Journal of Risk & Crisis Management (JRCM) • Vol 5, Issue 1 (2024) • P: 56 – 34
https://journals.ajsrp.com/index.php/jrcm
ISSN: 2664-6285 (Online) • ISSN: 2664-6293 (Print)

The role of risk and crisis management in achieving development in the tourism sector

Dr. Ibrahim Hassan Tawfick*[1], Prof. Mohamed Fathy Siddiq[2], Prof. Bahlol Ahmed Salem[3]

[1]Institute of Graduate Studies and Environmental Research | Damanhour University | Egypt

[2]Faculty of Engineering | Aswan University | Egypt

[3]Faculty of Education | Damanhour University | Egypt

Received: 07/02/2024

Revised: 18/02/2024

Accepted: 24/03/2024

Published: 30/03/2024

* Corresponding author: ibrahimtawfick@gmail.com

Citation: Tawfick, I. H., & Yousif, M. F. (2024). The role of risk and crisis management in achieving development in the tourism sector. *Journal of Risk and Crisis Management, 5*(2), 34 – 56. https://doi.org/10.26389/AJSRP.E070224

2024 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• **Open Access**

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license

Abstract: Tourism institutions and bodies operate in a climate characterized by movement, change, and cultural and technological diversity. The tourism sector is one of the sectors most affected by global stability and peace. Therefore, it is exposed to many complex risks and crises internally and externally, and they have their causes and consequences that vary from one country to another, from one region to another, and from one organization to another depending on The nature and specificity of its work, whether it is (a hotel, a company, airlines, entertainment facilities, etc.), and it must face all kinds of risks, whether these risks are tourism, economic, political, security, or other, through a well-thought-out, scientific plan to manage risks and crises so that There is always a need to develop with the level of those problems that it faces in order to maintain the elements of available and future demand and supply in different countries and to contribute positively to solving these problems through administrative thought that is appropriate to the type of problem or crisis through the availability of all the elements of successful dealing with these risks and crises for the industry tourism.

Keywords: Crisis Management, Risk Management, Tourism Industry, Economic Development.

دور إدارة المخاطر والازمات في تحقيق التنمية بالقطاع السياحي

د.م. إبراهيم حسن توفيق*[1]، أ.د.م. محمد فتحي صديق[2]، أ.د. بهلول أحمد سالم[3]

[1]معهد الدراسات العليا والبحوث البيئية | جامعة دمنهور | مصر

[2]كلية الهندسة | جامعة أسوان | مصر

[3]كلية التربية | جامعة دمنهور | مصر

المستخلص: إن المؤسسات والهيئات السياحية تعمل بمناخ يتسم بالحركة والتغير والتنوع الحضاري والتكنولوجي, ويعد القطاع السياحي من 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 لأخرى ومن منظمة لأخرى باختلاف طبيعة وخصوصية عملها سواء كانت (فندق أو شركة ، شركات طيران، منشآت ترفيه.. الخ) وعليها أن تواجه كل أنواع المخاطر سواء كانت هذه المخاطر سياحية أو اقتصادية أو سياسية، او أمنية أو غيرها, وذلك عن طريق خطة علمية مدروسة لإدارة المخاطر والأزمات بحيث تكون دائما في حاجة للتطور مع مستوى تلك المشكلات التي تواجهها للحفاظ على عناصر الطلب والعرض المتاح والمستقبلي في الدول المختلفة وأن تساهم ايجابياً في حل هذه المشكلات عن طريق فكر إداري يتناسب مع نوع المشكلة أو الأزمة من خلال توافر كل عناصر التعامل الناجح مع هذه المخاطر والأزمات لصناعة السياحة.

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

المقدمة:

واجه الإنسان منذ بدء الخليقة العديد من المخاطر التي لازمته في كل مكان يذهب إليه، سواء كانت مخاطر طبيعية أو بشرية، , حيث كلما تطورت أساليب الحياة المعاصرة تعددت معها المخاطر والازمات التي تمر به, وتعد إدارة الازمات والكوارث من أهم الاستراتيجيات التي تتبعها الدول في مواجهها أزماتها بأشكالها المختلفة ،حيث تقاس قدرتها وفاعليتها ونجاح ادارتها على ما تمتلكه من آليات وأساليب وإستراتيجيات لإدارة تلك الازمات التي تمر بها خاصة ونحن في عصر المفاجأة. ويتميز عالمنا اليوم بتداخل وتسارع حضاري كبير في مختلف العلوم والمهن والمعارف، وبالتالي أصبحنا 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. والمؤسسات والهيئات السياحية تعمل بمناخ يتسم بالحركة والتغير والتنوع الحضاري والتكنولوجي والقطاع السياحي أكثر القطاعات تأثراً بالاستقرار والسلام العالمي، ولذلك يتعرض هذا القطاع للعديد من المخاطر والأزمات المعقدة داخلياً وخارجياً ولها أسبابها ونتائجها التي تختلف من بلد لآخر ومن منطقة لأخرى ومن منظمة إلى أخرى باختلاف طبيعة وخصوصية عمل هذه المنظمة سواء كانت (فندق أو شركة سفر ، شركات طيران، منشآت ترفيه.. الخ) وعليها أن تواجه كل أنواع المخاطر سواء كانت مخاطر سياحية أو اقتصادية أو سياسية، أو أمنية ... وغيرها) بخطة علمية مدروسة لإدارة المخاطر والأزمات وتكون في حاجة دائمة للتطور مع مستوى المشكلات التي تواجهها للحفاظ على عنصري العرض والطلب السياحي المتاح والمستقبلي في الدول المختلفة وأن تساهم ايجابياً في حل هذه المشكلات بفكر إداري يتناسب مع نوع المشكلة أو الأزمة من خلال توافر وأعداد كل عناصر التعامل الناجح معها, إن إدارة الازمات والكوارث هي علم وفن ، فهي علم بمعنى وجود منهج له أصوله وقواعده ، وهي فن أيضا، بمعنى أن ممارستها تعتمد على القدرة البداعية والمهارات الخلاقة لصناع القرار ومعاونهم ، كما تعتمد على أفراد يتميزون بقدرات ومهارات خاصة ، منها القدرة على الإبداع والتخييل والتقدير السليم خلال إدارة الأزمات بمختلف أنواعها ومستوياتها ، بما في ذلك استخدام أداة القوة أو من خلال العملية الدبلوماسية. إن إدارة الازمة تعني التعامل مع عناصره بشكل يمكننا من الوصولإ إلى افضل النتائج الممكنة في ظل الظروف المتاحة بما يحقق المصالح العليا للدولة أو من خلال النظام السياسي القائم بإدارة الأزمات, من هنا تأتي أهمية موضوع بحثنا وخاصة تطبيقاتنا على المستوى السياحي العربي والذي سيتم دراسة الموضوع من خلاله.

مشكلة الدراسة:

تعالج الدراسة جانبًا مهمًا من الجوانب الاقتصادية والأمنية في القطاع السياحي المتمثل في النقاط الآتية ودوره في الحفاظ علي مناخ الاستثمار وعلي حماية الارواح والممتلكات العامة والخاصة وذلك من خلال:

- هل تبني أسلوب إدارة غير سليم لمواجهة مخاطر أو أزمة من الأزمات يؤدي إلى تداعيات سلبية تضاف إلى نتائج الخطر أو الأزمة نفسها.
- هل قيادات مؤسسات وهيئات ومنظمات الإعمال السياحية على المستوى العربي تتوفر لديها مقومات ثقافة إدارة المخاطر وإدارة الأزمات بالمستوى الذي يؤهلها لمواجهة أي أزمة طارئة أو متوقعة.

أهداف الدراسة:

- إلقاء الضوء على إدارة المخاطر والأزمات وأهميتها بصفه عامة، وللقطاع السياحي بصفة خاصة.
- التعرف على درجة تأثير المخاطر السياحية على قرار السياح (العملاء) وإختيار الوجهة.
- دراسة أنواع المخاطر والأزمات التي تواجه المؤسسات والمنظمات السياحية وأسبابها ونتائجها.
- تعزيز أهمية التخطيط في الحد من تأثير المخاطر والأزمات على مؤشرات الاداء والاقتصاد عامة وعلى القطاع السياحي خاصة.
- تحديد دور الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني في مواجهة المخاطر والازمات والكوارث.
- توعية القيادات الإدارية في المؤسسات والمنشآت السياحية إلى الاهتمام بأعداد برنامج متكامل لإدارة المخاطر
- وإدارة الأزمات وتوفير المهارات البشرية المتخصصة وتطوير نظم معلوماتها بما يتناسب مع نوع الخطر/ أو الأزمة.
- وضع بعض النتائج والتوصيات على ضوء النتائج المتحصل عليها في الدراسة.

أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إضافتها جانبًا معرفيًا مهمًا عن الإجراءات الواجب اتخاذها تجاه المخاطر والازمات والطوارئ في القطاع السياحي والتعرف على الازمات والمخاطر التي قد يتعرض لها والتهديدات المحدقة بها وطرق الاستجابة لها.
- تكمن الإهمية العلمية للدراسة في سد فجوة بحثية في إدارة المخاطر والازمات والطوارئ ومساهمة بحثية في جانب هام وحيوي في إدارته خاصة في قطاع السياحة والخدمات السياحية.

- تكمن أهمية الموضوع العملية من حداثته وتأثيره في الحياة الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والامنية والصحية حيث إنه يمس الحياة البشرية بأسرها ،وأن كل الدول لديها من الإستراتيجيات والتكتيكات في إدارة الازمات والطوارئ ما يجعلها قادرة على الصمود أمامها بشكل فعال, ومن هنا يظهر دور البحث العلمي في الكشف عن أهم الإستراتيجيات التي إتبعتها الدول في مواجهتها وإدارتها بشكل علمي وحديث وآليات تطبيقها والتعامل معها.
- إبراز أهمية إجراء المزيد من الدراسات والبحوث في موضوع آثار إدارة المخاطر والازمات والطوارئ في المؤسسات والمنظمات السياحية علي مؤشرات الاداء بها.
- تأمل الدراسة أن تتوصل إلى نتائج يمكن من خلالها تقديم إقتراحات وتوصيات تستفيد منها الجهات ذات الاختصاص في مجال قطاع الضيافة والخدمات السياحية من الازمات والمخاطر التي تمر به ، مما يساهم في حماية الأفراد والممتلكات سواء المادية أو المعرفية من الخسائر التي تلحق به.

فرضية الدراسة:

- الفرضية الأساسية: عدم فاعلية الإدارات والمؤسسات السياحية أثناء تعرضها للمخاطر والأزمات والطوارئ يؤدي إلى سوء إتخاذ القرار مما يخلق تداعيات سلبية عليها وعلي قطاع السياحة والخدمات الأخري.
- الفرضية الفرعية: أغلب القيادات الإدارية في المؤسسات والمنظمات السياحة علي الرغم من خبراتهم العريقة بأصول الضيافة والسياحة لكنهم غير مؤهلين تقنياً ومهنياً للتعامل مع إدارة المخاطر والأزمات والطوارئ سواء كانت المتوقعة أو المفاجئة.

منهج الدراسة:

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة من خلال كل ماهو متاح من كتب ودراسات متخصصة لتغطية الجانب النظري وعلى تحليل البيانات الخاصة بالمتغيرات السياحية والاقتصادية لتغطية الجانب التطبيقي وسرد الحقائق العامة، واعتمد الجانب الميداني على تصميم وتوزيع إستمارة إستقصاء موجهة إلى مجموعة من الإداريين (رؤساء القطاعات ومديري الإدارت بقطاع السياحة وبعض الخبراء السياحيين المعنيين والمتخصصين في صناعة السياحة والضيافة والخدمات) حيث تم توزيع عدد(100) إستمارة إستقصاء لمعرفة أرائهم فيما يتعلق بموضوع الدراسة، ثم تم تحليل البيانات الواردة للوصول إلى العديد من النتائج والتي تساعد على وضع التوصيات العامة للدراسة.

مصطلحات الدراسة:

- مفهوم الصحة والسلامة المهنية:هو ذلك العلم الذي يهدف لحماية عناصر الإنتاج المتمثلة في القوى العاملة، والممتلكات العامة والخاصة, وكذلك البيئة.
- مفهوم توقع الخطر: يتحدد الضرر المحتمل والذي يمكن تقديره بناء علي معلومات الماضي واستقراء طبيعة المخاطر السياحية التي وقعت في نفس الظروف.
- مفهوم الشك الصحي: ويعني به محاولة الوصول إلي الأمان الداخلي واليقين الوجداني للعنصر البشري القائم بإدارة الخطر.
- مفهوم الإجراءات القياسية: وهي تعني بإجراءات الأمن والسلامة الدولية التي توجب تطبيقها في كافة المطارات الدولية.
- مفهوم إدارة الخطر السياحي المحتمل: يعني به النشاط الإداري الذي يهدف إلى التحكم بالمخاطر السياحية المحتملة وتخطيطها إلي مستويات مقبولة.
- مفهوم الظروف الطارئة: وهي وقوع الحدث الخطر وكيفية التعامل معه وإجراءات الأمن والسلامة المصاحب له.
- مفهوم مرونة التطبيق: هو تكييف اشتراطات الأمن والسلامة الدولية التي توصف بأنها جامدة لغرض التطبيق علي ارض الواقع بغرض التعامل مع المخاطر وتدنينها(أحتوائها).
- مفهوم الإرهاق الوظيفي: ويعني مضاعفة الإجراءات المتبعة في المؤسسات والمنظمات في حالة تعدد الوفود السياحية لمجموعات متنوعة في ذات الوقت.
- الخطر: يمكن تعريفه بأنه مزيج مركب من احتمال تحقق الحدث ونتائجه.
- المخاطر: حالة (مصدر) كامن بها الخطر قد تصيب الإنسان أو أن تؤدي لخسارة في الممتلكات أو تحطيم أماكن العمل أو الاثنين معاً.
- المخاطرة/ المجازفة: عبارة عن احتمال قوي متكرر ينذر بوقوع خطر.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تعرضت لموضوع الدراسة الحالية وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات وفقاً لتسلسلها التاريخي من الأحدث الي الأقدم ، حسب ترتيب متغيرات الدراسة: [1]

- دراسة مرسي وآخرون(2022م) بعنوان " **الدور الوسيط لسلوكيات العمل الاستباقية في العلاقة بين القيادة الأصيلة وإدارة الأزمات " استكشاف التأثير المباشر للقيادة الأصيلة على إدارة الأزمات**، كما استهدفت أيضا استكشاف التأثير غير المباشر بينهما من خلال سلوكيات العمل الاستباقية بوصفها متغيِّرًا وسيِّطا. وعبر دراسة ميدانية تمت على عينة عشوائية قوامها276 عضو هيئة تدريس بجامعة الأزهر وبالاستعانة بقائمة استقصاء، احتوت على مجموعة من العبارات لقياس متغيرات الدراسة، وباستخدام الإحصاءات الوصفية وأسلوب الانحدار الهرمي، أفادت النتائج بوجود تأثير إيجابي ومعنوي للقيادة الأصيلة على إدارة الأزمات، كما أظهرت النتائج أيضا أن سلوكيات العمل الاستباقية تؤثّر بوصفها متغيِّرًا وسيِّطا في العلاقة الإيجابية بين القيادة الأصيلة وإدارة الأزمات.
- دراسة(During,2022) بعنوان (**Smart Technology for Smart Response During Pandemic Tims**) , ناقشت تقديم الاستجابة الرسمية الي COVID-19 من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع التركيز على اختبار COVID-19 وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتتبع COVID-19 وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاجCOVID-19 والسياسات والاستراتيجيات، تسلط الدراسة الضوء على الدور الحاسم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية لتقنيات مكافحة فيروس كورونا. ويغطي تقديم التعلم عن بعد، واتجاهات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة في مكافحة الوباء، بالإضافة إلى تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي لتوعية المواطنين مثل حالات الطوارئ والحماية وأخبار الأوبئة. تم تسليط الضوء على فكرة تطوير استراتيجية للمعلومات والاتصالات لإعادة تصميم تحول المدن الذكية في حالة الجائحة.
- دراسة(**Hazaa et al., 2021**) بعنوان(**Factors Influencing Crisis Management systematic review and synthesis for future research**)
- هدفت هذه الدراسة تقديم مراجعة شاملة للأدبيات SLR للعوامل التي تؤثر على إدارة الأزماتCM, وتحاول الدراسة تقييم المجالات الرئيسية التي تم ربطها ودراستها معCM والمنافذ البحثية التي قدمت هذه الأبحاث. تتبنى الدراسة نهجًا نوعيًا وتستخدم طريقة SLR لجمع البيانات ذات الصلة, حيث شملت 223 دراسة من مختلف المنافذ البحثية، بما في ذلك أكثر الناشرين شهرة إميرالد، وايلي، وإلسفير، وسبرينغر، وتايلور وفرانسيس، و ،SAGE و Inderscience. يتم تصنيف المواد المستخرجة إلى 8 مناطق بناء على تأثيرها على CM. وكان من أهم العوامل هي التواصل ووسائل التواصل الاجتماعي، والتي تحتوي على 66 دراسة مع 4039 إستشهاداً، والقيادة التي تحتوي على 40 دراسة مع 2315 إستشهاداً، تليها المعرفة والحوكمة وتكنولوجيا المعلومات، والتخطيط الاستراتيجي، والكيانات المهنية، والتي لديها 38و 24و 23و 16و 16مخطوطة مع 2109و 1738و 301و 548و 160 إستشهاداً على التوالي. توفر الدراسة الحالية راية مفتوحة للأكاديميين والباحثين حول المجالات الرئيسية الي ادارة المخاطر والازمات التي تم التحقيق فيها من خلال الدراسات السابقة. وتقدم مساهمة جديدة وفهًما شاملاً من خلال تسليط الضوء على ما تم إنجازه وما يجب القيام بل فيما يتعلق بإدارة المخاطر والأزمات.
- دراسة (العمار,2005) بعنوان: **دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للدفاع المدني)**، هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور التي تلعبل تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث في المديرية العامة للدفاع المدني في المملكة العربية السعودية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عينة مكونة من 380 من ضباط المديرية العامة للدفاع المدني، من أصل مجتمع الدراسة البالغ ،500وأظهرت الدراسة أن استخدام تقنية ونظم المعلومات يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وسرعة أداء الأعمال في الوقت المناسب أثناء وقوع الأزمات والكوارث. وأوضحت أن وجود قواعد وأنظمة تساعد في إدارة الأزمات بكفاءة وفعالية. وأوصت الدراسة بالارتقاء بمستوى تقنية نظام المعلومات والاتصالات في الدفاع المدني، وذلك بهيجاد نظام تقني متكامل مناسب للمعلومات والاتصالات وذلك باستخدام الحاسب االي كوسيلة اتصال وحفظ للمعلومات واسترجاعها. وضرورة إيجاد مبرمجين متخصصين لتحويل البيانات إلى معلومات. أوصت الدراسة بضرورة تحفيز وتشجيع العاملين وتدريبهم على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات مثل نماذج المحاكاة الحاسوبية في التخطيط والتدريب لما لها من دور في إدارة الأزمات. وأوصت الدراسة أيضا بهنشاء شبكة معلومات وقواعد بيانات بين الإدارات ذات العلاقة بهدارة الأزمات والكوارث والأجهزة الأمنية الأخرى. وضرورة عقد وتكثيف الدورات والندوات المتخصصة في إدارة الأزمات والكوارث ونظم المعلومات الإدارية والاتصالات. وخلصت الدراسة إلى ضرورة تبادل الخبرات بين إدارات الدفاع المدني 14المختصة بهدارة الأزمات وبين الأجهزة الأمنية الأخرى. وأهمية اختيار الكوادر المؤهلة علميا وفنيا لتحسين أداء إدارات الدفاع المدني. وخلصت أيضا إلى وجوب تطوير

وتحديث أجهزة الحاسوب الموجودة في إدارات الدفاع المدني لتتماشى مع الكم الهائل من البيانات والمعلومات ، وتحديث البيانات والمعلومات، والقيام بالصيانة الدورية والفورية للأجهزة الموجودة. وأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من شبكة الانترنت في أعمال الدفاع المدني والتي تسهل الاتصال وتبادل المعلومات والخبرات.

التعليق على الدراسات السابقة:

بناء على ما تقدم من عرض الدراسات السابقة وأهدافها وما توصلت إليل من نتائج وتوصيات ومقارنتها مع أهداف الدراسة الحالية تم استخلاص ما يلي:

- إتفقت أغلب الدراسات على تزايد الأهمية النسبية لمواجهة الأزمات والطوارئ وبخاصة فى ظل التطورات التي تشهدها المؤسسات والمنشآت بالإضافة إلى الدور المهم الذى يلعبل التدريب الفعال فى التنمية والحفاظ على البيئة.
- ركزت أغلب الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الأزمات والطوارئ على القطاعات العامة كمجال للتطبيق والبعض منها ركز على مجال منظمات الأعمال.
- يتشابل البحث الحالي مع معظم الدراسات السابقة فى أنها استخدمت الأسلوب الوصفي التحليلي لمنهج الدراسة واستخدام الاستبانة كأداة للبحث.
- جائت الدراسة الحالية مكملة لما قامت به الدراسات السابقة وتم مناقشة الموضوع بصورة جديدة وهى تتناول دور إدارة المخاطر والأزمات والطوارئ فى مجابهتها , وتميزت أيضا بأنه يطبق على قطاع يلعب دوراً مهماً فى القطاع الاقتصادي عامة والاستثمار خاصة وهو قطاع السياحة والضيافة.

لذا يحاول البحث الكشف عن الممارسات الخاصة بمفاهيم إدارة المخاطر والأزمات والطوارئ وأهم معوقاتها وسبل تطبيقها فى القطاع السياحي وخدماته المختلفة من أجل بناء إطار متكامل لتطبيق هذا الفكر بناء على أسس علمية سليمة, وكذلك الاستفادة من نقاط القوة فى الدراسات السابقة ومحاولة تطويرها وتعزيزها، وفي نفس الوقت محاولة تدارك النقص إن وجد فى تلك الدراسات والعمل على تناوله قدر المستطاع لمعالجة الفجوة البحثية.

الإطار النظري

المقدمة:

تعد السياحة احدى الأنشطة التي تمارسها مختلف شعوب العالم على اختلاف أنظمتها ودرجة تطورها الاقتصادي والاجتماعي من أجل تلبية حاجات متعددة ، كما تعد قطاعا مهما بالنسبة للدول المضيفة للأنشطة السياحية، إذ تطورت الآليات والأساليب المرتبطة بعملية صناعة السياحة حتى اصبحت في عصرنا الحاضر رافدا أساسياً من روافد الأنشطة الخدمية في الاقتصادات الوطنية للكثير من دول العالم نظرا لما يتصف به القطاع الستاحي من تنوع وتعدد في تأثيراته وانعكاساته على العديد من القطاعات والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المولدة للدخول وزيادة الاستثمارات وفرص العمل ، إذ يمثل الدخل السياحي أحد أهم مكونات الصادرات الخدمية في حركة التجارة الدولية بين البلدان ولاسيما بالنسبة للدول ذات الجذب السياحي الواسع مما يسهم في تعزيز الجانب الدائن في حساب الخدمات في موازين المدفوعات في الدول ذات الاهتمام بالصادرات من الخدمات السياحية جنبا الى جنب مع نشاط التصدير السلعي ، وقد تفوق الصادرات من الخدمات السياحية على الصادرات السلعية بالنسبة للكثير من الدول ، ومن ثم فقد اصبح الدخل السياحي يمثل أحد المكونات المهمة لمصادر الدخل الوطني وزيادة الناتج المحلي الاجمالي والايرادات من النقد الأجنبي في الدول ذات الاهتمام بالقطاع السياحي. إن من أبرز المجالات التي يمكن أن تؤثر عليها السياحة هي قدرتها على خلق الوظائف وتوسيع فرص العمل، كذلك مساهمتها في زيادة الاستثمارات وتطوير المعالم السياحية التي يمتلكها البلد والنهوض بواقع البنية التحتية ونشر الانعكاسات التنموية والتطور الحضاري في المدن والمناطق المحيطة بالمعالم السياحية ، كما تعد السياحة أكثر ارتباطا بالبيئة ومن ثم فأنها تمثل عاملا اساسيا في الحفاظ على البيئة وتطوير مظاهرها الجمالية والحضارية بما يسهم في تطوير المدن ومناطق الجذب السياحي ، ولذلك فقد أصبح مبدأ الاستدامة في السياحة يحتل أهمية كبيرة بما تحمله السياحة من انعكاسات وتأثيرات على البيئة من حيث استدامة مواردها الطبيعية والبشرية وزيادة التأثيرات الايجابية على عملية التنمية المستدامة في إطار سياسات الدولة في التخطيط والتنظيم والتحفيز وتفعيل أساليب وآليات الشركات الاستثمارية مع القطاع الخاص وتشجيعه على زيادة استثماراته في المشاريع التنمويه السياحية, ولذلك سيتم بحث الدراسة الحالية من خلال عدة محاور أساسية كالتالي:

المحور الأول: أساسيات ومفاهيم حول الوجهة السياحية.

المحور الثاني: مفهوم إدارة المخاطر والازمات.

المحور الثالث: المخاطر والازمات التي تواجه الهيئات والمنظمات السياحية.
المحور الرابع: مقومات النهوض بالسياحة.
المحور الخامس: الدراسة الميدانية.

المحور الاول: أساسيات ومفاهيم حول الوجهة السياحية:

يسعى السائح إلى معرفة أي المناطق السياحية التي يراها الأنسب لزيادتها، لذا يقوم بالمقارنة فيما بينها ومن ثم فإن الوجهة التي توفر له احتياجاته ورغباته تكون هي قبلته السياحية.

أولاً: تعريف الوجهة السياحية:

من بين العديد من التعريفات للوجهة السياحية نذكر منها ما يلي:

يرى الكثيرون أن الوجهة السياحية هي مكان أو حيز جغرافي يتوفر على مجموعة من المقومات السياحية لها قيمة في نظر السياح، وهناك من يرى " أكثر من مجرد مكان أو حيز جغرافي يقرر السائح قضاء بعض الوقت فيه، إنما تتعدى ذلك إلى مزيج من المنتجات والخدمات ، والموارد البشرية والطبيعية قادرة على جذب السياح ويتمحور حول أنشطة أو خبرات غير مألوفة بالنسبة لهم." كما عرفت الوجهة السياحية على أنها " نظام يجمع عددا من المكونات المتمثلة في مرافق الجذب والتسهيلات و وسائل النقل وخدمات أخرى والبنية التحتية". كما عرفت على أنها "موقع جغرافي يوجد فيه السياح مع المجتمع المحلي" . ومن خلال ما سبق فالوجهة السياحية هي موقع جغرافي قادر على جلب السياح نظرا لخصائصه الجمالية والثقافية والطبيعية. [2]

كما تعرف أيضا الوجهة السياحية على أنها ذلك المكان الطبيعي أو من صنع الإنسان أو كلاهما معا الذي يحتوي على مميزات، خصائص ومقومات فريدة تميزه عن مختلف الأماكن الأخرى، الأمر الذي يجعله يكسب دافعا لزيارته ، أو هي مكان الجذب السياحي الذي يتميز أو ينفرد بتقديم مجموعة من الخدمات السياحية لفائدة السياح وإما يكون وجهة محلية أو إقليمية أو دولية. [3]

ثانيا: أهمية صورة الوجهة السياحية:

يعتمد السائح في اختياره لوجهته السياحية على الصورة التي تترسخ في ذهنه وتجعله مستعدا لاتخاذ القرار المناسب للزيارة أو قضاء العطلة في ذلك المكان ، بصفتها عاملا نفسيا حين يجد السائح نفسه مخيرا أي الوجهات السياحية الأنسب له، فلديها العديد من الفوائد نستعرضها في النقاط التالية:

- تلعب صورة الوجهة دوما دورا فعالا في رضا واختيار الوجهة السياحية للعملاء ، إذ تؤثر صورة الوجهة على إختيار المستهلكين السياح لزيارة وجهة ما إضافة إلى تأثيرها عليهم في ممارسة الإشهار الغير الرسمي عن طريق تزكية الوجهة إلى العائلة والأصدقاء والمستهلكين السياح والمحتملين الآخرين، و لقد أظهرت الأبحاث السابقة أن صورة الوجهة لها تأثير كبير على السلوك السياحي واختيارها.
- الصورة تعمل كمرجع للاختيار حيث من خلال الصورة السياحية يمكن للوجهة أن تكتسب الثقة أو أن تثير أحكام سلبية لا تتماشى مع مصالحها لدى الأطراف الذين لهم علاقة بها، فالصورة تساهم في إنشاء هوية مميزة من خلالها يتم توجيه المستهلك السائح في اختياراته والمواطن في أرائه ، فإذا كانت الخدمات المنافسة ذات خصائص متماثلة فإن قراراته ستتوجه بالصورة التي يدركها حول الوجهة.
- إن تطوير صورة الوجهة السياحية ترتكز دوما على دوافع المستهلك المعرفية والعاطفية، لذلك تم التركيز في العديد من الدراسات على أهمية صورة الوجهة السياحية بالنظر إلى الدور الذي تلعبه في عملية اتخاذ القرار وإلى الطريقة التي تؤثر بها على مستوى رضا العملاء عن التجربة السياحية في الوجهة المعنية ، وهو الأمر الذي يحدد ويوجه عملية تكرار التجربة والقيام بالإشهار الغير الرسمي.
- تعمل الصورة على تمييز الوجهة عن منافسيها، وهي تسمح ايضا بتطوير اتجاهات في صالحها ومن شأنها استمالة العملاء واكتساب ولائه.
- جذب رؤوس الأموال والاستثمارات وزيادة عدد المساهمين، إضافة إلى اجتذاب الموردين والموزعين، الذين يجذبهم التوافد الكبير للسياح إلى الوجهة بفضل صورتها الإيجابية. [4]

ثالثا: خصائص صورة الوجهة السياحية:

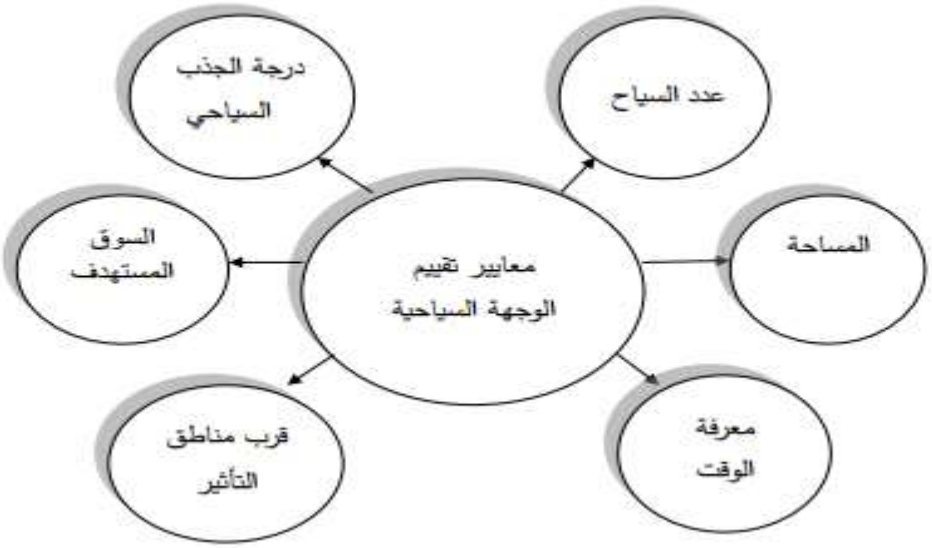
تتميز الصورة السياحية بمجموعة من الخصائص وهي تتمثل في النقاط التالية:

- عدم الدقة : ذهب الكثير من الباحثين إلى أن الصورة الذهنية للوجهة السياحية لا تتسم بالدقة ، حيث أن صورة الوجهة السياحية هي مجرد انطباعات لا تصاغ بالضرورة على أساس علمي موضوعي بل تعد تبسيطا للواقع، كما أنها لا تعبر بالضرورة عن الواقع الكلي، ولاكن تعبر في معظم الأحيان عن جزء من الواقع الكلي، لاسيما وأن السياح عادة يلجئون إلى تكوين فكرة شاملة عن الوجهة السياحية من خلال معلومات قليلة يحصلون عليها لعدم القدرة على جمع المعلومات الكاملة.
- مقاومة للتغيير: تميل الصورة الذهنية للوجهة السياحية إلى الثبات ومقاومة التغيير، بحيث تتعدد العوامل التي تحدد وتأثر في وقت وكيفية المحتمل في الصورة.
- التغير البطئ: إن صورة الوجهة السياحية تتغير ببطء حيث أن العنصر الأساسي في تغييرها هو كمية المعلومات الجديدة، وكذلك حجمها التي يتعرض لها المستهلك السائح من مختلف وسائل الإعلام، حيث أن ثبات واستمرار المعلومات الجديدة المتلقاة لمدة طويلة خاصة إذا كانت تتعارض مع الصورة الحالية عموما فإنها تؤدي إلى تغيير تدريجي في صورة الوجهة وتكوين صورة جديدة بالكامل.
- الصورة السياحية الغير موضوعية: تؤدي صور الوجهات السياحية إلى تكوين إدراكات متحيزة لدى المستهلكين السياح، لذا فإنها تؤدي إصدار أحكام متعصبة ومتحيزة بعيدة عن الموضوعية، وكذلك من خلال الصورة السياحية يرى المستهلك السائح جوانب من الحقيقة، و يهمل جوانب أخرى لأنها لا تتماشى مع معتقداته واتجاهاته، ولا تتفق مع طريقة تفكيره.
- التنبؤ بالمستقبل: تسهم الصورة الذهنية للمستهلك السائح عن الوجهة السياحية في التنبؤ بالسلوك والتصرفات المستقبلية له اتجاه هذه الوجهة، أي هل يزورها أم لا.
- الصورة السياحية نسبية: أي أنها متغيرة وليست لها خصائص ثابتة حيث تتغير من شخص إلى آخر، وتختلف من مكان إلي آخر في العالم، ويتم إدراكها بطرق مختلفة وفقا للإطار الثقافي والاجتماعي، وايضا بلد نشأة المستهلك السائح ، وهذا بدوره ما يستوجب تنويع الجهود الدعائية طبقا للأسواق المختلفة. [5]
- مقومات الوجهة السياحية: يمكن اعتبار المقومات بمثابة عوامل جاذبة في اختيار الوجهة السياحية فهي بمثابة منتج مركب أو عوامل لها تأثير وقوة على اتخاذ القرار في اختيار السائح جهة المقصد السياحي, والتي تتمثل في:
- الموقع الجغرافي: و يقصد به موقع المكان بالنسبة للظاهرات الجغرافية العامة وهو ما يؤثر بصورة مباشرة في المظاهر البشرية والحضارية , وتتباين قيمته لدول العالم تبعا لمستوى تمتعها بطرق ووسائل النقل المختلفة التي يرجع معظمها إلى الطبيعة الجغرافية.
- المناخ: ويعد من أكثر جوانب العرض تأثيرا في السياحة و الاستجمام ، كذلك يكون المناخ احد عوامل الجذب لأي منطقة سياحية ،حيث أن هناك العديد من الأماكن التي تتميز بمقومات سياحية متعددة وكذلك تفتقر إلى المناخ الملائم مما يقلل من أهميته, بحيث يجب أن يكون هناك ارتياحا لديهم تجاه الأحوال المناخية في المناطق التي يقصدونها دون الالتفات إلى نوع النشاط الذي يرغبون في ممارسته ، كذلك يجب أن يتسم بالجاذبية حيث يشعر الإنسان بالابتهاج، كما يميل البشر للاسترخاء في الأيام ذات الطقس المشمس والسماء الصافية أفضل من الأيام ذات الطقس السيئ.
- توزيع اليابس والماء:من يتبع الخريطة التفصيلية لقارات العالم يرى عدة حقائق رئيسية منها أن اليابس في النصف الشمالي والمائية في النصف الجنوبي، وهذا يعني تقارب اليابس في النصف الشمالي والعكس في الجنوبي ، وهذا ما يفسر السياحة أنشط في الشمال من الجنوب.
- الأشكال الجيولوجية: إهتم الدارسين الذين لهم علاقة بصناعة السياحة بهذا العامل مؤخرا لما له من جاذبية تجذب انتباه السياح من صخور جميلة المنظر وحفريات غريبة التكوين تعمل على جذب أعداد كبيرة مهم لمشاهدة هذه الأشكال الصخرية متفردة الملامح والتي منها:
  - المسلات البحرية (Sea Stock).
  - الكهوف والمغارات الطبيعية (Caves).
  - الغابات الصخرية (Stone Forests).
  - الشلالات والمساقط المائية.
- أشكال السطح: تتباين أشكال السطح المؤثرة في صناعة السياحة وتتنوع بشكل كبير تبعا لخصائصها إذ تضم أساسا مرتفعات الجبال، المضايق،الأودية، الأنهار، البحيرات والسواحل، ويمكن أن ندرج معها الجزر على اعتبار أن عددا كبيرا منها عبارة قمم عالية

لسلاسل جبلية معمورة تحت سطح مياه البحار والمحيطات، كما أن بعضها الأخر ذو أصول بركانية أو مرجانية، إلا أنها في كل الأحوال تمثل جزر قسما متميزا من أقسام السطح في أي إقليم من أقاليم العالم.

رابعا: معايير تقييم الوجهة السياحية:

لكل وجهة سياحية مهما كانت لها المقومات الطبيعية أو البشرية دور هام في عملية الجذب السياحي الذي يحدد مكانته في السوق وذلك بتعدد العرض السياحي لها، إلا أنه لابد لهذه المناطق أن تتوافر بها مجموعة من المعايير , حيث يمكن القول أن تقييم الوجهة السياحية يعتمد على معايير مختلفة كما في الشكل التالي: [6]



المصدر: دواح عائشة، دراسة جاذبية المنطقة السياحية في الجزائر.

خامسا: تأثير المخاطر السياحية على إختيار الوجهة:

إن اختيار وجهة سياحية يتحدد من خلال المخاطرة بالإضافة إلى عدم اليقين، فكلا المفهومين يرتبطان بالخسارة المحتملة كنتيجة لحدث ما وعلى الرغم من أن الباحثين يستخدمون غالباً مصطلح "المخاطرة وعدم اليقين " بشكل متبادل في عملية صنع القرار، إلا أنه يمكن تميزهما باحتمالية نتائجهما، ومع ذلك أشار quintal وآخرون إلى وجود منظورين في البحوث السياحية فيما يتعلق بتعريف الخطر وعدم اليقين كمفهوم واحد، حيث أن الخطر هو الشعور بعدم اليقين بشأن عواقب، ترتبط خيارات الوجهة دائماً بمستوى عال من عدم اليقين, وحسب Knight ينشأ عدم اليقين من المعرفة الجزئية وأنه غالباً ما تكون هذه المعرفة ناتجة عن عجز السياح عن معالجة المعلومات حول جميع وجهات السفر التي يتعرض لها كل سائح محتمل، علاوة على ذلك فإن اتخاذ قرارات المتعلقة بالسفر واختيار الوجهة هي خيارات محفوفة بالمخاطر أي أن السياح يختارون وجهتهم بناءا على إدراكهم للمخاطر.
وبمجرد أن تعاني الوجهة من أزمة سياحية، بغض النظر عما إذا كانت قد حدثت أو سوف تحدث فقد يسعى السياح المحتملون للحصول على قدر كبير من المعلومات المحددة حول حالة الأزمة السياحية في الوجهة المختارة لأن عوامل السلامة والمخاطر فيما يتعلق بمشاكل أزمة سياحية تحفزهم على الحاجة إلى المزيد من المعلومات من أجل تقييم الوجهة, حيث يتم إيلاء المزيد من الاهتمام للوجهات التي تعتبر آمنة من المخاطر السياحية، ويتم رفض تلك التي تعتبر محفوفة بالمخاطر، وفي هذا الصدد إن اختيار الوجهة يتم عن طريق اختيار خيار يلبي جميع احتياجات السائح تقريباً ويعتبر آمن نسبيا.

المحور الثاني : مفهوم إدارة المخاطر والازمات

أولاً : مفهوم إدارة المخاطر:

بداية يمكن القول للخطر مدلولات محددة ومختلفة باختلاف الزاوية التي ينظر إليها, حيث هناك من ينظر للخطر من الزاوية السيكولوجية على المستوى الفردي، والذي يتمثل بالمفاجئات والخسائر التي يمكن أن يتعرض لها سواء كانت تلك في أعماله أو شخصه، ويتفاوت تخمين وتقويم آثار هذه المخاطر من شخص لآخر وهذا ما يسمى (بالخطر الذاتي). [7]

وهناك ايضا (Subjective Risk) والذي يحكمه عاملان أساسيان هما: 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) والتي تنعت بظواهر قوى الطبيعة العفوية، بينما حوادث تنعت بالظواهر المحتمة مثل (السرقة والاحتيال والغش والتخريب.... وغيرها) من أسباب سلوكية فردية. ويمكن ان نذكر هنا بعض المفاهيم المتقاربة والمتداخلة مع مفهوم المخاطر مثل كلمة طوارئ (emergency) وهي تعني حدثاً / 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) فهي ايضا من أصل يوناني وتعني أموراً يصعب ترتيبها أوتحديد أفضل مسار لها أو أفضل أجراء حيالها، وهنا نرى مفهوم المشكلة مفهوم نسبي من حيث الزمان والمكان والأطر المعنية, و لقد جرت العادة على تسمية المشكلة التي تخص دولة أو عدة دول ب (أزمة) فيقال أزمة بطالة أو أزمة إجتماعية أو إقتصادية ....الخ.أما كلمة أزمة (Crisis) في اللغة الانكليزية هي كلمة مشتقة ايضا من أصل يوناني وهو الاسم من الفعل (Krinein) وهي تعني النقطة أو اللحظة التي توجب اتخاذ القرار بمعنى اللحظة الحاسمة أو نقطة التحول. [8] والحازمة تعني مشكلة من نوع آخر غالباً ما يتطلب جهود أكبر لمعالجتها أو أدارتها وفي حال الفشل في حلها تكون نتائجها أكثر خطورة مثل (اندلاع حرب أو ثورة) والتي أصبحت تدرس في الجامعات العالمية مثل الغدارة الاستراتيجي أو معالجة 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.

والبعض يرى أن المشكلة التي تبقى بدون حسم لفترة طويلة تتحول إلى كارثة لأسباب طبيعية أو بشرية أو تكنولوجية... الخ، فالأزمة هي نتائج الكوارث, ولذلك فإن إدارة المخاطر تقع ضمن مهام الإدارة العليا للمنظمة وهي تعتبر جزءاً عضوياً من وظائف الإدارة إذ لا يمكن تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة بغياب الادارة ناحية الأخطار التي تواجهها.

ولقد تم تعريف إدارة المخاطر بعدة طرق عبر سنوات ، حيث توضح التعريفات بصورة عامة قيمة إدارة المخاطر بالنسبة لكل منظمة سياحية " أن إدارة المخاطر هي عملية إستراتيجية تقوم بحماية الموجودات وتضمن الاستقرار المالي للمنظمة من نتائج قرارات العمل التنافسية " ، وتقوم إدارة المخاطر بتقليل الشك واحتمالية الخسارة العرضية او غير المتوقعة وتقوم بتوفير الأساس السليم لزيادة العرض, أن إدارة المخاطر هي مهارة أساسية لاي عمل وتكون اكثر فاعلية عندما يتم تطبيقها على مستوى الادارة العليا وممارستها من خلال جميع أقسام المنظمة. فالإدارة الآمنة هي (حجر الزاوية للإدارة الكفئ) وهكذا يعبر استاد الإدارة الفرنسي لويس هنري فيول سنة(1916) عن أهداف الإدارة الآمنة والتي تتمثل في حماية الأموال والأشخاص من السرقة والحريق والفيضانات والجرائم، وعلى وجه العموم كافة، الاضطرابات الاجتماعية والكوارث الطبيعية التي تهدد تقدم المنظمة ومصير اعمالها وبتعبير آخر هي (كافة التدابير الكفيلة بتوفير ألامان للمشروع والطمأنينة للفرد). [9]

إن إدارة المخاطر بمفهومها المعاصر هي أطار واسع وشامل لمعالجة كافة المخاطر التي تواجهها المنظمة أو أية وحدة اقتصادية, لذلك فأن إدارة المخاطر في إطارها المعاصر تمثل ظاهرة نوعية جديدة لا يمكن لهذه الظاهرة أن تأخذ أبعادها التطبيقية إلا بتطوير ذهنية شمولية إزاء الإخطار وتتعامل مع كافة جوانبها وترسم السبل العقلانية لمعالجتها ضمن برنامج تكاملي, حيث يستلزم ذلك توفر مهارات جيدة ومعلومات أدق ونظم اتصالات وتنسيق متقدمة بين الجهات المعنية داخل المنظمة, ومن المهم إن نوضح أهمية التحليل في إدارة المخاطر، والتي هي 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 وتحقق أهدافها بأقل ما يمكن من المشاكل والمخاطر. كذلك فإن تحليل المخاطر بدوره ينقسم إلى مرحلتين اساسيتين هما:

- مرحلة التحليل النوعي: والذي يركز على التقدير التعريفي والموضوعي للمخاطر.
- مرحلة التحليل الكمي: والذي يركز على المنظور والمردود التقديري والإحصائي للمخاطر.

ثانيا: مفهوم إدارة الأزمات:

إن إدارة الأزمات هي مجموع الممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف أو وضع يمثل تغيراً جذرياً في أوضاع مستقرة تقليدية وان هذه الممارسات يتم صياغتها في هيئة خطة تعتمد في اعدادها على توافر عدد من الخبرات , وهي تبدأ بتحليل وتشخيص أو تشريح الأزمة وصولاً لمكوناتها وسماتها وما هة المتوقع من آثارها وان هذا التحليل لابد وان يتسم بالدقة حتى يكون كل ما بني عليه سليماً ودقيقاً ومنتجاً، وهذا يتطلب توعية وثقافة على كل المستويات في كيفية ادارة الازمات والتغلب عليها بالادوات العلمية والادارية وتجنب سلبياتها والاستفادة

من ايجابياتها[10] . ومن الجدير بالذكر أن الأزمات هي ما قد وقعت بالفعل، بينما المخاطر هي التوقع والتخطيط لدرء الأزمات والاستعداد لمواجهتها وذلك قبل حدوثها، وبالتالي منع حدوثها، حيثما يُمكن ذلك او التقليل منها.

ثالثا: أنواع الأزمات واسبابها:

يذهب خبراء إدارة الأزمات الى انه توجد اربعة أنواع أو مجموعات رئيسة للأزمات إذ أمكن التعرف عليها أمكن الحيلولة دون وقوعها أو التخفيف من عواقبها والإستفادة منها وهي كالتالي: [11]

أ- البشر عندما يخطئون.

ب- الآلآت عندما يختل إداؤها.

ج- الاليكترونيات عندما تضطرب وظائفها.

د- الطبيعة عندما تغضب علينا وعندما نعتدي عليها.

والحديث عن أخطاء البشر يتركز أساساً في عدد من السمات والممارسات الانسانية التي نقع فيها جميعاً في وقت من الاوقات سواء كان بسبب مثل : (سوء التقدير أو عدم القدرة على التوقع وعدم السيطرة على النفس والطمع واليأس والعند والمكابرة أو بسبب نقاط الضعف البشري مثل الحب والكراهية أو حب السيطرة أو حب الثأر وغيرها) ، ولهذا يرى خبراء الازمات أن الحروب والازمات السياسية وبعض جوانب من الازمات الاقتصادية تقع في نطاق هذه المجموعة, ومن الاسباب حتى احداث العنف والتطرف والارهاب انما هي حقيقة ناتج اخطاء البشرية ولعل أبرزها هو خطأ التصور لموقف ما وما يترتب عليه في التصرف الخطأ فضلاً عن الإستهانة بأرواح الآخرين وخاصة ممن ليسوا طرفاً في النزاع مثل نوعاً من الخلل في التفكير غير المبرر، وقد شهد العالم موجات من صور العنف بداية من اختطاف الطائرات واستخدام ركابها وأطقمها كرهائن ، واختلطت السياسة بالاقتصاد وبالجريمة العادية. أما الآلآت والمعدات عندما يختل أداؤها بسبب أزمة حقيقية قد تؤدي الى خسائر بشرية كبيرة ، مثل التسرب الاشعاعي من مفاعل تشرنوبيل في اوكرانيا والذي بلغت الخسائر البشرية وحدها عدة آلاف ولا زالت مضاعفات التعرض للاشعاع من جانب الضحايا مستمرة حتي الآن, وكذلك تسرب غاز سام خانق من احد مصانع شركة (يونيون كارباید) بالهند إذ كانت ضحايا الساعات الاولى حوالي (1200) قتيل بخلاف الاثار البيئية التي ترتبت على هاتين الكارثتين.

فضلاً عن ما سببه التزايد والتوسع في استخدام الكمبيوتر من أخطار ليس على مستوى الاجهزة والمنشآت فقط, وأنما على مستوى الافراد واحيانا تصل الى أمان الدولة, وما يتعلق بالطبيعة عندما تغضب في هيئة زلازل وبراكين وأعاصير وفيضانات وسيول أو الوجه الآخر الذي يتمثل في الجفاف والتصحر وموجات الصقيع والحر والرطوبة الشديدة كلها تهدد الحياة على الارض وعلى مستوى البشر والحيوان والنبات، وبالرغم من التقدم المذهل بالقدرة على التنبؤات المناخية والفلكية إلا ان العالم يظل عاجزاً امام هذا النوع من الازمات الذي يصعب ان لم يكن مستحيلاً السيطرة على أسبابها. وتتجه الجهود الى ما يترتب عليها من أزمات والنجاح في إدارة هذا النوع من الازمات في محاولة ان تكون الخسائر عند الحد الادنى وكلنا نعرف حجم الدمار الهائل الذي سببه اعصار كاترينا وآثار تسونامي في نهاية(2005), وأما الجانب الآخر فهو يتعلق بالطبيعة عندما يعتدي عليها البشر فتلك قضية البيئة التي تشغل مساحة متزايدة من الاهتمام العالمي وما ينشأ عنها من ازمات تهدد مستقبل وجود البشرية على كوكب الارض الذي تسبب في خرابه مثل ثقب الاوزون وانقراض مئات الانواع من الحيوانات والنباتات والنتائج المدمرة للبيئة بسبب عوادم المحركات بأختلاف أنواعها وأستخدام المواد الكيمياوية في كثير من المنتجات الصناعية والتعامل الخاطيء والمدمر مع النفايات والفضلات المختلفة , وتعد كل هذه الانجازات اعتداء على الطبيعة بستبب الاستهلاك المفرط وسوء الاستخدام لعناصر البيئة وبدل ان نحافظ عليها كأمانه للاجيال القادمة نقوم بتهديدها ونبددها بسبب الاهمال وسوء التعامل مع البيئة ويترتب عنه اختلال في التوازن البيئي مما يؤدي الي ازمات تهدد الحياة كلها.

ويرى بعض خبراء الازمات ان الاخطاء البشرية تعتبر القاسم المشترك ان لم يكن في أسباب الأزمات فهي دائماً موجودة في النتائج. ويمكن أن نذكر هنا أهم نتائج الأزمات بأختلاف أسبابها التي تتعرض لها دول العالم والذي يترتب عن إسلوب الإدارة غير السليم لمواجهة أزمة من الأزمات: [12]

- تشوهات الصورة العامة للدولة او المنظمة وحتى الفرد مثل تلوث البيئة أو اعمال العنف وعدم الاستقرار وتشويه
- صورة الغير لصالح الخصم او المنافسين.
- حدوث العزلة أو النقد أو اللوم أو التعرض لعقوبات دولية.
- إهتزاز الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي والذي يتباين من دولة الى اخرى.
- فقدان الولاء لمنتج معين أو الانصراف عنه كلياً وآثاره الاقتصادية الضارة كما في أزمة أنتشار مرض جنون البقر والخسائر الفادحة التي أصابت اقتصاديات الدول وما كان لأسلوب ادارتها من آثار بيئية على علاقاتها وكذلك أزمة مرض أنفلونزا الطيور.

الفرق بين ادارة المخاطر وادارة الازمات:

إن إدارة المخاطر وإدارة الأزمات يعتبران نوعان من الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات، وعلى الرغم من أنهما قد يشتركان في بعض الجوانب، إلا أن هناك فروقات بينهما كالتالي:

- إدارة المخاطر: وهي تركز على تحليل وتقييم كافة المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجه المنظمة أو المؤسسة في المستقبل, وكذلك تهدف إلى تحديد وفهم لكافة المخاطر بشكل مبكر مع تطوير الخطط للتعامل معها والتقليل من تأثيرها , وتتضمن تحليل تلك المخاطر وتصنيفها وتقدير مدى التأثير واحتمالية حدوثها, وأيضا تعمل على تنفيذ كافة التدابير والإجراءات اللازمة للحد من تلك المخاطر مع تطوير إستراتيجيات للتعامل معها بشكل فعال, وهي تشمل أنشطة مثل (التأمين، وتنظيم النظم والإجراءات، وتطبيق معايير السلامة والأمن وغيرها.
- أما إدارة الأزمات: فهي تتعامل مع كافة الحوادث غير المتوقعة والمؤسفة التي تهدد إستدامة المنظمة أو المؤسسة, وهي تتطلب إستجابة فورية مع تنسيق لجميع المصادر والجهود للتعامل مع الأزمة والتقليل من أضراراها, وهي تشمل حالات الكوارث الطبيعية مثل (الزلازل والفيضانات، والأزمات البيئية، وحوادث الحرائق، والأزمات الصحية وغيرها). وهي بالتالي تتطلب وجود خطط للأزمات موضوعة ومحددة مسبقًا لتحدد الإجراءات والمسؤوليات في حالة وقوعها, وعموما تستهدف إدارة الأزمات إستعادة الوضع العادي السابق مع تقديم الدعم والمساعدة للمتضررين.

وفي النهاية، إن إدارة المخاطر تعمل على تحديد وتقليل المخاطر المحتملة وذلك قبل حدوثها، بينما إدارة الأزمات تتعامل مع الحوادث غير المتوقعة وتسعى إلى التصدي لها والتعامل مع آثارها بشكل فعال عن طريق الإستعداد والخطط المسبقة.

المحور الثالث: المخاطر والأزمات التي تواجه الهيئات والمنظمات السياحة

من المهم قبل الولوج بأنواع المخاطر والازمات التي تواجه الهيئات والمنظمات والمؤسسات السياحية والفندقية علينا أن نوضح أولا مفهوم البيئة السياحية عموما والتي تؤثر في أداء الهيئات والمنظمات السياحية والخدمات الأخري مهما كانت طبيعة وخصوصية عملها:

أولاً : البيئة السياحية:

إن إهتمام الباحثون بعناصر أو كيانات تلك البيئة أدى الى ظهور مفهوم النظم إذ امكن النظر الى المنظمة السياحية كنظام تستمد مواردها في صورة مدخلات من البيئة المحيطة بها ، وتقدمها من ناحية اخرى كمخرجات في صورة خدمات سياحية وفندقية، وقد تتوفر الفرص المناسبة التي يمكن أن تستغلها المنظمة في البيئة التي تعمل بها، أو التهديدات والمعوقات التي يمكن أن تتعرض لها وهذا يتطلب ضرورة الاستعداد الاداري المسبق لها وأعداد الاستراتيجيات والسياسات الادارية الملائمة للتعامل معها ، أن مفهوم البيئة بصورة شاملة هي 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.[13]

وعادةً ما تتصف البيئة التي تعمل فيها المنظمات في أعمال السياحة بأربعة خصائص أساسية كالتالي: [14]

- المصاعب. - الخطر.
- سرعة الحركة. - التنوع.

فالبيئة التي تحمل هذه الصفات هي بيئة دائمة التغير , لذا تعتبر المصاعب متجددة والخطر غير محدد والحركة في حد ذاتها تغيير الى الامام ,والتنوع يعني عدم وجود حدود ساكنة ومن ثم فأن المنظمات السياحية التي تبقى ساكنة في بيئة ديناميكية سوف تفشل لا محالة ، وهنا يتبين لنا أن البيئة السياحية تتأثر بكيانات بيئية مختلفة مثل البيئة التنافسية، والبيئة الاقتصادية، والبيئة السياسية، والبيئة الطبيعية، والبيئة التكنولوجية، والبيئة الاجتماعية والثقافية. والشكل التالي يوضح تصنيف البيئة السياحية الى نوعين اساسين هما: [15]

- **البيئة الخاصة**: وهي التي تتمثل في الدوائر المتجانسة مع المنظمة ويظهر نمط التأثير المباشر عليها، وهي تشمل كلا من (العملاء، والمنافسين، والحكومة ، الموردين، العولمة).
- **البيئة العامة**: وهي تشمل كلا من الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والتقنية والطبيعية.

البيئة السياحية الخاصة والعامة

المصدر:طارق طه، إدارة الفنادق (مدخل معاصر) ، منشأة المعارف بالإسكندرية، 2000,ص 135.

ثانيا: أنواع المخاطر والازمات التي تتعرض لها السياحية:

السياحة كأي نشاط من أنشطة الحياة، تتعرض لمخاطر وأزمات تختلف بشدتها وأستبابها ونتائجها مما يؤثر في السياحة على كافة المستويات عالمياً وأقليمياً ، أن السياحة تسم بالحساسية ورغم التأثر بالمخاطر الخارجية والازمات التي يتعرض لها عناصر الطلب ، مما يعني أن على المنظمة السياحية والفندقية ان تواجه مخاطر وازمات سياسية واجتماعية وأقتصادية وبيئية معقدة فضلاً عن سعيها الدائم التى خدمة العملاء واشباع رغباتهم وتحقيق الربحية في آن واحد, وهذا يتطلب من المنظمات السياحية المختلفة ان تضع خطة متكاملة لأدارة هذه المخاطر والازمات وان تعمل جاهدةً لأيجاد الحلول المناسبة للتخفيف من حدة آثار هذه المخاطر والازمات بعد دراسة أسبابها ونتائجها ووضع البدائل المناسبة لأحتواء ما تركه من مشكلات اجتماعية وبيئية واقتصادية، لذا هناك عدة تقسيمات لأنواع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات أو الهيئات وشركات الاعمال التي تؤثر بشكل أو بآخر على تحقيق أهدافها ومسار أعمالها وقد تعرضها إلى مشاكل وخسائر نوعية وكمية متعددة وذلك حسب طبيعة كل مؤسسة أو هيئة أو منظة , حيث هناك تقسيم شامل لمختلف أنواع المخاطر كلا حسب طبيعتها وهي كالتالي: [16]

- **الأخطار الديناميكية** Dynamic Riskis: وهي تلك الإخطار التي قد يصعب التكهن بها إذ تتفاوت سعتها وآثارها من حالة لأخرى، لذا تسمى بالديناميكية أي سريعة التغير أو تسمى بأخطار الأعمال وتدخل من ضمنها (أخطار الادارة حيث يتعرض صانعوا السياسات الإدارية في الغالب لاتخاذ قرارات غير صائبة بسبب قلة المعلومات المتاحة لهم أو افتقارهم للتجربة وبالتالي فالقرار الصائب يحقق الربح , وعلي العكس فالقرار الخاطيء يقود إلى الخسارة وعدم الثقة بصحة القرار وهو يمثل مصدر الخطر الديناميكي , وينقسم إلى عدة مجاميع كالتالي:

  أ- مخاطر السوق. ب - مخاطر الإنتاج. ج - مخاطر مالية. د - مخاطر سياسية.

  هـ - مخاطر الابتكار.
- **الاخطار الساكنة** Static Risks : وهي تلك الإخطار التي قد يمكن إخضاعها للقياس من خلال التجارب السابقة مما يساعد على تقويمها واحتساب نتائجها المحتملة وهي تتضمن:
- الأخطار الطبيعية مثل (الزلازل والبراكين والأعاصير والفيضانات...الخ).
- أخطار التكنولوجيا مثل (الماس الكهربائي، انفجار المراجل، عطب وعطل المكائن والأجهزة وغيرها).
- الأخطار الشخصية مثل (الخسائر البدنية ، الوفاة، إصابات العمل، الأمراض...الخ).
- الأخطار الإجتماعية مثل (السرقة والسطو والغش والاحتيال والإهمال...الخ) .

ويطلق على الأخطار الساكنة أحيانا بالأخطار الصرفة(Pure Risk), إذ يحتوي أي برنامج فعال لإدارة المخاطر على العوامل الأساسية التالية: [17]

- إلتزام الملاك والادارات العليا بعملية واسعة الاساس وإستراتيجية من إدارة المخاطر ، ويجب تنفيذ هذا الالتزام على جميع مستويات المنظمة السياحية وخاصة على المستوى التشغيلي.
- وضع سياسات وإجراءات إدارة المخاطر بصيغة مكتوبة لابراز المخاطر مع ضمان إدراج أهداف محددة.
- وضع الادوار والمسؤوليات للإدارة والتحكم بالمخاطر بشكل واضح, وتدريب مستمر للموظفين.
- تقييم الأداء ويشمل أهداف إدارة المخاطر وذلك لضمان تحمل المسؤولية.
- تخفيض المصادر والمعدات الكافية لضمان تحقيق الأهداف المرجوة.
- الفحص والاشراف على جميع البرامج والاجراءات, والتصدي للازمات ولخطط إعادة تأهيل العمل مع الحرص على التطوير المستمر كأحد الأهداف.

ولأن العميل (Custemer) هو المحور الذي تدور حوله العملية السياحية ولانه يبحث في الاساس عن الأمن والطمأنينة فضلاً عن بحثه عن المتعة والاستمتاع والرفاهية ، وإذا أفتقد عامل عدم الاستقرار السياسي أو الامني أو الاقتصادي وحتى الصحي تبرز مشكلة عدم الثقة بكل الجهود التي تبذل لجذبه الى المنطقة السياحية، حيث هناك بعضا من المشاكل التي قد يتعرض لها العميل مثل: [18]

- إختفاء الامتعة في الفنادق او فقدها أثناء سفرهم بغرض العمل.
- إختفاء الامتعة او تأخرها في المطارات اثناء سفرهم أو عمليات النصب في المطار.
- التسمم الغذائي الذي قد يتعرض له وقد مرضوا على الاقل مرة واحدة لتناولهم الطعام.

وهناك أيضا من المخاطر والازمات التي قد تتعرض لها المؤسسات ومنظمات صناعة السياحة كالتالي: [19]

- الحرائق والفيضانات والاعاصير والزلازل.
- الكوارث الصناعية، تسرب الغاز أو التلوث الكيميائي.
- جرائم القتل أو الاغتصاب والتي ترتكب ضد النزلاء أو العاملين على حد سواء.
- التلوث البكتيري أو الجرثومي للغذاء.
- مخاطر الحروب والحوادث الارهابية والاتلاف المتعمد.
- مخاطر الاعلام وتدهور وتشويه سمعة البلد أو المنظمة السياحية.

والنظام السياحي يعتبر جزء من نظام كبير يؤثر ويتأثر به مباشرة أو بشكل غير مباشر لذلك نرى أن كثير من القضايا الرئيسية التي تشغل الرأي العام واهتمامه وعلى كافة المستويات السياسية والاقتصادية والعلمية يتأثر بها النظام السياحي والذي يتطلب مواجهة المخاطر والازمات التي تفرزها كل قضية من هذه القضايا وأهمها: [20]

- قضايا مخاطر البيئة واختلال التوازن البيئي.
- قضايا الفروق بين الدول المتقدمة والنامية وخاصة في مجال الانتاج والتكنولوجيا.
- قضايا الاستثمار الاجنبي وفق شروط مجحفة بحق الدول النامية.
- قضايا التنمية الشاملة والتنمية المستدامة.
- قضايا المنافسة ومفهوم الجودة الشاملة.
- قضايا الصراعات الاقليمية وكيفية أنهائها.
- قضايا الصراعات العرقية والدينية والارهاب والتطرف.
- مخاطر إنتشار الاوبئة والامراض وآثارها على مستوى الصحة العامة والتي تهدد الافراد والمؤسسات والدول.

ولكل قضية من تلك القضايا يمكن ان تنجم عنها مخاطر وأزمات قد يواجهها القطاع السياحي والتي تتطلب الدراسة الدقيقة لمعرفة الاسباب والنتائج وسبل معالجة الآثار الناجمة عنها على المستوى العالمي والاقليمي وعلى المستوى الداخلي لأنها تشكل خطراً رهيباً ينذر السياحة بالدمار ان لم تتخذ الاجراءات المناسبة والخطط السليمة لادارة هذه المخاطر والأزمات.

وقد حددت منظمة الصحة العالمية في عام (2003) المخاطر التي قد تهدد أمن وسلامة الزوار، والمجتمعات المضيفة في السياحة إلى أربعة مصادر: [21]

أ- البيئة البشرية والمؤسساتية: توجد هذه المخاطر عندما تسقط أخر ضحية جنوح مشترك مثل (السرقة، السطو، الاعتداء , والاحتيال ,والخداع) وهي تتمثل في :

- الجريمة المنظمة (الابتزاز وتجارة الرقيق والإكراه).
- الإرهاب والتدخل الغير مشروع والاختطاف، أخد الرهائن.
- الحروب والصراعات الاجتماعية والاضطرابات السياسة أو الدينية وعدم وجود خدمات الحماية العامة والمؤسسية.

ب- السياحة والقطاعات المرتبطة بها: مثل النقل والرياضة وتجارة التجزئة، يمكن تعريف الأمن الشخصي للسياح للخطر، السلامة الجسدية والمصالح الاقتصادية من خلال:

- معايير السلامة البيئية في المنشآت السياحية (الحريق وأخطار البناء، وعدم وجود حماية مضادة للزلازل).
- سوء الصرف الصحي و عدم احترام الاستدامة البيئية.
- عدم وجود حماية ضد التدخل الغير مشروع والجريمة والجنوح في المرافق السياحية.
- النزاعات الصناعية من قبل الموظفين.
- الغش في المعاملات التجارية.
- عدم الامتثال للعقود.

ج- المسافرون فرديا: المسافرون أو الزوار الذين قد يمكن أن تهدد سلامتهم من خلال:

- ممارسة الرياضات الخطيرة والأنشطة الترفيهية، القيادة الخطرة، استهلاك الأغذية والمشروبات الغير آمنة.
- السفر والشخص في حالة صحية سيئة تتدهور صحته أثناء الرحلة.
- يسبب الصراع والاحتكاك مع السكان المحليين من خلال ممارسة سلوكيات غير ملائمة تجاه المجتمعات المحلية أو عن طريق كسر القوانين.
- زيارة المناطق الخطرة.
- فقدان الأمتعة الشخصية والوثائق والمال وغيرها من خلال الإهمال.

د- المخاطر الفيزيائية البيئية: وهي التي قد يمكن أن تحدث إذا كان المسافرون:

- لا يدركون الخصائص الطبيعية من جهة.
- لم يتخذوا الاستعدادات الطبيعية المناسبة للرحلة (التطعيم والوقاية).
- لم يتخذوا الاحتياطات اللازمة عند تناول الطعام والشراب أو في النظافة الشخصية الخاصة بهم.
- يتعرضون لحالات خطيرة ناجمة عن البيئة المادية.

وهناك ايضا معايير أخري لتصنيف الأزمات والطوارئ, منها من حيث طبيعة حدوثها والتي تقسم إلى: (أزمات بفعل الإنسان أو أخرى بفعل الطبيعة، وايضا من حيث درجة العمق , والتي قد تكون الأزمة سطحية أو عميقة، ومن حيث التكرار قد تكون متكررة أو غير متكررة، ومن حيث الأمد قد تكون قصيرة الامد أو طويلة الأمد، ومن حيث الآثار قد يترتب على الأزمة خسائر مادية أو بشرية أو معنوية).

ثالثا: خصائص المخاطر السياحية:

يمكن استخلاص خصائص المخاطر السياحية في النقاط التالية: [22]

- التداخل في عناصرها والتشابك والتعقيد في أسبابها.
- عنصر المفاجأة الذي تحدثه والتركيز الذي تحظى به.
- قلة البيانات عنها وعدم الدقة فيها.
- نقطة تحول رئيسية و أساسية الأحداث متسارعة و متشابكة.
- يصاحبها صدمة وتوتر بدرجة عالية خاصة في بدايتها مما يسبب ضعف في إمكانية التأثير الفعال فيها.
- التسارع المفاجئ في أحداثها يؤدي إلى درجة عالية من الشك في إمكانية القدرة على طرح بدائل لمواجهتها عند ندرة المعلومات.
- تمثل مواجهتها واجباً مصيرياً لما تسببه من تهديد بحياة الناس وممتلكاتهم، وما تسببه من تغيرات في البيئة.
- معالجتها تتطلب حالات استثنائية خارجة عن السياقات التنظيمية المألوفة، وتتطلب ابتكار وسائل ومعالجات خاصة لتجاوز الظروف الجديدة المترتبة عن التغيرات المفاجئة.

إن الخصائص التي يتسم بها الخطر السياحي توضح ضخامة التحديات التي يستوجب على إدارة المخاطر والازمات أن تواجهها وتتعامل معها، علي ان يكون التفاعل الإيجابي مع الأحداث بشكل دقيق للامتصاص وتخفيف الآثار الناجمة عن تأثير الخطر.

رابعا: تقييم المخاطر الإستراتيجية:

يساعد دليل المخاطر أصحاب العمل في تحديد وتحليل المخاطر المتعلقة بعمل مشغلي السياحة، وقد يقوم بتطبيقها على أحد نشاطات العمل او على الشركة ككل , حيث تجري العملية من خلال النقاط التالية: [23]

- التعرف على المخاطر المرتبطة بمنظمة العمل.
- تقييم مخاطرة الاحتمالية والنتائج
- حساب نتيجة التقييم , وحساب نتيجة كل فئة من المخاطر.
- تطبيق برامج التحكم وإجراءات المعالجة للمخاطر البارزة , حيث من الضروري الحصول على الدعم من كل الجهات الداخلية والخارجية ، وبالطبع قد تشمل هذه الاستراتيجيات الاشراف المستمر لتحسين ممارسات إدارة المخاطر.

خامسا : خطوات برنامج إدارة المخاطر:

هناك العديد من المخاطر تواجه القطاع السياحي, حيث تختلتف درجات التعرض لهذه المخاطر اعتمادا على طبيعة عمل ونشاطات القطاع ، حيث يبدأ برنامج إدارة المخاطر بفهم كامل لمختلف أنواع المخاطر والازمات ، حيث يشتمل مكون التحكم والتعامل معها من خلال الخطوات التالية: [24]

- **الخطوة الأولى : تحديد المخاطر**: ويمكن التعرف على المخاطر لأي عملية تشغيلية أو منظمة من خلال تشكيلة

واسعة من الفئات ، وهذه الفئات ليست محددة بشكل دقيق بسبب وجود تداخل فيما بينها ، وبالتالي علينا النظر الى هذه الفئات بشكل بسيط كطريقة تساعد للتعرف على نوعية المخاطر , والذي يشمتل علي تحديد المخاطر ومعرفة مدى التعرض لها حيث يتم الحصول على المعلومات من خلال النقاط التالية:

- إعادة النظر في المنتجات والخدمات والعمليات والعقود.
- إعادة النظر في النشاطات السابقة والخسائر.
- التعرف على سيناريوهات المخاطر المحتملة.
- مراقبة مواقع العمل ومناقشة الأمور مع أطقم العمل.

- **الخطوة الثانية : تحليل المخاطر:** وهو يشمل التحليل تقييم المخاطر المحددة فهناك عدة طرق لتحليل المخاطر

كلا لها مدخلاتها ومخرجاتها ,وأن أسهل طريقة لتقيم المخاطر هي العصف الفكري بين الاشخاص العاملين في المنظمة السياحية ، حيث تنظر صناعة التأمين الى الخسارة الواقعة والخسارة المحتملة لتقدير الخسائر التي تحصل بالنسبة لاطراف وسيناريوهات التعرض للإصابات الجسدية, أما بالنسبة الى الطرف الأكثر عمقا للتقييم فهي قائمة على التحليل إذ توفر الدراسات القائمة على المصادقة والتجربة طريقة خلاقة لتحليل ماهو قائم على الخطأ والصواب من نظام فشل المهمة وتحليل المؤثر وأخرون ، ان طريقة حساب المخاطر تتطلب تقييم الاحتمالية (مدى التكرار) والنتائج (شدتها) ومن الممكن ان تكون مخرجات التحليل أرقاما أو ان تكون درجة المخاطرة قابلة للقياس وسيناريوهات الخسارة المحتملة القصوى بالدولار.

- **الخطوة الثالثة : التحكم في المخاطر:** عندما تكون الثقة عالية في نتائج تقييم المخاطر فأن مشغلي القطاع سيرغبون في اتخاذ الأجراءات التصحيحية أو الوقائية للمخاطر ذات الشدة العالية ، حيث تختلف درجة التحكم حسب الشدة وبالتالي يتم تطوير الخيارات ووضع الفوائد مقابل الكلفة في الميزان ، وتتضمن الأجراءات المثلى بعض التغيرات في الطريقة التي يتم فيها إدارة الموضوع ولا تشتمل بالضرورة علي تكاليف كبيرة أو تغييرات مادية للعمليات ، او قد يتم تطبيق أشكالا معينة من البرامج كبرنامج الصحة المهنية والسلامة أو برامج سلامة المنتج ، وقد يتم تطوير أنظمة الحماية من الحرائق وايضا تطوير خطط الطوارئ والأزمات ، ومن الممكن تطوير برامج أخرى لادارة المخاطر كتخطيط إعادة التأهيل وإجراءات إعادة الدعاوي والمقاضاة وإستراتيجيات مخاطر الاتصال والاشراف المستمر او التدقيق الدوري للمستقبل.
- **الخطوة الرابعة : معالجة المخاطر:** عند التعرف علي المخاطر وتحليلها والتحكم بالمخاطر البارزة ، فأنه يجب معالجة المخاطر المتبقية ، وقد يتضمن هذا تحويل التعامل مع المخاطر للاخرين إما عن طريق عقود أو عن طريق التأمين بالنسبة لبعض المخاطر، فأنه قد تزيد مبالغ التأمين المقتطعة ويتم تطبيق بعض برامم التأمين الشخصية ، وايضا من الممكن اعتبار بعض المخاطر محتملة وتداركها او تمويلها بشكل داخلي وفي جميع الحالات فأن معالجة المخاطر تشير الى أن القرارات القائمة على معلومات تتم اتخاذها بناءاً على المخاطر الأبرز في العمل.

سادسا: أهمية إدارة المخاطر السياحية:

تمثل الشركات والمؤسسات السياحية أقوى الوحدات تأثيرا في السياحة فهم يملكون تأثيرا قوياً على الأسواق التي تصدر السياح إلى الوجهات السياحية متعددة، لذلك فإن نجاح العديد من الوجهات السياحية يعتمد على إدراج هذه الشركات لهذه الوجهات في برامجها، وإن المخاوف الأمنية والكوارث الطبيعية وتفشي الأمراض المعدية لها أثر بالغ و كبير على صناعة السياحة و تدعو الحاجة عندئذ للمسحات من كلا من الصناعة والحكومة لإيجاد حلول للمخاوف التقليدية للسياحة إذ تحسن إدارة المخاطر من قدرتها على التعرف والتحليل والتحكم وتمويل نطاق واسع من المخاطر التي يواجهها السائح، بحيث يعتبر تبني إدارة المخاطر أفضل الممارسات التي قد تخفض من تكرار وخطورة الحوادث، ويتم ذلك باكتشاف إشارات الإنذار المبكر وعلامات التحذير على وقوع الخطر والتخفيف من الآثار الضارة على حياة السياح عند وقوع الخطر. وأخيرا فإن إدارة المخاطر السياحية هي ركن أساسي للنجاح و مدى أمن الوجهة السياحية للسائح ، فإن غياب إدارة المخاطر قد يؤدي إلى تكرار الخطر وما يتبعه من أثار. [25]

المحور الرابع : طرق النهوض بالخدمات والمقومات السياحة

أولا: الخدمات المقدمة للسائح: تقدم للسائح مجموعة متعددة من الخدمات ومن أهمها ما يلي: [26]

- النقل والمواصلات : يحتاج السائح الى وسائط لنقله وأمتعته الى مقر الاقامة او للتنقل الى المواقع السياحية التي يريد زيارتها، ولذلك فإن الاهتمام بالسياحة يوجب تهيئة مثل هذه الوسائل المطلوبة، وذلك عن طريق شركات نقل سياحية سواء داخل بلد السياحة او منه الى بلدان اخرى وهذا يشير الى ان السياحة قطاع يؤدي الى خلق تكامل عمودي وافقي.
- السكن (الإقامة) : وتعد هذه الخدمة من الخدمات الأساسية التي لا يستغني عنها السائح لكي يشعر بالاستقرار والأمان،ويأخذ قسطا من الراحة بعد ان ينهى يومه في جوله سياحية في مختلف المواقع السياحية المتوفرة، وعليه يجب الاهتمام بها وبالمستوي السياحي.
- الخدمات العامة : من متطلبات الانسان الأساسية ولاسيما السائح الذي ابتعد عن سكنه او ذويه خدمات سياحية عامة كخدمات المياه والكهرباء والاتصالات وكذلك توفير الأمان وأية خدمات أخرى صحية وأمنية.
- الخدمات الإرشادية والسياحية : في مختلف دول العالم تقوم الجهات المسؤولة عن السياحة بتهيئة دليل سياحي توضح فيه بشكل مختصر اسماء المواقع السياحية بمختلف انواعها سواء كانت دينية او آثرية او تاريخية، ومواقعها، ووفقا لهذا الدليل، يطلب السائح الانتقال الى الموقع السياحي الذي يريد، وهذه مسؤولية المسؤولين عن قطاع السياحة ان تتم مرافقته لمرشد او دليل سياحي من الكوادر المؤهلة او المتخصصة بالنشاط السياحي.

أن النشاط السياحي يعتبر مجموعة او حزمة من الاجراءات والخطوات التي تقوم بها جهة ما مسؤولة ، أو يقوم بها المستثمر بهدف جذب السياح وتنشيط السياحة – وتعرف السياحة بأنها عبارة عن ترحال الناس من أماكن سكناهم الى اماكن اخرى، فإذا كانت هذه الأماكن داخل البلد الذي ينتمون إليه ، فهي سياحة داخلية ، وإذا كانت خارج بلدهم فهي سياحة خارجية، وفي كلا الحالتين هي عملية انتقال من أجل تحقيق أهداف معينة، منها : المتعة والترويح النفسي من ضغوطات العمل والاجواء والظروف الضاغطة على الفرد، الأمر الذي دفعه للسفر والسياحة.

ورغم ان السياحة تحدد حسب أهدافها وأغراضها، فمثلا لا يسري تعريف السائح على اعضاء الوفود والهيئات الدبلوماسية والعسكريين في دورات تدريبية والحضور الى المؤتمرات، فالسياحة هي السفر بهدف التمتع بالمناظر الطبيعية او الصناعية ، والتعرف على طبائع وتقاليد الغير، ويرتبط ذلك بالمقدرة المالية للسائح، وعوامل الجذب السياحي في بلد السياحة، ويترتب على ذلك الانفاق في بلد السياحة من قبل الأفراد السياح أي ان السائح ينفق مما جلبه معه من أموال من بلده، ولذلك أسهمت السياحة بشكل واضح في تمويل ميزانيات كثير من الدول التي اهتمت بها، ومن الدول التي تعتمد بشكل كبير على السياحة، فرنسا واسبانيا واستراليا ولبنان وسوريا والأردن وتركيا وإيران ، لاسيما وان لدى بعض هذه الدول عوامل جذب سياحي لا تقتصر على الآثار الدينية او الحضارية فقط ، بل الطقس أيضاً، إذا ما عرف ان بعض اسباب السفر هي جو الطبيعة بحرارتها في بعض الدول كما في مصر ، لذلك يذهب السائح الى خارج بلده للتمتع بالأجواء المعتدلة او الباردة في البلدان التي يذهبوا اليها لأغراض السياحة، والبعض الآخر لأغراض الاطلاع على المعالم الحضارية والدينية والتراثية والتاريخية. [27]

ثانيا: مقومات الاستثمار السياحي:

لدعم وإسناد الاستثمار السياحي، يتطلب مناخ استثماري – بيئة استثمارية – ويقصد بذلك مجمل الاوضاع والظروف المكونة للمحيط الذي تتم فيه العملية الاستثمارية والتي تتأثر بالأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ومنها: [28]

- البيئة السياسية: ويقصد بها وجود نظام سياسي مستقر، وموقف القوى السياسية من المشروعات الاقتصادية، فالبعض منها يعد محددا، لاسيما إذا كانت تدخلاتها واسعة وليس لها حدود.
- الاستقرار الامني:تحتاج بيئة الاستثمار والمستثمرين دائما الى بيئة آمنة ذات استقرار أمني واضح ، وعلي
- العكس فإن عدم الاستقرار الأمني يعد عامل دفع قوي لهروب رأس المال الى خارج الوطن، والبحث عن بيئة مستقرة، كما يحصل الآن.
- الأسواق المالية: وهي المواقع التي يتم التعامل فيها بالأوراق المالية، سواء كانت أسهم او سندات او اوراق تجارية تصدرها كبرى الشركات الصناعية، وتحتاج الاسواق المالية لان تكون مناسبة لمناخ الاستثمار العربي او الأجنبي ، وأن تتوافر لها كل مقومات السوق المالية لتسهل للمستثمر تحقيق غاياته ومتطلباته.
- البيئة الضريبية المناسبة: بالنظر لما تشكله التشريعات الضريبية من محددات أمام اتساع وانتشار الاستثمارات الضريبية، قد تشكل نسبة مرتفعة يتم حسمها من التدفقات النقدية المتوقعة من المشروعات الاقتصادية المقترحة، لذا فإن البيئة الضريبية المناسبة هي إما تشجيع هذه الاستثمارات بإعفاءات ضريبية محددة بزمن معين، أو تقليتل نسبة الضريبة التي تستوفي من أصحاب الاستثمارات، وتشجيعها للتنمية.
- البيئة الاقتصادية: وهي تعني وجود اقتصاد مستقر لا توجد فيه مشكلات اقتصادية علي سبيل المثال إنخفاض الانتاج , وارتفاع التكاليف ,وزيادة الطلب، دون وجود انتاج مقابل ، و وجود مثل هذه المشكلات يخلق امام المستثمر بيئة غير آمنة اقتصاديا.
- وجود مدخرات: المدخرات هي ما يفيض عن حاجة المستهلك، او تنازله عن استهلاك آملاً في الحصول على عائد جيد عن استثمار مدخراته في المستقبل، ويحتاج ذلك الى دعم وإسناد من السياسة المالية للدولة بشكل عام.
- التشريعات:التشريعات القانونية والمالية والتي تسهم في تسهل مهمة المستثمر كالسماح بالاستيراد لتلبية احتياجات ومتطلبات المشروع الاستثماري المقترح، او تصدير ما ينتج الى الأسواق التي يراها المستثمر تسهيلات مالية ومصرفية.

هذا بالإضافة إلى العديد من القرارات الأخرى التي تم إتخاذها من قبل مجلس الوزراء والبنك المركزي المصري والتي تشمل علي دعم التنمية الاقتصادية والعقارية ودعم العاملين والتي تتمثل في:

- توفير قرض مساندة لقطاع الطيران المدني بفترة سماح تمتد لعامين بالإضافة إلى دراسة قيام وزارة المالية بتحمل بعض الأعباء المالية على هذا القطاع لمساندته في التعامل.
- قيام البنك المركزي بدراسة لتقديم تمويل للمنشآت السياحية والفندقية بهدف الاحتفاظ بالعمالة.
- قرار البنك المركزي بتأجيل سداد كل الالتزامات وأقساط القروض حتى الشخصية لمدة ستة أشهر(البنك المركزي المصري، 2020 ب).
- تأجيل سداد الضريبة العقارية المستحقة على المنشآت السياحية والسماح بتقسيطها.
- التنسيق بين وزارة السياحة والاتحاد المصري للغرف السياحية على تنفيذ مبادرة لدعم الفئات البسيطة في القطاع السياحي مثل أصحاب المراكب الصغيرة والغفراء في المواقع السياحية المختلفة.
- إنشاء صندوق الأزمات لدعم العاملين في القطاع السياحي الذي يستهدف دعم العمالة الفندقية والمرشدين السياحيين والعاملين بالشركات والمنشآت السياحية والبازارات المختلفة لإنقاذهم في أوقات الأزمات.
- مبادرة إحلال وتجديد الفنادق السياحية وأساطيل النقل السياحي ورفع كفاءة البنية التحتية للمنشآت السياحية.
- تخصيص أرض لإقامة مرسى للمراكب النيلية ضمن أعمال التطوير لقصر الأمير محمد علي بشبرا الخيمة لنقل الزائرين إلى القصر عبر النيل.

وأخيرا يمكن القول إن انخفاض أعداد السائحين ومن ثم الإيرادات السياحية، سوف يؤدي إلى بدوره لإنخفاض موارد النقد الأجنبي، ومن حدوث عجز في ميزان المدفوعات، والتأثير السلبي على حجم الناتج المحلي، وبالتالي تراجع نمو الناتج العام دون الوصول إلى مستهدفات الدولة خاصة مع تأثر العديد من القطاعات الاقتصادية الأخرى سلباً.

ثالثا: طرق النهوض بالقطاع السياحي:

إن النهوض بواقع صناعة السياحة والهيئات والمؤسسات السياحية يمثل أحد المحاور الأساسية في سياسات التنويع والاصلاح الاقتصادي كما إن تحقيق سياسات اصلاح حقيقية لا يمكن أن يتم إلا من خلال حصول تغيرات جذرية في السياسات العامة للدولة تجاه القطاعات الاقتصادية الأساسية خارج نطاق القطاع النفطي ، ويتدخل في مقدمة ذلك إيجاد الحلول لمشاكل الاستثمارات والتحول نحو تطبيق ثقافة الاستثمارات الحقيقية المستندة على المعايير الاقتصادية والمنافع الاجتماعية وذلك بتنقيتها من الممارسات الغير سليمة

والمشاريع غير الناجحة , فليس كافياً أن تمتلك الدولة تلك الموارد الكثيرة والمقّومات السياحية العظيمة ، وانّما الأهم من ذلك اصلاح حقيقي لدور الدولة الاقتصادي ولسياسة الموازنة العامة ومسارها في طريقة التعامل مع الموارد الاقتصادية والأموال المخصصة للاستثمارات وهي موارد حقيقية متعددة وكبيرة ، والقطاع السياحي يعد نموذجا على ما تمتلكه الدولة من كنوز ومعالم ومقومات تنتظر الاستثمار الفعلي والحقيقي. إن إصلاح واقع الاستثمارات في إقتصاد الدولة والتوجه نحو إعتماد سياسات التنويع لمصادر الدخل والثروة المختلفة يعتبر هو الحل المستقبلي للتنمية المستدامة والتطور الحديث, وان الاستثمارات والمشاريع السياحية لابد وأن تكون جزءاً اساسيا من الاصلاح الاقتصادي والذي يتطلب منا الآتي: [29]

- الاهتمام بتطوير الاطار المؤسسي للقطاع السياحي والخدمات الأخري المقدمة من خلال (مجلس أعلى) من الجهات المعنية بشؤون السياحة وإشراك القطاع الخاص الذي يأخذ على عاتقه رسم السياسات والتخطيط لمختلف أنشطته السياحية في اطار سياسات اقتصادية جديدة وجاذبة للاستثمارات والتي من شأنها أن تعطي للاستثمارات السياحية الأهمية التي تستحقها في ضوء ما تمتلكه الدولة من موارد ومقومات سياحية متعددة في كل الاماكن بمصر بما يجعل من السياحة أحد البدائل التنموية في سياسات التنويع الاقتصادي.
- التعاون والتواصل مع الأجهزة السياحية بالدول المتقدمة، للتعرف على مجهوداتهم وتخطيطهم المستقبلي والاستفادة من خبراتهم في مواجهة آثار المخاطر والازمات والكوارث على قطاع السياحة وتفعيل التعاون المشترك بينهما لمواجهة تأثير الأزمة على العاملين بصناعة السياحة.
- تفعيل دور وزارة السياحة والآثار وكذلك هيئة تنسيط السياحة في تطوير القطاع السياحي وتوفير التخصيصات المالية اللازمة ضمن الموازنات السنوية للدولة من أجل النهوض بواقع القطاع واعمار وتأهيل كافة المواقع السياحية في محافظات مصر المختلفة فضلاً عن تعزيز الاستقلالية المهنية للقطاع وإزالة أي تعارض في الصلاحيات بين مختلف الأطراف والجهات ذات العلاقة بالشأن السياحي.
- تفعيل دور القطاع الخاص في تطوير كافة الأنشطة السياحية والترويجية وأن يكون دور الدولة في هذا المجال داعماً ومعززاً لجميع أنواع الاستثمارات السياحية العامة والخاصة , حيث تعد أساليب وآليات الشراكة بين القطاع العام والخاص حلاً تنمويا من أجل الاستفادة الكاملة من إمكانات الدولة وإمكانات القطاع الخاص في هذا المجال الحيوي, كذلك يمكن أن يكون لسوق الاوراق المالية دور هام جدا في تطوير التعاملات في الأسهم المتعلقة بالاستثمارات السياحية لانشاء وتحديث وإعادة تأهيل العديد من المرافق والمنشآت السياحية سواء كانت من خلال الشراكات مع الدولة واسلوب القطاع الخاص أو من خلال اسلوب الشركات السياحية المساهمة الخاصة التي يمكن أن يكون لها الدور الكبير في تشجيع وتعبئة المدخرات الخاصة وزيادة مساهمتها في الاستثمارات السياحية.
- إنشاء وتحديث منظومات الموانئ (الجوية – البحرية – البرية) وبالمحافظات الاخري لتكون ركيزة في توفير خدمات النقل المتطورة واستيعاب أعداد السائحين بما يتناسب مع متطلبات التطورات التكنولوجية الحديثة.
- إستكمال تنفيذ شبكة المشاريع الجديدة للنقل السكي ومترو الانفاق والقطارات الكهربية بين المحافظات والمناطق الجديدة من أجل تسهيل السفر والتنقل فيما بينها ودول الجوار.
- تطوير البنية التحتية في المدن والمناطق السياحية وتنفيذ وإنجاز المشروعات الحديثة والاهتمام بتأهيل المعالم الحضارية والأثرية والساحات والمناطق الخضراء والاستتفادة من تجارب دول المنطقة والعالم في هذا المجال.
- إعادة تأهيل وتطوير البحيرات والمناطق السياحية, والاهتمام بتطوير المحميات الطبيعية والمنتجعات لتكون مقصداً سياحياً ومواقع ذات سمات طبيعية خاصة للجذب السياحي.
- الاهتمام بقضايا التسويق والاعلام السياحي ونشر المعلومات وإقامة المؤتمرات والمعارض المحلية والدولية للتعريف بكافة المعالم والمقومات السياحية ودعم الشركات السياحية من خلال الحوافز التي تقدمها الدولة لتعزيز إجراءات وبرامج التسويق السياحي على الصعيدين المحلي والدولي.
- تطوير أعمال التخطيط والتنظيم من حيث الجذب السياحي والتي تمثل ركيزةً اساسية في مصر في اطار ما تتمتع به من مواقع كبيرة وإمكانية الاستفادة منها في تطوير المواقعى من خلال تنظيم الرحلات ضمن منهاج شامل لتحقيتق مبدأ التنوع للراغبين وبما يساعد على زيادة فترة بقائهم وتعظيم الايرادات والدخل السياحي وتحقيق الاستخدام الأمثل للمواقع والمنشآت السياحية المختلفة.

المحور الخامس:الدراسة الميدانية

إستخدمت الدراسة الميدانية عدد(100) إستمارة استبيان تم توزيعها على عدد من المسئولين الإداريين (رؤساء القطاعات ومديري الإدارت بقطاع السياحة وبعض الخبراء السياحيين المعنيين والمتخصصين في صناعة السياحة والضيافة) لمعرفة أراءهم فيما يتعلق بموضوع البحث ثم تحليل البيانات الواردة في استمارة الاستبيان.

1- **مدي تأثير المخاطر والازمات علي قطاع السياحة:**

يشمل الجدول رقم (1) على مدى تأثير المخاطر والازمات علي قطاع السياحة ، والجدول رقم (2) أكثر القطاعات الاقتصادية تضررا من الأزمات وتأثرا من المخاطر.

جدول (1) تأثير المخاطر والازمات على قطاع السياحة

تأثير المخاطر والازمات على السياحة	اجمالي الاستمارات الموزعة	الاستمارات الصحيحة	الاستمارات الغير صالحة	النسبة المئوية
نعم	100	95	5	%95

جدول (2) تأثير أكثر القطاعات الاقتصادية تضررا من الأزمات وتأثرا من المخاطر

أكثر القطاعات الاقتصادية تضررا	التكرار	النسبة المئوية
قطاع السياحة	95	% 100
قطاع الزراعة والري	0	0
قطاع البترول والتعدين	0	0
قطاع الصناعة والتجارة	0	0
أخري	0	0

يتضح من الجدول رقم (1) والجدول رقم (2) أن المسئولين والخبراء السياحيين اجمعوا بنسبة 100 % على ان هناك تأثيرا واضحاً من المخاطر والازمات التي حدثت على صناعة السياحة ,لانه يعتبر قطاع شديدة التأثر والحساسية , وهو يعتبر أحد القطاعات الاقتصادية الهامة ومرتبط إرتباطا قويا بباقي القطاعات الأخرى وبالتالي تأثرت السياحة تأثرا كبيرا ويشمل هذا التأثر في الانخفاض الشديد في عدد السائحين وكذلك الليالي السياحية وإنخفاض معدلات الإشغالات الفندقية والحفلات وغيرها, وبالتالي الإيرادات السياحية عموما.

2- **أكثر الأزمات العالمية التي أثرت على صناعة السياحة والأجهزة المسئولة عن إدارتها:**

يوضحان الجدول رقم(3) أكثر الأزمات العالمية التي أثرت فى صناعة السياحة في آخر(20) سنة، وكذلك الجدول رقم(4) الأجهزة الادارية المسئولة عن إدارة المخاطر والأزمات والطوارئ على صناعة السياحة.

جدول (3) أكثر الأزمات العالمية التي أثرت على صناعة السياحة

أكثر الأزمات العالمية وتأثيرها على السياحة	التكرار	النسبة المئوية
فيروس سارس2003	0	0
أحداث 11 سبتمبر	6	%6.3
أحداث 25 يناير	80	%84.2
فيروس Covid-19	9	%9.5
أخري	0	0

جدول (4) الأجهزة المسئولة عن إدارة قطاع السياحة

الأجهزة المسئولة	التكرار	النسبة المئوية
الخبراء	65	%68.4
الهيئة العامة للتنشيط	20	%21
اتحاد الغرف	0	%0
أخري	10	%10.5
إجمالي	95	%100

يتبين من الجدول رقم(3) والجدول رقم(4) أن الخبراء السياحيين اجمعوا بنسبة 84.2% على ان أحداث 25 يناير كانت أكثر الأزمات تأثيرا في صناعة السياحة , ثم أزمة كوفيد بنسبة 9.5% وتليها أحداث الحادي عشر من سبتمبر العالمية بنسبة 6.3%, كما تبين أن أعلى نسبة من خبراء السياحة كانت بنسبة 68.4%, وتليها الهيئة العامة للتنشيط السياحي بنسبة 21%, وأقلها كانت في أخري بنسبة 10.5% من إجمالي نسبة العينة ، و أوضحت منظمة السياحة الدولية ان اعداد السائحين الدوليين لعام 2020 قد تراجعت الي اربعمائة وخمسون مليون سائح دولي نتيجة الازمة و إنخفاض إجمالي عدد الايرادات السياحية الدولية إلى اكثر من اربعمائة مليار دولار.

3- جهود لجنة إدارة الأزمات والطوارئ بوزارة السياحة:

يوضح الجدول رقم(5) والجدول رقم (6) جهود لجنة إدارة الأزمات والطوارئ بوزارة السياحة والطريقة المثلى لإدارتها.

جدول (5) جهود لجنة إدارة الأزمات والطوارئ بوزارة السياحة

جهود لجنة إدارة الأزمات والطوارئ	التكرار	النسبة المئوية
جهود كافية	15	%15.8
جهود غير كافية	80	%84.2
إجمالي	95	%100

جدول (6) الطريقة المثلى لإدارة الأزمات والطوارئ

الطريقة المثلى للتعامل	التكرار	النسبة المئوية
تطوير الخطط الاستراتيجية	20	%21
توافر البرامج التدريبية المتخصصة	35	%36.8
الدعم المالي والمساندة الفنية	10	%10.5
التنسيق مع الأجهزة المعنية	15	%15.7
إجمالي	95	%100

يتبين من الجدول رقم (5) أن المسئولين والخبراء السياحيين يرون أن جهود لجنة إدارة الأزمات والطوارئ غير كافية بنسبة84.2%, بينما يرى عدداً أخر أن تلك الجهود تعد كافية بنسبة 15.8%, كما يشير الجدول رقم (6) إلى أن أعلي نسبة كانت هناك ضرورة لتوفير البرامج التدريبية المتخصصة بنسبة 36.8% ، ثم تأتي الضرورة لتطوير الخطط الاستراتيجية بنسب 21% بالإعتماد على الأساليب الحديثة التي تعتمد على الأسس العلمية الجديدة لمواجهة الازمات والطوارئ, ثم التنسيق بين الأجهزة المعنية بنسبة 15.7%, ثم يأتي في المرتبة الاخيرة الدعم المالي والمساندة الفنية بنسبة 10.5%.

4- المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية:

يوضح الجدول رقم (7) بعض المعوقات التي تواجه الأجهزة الرسمية في إدارة الأزمات والطوارئ.

جدول (7) المعوقات التي تواجه الأجهزة في إدارة الأزمات والطوارئ

المعوقات التي تواجه الأجهزة	التكرار	النسبة المئوية
عدم وجود خطط استراتيجية لإدارة الأزمات والطوارئ	25	%26.3
عدم وجود خبرات كافية	20	%21
عدم وجود التنسيق بين الجهات المعنية	15	%15.7
برامج تدريبية غير فعالة	10	%10.5
عدم توافر المخصصات المالية	5	%5.2
إجمالي	95	%100

يتضح مما سبق أن الخبراء يرون علي الترتيب أن عدم وجود خطط إستراتيجية لإدارة الأزمات والطوارئ يعد من أهم المعوقات بنسبة بلغت 26.3%, ثم عدم وجود خبرات كافية كانت بنسبة 21% في الترتيب الثاني , ثم عدم وجود التنسيق بين الجهات المعنية بنسبة 15.7% في الترتيب الثالث, ثم أن البرامج التدريبية غير الفعالة بنسبة10.5% في الترتيب الرابع, وفي الترتيب الأخير عدم توافر المخصصات المالية بنسبة 5.2%, وبالتالي أظهرت الأزمات التي مرت لوجود العديد من الثغرات من ناحية إستعداد الحكومات وايضا القطاع السياحي، وان هناك حاجة ماسة جدا لإتخاذ كافة الإجراءات التقنية وكذلك السياسية على المستويين المحلي والدولي، بالإضافة إلى التنسيق المكثف عبر جميع القطاعات والحدود من أجل استعادة ثقة المسافرين وتحفيز الطلب، ودفع عجلة الانتعاش السياحي.

الخاتمة:

لقد أصبحت أنشطة السفر والضيافة الخدمات الأخري السياحية بين الدول ليست مجرد أنشطة للترفيه والترويح وإنما صناعة قائمة بذاتها وقطاعا مهما ومؤثرا يتسم بسرعة النمو والتطور ضمن أنشطة الخدمات المقدمة في ميزان المدفوعات في أطار المتغيرات الاقتصادية والتطورات الحاصلة في العالم ، فضلا عن كون السياحة أداة مهمة في تحقيق التنمية المستدامة في العديد من الدول المتقدمة والنامية وكذلك تعد مصدرا هاما لتنويع مصادر الايرادات في الموازنة العامة للدولة من الرسوم والضرائب المفروضة علي عملية العرض والطلب السياحي. وأن الدول التي تريد إنعاش سوقها السياحي وزيادة الحركة السياحية فيها لابد من أن تهتم في المقام الأول بكل ما يتعلق بالسائح كون هذا الأخير هو الركيزة الأساسية في بناء قاعدة متينة من أجل ديمومة نشاطها السياحي والخدمات الأخري المقدمة ,وتحقيق أهدافها الاستثمارية والاقتصادية المنشودة ، كما أنها تبحث بإستمرار على فهم معظم قراراته السياحية وكيفية التحكم فيها وذلك لايكون إلا بتوفير السلع والخدمات السياحية المناسبة له والتي تتلائم بشكل كبير مع رغباته وإحتياجاته قبل إتخاذ قراره نحو إختيار أي الوجهات السياحية التي يراها الأنسب لتطلعاته لزياراتها وممارسة نشاطاته بها , وكذلك توفير الظروف المشجعة على البقاء وتكرار الزيارة إليها، فالسياح دوما ما يختارون وجهتهم السياحية بناءا على إدراكهم للمخاطر والأزمات والطوارئ وذلك بالحصول على قدر كبير من المعلومات السياحية والخدمات الأخري على الوجهة المختارة من أجل تقييمها.

النتائج والتوصيات:

يتناول هذا البند ملخصاً لأهم النتائج التى توصلت لها الدراسة, وتقديم التوصيات التى يمكن استخلاصها من خلال ما توصلت لها من نتائج وتوصيات.

أ- النتائج: تتمثل أهم النتائج في النقاط التالية:

- تبين من خلال محاور الدراسة أن المخاطر والازمات والطوارئ لها مفاهيم متعددة بسبب تعدد وجهات النظر للباحثيين والمهتمين وعليه يتضح أن المخاطر هي عبارة عن مواقف أو حالات استثنائية تواجه القطاع السياحي.
- تعد المخاطر والازمات التي تواجه القطاع السياحي من المسائل الهامة التي تبحث كافة الإدارات السياحية بشكل مستمر بهدف تجديد الرؤيا والاهتمام نحو مواجهة أنواع متعددة من المخاطر الحالية أو المتوقع حدوثها في ظل الظروف الأمنية والتغيرات البيئية وعوامل جيموفولوجية.
- من أكثر المعوقات التي تواجهها الأجهزة السياحية عدم وجود إستراتيجية واضحة ومحددة ومتطورة لمواجهة الأزمات والطوارئ, وبالتالي هناك إختلاف في الأداء والأساليب في التعامل مع المخاطر والازمات السياحية وسبل إدارتها من أجل تقليل حجم الخسائر والأضرار وتأثيرها.
- تبين عدم وجود خبرات كافية وكذلك قلة الدراسات والبحوث الخاصة بإدارة المخاطر والأزمات والطوارئ.
- وإتضح أيضا أنه إذا غاب شعور السائح بالاستقرار فإنه تبرز مشكلة عدم الثقة بكل الجهود التي تبذل لجذبه إلى وجهة سياحية معينة.
- الوجهة السياحية هي رقعة جغرافية وقد تكون ساكنة أو متحركة يقصدها السياح من أجل عطلاتهم وتحتوى على مقومات وتسهيلات متنوعة و تعتبر جزء هام من المنتج السياحي, وأننا نعتمد أحيانا في تقييم الوجهة السياحية على معايير تتمثل في (عدد السياح، المساحة، الموقع، معرفة الوقت وقرب مناطق التأثير).
- أن عملية اتخاذ القرار السياحي تمر بعدة مراحل تنتهي بمرحلة اتخاذ القرار التي ينتج عنها حالتين إما رضا وإشباع سياحي أو عدم رضا وعدم إشباع سياحي.
- إن اختيار الوجهة السياحية هي خيارات محفوفة بالمخاطر أي أن السياح يختارون وجهتهم بناءا على إدراكهم للمخاطر بشكل عام, وإن المخاطر تؤثر فعليا بدرجات متفاوتة على إختيار الوجهة السياحية لدي غالبية السياح.

ب- التوصيات:

- نشر الوعي بإدارة المخاطر والازمات والطوارئ السياحية من خلال إقامة الندوات والبرامج الثقافية التدريبية، وذلك لإيصال النصائح والتعليمات الهامة للسياح في حالة التعرض للخطر ووضع آليات موجهة للسائح والقطاع السياحي.
- التأكيد على ضرورع الإعداد المسبق مع التطوير المستمر لمواجهة المخاطر السياحية بكل أنواعها من خلال تهيئة نظام معلوماتي يمكن من خلاله التخطيط والإستعداد لمواجهة المخاطر بصورة موضوعية ومثالية.

- ضرورة تنمية المهارات العلمية والعملية للادارات العليا والعاملين بالقطاع السياحي من خلال عمل دورات تدريبية متخصصة ، وتطوير نظم وأساليب التدريب العملي فيها بصفة دورية لمعرفة كيفية التدخل أثناء الأزمات والطوارئ والتعامل معها بشكل صحيح للحد من أخطارها.
- التعاون والتواصل مع الأجهزة السياحية بالدول المتقدمة، للتعرف على مجهوداتهم والاستفادة من خبراتهم في مواجهة الأزمات والطوارئ على قطاع السياحة.
- دعوة منظمات الأعمال السياحية إلى ضرورة الإنتباه و التركيز على مكامن الخطر لمرحلة الإنذار المبكر من أجل إدراكها والحد من تداعيتها.
- ضرورة صياغة دليل إرشادي يوجه السياح و المسافرين لمكامن الخطر ومناطقه وكيفية التعامل معه والاتصال بالمسؤولين لأي تهديد أو خطر قد يواجههم.
- تطبيق الهيكل الفكري المقترح عند اتخاذ الإجراءات الاحترازية للتخطيط للحد من الخطر وحالات الطوارئ المحتملة المصاحبة لزيارة الأفراد أو المجموعات أو الوفود السياحية.
- ضرورة وجود هيكل تطبيقي يتضمن الإجراءات والمعايير الضرورية لإدارة الخطر المحتمل في ظل إشتراطات الامن والسلامة الدولية.
- ضرورة إصدار معيار للخطر السياحي المحتمل الذي يتضمن المخاطر التي من المحتمل وقوعها على السياح وكذلك المنشآت السياحية وتلك الأخطار التي تقع علي الشركات السياحية ومكاتب الخدمات الأخري.
- الاستفادة من البحوث العلمية المتخصصة في إدارة المخاطر الأزمات والطوارئ السياحية.

المراجع:

1- Youssef H. A.(2023). The role of crisis management in facing environmental crises on the egyptian ambulance authority, Journal of Business and Environmental Sciences, 2(2), 175-191

2- زينب الرق، فعالية الإعلان الإلكتروني في التأثير على صورة الوجهة السياحية، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة عمار ثليجي ،الأغواط _الجزائر، العدد الأول،2018, ص 157.

3- محمد بن ذهبية وآخرون، خصوصيات تسويق الوجهة السياحية للجزائر عبر الويب 2.0 في ظل التقسيم الجديد للسوق السياحي الإلكتروني ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد الرابع ، العدد الثاني،2017, ص 399.

4- بوريب صبرينة، وحولي محمد ، الجزائر وجهة الغد، الملتقى العلمي الأول حول التسويق السياحي وتثمين صورة الجزائر ،جامعة باجي مختار، عنابة_الجزائر,(ب.ت), ص ص 5-6.

5- محمد منير حجاب ، الإعلام السياحي، الطبعة الأولى ، دار الفكر والنشر والتوزيع ، القاهرة _ مصر ،2002, ص ص 23-24.

6- دواح عائشة، دراسة جاذبية المنطقة السياحية في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر،2010, ص 119.

7- سليم علي الوردي , أدارة الخطر والتأمين، مكتب الريم للطبع، بغداد، 1999, ص ص 7-10.

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

9- حسين علي، الإبداع في حل المشكلات، دار الرضا للنشر، سوريا، دمشق،2001, ص5.

10- أمين هويدي ، فن إدارة الأزمات العربية في ظل النظام العالمي الحالي، المستقبل العربي، 1993, ص7.

11- Mark Hunter et. AL"the New Rule for Crisis Management" Harvard Business Review -(7).2016.pp8-9

12- محمد صلاح، إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي ، مكتبة الكتب العربية, 2009 , ص87.

13- طارق طه، إدارة الفنادق (مدخل معاصر) , منشأة المعارف بالاسكندرية ،2000, ص135.

14- الحسين شكراني، تناقضات القانون الدولي (مدخل تحليلي) , مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الأولى، بيروت ،2019, ص 231.

15- مرجع سابق رقم 13, ص 135.

16- رفيق عصام سعيد، دور الادارة الاعلامية للازمات في إدارة أزمات القطاع السياحي، كلية السياحة والفنادق – جامعة الاسكندرية ،المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق ،عدد 12, جزء2 ،2019 , ص 73.

17- انتصار داود العبيدي، إستراتيجية العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات السياحية ،مجلة العلاقات العامة الشرق الأوسط ، دورية علمية محكمة، القاهرة ،2017, ص75.

18- محمد حسن النقاش ، الأزمات السياحية: أسبابها- تحدياتها – إدارتها ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان الأردن, 2018, ص371.

19- وائل نصار، إدارة الأزمات: الطرق الحديثة في إدارة الازمات السياحية،2019 , ص28.

20- مرجع سابق رقم 18, ص73.
21- بودرع رزيقة، وبودرع زينة ، أثر الأزمات على مؤشرات أداء القطاع السياحي، رسالة ماجستير، تسيير واقتصاد سياحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة جيجل_الجزائر، 2016 , ص ص80 -81.
22- عبد الله محمد الفقيه , إدارة الأزمات , دار الكتاب الجامعي , الطبعة الأولى, الاردن,2011, ص 30.
23- مرجع سابق رقم 12 , ص 43.
24- أسيل الكرادشة ،خطوات إدارة المخاطر ،6/4/2022 على الرابط : www.mawdoo3.com
25- أسامة صبحي الفاعوري، إدارة المخاطر ودور مشغلي القطاع السياحي في وقت الأزمات, المؤتمر العلمي الدولي السابع، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان, الأردن، 16-17 نيسان 2007, ص 11.
26- خليل الدويري، أنواع الخدمات السياحية الأساسية وعوامل نجاحها ومنهجية تطويرها، 2022/4/9, علي الرابط www.market4all.blogspot.com
27- عدنان حسين الخياط, السياحة في العراق بين كنوز المعالم والمقومات وغياب التخطيط والسياسات، مركز الدراسات الاستراتيجية،جامعة كربلاء,2021 ,علي الرابط www.kerbalacss.uokerbala.edu.iq
28- المرجع السابق رقم 27.
29- شذى سالم دلي, مقومات التنمية السياحية واثرها في تحقيق التنويع الاقتصادي في العراق(السياحة الدينية إنموذجا)، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، العدد 62, ,2019, ص ص 61-68.