أهمية إدارة الأزمات في صناعة السياحة و تحقيق التنمية الاقتصادية تجارب الدول العربية

أ. ملاحي رقية ، جامعة مستغانم
أ. نايت ابراهيم بوسعد ، باحث في مرحلة الدكتوراه ،جامعة سيدي بلعباس
أ.د. داني الكبير معاشو ،جامعة سيدي بلعباس

الملخص:

المنظمة السياحية تعمل بمناخ يتسم بالحركة والتغير والتنوع الحضاري والتكنولوجي و قطاع السياحة أكثر القطاعات تأثراً بالاستقرار والسلام العالمي، ولذلك يتعرض إلى العديد من المخاطر والأزمات المعقدة داخلياً وخارجياً ولها أسبابها ونتائجها التي تختلف من بلد إلى آخر ومن منطقة إلى أخرى ومن منظمة إلى أخرى باختلاف طبيعة وخصوصية عمل هذه المنظمة سواء كانت (فندق أو شركة سفر وسياحة، شركات طيران، منشآت ترفيه.. الخ) وعليها أن تواجه كل أنواع المخاطر سواء كانت مخاطر سياحية أو مخاطر اقتصادية و سياسية، أمنية واجتماعية ومخاطر بيئة وصحية بخطة علمية مدروسة لإدارة المخاطر والأزمات وتكون في حاجة دائمة للتطور مع مستوى المشكلات التي تواجهها للحفاظ على عناصر الطلب والعرض السياحي المتاح والمستقبلي في الدول المختلفة وأن تساهم ايجابياً في حل هذه المشكلات بفكر إداري يتناسب مع نوع المشكلة أو الأزمة من خلال توفر وأعداد كل عناصر التعامل الناجح مع هذه المخاطر والأزمات لصناعة السياحة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، إدارة المخاطر، صناعة السياحة، التنمية الاقتصادية.

Abstract:

Organization tourist work climate characterized by movement and change and cultural diversity , technological and tourism sectors most affected by the stability and world peace , and therefore subject to many risks and complex crises internally and externally and its causes and consequences , which vary from one country to another and from one area to another and from organization to another, depending on the nature and specificity the work of this organization , whether (a hotel or travel and tourism , airlines , installations entertainment , etc. ..) and to face all types of risk , whether the risk of a tourist or risk economic and political , security , social and risk environment and the health plan of scientific thought for risk and crisis

management and be in is a constant need for the development of the level of the problems faced to preserve the elements of demand and supply of tourism available and future in different countries and to contribute positively in solving these problems, thinking administrative commensurate with the type of problem or crisis, through the availability and the number of all the elements of successful handling of these risks and crises of the tourism industry .

Keywords: crisis management, risk management, tourism industry, economic development.

المقدمة:

يتميز عالمنا اليوم بتداخل وتسارع حضاري كبير وفي مختلف العلوم والمهن والمعارف، وأصبحنا نتكلم عن عصر الاقتصاد المعرفي والذي نتناول فيه المعلومات كسلع، فتارة نسميه عصر المعلومات والاتصالات وتارة نسميه عصر العولمة، وبالتالي هو عصر تطورت فيه وسائل الاتصالات والتحكم ومعالجة المعلومات وتقارب العالم...

والمنظمة السياحية تعمل بمناخ يتسم بالحركة والتغير والتنوع الحضاري والتكنولوجي والقطاع السياحي أكثر القطاعات تأثراً بالاستقرار والسلام العالمي، ولذلك يتعرض إلى العديد من المخاطر والأزمات المعقدة داخلياً وخارجياً ولها أسبابها ونتائجها التي تختلف من بلد إلى آخر ومن منطقة إلى أخرى ومن منظمة إلى أخرى باختلاف طبيعة وخصوصية عمل هذه المنظمة سواء كانت (فندق أو شركة سفر وسياحة، شركات طيران، منشآت ترفيه.. الخ) وعليها أن تواجه كل أنواع المخاطر سواء كانت مخاطر سياحية أو مخاطر اقتصادية و سياسية، أمنية واجتماعية ومخاطر بيئة وصحية بخطة علمية مدروسة لإدارة المخاطر والأزمات وتكون في حاجة دائمة للتطور مع مستوى المشكلات التي تواجهها للحفاظ على عناصر الطلب والعرض السياحي المتاح والمستقبلي في الدول المختلفة وأن تساهم ايجابياً في حل هذه المشكلات بفكر إداري يتناسب مع نوع المشكلة أو الأزمة من خلال توفر وأعداد كل عناصر التعامل الناجح مع هذه المخاطر والأزمات.

من هنا تأتي أهمية موضوع بحثنا وخاصة تطبيقاتنا على المستوى السياحي العربي وسيتم دراسة الموضوع من خلال ثلاث محاور:-

المحور الأول: مفهوم إدارة المخاطر وإدارة الأزمات.

المحور الثاني:أنواع المخاطر والأزمات التي تواجه المنظمة السياحية مع التطبيقات على المستوى السياحي العربي.

المحور الثالث: مقترحات وقواعد لإدارة المخاطر والأزمات في المنظمة السياحية العربية

مشكلة البحث:-

1- هل تبني أسلوب إدارة غير سليم لمواجهة مخاطر أو أزمة من الأزمات يؤدي إلى تداعيات سلبية تضاف إلى نتائج الخطر أو الأزمة نفسها.

2- هل قيادات منظمات الإعمال السياحية على المستوى العربي تتوفر لديها مقومات ثقافة إدارة المخاطر وإدارة الأزمات بالمستوى الذي يؤهلها لمواجهة أي أزمة طارئة أو متوقعة.

فرضية البحث:-

الفرضية الأساسية: عدم فاعلية الإدارة السياحية والفندقية أثناء تعرضها للمخاطر والأزمات يؤدي إلى سوء اتخاذ القرار مما يخلق تداعيات سلبية على المنظمة السياحية.

الفرضية الفرعية: أغلب القيادات الإدارية في منظمات السياحة العربية غير مؤهلة تقنياً ونفسياً ومهنياً للتعامل مع المخاطر والأزمات سواء المتوقعة أو المفاجئة.

هدف البحث:-

1- التعريف بمفاهيم إدارة المخاطر وإدارة الأزمات.

2- دراسة أنواع المخاطر والأزمات التي تواجه المنظمة السياحية وأسبابها ونتائجها.

3- الدعوة إلى توعية القيادات الإدارية في المنظمة السياحية العربية إلى الاهتمام بأعداد برنامج متكامل لإدارة المخاطر وإدارة الأزمات وتوفير المهارات البشرية المتخصصة وتطوير نظم معلوماتها بما يتناسب مع نوع الخطر أو نوع الأزمة.

أسلوب البحث:-

اعتمدنا الأسلوب الوصفي التحليلي في كتابة بحثنا من خلال ما متاح من كتب ودراسات متخصصة لتغطية الجانب النظري وعلى تحليل البيانات الخاصة بالمتغيرات السياحية والاقتصادية في حالة الدول العربية لتغطية الجانب التطبيقي من البحث.

المحور الأول:مفهوم إدارة المخاطر ولدارة الأزمات

1 . 1: مفهوم ادارة المخاطر:

أبتداءا يمكن القول للخطر مدلولات محددة ومختلفة باختلاف الزاوية التي ينظر إليها[1].. هناك من ينظر للخطر من الزاوية السيكولوجية على المستوى الفردي، ويتمثل بالمفاجئات والخسائر التي يمكن أن يتعرض لها سواء أكان ذلك في نتائج أعماله أو شخصه، ويتفاوت تخمين وتقويم آثار هذه المخاطر من شخص لآخر وهذا ما يسمى (بالخطر الذاتي).

(Subjective Risk) والذي يحكمه عاملان أساسيان: التركيبة النفسية لمتخذ القرار من جانب وتجربته والمعلومات المتاحة له عن النتائج ومؤديات الانحراف عنها من جانب آخر.

وهناك من ينظر للخطر من الزاوية الفلسفية والتي تقترن بالأخطار على مستوى الأفراد والمنشآت بالحوادث التصادفية التي يتكبدون من جرائها خسائر فتتفاوت في شدتها مثل حوادث الطبيعة كالزلازل والبراكين والعواصف والفيضانات وتنعت بظواهر قوى الطبيعة العفوية، بينما وكذلك حوادث تنعت بظواهر المحتم مثل السرقة والاحتيال والغش والتخريب، وغيرها من أسباب سلوكية فردية.

ويمكن ان نذكر هنا بعض المفاهيم المتقاربة والمتداخلة مع مفهوم المخاطر مثل كلمة طارئ (emergency).

تعني حدثاً أو موقفاً غير متوقع يتطلب تصرفاً فورياً والكلمة بالانكليزية مشتقة من أصل لاتيني هو الفعل بمعنى ينبثق عن أو يتفجر عن لذلك يتضمن الحادث والمسبب للخسارة ويتطلب تصرفاً فورياً مثل العاصفة البحرية وجنوح السفينة وغرقها بسبب ظروف البحر فتدخل ضمن (الخطر البحري) وكذلك حوادث السيارات كالاصطدام أو السرقة أو الحريق وغيرها...

أما كلمة مشكلة (problem) هي ابيضا من أصل يوناني (problema) وتعني أموراً يصعب ترتيبها أو يصعب تحديد أفضل مسار لها أو أفضل أجراء حيالها، وهنا نرى مفهوم المشكلة مفهوم نسبي من حيث الزمان والمكان والأطر المعنية لقد جرت العادة على تسمية المشكلة التي تخص دولة أو عدة دول (أزمة) فيقال أزمة البطالة، اللازمة الاجتماعية، حازمة الشرق الوسط...الخ.

[1] – سليم علي الوردي– أدارة الخطر والتأمين، مكتب الريم للطبع، بغداد، 1999، ص7– 10.

فاللازمة (crisis) كلمة في اللغة الانكليزية كلمة مشتقة ابيضا من أصل يوناني هو كلمة (crisis) وهي الاسم من الفعل (krinein) وهي تعني النقطة أو اللحظة التي توجب اتخاذ القرار بمعنى اللحظة الحاسمة أو نقطة التحول[1] .

والحازمة هي مشكلة من نوع آخر غالباً ما يتطلب جهود أكبر لمعالجتها أو أدارتها وفي حال الفشل في حلها تكون نتائجها أكثر خطورة مثل اندلا ع حرب أو ثورة والتي أصبحت تدرس في الجامعات العالمية مثل الغدارة الاستراتيجي أو معالجة الدارة الأزمات وكيف نتعامل مع المشكلات التي تعترض حياتنا كأفراد أو مؤسسات أو دول ... وتتخذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوثها أو التخطيط لمعالجتها في حال وقوعها وننتقل في تعاملنا مع المشكلات من العقلية الانفعالية إلى العقلية الفاعلة[2]. والبعض يرى أن المشكلة التي تبقى بدون حسم لفترة طويلة تتحول إلى كارثة لأسباب طبيعية أو بشرية أو تكنولوجية... الخ، فالأزمة هي نتائج الكوارث.

إذن ما هو **مفهوم إدارة المخاطر**: من الناحية النظرية تنتمي إدارة المخاطر بالى علم الغدارة وعلى المستوى التطبيقي تنتمي الزى استراتيجيات العمل ولذلك إدارة المخاطر تقع ضمن مهام الإدارة العليا للمنظمة وهي تعتبر جزءاً عضوياً من وظائف الإدارة آذ لا يمكن تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة بغياب الدارة ناهجة للأخطار التي تواجهها.

فالإدارة الآمنة هي (حجر الزاوية للإدارة الكفء) هكذا يعبر استاد الإدارة الفرنسي لويس هنري فيول سنة 1916 عن أهداف الإدارة الآمنة وتتمثل في حماية الأموال والأشخاص من السرقة والحريق والفيضانات والجرائم، وعلى وجه العموم كافة، الاضطرابات الاجتماعية والكوارث الطبيعية التي تهدد تقدم المنظمة ومصير اعملاها وبتعبير آخر (كافة التدابير الكفيلة بتوفير ألامان للمشروع والطمأنينة للفرد)[3].

آذن أدارة المخاطر بمفهومها المعاصر:- أطار واسع وشامل لمعالجة المخاطر التي تواجهها المنظمة أو أية وحدة اقتصادية لذلك فأن إدارة المخاطر في إطارها المعاصر تمثل ظاهرة نوعية جديدة لا يمكن

[1] - سيد موسى، إدارة الأزمات وتطبيقاتها في قطاع السياحة، الكتاب السنوي للسياحة والفنادق، منشأة المعارف بالإسكندرية، 1998، ص80.

[2] - حسين علي، الإبداع في حل المشكلات، دار الرضا للنشر، سوريا، دمشق، 2001، ص5.

[3] - سليم علي الوردي، مصدر سابق، ص40.

لهذه الظاهرة أن تأخذ أبعادها التطبيقية الا بتطوير ذهنية شمولية إزاء الإخطار وتتعامل مع كافة جوانبها وترسم السبل العقلانية لمعالجتها ضمن برنامج تكاملي ويستلزم ذلك توفر مهارات جيدة ومعلومات أدق ونظم اتصالات وتنسيق متقدمة بين الجهات المعنية داخل المنظمة[1].

ومن المهم إن نوضح أهمية التحليل في إدارة المخاطر، وهي عبارة عن العملية التي تمكن من معرفة المخاطر وتحليل تلك المخاطر باستخدام الطريقة المناسبة ومن ثم وضع الحل المناسب الذي يزيل ذلك الخطر أو يقلل من آثاره فهذه العملية تزيد من نجاح المنظمة ويحقق أهدافها بأقل ما يمكن من المشاكل والمخاطر...[2].

وان تحليل المخاطر ينقسم إلى مرحلتين:-

1- مرحلة تحليل نوعي والذي يركز على التقدير التعريفي والموضوعي للمخاطر.

2- مرحلة التحليل الكمي والذي يركز على المنظور والمردود التقديري والإحصائي للمخاطر.

أما أنواع المخاطر هناك تقسيمات مختلفة لأنواع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات وشركات الاعتمال التي تؤثر بشكل أو بآخر على تحقيق أهدافها ومسار أعمالها وتعرضها إلى مشاكل وخسائر نوعية وكمية متعددة كل حسب طبيعة كل مؤسسة...

هناك تقسيم شامل لأنواع المخاطر حسب طبيعتها حيث تقسم غالى أخطار ديناميكية وأخطار ساكنة وهذا التقسيم ستعتمده وكالآتي:-

1- الأخطار الديناميكية Dynamic Riskis

وهي الإخطار التي يصعب التكهن بها إذ تتفاوت سعتها وآثارها من حالة لأخرى، لذا تسمى بالديناميكية أي سريعة التغير أو تسمى بأخطار الأعمال (Business Risks) وتدخل من ضمنها،

- أخطار الادارة حيث يتعرض صانعوا السياسات الإدارية غالى اتخاذ قرارات غير صائبة بسبب قلة المعلومات المتاحة لهم أو افتقارهم الزى التجربة وبالتالي فالقرار الصائب يحقق

[1] - المصدر نفسه، ص38.

[2] - معلومات عامة عن إدارة المخاطر عبر الموقع ، www.Me3ady.com

الربح والقرار الخاطيء يقود بالى الخسارة وعدم الثقة بصحة القرار يمثل مصدر الخطر الديناميكي وينقسم غالى عدة مجاميع وهي:

أ– مخاطر السوق.

ب– مخاطر الإنتاج.

ج– مخاطر مالية.

د– مخاطر سياسية.

هـ– مخاطر الابتكار.

2– الاخطار الساكنة Static Risks

هي تلك الإخطار التي يمكن إخضاعها للقياس من خلال التجارب السابقة مما يساعد على تقويمها واحتساب نتائجها المحتملة وتتضمن:

1. أخطار طبيعية كالزلازل والبراكين والأعاصير والفيضانات...الخ
2. أخطار تكنولوجيا (مثل تماس كهربائي، انفجار المراجل، عطب وعطل المكائن والأجهزة وغيرها).
3. أخطار شخصية مثل الخسائر البدنية ، الوفاة، إصابات العمل، الأمراض...الخ
4. الأخطار الاجتماعية مثل السرقة والسطو والغش والاحتيال والإهمال...الخ

ويطلق على الأخطار الساكنة أحيانا بالأخطار الصرف (Pure Risks).

1 . 2: مفهوم إدارة الأزمات

إدارة الأزمات هي مجموع الممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف أو وضع يمثل تغييراً جذرياً في أوضاع مستقرة تقليدية وان هذه الممارسات يتم صياغتها في هيئة خطة تعتمد في أعدادها على توافر عدد من الخبرات وتبدأ بتحليل وتشخيص أو تشريح الأزمة وصولاً لمكوناتها وسماتها وما يتوقع من آثارها وان هذا التحليل لابد وان يتسم بالدقة حتى يكون كل ما بني عليه

سليماً ودقيقاً ومنتجاً[1] ، وهذا يتطلب توعية وثقافة على كل المستويات في كيفية أدارة اللازمات والتغلب عليها بالأدوات العلمية والإدارية وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها[2].

يذهب خبراء إدارة الأزمات إلى انه توجد أربعة نوعيات أو مجموعات رئيسية للأزمات إذا أمكن التعرف عليها أمكن الحيلولة دون وقوعها أو التخفيف من عواقبها أو الاستفادة منها وهي:

أ- البشر عندما يخطئون.

ب- الآلات عندما يختل أداؤها.

ج- الاليكترونيات عندما تضطرب وظائفها.

د- الطبيعة عندما تغضب علينا وعندما نعتدي عليها.

يرى بعض خبراء الأزمات إن أخطاء البشر هي القاسم المشترك إن لم يكن في أسباب الأزمات فهي دائماً موجودة في النتائج. ويمكن أن نذكر هنا أهم نتائج الأزمات باختلاف أسبابها التي تتعرض لها دول العالم والذي يترتب عن أسلوب الادارة غير السليم لمواجهة عازمة من اللازمات[3]:-

1- حدوث العزلة أو النقد أو اللوم أو التعرض لعقوبات دولية كما حدث في العراق.

2- اهتزاز الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي والذي يتباين من دولة إلى أخرى.

3- خطر الموت الذي يهدد حياة البشر.

4- تشوهات الصورة العامة للدولة آو المنظمة وحتى الفرد (مثل تلوث البيئة أو أعمال العنف وعدم الاستقرار وتشويه صورة الغير لصالح الخصوم أو المنافسين).

5- فقدان الولاء لمنتج معين أو الانصراف عنه كلياً وآثاره الاقتصادية الضارة كما في أزمة انتشار مرض جنون البقر والخسائر الفادحة التي أصابت اقتصاديات دول أوروبية مثل بريطانيا وما كان لأسلوب إدارتها من آثار بيئية على علاقات بريطانيا بشركائها في المجموعة الأوروبية وكذلك أزمة مرض أنفلونزا الطيور.

---

[1] – سيد موسى، مصدر سابق، ص81.

[2] – حسين الرفاعي، إدارة ألازمات، صحيفة التقوى، العدد129، 2003 ، عبر موقع الانترنيت www.attakwa.net

[3] – سيد موسى، مصدر سابق، ص95.

المحور الثاني:أنواع المخاطر والأزمات التي تواجه المنظمة السياحية

من المهم قبل الولوج بأنواع المخاطر والأزمات التي تواجه المنظمات السياحية والفندقية علينا أن نوضح مفهوم البيئة السياحية التي تؤثر في أداء المنظمة السياحية مهما كانت طبيعة وخصوصية عملها...

2 . 1: البيئة السياحية

ان اهتمام الباحثون بعناصر أو كيانات تلك البيئة أدى إلى ظهور مفهوم النظم حيث أمكن النظر إلى المنظمة السياحية كنظام تستمد مواردها في صورة مدخلات من البيئة المحيطة بها لتقدمها من ناحية أخرى كمخرجات في صورة خدمات سياحية وفندقية. وكذلك قد تتوفر فرص التي يمكن تقتنصها المنظمة من البيئة التي تعمل بها والتهديدات أو المعوقات التي يمكن تتعرض لها وهذا يتطلب ضرورة الاستعداد الراداري المسبق لها وأعداد الاستراتيجيات والسياسات الإدارية الملائمة للتعامل معها.

مفهوم البيئة بصورة شاملة بأنها كافة القوى ذات الصلة التي تقع خارج حدود المنظمة السياحية، ويقصد بها هنا القوى ذات الصلة لجميع المتغيرات أو الكيانات التي تؤثر على أداء المنظمة السياحية[1].

وعادة ما تتصف البيئة التي تعمل فيها منظمات من أعمال السياحة بأربعة خصائص أساسية يشار إليها باللغة الأنجليزية Four Ds وهي:-

1- المصاعب Difficults

2- الخطر Dangerous

3- سرعة الحركة Dynamic

4- التنوع Divers

[1] – طارق طه، إدارة الفنادق (مدخل معاصر)، منشأة المعارف بالإسكندرية، سنة 2000، ص133.

فالبيئة التي تحمل هذه الصفات هي بيئة دائمة التغير فالمصاعب متجددة والخطر غير محدد والحركة في حد ذاتها تغيير إلى الأمام والتنوع يعني عدم وجود حدود ساكنة ومن ثم فأن المنظمات التي يبقى ساكنة في بيئة ديناميكية سوف تفشل لا محالة[1]. ويتبين لنا البيئة السياحية تتأثر وكيانات بيئية مختلفة مثل البيئة التنافسية، البيئة الاقتصادية، البيئة السياسية و الأمنية، البيئة الطبيعية، البيئة التكنولوجيا وتحليل الفرص والتهديدات والبيئة الاجتماعية والثقافية.

والشكل رقم (1) الذي يوضح تصنيف البيئة السياحية[2] غالى نوعين أساسين هما:-

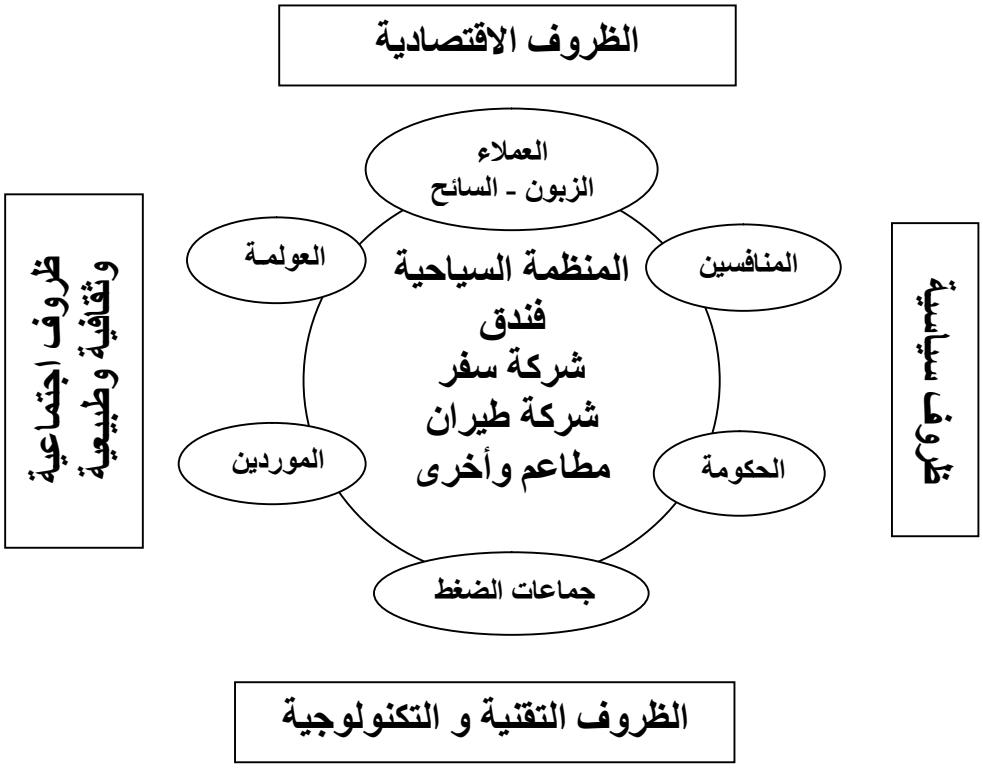
1- البيئة الخاصة Specific Environment : وتتمثل بالدوائر المتجانسة مع المنظمة تظهر نمط التأثير المباشر عليها وتشمل (العملاء، والمنافسين، والحكومة جماعات الضغط، الموردين، العولمة).

2- البيئة العامة General Environment: وتشمل الظروف الاقتصادية والظروف السياسية والاجتماعية والظروف الثقافية والتقنية والظروف الطبيعية.

[1] - محمد البنا، اقتصاديات السياحة ووقت الفراغ، جامعة المنوفية، مصر العربية، 1998، ص61.

[2] - طارق طه، إدارة الفنادق (مدخل معاصر)، منشأة المعارف بالإسكندرية، 2000، ص135.

شكل رقم (1): البيئة السياحية الخاصة والعامة



المصدر: طارق طه، دارة الفنادق (مدخل معاصر)، منشأة المعارف بالإسكندرية، 2000، ص135.

2. 2 : أنواع المخاطر والأزمات السياحية:

السياحة كأي نشاط من أنشطة الحياة، تتعرض لمخاطر وأزمات تختلف بشدتها وأسبابها ونتائجها مما يؤثر في السياحة على كافة المستويات عالمياً وإقليميا وكلياً، وان السياحة تتسم بالحساسية وسرعة التأثر بالمخاطر الخارجية والحازمات التي يتعرض لها عناصر الطلب أو العرض السياحي للدولة، مما يعني أن على المنظمة السياحية والفندقية أن تواجه مخاطر وهازمات سياسية واجتماعية واقتصادية و أمنية وبيئية معقدة بالإضافة الزى سعيها الدائم غالى خدمة السياح وإشباع رغباتهم وتحقيق الربحية في آن واحد.

وهذا يتطلب من المنظمات السياحية المختلفة إن تضع خطة متكاملة لإدارة هذه المخاطر والأزمات وان تعمل جاهدة أن تجد الحلول المناسبة للتخفيف من حدة آثار هذه المخاطر والأزمات بعد دراسة أسبابها ونتائجها ووضع البدائل المناسبة لاحتواء ما تركته هذه المخاطر من مشكلات اجتماعية وبيئية واقتصادية، ولأن السائح هو المحور الذي تدور حوله العملية السياحية ولأنه يبحث بالأساس عن الأمن والطمأنينة إضافة إلى بحثه عن المتعة والراحة وإذا افتقد عامل عدم الاستقرار السياسي أو الأمني أو الاقتصادي وحتى الصحي تبرز مشكلة عدم الثقة بكل الجهود التي تبذل لجذبه الى المنطقة أو الدولة السياحية، وقد أظهرت دراسة قامت بها مجلة (Corporate Travel) في عام 1993 حول المشكلات التي يتعرض لها السائح تتمثل في:[1]

1- سرقات الأمتعة في الفنادق حيث ذكر 64,7% من شملتهم الدراسة أنهم تعرضوا للسرقة في أماكن أقامتهم على الأقل مرة واحدة أثناء سفرهم بغرض العمل.

2- السرقة في المطارات حيث ذكر 37,3% من العينة إن المسافرين من العاملين قد تعرضوا للسرقة أو عمليات النصب في المطار.

3- التسمم الغذائي حيث ذكر 43, 1% من المسافرين لغرض العمل قد مرضوا على الناقل مرة واحدة لتناولهم طعام الفنادق.

ومن المخاطر والأزمات التي من الممكن أن تتعرض لها صناعة السياحة والفنادق:

1- الحرائق والفيضانات والأعاصير والزلازل.

2- الكوارث الصناعية، تسرب الغاز أو التلوث الكيميائي.

3- جرائم القتل والاغتصاب والجرائم التي ترتكب ضد النزلاء أو السياح أو العاملين على حد سواء.

4- التلوث البكتيري أو الجرثومي للغذاء.

5- الحروب والحوادث الإرهابية والإتلاف المتعمد.

6- مخاطر الإعلام وتدهور وتشويه سمعة البلد أو المنظمة السياحية.

[1] - منى عمر بركات، أداء القطاع السياحي المصري في ظل ألازمات في الفترة من 1990 الى 1994، الكتاب السنوي للسياحة والفنادق، منشأة المعارف بالإسكندرية، 1998، ص122.

ولأن النظام السياحي جزء من نظام كبير يؤثر ويتأثر به مباشرة أو بشكل غير مباشر لذلك نرى أن كثير من القضايا الرئيسية التي تشغل بال واهتمام النظام العالمي وعلى كافة المستويات السياسية والاقتصادية والعلمية يتأثر بها النظام السياحي والذي يتطلب مواجهة المخاطر والأزمات التي تفرزها كل قضية من هذه القضايا وأهممها:

1. قضايا مخاطر البيئة واختلال التوازن البيئي.
2. قضايا الفروق بين الدول المتقدمة والدول النامية وخاصة في مجال الإنتاج والتكنولوجيا.
3. قضايا الاستثمار الأجنبي وفق شروط مجحفة بحق الدول النامية.
4. قضايا التنمية الشاملة والتنمية المستدامة.
5. قضايا المنافسة ومفهوم الجودة الشاملة.
6. قضايا الصراعات الإقليمية وكيفية إنهائها.
7. قضايا الصراعات العرقية والدينية.
8. قضايا الإرهاب والتطرف.
9. الحروب.
10. مخاطر انتشار الأوبئة والأمراض وآثارها على مستوى الصحة العامة والتي تهدد الانفراد والمؤسسات والدول.

ولكل قضية من هذه القضايا يمكن إن تنجم عنها مخاطر وأزمات يواجهها القطاع السياحي والتي يتطلب الدراسة الدقيقة لمعرفة السباب والنتائج وسبل معالجة الآثار الناجمة عنها على المستوى العالمي والإقليمي وعلى المستوى العربي.. لأنها تشكل خطراً رهيباً ينذر السياحة بالدمار آن لم تتخذ الإجراءات المناسبة والخطط السليمة لإدارة هذه المخاطر والأزمات.

المحور الثالث: تطبيقات في إدارة الأزمات على صناعة الضيافة في الدول العربية

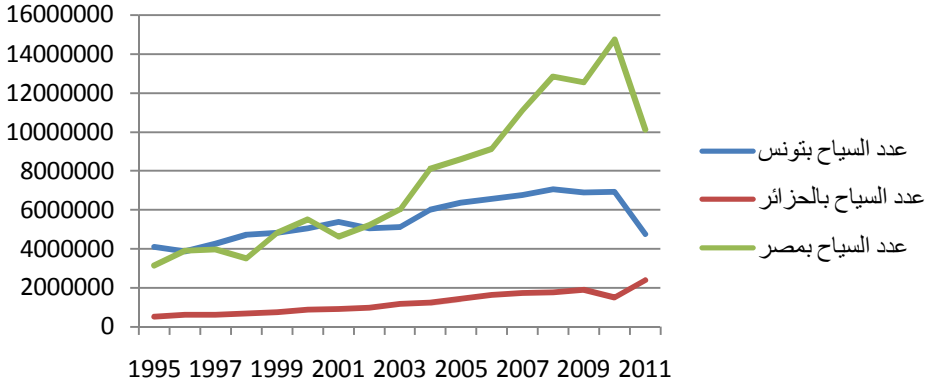
1 .3 : أثر الأزمات الأمنية على صناعة الضيافة

تتعرض السياحة سواء العالمية أو الإقليمية إلى درجات عالية من الانكماش أو الانحسار، مما ينجم عن ذلك تراجعا كبيرا في الدخل المادي الذي تحصل عليه الدول[1] نتيجة الاضطرابات الأمنية المتوالية على هذا النشاط فقد تأثرت كثيرا من الدول العربية بهذه الظاهرة سواء داخل حدودها أو في دول العالم المختلفة. و سنركز في إبراز مدى تأثر قطاع السياحة بحالة الاضطرابات الأمنية لكل من مصر تونس والجزائر.

3 . 1 . 1: أثر الاضطرابات الأمنية على عدد السياح:

يعتبر مؤشر عدد السياح من بين المؤشرات الرئيسية التي يعتمد عليها في قياس القدرات الاستيعابية للدول في مجال الجذب السياحي و توفير الخدمات المختلفة للسياح[2].

الشكل رقم 2 : تطور عدد السياح بكل من مصر – تونس – الجزائر



المصدر :معد انطلاقا من الملحق رقم 1 و2

[1] محمد العطا عمر، الصناعة السياحية و أهميتها الاقتصادية، الندوة العملية حول أثر الأعمال الإرهابية على السياحة، مركز الدراسات و البحوث، دمشق، يومي 4 و 6 جويلية 2010، ص : 29.

[2]– صليحة عشي، الأداء و الأثر الاقتصادي و الاجتماعي للسياحة في الجزائر و تونس و المغرب، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2010-2011، ص: 91

يتضح من الشكل أعلاه الزيادة في عدد السياح بمصر من 133000 3 سائح في سنة 1995 إلى 000 961 3 سنة 1997، إلاَّ أنه في سنة 1998 سجل عدد السياح انخفاضاً بنسبة 11,64 % حتى وصل عددهم إلى 000 500 3 سائح و يعود ذلك الانخفاض إلى حادثة الأقصر.[1]ليعاود الارتفاع بعد سنة 1998 و يصل سنة 2000 إلى 000 500 5 سائح، ثم يسجل انخفاضاً من جديد سنة 2001 بنسبة 16,36% و ذلك بسبب أحداث الحادي عشر سبتمبر و تداعياتها. ثم بدأ عدد السياح في الارتفاع ليصل إلى351 835 12سائح سنة 2008 و في سنة 2009 سُجل انخفاض من جديد لكن بنسبة أقل تقدر بـ 2,33 % مقارنة بالسنة السابقة. و في سنة 2010 ارتفع عدد السياح بنسبة 17,50 % ليبلغ أوجه، و في سنة 2011 سجل أكبر انخفاض و الذي بلغت نسبته 31,43 % و التي تعود إلى عدم الاستقرار السياسي والاضطرابات الأمنية التي شهدتها مصر منذ ثورة 25جانفي2011.

و فيما يتعلق بتونس شهدت انخفاضا في إجمالي عدد السياح سنة 1996 بنسبة 5,71 % مقارنة بالسنة السابقة، لتسجل تزايداً إلى أن وصل إلى 300 387 5 سنة 2001، ثم عرفت انخفاضا سنة 2002 بنسبة 6 % و الذي يعود إلى عدم الاستقرار السياسي في المنطقة العربية بسبب التهديدات المستمرة لخوض حرب ضد العراق. و انطلاقا من سنة 2003، بدأ الارتفاع في عدد السياح إلى أن وصل سنة 2008 إلى 999 048 7سائح، لينخفض في سنة 2009 بنسبة 2,09 % مقارنة بالسنة السابقة و يعود ذلك إلى تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية و انتشار فيروس (AH1N1) ليعاود الارتفاع بنسبة طفيفة بـ 0,11 % سنة 2010. بسبب الثورة التي حدثت و عدم الاستقرار السياسي و الأمني، سجلت تونس أكبر انخفاض في عدد سياحها في سنة 2011 بنسبة 01 ,31 % مقارنة بسنة 2010.

[1] وقع هجوم ارهبي في 17 نوفمبر 1997 في الدير البحري بمحافظة الأقصر بمصر، أسفر عن مصرع 58 سائح، كان لهذه الحادثة تأثير سلبي على السياحة بمصر، أنظر الموقعين:

- موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة،تاريخ الاضطلاع2012/11/14على25: 11: http://ar.wikipedia.org/wiki

- موقع الأهرام المسائي، تاريخ الإطلاع2012/11/14على11:42 :

http://digital.ahram.org.eg/articles.aspx?Serial=471686&eid=712

و انطلاقا من الشكل رقم 2، يتضح أن إجمالي عدد السياح الوافدين إلى الجزائر كان في تزايد متباطئ و ذلك من سنة 1996 إلى غاية سنة 1998، حيث وصل عدد السياح الوافدين إلى 448 678سائح بعد أن شهد تقلبات في السنوات الأولى من التسعينات
(أنظر الملحق رقم1)، ومنذ سنة 2000 عرف عدد السياح ارتفاعاً بمعدل متسارع نوعا ما، حيث بلغت نسبته 15,69 % مقارنة بسنة 1999 ويعود ذلك إلى استتباب الاستقرار السياسي و الأمني خاصة بعد ميثاق السلم و المصالحة الوطنية ليصل عدد السياح إلى 506 911 1سائح سنة 2009، أما في سنة 2010 شهدت الجزائر انخفاضا في عدد السياح بنسبة 20,77 % مقارنة بالسنة السابقة و يعود ذلك إلى تداعيات الأزمة الاقتصادية التي أثرت على انفلاق السياح. أما في سنة 2011 فقد عرفت ارتفاعا في عدد السياح بنسبة 58,48 % مقارنة بالسنة السابقة، حيث سجلت أكبر عدد للسياح بلغ 000 400 2 سائح و يعود ذلك إلى الاستقرار السياسي و الأمني و إلى جهود الدولة للنهوض بقطاع السياحة و إلى الثورات التي عرفتها بعض الدول العربية في ظِل ما يسمى بالربيع العربي. فحسب تصريح وزير السياحة، انخفض خروج الجزائريين للسياحة في الخارج سنة 2011 إلى 2,5 % مقارنة بسنة 2010، حيث بلغ عددهم 714 1 654سائح[1] .

و للإشارة بالرغم من التزايد الذي تعرفه الجزائر في عدد السياح إلا أنها تبقى بعيدة عن ما تستقطبه كل من مصر و تونس. و حسب إحصائيات سنة 2012 وصل عدد إجمالي السياح الوافدين إلى كل من مصر و تونس8,3 مليون و945 673 4 سائح على التوالي خلال الفترة

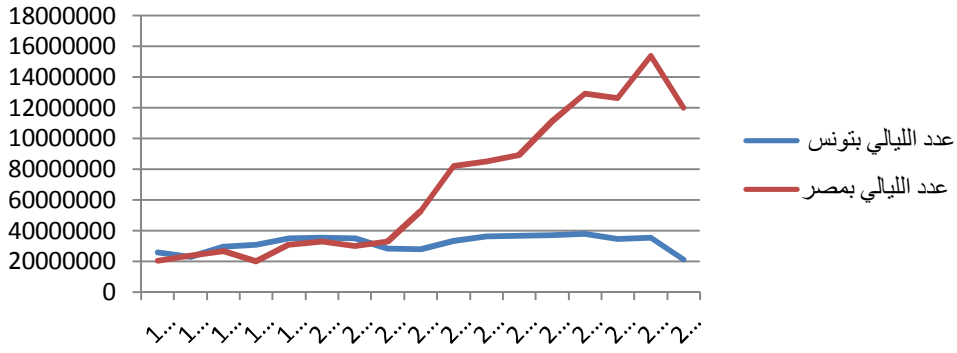
[1] موقع جريدة Leconews :
http://www.leconews.com/fr/actualites/nationale/services/53-milliards-de-dinars-de-recettes-en-2011-01-03-2012-157038_296.php

الممتدة من جانفي إلى سبتمبر[1]، أما في الجزائر فبلغ 000 498 1 سائح خلال الست أشهر الأولى من نفس السنة.[2]

3 . 1 . 2: أثر الاضطرابات الأمنية على عدد الليالي السياحية :

تمثل عدد الليالي مدة الإقامة التي يقضيها السياح في الفنادق للبلد السياحي المضيف طيلة رحلاتهم السياحية[3]،ويمكن توضيح تطور الليالي السياحية في كل من مصر و تونس خلال الفترة 1995-2011 في الشكل التالي:

الشكل رقم 3: تطور عدد الليالي في مصر و تونس خلال الفترة 1995-2011



المصدر:معد انطلاقا من الملحق رقم 2.

يتضح من الشكل رقم 3، أن معدل تغير الليالي السياحية متناسب طرديا مع معدل تغير عدد السائحين في مصر، بحيث شهدت ارتفاعا في عدد الليالي السياحية من سنة 1995 إلى سنة 1997 بمعدل 30 % ليصل عدد الليالي إلى000 587 26 ليلة.

---

[1] أنظر المواقع التالية :

- وزارة السياحة التونسية، الديوان التونسي للسياحة، إدارة الدراسات، "السياحة في أرقام"، 2012، على الموقع التالي:

http://www.tourisme.gov.tn/index.php?id=54&L=1consultéle: 21/10/2012 11 :36.

- أخبار النادي، نقلا عن العربية نت، 9.6 مليار دولار عائدات مصر من السياحة في 9 أشهر على الموقع التالي :

http://news.alnaddy.com/article, consulté le : 11/11/2012 à 17 : 27.

[2] Sid Ahmed Mahmoud, "Prés de 1,5 million de touriste depuis janvier", http://www.leconews.com/fr/actualites/nationale/services/pres-de-1-5-million-de-touristes-depuis-janvier,consulté le : 12 /11/2012 à 12 : 02.

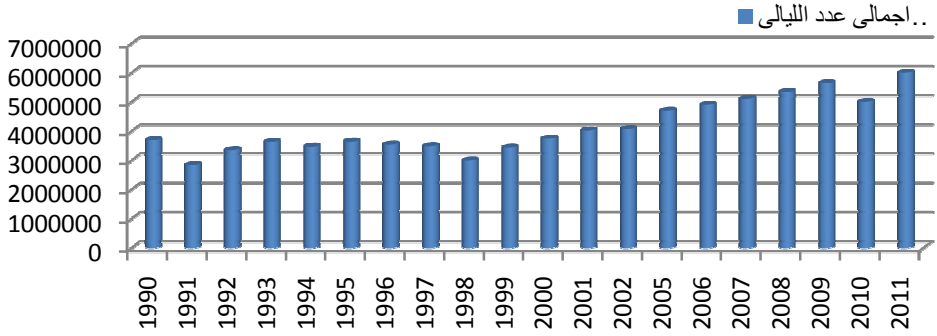
[3] صليحة عشي، مرجع سابق، ص : 100

و في سنة 1998 سجلت انخفاضا بمعدل 24,78 % مقارنة بالسنة السابقة، ليعاود الارتفاع حتى يصل إلى000 000 33 ليلة سنة 2000. وفي سنة 2001 سجلت مصر تراجعا في عدد الليالي بنسبة 9,09 % مقارنة بالسنة الماضية، ليستمر في الارتفاع إلى أن يصل إلى930 233 129 ليلة في سنة 2008 و مع تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية، عرفت مصر انخفاضا بمعدل 2,09 % مقارنة بالسنة الماضية، و في سنة 2010 ارتفع عدد الليالي السياحية إلى 154 846 153 ليلة لكن مع الأحداث التي شهدتها سنة 2011 انخفض عدد الليالي بمعدل 22% مقارنة بالسنة السابقة ليصل إلى 000 000 120 ليلة.

أما تونس فقد سجلت سنة 1996 انخفاضا بنسبة 10,18 % مقارنة بالسنة الماضية، حيث بلغ عدد الليالي السياحية 864 124 23 ليلة، و منذ سنة 1997 شهد ارتفاعا متزايدا إلى أن وصل سنة 2001 إلى 940 333 35 ليلة، كما يتضح من الشكل رقم 2 الانخفاض الذي عرفته تونس سنة 2002 و البالغ 19,29 % مقارنة بالسنة الماضية ليستمر عدد الليالي في الانخفاض و يصل إلى684 110 28 ليلة في سنة 2003 ويعود ذلك الانخفاض إلى مخاوف الأوروبيين من تواجدهم في المنطقة العربية بعد الهزات العنيفة التي تعرضت لها المنطقة خصوصا في الشرق الأوسط. و بعد ذلك أخذ الاتجاه العام لتطور الليالي السياحية في الارتفاع ليصل عددها إلى352 112 38 ليلة سنة 2008، و مع تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية انخفض عدد الليالي السياحية سنة 2009 بنسبة9,15% مقارنة بالسنة السابقة، ليعاود الارتفاع في سنة 2010و يصل إلى335 496 35 ليلة و مع الأحداث السياسية غير المستقرة، انخفض إجمالي الليالي إلى 067 236 21 في سنة 2011.

و فيما يتعلق بالجزائر، يمكن توضيح تطور عدد الليالي السياحية في الشكل التالي :

الشكل رقم 4: تطور عدد الليالي في الجزائر خلال الفترة 1990–2011



المصدر:معد انطلاقا من الملحق رقم1.

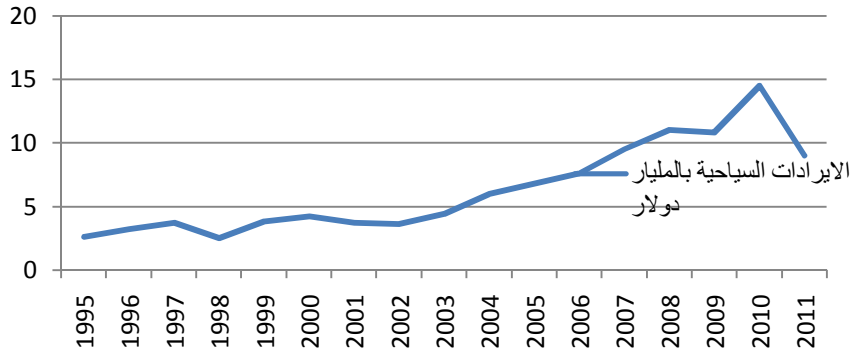
يتضح من الشكل أعلاه، أن عدد الليالي السياحية خلال الفترة الممتدة من سنة 1990 إلى سنة 1995، عرفت تذبذبات و شهدت تراجع من 632 648 3 ليلة سنة 1995 إلى 183 003 3 ليلة في سنة 1998 و يعود ذلك إلى الشك الأمني الذي اتسمت به هذه الفترة. و مع تحسُّن الظروف الأمنية بدأ التزايد في عدد الليالي السياحية من 928 438 3 ليلة سنة 1999 إلى 828 645 5 ليلة سنة 2009 بنسبة 64,17%، أما في سنة 2010 فشهدت الجزائر انخفاضا في عدد الليالي بنسبة % 11,28مقارنة بالسنة السابقة. و في سنة 2011 سجلت الجزائر أكبر عدد لإجمالي الليالي السياحية، حيث وصل إلى 000 003 6 ليلة أي بنسبة ارتفاع قدرها 19,84% مقارنة بالسنة السابقة و يعود ذلك إلى انتعاش السياحة داخل الوطن و إلى التوترات التي عرفتها ليبيا و تونس، مما أدى إلى تدني عدد الجزائريين المتوجِّهين إلى هاتين الأخيرتين.

3 . 1 . 3: أثر الاضطراب الأمني على الإيرادات السياحية :

تتأثر الايرادات السياحية من خلال تأثُّرها بالتغيرات في الحركة السياحية و عدد الليالي السياحية، و اللذان يتأثران بدورهما بالظروف الأمنية و السياسية و الاقتصادية السائدة في البلدان السياحية المضيفة. و عليه سنحاول إبراز أثر الاضطرابات الأمنية على الايرادات السياحية لكل من مصر، تونس و الجزائر.

- **الايرادات السياحية في مصر :**

الشكل رقم 5 : تطور الايرادات السياحية في مصر

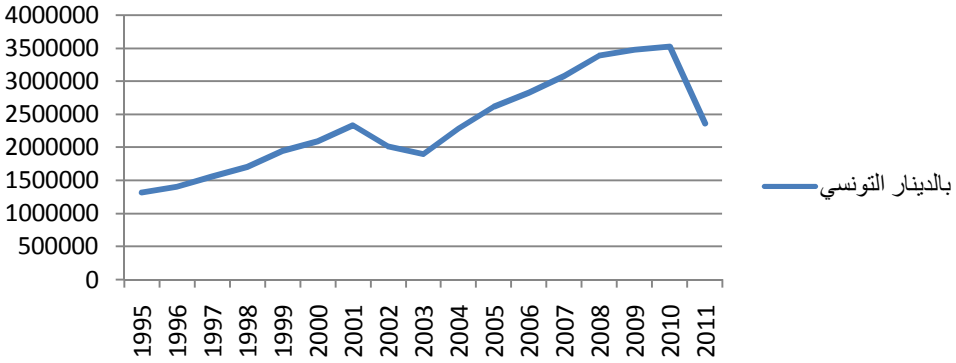


المصدر:معد انطلاقا من الملحق رقم 2.

يتضح من الشكل رقم 5 تزايد الايرادات السياحية في مصر من 2,6 مليار دولار سنة 1995 إلى 3,7 مليار دولار سنة 1997، لتسجل انخفاضا سنة 1998 بمعدل 32,43 % و يعود ذلك إلى حادثة الأقصر، بعدها ارتفعت الايرادات من 3,8 مليار دولار سنة 1999 إلى 4,2 مليار دولار سنة 2000، ثم انخفضت سنة 2001 بنسبة 11,90 % مقارنة بالسنة السابقة، لتستمر في الانخفاض من 3,7 مليار دولار سنة 2001 إلى 3,6 مليار دولار سنة 2002 و يرجع سبب ذلك إلى تخوف السياح من منطقة الشرق الأوسط بعد أحداث الحادي عشر سبتمبر من سنة 2001 و ابتداءً من سنة 2003 شهدت مصر تزايداً في الايرادات السياحية من 4,4 مليار دولار إلى 11 مليار دولار سنة 2008، لتنخفض إلى 10,8 مليار دولار سنة 2009 و ذلك للتأثير السلبي للأزمة المالية العالمية على قطاع السياحة. و في سنة 2010 ارتفعت الايرادات السياحية إلى 14,5 مليار دولار و هو أقصى مبلغ حققته، غير أن الاضطرابات الأمنية التي شهدتها مصر بسبب ثورة 25جانفي سنة 2011واستمرار الاحتجاجات كان لها تأثير سلبي على النشاط الاقتصادي نتيجة حظر التجول، حيث سجلت في هذه السنة أكبر نسبة انخفاض في الإيرادات السياحية أي 37,93 % وبذلك وصلت إلى 9 مليار دولار.

- **الايرادات السياحية في تونس :**

الشكل رقم 6: تطور الايرادات السياحية في تونس



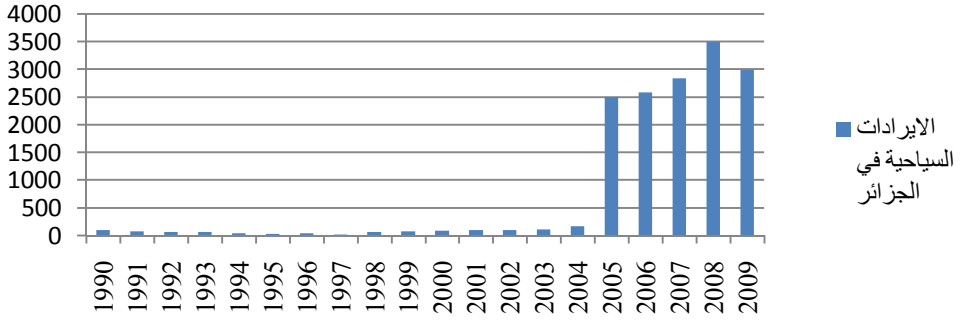
المصدر:معد انطلاقا من الملحق رقم 2

نلاحظ من خلال الشكل رقم 6 أن الايرادات السياحية في تونس، كانت في تزايد مستمر إلى غاية سنة 2001 حيث حققت 600 340 2 دينار تونسي، لكنها سجلت تراجع في سنة 2002 إلى 000 021 2 دينار تونسي أي بنسبة 13,65 % و في سنة 2003 استمرت الايرادات السياحية في الانخفاض حيث وصلت إلى 900 902 1 دينار تونسي أي بنسبة انخفاض قدرها 18,70 % مقارنة بسنة 2001 و يعود ذلك إلى تناقص عدد السياح نتيجة تخوفهم خصوصا بعد أحداث الحادي عشر سبتمبر 2001 و أحداث جربه[1] بتونس مما أثر سلبا على توافد الأجانب، الأمر الذي ساهم في انخفاض عائدات القطاع السياحي. و منذ سنة 2004 سجلت الايرادات السياحية في تونس تزايد مستمر، حيث حققت أعلى مستوى لها في سنة 2010 بواقع 500 522 3 دينار تونسي، إلا أنها في سنة 2011، عرفت تونس انخفاضاً كبيراً في عائداتها السياحية بنسبة 32,87 % مقارنة بالسنة السابقة و ذلك بسبب عدم الاستقرار السياسي و الأمني.

[1] تمثلت هذه الأحداث في انفجار شاحنة حاوية كان يقودها انتحاري عندما اصطدمت بجدار مبنى معبد يهودي تاريخي في **جزيرة جربة**، و كانت عملية تفجير قاتلة ذهب ضحيتها العديد من السياح، أنظر : – صليحة عشي، مرجع سابق، ص : 143.

- **الايرادات السياحية في الجزائر :**

الشكل رقم 7: تطور الايرادات السياحية في الجزائر



المصدر:معد انطلاقا من الملحق رقم 1.

يتضح من الشكل رقم 7 أن الايرادات السياحية في الجزائر كانت في تناقص مستمر من 105 مليون دولار سنة 1990 إلى 32,7 مليون دولار في سنة 1995، بعدها عرفت تقلبات حتى سنة 1998 و مع التحسن الأمني ارتفعت الايرادات السياحية من 74,3مليون دولار سنة 1998 إلى 487,1 3 مليون دولار في سنة 2008، إلاّ أنه في سنة 2009 شهدت الجزائر انخفاضاً في إيراداتها السياحية بنسبة 14,35 % مقارنة بالسنة السابقة، حيث وصلت إلى 2 968,6مليون دولار. و حسب تصريح لوزير السياحة في لقاء خُصِّص لتقديم الحصيلة السنوية لنشاط القطاع السياحي، بلغت مدا خيل هذا القطاع 480 مليون أورو في سنة 2011[1]وهي تعادل زيادة بنسبة 16% مقارنة مع 2010 و 26%بالنسبة لسنة 2009[1].

[1] أنظر :

- Nabila saidoun, SmaïlMimoune reunite ses cadres et fait le bilan 2011, LIBERTE : http://www.liberte-algerie.com/actualite/480-millions-d-euros-de-recettes-pour-le-tourisme-smail-mimoune-reunit-ses-cadres-et-fait-le-bilan-2011-1721192012/11/12 consult le 12/11/2012 à 16:20

- http://magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/fr/features/awi/newsbriefs/general/2012/02/16/newsbrief-04

من خلال ما تم عرضه تبرز أهمية الاستقرار و الأمن السياحي والذي يعد العنصر الأساسي في تنمية السياحة والقطاع السياحي، فبالرغم من توافر عناصر الجذب السياحي على مختلف الأصعدة إلا أن الأمن يبقى الركيزة الأساسية لهذا النشاط.

3 . 2: مقترحات وقواعد لإدارة المخاطر والأزمات في صناعة الضيافة في الدول العربية

نظرا لتزايد أهمية السياحة كقطاع اقتصادي و مصدر بديل لقطاع المحروقات في تحقيق الدخل الوطني و زيادة محددات السياحة كالحروب و الصراعات و الإرهاب، بدأت بعض الدول بتنظيم النشاط السياحي آخذة في الحسبان البعد الأمني، فأسست شرطة السياحة و مكاتب السياحة و سنت التشريعات المتعلقة بالسياحة[2].

3 . 2 . 1: تجربة السعودية :

أولت السعودية أهمية كبيرة للأمن السياحي، إذ تعتبر التخطيط الأمني حاجة ماسة لضمان تطوير الجوانب المنوعة للسياحة الثقافية و الدينية و الأثرية و الاستجمامية ... كما أن الجوانب الأخرى من السياحة خاصة الدينية، فضلا عن ما توفره من عائد مادي إلاَّ أنها واجب أخلاقي وديني لا تستطيع دولة كالسعودية التخلي عنه و بالتالي ضمان أمن هذا الجانب يأتي في مقدمة أولويات الدولة. و ما يدعو للاعتناء بالتخطيط الأمني و إعطائه الأهمية البالغة، ما تحدثه المشكلات الأمنية، في حالة الاعتداء على السياح و إيذائهم. و يرى علي بن فايز الجحني و آخرون أنه لا بد من وجود الخطط اللازمة للتعامل مع مثل هذه الحالات و معالجتها العلمية

---

[1] أنظر الموقعين التاليين :

- وكالة الأنباء الجزائرية:

http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=33430consulté le 14/11/2012 à 17 :14

http://ar.algerie360.com/82853/ consulté le 14/11/2012 à 17 :20

[2] علي بن فايز الجحني، عبد العاطي أحمد الصياد، ذياب موسى البدينة، محمد فاروق عبد الحميد، الأمن السياحي، مركز الدراسات و البحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004، ص : 10 (بتصرف).

المناسبة، و ذلك للحفاظ على السمعة الوطنية و على المعطيات الثقافية و البيئية و الدينية لبلد يفده الحجيج كالسعودية، كونها تشكل ثروة وطنية لا بد من صيانتها و المحافظة عليها[1].

و في إطار النهضة الشاملة بالسياحة الآمنة في المملكة العربية السعودية و انطلاقا من أهمية التدريب و إعداد الإطارات المؤهلة لمواجهة مشاكل العمل في مجال السياحة، كان العمل على إيجاد كلية العلوم السياحية و معاهد منتشرة في جميع مناطق المملكة، مرتبطة بالهيئة العليا للسياحة مَطلب مُهم و كنموذج عن مثل هذه الكليات التي تشرف على تأهيل الإطارات البشرية في العلوم الأمنية والتدريب على الحس الأمني والمهارات وأدبيات السياحة، جامعة نايف للعلوم الأمنية.

وبالإضافة إلى سياسة التخطيط لمرحلة التدريب والتأهيل بهذه الجامعة، يتم التركيز في مجال تحقيق الثقافة السياحية بأكبر فعالية على أن تكون شديدة الاتصال بالواقع العربي، بحيث لا تقتصر على تبني السياسات و الدراسات و الأبحاث الغربية أو البعيدة عن البيئة المحلية، بالإضافة إلى ضرورة أن تكون هذه الثقافة مبنية على الإسلام و التقاليد العربية الأصيلة. و أن تتماشى هذه الثقافة مع الإمكانيات و القدرات وأن تبدأ في وقت مبكر للفرد، ذلك أن قابليته و استجابته للتثقيف تكون أفضل[2].

وتجدر الإشارة إلى أن الأمن السياحي يشمل أمن المنشآت السياحية الهامة و أمن الإقامة السياحي، فبالرغم من التقدم التقني في مجال تأمين المنشآت الذي جعل هذه المهمة سهلة، إلا أنه يبقى الفرد هو أساس الأمن من خلال وضع خطط التأمين و تنفيذها وفيما يتعلق بأمن الإقامة السياحي فهو ليس من مسؤولية الأمن وحده، فقد تشترك معه جهات أخرى مثل مؤسسات السياحة وتكوين جمعيات أهلية تُعنى بالسياحة لتوعية وتدريب المواطنين على الآداب السياحية[3]. و يتوقف نجاح خطة التأمين الأمنية أيضا على تنفيذها بكل دقة وتحقيق الهدف الأساسي الذي وُضعت من أجله وهو حماية المنشأة ضد أي أخطار.

ومع بروز ظاهرة العولمة أصبح يستوجب من الدول المعنية بالسياحة مضاعفة جهودها السياحية كي تستطيع اللحاق بركب مسيرة السياحة النافعة. وبذلك احتلت الدراسات الخاصة

[1] علي فايز الجحني و آخرون، مرجع سابق، ص : 196

[2] أنظر : – نفس المرجع السابق، ص : 60-61.

[3] نفس المرجع السابق، ص : 222.

بالأمن السياحي مركزاً مهما في نظريات وأبحاث واقتصاديات السياحة، نظراً لحاجة النشاط السياحي الشديدة للأمن المادي و المعنوي بكافة أشكاله خلافا للأنشطة الاقتصادية الأخرى، مما يجعل الأمن مرتكزا أساسيا للتنمية السياحية، إذ تزداد أهميته يوما بعد يوم ذلك أن كل يوم جديد يضاف إلى منظومة النشاطات السياحية نشاطات جديدة يصاحبها احتياجات أمنية جديدة.

وما يؤكد ذلك أن أجهزة الأمن أول من يستقبل السائح و ينهي إجراءات دخوله من المنافذ من خلال تأمين وسائل نقل السائحين البرية والبحرية والجوية وتأمين إقامتهم وتنقلاتهم و تقديم المساعدة المطلوبة حتى إنهاء إجراءات مغادرتهم البلاد، كما يصاحب ذلك أن أجهزة الأمن تكافح النشاط الإجرامي في مجال السياحة[1] بتأمين الآثار و المواقع الأثرية من أي مخاطر تتعرض لها كالسرقة والتهريب وذلك ضمن سياسة أمنية رشيدة وتخطيط جيد لمنع الجريمة السياحية، فهذه الأدوار في حقيقتها تعد قوة دافعة لمزيد من الجذب السياحي والنمو الاقتصادي.

وقد صدر نظام السياحة الذي كان من أهم أهدافه عدم تعارض السياحة مع مبادئ الشريعة الإسلامية وهو ما تسعى إليه المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى احترام العادات والتقاليد الاجتماعية التي يتصف بها المجتمع السعودي. و أن تتولى الهيئة العليا للسياحة[2] فقط السياحة و الاهتمام بها وتنميتها وتطويرها والعمل على تذليل معوقات نموها باعتبارها رافداً مُهما من روافد الاقتصاد الوطني[3].

و تنطلق خصوصية المملكة السياحية من مرتكزين أساسين هما:

-تطبيق الإسلام على الواقع حكاما ومحكومين.

-وجود مقدسات السامية لها ولاء إسلامي أخَّاذ لهذه البلاد وأهلها.

ويعود نجاح السياحة في المملكة العربية السعودية إلى دور المواطن السعودي لوجود فهم داعم للسياحة و الصناعات المرتبطة بها وقد شَخَّص الأمين العام للهيئة العليا للسياحة دور المواطن في كون هذا الأخير هو المنتج الأساسي للسلعة السياحية و الموروث الثقافي والحرف و الأسواق الشعبية و العادات و التقاليد كلها من صنع المجتمع و أبنائه . و السياحة تعتمد على هذه

[1] نفس المرجع السابق، ص : 75-76

[2] تم تأسيس الهيئة العليا للسياحة في مطلع سنة 1421هـ(2001)

[3] نفس المرجع السابق، ص : 182

المكتسبات وتصنفها كسلع سياحية مهمة، فالمجتمع السعودي منخرط في هذه الصناعة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة[1] و بذلك تظهر ثقافة المواطن السعودي ودورها في نجاح صناعة السياحة.

3 . 2 . 2: تجربة الأردن :

تعتمد الأردن في جذبها السياحي على الترويج لتوفر الأمن السياحي و تعتبره ماركة أردنية مسجلة، ساهم في تعزيز العلاقات الاقتصادية بين الأردن و الدول الأخرى، حيث يتم إقامة علاقات سياحية وطيدة من خلال الاشتراك في المنظمات الدولية السياحية الرسمية و غير الرسمية و استخدام رؤوس الأموال لبناء بنية تحتية مناسبة لتلبية الاحتياجات سواء كانت خدمات أو فنادق أو مطاعم أو متنزهات و عقد الاتفاقيات السياحية بين الدول و الشركات السياحية لتبادل السياحة و توسيع العلاقات السياحية لتمتد إلى إقامة علاقات أخرى تصب في صالح الدول[2].

3 . 2 . 3 : إدارة الأزمة الأمنية في صناعة الضيافة في تونس والجزائر:

بعد تأثر القطاع السياحي التونسي بعدم الاستقرار السياسي و الاضطرابات الأمنية التي شهدتها سنة 2011، بدأت مؤخراً الاهتمام بجانب الأمن السياحي من خلال عقدها للمؤتمر العربي الخامس للمسؤولين عن الأمن السياحي، عالج عدداً من المواضيع أهمها التهديدات الأمنية للسياحة و التدابير اللازمة لمواجهتها و مقومات توفير أمن سياحي فعّال[3]. و الجزائر كغيرها من الدول ضمن جهودها لتنمية قطاعها السياحي، أولت اهتمامها بالأمن السياحي من خلال إعدادها لمشروع إنشاء الشرطة السياحية، و هذا حسب تصريح كاتب الدولة

[1] نفس المرجع السابق، ص :194-195.

[2] إبراهيم بظاظو، الأمن (السياحي) ماركة أردنية مسجلة، موقع الرأي :
http://www.alrai.com/article/546496.htmlconsulté le : 22/10/2012 à17:11 .

[3] الخبر، المؤتمر العربي الخامس للمسؤولين عن الأمن السياحي، على الموقع التالي :
http://www.elkhabar.com/ar/autres/dernieres_nouvelles/303183.htmlconsulté le 22/10/2012 à 17 :14

الخاتمة:

أولا– النتائج:

1– كل القضايا التي تشغل اهتمام العالم قد تفرز مشاكل ومخاطر عديدة يتأثر بها النظام السياحي، كون المنظمة السياحية تعمل في جو يتسم بالتنوع والمصاعب والخطر وسرعة الحركة فتواجه مخاطر بيئية، ومخاطر وازنات سياسية وأخرى اقتصادية وأجتماعية وأزمات صحية وثقافية وحتى مخاطر تكنولوجية وتنافسية.

2– إدارة المخاطر وإدارة ألازمات تقع ضمن مهام الادارة العليا للمنظمة السياحية إذ لا يمكن تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة وحمايتها بغياب دارة ناجحة وآمنة مؤهلة لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها كل عناصر الطلب أو العرض السياحي للدولة.

3– عند تبني اسلب الادارة غير السليم لمواجهة أزمة أو خطر تتعرض له دولة سياحية أو منظمات سياحية مهما اختلفت اسببها له نتائج سلبية مثل العزلة أو التعرض لعقوبات دولية وعدم استقرار سياسي واقتصادي وتشويه صورة وسمعة الدولة والمنظمة والفرد وأثره السلبي على اقتصاديات العديد من الدول ذات العلاقة مما يخلق حازمات أخرى.

4– هناك بطء في انتشار الوعي وثقافة المفاهيم وأساليب أدارة المخاطر وإدارة اللازمات على مستوى السياحي العربي بالرغم من تكرار المخاطر والأزمات السياحية في العديد من الدول العربية، وافتقادها إلى خطة لإدارة الأزمات وتوفر الموارد اللازمة لتطبيقها ومن أهم هذه الموارد المهارات والخبرات المتخصصة في هذا المجال.

ثانياً– التوصيات:

1– نشر الوعي ومبادئ ثقافة إدارة المخاطر وإدارة الأزمات في الدول العربية كافة ومن خلال مراكز إدارة الأزمات المقترح لكل مكونات وفروع القطاع السياحي فيها والذي يتضمن إقامة الندوات والبرامج الثقافية التدريبية لكل المستويات الرادارية العليا والوسطى والتنفيذية على أنها واجب ومسؤولية الجميع وإمكانية دراستها في الجامعات كعلم متخصص في (معالجة إدارة الأزمات).

2– تأهيل العناصر البشرية وخاصة على المستويات العليا في المنظمة السياحية العربية نفسياً وتقنياً ومهنياً لإدارة الأزمات والاستفادة من الاتفاقيات الدولية في مجال التدريب وتبادل الخبرات في هذا المجال.

3– وضع دليل للمخاطر والأزمات التي تتعرض لها المنظمة السياحية العربية والمتوقع حدوثها مستقبلاً اعتماداً على خبراء في بناء برنامج معلوماتي حديث ومتطور للتنبؤ بالأزمات المتوقعة والطارئة لتدعم مراكز اتخاذ القرار بالمعلومات الدقيقة والمناسبة لأدارتها.

4– تنمية الحس الأمني لدى الجميع و خاصة النشء الجديد بدءً بالمدرسة و وضع الاستراتيجيات و الاهتمام بالنظافة في الطرق والأماكن العامة.

الملاحق:

الملحق رقم 1: بيانات الجزائر

السنوات	عدد السياح	عدد الليالي	الايرادات السياحية بالمليون دولار
1990	1 136 918	3 701 127	105
1991	1 193 210	2 846 163	83,9
1992	1 119 548	3 358 851	74,4
1993	1 127 545	3 643 333	72,8
1994	804 713	3 471 433	49,5
1995	519 576	3 648 632	32,7
1996	604 968	3 547 425	45,8
1997	634 752	3 488 358	28,8
1998	678 448	3 003 183	74,3
1999	748 537	3 438 928	80
2000	865 984	3 748 135	95,7
2001	901 416	4 028 280	99,5
2002	988 060	4 081 007	99,6
2003	1 166 287	-	112
2004	1 233 719	-	178,5
2005	1 443 090	4 705 637	2 505,6
2006	1 637 582	4 905 216	2 584,4
2007	1 743 084	5 118 940	2 837,7
2008	1 771 749	5 346 543	3 487,1
2009	1 911 506	5 645 828	2 986,6
2010	1 514 376	5 009 000	-
2011	2 400 000	6 003 000	-

المصدر: مجمعة من المصادر التالية:

-محمود فوزي شعوبي، السياحة والفندقة في الجزائر، دراسة قياسية 2002/1974، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007، ص :55

- **Office national des statistiques et Ministère du tourisme & de l'artisanat**, http://www.ons.dz/IMG/pdf/file__Tourisme.pdf http://www.ons.dz/IMG/pdf/Tourisme_2005-2009.pdf
- **Transaction d'algérie :** http://transactiondalgerie.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1434%3Atourisme--le-nombre-de-touristes-en-hausse&Itemid=21consulté le 12/11/2012.
- **Leconews :** http://www.leconews.com/fr/actualites/nationale/services/53-milliards-de-dinars-de-recettes-en-2011-01-03-2012-157038_296.php http://www.leconews.com/fr/actualites/nationale/services/pres-de-1-5-million-de-touristes-depuis-janvier-02-07-2012-158656_296.php consulté le : 12 /11/2012 à 12 : 02.
- **liberte:** http://www.liberte-algerie.com/actualite/480-millions-d-euros-de-recettes-pour-le-tourisme-smail-mimoune-reunit-ses-cadres-et-fait-le-bilan-2011-1721192012/11/12
- http://www.setif.info/Hausse-de-9-du-nombre-de-touristes,5870 12/11/2012 à16 :25.
- http://www.djazairess.com/search?q consulté le 18/10/2012 à 11 :27.
- http://www.djazairess.com/elwatani/6259

الملحق رقم 2: بيانات تونس و مصر

السنوات	تونس			مصر		
	عدد السياح	عدد الليالي	الايرادات السياحية بالدينار التونسي	عدد السياح	عدد الليالي	الإيرادات السياحية بالمليار دولار
1995	4 119 847	25 746 259	1 322 900	3 133 000	20 451 000	2,6
1996	3 884 593	23 124 864	1 413 200	3 896 000	23 764 000	3,2
1997	4 263 107	29 795 812	1 565 300	3 961 000	26 587 000	3,7
1998	4 717 705	30 981 586	1 712 800	3 500 000	20 000 000	2,5
1999	4 831 658	35 320 086	1 954 300	4 800 000	31 000 000	3,8
2000	5 057 193	35 423 862	2 095 100	5 500 000	33 000 000	4,2
2001	5 387 300	35 333 940	2 340 600	4 600 000	30 000 000	3,7
2002	5 063 538	28 518 561	2 021 000	5 200 000	33 000 000	3,6
2003	5 114 303	28 110 684	1 902 900	6 000 000	53 000 000	4,4
2004	5 997 929	33 486 829	2 290 000	8 100 000	82 000 000	6

6,8	85 000 000	8 600 000	2 611 000	36 309 734	6 378 435	2005
7,6	89 300 000	9 100 000	2 825 200	36 840 125	6 549 549	2006
9,5	111 465 764	11 090 863	3 077 300	37 360 681	6 761 906	2007
11	129 233 930	12 835 351	3 390 200	38 112 352	7 048 999	2008
10,8	126 534 000	12 536 000	3 471 900	34 623 504	6 901 406	2009
14,5	153 846 154	14 731 000	3 522 500	35 496 335	6 902 749	2010
9	120 000 000	10 100 000	2 364 500	21 236 067	4 761 896	2011

بيانات مصر مجمعة من المصادر التالية :

-من سنة 1995-1997: مصطفى محمود حسين، إستراتيجية التسويق لجذب السوق الصيني، مجلة البحوث السياحية، وزارة السياحة، مصر، ديسمبر 2010، ص :66.

- **وزارة السياحة المصرية :**

http://www.tourism.gov.eg/Pages/TourismIndicators.aspx
http://news.alnaddy.com/article/ consulté le : 11/11/2012 à 17 : 27.

- جريدة الشرق الأوسط على الموقع التالي :

http://www.aawsat.com/details.asp?issueno=11700&article=556436
consulté le :12/11/2012 à 10 :12.

بيانات تونس مجمعة من المصادر التالية :

- وزارة السياحة التونسية، السياحة في أرقام سنة 2010:

http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Statistiques/TTenChiffres2010%20.pdf
http://www.tourisme.gov.tn/index.php?id=54&L=1 consulté le : 21/10/2012 11 :36.

قائمة المراجع

1. جبار ربيع الجبوري، حجم القوات والأسلحة التي استخدمت من خلال الحرب على العراق، الندوة العلمية الدولية حول بيئة العراق بعد الحرب، جمعية تحسين البيئة العراقية، بغداد، 1994.
2. حسين علي، الابتداع في حل المشكلات، دار الرضا للنشر، سوريا، دمشق، كانون الثاني 2001.
3. سليم علي الوردي، الدارة الخطر والتأمين، مكتب الريم للطبع، بغداد، 1999.
4. سيد موسى، أدارة ألازمات وتطبيقاتها في قطاع السياحة، الكتاب السنوي للسياحة والفنادق، منشأة المعارف بالإسكندرية، 1998.
5. صليحة عشي، الأداء و الأثر الاقتصادي و الاجتماعي للسياحة في الجزائر و تونس و المغرب، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2011-2010.
6. طارق طه، أدارة الفنادق (مدخل معاصر)، منشأة المعارف بالإسكندرية، 2000.
7. عبد المطلب محمود الخوام، دراسة في الاستثمار السياحي وأبعاده الاقتصادية مع إشارة خاصة للعراق، رسالة ماجستير مقدمة غالى مجلس كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 1996.
8. علي بن فايز الجحني، عبد العاطي أحمد الصياد، ذياب موسى البدينة، محمد فاروق عبد الحميد، الأمن السياحي، مركز الدراسات و البحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004.
9. محمد البنا، اقتصاديات السياحة ووقت الفراغ، جامعة المنوفية، مصر العربية، 1998.

10. محمد العطا عمر، الصناعة السياحية و أهميتها الاقتصادية، الندوة العملية حول أثر الأعمال الارهابية على السياحة، مركز الدراسات و البحوث، دمشق، يومي 4 و 6 جويلية 2010.

11. منى عمر بركات، ادعاء القطاع السياحي المصري في ظل اللازمات للفترة من 1990 الى 1994، منشأة المعارف بالإسكندرية، 1998.

12. هيئة التخطيط الاقتصادي، الجهاز المركزي للإحصاء، مديرية الحسابات القومية، أرقام ومؤشرات 1992.

13. هيئة التخطيط الاقتصادي،الجهاز المركزي للإحصاء، مدير احصاء التجارة، احصاء الفنادق والايواء السياحي في العراق للسنوات 1989-1995.

14. Bight, Bronwyn G; The rules of Crisis Management, BGB afeassociates WTO, Tourism and media, amen, 1998.

15. حسين الرفاعي، الدارة الأزمات، صحيفة التقوى، العدد 129، 2003، www.attakwa.net.

16. عبد الرحمن تيشوري، أدارة ألازمات والمشكلات، صحيفة الحوار المتحدة، العدد 1366 في 2005/11/2، www.rezagar.com. معلومات عامة عن أدارة المخاطر www.me3ady.com.

17. وقع هجوم ارتابي في 17 نوفمبر 1997 في الدير البحري بمحافظة الأقصر بمصر، أسفر عن مصرع 58 سائح، كان لهذه الحادثة تأثير سلبي على السياحة بمصر، أنظر الموقعين:

موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة،تاريخ الاطلاع2012/11/14على25: 11:

http://ar.wikipedia.org/wiki/

- موقعا لأهرام المسائي، تاريخ الاطلاع2012/11/14على11:42 :

http://digital.ahram.org.eg/articles.aspx?Serial=471686&eid=

18. موقع جريدة Leconews:

http://www.leconews.com/fr/actualites/nationale/services/53-milliards-de-dinars-de-recettes-en-2011-01-03-2012-157038_296.php

19. أنظر المواقع التالية :

- وزارة السياحة التونسية، الديوان التونسي للسياحة، إدارة الدراسات، "السياحة في أرقام"، 2012، على الموقع التالي:

http://www.tourisme.gov.tn/index.php?id=54&L=1consultéle: 21/10/2012 11 :36.

- أخبار النادي، نقلا عن العربية نت، 9.6 مليار دولار عائدات مصر من السياحة في 9 أشهر على الموقع التالي :

http://news.alnaddy.com/article/398035+9.6+%D9%85%D9% 1 consulté le : 11/11/2012 à 17 : 27.

20. Sid Ahmed Mahmud, "Prés de 1,5 million de touriste depuis janvier", http://www.leconews.com/fr/actualites/nationale/services/pres-de-1-5-million-de-touristes-depuis-janvier-02-07-2012-158656_296.phpconsulté le : 12 /11/2012 à 12 : 02.

21. أنظر :

Nabila saidoun, SmaïlMimoune reunite ses cadres et fait le bilan 2011, LIBERTE: http://www.liberte-algerie.com/actualite/480-millions-d-euros-de-recettes-pour-le-tourisme-smail-mimoune-reunit-ses-cadres-et-fait-le-bilan-2011-1721192012/11/12 consulté le 12/11/2012 à 16:20

-

http://magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/fr/features/awi/newsbriefs/general/2012/02/16/newsbrief-04

22. أنظر الموقعين التاليين :

- وكالة الأنباء الجزائرية:

http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=33430consulté le 14/11/2012 à 17:14

http://ar.algerie360.com/82853/ consulté le 14/11/2012 à 17:20

إبراهيم بظاظو، الأمن (السياحي) ماركة أردنية مسجلة، موقع الرأي :

http://www.alrai.com/article/546496.htmlconsulté le :22/10/2012 à17:11 .

23. الخبر، المؤتمر العربي الخامس للمسؤولين عن الأمن السياحي، على الموقع التالي :

http://www.elkhabar.com/ar/autres/dernieres_nouvelles/303183.htmlconsulté le 22/10/2012 à 17:14

الخبر على الموقع التالي :

http://www.elkhabar.com/ar/politique/307047.html consulté le : 24/10/2012 à 12 : 01