





## سلسلة قواعد السلوك السياحي لمقدمي الخدمات السياحية

٤



الهيئة العامة للسياحة والآثار  
Saudi Commission for Tourism & Antiquities



الرياض - ص.ب ٦٦٦٨٠ الرمز البريدي ١١٥٨٦

الموقع الإلكتروني: [www.scta.gov.sa](http://www.scta.gov.sa)

مركز الاتصال السياحي  
Tourism Contact Center

800 755 0000

# سلسلة قواعد السلوك السياحي لمقدمي الخدمات السياحية

ح) الهيئة العامة للسياحة والآثار ١٤٣٠هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية

الهيئة العامة للسياحة والآثار

سلسلة قواعد السلوك السياحي (لمقدمي الخدمات السياحية)

/الهيئة العامة للسياحة والآثار /الرياض ١٤٣٠هـ

ص-٥، ١٤، ٨، ٢١سم

ردمك

رقم الإيداع: ٥١١١ / ١٤٣٠

التاريخ: ١٣ / ٧ / ١٤٣٠هـ



صاحب السمو الملكي الأمير  
سلطان بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود  
رئيس الهيئة العامة للسياحة والآثار

**إن اهتمامك بالسياح على اختلاف ثقافاتهم والحرص على تقديم أفضل الخدمات السياحية لهم، يشكل واجباً وطنياً نشترك جميعاً فيه.**

ونحن في الهيئة العامة للسياحة والآثار ننظر إلى مقدمي الخدمات السياحية كشركاء أساسيين في تنمية صناعة السياحة الوطنية.

ويسعدنا أن نقدم لكم بعض الإرشادات التي سوف تساهم بإذن الله في تقديم خدمات مميزة للسياح بجميع فئاتهم.

الرئيس



## عزيزي مقدم الخدمات السياحية:

تعد المملكة العربية السعودية مهد الإسلام، ومنبع الرسالة، ولذلك يجب احترام هوية هذه البلاد ومراعاة ما تمتاز به من مكانة إسلامية.

تسعى المملكة إلى استخدام وتوظيف ما وهبها الله من موارد طبيعية وحضارية فريدة في سبيل تنمية سياحية مستدامة، موفرة بذلك تجربة فريدة، تسهم في التنوع الاقتصادي، وتهيئة فرص العمل للمواطنين، وحماية البيئة والمحافظة على التراث ونشر الوعي الثقافي وإثراء المجتمع.



## أولاً - احترام السياح والإسهام في إعداد بيئة مهنية مضيافة عن طريق التعرف على أساليب حياة الزوار ومتطلباتهم وأذواقهم وتوقعاتهم وثقافتهم المختلفة، حيث يمكن عمل الآتي:



- دراسة ثقافة كل جنسية من جنسيات السياح على حده، ومعرفة الاختلافات الثقافية ومقارنتها بثقافة المجتمع السعودي لتوفير الحد المقبول من التوافق لتنمية السياحة الوطنية.
- إعطاء السياح الفرصة للتعبير عن آرائهم وطرح شكاويهم ومقترحاتهم والاهتمام بأمورهم ومحاولة حلها.
- تعزيز قيم الضيافة والترحيب الموجودة في المجتمع السعودي، وعكسها على السياح.





## ثانياً - السعي للتميز في جودة ما تقدمه من الأنشطة والخدمات السياحية من خلال توظيف كوادر بشرية مدربة وملتزمة بحسن التعامل مع السياح، حيث يمكن عمل الآتي:

- تذكر أن لدينا الكثير من الكنوز المادية والمعنوية التي تحتاج لمن يبرزها ويوصلها للمجتمعات الأخرى بصورة جميلة ومميزة.
- الحرص على ابتكار واستقطاب كل جديد ومفيد ومشوق في عالم السياحة فيما يتوافق مع القيم والضوابط المعتمدة في المملكة العربية السعودية.



## ثالثاً - العمل على إشراك أفراد المجتمع المحلي في التخطيط والإدارة السياحية لتحقيق تنمية سياحية مقبولة لكل الشركاء الأساسيين، تكون متوافقة مع هوية المجتمع، وتساهم في تحسين نوعية ومستوى معيشة السكان المحليين:

- إذ إن السياحة ليست مطلباً اقتصادياً فقط، بل هي أيضاً رغبة اجتماعية لمشاركة الآخر لنا فيما نتمتع به في بلادنا من خيرات، ولكن قد لا يتقبل بعض أفراد المجتمع السائح الوافد؛ لذا يحسن إشراكهم في بعض الأعمال السياحية تخطيطاً وتنفيذاً وإدارة، ومحاولة إقناعهم بالتنمية السياحية، وأنها تعود بالنفع على مجتمعهم المحلي محدود الإمكانيات والموارد.



## رابعاً - تشجيع الأنشطة السياحية التي تعود بمنافع وفوائد اقتصادية وحضارية وثقافية واجتماعية على القطاع الخاص والمجتمعات المحلية، وتؤدي أيضاً إلى زيادة فرص العمل ونمو مبيعات المنتجات والخدمات المحلية بحيث:

- يتمشى ذلك مع الاتجاه الوطني نحو توطين الوظائف.
- يعمل ذلك على تشجيع أي نشاط سياحي يستفيد من المواهب الوطنية كالحرفيين والفنانين، ويبرز بعض الأنشطة الثقافية والحضارية في المملكة.
- يدعم المشروعات السياحية التي من شأنها النهوض بتلك المناطق الأقل نشاطاً اقتصادياً؛ ليعود ذلك بالنفع على أفراد المجتمع المحلي بزيادة مستوى الدخل، وتنمية تلك المناطق.

## خامساً - تبني الأنشطة السياحية ذات العلاقة بالتراث الفني والثقافي والآثار من خلال أساليب تساعد على حمايتها وحفظها للأجيال القادمة، كما يلي:



- الاعتزاز بقيمة التراث وتقديمه بشكل لائق وبأسلوب عصري جذاب.
- توعية السائحين ومنعهم بطريقة لائقة عند إقدامهم على اقتناء بعض الآثار النادرة والممنوع إخراجها من البلد، وإبلاغ الجهة المسؤولة عن الآثار بذلك.
- إبراز فنون وتراث مناطق المملكة، كواجب وطني يساهم في تقدم السياحة الوطنية.
- إبراز الاكتشافات العلمية التي تعضد التميز التراثي والثقافي لما يتوافر في المملكة من موارد سياحية.

## سادساً - المساعدة في تصميم البنية السياحية التحتية وتنظيم الأنشطة السياحية التي من شأنها الإسهام في حماية التراث الطبيعي وحفظ قيمته الجمالية، كالتالي:

- الاهتمام بتسهيل وتأمين وصول ومغادرة السائح من وإلى المنطقة السياحية.
- توفير كافة الخدمات الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة ومراعاة الفروق العمرية والصحية بين السياح.
- وضع إرشادات توعية السياح في أماكن بارزة، توضح لهم عدم إيذاء الحيوانات أو إتلاف المزروعات والممتلكات العامة والخاصة وغيرها من الإرشادات.

## سابعاً - استخدام الموارد كالماء والطاقة بطريقة فعالة ومتوازنة، ومعالجة المخلفات بطريقة آمنة بيئياً، والمساهمة في منع التلوث بجميع أشكاله أو الحد منه، وتذكر أن:



- السائح قد لا يرى إلا مشروعك السياحي والعاملين به فقط، وربما تكونون أنتم قودته، إذ إن الاستخدام الأمثل للموارد ينعكس على السائح أيضاً.
- توفير كل وسائل النظافة وتوزيعها بشكل متساو في كل مكان، فهذا يعكس مدى اهتمام مقدم الخدمة أو المنتج السياحي بالمكان المخصص له.