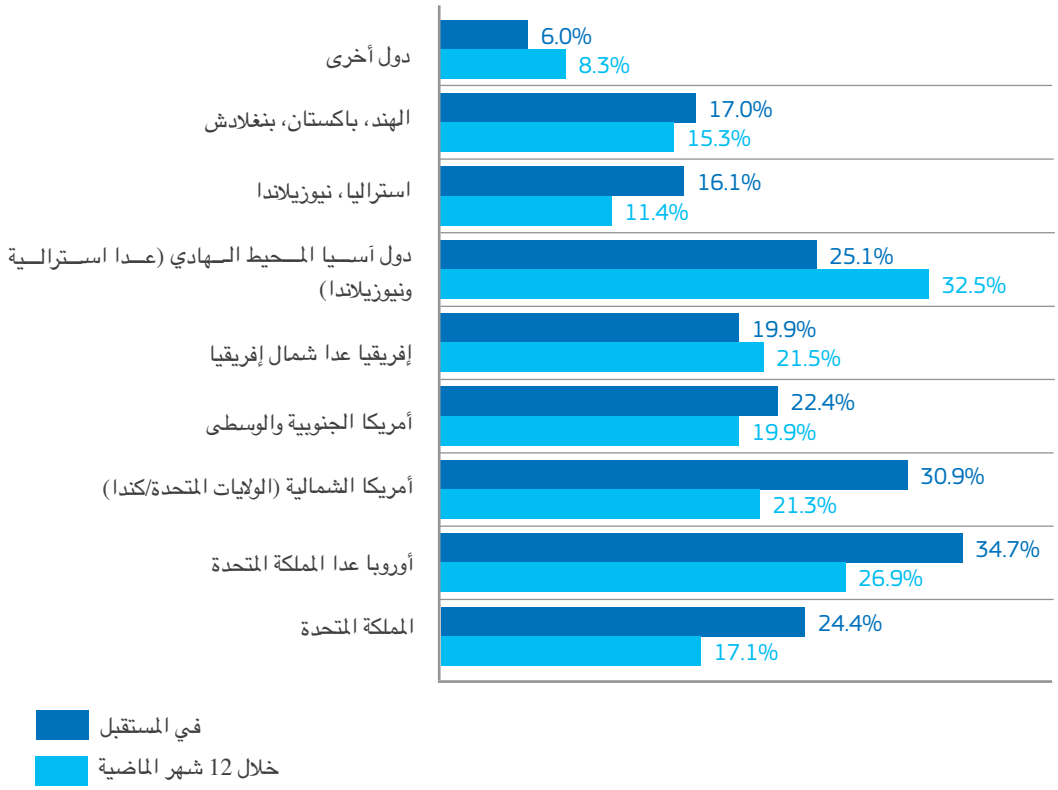
سيستمر النمو المقرر في المنطقة في دعم سهولة التواصل وإمكانية الوصول إلى مختلف الوجهات في العالم. وعلى سبيل المثال، الصين، التي تتمتع بطلب نهِم على مصادر الطاقة، تشتري حالياً أكثر من نصف احتياجاتها النفطية من الشرق الأوسط. كما تلجأ الهند، التي تربطها علاقات تاريخية متينة مع المنطقة، كذلك إلى دول الخليج لتلبية احتياجاتها من مصادر الطاقة لتغذية الطلب الناتج عن زيادة عدد سكان المدن. وتمثل تجارة الصين مع المملكة العربية السعودية والكويت والبحرين وقطر والإمارات 70% من مجمل التجارة العربية الصينية. لذا، تتوقع وحدة إيكونوميست للمعلومات أن الصين سوف تكون الشريك الاقتصادي الأول لدول مجلس التعاون الخليجي بحلول عام 2020. وسوف تساهم العلاقات النامية في تعزيز زيادة السفر بغرض العمل والترفيه من الاقتصادات الناشئة في الصين والهند إلى دول الخليج.

"بالنسبة للسياح من رجال الأعمال، يشكل موقع دبي بين الشرق والغرب من جهة والشمال والجنوب من جهة أخرى ميزة استراتيجية تجعل من المدينة بوابةً مثاليةً ومركزاً رائداً للاجتماعات والمؤتمرات بالنسبة للأسواق الناشئة في الشرق الأوسط وإفريقيا وآسيا وأمريكا اللاتينية."

- دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي.

الشكل رقم 19

وجهات السفر الدولية للمسافرين من المنطقة خلال 12 شهر الماضية وفي المستقبل



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

في الوقت نفسه، تكتسب دول مجلس التعاون الخليجي سمعة عالية كبوابة جديدة إلى إفريقيا، التي تمتلك احتياطيات كبيرة من مصادر الطاقة كالنفط والغاز واليورانيوم وغيرها من المصادر التي ستواجه طلباً متزايداً عبر العالم أجمع. وبفضل الروابط التاريخية والاقتصادية والثقافية والروابط الاستراتيجية مع الدول الإفريقية، ستكون إمكانات التجارة بين القارتين هائلة. فقد شهدت دبي وحدها زيادة بمعدل 700% في تجارتها مع إفريقيا عبر العقد الماضي، أي بقيمة 25 مليار دولار أمريكي. وتشهد العلاقات الخليجية الإفريقية المتينة ازدهاراً ملموساً في قطاع السفر حالياً، حيث شهدت الرحلات الجوية بين المنطقتين نمواً سريعاً من ناحية حركة الركاب المسافرين، وحجم شحنات البضائع، مما نتج عنه زيادة في عمليات إعادة التصدير. إلى جانب ذلك، تعمل المصالح الاقتصادية على جذب المزيد من الدول الناشئة من القارة الآسيوية للاستثمار في إفريقيا والتجارة معها، ويتم توجيه الجزء الأكبر منها من خلال دول مجلس التعاون الخليجي.

تأثير المعلومات: تعزيز الإمكانات عبر المعلومات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي

يتمتع مسافري اليوم، وخاصة في الشرق الأوسط، بسهولة التواصل عبر الانترنت، وليس من الغريب أن يتم اعتبار الهاتف المتحرك كجزء لا يتجزأ من عملية استطلاعم واتخاذهم للقرارات. ومع ذلك، مازال النقص في قنوات الحجز عبر الانترنت صادماً، مما يمنح فرصة هائلة لصناعة السفر لتطوير حضورها الإلكتروني، وبالتالي الوصول بشكل أفضل إلى المسافرين في الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية. الذين يتزايد استخدامهم لهواتفهم كحاجبهم الرقمي يوماً بعد يوم."

- السيد إيفان ياكوفليفيتش، رئيس قسم السفر في جوجل، الشرق الأوسط

الشكل رقم 22

نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت، 2013

المصدر: إحصائيات الإنترنت العالمية

معلومات بكبسة زر

مواكبةً لما هو سائد في العالم حالياً، لقد تغلغلت التكنولوجيا في عالم السفر في دول مجلس التعاون الخليجي وقامت بإعادة تشكيل سلوك المستهلك بشكل واضح. حيث تتشارك دول الخليج رقمياً بروابط قوية مع الدول الغربية المتقدمة، عندما يتعلق الأمر بالانترنت واستخدام الأجهزة الرقمية، التي شهدت نسب استخدام مرتفعة نسبياً. إذ تعتبر معدلات استخدام الهواتف الذكية في الخليج من أعلى المعدلات في العالم، مع تفوّق مبيعات الهواتف الذكية على مبيعات الكمبيوتر والكمبيوتر المحمول لأول مرة في تاريخ دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية. حيث أظهرت الدراسة التي قمنا بها أن نحو نصف المسافرين بغرض الترفيه في السعودية (42%) والكويت (41%) يخططون لرحلات سفرهم باستخدام الهواتف الذكية. وتشير الدراسات أن السبب في زيادة شعبية الهاتف المتحرك في السنوات الأخيرة مقارنة بالكمبيوتر يرجع إلى حقيقة أن الهاتف المتحرك يعمل كراعٍ شخصي لمستخدمه، حيث تمنح الهواتف الذكية مستخدميها من التواصل الاجتماعي والتحضير للأنشطة القادمة واستطلاع الأخبار والمعلومات، إلى جانب البحث عن الخدمات والمنتجات بسهولة وسرعة فائقة.

ونتيجة لذلك، فقد وصلت توقعات العملاء في قطاع صناعة الطيران والسفر في الخليج إلى معدلات غير مسبوقة. وبفضل الاعتماد الكبير للمسافرين بغرض الترفيه والعمل على هواتفهم للبحث والحجز ومشاركة تفاصيل رحلاتهم، فقد ارتفع مستوى تطلعات هذه الشريحة بالحصول على تجارب وخدمات شخصية. ووفقاً لدراسة أجرتها غوغل مؤخراً، فإن نحو 50% من مستخدمي الموقع في الشرق الأوسط يستعملون هواتفهم الذكية لإجراء حجوزات السفر. وتتربع السعودية على عرش استخدام الهاتف المتحرك مع 50% من المسافرين يقومون باستخدام الانترنت عن طريق الهواتف الذكية، يقابلها 35% في الإمارات.

يفوق معدل استخدام الانترنت في الشرق الأوسط المعدل العالمي (انظر الشكر رقم 22). حيث يمتلك السكان في الشرق الأوسط وخاصة في دول الخليج مدخلًا أفضل للتكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، بلغ معدل استخدام الانترنت 70.9% من عدد السكان في عام 2013. بينما يحظى نحو 66.5% من عدد السكان في قطر بمدخل إلى الانترنت، و57.5% في سلطنة عمان و 49.7% في السعودية.

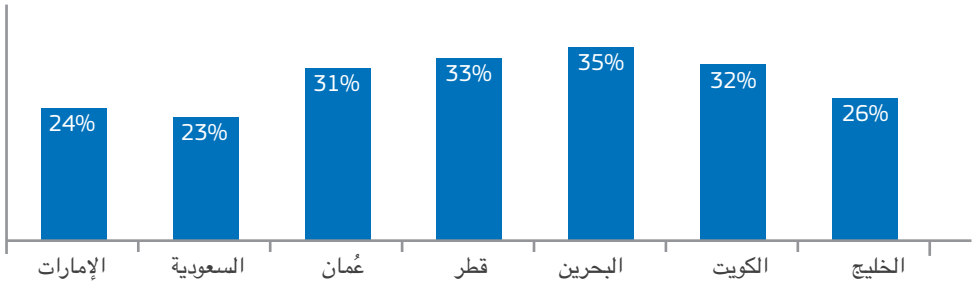
هنالك إمكانات هائلة لتسخير التكنولوجيا للأغراض التجارية، ومع ذلك مازالت الشركات تعاني من ضعف في القدرة على تحويل المسافرين للحجز عن طريق الهاتف المحمول لأسباب عديدة، أولها عدم جاهزية مواقع خدمات السفر للتطبيق عبر الهواتف الذكية، حيث تكون المواقع مصممة بشكل عام للتصفح عبر الكمبيوتر والكمبيوتر الشخصي. وحتى في الحالات التي توفر فيها المواقع الإلكترونية تطبيقات على الهواتف الذكية، فهناك عدد كبير منها لا تمتلك القدرة على السماح للمستخدمين بالحجز من خلال الهواتف الذكية. ومن الجوانب التي تستحق الاهتمام هي مدى توفر المحتوى باللغة العربية في المواقع الإلكترونية المتخصصة بالسفر، وما لهذا الأمر من أهمية نظراً للعلاقة القوية بين "تعريب" محتوى الموقع الإلكتروني والإقبال على حجوزات السفر عبر الانترنت، وخاصة للمسافرين من المملكة العربية السعودية.

"مع النمو المتواصل لعالم الاتصالات، أصبح من الصعب على المسافرين بغرض الترفيه قضاء إجازة بعيداً عن العمل، في المقابل، هم يتوقعون أن يبقوا على تواصل مع أعمالهم وعائلاتهم في أي وقت. وبطريقة مشابهة، عندما تجتمع تقنيات الاتصال مع عالم الكلمة المحكية، فإن النتيجة انتشار واسع ومتواصل للقصص والأحداث الجديدة عبر العالم."

- السيد دانييل بونزو، الرئيس التنفيذي، فرسان للسياحة والسفر

الشكل رقم 23

استخدام الهواتف الذكية في إجراءات تتعلق بالسفر



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

إلى جانب التخطيط لرحلاتهم عبر الهواتف الذكية، يزداد اعتماد مستخدمي الانترنت بشكل متزايد على هواتفهم الذكية أثناء السفر لإجراء عدد من الأنشطة (انظر الشكل رقم 23)، والتي تتضمن البحث عن (مطاعم، وجهات سياحية شهيرة)، والبحث عن طرق الوصول وخدمات الترجمة، إلى جانب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لمشاركة الصور والفيديوهات. ومع الجيل الجديد والقادم من أجهزة الهواتف المتحركة التي توفر تجربة أكثر سلاسة للمسافرين من خلال تسخير التكنولوجيا الحديثة، سيتصدر موردو خدمات السفر، الذين يمتلكون الإمكانات لتوفير تجربة سفر شاملة وغنية، السوق في المستقبل.

"يعدّ التوزيع الرقمي للسفر مفتاح المستقبل، حيث تسعى جميع الشركات لخفض تكاليف مبيعاتها لزيادة الأرباح. ويعد أسلوب "الاتصال المباشر" طريقة واضحة لخفض تكاليف توزيع خدمات السفر. وقد أثبت هذا التوجه فعاليته مع تبني وكالات السفر للتكنولوجيا الحديثة (ازدياد أعداد وكالات السفر عبر الإنترنت (OTA) وطرق البحث "ميتا سيرش"، والاستثمار الذي تقوم به مختلف العلامات التجارية التطوير الرقمي) وتنويع عروض خدماتها (في توفير تجربة "شخصية" بدل التجربة العامة) لضمان قدرة المنتج على تلبية متطلبات وتوقعات العملاء."

- السيد تيري كين، مدير الاستراتيجية الرقمية، مجموعة جميرا

"خلال عام 2014، سوف نقوم بتدشين نظام رقمي جديد، يشتمل على موقع إلكتروني جديد وتطبيق رقمي وقنوات تواصل اجتماعية صممت خصيصاً لإلهام العملاء وإبقائهم على اطلاع خلال كافة مراحل رحلتهم ولمساعدة الزائر في استكشاف المدينة من كل جوانبها."

- السيد تيري كين، مدير الاستراتيجية الرقمية، مجموعة جميرا

خدمات إلكترونية شاملة

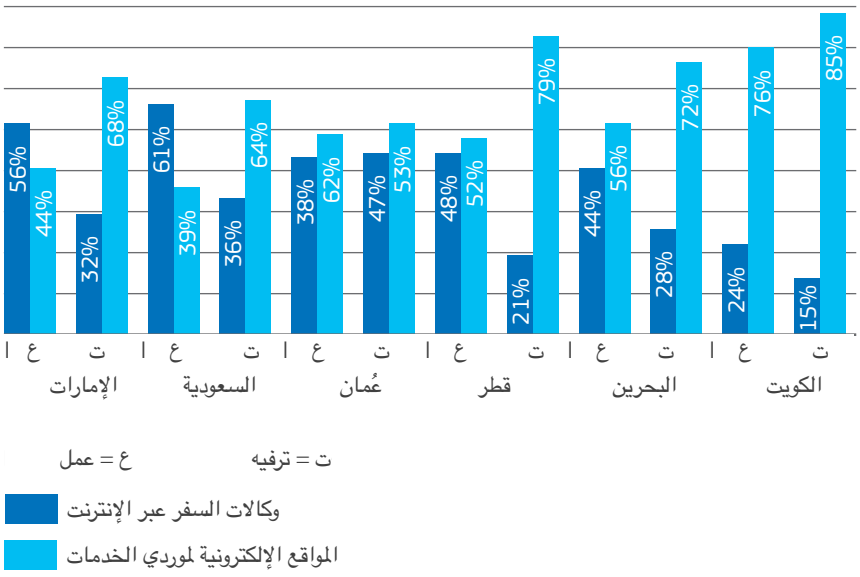
لقد تجاوز المسافرون المراحل المبكرة من استخدام الانترنت حيث كانوا فقد متلقين، أما الآن فقد أصبحوا يقومون باستخدام الخدمات الإلكترونية، بما في ذلك الحجوزات والدفع الإلكتروني. إذ تشير الدراسة التي قمنا بها إلى أن المسافرين يفضلون بشكل متزايد المنصة الإلكترونية لحجوزات السفر. حيث أشار نحو 32% من المشاركين في الدراسة إلى استخدامهم لبطاقة الشركة لسداد تكاليف حجوزات السفر، كما يقوم 80% منهم بالحجز عبر الانترنت، مع إشارة نحو 48% من المشاركين في الدراسة إلى استخدامهم الهواتف الذكية. وبناء عليه، تشير هذه التوجهات إلى مستويات مرتفعة من استخدام التكنولوجيا لحجز خدمات السفر عبر دول مجلس التعاون الخليجي. وبالرغم من نمو المعرفة بالتكنولوجيا الحديثة لدى المسافرين الخليجيين، فمن المثير للاهتمام أن حجوزات السفر الترفيهي مازالت تعتمد على الموزعين المباشرين.

توفر الهواتف المتحركة أداة سهلة للحجز والبحث ولعمل كل شيء. لذا، أعتقد أن هذه الميزة هي العامل الذي يقف وراء الاستثمارات العديدة الجارية في هذا المجال في دول مجلس التعاون الخليجي. ويتعين على مواقع خدمات السفر منح العملاء المزيد من المحتوى المحلي باللغة الأم لتمكين الناس من البحث والحجز ومشاركة تجربتهم عبر الهاتف المتحرك."

- السيد طارق خاطري، نائب الرئيس الأول، كلير تريب

الشكل رقم 24

أساليب الحجز عبر الإنترنت لكل من المسافرين للترفيه والعمل



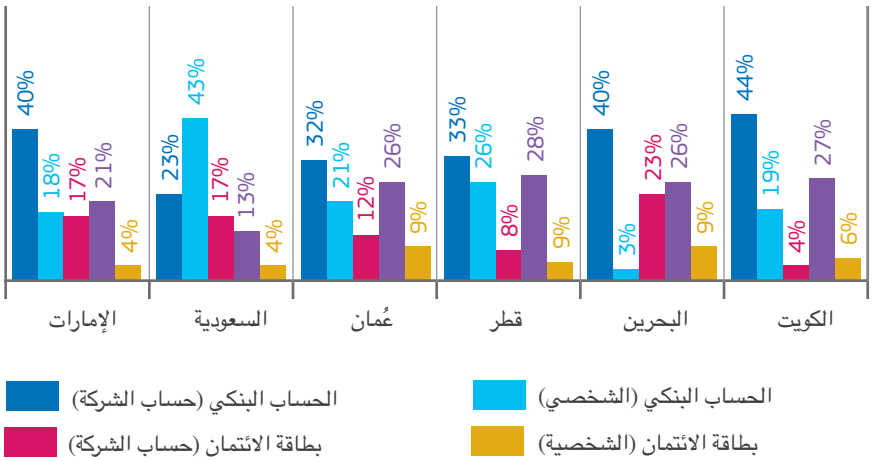
وكالات السفر عبر الإنترنت، مثل: كلير تريب، ميك ماي تريب، وغيرها... مواقع موردي الخدمات، مثل: طيران الإمارات، فلاي دبي...
المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

حالياً، تمتلك شركات الطيران نسبة 75%، مهيمنة على حصة الأسد من سوق الحجوزات عبر الإنترنت في دول مجلس التعاون الخليجي التي تبلغ ما قيمته 6 مليار دولار أمريكي. وتضم الحصة المتبقية الفنادق التي لديها إمكانات هائلة للنمو في المستقبل عندما تبدأ صناعة الضيافة بإعادة النظر إلى العالم الرقمي كوسيلة لا تقتصر على توسيع قاعدتها و تقوم بتوفير خدمات متخصصة بشكل مباشر، بل تتعداها للحد من التكاليف وبالتالي زيادة الأرباح. ومما يجعل السنوات القادمة مثيرة للاهتمام هو أن المنطقة وصلت إلى نقطة اللاعودة من ناحية تمكين بطاقات الدفع الإلكتروني للشراء عبر الانترنت، مع توسيع مجالات استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني لتشتمل على المزيد من الخيارات، إضافة إلى استحداث حلول مبتكرة كالبطاقات الذكية التي يمكن مضاعفتها مثل المحافظ الإلكترونية.

وسوف تواجه مشاريع تطوير التكنولوجيا العديد من القيود على الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك أمان التعاملات المصرفية، وخاصة لتلك المتوفرة على تطبيقات الهواتف الذكية، إلى جانب تعدد البوابات. وحالياً، يشكل عامل تعدد البوابات الإلكترونية عائقاً لشركات السفر، نظراً لتكاليف دمج البوابات الإلكترونية المتعددة الذي سيحد من قدرة الشركات الصغيرة على الوصول إلى شريحة أوسع من المسافرين. وبالنسبة للفنادق، تبقى عملية إدارة الحجوزات معقدة، وذلك لأسباب متعددة، أولها أنه يتوجب على مديري الفنادق ضمان وحدة وتناسق المحتوى والأسعار والتأثير عبر كافة القنوات بما فيها الهواتف المتحركة. وفي نفس الوقت، على الفندق أن يقوم بتوزيع مخزون غرفه عبر آلاف المواقع، على الرغم من أن العديد من مجموعات الفنادق الرائدة لا توفر اليوم حجوزات لمدن متعددة عبر معاملة مالية واحدة. وبالنسبة لسلاسل الفنادق العالمية، يعمل التعقيد الجغرافي على عرقلة الحلول الأفقية. أما مزودوا خدمات السفر الذين يستطيعون مواجهة هذه الفجوات، فسوف يحققوا مكاسب كبيرة في السنوات القادمة.

الشكل رقم 25

طرق الدفع التي يستخدمها المسافر للعمل



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

قوة وسائل التواصل الاجتماعي

"أعتقد أنه بإمكان وسائل التواصل الاجتماعي أن تصبح أي شيء. إذ يمكنها أن تصبح مركزاً لخدمة العملاء للإجابة عن الأسئلة أو لتوفير أية معلومات لا تمتلكها الشركات. كما بإمكانها أن تصبح أيضاً منصة للبيع، وهي طريقة جيدة للوصول إلى الشخص المناسب تماماً مثل غوغل بلس. وبدل من أن تصبح منصة لتقديم المعلومات للجميع، توفر هذه الوسائل منصة تستطيع من خلالها تقسيم وتجميع الناس للوصول إلى المجتمعات المهتمة بمجال معيّن"

- السيد إيفان ياكوفليفيتش، رئيس قسم السفر في جوجل، الشرق الأوسط

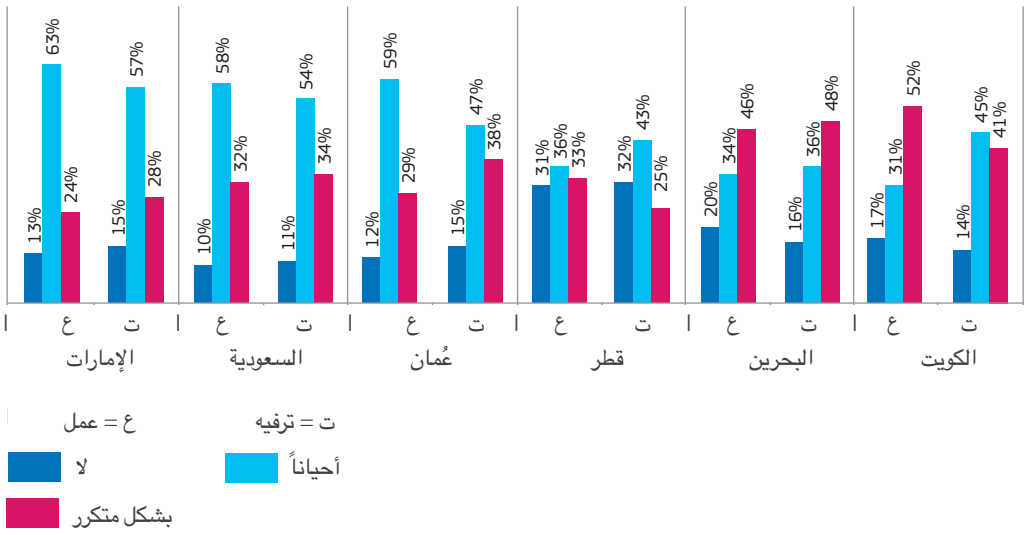
تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على تغيير طريقة تواصل الناس مع العالم، والخليج ليس باستثناء. فقد ارتفعت أهمية وسائل التواصل الاجتماعي ضمن صناعة الطيران بشكل كبير خلال السنوات الخمس الماضية، وسوف تستمر في كونها عاملًا مهيمناً في هذه الصناعة. إذ يتمتع الأفراد حالياً بالحرية والمعلومة والصور لتصميم رحلاتهم حسب متطلباتهم، مع القدرة على تنظيم مسار وحجوزات رحلاتهم الخاصة بالاعتماد على ملاحظات أصدقائهم والآراء ذات المصداقية عبر الانترنت. إلى جانب ذلك، يقوم المسافرون بتوثيق تجاربهم عبر الانترنت بشكل متزايد، مما يزيد بالمقابل من أهمية الكلمة كمصدر للمعلومات وصناعة القرار. وبالنسبة للمنطقة، يقوم المسافرون باستخدام منصة وسائل التواصل الاجتماعي كالفيسبوك وتويتر لمشاركة أصدقائهم وعائلاتهم آخر المستجدات حول الرحلة من ناحية الوجهات والأنشطة، وينطبق هذا التوجه على المسافرين بغرض العمل والترفيه على حد سواء. وتظهر المؤشرات الواردة من المنطقة أن المسافرين سيعتمدون بشكل أكبر على التفاعل الاجتماعي لاتخاذ قرارات السفر. وسوف تعمل تقنيات البحث المتطورة والهواتف الذكية على تسهيل عملية إيجاد المنتَج المناسب والاستفادة من إجراءات سلسة على الحدود والقيام بإجراءات تسجيل الوصول إلى الفنادق عن بعد وتأمين حجوزات المطاعم والدفع، كل ذلك عبر الانترنت.

"لقد أصبحت بوابات التواصل مُتضمَّنة في كافة الجوانب المتعلقة بالسفر"

- السيد لي مكابي، رئيس قسم السفر، فيسبوك

الشكل رقم 26

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل المسافرين



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

مما لا شك فيه، أن الصورة أبلغ من آلف كلمة، مما يعني بلغة اليوم أن إنستجرام واحد يوازي آلف تغريدة، والدليل على هذا نجاح إنستجرام في دول مجلس التعاون الخليجي، إذ يتمتع موقع التواصل الاجتماعي هذا بشعبية واسعة في الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية على وجه الخصوص. واليوم، لا يقتصر استخدام إنستجرام في الخليج على الأفراد، بل يتعداه إلى العلامات التجارية التي تحرص على نشر صور وفيديوهات على الموقع يومياً. ومؤخراً قام موقع إنستجرام بإطلاق "ذا إنستجرام" وهو دليل للعلامات التجارية يضم أدوات وإرشادات لمساعدة المسوّقين في إلهام وإشراك جمهورهم مع التطبيق. وسيكون لهذا الدليل أهمية كبرى في صناعة الضيافة، حيث يمكن أن يغطي إنستجرام الفندق كافة جوانب الحياة اليومية في ذلك الفندق من وجهة نظر الضيف. بالإضافة إلى ذلك، تمتلك الفنادق الفخمة مجموعة واسعة من الصور لمشاركتها مع الجمهور، من الأجنحة إلى البهو ومن السبا الداخلي إلى أطباق قائمة الطعام المبتكرة وغيرها الكثير.

وعلى نحو متزايد، أصبح السفر مناسبة بحد ذاته، حيث يفضل معظم المسافرين التواصل عبر شبكة التواصل الاجتماعي، للحصول على الأفكار المبتكرة قبل الشروع بالرحلة، وللحفاظ على قنوات التواصل مع الأصدقاء خلال فترة الرحلة، ولتذكر اللحظات السعيدة بعد الرحلة. لذلك أصبحت تطبيقات إنستجرام وفيسبوك وتويتر وسناب تشات الوسيلة المفضلة للتواصل اجتماعياً. وعلى وجه الخصوص، يوفر إنستجرام خاصية الهاشتاغ والجيوتاغ لتسهيل البحث عن الصور الخاصة بمكان محدد. فعلى سبيل المثال، سينتج عن بحث هاشتاغ #JumeirahBeach نحو 17,000 مشاركة "بوست" تمثل معظمها الفنادق الموجودة في تلك المنطقة.

سوف يتعيّن على صناعة السفر التكيّف لمواكبة هذه الممارسات الناشئة، إضافة إلى أنماط سلوك المستهلك وتفضيلاته. ومما يدعوا للتفاؤل هو قدرة وسائل التواصل الاجتماعي على التشكّل لتصبح كما يريدها المستخدم. إذ يمكن أن تصبح هذه البوابات الاجتماعية مركز لخدمة العملاء 24/7 لتزويد المعلومات بلغات متعددة، ومنصة تستهدف شريحة محددة لبيع المنتجات والخدمات. وعلى نفس المنوال، سيتعين على الجهات المرتبطة بالصناعة أن تصبح أكثر انفتاحاً على وسائل التواصل الاجتماعي وأن تدير الحوار بشكل فعال وتشجع زيادة المشاركة عبر هذه القنوات.

رؤية للمستقبل: مُتّصل وشخصي ومُستَدام

يسلّط هذا التقرير الضوء على التوجهات الجيوسياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي ستلقي بظلالها على مستقبل صناعة السفر في منطقة الخليج خلال الفترة حتى عام 2030. وقد قمنا بتحديد خمسة "محركات" كبيرة للتغيير أو "تأثيرات" سيكون لها الدور الأكبر في تغيير مشهد صناعة السفر في المستقبل. وهي:

- التأثير السكاني: التغيرات الديموغرافية وتأثيرها على نوعيّة المسافرين
- تأثير "ما بعد النفط": تنويع وتعميق القاعدة الاقتصادية
- تأثير البنية التحتية: استثمارات استباقية
- تأثير الحدود وبوابات الدخول: تطور دول مجلس التعاون الخليجي كمنطقة سفر حرة
- تأثير المعلومات: التمكين عبر المعلومات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي

مع هذه "التأثيرات الكبيرة"، كيف ستكون المعالم المستقبلية لقطاع السفر في دول الخليج؟ رؤية أماديوس للمستقبل، هي "عالم للسفر" مُتّصل وشخصي ومُستَدام على أعلى المستويات. حيث تعمل التوجهات القوية المتعلقة بدول الخليج على تشكيل مستقبل صناعة السفر في هذا الاتجاه.

مستقبل مُتّصل

بينما تسعى اقتصادات المنطقة على نحو متزايد إلى تعميق وتوسيع قواعدها الاقتصادية وبناء شبكة متينة من البنية التحتية لتعزيز توازن واستدامة الواقع، سوف يعمل تحرير السفر على ترسيخ سمعة المنطقة كبوابة مستقبلية متعددة الاتجاهات. حيث سينضم عدد هائل من الأشخاص إلى مجتمع السفر العالمي، مع محافظتهم على رؤيتهم الخاصة من حيث التطلعات والسلوكيات والتوقعات المنتظرة من تجربة السفر. وسوف يرغب مسافروا الغد أن يجتمع العالم لتلبية احتياجاتهم.

حيث سيتوقعون أن تتحول تنقلاتهم المتعددة إلى تجربة واحدة سلسة - ابتداءً بالتفكير في وجهة السفر وحتى شراء التذاكر، الوصول إلى المطار، السفر، ثم الوصول إلى الوجهة المحددة. وفي حال حدوث اضطرابات لا بد منها، فهم يتوقعون أن يتم إعلامهم بتأثير هذه الاضطرابات عليهم، عن طريق هواتفهم مباشرةً.

"في أماديوس، نحن نؤمن بأن الرغبة في التواصل ستنمو في المستقبل، لتتجلى عبر كافة أشكال التنقّل والتجارب والأجهزة التي ستعمل على تعزيز وتمكين رؤية السفر السلس."

- أنطوان مدوّر، نائب الرئيس لشؤون الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مجموعة أماديوس

تنفق دول الخليج مليارات الدولارات لتأسيس بنية تحتية مثالية للمستقبل. ومن المشاريع ذات الرؤية المستقبلية، مشروع القطار السريع الذي سيربط دول مجلس التعاون الخليجي، والذي سيكون له دور جوهري في تسريع الحركة عبر حدود الدول وبين المدن الرئيسية. وسوف يتطلب هذا المشروع القيام بإجراءات تخطيطية وتنفيذية بين الحكومات، وسوف يعود بالفائدة على حركة نقل البضائع والسلع وكذلك الأشخاص.

وتأتي السياحة البحرية كواحدة من القطاعات التي ستشهد تحولًا كبيراً، حيث تسعى دول الخليج إلى جذب 2.2 مليون سائح بحري بحلول عام 2030. لذا تعمل هذه الدول حالياً على تطوير موانئ بحرية عالمية المستوى والإمكانيات، في سعيها لجعل المنطقة محطة بحرية جديرة بالزيارة المرة تلو الأخرى.

وعندما يتعلق الأمر بالسفر جواً، تمتلك دول الخليج المقومات العالمية لتصبح أضخم مركز جوي في العالم بقيادة دبي ورلد سنترال. حيث سيكون هنالك المزيد من شركات الطيران التي تعمل داخل الخليج وتتنافس مع شبكة القطارات داخل المدن أو حتى مع شركات الطيران التي تعمل كمزود للقطار السريع في حال سمح النظام بذلك. وسوف يعمل هذا الربط الموسّع إلى جانب تأشيرة دول مجلس التعاون الخليجي الموحدة على دعم التنمية والتطوير، وسوف تسهّل من حركة المغتربين والأيدي العاملة.

أما في مجال تكنولوجيا الطيران، فقد تمكّنت دول الخليج من أن تضع نفسها في موقع الصدارة للسياحة الفضائية. فبفضل العدد الكبير من الأشخاص الأغنياء الذين يرغبون بأن يصبحوا "رواد السفر للفضاء"، تشكّل دول الخليج خياراً منطقياً لهذا القطاع. ولن يقتصر نتائج تطوير السياحة الفضائية على تمكين المسافرين من اختراق الفضاء، بل يتعداه إلى تعزيز الربط السريع مع الشرق الأقصى. حيث ستتمكن "الصواريخ الفضائية" من حمل هؤلاء الذين يستطيعون تحمل تكاليفها إلى ارتفاعات غير مسبوقة، وبالتالي الاستفادة من دورة الأرض للحد من مدة السفر بشكل كبير. واليوم، تستغرق الطائرة من سيدني إلى دول الخليج أكثر من 14 ساعة، ولكن في عالم المستقبل، سوف تستغرق الرحلة أقل من ساعتين.

كما سوف تلعب تكنولوجيا الدفع عبر الهواتف المتحركة وتقنيات التتبع الشخصي دوراً كبيراً في تمكين السفر وتزويد العميل بوسيلة "انقر لتحجز". كما نتوقع إحراز تقدم في مجال الدفع عبر مزودي خدمات الاتصالات والمؤسسات الجديدة في المنطقة مثل "باي بال"، أما شركات الاتصالات على وجه التحديد، فهي تواجه تدهوراً في مبيعات الهواتف والإيرادات التي تركز حالياً على تحميل البرامج والتطبيقات وعمليات الشراء الصغيرة، فمن الممكن أن يكمن النجاح التالي الكبير في "المحفظة الإلكترونية"، حيث يتم توسيع الخدمات الحالية مثل دفع أجور المواقف إلى شراء تذاكر الرحلات الجوية وحجوزات الفنادق وشراء المستلزمات المنزلية. وفي حال أصبحت وسيلة "انقر لتشتري" أكثر سهولة، فسيكون المستفيد الأكبر صناعة السفر. ويعتبر الدفع الافتراضي عبر الهواتف الذكية خاصية رائدة بحق، وسوف تلعب دوراً هاماً في تشكيل مستقبل "التكنولوجيا سهلة الاستخدام" في المنطقة.

ولدعم العديد من هذه المشاريع وتعزيز تجربة السفر السلسة، سوف تتجلى تكنولوجيا "الانترنت لكل الاستعمالات" في المنطقة. فنحن نتصور منطقة توظّف "تكنولوجيا الاتصالات عبر الأقمار الاصطناعية" في الطائرات التجارية والطائرات بدون طيار والمباني الشاهقة، والتي ستمكّن من "التواصل عبر حزمة من الموجات العريضة". وسوف ينتج عن هذا إمكانية تتبع البضائع والأشخاص بسهولة وبتكاليف معقولة. وسوف تعمل هذه المنصات على تقريب وتسهيل استخدام التكنولوجيا المتنقلة التي يمكن ارتداؤها في الأسواق الضخمة المرتبطة بالانترنت، وسوف توفر طريقة جديدة كلياً لاختبار السفر.

مستقبل شخصي

سوف تعمل إمكانات النقل المتكاملة إلى جانب التكنولوجيا الحديثة على تعزيز مستوىً جديد من الخدمات. لذا سوف تكون خدمة المسافرين خلال رحلتهم مجدية مع مزيج متكامل من تكنولوجيا التواصل عبر حزم الموجات العريضة، والتعقب منخفض التكلفة وتكامل نظم النقل.

وسوف تصبح الإعلانات المباشرة مع إمكانية الدفع الأتوماتيكي، المحرك الأساسي الذي سيأخذ برامج ولاء العملاء إلى مستويات جديدة من التخصص والإشباع الفوري.

ومع مدخل أوسع إلى المعلومات، حتى أثناء التنقل بفضل الهواتف الذكية وطرق المواصلات الأقل تعقيداً، ستصبح أعدد أكبر من المسافرين للمرة الأولى، صناع قرار.

كما وستشجع سهولة الوصول إلى شركات الطيران الشباب من دول الخليج على السفر بأعداد أكبر لحضور الاجتماعات والفعاليات والمؤتمرات والمعارض، إلى جانب الذهاب للتسوق وزيارة الأقارب والأصدقاء. وسوف يتم دعم هذا التوجه على نطاق واسع من قبل خاصية "انقر واحجز"، مما سيجعل من السفر في اللحظة الأخيرة قراراً سهلًا وممكناً.

سوف يؤدي التأثير الديموغرافي المركب للشباب "مسافري الجيل القادم" إلى جانب إلمامهم بالتعامل مع التكنولوجيا إلى وضع الهواتف الذكية في طليعة أدوات السفر. لذا، سيمتلك المسافر قوة التحكم المثلى بفضل مواقع حجوزات السفر الإلكترونية أو محرك حجز التذاكر عبر الانترنت. وسوف تبرز في الطليعة الشركات التي تستثمر في فهم عملائها ومعرفة تفضيلاتهم وتطوير منصةً تفاعلية للعملاء عبر الهواتف الذكية. أما المسافرين، وخاصة الجيل الجديد منهم، فسوف يتوقعون مستويات أعلى من الخدمات الشخصية، فهم ينتظرون من الشركات أن تتفهم متطلباتهم بالشكل الأمثل.

وبأخذ متوسط الدخل المخصص للصرف على السفر بعين الاعتبار، يعدّ المسافر الخليجي الحالي بعمر 30 سنة وما فوق العميل الأكثر جدوى على الإطلاق. فمع دخول شريحة السكان الشابة إلى سوق العمل، وتمكنها من صنع القرار، سيكون من الحكمة أن تقوم الشركات بالتقرب من المسافرين الخليجيين. إذ يعتبر الأشخاص الحذقين والمثقفين عبر التكنولوجيا، والذين يسافرون عادة برفقة الأصدقاء، الفئة المثالية للعديد من المؤسسات العالمية. وسوف يتحدى المسافر الجديد قدرة صناعة الطيران على أن تكون مبتكرة وأكثر استعداداً لتلبية المتطلبات الجديدة لمسافري الجيل القادم. وستصبح المعلومات الفورية وقنوات التواصل عالية الجودة والخدمات الشخصية والتقدير من أهم العوامل التي تؤدي إلى كسب ولاء هذه الشريحة من المسافرين الجدد.

إن المستويات العالية من تأثّر الأفراد بعضهم ببعض، مدعومةً بقنوات التواصل الاجتماعي، يحتاج إلى مستوى جديد من المشاركة من قبل موردي خدمات السفر. حيث يوفر تطوير المنتجات والخدمات للمسافرين الجدد في المنطقة فرصة عظيمة، بينما قد يكون التخبّط والفشل في تبني هذا النهج هو المسمار الأخير في نعش العديد من موردي خدمات السفر.

كما يُتوقع أن تبرز السياحة العلاجية كصناعة تساوي الملايين، مع بناء العديد من المرافق الجديدة كلياً باستخدام أحدث المعدات، سوف تولّد "منتجعات الصحة والعافية" تنافساً مع أعرق المنتجعات والوجهات في العالم.

وفيما يتعلق بهذا الجانب، فمن الممكن أن يصبح "جواز سفر العافية" الشخصي ضرورة في المنطقة، نظراً لسعي الهيئات الطبية وقطاع السفر إلى حماية كياناتها من تفشي الفيروسات التي تجتذب اهتماماً إعلامياً سلبياً بصورة كبيرة. وتماماً كما يتم الآن توظيف تبادل المعلومات لفحص الناس للتأكد من خلوهم من الأمراض وإمكانية سفرهم، حيث يمكننا تصوّر وجود تكنولوجيا فحص سريعة يتم نشرها عبر تطبيق عند التهديد بتفشي أي فيروس، لفحص الناس والتأكد من صلاحيتهم للسفر.

مستقبل مُستَدام

تدرك شركات السفر الآن بأن استدامة الأعمال التجارية لفترة طويلة الأجل تتطلب أكثر من مجرد اعتبار للاحتياجات التجارية، إذ تتطلب المحافظة على استدامة هذه الأعمال إحداث تأثير إيجابي على المجتمع والبيئة، محلياً وعالمياً. لذا، سيتم توجيه الجهود إلى أبعد من الحفاظ على المواقع التراثية واستخدام الطاقة المتجددة، حيث سيتم التركيز على خلق اقتصاد سياحي مستدام. وسيتم بذل جهود كبيرة في تخطيط وتنفيذ فعاليات ضخمة مثل إكسبو 2020 وبطولة كأس العالم لكرة القدم، لتأسيس إرث مستدام.

وسوف تشهد المنطقة المدعومة بمشاريع البنية التحتية الواسعة وبناء المدن، زيادة سريعة لرحلات السفر بغرض العمل ضمن المنطقة، نظراً لسباق الحكومات مع الزمن لابتكار مناطق ومدن جديدة لسكانها. وسوف تستفيد جميع القطاعات من طفرة البناء السريع في كافة أرجاء المنطقة. ومما سيضاعف المسألة، هو مجموعة مشاريع البناء الطموحة وذائعة الصيت (إكسبو 2020/ بطولة كأس العالم) التي، سوف تضع المزيد من الضغط على صناعات البنية التحتية والإنشاءات، نظراً لضيق الوقت الممنوح للتنفيذ، مما سيولد حاجة ملحة للمزيد من الأيدي العاملة والمصادر، وبالتالي سينتج عنه تأثير سلبي على السياحة بغرض العمل. وحتى مع عدم وجود تأثير البوابة الواسعة للسياحة الإفريقية/الآسيوية، سوف تشهد المنطقة نمواً كبيراً في قطاع السفر بغرض العمل عاماً بعد عام. وسوف تسعى مجموعات الفنادق إلى إعادة بعض العلامات التجارية إلى أماكن كانت تعتبر قديماً مواقع ثانوية. وسوف تشهد المدن نمواً واسعاً، بحيث تضاهي التجمعات السكنية في كل من أوروبا وأمريكا الشمالية. كما وستبرز مجتمعات الأعمال نظراً لتوفر المناطق الحرة في العديد من مدن الخليج. وسيكون للهالة الاقتصادية أثراً إيجابياً على الناتج المحلي الإجمالي للمنطقة ككل، مما سيخلق اقتصادات مستدامة.

أما مدن المنطقة، فعليها أن تبرز كوجهات مستدامة ذاتياً لجذب السياحة. وستعمل مدن الواجهات البحرية وتلك المتكاملة وذات البنية العمرانية الهائلة على تغذية السياحة الداخلية، ففي السعودية ولأول مرة، يمكن أن تضم المملكة منتجعاتها الخاصة الضخمة. فنحن نتوقع كذلك أن تنتقل السعودية إلى عصر جديد، بفضل شبابها المتعلم ومدنها المتقدمة ووجهات العمل والترفيه الرائدة والرؤية الجديدة لقيادتها. كما نتوقع أن تصبح الوجهة مفتوحة على العالم، لتجتذب المسافرين من حول العالم إلى ما كان ومازال وجهة منغلقة، تفتح أبوابها فقط للقليل من النخبة. وما شهدناه في الإمارات العربية المتحدة وقطر التي تلتها على مدى الـ15 سنة الماضية، هو ما سنشهده في المملكة العربية السعودية خلال الـ15 سنة القادمة، ولكن مع عروض مختلفة ربما. وفي دول الخليج الأخرى، ستكون المدن التقليدية مثل رأس الخيمة وصلالة منتجعات ومدن وجهات رائدة، وستحافظ الوجهات الفخمة ذات الخمس نجوم على موقع الصدارة في المنطقة.

كما وستكون هذه المدن "ذكية" مع توفر الانترنت عريض النطاق، وذكية في استخدامها للطاقة المتجددة. وسوف يتوفر نطاق واسع من الحقول الشمسية عبر المنطقة التي تولّد الطاقة اللازمة لهذه المدن السياحية الجديدة. وسوف يتم لفّ المباني بأفلام مولدة للطاقة كما سيتم التحكم بأجوائها الداخلية بأكثر الوسائل فعالية. وسوف يتمكن السياح البيئيين من التحكم بمكيفات الهواء في غرفهم وإغلاقه وفتحه عن بُعد لتوفير الطاقة.

هنا حاولنا استقراء محركات التغيير التي ترسم المعالم المستقبلية لقطاع السفر في دول الخليج.

سيكون "**للتأثيرات الخمس الكبرى**" أثر إيجابي على موردي خدمات السفر، وسوف تساهم في تغيير وجه السفر بصيغته الحالية. وفي العقود المقبلة، سوف تزدهر أعمال موردي خدمات السفر، الذين يدركون بدقة احتياجات المسافرين الخليجيين، ويمتثلون لها. وسوف ينجح مورد خدمات السفر الذي يخطط وينفذ من أجل مستقبل متّصل وشخصي ومستدام.

الملحق

منهجية الدراسة

لقد قمنا بجمع مدخلات نوعية وكمية من ثلاثة قطاعات – موردي خدمات السفر ومؤسسات صناعة السفر والمسافرين أنفسهم.

وعلى وجه التحديد، أجرينا 25 مقابلة فردية مع رواد الفكر من قطاع السياحة والسفر عبر المنطقة، اشتملت على مدخلات من المؤسسات والهيئات السياحية الوطنية وشركات الخطوط الجوية والفنادق ووكلاء السفر إلى جانب الخبراء الاستشاريين في هذه الصناعة. كما أجرينا مقابلات مع العديد من رواد الفكر من داخل أماديوس. وقد جئنا على ذكر قائمة المساهمين في الجزء الخلفي من هذا التقرير.

لقد قمنا بإجراء استبيان كمي مع 983 من المسافرين بغرض العمل والترفيه (جميعهم سافروا إلى الخارج مرة واحدة على الأقل في السنوات الـ12 الماضية) من دول الخليج التي تضم البحرين والكويت وسلطنة عمان والمملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة. وتم إجراء البحث عن طريق استقصاء عبر الانترنت.

كما قمنا باستعراض المصادر المنشورة حول صناعة السفر في المنطقة، بما فيها منظمة السياحة العالمية ومركز آسيا باسيفيك للطيران، واتحاد آسيا باسيفيك للسفر، إضافة إلى مصادر بيانات أوسع مثل بنك التنمية الآسيوي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

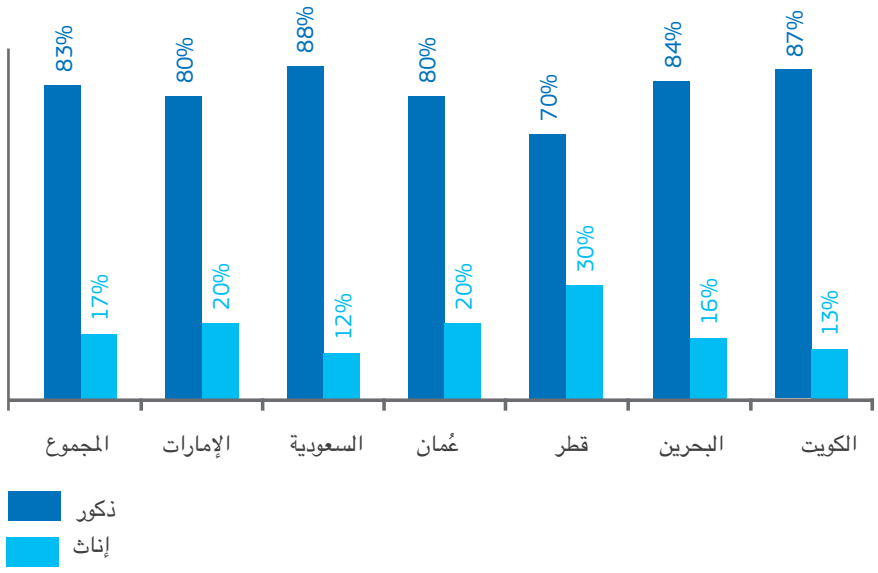
التركيب الديموغرافي للمشاركين في الاستبيان

بلد الإقامة: تمت تجزئة العيّنة جغرافياً بشكل يتماشى على نطاق واسع مع التوزيع السكاني لمنطقة الخليج. حيث كانت غالبية المشاركين في الدراسة من المملكة العربية السعودية (بنسبة 41%) تلتها دولة الإمارات العربية المتحدة (بنسبة 28%). وشاركت باقي دول الخليج الأربع في الاستبيان بنسب تراوحت من 6 إلى 9%.

الجنس: هيمن المشاركون من الذكور على عينة الاستبيان، وهو ما يتماشى مع نسبة الذكور السائدة في دول الخليج. وبشكل عام، شكّل الذكور 83% من مجموع المشاركين، بينما على صعيد الدول المشاركة، تراوحت حصة الذكور من 70% في قطر كأقل نسبة إلى 88% في الكويت كأعلى نسبة مشاركة. وكنتيجة طبيعة لهذا التوزيع، كانت أعلى نسبة مشاركة للإناث في قطر بمعدل 30%، تلتها سلطنة عمان ودولة الإمارات العربية المتحدة بمعدل 20% لكل منهما. وبالنسبة لباقي دول الخليج، كانت مشاركة الإناث أقل من إجمالي المعدل الذي بلغ 17%. ويمثل الشكل رقم 27 نسب المشاركين في الدراسة من حيث الجنس.

الشكل رقم 27

المشاركون في الاستبيان بحسب الجنس



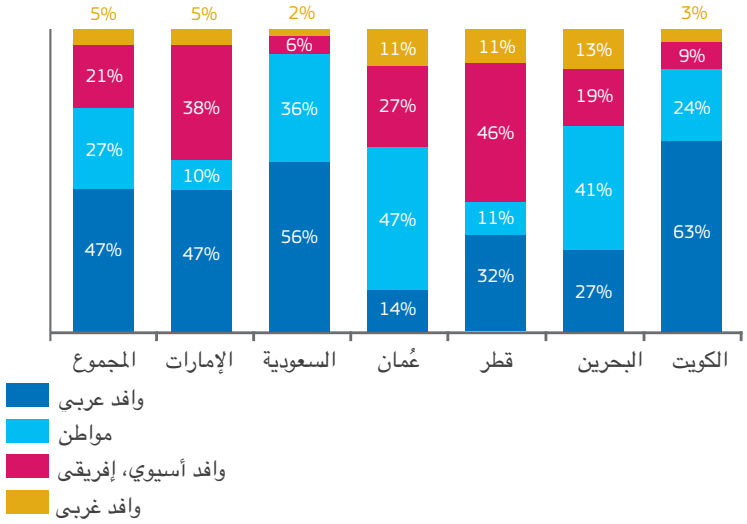
المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

المشاركون بحسب الجنسية *: تم تصنيف جنسية المشاركين إلى مواطنين، ومغتربين عرب، ومغتربين من أصل شرق آسيوي، ومغتربين من منطقة آسيا/إفريقيا ومغتربين من الدول الغربية. وبشكل عام (في دول مجلس التعاون الخليجي)، ضمت العينة نحو 27% من المواطنين، وكانت أعلى نسبة من سلطنة عمان (47%) والبحرين (41%) والمملكة العربية السعودية (36%). وكانت أعلى نسبة للمغتربين العرب في الكويت والمملكة العربية السعودية، بينما كانت أعلى نسبة للمغتربين من آسيا وإفريقيا والدول الغربية في دولة الإمارات العربية المتحدة وقطر (شكل رقم 28).

* جميع المشاركين في الاستبيان مقيمون في ست دول خليجية (المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة وسلطنة عمان والكويت وقطر والبحرين)

الشكل رقم 28

المشاركون في الاستبيان بحسب الجنسية

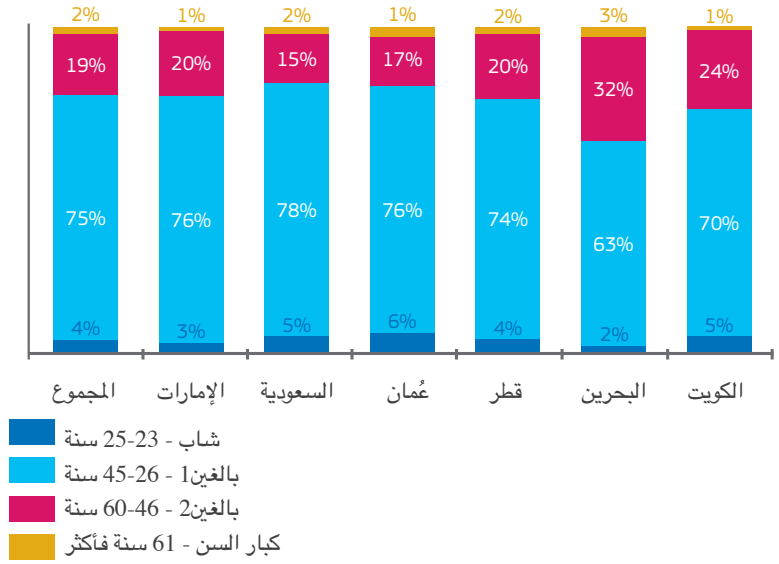


المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

المشاركون بحسب العمر: تم تصنيف ملف الأعمار إلى أربع فئات، ضمت فئة 25-23 سنة (الشباب) وفئة البالغين 1 من 45-27 سنة وفئة البالغين 2 من 60-46 سنة وفئة كبار السن الذين تزيد أعمارهم على 61 سنة. وكانت غالبية المشاركين من الفئة العمرية 45-26 سنة بمعدل إجمالي 75%. وعلى مستوى الدولة المشاركة، كان للملكة العربية السعودية الحصة الأكبر بنسبة 78%، وكانت الحصة الأدنى في البحرين بنسبة 63% (للفئة العمرية 45-26 سنة). وكانت ثاني أعلى فئة مشاركة للفئة العمرية 60-46 سنة، التي تشكل 19% من إجمالي عدد السكان، تلتها فئة السكان الشباب بنسبة 4%. الشكل رقم 29

الشكل رقم 29

المشاركون في الاستبيان بحسب العمر

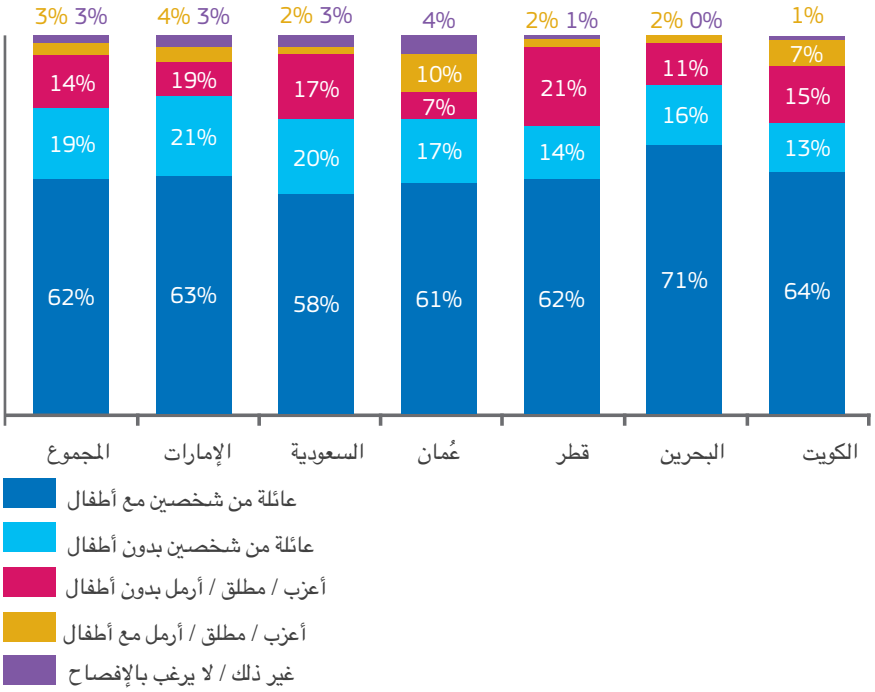


المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

المشاركون من حيث الوضع الاجتماعي: تم تقسيم ملف الحالة المعيشية للعينة المحددة بناءً على الحالة الاجتماعية للمشاركين ووجود الأطفال في وحدة العائلة. وبناءً عليه، كانت الغالبية العظمى من المشاركين بنسبة 81% من المتزوجين، مع أعلى معدل في البحرين بنسبة 87%، تلتها دولة الإمارات العربية المتحدة بنسبة 84% (انظر الشكل رقم 30). كما أن نحو ثلاثة أرباع المتزوجين كان لديهم أطفالًا.

الشكل رقم 30

المشاركون في الاستبيان بحسب الوضع الاجتماعي



المصدر: الاستبيان المنفّذ من قبل فروست آند سوليفان لعينة تضم 983، من مسافري دول الخليج، فبراير 2014

المساهمون

إننا في غاية الامتنان لجميع الأفراد الذين ساهموا بوقتهم وأفكارهم في إغناء هذا التقرير:

- السيد جيمس هوغان، رئيس المجموعة والرئيس التنفيذي، الاتحاد للطيران
- السيد أكبر البكر، الرئيس التنفيذي، الخطوط الجوية القطرية
- السيد عبد المحسن محمد الجنيد، الرئيس التنفيذي للشؤون الخاردية، الخطوط السعودية
- السيد لوران رايلي، رئيس الاتصالات المؤسسية، مطارات دبي
- سعادة هلال سعيد المري، مدير عام دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي
- السيد حمد محمد بن مجرن، المدير التنفيذي، سياحة الأعمال، دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي
- السيد عصام كاظم، المدير التنفيذي، مؤسسة دبي للسياحة والتجارة والتسويق
- الهيئة العامة للسياحة والثقافة في أبوظبي
- السيد محمد منيب، الرئيس التنفيذي، المؤسسة الوطنية للسياحة والفنادق
- السيد عبد الوهاب تفاحة، الأمين العام، منظمة الاتحاد العربي للنقل الجوي
- السيد عيسى بن محمد المهندي، رئيس مجلس الإدارة، هيئة قطر للسياحة
- السيد دنكان ألكسندر، المدير الإقليمي لآسيا الغربية، باتا
- السيد إيهاب أيوب، مدير عام - الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ، فيزا
- السيد عمر قدوري، الرئيس التنفيذي، روتانا
- السيد نيل جونز، الرئيس التنفيذي للمبيعات والتسويق – الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ، ماريوت انترناشيونال
- السيد دانيال حجار، مدير شريك، مجموعة تيل للضيافة
- السيد طارق خاطري، نائب الرئيس الأول، كليرتريب
- السيد تيري كين، مدير الاستراتيجية الرقمية، مجموعة جميراط
- السيد دييغو لوفيدو، مدير إدارة السوق، إكسبيديا
- السيد دانيال بونزو، الرئيس التنفيذي، فرسان للسفر والسياحة
- السيد نصير خان، مدير الشركة الإقليمي، كانو للسفريات
- السيد إيفان ياكوفليفيتش، رئيس قسم السفر، الشرق الأوسط، جوجل
- السيد لي مكابي، رئيس قسم السفر، فيسبوك
- السيد محمد الزرعوني، نائب الرئيس، سلطة واحة دبي للسيليكون

إن الآراء ووجهات النظر الواردة في هذا التقرير لا تعكس بالضرورة كافة آراء المساهمين.

نبذة عن أماديوس

أماديوس هي شركة رائدة في مجال إنجاز المعاملات المالية للحجوزات وتوفير حلول تكنولوجية متطورة لصناعة السياحة والسفر العالمية. وتضم مجموعة العملاء: **موردي خدمات السفر** (مثل: الخطوط الجوية والفنادق والقطارات والعبّارات)، **وبائعي خدمات السفر** (وكالات السفر والمواقع الإلكترونية) **ومشتري خدمات السفر** (الشركات والمسافرين بشكل فردي). كما تقوم المجموعة بتشغيل **نموذج الأعمال القائم على الصفقات**، إضافة إلى إنجاز مع ما يزيد على 947 مليون صفقة سفر في عام 2011.

تمتلك أماديوس مواقع مركزية لها في مدريد (المقر الرئيسي) ونيس (التطوير) وايردينج (العمليات – مركز معالجة البيانات)، إلى جانب مكاتب إقليمية في كلّ من ميامي وبيونس آيريس وبانكوك ودبي. وعلى مستوى السوق، تقدم أماديوس خدماتها للعملاء من خلال 73 مؤسسة تجارية محلية تابعة لها تغطي 195 دولة حول العالم.

أماديوس هي شركة مسجّلة في أسواق الأوراق المالية في كل من مدريد وبرشلونة وبلباو وفالنسيا، ومتداولة تحت رمز "AMS.MC" . وهي عضو في مؤشر آيبكس 35 ومؤشر ستوكس 600 الأوروبي ومؤشر داو جونز للاستدامة.

لمعرفة المزيد عن أماديوس، يرجى زيارة www.amadeus.com

لزيارة مركز أماديوس لعلاقات المستثمرين، يرجى زيارة www.investors.amadeus.com

نبذة عن فروست آند سوليفان

تعمل شركة فروست آند سوليفان الداعمة لنمو الشركات بالتعاون مع عملائها لدعم الابتكار المثالي الذي يستطيع التعامل مع التحديات العالمية وفرص النمو التي من شأنها أن تصنع أو تسحق المساهمين في سوق اليوم.

تدعم شراكتنا التنموية العملاء من خلال معالجة هذه الفرص ودمج اثنين من العناصر الرئيسية المحركة للحلول المبتكرة: اقتراح القيمة المتكامل والبنية التحتية للشراكة.

- يوفر اقتراح القيمة المتكامل الدعم لعملائنا عبر كافة مراحل رحلتهم إلى الابتكار المثالي، من خلال الأبحاث والدراسات التحليلية والاستراتيجيات والرؤية والابتكار والتطبيق.
- تعدّ البنية التحتية للشراكة عامل فريد بالكامل، فهي تبني الأساس الذي يدعم الابتكار المثالي ويجعله ممكناً. وتتضمن البنية التحتية للشراكة أبحاثنا الواسعة وتغطيتنا الشاملة للصناعة وأفضل الممارسات المهنية، إلى جانب بصمتنا العالمية التي يصنعها أكثر من 40 مكتباً حول العالم.

وعلى مدى أكثر من 50 عاماً، قمنا بتطوير استراتيجيات النمو لـ1000 شركة عالمية، إضافة إلى أعمال ناشئة والقطاع العام والمجتمع الاستثماري العالمي.

هل تتمتع مؤسستك بالجاهزية لمواجهة موجة التقارب الصناعي القادمة، والتكنولوجيا الواسعة الانتشار وزيادة حدة المنافسة والتوجهات الاستهلاكية العملاقة وبروز أفضل الممارسات من قبل المنافسين إضافة إلى تغير ديناميكية العملاء والاقتصادات الناشئة؟

تواصل معنا: ابدأ الحوار

انضم إلينا: انضم إلى مجتمعنا

اشترك: في نشراتنا الدورية عن الحدث الكبير التالي

سجّل: احصل على مدخل لابتكاراتنا المثالية

تفضل بزيارتنا: www.frost.com

نبذة عن إنسايتس الشرق الأوسط

تركز إنسايتس الشرق الأوسط على قطاعي السياحة والخدمات، وهي شركة متخصصة في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بالشركات والعملاء والتسويق والتوزيع والمبيعات. وهي شركة تمتلك سمعة مرموقة بفضل إنجازاتها في مجال بناء العلامات الفندقية الجديدة وتنشيط الفنادق المتعثرة ولأبحاثها الرائدة في المجال الإلكتروني. كما وتعمل إنستايس مع كبرى العلامات التجارية المستقلة الإقليمية والعالمية، لضمان إدارة مشاريع العملاء والفنادق الجديدة بالشكل الأمثل، إضافة إلى ضمان حصول فرق العمل على التدريب الجيد ودعم ومضاعفة توزيع المنتجات.

وتضم الشركة فريق من المتخصصين ذوي خبرة واسعة في مجال المبيعات والتسويق وتدشين المشاريع الجديدة وإدارة وتشغيل الأعمال التجارية عبر دول الخليج والشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتمتلك إنسايتس جاهزية عالية لتقديم المشورة ودراسات الجدوى، واستراتيجيات افتتاح المشاريع الجديدة، وترسيخ المشاريع لتعزيز الاستثمار أو تحسين أداء المشاريع القائمة. ومن مقرها الرئيسي في أبوظبي ومكاتبها في المملكة المتحدة ومصر ولبنان، تتمتع إنسايتس بربط مباشر مع العديد من صناع القرار والرواد وأصحاب النفوذ في قطاق الضيافة، مما يعني جاهزيتها لتوفير المعلومات الأساسية المستوحاة من العملاء وصنّاع القرار على أرض الواقع.

وتعتبر الرؤية الواضحة المحرك الأساسي لإنسايتس، إلى جانب تقديم مستوى عالٍ من الخدمات، التي يمكن أن تتوفر فقط عبر قاعدة متينة من الخبرة والمعلومات الحديثة والشغف الحقيقي بنجاح شركائنا. للمزيد، يرجى زيارة www.insightsmc.com

amadeus

amadeus.com

© 2014 Amadeus IT Group