الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحي – جيجل

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير

قسم: علوم التسيير

العنوان

أثر الأزمات على مؤشرات أداء القطاع السياحي

–دراسة تحليلية لأثر بعض الأزمات على القطاع السياحي–

مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: تسيير واقتصاد سياحي

من إعداد الطالبتان:

- بودرع رزيقة
- بودرع زينة

إشراف الأستاذ:

- سالمي سمير

أعضاء لجنة المناقشة:

حديد مختار	جامعة جيجل	رئيسا
سالمي سمير	جامعة جيجل	مشرفا ومقررا
سرحان سامية	جامعة جيجل	مناقشا

السنة الجامعية 2015–2016

شكر وعرفان

نحمد الله ونشكره على نعمه وحسن عونه، ونصلي ونسلم على خاتم الأنبياء المرسلين، صلوات ربي وسلامه عليه.

لو سكت الشاكر، لنطقت المآثر، ولو صمت المخاطب، لأثنت الحقائب، لقد شهدت شواهد حاله، على صدق مقاله، أما تفضله فقد نطقت به جوارحنا، فالشكر موصول للأستاذ سالمي سمير على تكرمه علينا وتأطيرنا ولم يبخل علينا هذه المدة بما جادت به قريحته وخبرته.

ونشكر الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تخصيصهم جزءا من وقتهم الثمين لقراءة وتقييم هذا البحث .

دون أن ننسى الأساتذة المدرسين والمؤلفين للكتب التي اعتمدناها كمراجع لإنجاز هذه الدراسة، فقد كان لنا حظ الاطلاع على عصارة فكرهم ونتائج طول تجربتهم ونلتمس خطى دربهم ان شاء الله.

ونشكر كل من مد لنا يد المساعدة أو أسدى لنا نصيحة أو كلمة تشجيع أو حتى كلمة طيبة.

والحمد لله من قبل والحمد لله من بعد...

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان **الصفحة**

شكر وعرفان

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

قائمة الملاحق

مقدمـة ..... أ-ح

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي حول السياحة

تمهيد 9

المبحث الأول: مدخل نظري حول السياحة 10

المطلب الأول: نشأة السياحة وتطورها 10

المطلب الثاني: مفهوم السياحة والسائح..... 13

المطلب الثالث: أنواع السياحة وخصائصها..... 19

المطلب الرابع: فوائد وعيوب السياحة..... 23

المبحث الثاني: أساسيات حول السياحة..... 25

المطلب الأول: عوامل الجذب السياحي..... 25

المطلب الثاني: الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للسياحة..... 27

المطلب الثالث: أسس السياحة 35

المطلب الرابع: مبادئ السياحة..... 39

المبحث الثالث: مؤشرات أداء السياحة الدولية..... 42

المطلب الأول: عدد السياح والإيرادات السياحية الدولية..... 42

المطلب الثاني: توزيع عدد السياح حسب الأقاليم والوجهات السياحية 44

المطلب الثالث: الإيرادات والنفقات السياحية 45

المطلب الرابع: مساهمة السياحة في إجمالي الناتج المحلي والتوظيف..... 47
خلاصة الفصل..... 48

الفصل الثاني : إدارة الأزمات والمخاطر في القطاع السياحي

تمهيد 50
المبحث الأول: ماهية الأزمة..... 51
المطلب الأول: مفهوم الأزمة..... 51
المطلب الثاني: أنواع الأزمة وخصائصها 56
المطلب الثالث: أسباب حدوث الأزمات ومناهج تشخيصها 60
المطلب الرابع: دورة حياة الأزمة وأبعادها 65
المبحث الثاني: إدارة الأزمات 68
المطلب الأول: مفهوم إدارة الأزمة..... 68
المطلب الثاني: مقومات إدارة الأزمة 69
المطلب الثالث: مراحل إدارة الأزمة وعوامل نجاحها..... 71
المطلب الرابع: مستويات إدارة الأزمة ومعوقاتها..... 73
المبحث الثالث: إدارة المخاطر..... 75
المطلب الأول: مفهوم إدارة المخاطر 75
المطلب الثاني: هيكل وتنظيم إدارة المخاطر..... 77
المطلب الثالث: علاقة المخاطر بالسياحة..... 79
المطلب الرابع: خطوات عملية إدارة المخاطر 82
خلاصة الفصل..... 86

الفصل الثالث : دراسة تحليلية لأثر بعض الأزمات على القطاع السياحي

تمهيد 88
المبحث الأول: أثر الأزمات المالية على القطاع السياحي المصري..... 89
المطلب الأول: القطاع السياحي المصري قبل الأزمة المالية العالمية..... 89

المطلب الثاني: أثر أزمة 2008 على السياحة في مصر..... 93

المطلب الثالث: أساليب إدارة الأزمة المالية..... 99

المبحث الثاني: أثر الأزمات الأمنية على القطاع السياحي..... 102

المطلب الأول: نماذج عن الأزمات الأمنية 102

المطلب الثاني: أثر هجمات 11 سبتمبر 2001 على القطاع السياحي في الو.م.أ.. 105

المطلب الثالث: أساليب إدارة الأزمة الأمنية..... 109

المبحث الثالث: أثر الأزمات الصحية والمناخية على القطاع السياحي..... 113

المطلب الأول: نماذج عن الأزمات الصحية والتغيرات المناخية..... 113

المطلب الثاني: تأثير الأزمة الصحية على قطاع السياحة في هونغ كونغ 116

المطلب الثالث: تأثير التغيرات المناخية على السياحة في مصر 118

خلاصة الفصل..... 123

الخاتمـة 134

قائمة المراجع 137

الملاحق.....139

الملخص

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	عنـــــــــــــــــــــوان الجدول	الصفحة
01	الأزمة طبقا إلى الأوجه الإيجابية والسلبية	52
02	الاختلاف بين مفهوم الأزمة والمفاهيم المتشابهة	56
03	الفرق بين إدارة الأزمات والمخاطر	76
04	عدد السياح الدوليين الوافدين إلى مصر إقليميا وعالميا	90
05	عدد ونسبة المشغلين في الفنادق والمطاعم 2004-2008	92
06	المعدل الشهري لنمو السياحة الدولية خلال فترة الأزمة في مصر والعالم	94
07	مساهمة السياحة في إيرادات النقد الأجنبي 2004/2003-2009/2008	95
08	عائدات السياحة ربع السنوية في ظل الأزمة المالية العالمية (بالمليون دولار) 2008/2007 -2009/2008	96
09	تطور حصة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي (بالمليون جنيه مصري)	97
10	تأثير الأزمة المالية العالمية على السياحة المصرية فيما يعرف بالفرصة الضائعة	98
11	تأثير عدم الاستقرار الأمني على أعداد السياح الوافدين	103
12	ترتيب العشر دول الأولى والأخيرة حسب مؤشر الإرهاب العالمي لسنة 2015	104

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الرقم	عنـــــــــــــــــــوان الشكل	الصفحة
01	تطور مؤشر عدد السياح على المستوى الدولي بين سنوات 2005-2015	42
02	تطور الإيرادات السياحية على المستوى الدولي بين سنوات 2005-2014	43
03	توزيع عدد السياح عبر مختلف الأقاليم لسنة 2014	44
04	ترتيب أول عشر وجهات سياحية في العالم لسنة 2014 (مليون سائح)	45
05	ترتيب أول عشر دول في العالم من حيث الإيرادات السياحية لسنة 2014 (الوحدة: مليار دولار)	46
06	نسبة مساهمة السياحة في إجمالي الناتج المحلي	47
07	الدورة الاقتصادية وتأثيرها على صنع الأزمات	57
08	أسباب حدوث الأزمات	60
09	مناهج تشخيص الأزمات	62
10	المنهج الوصفي التحليلي في تشخيص الأزمات	63
11	أسس المنهج التاريخي	63
12	مكونات عمل نظام الأزمة	64
13	دورة حياة الأزمة	65
14	خطوات عمليات إدارة المخاطر	82
15	عدد السياح الدوليين الوافدين إلى مصر (بالمليون)	90
16	التغيرات الشهرية في الحركة السياحية العالمية خلال فترة الأزمة	93
17	معدلات النمو الشهرية لعدد السياح الوافدين إلى مصر (2008- جوان 2009)	93
18	عدد الضحايا نتيجة الهجومات الإرهابية	105
19	عدد الركاب قبل وبعد أحداث سبتمبر	107
20	التغيير في الطلب والعرض على الغرف (بالنسب المئوية)	108
21	أهم دلتاوات العالم المهددة بالغرق نتيجة ارتفاع مستوى سطح البحر	120

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	عنـــــــــــــــــــــوان الملحق	الصفحة
01	تطور عدد السياح والإيرادات السياحية العالمية من سنة 2005-2014	139
02	ترتيب أول عشر دول من حيث توافد السياح إليها لسنتي 2005-2014	140
03	ترتيب الدول حسب توزيع إيرادات السياحة العالمية (2014)	141
04	أسوأ الهجمات الإرهابية لسنة 2013	142
05	ترتيب الدول حسب مؤشر الإرهاب العالمي لسنة 2015	144
06	انخفاض عائدات السياحة في الدول المصابة بفيروس زيكا	145
07	التوزيع العالَمي المُتوقع للبعوضة الزاعِجة المِصرية	146
08	خريطة الوضع المتفشي لمرض الإيبولا ببلدان غرب أفريقيا	147
09	أعداد المسافرين القادمين والمغادرين إلى هونغ غونغ (1مارس -31 أوت 2003)	148
10	حركة الطائرات في مطار هونغ كونغ الدولي(1مارس2003 - 31أوت2003)	149
11	عدد الركاب القادمين والمغادرين جوا وبرا، وبحرا في هونغ كونغ(جانفي- أوت 2003)	150
12	عدد الزوار القادمين إلى هونغ كونغ(أوت2002-أوت2003)	151
13	عدد المغادرين من سكان هونج كونج (أوت 2002-أوت2003)	152
14	الغرض من الزيارة ومتوسط مدة إقامة الزوار في هونغ كونغ (1997-2002)	153
15	نسبة الفنادق المشغولة في هونغ كونغ (جانفي2003-أوت2003)	154

مقدمة

مقدمة:

تعتبر السياحة أحد الأنشطة الاقتصادية التي تتمتع بأهمية كبيرة في هذا العصر وتقوم عليها اقتصاديات الكثير من الدول والتي تنطلق من المكانة التي وصلت إليها كصناعة قائمة بحد ذاتها لها مدخلاتها ومخرجاتها، فهي تعتبر العصب الرئيسي المحرك لبعض الاقتصاديات في بعض الدول، وعليه فكثير من الدول جعلت من هذا القطاع حجر أساس اقتصادها الوطني، كما يتميز المردود المادي لصناعة السياحة عن غيره من مردودات المرافق الإنتاجية بأنه مردود متفرع ومتشعب وتستفيد منه مختلف النشاطات الإنسانية.

ومما لا شك فيه أن السياحة أصبحت من أكبر الصناعات في العالم بل وتعتبر قاطرة التنمية في العديد من الدول وجسرا للتواصل بين الشعوب والثقافات، كما تحظى السياحة بمكانة هامة ضمن قطاع الخدمات في العديد من الدول لما يمكن أن تساهم به في الناتج المحلي الإجمالي ومعدلات النمو الاقتصادي، وما تدره من عملات أجنبية وما تولده من فرص عمل بالإضافة إلى أن تنمية الانفاق السياحي الاستثماري يساهم في تنمية عدد من القطاعات التي تغدي قطاع السياحة بما يحتاجه من سلع وخدمات، إضافة إلى آثارها الايجابية في إبراز الجوانب الحضارية والأثرية والتاريخية وتعريف سكان العالم بها.

هذا القطاع يشهد تحولات و رهانات عميقة ومتسارعة في ظل ما يعرفه واقع الاقتصاد العالمي من اختلالات ظرفية وتصدعات بنيوية من جراء الأزمات المختلفة مثل الأزمات المالية، الاقتصادية، الأزمات الأمنية، الأزمات الصحية والمناخية التي شهدها العالم، والتي أثرت على عائدات هذا القطاع وانحسار الحركة السياحية في البلدان المصدرة للسياح.

ليس بالضرورة أن تقتصر آثار كل أزمة على الآثار السلبية فقط، إذ قد تصبح الأزمة حافزا على التقدم والتطور والمشاركة بفعالية وعمق، على الرغم مما تحمله في طياتها من درجات المخاطرة وعدم التأكد.

فالتحدي الحقيقي يكمن في كيفية التعامل مع الأزمات ومواجهتها بشكل علمي ومسؤولية إدارية منظمة، بحيث يكون التفاعل مع الأزمة تفاعلا إيجابيا يخفف من حدتها بدلا من تفاقمها وعدم التمكن من السيطرة عليها لاحقا.

ومن طبيعة الأزمات أنها تحدث في كل زمان ومكان بعد أن أصبح العالم وحدة متقاربة سياسيا واقتصاديا وثقافيا واجتماعيا، حيث بات أي من كياناته عرضة للأزمات التي تؤثر في مجتمعاته تأثيرات متفاوتة، لذلك أصبح استخدام المناهج العلمية في مواجهة الأزمات ضرورة ملحة، ليس فقط لتحقيق نتائج إيجابية من التعامل معها وإنما لتجنب نتائجها المدمرة.

مجال إدارة الأزمات يعد من العلوم التي برزت أهميتها من خلال التغيرات العالمية التي أخلت بموازين القوى الإقليمية والعالمية، وأوجبت تحليل حركاتها واتجاهاتها إذ يعمل هذا المجال على التكيف مع المتغيرات وتحريك الثوابت ذات التأثير السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي.

كما أن إدارة الأزمات تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والامكانيات المتاحة بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمنظمة والبيئة وللعاملين مع العودة إلى الوضع الطبيعي بأسرع وقت وبأقل تكلفة، ودراسة أسباب الأزمة لمنع حدوثها وتحسين طرق التعامل معها مستقبلا.

لقد كان لمختلف الأزمات التي عرفها العالم في السنوات الأخيرة تأثيرا كبيرا على مؤشرات أداء القطاع السياحي، وهذا بسبب الحساسية الكبيرة لهذا القطاع ولعلاقاته المتداخلة مع العديد من القطاعات الأخرى إضافة إلى العلاقة المباشرة التي تربطه بالبيئة.

1- إشكالية البحث

بناء على ما سبق نحاول دراسة حساسية القطاع السياحي لمختلف الهزات والأزمات التي عرفها العالم خلال السنوات الأخيرة منطلقين من الاشكالية التالية:

- **كيف تؤثر الأزمات المختلفة على مؤشرات أداء القطاع السياحي؟**

تتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة التالية:

1- فيما تتمثل الآثار المختلفة للقطاع السياحي؟ وما هي مؤشرات قياسها؟

2- ما هو واقع مؤشرات أداء القطاع السياحي العالمي؟

3- ماهي مختلف الأزمات التي يتعرض لها القطاع السياحي في العالم؟

4- هل تختلف حدة التأثيرات السلبية للأزمات باختلاف أنواعها؟

2- فرضيات البحث:

محاولة منا الاجابة على الاشكالية المطروحة فقد انطلقنا من الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: ينفرد القطاع السياحي بخصوصية تعرضه لكل أنواع الأزمات على عكس القطاعات الاقتصادية الأخرى؛

الفرضية الثانية: على الرغم من تعرض القطاع السياحي لمختلف الأزمات إلا أنه لا يزال يسجل مؤشرات أداء جيدة بسبب عدم تأثره السلبي لهذه الأزمات؛

الفرضية الثالثة: الأزمات المالية والاقتصادية هي أخطر الأزمات التي قد يتعرض لها القطاع السياحي.

3- أسباب اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب التي دفعت بنا إلى اختيار الموضوع ما يلي:

- تماشي الموضوع مع تخصص الدراسة اقتصاد وتسيير سياحي؛
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسة السياحية؛
- قابلية الموضوع للتطوير خلال الدراسات المستقبلية كونه يتميز بالتغيير المستمر في إحصاءاته ومؤشراته؛
- قلة البحوث التي تستعرض آثار الأزمات على القطاع السياحي وهو ما يجعله موضوعا ومجالا خصبا للدراسة؛
- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع كونه موضوع ثري ومتنوع ويمس قطاع السياحة في الوتر الحساس؛
- حداثة الموضوع في حد ذاته ومحاولة إثراء المكتبة الجامعية بدراسة موضوع جديد.

4- أهمية موضوع البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها دراسة تحليلية جديدة تتناول موضوعا مهما قل تناوله في الأبحاث المحلية، حيث أصبح موضوع أثر الأزمات على القطاع السياحي من أبرز الموضوعات التي تهتم بها الدول في الوقت الحاضر، وأصبحت تؤثر سلبا على فعالية القطاع السياحي لكل وجهة سياحية، ومن هنا تنبع أهمية هذه الدراسة كونها تعالج موضوعا جديدا في الفكر المعاصر(الأزمات وإدارة الأزمات)، والذي يعد على قدر كبير من الأهمية حيث أن موضوع الجمع بين مختلف الأزمات التي يتعرض لها القطاع السياحي وحساسية هذا الأخير لمختلف تلك الأزمات لم ينل حظا كافيا من الدراسة والاهتمام من قبل الباحثين والممارسين، وتسهم هذه الدراسة في توضيح أثر الأزمات على مؤشرات أداء القطاع السياحي من خلال استعراض تأثيرات كل أزمة على وجهة سياحية معينة.

5- الدراسات السابقة:

دراسة دون روبرتستون، إيان كين، ستيوارت مور: كانت هذه الدراسة بعنوان إدارة المخاطر السياحية، وهي عبارة عن تقرير أصدره المركز الدولي للسياحة المستدامة سنة 2006 بسنغافورة حيث تناولت القضايا المتعلقة بإدارة المخاطر والحد من تأثير الأزمات والكوارث على نمو واستمرارية القطاع السياحي، من خلال العمل مع هيئات إدارة الكوارث، والوكالات الحكومية وأصحاب المصالح في القطاع السياحي، مع تطوير علاقات فعالة مع وسائل الإعلام وتبادل المعلومات وإدارتها بطريقة شفافة تساعد على تشخيص الأزمات والمخاطر.

دراسة بيتر تارلو: جاءت هذه الدراسة بعنوان إدارة المخاطر والأزمات في قطاع السياحة وهي عبارة عن مقال منشور في مجلة الأبحاث السياحية الصادرة عن محطة المدرسة بتكساس الأمريكية سنة 2004 حيث قدم الباحث فكرة أن السفر والسياحة هو أكثر من مجرد الضيافة، بل هو أيضا إدراك أن جميع الصناعات السياحية لديها قدر معين من المخاطر المرتبطة بتلك الصناعة في حد ذاتها، مما يؤدي إلى الحاجة إلى إدارة الأزمات، في حين ليس كل الأزمات يمكن التنبؤ بها، وأفضل شكل من أشكال إدارة الأزمات هو الاستراتيجية الاستباقية لإدارة المخاطر لضمان التنمية الاقتصادية.

برنامج الأمم المتحدة للبيئة: كدليل عملي لصانعي القرار فقد قامت هذه الأخيرة بإعداد دراسة تمحورت حول إدارة مخاطر الكوارث المتعلقة بالوجهات السياحية الساحلية التي تستجيب للتغيرات المناخية سنة 2008 حيث يقدم هذا الدليل لمديري الكوارث والمخططين المحليين والبلديات والمجتمع، وأصحاب المصلحة في قطاع السياحة مع توجيهات عملية حول كيفية الاستعداد بشكل أفضل للكوارث في الأماكن الساحلية السياحية، تحقيقا للأهداف التالية: (أ) زيادة القدرة التشغيلية للمجتمعات المحلية في الوجهات السياحية الساحلية للاستجابة في حالات الطوارئ الناجمة عن الكوارث الطبيعية، (ب) دعم جهود التكيف هذه المجتمعات لتغير المناخ، و(ج) الحد من آثار الكوارث الطبيعية في المجتمعات المحلية في الوجهات السياحية الساحلية، ويتضمن القسم الثالث أطر المستوى المحلي من جزر الباهاما الوطنية، ومنطقة البحر الكاريبي، ومقاطعة جزيرة فوكيت، مملكة تايلاند، وهو ينص على أن استدامة الوجهات السياحية الساحلية تعتمد جزئيا على قدرتها على التكيف مع ممارسات التخطيط والإدارة لآثار تغير المناخ وأيضا لزيادة قدرتها على إدارة الكوارث الطبيعية على نحو فعال، وأنه هو الدرجة التي يتم إعداد الناس للكوارث التي تحدد مدى ضعف أو مرونة المجتمع في مواجهة الكوارث، ويهدف هذا الدليل إلى تمكين الأماكن الساحلية لتحقيق الاستدامة في صلب التخطيط وإدارة عملية السياحة وإعدادهم للاستجابة بشكل أفضل للكوارث الطبيعية، وبالتالي خلق وجهات سياحية أفضل للجميع.

6- منهج البحث:

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم إتباع المنهجين الوصفي والتحليلي، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال تقديمنا لمختلف المفاهيم والتعاريف التي تمس الموضوع، والمنهج التحليلي في التعقيب على الأشكال والجداول الواردة في البحث خاصة المتعلقة منها بتحليل البيانات المأخوذة من الجانب التطبيقي.

7- صعوبة البحث:

لقد واجهتنا في هذا البحث عدة صعوبات وعراقيل قد تواجه أي باحث من أهمها:

- حداثة الموضوع؛
- قلة المراجع ومصادر المعلومات المتعلقة بتأثير الأزمات على القطاع السياحي؛
- عدم وجود دراسات سابقة لهذا الموضوع وما توفر منها كان باللغة الأجنبية ؛
- ضيق الفترة المخصصة لإعداد المذكرة مقارنة بموضوع الدراسة.

8- تحديد مصطلحات البحث:

ينطوي موضوع هذه الدراسة على العديد من المصطلحات نستعرض أهمها فيما يلي:

- **السياحة:** انتقال الأفراد من أماكن إقامتهم الدائمة إلى أماكن أخرى داخل حدود بلدهم أو خارجا لفترات لا تتجاوز سنة ولا تقل عن 24ساعة، وذلك من أجل اشباع رغباتهم بعيدا عن ممارسة أي عمل مأجور بغرض الربح أو كسب المال.

- **السائح:** هو أي شخص يزور دولة أخرى غير الدولة التي اعتاد فيها، لأي سبب غير السعي وراء عمل يجزى منه في الدولة التي يزورها.

- **الأزمة:** هي موقف حرج خارج عن سيطرة المنظمة، وتحول مفاجئ عن النشاط المعتاد لها، مما يؤدي إلى خلل بالمنظمة يهدد استمرارها ويؤثر على النظام العام في بيئتها الداخلية والخارجية.

- **إدارة الأزمات:** هي مجموعة الاستعدادات والاجراءات الوقائية والجهود الإدارية التي تبدل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب عن الأزمة.

- **إدارة المخاطر:** هي النشاط الإداري الذي يهدف إلى التحكم بالمخاطر، وتخفيضها إلى مستويات مقبولة وبشكل أدق هي عملية تحديد وقياس والسيطرة وتخفيض المخاطر التي تواجه المنشأة، وتهدف إلى درء الخطر أو الوقاية من عواقبه، والعمل على عدم تكراره، التقليل من حجم الخسائر عند حدوثها، دراسة أسباب حدوث خطر لمنع حدوثه مستقبلا.

9- إطار وحدود الدراسة:

إطار هذه الدراسة لا يعدو كونه تسليط للضوء على أثر الأزمات على مؤشرات أداء القطاع السياحي، مع دراسة تحليلية لبعض الأزمات، فمن حيث الإطار المكاني سنأخذ بعض الدول (مصر، الولايات المتحدة الأمريكية، هونغ كونغ)، أما من حيث الإطار الزمني فإن عملية التحليل ستشمل الفترة من2000 الى 2014 مع تقلص هذه الفترة حين استعراض تأثير طبيعة كل أزمة على حدة.

10- تقسيم البحث:

وللإجابة على الأسئلة الواردة أعلاه واختبار صحة الفرضيات، اقتضت هذه الدراسة تناول الموضوع في مقدمة عامة وثلاث فصول بعدها، لنتم الموضوع بخاتمة تتضمن النتائج والإجابة على الفرضيات.

وضمن هذا المسعى انقسمت هذه الدراسة إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول جاء تحت عنوان الإطار المفاهيمي حول السياحة وقد تضمن ثلاث مباحث في كل مبحث أربعة مطالب متضمنا العناصر التالية: مفاهيم أساسية حول السياحة ومؤشرات أداء السياحة الدولية.

أما الفصل الثاني فقد جاء تحت عنوان إدارة الأزمات والمخاطر في القطاع السياحي، قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث تناولنا فيها ماهية الأزمة وكيفية إدارتها وإدارة المخاطر السياحية.

وبالنسبة للفصل الثالث فكان تحت عنوان دراسة تحليلية لبعض الأزمات التي مست القطاع السياحي، تناولنا فيه بعض الأزمات التي عصفت بالقطاع السياحي مع توضيح تأثيراتها وكمثال عن هذه الأزمات قمنا بدراسة نماذج معينة على بلدان معينة أثرت عليها هذه الأزمات.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي حول السياحة

المبحث الأول: مدخل نظري حول السياحة

المبحث الثاني: أساسيات حول السياحة

المبحث الثالث: مؤشرات أداء السياحة الدولية

تمهيد:

تعتبر السياحة ظاهرة اجتماعية عرفت تطورات سريعة عكست مدى أهميتها حيث أصبحت اليوم تشكل أكبر الصناعات في العالم بالنظر إلى الاحصائيات التي تشير بوضوح إلى نسب النمو العالية التي يحققها هذا النشاط.

كما تعتبر العصب الرئيسي المحرك لبعض الاقتصاديات في بعض الدول، فهي تعد من أهم مصادر الدخل في العديد من البلدان حيث تمثل أهم مكونات المصادر الخدمية ذات التأثير الكبير في ميزان المدفوعات، كما أنها من الأنشطة التي تساهم بفعالية في زيادة الناتج المحلي الإجمالي وزيادة إيرادات النقد الأجنبي وتعتبر السياحة صناعة متطورة ومتعددة الاتجاهات والتشابكات مع مجمل الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر فهو نشاط يتعلق بالسفر والبقاء لفترة خارج المكان المعتاد وذلك لأغراض مختلفة وسوف نحاول في هذا الفصل التطرق لأهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بقطاع السياحة وأهم مؤشراته.

المبحث الأول: مدخل نظري حول السياحة

احتلت صناعة السياحة مكانة متميزة بالنسبة لمعظم دول العالم سواء كانت دول صناعية كبرى أو دول نامية، ومما لاشك فيه أن السياحة أصبحت من أكبر الصناعات في العالم بل وتعتبر قاطرة التنمية وعامل من عوامل التطور الاقتصادي ونشاطا حركيا يكمل بقية الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فالسياحة أصبحت الآن طلبا هاما من ضروريات الحياة فأصبح الإنسان يُحب التنقل والتجوال بحثا عن الجديد ورغبة منه في الحصول على الترفيه والمتعة وعليه نظرا لأهمية هذا النشاط ومن خلال هذا المبحث سوف نعرض مختلف مفاهيم السياحة وكذا لمحة تاريخية حول نشأتها وتطورها، أنواعها، خصائصها، وأخيرا الفوائد والعيوب التي تتميز بها.

المطلب الأول: نشأة السياحة وتطورها

عرفت السياحة مراحل تطور عديدة كانت وليدة تطور العصور والمجتمعات، لذلك سنحاول من خلال هذا المطلب إعطاء لمحة تاريخية عن السياحة وتسليط الضوء على مراحل تطورها كما يلي:

أولا: مرحلة العصور القديمة

إن حب الانتقال لدى الإنسان طبيعة كامنة فيه منذ بدء الخليقة، حيث كان الانتقال في هذه المرحلة جزءا لا يتجزأ من الحياة.[1]وذلك سعيا لكسب الرزق من أجل حياة أفضل، كما أن انتقال الإنسان من مكان إلى آخر كان على الأقدام في ظل عدم توفر وسائل السفر والتنقل، حيث كان يركز في رحلاته وأسفاره على ما يلي:

1- تحقيق الفائدة:

كانت عبارة عن خلق علاقات متبادلة بين القبائل والدويلات المختلفة والتي تكون أحيانًا متجاورة، وقد تكون بعيدة وكان هذا التفاعل له تأثير عميق في مصير الأقاليم المتجاورة من حيث التجارب والحرب وكذلك كان حافز الكسب كبير للتجارة إلى القيام برحلات بعيدة بحثا عن السلع النادرة.

2- حب الاستطلاع:

وذلك من خلال قيام أناس كُثُر بالسفر ليس بدافع الحاجة، ولكن من أجل إرضاء تطلعاتهم والاستطلاع أو التعرف على العادات والتقاليد عند الشعوب الأخرى.[2]

---

[1]- أحمد فوزي ملوخية، "**مدخل إلى علم السياحة**"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، مصر، 2008، ص13.

[2]- ماهر عبد العزيز توفيق، "**صناعة السياحة**"، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص ص14، 15.

3- الدافع الديني:

وهو ما يُقصد به القيام برحلات دينية من أجل زيارة الأماكن الدينية، ومن أبرزها رحلات الإغريقيين وأكثرهم شهرة المؤرخ " هيرودوت".[1]

4- دوافع المتعة:

أي أن الدافع من السفر هو المتعة والاستجمام، حيث اعتبر الرومان أول من سافر في ذلك الزمان، ومن بين عوامل بروز السياحة آنذاك السفر بهدف المتعة، إنشاء الطرق الصالحة لسير العربة، الأمن سبب انتشار الجيش، توافر خدمات الإيواء والإطعام.[2]

ثانيا: مرحلة العصور الوسطى

يصف المؤرخون هذه الفترة بأنها عصور الظلام، حيث نشأت صراعات بين الدويلات والإقطاعيات وافتقد الناس عنصر الأمان وساءت حالة الطرق وأصبحت النظرة إلى العلم على أنه منافي للدين وحرم على الناس التفكير والابتكار.[3]

وكان اتجاه السفر والسياحة في هذه العصور للتجارة، أو نشر الدين المسيحي والدراسة وفي أواخر القرن الثالث عشر اكتشف "ماركو بولو" Marko polo (1254-1323) الطريق بين أوربا وآسيا، وكان كتابه مصدر للمعلومات للغرب عن حياة الشرق خلال تلك الفترة، وفي القرن الخامس عشر كانت رحلة Fasko die game إلى الهند ثم إلى الصين عن طريق الرجاء الصالح ثم Krostover colombos إلى أمريكا 1492، ما شجع الأوربيين على الهجرة إليها.[4]

وقد أخذت السياحة الدينية أبعادا جديدة في العصور الوسطى، فكان عدد كبير من الحجاج على اختلاف أديانهم يقومون برحلاتهم الدينية، إلى الأماكن المقدسة التي غالبا ما تبعد عن أوطانهم بمسافات طويلة ومن أشهر الرحالة العرب نجد: ابن بطوطة، البيروني، ابن عبيد البكري، المسعودي، البلاذري وغيرهم من اللذين جالوا في مختلف أنحاء العالم وتركوا وثائق سياحية وخرائط تصف العالم.

ومن بين العوامل التي ساهمت في تلك الحيوية والنشاط نجد:[5]

- حث تعاليم الدين الإسلامي الحنيف على السياحة في الأرض والانتفاع من خيراتها؛

---

[1]- محمد حافظ الحجازي، "**إدارة التسويق السياحي والفندقي**"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، مصر، 2007، ص50.

[2]- نعيم الظاهر، سراب الياس، "**مبادئ السياحة**"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثانية، الأردن، 2007، ص28.

[3]- أحمد فوزي ملوخية، مرجع سبق ذكره، ص20.

[4]- صلاح الدين خربوطلي، "**السياحة صناعة العصر**"، دار حازم، دمشق، 2002، ص20.

[5]- محمود فوزي شعوبي،"**السياحة والفندقة في الجزائر**"، دراسة قياسية 1974/2004، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، فرع الاقتصاد القياسي، جامعة الجزائر، 2007، ص17.

- ارتباط أحد أركان الإسلام الحج إلى بيت الله الحرام بالسفر إلى الأراضي المقدسة؛
- البحث على التعلم والترحال في سبيل تحصيله؛
- انتقال مركز التجارة من بيزنطة ثم إلى الدول العربية الإسلامية، وقد كانت بغداد وقرطبة تشكلان مركز التجارة العالمية.

ثالثا: مرحلة العصور الحديثة

بداية العصور الحديثة كانت في عصر النهضة التي حدثت فيها تغيرات عديدة في المجال العلمي مثل الاستكشافات الجغرافية التي أدت إلى زيادة الأسفار، كما أحدثت الثورة الصناعية تغييرا واضحا في وسائل المواصلات وتطويرها ما أدى إلى سهولة السفر والتنقل واختصار الوقت وازدادت بعد الحرب العالمية الثانية حيث بدأ تطوير الطائرات الحربية إلى مدنية وكذلك السيارات والقطارات.[1]

كما تميزت مرحلة العصور الحديثة بظهور تحولات تاريخية في أوروبا بالغة الأهمية كان لها تأثيرا كبيرا على السفر والتنقل كظاهرة إنسانية، ويتميز عصر النهضة في أوروبا بملامح خاصة من أبرزها:[2]

- ظهور نهضة فكرية وعلمية كبيرة، أبدع فيها الأوربيين الكثير من الكتابات و الفنون مما حبب لديهم المعرفة وطلب العلم؛
- عصر النهضة هو عصر الاستكشافات الجغرافية وما أحرزته صناعة المراكب التي تجاوزت البحار واستطاعت أن تسير في المحيطات؛
- إن هذا العصر أفرز عددا هائلا من الكنائس التي قام كبار فناني ذلك العصر برسم لوحات خالدة على جدرانها وأسقفها كما تفننوا في زخرفتها بحيث أصبحت تحفا فنية تستهوي الكثيرين لزيارتها.

كما تميزت هذه المرحلة بعدة خصائص أهمها:[3]

- ✓ التطور التاريخي في الملاحة واستعمال الأجهزة والمعدات مثل البوصلة؛
- ✓ عودة ظهور الدول والحكومات من جديد وقيام الثورة الصناعية أدى إلى تطوير كبير في شتى المجالات والأنشطة المختلفة؛
- ✓ انتشار حركة السفر والسياحة مع تطور الآلة وتقدم وسائل الاتصال والمواصلات؛
- ✓ إنشاء الفنادق الفخمة التي أخذت طابع القصور والقلاع.

---

[1]– ماهر عبد العزيز توفيق، مرجع سبق ذكره، ص14.

[2]– نعيم الظاهر، سراب الياس، مرجع سبق ذكره، ص 18–20.

[3]– أحمد فوزي ملوخية، مرجع سبق ذكره، ص 26–29.

كل هذه التغيرات ساهمت في نشوء الحاجة لوجود نشاط خاص مهمته تنظيم واستثمار أوقات الفراغ وأصبح هذا النشاط عاملا مهما لقيام السياحة، واتفق مؤرخوا السياحة على أن يوم 5 جويلية 1841 هو اليوم الذي شهد مولد الرحلات السياحية، والتي تمثلت في رحلة "توماس كوك".

وفي الأخير نستنتج أنه لكل مرحلة من المراحل التي مرت بها السياحة صفات خاصة تميزت بها حيث تميزت المرحلة الأولى بالرحلات من أجل تحقيق هدف معين، أما المرحلة الثانية فتميزت بتطور وسائل النقل بمختلف أنواعه، وهذا ما أدى إلى زيادة وتطور النشاط السياحي في المرحلة الأخيرة.

المطلب الثاني: مفهوم السياحة والسائح

لقد تعددت التعاريف المقدمة للسياحة والسائح وذلك نظرا لتعدد جهات الدراسة لها، واختلاف وجهات نظر الأخصائيين في هذا المجال، الشيء الذي يقودنا فيما يلي إلى محاولة حصر أهم هذه التعاريف كما يلي:

أولا: مفهوم السياحة

للسياحة أكثر من تعريف وكل منها يختلف عن الآخر بقدر اختلاف الزاوية التي ينظر منها الباحث إلى السياحة، فبعضهم ينظر إليها على أنها ظاهرة اجتماعية وآخرون يرونها كظاهرة اقتصادية ومنهم من يركز على دورها في تنمية العلاقات الدولية، ويرونها عاملا من عوامل العلاقات الإنسانية والثقافية.

وفيما يلي استعراض لعدد من التعاريف المهمة:

1- السياحة في الإسلام:

إذ تعتبر الشريعة الإسلامية بأن السياحة هي سياحة العبد إما للتقرب من خالقه بالصلاة والصوم أو التجوال في الأرض للتعبد والتأمل في ملكوت الخالق وآياته في خلقه كما ورد في قوله تعالى﴿ فَسِيحُوا فِي الْأَرْضِ أَرْبَعَةَ أَشْهُرٍ وَاعْلَمُوا أَنَّكُمْ غَيْرُ مُعْجِزِي اللَّهِ وَأَنَّ اللَّهَ مُخْزِي الْكَافِرِينَ ﴾[1]وتعني هنا كلمة " فسيحوا" أي فسيروا أيها المشركون سير السائحين آمنين مدة أربعة أشهر لا يتعرض خلالها لكم أحد، وقوله تعالى أيضا: ﴿عَسَى رَبُّهُ إِنْ طَلَّقَكُنَّ أَنْ يُبْدِلَهُ أَزْوَاجاً خَيْراً مِنْكُنَّ مُسْلِمَاتٍ مُؤْمِنَاتٍ قَانِتَاتٍ تَائِبَاتٍ عَابِدَاتٍ سَائِحَاتٍ ثَيِّبَاتٍ وَأَبْكَاراً (5)﴾،[2]وأيضا فإن مفهوم السياحة في الإسلام يتضمن اتباع آداب وسنن يستحسن مراعاتها من طرف السائحين تفاديا من الوقوع في محظورات نهى عنها الإسلام[3].

---

[1]- سورة التوبة، رقمها 09، مدنية، الآية رقم02.

[2]- سورة التحريم، رقمها 66، مدنية، الآية رقم05.

[3]- صليحة عشي، "**الآثار التنموية للسياحة، دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس والمغرب**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد تنمية ، جامعة باتنة، 2004-2005، ص3.

2- السياحة في القوانين الوضعية:

إن لفظ ومصطلح السياحة tourism مشتق من الانجليزية من الفعل To Tour وفي الفعل Tourner، ومعناها سواء في الانجليزية أو الفرنسية يدور أو يجول حيث سجلت ظهورها في أوائل القرن التاسع عشر[1].

- **تعريف بوركارت "Burkart" وميدلك "Medlik":**

عرفها على أنها: "استخدام محدد لوقت الفراغ ولكل أشكال الاستجمام، إنها تشمل معظم أشكال السفر المرتبطة بالمهنة والعلاج والسياحة المهنية وسياحة النقاهة وكذلك أشكال السفر الذي يهدف إلى الاستجمام والترفيه بالمفهوم العام".[2]

- **تعريف روبسنون "Robison":**

عرف روبسنون السياحة على أنها: "انتقال الأفراد خارج الحدود السياسية للدولة التي يعيشون مدة تزيد عن أربعة وعشرين ساعة وتقل عن عام واحد، على أن لا يكون الهدف من وراء ذلك الإقامة الدائمة أو العمل أو الدراسة أو مجرد عبور الدولة الأخرى"[3].

ومع أن هذا التعريف تعتمده الأمم المتحدة إلا أنه اقتصر على السياحة الدولية أو الخارجية وأهمل السياحة الداخلية.

- **تعريف هيرمان فوشوليرون (Herman vonsholleron):**

عرف العالم النمساوي الاقتصادي عام 1910 السياحة بأنها: "الاصطلاح الذي يطلق على كل العمليات المتداخلة وخصوصا العمليات الاقتصادية، المتعلقة بدخول الأجانب وإقامتهم المؤقتة وانتشارهم داخل حدود منطقة أو دولة معينة"[4].

وما يميز هذا التعريف أنه ركز على الجانب الاقتصادي للسياحة وأهمل الجوانب السلوكية والثقافية المرافقة لها.

- **تعريف والترهنزيكير walter hunziker وكيرت كرافت سنة 1924:**

السياحة هي: "مجموعة النشاطات الناتجة عن السفر أو انتقال الأفراد من مكان الإقامة الأصلي، طالما أن هذا الانتقال لا يدخل في إطار النشاط المربح".[5]

---

[1]- محمد حافظ الحجازي، مرجع سبق ذكره، ص47.

[2]- خالد كواش، "**السياحة (مفهومها، أركانها، أنواعها)**"، دار التنوير للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2007، ص ص81، 82.

[3]- بلقاسم تويزة، "**دور تسويق الخدمات في تفعيل السياحة العلاجي**"، مذكرة ماجستير، فرع تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2008، ص38.

[4]- جليلة حسن حسنين، "**اقتصاديات السياحة**"، منشورات جامعة الإسكندرية، 2003، ص10.

[5]- Ahmed Tessa, **économie touristique et aménagement de territoire**, opu, Alger,p21.

- **تعريف مؤتمر أتاوا بكندا سنة 1991:**

عرفت السياحة بأنها: "الأنشطة التي يقوم بها الشخص المسافر إلى مكان خارج بيئته المعتادة لمدة أقل من سنة، وأن لا يكون غرضه من السفر ممارسة نشاط يكتسب منه دخلا في المكان الذي يسافر إليه."[1]

- **تعريف الباحث الألماني جوبيير فولر 1905:**

يرى السياحة بالمفهوم الحديث على أنها: "ظاهرة طبيعية من ظواهر العصر الحديث تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة والهدوء، وإلى مولد الإحساس بجمال الطبيعة ونمو هذا الإحساس، والشعور بالبهجة والمتعة والإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة وأيضا نمو الاتصالات وخاصة بين الشعوب وأوساط مختلفة بين الجماعات الإنسانية، وهي الاتصالات التي كانت ثمرة اتساع نطاق التجارة والصناعة وثمرة وسائل النقل".[2]

وما ميز هذا التعريف أنه ركز على الجانب الاجتماعي وأهمل الجانب الاقتصادي الذي تلخص على الاستجمام وتغيير الجو والمحيط الذي يعيش فيه الإنسان لتذوق نشوة الاستمتاع بجمال الطبيعة.

- **تعريف مؤتمر أونكتاد:**

حيث ذكر أن السياحة هي: "الأنشطة التي يقوم بها الشخص إلى مكان خارج بيئته المعتادة لمدة زمنية، دون أن يكون غرضه من السفر خارج مكان الإقامة الكسب ويستبعد الهجرة المؤقتة لممارسة الأنشطة".[3]

- **تعريف المنظمة العالمية للسياحة (OMT):**

عرفتها المنظمة العالمية للسياحة على أنها كلمة تحتوي على مفهومين:

السائح: كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره أربعة وعشرون ساعة على الأقل، بحيث أساس الزيارة "السفر" تكون من أجل الترفيه، الراحة، الصحة، قضاء العطل، الدراسة، الديانة، الرياضة، أو القيام بأعمال عائلية، حضور المؤتمرات، ندوات علمية، ثقافية، سياسية.

---

[1]– محي محمد مسعد، "**الإطار القانوني للنشاط السياحي والفندقي**"، المكتب العربي الحديث مصر، 2005، ص61.

[2]– موسى سعداوي، صدوقي الزروق، "**مداخلة بعنوان السياحة ودورها في التنمية الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول: السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول)**"، يومي 24، 25 أفريل 2012، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، ص1.

[3]– محمد الصيرفي، "**التخطيط السياحي**"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية، 2007، ص11.

المتجول (أو المتنزه): كل زائر مؤقت لا تتجاوز مدة إقامته أربعة وعشرون ساعة على الأكثر خارج إقامته المعتادة.[1]

- **تعريف ماتيلسون ووال Mathleson et wall (1983):**

عرف كل منهما السياحة بأنها: "حركة مؤقتة للأفراد إلى جهات بعيدة عن أماكن عملهم وإقامتهم العادية، وإلى حيث تقدم لهم التسهيلات التي تفي بحاجاتهم، ودراسة السياحة هي دراسة الأفراد بعيدا عن مواطنهم الأصلية، وللمنشآت التي تلبي حاجاتهم، وللآثار الاقتصادية والاجتماعية والطبيعية الناتجة عن هذه المطالب، كما وتشمل دوافع تجارب السياح".[2]

من خلال التعاريف السابقة نستخلص ما يلي:

- تعبر السياحة عن حاجة لدى الأفراد يتم إشباعها من خلال التنقل والترفيه عن النفس؛
- تمثل السياحة عملية الاتصال الثقافي والحضاري بين الشعوب؛
- السياحة نشاط يقوم به الفرد ولا يجب أن يكون من أجل تحقيق الربح سواء الدائم أو المؤقت؛
- السياحة تتطلب من الإنسان التنقل من مكان إلى آخر سواء داخل حدود الوطن أو خارجه.

وفي الأخير وما تقدم من تعاريف عن السياحة نستنتج أن السياحة عبارة عن نشاط إنساني تحول إلى ظاهرة اجتماعية تتمثل في انتقال الأفراد من أماكن إقامتهم الدائمة إلى أماكن أخرى داخل حدود بلدهم، أو خارجا لفترات محددة لا تتجاوز سنة ولا تقل عن 24ساعة، وذلك من أجل إشباع رغباتهم بعيدا عن ممارسة أي عمل مأجور بغرض الربح أو كسب الأموال.

ثانيا: مفهوم السائح

إن لتحديد مفهوم السائح أهمية كبيرة إذ لا يمكن جمع البيانات عن أعداد السياح وأصنافهم وفترة بقائهم إلا بعد أن يكون للإحصائي خلفية كاملة عن مفهوم السائح وما يميزه عن بقية الفئات الأخرى أما بخصوص التعريف فسنقدم البعض منها على سبيل المثال لا الحصر كما يلي:

1- تعريف مؤتمر الأمم المتحدة للسفر والسياحة الدوليين:

"السائح هو أي شخص يزور دولة أخرى غير الدولة التي اعتاد فيها، لأي سبب غير السعي وراء عمل يجزى منه في الدولة التي يزورها".[3]

---

[1]- عامر عيساني، "**الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة**"، **حالة الجزائر**، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009-2010، ص13.

[2]- منال شوقي عبد المعطي أحمد، "**جغرافية السياحة**"، دار الوفاء للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2011، ص13.

[3]- يسرى دعبس، "**صناعة السياحة بين النظرية والتطبيق**"، الملتقى المصري للإبداع والتنمية، الطبعة الأولى، مصر، 2003، ص ص162، 163.

إن هذا التعريف يشمل فئتين من الزائرين هما:

- **السائحين Touristes:** وهم الزائرون المؤقتون الذين يقيمون على الأقل 24 ساعة في الدولة التي يزورونها؛

- **مسافري الرحلات السريعة Excursionnistes:** وهم الزائرون المؤقتون لمدة تقل عن 24 ساعة للدولة التي يزورونها.

2- تعريف مؤتمر الأمم المتحدة الخاص بالتسهيلات الحركية للسفر سنة 1954:

فقد عرف السائح على أنه: "كل شخص بدون تمييز لعنصر أو جنس أو لغة أو دين يدخل دولة طرف في اتفاقية غير الدولة التي اعتاد الإقامة فيها، ويبقى لفترة لا تقل عن أربعة وعشرون ساعة ولا تزيد عن ستة أشهر في السنة لأغراض مشروعة غير الهجرة، وقد أعاد مؤتمر الأمم المتحدة للسفر والسياحة الدوليين سنة 1963 تعريف السائح حيث اعتبره كل شخص يزور دولة غير الدولة التي اعتاد الإقامة فيها لأي سبب غير السعي وراء عمل يجزى منه في الدولة التي يزورها".[1]

3- كما عرف السائح بأنه: "الشخص الذي يسافر خارج محل إقامته الأصلي أو الاعتيادي ولأي سبب غير الكسب المادي أو الدراسة سواء كان داخل البلد الذي يعيش فيه السائح الوطني، أو في خارج بلده (السائح الأجنبي) ولفترة تزيد عن 24 ساعة وأن تقل عن ذلك فهو قاصد للنزهة".[2]

على ضوء ما سبق نستنتج: أن السائح هو الشخص الذي يسافر خارج محل إقامته الأصلي سواء كان ذلك داخل بلده الأصلي أو خارجه، لفترة زمنية محددة تزيد عن 24 ساعة.

وبهذا التعريف يمكن أن نقسم السائح إلى فئتين هما:

- **السائح العالمي:** وهو الذي يأتي من بلده الأصلي؛

- **السائح المحلي:** وهو السائح الذي يقوم بالسياحة داخل حدود بلده الأصلي أو ما تسمى بالسياحة الداخلية.

وعليه فإن الأشخاص الذين لا ينطبق عليهم تعريف السائح هم:[3]

- المسافرون العابرون (الترانزيت، طاقم الطائرة، الباخرة، القطارات، الشاحنات...)؛
- الأشخاص المقيمون عند الحدود ويعملون في أراضي بلد آخر؛

---

[1]- قويدر معيزي، محمد أمين مراكشي، "**مداخلة بعنوان السياحة في الجزائر واقع وأفاق**"، مع الإشارة إلى حالة ولاية البليدة، المؤتمر العلمي حول: السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول) يومي24، 25 أفريل، 2012، كلية العوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، ص5.

[2]- أحمد محمود مقابلة، "**صناعة السياحة**"، كنوز المعرفة، الطبعة الأولى، الأردن، 2007، ص ص 25، 26.

[3]- نعيم الظاهر، إلياس سراب، مرجع سبق ذكره، ص37.

- أفراد القوات المسلحة الأجنبية؛
- أعضاء الهيئات الدبلوماسية وأصحاب عقود العمل في دول أجنبية؛
- اللاجئون السياسيون أو المقيمون الدائمون.

مما سبق نستنتج أن الفرق بين السائح والمتنزه هو مدة الإقامة الأصلية، وخصائص السائح هي الانتقال بطرق مشروعة، الإقامة لأكثر من 24 ساعة وأقل من سنة وأخيرا عدم انشغاله بوظيفة بأجر.

ثالثا: أهمية السياحة

تكتسي السياحة أهمية بالغة نظرا لارتباطها مع العديد من القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وأصبحت تمثل أكبر صناعة في العالم لما تحققه من نتائج معتبرة من حيث الإيرادات ومناصب الشغل التي تحدثها، وتكمن أهمية السياحة فيما يلي:

1- الأهمية الاقتصادية:

يمكن إبراز الأهمية الاقتصادية من خلال النقاط التالية:[1]

- المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي والعالمي؛
- تتأثر وتؤثر في الإنتاج، الاستهلاك، النقل، الرحلات والاتصالات؛
- جذب رؤوس الأموال من خلال العملات الأجنبية؛
- تساعد في تشغيل اليد العاملة والقضاء على البطالة؛
- تحسين ميزان المدفوعات.

2- الأهمية الاجتماعية:

وتبرز فيما يلي:[2]

- رفع مستوى الشعور بالانتماء للوطن من خلال التبادل الثقافي والحضاري؛
- تحسين نمط حياة الأفراد، وتحسين مستوى معيشتهم مما يحقق التوازن الاجتماعي؛
- التفاعل والاحتكاك بين سكان المنطقة السياحية المزارة من جهة والسياح سواء كانوا من حملة جنسية نفس البلد أو جنسيات أخرى الأمر الذي يقتضي إلى التبادل الاجتماعي.

---

[1]- أحمد محمود مقابلة، المرجع السابق، ص26.

[2]- مثنى طه الحوري وإسماعيل محمد الدباغ، "**مبادئ السفر والسياحة**"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص ص 112، 113.

3- الأهمية البيئية:

للبعد البيئي دورا هاما في النشاط الاقتصادي، ويظهر هذا البعد بصفة خاصة عند قيامنا بما يعرف بالتحليل الاجتماعي للتكلفة والمنفعة، دراسة الجدوى بمشروع سياحي معين وللبيئة باعتبارها العامل الهام في تحقيق الجذب السياحي.[1]

4- الأهمية الثقافية:

تساهم السياحة في تحقيق التبادل الثقافي بين الشعوب ويحقق الاتصال الثقافي الذي يحدث بين السياح والسكان المحليين أثر كبير بين طرفي الاتصال، ويمكن أن يكون هذا النوع من الاتصال على مستوى الاتصال الشخصي والذي يعبر عن مستويات مختلفة للتكامل الاجتماعي والثقافي.[2]

المطلب الثالث: أنواع السياحة وخصائصها

تتميز السياحة بأنواع وخصائص عديدة تميزها عن باقي القطاعات الأخرى والتي جعلت منها أكبر الصناعات في العالم وعامل من عوامل التطور الاقتصادي والتي سوف نعرض أهمها من خلال هذا المطلب.

أولا: أنواع السياحة

تختلف أنواع السياحة باختلاف الرغبات والاحتياجات المختلفة، كما يساهم التطور الاقتصادي والعلمي والاجتماعي في هذا النوع فظهرت بذلك أنواع أخرى للسياحة لم تكن معروفة من قبل مثل سياحة المؤتمرات والمعارض و سياحة التسوق وغيرها، وقد صنفت أنواع السياحة تبعا للمعايير الآتية:

1- تبعا لعدد الأشخاص: ويمكن أن نميز ما يلي:[3]

- **السياحة الفردية:** هي سياحة لا تعتمد على برنامج منظم أو محدد وهي غير منظمة ويقوم بها مجموعة أو شخص واحد لزيارة بلد أو مكان ما، وتتراوح مدة إقامتهم حسب تمتعهم بالمكان أو حسب وقت الفراغ المتوفر لديهم؛

- **السياحة الجماعية:** وهي عكس الفردية، فهي منظمة، حيث يتم ترتيب وتنظيم كل شيء مسبقا من طرف الشركات السياحية.

---

[1]- محي محمد مسعد، "**الاتجاهات الحديثة في السياحة**"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009، ص9.

[2]- نفس المرجع، الصفحة نفسها.

[3]- سفيان عمراني، "**مداخلة بعنوان التأهيل النظري للسياحة ودورها الاقتصادي**"، المؤتمر العلمي الدولي حول: السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول)، يومي 24، 25 أفريل 2012، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، ص4.

2- تبعا لنوع المواصلات المستخدمة: فنجدها تنقسم إلى:

- سياحة برية (السيارات الخاصة، السكك الحديدية،...)؛
- سياحة بحرية أو نهرية (البواخر، اليخوت)؛
- سياحة جوية (الطائرات المختلفة).

3- تبعا للسن: وتنقسم إلى:

- **سياحة الطلائع:** ترتبط بالسن من 07-14 سنة وهي عادة ما تكون في إطار رحلات استكشافية أو رحلات تعلم السياحة أو التعرف على الطبيعة وتنظيم من طرف الشركات أو النقابات أو الجماعات الخيرية؛
- **سياحة الشباب:** أي يكون هنا البحث عن الإثارة والبحث عن الحياة الاجتماعية؛
- **سياحة الناضجين:** وهي سياحة المتعة والبحث عن الراحة والاستجمام؛
- **سياحة المتقاعدين.**

4- تبعا للجنس: وتنقسم إلى:[1]

- سياحة الرجال؛
- سياحة النساء.

5- تبعا للموقع الجغرافي: وتتفرع إلى:

- **السياحة الداخلية:** وتتضمن حركة المواطنين باتجاه المناطق السياحية المتواجدة في بلدهم الأم ذلك أن هذا النوع أو المستوى من السياحة يكون هدفها الأساسي التعرف على الآثار المتواجدة على أرض بلادهم بالإضافة إلى توفير وأخذ قسط من الراحة وخاصة في أيام العطل والإجازات؛[2]
- **السياحة الإقليمية:** هي الخاضعة لدول الإقليم وتعني تنقل الأشخاص بين دول الإقليم مثل دول المغرب العربي، دول شرق آسيا...ومن ميزات هذه السياحة انخفاض تكاليف الرحلة نسبيا بالمقارنة مع السياحة الدولية وذلك نظرا لقصر المسافة التي يقطعها السائح؛[3]

---

[1]- ماهر عبد الخالق السيسي، "**مبادئ السياحة**"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2001، ص42.

[2]- محمد عبيدات، "**التسويق السياحي**"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص ص 20، 21.

[3]- المرجع السابق، ص26.

- **السياحة الدولية:** تعتمد على الأجانب، وتسعى كل دولة على تشجيع هذا النوع من السياحة لجلب العملة الصعبة ويعتمد على عناصر جذب داخلي بشكل سليم، وخاصة البنى التحتية والأمن والاستقرار وكذا الانخفاض في الأسعار.[1]

6- تبعا لطبيعة الموسم السياحي: وتنقسم إلى:

- السياحة الشتوية؛
- السياحة الصيفية؛
- سياحة المناسبات.[2]

7- تبعا للغرض: ويعتبر هذا المعيار من المعايير الأكثر استعمالا في تصنيف أنواع السياحة وهي:[3]

- سياحة الاستجمام والترفيه؛
- السياحة الدينية (التعبد وتلبية الاحتياجات الروحانية)؛
- سياحة رجال الأعمال؛
- السياحة العلاجية؛
- السياحة الرياضية؛
- السياحة الثقافية.

الفرع الثاني: خصائص السياحة

يتميز النشاط السياحي بجملة من الخصائص التي تجعله كصناعة تختلف عن باقي الأنشطة الاقتصادية الأخرى وفيما يلي نعرض مختلف الخصائص التي تتميز بها السياحة وهي:

- **المنتج السياحي منتج مركب:** فهو مزيج من عناصر متعددة تتكامل مع بعضها البعض، لتشكل أو تقدم منتجا سياحيا، فالمنتج السياحي عبارة عن عوامل جذب طبيعية وعوامل جذب تاريخية، بالإضافة إلى بنى أساسية عامة وأماكن الإقامة، وكذلك منشآت لخدمات السائحين من مكاتب سياحية وبنوك؛[4]

- **السياحة صادرات غير منظورة:** فهي لا تتمثل في ناتج مادي يمكن نقله من مكان إلى آخر وهي تعتبر واحدة من الصناعات القليلة التي يقوم فيها المستهلك بالحصول على المنتج بنفسه من مكان إنتاجه

---

[1]- سفيان عمراني، مرجع سبق ذكره، ص5.

[2]- محمود فوزي شعوبي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

[3]- أحمد عبد السميع علام، "**علم الاقتصاد السياحي**"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2008، ص27.

[4]- ماهر عبد الخالق السيسي، "**صناعة السياحة**"، الأساسيات والمبادئ، مطابع الولاء، الحديثة، مصر، 2003، ص68.

وعليه فإن الدولة المصدرة للمنتج السياحي "الدولة المضيفة" لا تتحمل نفقات نقل خارج حدودها كما هو الحال بالنسبة للمنتجات الأخرى، التي تتطلب بالإضافة إلى تكاليف إنتاجها، تكاليف نقلها؛[1]

- **كيفية بيع المنتج السياحي:** إن المنتج السياحي المتمثل في عوامل الجذب السياحي لا يباع إلا من خلال السياحة، فهذه المغريات لا تدر عائدا بطبيعتها إلا إذا بيعت في شكل منتج سياحي، هذا الأخير لا يباع إلا بوجود سلع وخدمات مساعدة وهي تسهيلات يجب أن تتواجد جنبا إلى جنب مع المغريات السياحية؛[2]

- **عدم قابلية المنتج السياحي للتخزين أو النقل:** يتصف الطلب السياحي بالموسمية، مما يؤدي إلى عدم ثبات مستويات التشغيل في صناعة السياحة لهذا السبب تسعى المؤسسات السياحية إلى ضرورة تحقيق أرباح كافية من خلال موسم الذروة وادخار جزء من العائد لمواجهة التراجع خلال باقي المواسم.[3]

وقد بذلت محاولات عديدة للتخفيف من مشكلة الموسمية في قطاع السياحة منها:

- إهمال موسم الإجازات؛
- تقرير عطل مدفوعة الأجر مرتين أو أكثر في السنة؛
- تخفيض الأسعار في غير فترات الذروة لإيجاد نوع جديد من الطلب تحفزه الأسعار.
- **عرض المنتج السياحي عرض جامد -غير مرن-:** إن عرض المنتج السياحي عامة ليس من السهل تغييره طبقا لتغير أذواق السياح وتفضيلاتهم، وهذا ما يجعل عملية تسويق المنتج السياحي تختلف عن تسويق المنتجات التي يتغير عرضها وفقا لتعديل خطة الإنتاج من حين لآخر ليلائم مطالب السوق.

- **السياحة الدولية منتج تصديري:** يتعرض المنتج السياحي في بعض الأحوال إلى درجة من عدم الاستقرار، لأنه يتعلق بتأثيرات من القوى الخارجية ومرونة عالية بالنسبة لكل من السعر والدخل بالإضافة إلى مشكلة الموسمية.

وبالتالي فإن للسياحة خصائص تميزها عن غيرها من القطاعات الأخرى، حيث تعتبر محفزا لجذب السياح، ومعوقا لأنه لا يمكن تخزينه.

---

[1]- خالد كواش، وهيبة خطار، "**الدور الاقتصادي والاجتماعي للسياحة**"، حالة الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي حول: السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول)، يومي 24، 25 أفريل 2012، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، ص ص 3، 4.

[2]- عامر عيساني، مرجع سبق ذكره، ص 19.

[3]- المرجع السابق، ص 21.

المطلب الرابع: فوائد وعيوب السياحة

تتميز السياحة كغيرها من الصناعات بنقاط إيجابية وأخرى سلبية فنجد:

أولا: فوائد السياحة

تحقق السياحة فوائد كثيرة للمجتمع إذا وضعت في إطار استراتيجية التنمية الوطنية ووفرت لها الشروط اللازمة لتنميتها ومن هذه الفوائد ما يلي:[1]

- تساهم في توفير العملة الصعبة للدولة لأن التجارب القائمة تشير إلى ارتفاع النسبة التي تشارك بها في تكوين إيرادات الدول من العملة الصعبة؛
- تساهم في إنشاء مناصب عمل جديدة فهي بذلك تعتبر قطاعا مساعدا على محاربة البطالة؛
- تساهم في زيادة الدخل الوطني، وفي تحسين ميزان المدفوعات وذلك ليس فقط بمقدار ما ينفقه السياح والمسافرين أثناء رحلاتهم، بل عن طريق ما يطلق عليه في الاقتصاد "بالمضاعف الاقتصادي" لأن الاستثمارات السياحية تؤدي إلى سلسلة أخرى من الاستثمارات التي تؤدي بدورها إلى زيادة الدخول وهكذا؛
- استرجاع طاقات العمل لقوتها نتيجة لما توفره لها السياحة من راحة وانسجام؛
- تدعيم العلاقات مع الشعوب عن طريق التعارف والاطلاع على الثقافات والعلاقات؛
- الحفاظ على الآثار التاريخية وترقيتها؛
- ترقية الصناعات التقليدية والتراث الثقافي.

أما على المستوى العالمي ففائدة السياحة تتمثل في:

- ✓ تحقيق التقارب والتفاهم بين الشعوب في العالم مما يؤدي إلى تكوين رأي عام دولي للسلام والأمن الدوليين كما تساهم في التقارب الحضاري والثقافي والرياضي بين شعوب العالم؛
- ✓ تحقيق عملية التكامل الثقافي والاجتماعي والحضاري داخل المجتمع الواحد، لأنها عن طريق الخدمات المقدمة تلعب دورا مهما في التنشئة الاجتماعية والثقافية والسياسية للسكان خاصة الشباب منهم.

[1]– خديجة ملاك، خديجة قجار، "**واقع السياحة في الجزائر دراسة حالة البليدة**"، المؤتمر العلمي الدولي حول السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول)، 24–25 أفريل2012، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، ص4.

ثانيا: عيوب السياحة

في تحديدنا لعيوب السياحة سنعتمد على تقسيم (أحمد إدريس) في دراسته السياحية التونسية حيث حدد الآثار السلبية للسياحة في ثلاثة أنواع:[1]

- تؤدي الحركة السياحية وخاصة منها الخارجية إلى اتصال مجتمع استهلاكي مع مجتمع نصف استهلاكي أو تحت استهلاكي (الدول النامية)، إلى نشأة عادات استهلاكية في الدول المتخلفة خاصة؛
- إن عدم التوازن في الأجور والحظوظ بين موظفي القطاع السياحي والقطاعات الأخرى وكذلك الامتيازات في هذا القطاع يؤدي إلى هروب الإطارات من القطاعات الأخرى إلى القطاع السياحي الذي يتوفر فيه العامل على حظوظ أكثر من العامل في القطاعات الاقتصادية الأخرى؛
- كثرة الاعتماد على القطاع السياحي (السياحة الخارجية) قد تخلق مشاكل غير متوقعة للاقتصاد الوطني الذي يعتمد كثيرا على الإيرادات السياحية بسبب الأزمات الاقتصادية والسياحية والنزاعات الدولية التي قد توقف الحركة السياحية نحو البلد (حرب لبنان أو حرب الخليج التي تأثر بها العالم العربي كله 1991)؛
- إتلاف الطبيعة والأراضي الفلاحية أي إنشاء هياكل سياحية في مناطق زراعية؛
- التدهور المحتمل للمواقع السياحية نتيجة إهمالها وعدم صيانتها؛
- تقسيم طبقي اجتماعي: تفرق السياحة بين ذوي المداخيل المرتفعة والمداخيل المنخفضة وهنا يظهر نوعان من السياحة الرفيعة خاصة بالنوع الأول وسياحة دنيا خاصة بالنوع الثاني؛
- ظهور آفات اجتماعية مثل السرقة والأمراض المعدية.

[1]– يسرى دعبس، "**السياحة**"، الملتقى المصري للإبداع والتنمية، القاهرة، 2001، ص90.

المبحث الثاني: أساسيات حول السياحة

تعتبر السياحة ظاهرة عالمية اعتمدت في صناعتها على عوامل جذب سياحية في حين أنها أثبتت مكانتها في صناعة اقتصاديات العالم من خلال أسس ومبادئ تبنتها وهذا ما جعل آثارها تمتد لكل ماله صلة بها، وهو ما سيتم التطرق إليه.

المطلب الأول: عوامل الجذب السياحي

هي مجموعة المتغيرات والعناصر القادرة على جذب السياح أو هي تلك المناطق التي تتوفر على إمكانات الجذب السياحي، وتتمثل في:[1]

- **العوامل الطبيعية:** وتشمل المظاهر الطوبوغرافية أو التضاريسية والجيولوجية والعوامل المناخية وعوامل الطقس والغطاء النباتي وأنواع الحيوانات والتنوع البيولوجي والمظاهر البيئية والأنظمة الإيكولوجية ويتم التركيز على خصوصية وتفرد العوامل الطبيعية والمظاهر الناجمة عنها والتي يمكن أن تشكل مغريات للجذب السياحي في حالة تجهيزها وإعدادها بالشكل المناسب.

ومن أهم عوامل الجذب الطبيعية التي ساهمت بشكل فعال في تطوير صناعة السياحة الشواطئ البحرية الجذابة التي تتميز بالمناظر البحرية الخلابة والرمال الناعمة والشمس الساطعة.

كما ظهرت السياحة الخضراء التي تعتمد على مناطق الغابات الفريدة وكاستمرار لعوامل الجذب الطبيعية واقترنت بهذا النوع من السياحة ما يعرف بسياحة الحياة البرية والمنتشرة الآن بشكل واسع في الدول الإفريقية التي تتميز بتنوع واسع في الحياة الحيوانية البرية حيث تم إنشاء محميات طبيعية في جنوب إفريقيا.

- **عناصر جذب من وضع الإنسان:** كالآثار التاريخية، وطريقة معيشة الشعوب وعاداتها وتقاليدها، كما تضم هذه العناصر أيضا الكنوز الأثرية والمادية وصناعة التذكارات السياحية، والمناسبات الحضارية.

وبصفة عامة يمكن تصنيف عناصر الجذب السياحي إلى العديد من التقسيمات كما يمكن أن يندرج كل عنصر من هذه العناصر تحت أكثر من تقسيم واحد.

ويتم تصنيف عناصر الجذب تبعا للخصائص الرئيسية المميزة لكل عنصر، كذلك تبعا للدوافع والحاجات التي يشبعها هذا العنصر.

فعلى سبيل المثال يمكن تصنيف عناصر الجذب تبعا للهدف أو الدافع إلى عدة تقسيمات يمكن إيجازها فيما يلي[2]:

---

[1]– عبد الله أبو عياش، حميد عبد النبي الطائي، "**التخطيط السياحي**"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، (بدون سنة نشر)، ص ص 164، 165.

[2]– ماهر عبد الخالق السيسي، "**مبادئ السياحة**"، مرجع سبق ذكره، ص39.

– **مرغبات تاريخية:** وتضم المناطق التاريخية القديمة وأماكن الحضارات وأماكن الأحداث التاريخية، ويلاحظ في بعض الأحيان تتطلب هذه المناطق إجراء بعض الجهود الترميمية حتى تصبح عنصرا جذابا؛

– **مرغبات ثقافية:** فالثقافة هي مجموعة المعتقدات والقيم والعادات والسلوكيات وأسلوب الحياة والنقاش والعلاقات الإنسانية في مجتمع معين وكل بلد له ثقافته التي ينفرد بها وأخلاقياته وأذواقه التي يجب أن يحرص عليها في ترقية الإبداع السياحي؛

– **مرغبات عرقية:** وتتمثل في المجموعات البشرية التي يتصل بها السائح عرقيا خلال الجيل الحالي أو أجيال سابقة وتمثل الروابط العرقية عنصرا من عناصر الحركة السياحية حيث تشكل الجوامع والمساجد والأديرة والكنائس أنواع مختلفة للمعالم والمغريات العرقية؛[1]

– **مُرغبات علاجية واستشفائية:** وتعتبر المنتجات العلاجية SPAS من أوائل المراكز العلاجية التي عرفت كعنصر من عناصر الجذب السياحي، وتتمتع هذه المنتجعات العلاجية بتوافر المقومات التي تخدم السياحة العلاجية أو الاستشفائية؛

– **مرغبات للأعمال:** وغالبا ما تتركز في المدن الكبرى وبخاصة مدن وعواصم الدول الصناعية الكبرى أو الدول المتقدمة حيث تتوافر كافة الخدمات والتسهيلات لرجال الأعمال لعقد الصفقات الكبرى، وتعتبر المناطق الريفية أو المناطق البعيدة عن التنمية العمرانية أقل حظا أو أهمية كمرغب لرجال الأعمال نظرا لبعدها عن العمران وعدم توافر الخدمات التي تتمتع بها العواصم والمدن الكبرى؛

– **الأحداث الخاصة:** وقد ظهرت الأحداث الخاصة الأخيرة كمرغب سياحي له أهميته ودوره في جذب أعداد متزايدة من الحركة السياحية إلى الدولة التي تقع بها هذه الأحداث الخاصة وتنوع هذه الأحداث سواء كانت أحداثا خاصة ضخمة مثل تنظيم الأولمبيات أو المعارض الدولية أو تنظيم المهرجانات إلى غير ذلك.

وتعتبر هذه الأحداث الخاصة جزءا لا يتجزأ من التنمية السياحية التي تسعى الدولة إلى تحقيقها وبالرغم من أن معظم الأحداث الخاصة قد ارتبطت بأغراض لا علاقة لها بالسياحة إلا أنه قد تم استغلال هذه الأحداث الخاصة في مجال السياحة وأكثر من ذلك فقد تم خلق أحداث خاصة بمثابة عامل من عوامل الجذب السياحي في حد ذاته.[2]

---

[1]– آمنة أبو حجر، **الجغرافيا السياحية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص ص 94، 95.

[2]– ماهر عبد الخالق السيسي، "**مبادئ السياحة**"، مرجع سبق ذكره، ص ص 40–41.

المطلب الثاني: الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للسياحة

تساهم السياحة في دفع عجلة التنمية إلى الأمام فالنهوض بهذا القطاع أساسي لدعم القطاعات الاقتصادية الأخرى، لأنها تلعب دورا بارزا في تنمية وتطوير الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في المجتمعات الإنسانية بصفة عامة، إضافة إلى كونها من العناصر المولدة للنقد الأجنبي إذ من المعلوم أن أهمية أي قطاع في الاقتصاد الوطني تتحدّد بمدى قدرته على جلب موارد النقد الأجنبي التي من شأنها أن تحدث فوائض في موازين المدفوعات، ومن ثم العمل على مجابهة الأزمات كما أن هذه الصناعة لا تخلو من الجوانب السلبية أسوة ببقية الصناعات الأخرى لذلك فلا مناص من الإلمام بالآثار المتعددة لهذه الصناعة، وفي هذا الشأن يمكن رصد ثلاثة أنواع من الآثار الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، والآثار البيئية.

أولا: الآثار الاقتصادية للسياحة

يمكن إبراز دور السياحة في تحفيز النشاط الاقتصادي من خلال دراسة الآثار الاقتصادية للسياحة على بعض متغيرات الاقتصاد الوطني الآتية:

1- أثر السياحة على ميزان المدفوعات:

يعني ميزان المدفوعات في أي دولة عملية التبادل الاقتصادي بين هذه الدولة وباقي دول العالم خلال فترة معينة (سنة واحدة)، وبالتالي فهو عبارة عن بيان للتدفقات المالية الداخلة والخارجة على مستوى الدولة، وتمثل السياحة أحد مصادر العملة الصعبة في ميزان المدفوعات باعتبارها أحد أشكال هذه التدفقات.[1]

وتؤثر الحركة السياحية على ميزان المدفوعات من خلال الإيرادات التي تحصل عليها الدولة المضيفة، كما يظهر الأثر على ميزان المدفوعات من خلال تحويلات المواطنين المقيمين إلى الخارج بغرض السياحة، إضافة إلى ما يستورده قطاع السياحة من الخارج من سلع في أشكالها المختلفة مثل السلع الصناعية التي تدخل في صناعة المنتجات السياحية كالأثاث والمفروشات، وتسمى عملية نقل الأموال بواسطة السياح من بلد إلى آخر بالصادرات غير المنظورة، إذ كلما زادت موارد الدولة من النشاط السياحي زادت قدرتها في التعاقد مع الخارج وساهمت في سداد ديونها، لذلك تسعى الدول إلى الحصول على نصيب أكبر من الطلب السياحي العالمي بغرض تحقيق فائض من العملات الأجنبية التي تستخدمها في تمويل احتياجاتها من النقد الأجنبي اللازم لتسديد مدفوعاتها الخارجية (ديون، واردات).[2]

---

[1]- محمد صبحي عبد الحكيم، حمدي أحمد الديب، "**جغرافية السياحة**"، المكتبة الأنجلو مصرية، الطبعة الثانية، القاهرة، 2001، ص 137.

[2]- أحمد عبد السميع علام، مرجع سبق ذكره، ص ص 348، 349.

2- أثر السياحة على إجمالي الناتج القومي:

يمكن تقدير أثر السياحة على الاقتصاد من خلال علاقتها بإجمالي الناتج القومي الذي يعتبر أحد المقاييس الهامة في دراسة الآثار الاقتصادية السياحية، ويتم التوصل إلى ذلك من خلال تقدير إنفاق الزائرين على السياحة الداخلية والخارجية ثم يخصم منه تكاليف شراء السلع والخدمات في قطاع السياحة، كما يمكن حساب ذلك بالنسبة للسياحة الخارجية فقط من حيث يتم اعتبار المدفوعات التي تتم داخل إقليم معين من طرف السياح الأجانب على أنها عائدات خارجية من السياحة، وبالتالي يكون حجم الناتج القومي هو عبارة عن مجموع هذه المدفوعات مطروحا منها تكاليف خدمة هؤلاء السياح، وحساب هذا الجانب له أهمية كبيرة بالنسبة للدول التي لا تمثل السياحة الداخلية بها نسبة كبيرة من عائداتها كالدول النامية، وخلاصة القول أنه إذا لم تكن السياحة مصدرا رئيسيا للعملات الأجنبية فإن مخرجات قطاع السياحة تشكل نسبة قليلة من إجمالي الناتج القومي.[1]

3- أثر السياحة على العمالة:

تخلق السياحة فرص عمل لم تكن موجودة، وبذلك تقضي على البطالة وخاصة بطالة المتعلمين، فالسياحة نشاط اقتصادي متزايد وخاصة فيما يتعلق بالقوى العاملة حيث تحتاج إلى أعداد كبيرة من حيث الحجم والنوعية تبعا لمشتري أنشطة السياحة.[2]

وعليه يمكن تصنيف القوى العاملة المرتبطة بصناعة السياحة إلى أربع فئات رئيسية:[3]

- **العاملون الدائمون في الصناعة بصورة مباشرة:** وهم الفئة التي ترتبط وظائفهم بإنفاق السياح المترددين على المنشآت السياحية ومرافقها والتي تأتي الفنادق ومراكز الترفيه والمطاعم المرتبطة بها ووكلاء السياحة ومنظمو الرحلات في مقدمتها؛
- **العاملون في الصناعة بصورة غير مباشرة:** وهم الفئة العاملة بالخدمات المرتبطة بأنشطة السياح والترويج؛
- العاملون المنجذبون إلى الصناعة كقوى إضافية مؤقتة نتيجة لطبيعتها المتزايدة، وهم غالبا من سكان الإقليم السياحي وليس من خارجه ويعملون خلال فترات الذروة في المواسم السياحية؛

---

[1]- سمير سالمي، **استراتيجية ترقية القطاع السياحي كأداة لتحقيق التنمية المحلية المستدامة**، مذكرة ماجستير علوم تسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2012/2011، ص ص 16، 17.

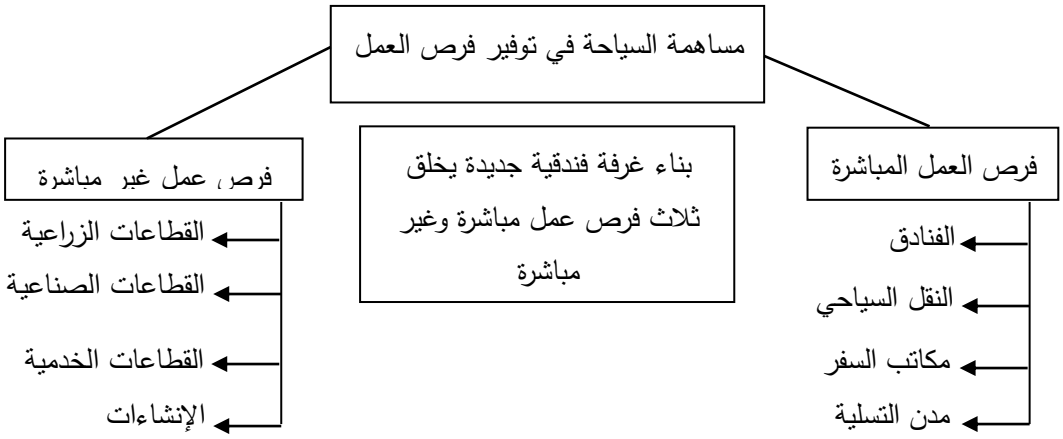
[2]- أحمد فوزي ملوخية، مرجع سبق ذكره، ص109.

[3]- آمنة أبو حجر، مرجع سبق ذكره، ص245.

- **العاملون في قطاعات مختلفة ويستفيدون من صناعة السياحة:** وهم الفئة التي يطلق عليها اسم العمالة المستحثة وتشمل العاملين في مجالات البناء والتشييد والتأثيث والتموين والإمداد وتربية الحيوانات.

والشكل التالي يوضح مساهمة السياحة في توفير فرص العمالة:

شكل(1): مساهمة السياحة في توفير فرص العمل



المصدر: إبراهيم خليل بظاظو، "**الجغرافيا والمعالم السياحية**"، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص222.

4- الأثر المضاعف للسياحة:

إن الفكرة الأساسية للأثر المضاعف هي أن المبلغ الذي يدخل قطاع السياحة يدور في حركة الاقتصاد الوطني دورات تتعدد بحسب قوة هذا الاقتصاد، ويكون أثرها أكبر من قيمة المبلغ الأصلي، حيث يؤدي الإنفاق الاستثماري في القطاع السياحي وكذا الإنفاق الاستهلاكي من جانب السياح في مقابل الحصول على الخدمات السياحية المختلفة إلى تنشيط القطاعات الاقتصادية الأخرى، وتفصيل ذلك أنه بالإضافة إلى زيادة حجم العمالة وتضخم المرتبات والمكافآت التي تمثل قوة شرائية جديدة نتيجة للسياحة، تستخدم العملات التي تتحصل عليها الدولة في استيراد بضائع وخدمات مما يؤدي إلى دورات جديدة من الشراء والإنفاق داخل الدولة، إلا أن الدخل الأول غالبا ما ينقسم إلى شريحتين، الأولى تخرج مؤقتا أو نهائيا من جدوى التداول في الاقتصاد حيث تحجز لمواجهة بعض المدفوعات في صورة استيراد السلع اللازمة للتشغيل أو معدات وتجهيزات أو في صورة تحويلات من جانب العمالة الأجنبية أو كأرباح للمستثمرين الأجانب، أما الجزء الثاني فيستخدم في التداول، ويبقى نفس التقسيم ويتكرر الإنفاق عدة مرات ولذلك يسمى مضاعف الإنفاق ودلت الدراسات على ارتفاع قيمة المضاعف السياحي في المناطق المتقدمة بما يعادل

5 مرات في حين يكون منخفضا في الدول النامية من1,2 إلى2 مرة ويرجع ذلك إلى مدى اعتماد الاقتصاد الوطني على ذاته[1].

ومنه يمكن تطبيق أربعة أنواع من المضاعفات السياحية وهي:[2]

- **مضاعف المبيعات (المبادلات):** يستخدم لقياس الزيادة الإجمالية في النشاط الاقتصادي أو المبيعات بفعل الزيادة في الإنفاق السياحي بوحدة نقدية واحدة؛
- **مضاعف الإنتاج:** يشبه المضاعف السابق حيث أنه يقيس الزيادة التي تحدث على المخزون ولا يكتفي بقياسها بالنسبة للمبيعات فقط إذ أنه يقيس أثر الزيادة في الإنفاق السياحي بوحدة نقدية واحدة على المستوى الكلي؛
- **مضاعف الدخل:** يقيس الزيادة في مستوى الناتج الاقتصادي (القيمة المضافة) (أجور ومرتبات، إيجار...) نتيجة لزيادة الإنفاق السياحي بوحدة نقدية واحدة، ويعتبر المؤشر الأكثر أهمية لمعرفة الأداء الاقتصادي لصناعة السياحة، ويستعمل من طرف المخططين لمعرفة المنافع النسبية لأنواع السياحة؛
- **مضاعف التوظيف:** يقيس الزيادة في الوظائف الجديدة بالنسبة للاقتصاد الوطني والناتجة عن الزيادة في الإنفاق السياحي بوحدة واحدة.

إن فكرة المضاعف السياحي مشتقة مباشرة من فكرة المضاعف التي جاء بها الاقتصادي "كان" والتي طبقها وطورها كينز، وتستعمل من طرف الباحثين من أجل تأكيد صلاحيتها لتحليل أثر الإنفاق السياحي.

5- أثر السياحة على المستوى العام للأسعار:

ربما يكون الأثر سلبيا إلى حد كبير، فالسياحة كقطاع إنتاجي يزيد من الإنتاج والاستهلاك إلى حد كبير، وبذلك تميل الأسعار إلى الارتفاع نتيجة ارتفاع مستوى المعيشة وزيادة الطلب على أنواع جديدة من السلع والخدمات، والسبب المباشر في ارتفاع الأسعار هو ازدياد الطلب على الأراضي اللازمة لإقامة المشروعات السياحية التي عادة تحتاج إلى مساحات كبيرة من الأراضي والمضاربة التي يقوم بها ملاك الأراضي أو الأشخاص القادرين على شراء الأرض وحبسها عن التعامل أو البناء حتى ترتفع أثمانها، ولذلك

---

[1]- عامر عيساني، مرجع سبق ذكره، ص ص 36، 37.

[2]- باهر سامي نخلة حنين، "**الاستثمار الأجنبي وتنمية قطاع السياحة المصري**" رسالة ماجستير، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، مصر، 2002، ص58.

فإنه من الضروري أن تتدخل الحكومات في ذلك عن طريق فرض شروط على التصرف المستقبلي لهذه الأراضي[1].

6- أثر السياحة على زيادة فرص الاستثمار الأجنبي والوطني:

أثبتت التجارب أن المشروعات السياحية من أكثر المشروعات جذبا لرؤوس أموال المستثمرين الأجانب والوطنيين مثلما حدث في ايطاليا واسبانيا والمكسيك واليونان وانجلترا ولعل السبب في ذلك أن السياحة كصناعة مركبة تتضمن مجالات عديدة مختلفة للاستثمار مثل الفنادق، مراكز الاستشفاء، المطاعم...ومن الجدير بالذكر أنه من خصائص القطاع السياحي أنه قطاع كثيف التشابكات مع القطاعات الأخرى وهو بذلك يكون بمثابة المحرك الديناميكي للاقتصاد القومي، فهو ينشط القطاعات الأخرى (الصناعية والزراعية والخدمية) وبالتالي فان انتعاش السياحة يعني انتعاش الاقتصاد القومي بكامله والعكس صحيح.

7- أثر السياحة على تنمية بعض المرافق الأساسية:

يظهر هذا الأثر بوضوح في الدول النامية التي لم تصل فيها المرافق الأساسية إلى مستواها المناسب، نظرا لانخفاض مستوى المعيشة وتنميتها تحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة ولذلك فإن تقدم السياحة وما يترتب عنها من دخل سريع بالعملات الصعبة يزيد قدرة الدولة على زيادة الاستثمارات في البنى التحتية والمتمثلة في المطارات، الطرق، الموانئ...وغيرها، وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة مستوى الرفاه الاقتصادي للمقيمين والسياح على حد سواء.[2]

ثانيا: الآثار الاجتماعية والثقافية للسياحة

يقصد بالآثار الاجتماعية والثقافية للسياحة رصد كل النتائج الاجتماعية والثقافية لصناعة السياحة والتي تنعكس على الجوانب الجغرافية والديموغرافية، بالإضافة إلى الملامح الاجتماعية الخاصة بسلوكياتهم وعلاقاتهم والخصائص الثقافية المتعلقة بالعادات والتقاليد والفنون والآداب واللغات والأديان والخصائص العمرانية، المختلفة وعليه فان انتقال السياح ذوي اللغات والعادات والديانات المختلفة من منطقة إلى أخرى ينتج عنه تغير في سلوكيات السكان المحليين وأذواقهم وما يؤدي إلى ظهور آفات اجتماعية تتنوع ما بين الايجابية والسلبية وفيما يلي نعرض منها:

---

[1]- أحمد فوزي ملوخية، مرجع سبق ذكره، ص110.

[2]- حميدة بوعموشة، "**دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة**"، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخصص اقتصاد دولي والتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2012، ص ص 38، 39.

1- الآثار الايجابية: تكمن في العناصر التالية:[1]

- **تأثير السياحة على الجوانب الثقافية:** هناك مجموعة من الآثار الثقافية تنشأ بسبب السياحة فهي تعتبر وسيلة اجتماعية لتنمية الثقافة بين الشعوب ومجتمعات الدول السياحية، وغالبا ما تنتج هذه الآثار من انتقال السياح ذوي الثقافات واللغات والبيئات المختلفة والعادات والتقاليد والديانات وطرق الحياة المختلفة واختلاطهم واحتكاكهم بشعوب أخرى لها أسلوبها ومقوماتها واهتماماتها الخاصة؛
- **تأثير السياحة على التطور الاجتماعي:** تعتبر السياحة أحد أسباب التطور الاجتماعي في الدول المستقطبة للسياح، حيث تتاح الفرصة أمام أفراد المجتمع للتعرف على الأفكار والاهتمامات والثقافات الأجنبية المختلفة من تعاملهم ومشاهدتهم واتصالهم المباشر بالسياح، وهو ما يساهم في انفتاحهم على العالم الخارجي ويساعد على اكتسابهم للعديد من القيم؛
- **تأثير السياحة على السكان:** تطور النشاط السياحي في منطقة سياحية معينة يؤدي إلى تزايد حجم سكانها كنتيجة لإيجاد السياحة للعديد من الوظائف وفرص العمل التي يسعى إليها العديد من الأفراد مما ينشط الهجرة إلى تلك المنطقة، ويتبع تزايد السكان في المناطق السياحية إلى الارتفاع في الكثافة السكانية؛
- **تأثير السياحة على العمران:** تتعدد الخصائص العمرانية الناتجة عن الأنشطة السياحية وتتباين أنماطها تبعا لقوة عوامل الجذب السياحي ومستوى الاستثمار السياحي الذي يحدده بدوره حجم أنشطة السياحة ومجالات تأثيرها على الجوانب العمرانية، أوجدت السياحة أشكال عمرانية لم يكن لها وجود من قبل كالمنتجات السياحية الجبلية والساحلية والتي ظهرت على الخريطة السياحية للعالم لأول مرة عندما تم بناءها لاستثمار بعض الخصائص الطبيعية.

2- الآثار السلبية: لكل نشاط جوانب ايجابية وأخرى سلبية فالنشاط السياحي لا يستثنى من هذه القاعدة وخاصة في الجانب الاجتماعي، وعموما تتمثل هذه الآثار فيما يلي:

- **التحولات الاجتماعية:** تتطلب السياحة الاهتمام بالمناطق السياحية المختلفة وتعميرها وإعدادها لاستقبال السياح. بما في ذلك من أماكن إقامة مختلفة، فنادق، قرى سياحية، ومنتجات بالإضافة إلى مراكز الترفيه وذلك بالاستعانة بأحدث الوسائل التكنولوجية وأساليب الحياة العصرية والتي تتولد عنها قيم وتقاليد جديدة وغير مألوفة ومفاجئة بالنسبة للسكان وهي عادات تختلف عن موروثهم الحضاري

[1]- خالد كواش، "**أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية**"، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2004/2003، ص31.

والديني وكذا المعايير الخلقية التي تنشأ أو تربوا عليها مما يؤدي إلى تحولات وتغيرات جذرية في هذه المجتمعات[1].

- **انتشار عوامل الفساد والتدهور الاجتماعي والأخلاقي:** تعاني بعض الدول من انخفاض المستوى المعيشي ونقص الإمكانات المتاحة في الوقت الذي يوفد إليها أنماط من السياح بعاداتهم الاستهلاكية وقدراتهم المالية، مما يؤدي إلى اتجاه نسبة من أبناء هذه الدول إلى محاولة تحقيق مكاسب مادية سريعة وإن كانت بوسائل غير مشروعة فتظهر فئة الوسطاء والطفيليين والمشجعين للسوق السوداء والمستغلين للسائح في مختلف المجالات والمروجين لبعض صور الانحراف تحت مسميات مختلفة ومتعددة مثل التسلية والترفيه وحقوق السائح...إلخ.[2]

كما يؤدي التوسع في النشاط السياحي إلى ظهور أعراض كثيرة لهذا الأثر من خلال تأثير العادات والتقاليد الاجتماعية على مجتمعات بعض الدول المستقبلة للسياحة، وأخطر أثر اجتماعي أحدثته السياحة الدولية بل وأخطرها على الإطلاق ما يتعلق بالسياحة الجنسية وما صاحبها من انتشار الدعارة التي أصبح لها معقبات وليس فقط إنسانية واجتماعية خطيرة، وإنما كذلك صحية مع انتشار مرض نقص المناعة(الايدز).[3]

- **التصادم الثقافي:** تحدث المواجهة والتصادم الثقافي نتيجة للتعارض والاختلاف بين الأفكار والأساليب الغالبة في المجتمع وتلك القادمة من الخارج، وأحيانا نتيجة لسلوك بعض السياح وتصرفاتهم التي لا تعبر بالضرورة عن حياتهم اليومية في بلادهم وإنما راجع ذلك إلى أسباب منها الميل إلى حب المغامرة وحب الاستطلاع والقيام بتجارب جديدة أو محاولتهم التمتع بكل ما هو متاح، الأمر الذي يؤدي إلى إثارة المجتمع المضيف وضيقه وإحساسه بالإهانة، ويؤدي هذا لرفض السياحة بكل معانيها مما يؤثر في بنائها ونموها ومستقبلها.[4]

ثالثا: الآثار البيئية للسياحة

هناك علاقة تبادلية قوية بين الأنشطة السياحية المختلفة والبيئية، حيث ترتكز السياحة في تطورها ونموها على البيئة الصالحة التي تعد أحد الموارد الهامة التي تقوم عليها، كما توفر لها الأساس السليم وتمدها بأهم عناصرها ومواردها، بينما يؤدي استخدام السياحة الجيدة للبيئة إلى المحافظة عليها إلا أنه

---

[1]- خالد كواش، مرجع سبق ذكره، ص 32.

[2]- المرجع السابق، ص91.

[3]- عامر عيساني، مرجع سبق ذكره، ص40.

[4]- خالد كواش، مرجع سبق ذكره، ص91.

يترتب أحيانا نتيجة لعدم التخطيط الجيد والإدارة غير السليمة للسياحة تدمير لهذه البيئة، ويمكن الإشارة إلى عدد من تأثيرات السياحة على البيئة والتي تتنوع ما بين الايجابية والسلبية فيما يلي:

1- الآثار الايجابية: للسياحة العديد من الآثار الايجابية نورد أهمها فيما يلي:[1]

- تعود السياحة بالمنفعة على البيئة من خلال التدابير المحفزة على حماية السمات المادية للبيئة والمواقع والمعالم التاريخية والحياة البرية؛
- إن التراث التاريخي والثقافي يحدد جاذبية بلد ما للسياح كما يشجع الحكومات المحافظة على معالمه ولذا فإن كثيرا من الدول تبذل جهودا كبيرة لتوفير حماية منتظمة للمدن والقرى والمناطق الأثرية الجمالية وخاصة ذات الأهمية التاريخية والفنية؛
- يعتبر النشاط السياحي وسيلة لرفع الوعي بأهمية الطبيعة ونشر التوعية بين السياح وأصحاب المشاريع والحكومة والسكان المحليين؛
- توليد الأموال تساهم في المحافظة على الطبيعة والبيئة وبذلك تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد السياحية.

2- الآثار السلبية: بالرغم من تأثير السياحة الايجابي على البيئة، إلا أنه لا مجال لإنكار بعض التأثيرات السلبية المعروفة للسياحة في هذا المجال وهي:[2]

- انبعاث الغازات الدفيئة والملوثات الأخرى بشكل يسهم في زيادة الضرر العالمي للبيئة وتغير المناخ والإضرار بنوعية الهواء على مستوى الوجهات السياحية، وينتج ذلك بشكل رئيسي عن استخدام النقل الجوي والبري في تنقل السياح؛
- كثير ما يؤدي إقامة المرافق السياحية في البيئات الحساسة إلى التدهور المادي للأراضي، وفقدان التنوع البيولوجي وتدمير المناطق الطبيعية ويعود ذلك إلى افتقاد الرؤية الواضحة وعدم تضمين البعد البيئي عند القيام بالتهيئة السياحية وتشييد المرافق؛
- يؤدي التشغيل المكثف للمرافق السياحية إلى استخدام كثيف للموارد غير المتجددة، كما يؤدي إلى توليد الملوثات والنفايات التي تصرف عشوائيا بشكل يضر بالبيئة المحيطة بهذه المرافق.

---

[1]- حميدة بوعموشة، مرجع سبق ذكره، ص41.

[2]- سالمي سمير، مرجع سبق ذكره، ص23.

المطلب الثالث: أسس السياحة

تبنى السياحة كغيرها من العلوم على مجموعة من الأسس التي تتكامل فيما بينها لقيام النشاط وجعله أكثر فاعلية في اقتصاديات البلدان السياحية، وتظهر أهم هذه الأسس في العناصر التالية:

1- الطلب السياحي:

يعتبر الطلب السياحي كرغبة لدى الشخص ذات أهداف متعددة قد تكون مادية أو معنوية، ثم تتحول هذه الرغبة إلى تصرف مادي في شكل انتقال وسفر من مكان إقامته المعتادة إلى الجهة التي يقصدها لإشباع تلك الرغبة.

ومنه يمكن تعريف الطلب السياحي أيضا بأنه: "مجموعة الاتجاهات والرغبات وردود الفعل اتجاه منظمة معينة".[1]

ويعرف الطلب السياحي أيضا بأنه: "تعبير عن اتجاهات السياح لشراء منتج سياحي أو زيارة منطقة أو دولة سياحية، وقوامه مزيج مركب من عناصر مختلفة (تتمثل في الدوافع، الرغبات، القدرات والميول والحاجات الشخصية التي يتأثر بها المستهلكون السياح) من حيث اتجاهات الطلب على منطقة ما".[2]

ومن المعروف أن الطلب السياحي يقاس إما بعدد السياح أو بقيمة التدفقات النقدية (إيرادات ونفقات) أو بعدد الليالي لفترة معينة.

2- العرض السياحي:

يعرف العرض السياحي بأنه: "ما تقدمه المنظمة السياحية وتحتويه من مقومات سياحية سواء أكانت عوامل جذب طبيعية أو تاريخية أو صناعية، فضلا على السلع والخدمات التي قد تؤثر على الأفراد لزيارة بلد معين وتفضيله عن الآخر".

بمعنى أن العرض السياحي يتضمن كل ما يمكن عرضه من مغريات ووسائل جذب للسياح ومن ثم تنمية الحركة السياحية.[3]

وفي هذا الشأن صنف ROBERT LAQUER المنتوج السياحي إلى ثلاث عناصر أساسية وهي:

مجموع التراث: المتكون من الموارد الطبيعية، الثقافية، الصناعية والتاريخية التي تجذب السائح للاستمتاع بها؛

---

[1]- صليحة عشي، "**الآثار التنموية للسياحة، دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس والمغرب**"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2005، ص11.

[2]- عبد السميع صبري، "**التسويق السياحي والفندقي**"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص104.

[3]- هواري معراج، "**السياحة وأثرها في التنمية الاقتصادية العالمية (حالة الاقتصاد الجزائري)**"، مجلة الباحث عدد 1، جامعة ورقلة، 2004، ص22.

مجموعة التجهيزات: التي لا تعتبر العامل الأساسي في جذب السياح غير أن عدم توفرها يمنع السائح من السفر كالوسائل المختلفة ووسائل الإيواء والمطاعم والتجهيزات الثقافية والرياضية والترفيهية؛

مجموعة الإجراءات الإدارية: المتعلقة بتسهيلات الدخول والخروج ذات العلاقة بوسائل النقل التي يستخدمها السائح للوصول إلى المنطقة المرغوب فيها.

أما المنظمة العالمية للسياحة فقد صنفت المنتوج السياحي في بعض عناصر كما يلي:[1]

- التراث الطبيعي وما يحتويه من مقومات سياحية طبيعية كالبحار والأنهار والجبال؛
- التراث الطاقوي والتقليدي مثل الطرق المستخدمة في استخراج المياه وفي الطواحن؛
- التراث البشري وما يتضمنه من التنوع في أنماط الحياة كالعادات والتقاليد وغيرها؛
- الجوانب التنظيمية والإدارية والسياسية؛
- الجوانب الاجتماعية مثل بنية المجتمع، الدين واللغة؛
- التسهيلات الخدمية كوسائل النقل، الإيواء والمطاعم.

من خلال التصنيفات السابقة نستنتج أن العرض السياحي يتجسد في مجموعة عناصر ومقومات غير متجانسة من حيث طبيعتها، إلا أنها متكاملة فيما بينها من أجل إشباع رغبات السياح من هذه العناصر السياحية التي تشكل المنتوج السياحي.

3- التسويق السياحي:

هو ذلك النشاط الإداري والفني الذي تقوم به المنظمات والمنشآت السياحية داخل الدولة وخارجها لتحديد الأسواق السياحية المرتقبة والتعرف عليها والتأثير فيها بهدف تنمية وزيادة الحركة السياحية القادمة منها وتحقيق التوافق بين المنتج السياحي وبين الرغبات والدوافع للشرائح السوقية المختلفة.[2]

ومن أجل هذا التصور يتضح أن عملية التسويق السياحي تتمثل في ما يلي:[3]

- عملية إدارية وفنية في آن واحد، فهي تقوم أساسا على التخطيط ووضع السياسات التسويقية باعتبار ذلك وظيفة إدارية وفنية من حيث المنهج والأسلوب المستخدم في عملية التسويق؛

- نشاط مشترك بين الهيئات المختلفة والمؤسسات السياحية المتعددة من شركات نقل، فنادق، بنوك، وكالات سياحية...إلخ؛

---

[1]- صليحة عشي، مرجع سبق ذكره، ص33.

[2]- العيد بن الشيخ شرطيوة، "**التسويق السياحي**"، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني (موسوعة)، المملكة العربية السعودية، (بدون سنة نشر)، ص17.

[3]- صليحة عشي، مرجع سبق ذكره، ص 33.

– نشاط متعدد الجوانب وينبع هذا النشاط من داخل الدولة باعتبارها مصدرا له حيث توفر له سبل النجاح بما تملكه من إمكانات مادية وبشرية.

4– الإنفاق السياحي:

يمكن القول أن الإنفاق السياحي هو كل ما يتم إنفاقه من طرف السائح في البلد السياحي الذي يقصده أو يقوم بزيارته.

ومما لا شك أنه كلما زاد تدفق حجم الحركة السياحية زاد حجم الإنفاق العام على السلع والخدمات السياحية، وبالتالي ارتفاع معدلات الادخار مما ينشط الصناعات والخدمات المرتبطة بصناعة السياحة، الأمر الذي يتولد عنه اتساع نطاق هذه الصناعات أو الخدمات لأن كل استثمار جديد يعني إنفاقا جديدا ودخلا جديدا، وترجع هذه الأهمية في المقام الأول إلى اعتبار أن السياحة مصدرا هاما من المصادر المالية للدولة، والتي تعمل على تحسين ميزان المدفوعات، وتحقيق رواج على مستوى كل الصناعات والأنشطة المرتبطة بصناعة السياحة، كالزراعة والصناعة والنقل[1].

5– الإيرادات السياحية:

تمثل الإيرادات السياحية مصدرا مهما للعملات الأجنبية لكثير من الدول المتقدمة والنامية التي أولت أهمية لقطاعها السياحي، وتعرف الإيرادات السياحية بأنها: "كافة ما تحققه الدولة من إيرادات من السائحين وما تحققه السياحة كنشاط اقتصادي وكوعاء ضريبي وما يحققه الأفراد والشركات الوطنية والمؤسسات العمومية والخاصة في حقل السياحة والفنادق والطيران والملاحة نظير ما يؤدونه من الخدمات السياحية المختلفة".

وتتأثر الإيرادات السياحية بمجموعة من المتغيرات ندرجها فيما يلي[2]:

- قوة المنتوج السياحي لمنطقة معينة على الإغراء وجذب السياح؛
- مستوى الخدمات السياحية المختلفة المقدمة للسياح؛
- أسعار السلع والخدمات السياحية؛
- مدى الوعي السياحي لدى المواطنين والعاملين في حقل السياحة؛
- قدرة السائح على الإنفاق؛
- طبيعة الإجراءات الإدارية والجمركية والنقدية المتبعة من طرف المؤسسات والأجهزة المعينة في الدول المضيفة للسياح؛

[1]– صليحة عشي، مرجع سبق ذكره، ص22.

[2]– المرجع السابق، ص ص 35، 36.

- العلاقات السياسية بين الدول المستقطبة للسياح والدول المصدر لهم.

إضافة إلى هذه المتغيرات فإن الإيرادات السياحية تتأثر بالتغيرات في الحركة السياحي وعدد الليالي السياحية، وهذين المتغيرين يتأثران عكسيا بالظروف الأمنية والسياسية والاقتصادية في البلدان السياحية، ويعود ارتفاع حجم الإيرادات السياحية الدولية أساسا إلى نمو الحركة السياحية على المستوى العالمي وذلك نتيجة لارتفاع مستويات دخول الأفراد وتحسين ظروف المعيشة وظروف العمل وتطور مستوى التسهيلات السياحية التي ترافق المنتوج السياحي، كمشروعات البنية التحتية ومؤسسات الإقامة ومشروعات النقل، كما يتوقف تحقيق هذه الإيرادات على حجم وأهمية الاستثمارات الإجمالية في المناطق السياحية.[1]

6- الاستثمار السياحي:

يعرف الاستثمار السياحي بأنه: "التضحية بالموارد التي يستخدمها في الحاضر على أمل الحصول على إيرادات أو فوائد خلال فترة زمنية معينة، حيث أن العائد الكلي يكون أكبر من النفقات الكلية الأولية للاستثمار".[2]

والاستثمارات السياحية شأنها شأن أي نشاط استثماري في قطاعات أخرى، تبحث عن ركيزتين أساسيتين لمباشرة نشاطها في أي مكان تتمثلان في الضمانات والحوافز، كتوفير الاستقرار السياسي الذي يشكل مناخا ملائما للاستثمار، وبالتالي فتطوير الاستثمارات السياحية يتوقف على مدى تدفق رؤوس الأموال المحلية والأجنبية للاستثمار في القطاع السياحي، وعلى الضمانات والحوافز الممنوحة للمستثمرين في هذا المجال.[3]

مما سبق نستنتج أن السياحة صناعة قائمة بحد ذاتها ومتكاملة، حيث تعتمد على أسس سياحية، وهذا ما جعل السياحة نشاط خاص بها تميزه عن الأنشطة الأخرى.

---

[1]- صليحة عشي، مرجع سبق ذكره ، ص24.

[2]- عبد القادر بابا، "**سياسة الاستثمار في الجزائر وتحديات التنمية في ظل التطورات العالمية الراهنة**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004، ص37.

[3]- صليحة عشي، مرجع سبق ذكره، ص25.

المطلب الرابع: مبادئ السياحة

تتمثل مبادئ السياحة في المبادئ العشر التي حددتها منظمة السياحة العالمية في أكتوبر 1999، حيث أعطت الحق في السياحة وحرية تنقل السياح، وفيما يلي هذه المبادئ:[1]

أولا: إسهام السياحة في التفاهم والاحترام المتبادل بين الشعوب والمجتمعات

– يشكل التفاهم وتعزيز القيم الأخلاقية المتعارف عليها بين البشر، إضافة إلى التسامح واحترام تنوع العقائد الدينية والفلسفية والأخلاقية، أساسا للسياحة المسؤولة ونتيجة لها، لذا ينبغي على أصحاب المصلحة في التنمية السياحية وللسياح أنفسهم مراعاة العادات والتقاليد الاجتماعية والثقافية لكافة الشعوب، بما فيها الأقليات والسكان الأصليين والاعتراف بقيمتها؛

– ينبغي القيام بالأنشطة السياحية على نحو ينسجم مع خصائص وتقاليد الأقاليم والدول المضيفة واحترام قوانينها وأعرافها وعاداتها؛

– على السلطات العامة حماية السياح وممتلكاتهم، وخاصة الاهتمام بسلامة السياح الأجانب بحكم وضعهم الذي يسهل فيه تعرضهم للخطر، كما عليها أن تسهل استخدام وسائل الحصول على المعلومات والوقاية والأمن والتأمين والمساعدة التي يحتاجون إليها، وأن تعاقب بشدة أية هجمات أو عمليات خطف أو تهديد للسياحة والعاملين بها وفقا للقوانين الوطنية، وكذلك بالنسبة لأي تخريب متعمد للمرافق السياحية أو لعناصر التراث الثقافي أو الطبيعي.

ثانيا: السياحة كأداة للارتقاء بالذات والجماعات

– يرتبط النشاط السياحي عادة بالراحة والاستجمام والرياضة، لذا ينبغي أن يراعى في التخطيط لها وممارستها على أنها وسيلة متميزة للارتقاء بالذات على المستوى الفردي والجماعي، وعند ممارسة هذا النشاط بعقلية متفتحة تصبح السياحة عنصرا لا مثيل له للتعلم والتسامح والتعرف على الاختلافات القائمة بين الشعوب والثقافات والتنوع فيما بينها؛

– ينبغي أن تراعي الأنشطة السياحية المساواة بين الرجل والمرأة وتعزيز حقوق الإنسان، الحقوق الفردية للمجموعات الأكثر قابلية للتعرض للأخطار وبصفة خاصة الأطفال والشيوخ والمعاقين والأقليات العرقية والسكان الأصليين.

[1]– منى شطيبي، مديحة غسمون، "**السياحة بين مقومات تطورها وعوامل تعثرها –دراسة حالة ولاية جيجل**–"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص تسير واقتصاد سياحي، جامعة جيجل، 2013–2014، ص30–35.

ثالثا: السياحة عامل التنمية المستدامة

– ينبغي لجميع أصحاب المصلحة في التنمية السياحية حماية البيئة الطبيعية، بقصد تحقيق نمو اقتصادي متواصل ومستدام يتجه نحو تلبية احتياجات وتطلعات الجيل الحالي والأجيال القادمة بصورة عادلة؛

– ينبغي للسلطات العامة إعطاء الأولوية والتشجيع لكافة أشكال التنمية السياحية التي تؤدي إلى المحافظة على الموارد النادرة وخاصة المياه والطاقة، وأن تتجنب بقدر الإمكان الإنتاج الذي يخلف نفايات كثيرة؛

– ينبغي العمل على تقديم إجازات مدفوعة الأجر، التي ينتج عنها تكدس تدفقات السياح والزوار في وقت واحد أو مكان واحد، وذلك تخفيفا لضغط النشاط السياحي على البيئة وتعزيزا لأثره على صناعة السياحة والاقتصاد المحلي.

رابعا: السياحة كمستخدم لتراث الإنسانية الثقافي وكمساهم في تعزيزه

– الموارد السياحية جزء من تراث البشرية المشترك، للمجتمعات التي تقع تلك الموارد على أراضيها؛

– ينبغي استخدام الموارد المالية الناتجة عن زيارة المواقع الثقافية والمواقع التاريخية، أو جزء منها على الأقل، في حفظ وتنمية وتزيين هذا التراث؛

– ينبغي أن يتم تخطيط النشاط السياحي بأسلوب يسمح للمنتجات الثقافية والحرف والتراث الشعبي بأن يبقى ويزدهر بدلا من أن يهمل أو يتحول إلى شيء اعتيادي.

خامسا: السياحة نشاط نافع للدول والمجتمعات المضيفة

– ينبغي أن يشارك السكان المحليون في الأنشطة السياحية وفي المنافع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الناجمة عنها، خاصة فيما توفره من فرص عمل مباشرة وغير مباشرة؛

– ينبغي تطبيق السياسات السياحية بأسلوب يسهم في رفع مستوى معيشة سكان الأقاليم المضيفة ويلبي احتياجاتهم، ومن ثم ينبغي أن يهدف النهج التخطيطي والمعماري للمنتجات السياحية وأماكن الإقامة وأسلوب تشغيلها إلى دمجها بقدر الإمكان في النسيج الاقتصادي والاجتماعي المحلي، وإعطاء الأولوية في حالة تساوي المهارات للقوى العامة المحلية؛

– ينبغي توجيه عناية خاصة للمشاكل التي تعترض المناطق السياحية والأقاليم الريفية والجبلية شديدة التأثر والتي تمثل السياحة بالنسبة لها فرصة نادرة للتنمية في مواجهة تقلص النشاطات الاقتصادية التقليدية.

سادسا: التزامات أصحاب المصلحة في التنمية السياحية

– يلتزم العاملون بالسياحة بتوفير معلومات موضعية وصادقة للسياح عن الأماكن التي يقصدونها وعن ظروف سفرهم واستقبالهم وإقامتهم وأسعار وجودة الخدمات التي يلتزمون بتقديمها؛

– يلتزم العاملون بالسياحة، طالما توقف الأمر عليهم، ببذل العناية والتعاون مع السلطات العامة من أجل أمن وسلامة السياح ووقايتهم من الحوادث وحماية صحتهم وسلامة الطعام الذي يقدم لهم كما ينبغي لهم التأكد من وجود أنظمة مناسبة للتأمين والمساعدة؛

– ينبغي للسلطات العامة في الدول المصدرة والدول المضيفة وبالتعاون مع المهنيين المعنيين، التأكد من وجود الآليات اللازمة لإعادة السياح إلى بلادهم في حالة إفلاس الشركة التي نظمت سفرهم.

سابعا: الحق في السياحة

– يتمتع جميع سكان العالم على قدم المساواة بالحق في التطلع إلى اكتشاف موارد هذا الكوكب والاستمتاع بها بصورة مباشرة وشخصية، كما أن المشاركة المكثفة والمتزايدة في السياحة الداخلية والدولية تعد أفضل الطرق الممكنة للاستفادة منها؛

– ينبغي النظر إلى حق الجميع في السياحة باعتباره ملازما للحق في الراحة والترفيه، بما يشمله ذلك من وضع حد معقول لعدد ساعات العمل، والحق في الحصول على إجازات دورية مدفوعة الأجر وهو ما نصت عليه المادة 24 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان؛

– ينبغي تشجيع وتسهيل السياحة العائلية وسياحة الشباب والطلبة وكبار السن، وسياحة المعاقين.

ثامنا: حرية تنقل السياح

– ينبغي أن يتمتع السياح والزوار، وفقا لقواعد القانون الدولي والتشريع الوطني، بحرية التنقل داخل أوطانهم ومن دولة إلى أخرى، عملا بما تنص عليه المادة 13 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، كما ينبغي أن يسمح لهم بالوصول إلى أماكن العبور والإقامة، وبلوغ المواقع السياحية والثقافية دون تعرض لإجراءات مبالغ فيها ودون تمييز في المعاملة؛

– يحق للسياح والزوار استخدام أي من وسائل الاتصال المتاحة سواء كانت داخلية أو خارجية وكذلك الوسائل السريعة والميسرة للحصول على الخدمات الإدارية المحلية، كما ينبغي أن تكفل لهم حرية الاتصال بالممثلين القنصليين لبلدانهم وفقا للاتفاقيات الدبلوماسية السارية.

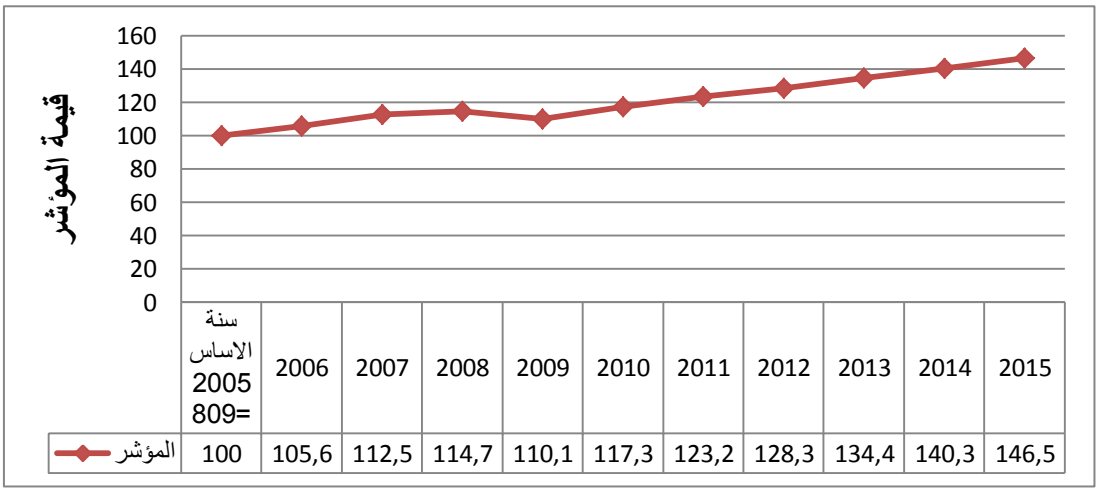
المبحث الثالث: مؤشرات أداء السياحة الدولية

السياح الدوليون القادمون (زوار المبيت) هم عدد المسافرين إلى بلد آخر غير البلد الذي به إقامتهم المعتادة وعندما لا تتوافر بيانات عن أعداد السياح نستخدم عوضا منها أعداد الزائرين والتي تشمل السياح وزائري اليوم الواحد وركاب الرحلات البحرية، وأفراد الأطقم، وتختلف مصادر ومناهج جمع البيانات عن الوافدين في مختلف أنحاء العالم، وفي بعض الحالات يتم الحصول على البيانات من إحصائيات المنافذ ونقاط العبور الحدودية (الشرطة والهجرة وما شابه) ثم تستكمل بعمل مسوح حدودية وفي حالات أخرى يتم الحصول على البيانات من مرافق الإقامة السياحية، بالنسبة لبعض البلدان يقتصر عدد الوافدين على الأشخاص الذين يصلون جوا، وبالنسبة لآخرين على الوافدين الذين يقيمون في الفنادق، تدرج بعض البلدان القادمين من مواطنيها الذين يقيمون في الخارج بينما لا تفعل بلدان أخرى ذلك، لكن ينبغي توخي الحذر في مقارنة الوافدين في مختلف البلدان وتشير البيانات الخاصة بالسياح الوافدين إلى عدد القادمين وليس عدد المغادرين، وهكذا يتم حصر الشخص الذي يقوم برحلات متعددة لبلد ما خلال فترة محددة باعتباره وافدا جديدا كل مرة.

المطلب الأول: عدد السياح والإيرادات السياحية الدولية

عرف القطاع السياحي نموا متواصلا حيث شهد ارتفاعا ملحوظا في عدد السياح حيث بلغ عددهم 1,184 مليون سائح سنة 2005 مقابل 809 مليون سائح سنة 2005 والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (01): تطور مؤشر عدد السياح على المستوى الدولي بين سنوات 2005-2015



	سنة الاساس 2005 =809	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
المؤشر	100	105,6	112,5	114,7	110,1	117,3	123,2	128,3	134,4	140,3	146,5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الملحق رقم (01)

من خلال الشكل نلاحظ الاتجاه العام الذي يسجله مؤشر تطور عدد السياح العالميين والذي يشهد تطورا ملحوظا وارتفاعا نسبيا وهذا في ظل الظروف العادية بينما نسجل انخفاضا في قيمة هذا المؤشر تحت تأثير بعض الظروف المفاجئة التي تمس قطاع السياحة ففي جويلية 2007 بدأت بوادر الأزمة المالية

العالمية في الو.م.أ والتي تعمقت في 2008 و2009 وتوسعت وأثرت على عدد كبير من النشاطات المالية والاقتصادية وعلى المؤسسات في العديد من البلدان المتقدمة وبعض البلدان النامية.

في الواقع أدت السياحة الدولية أداء جيد حتى النصف الأول من عام 2008 غير أنها شهدت منذ النصف الثاني من عام 2008 و2009 صدمة كبيرة جراء الأزمة المالية العالمية والارتفاع الحاد في أسعار النفط مع انتشار أنفلونزا الخنازير وذلك بانخفاض قدره 4,6% نقطة مقارنة بسنة 2008.

وفي عام 2010، انتعش نشاط السياحة الدولية بشكل كبير في جميع أنحاء العالم مسجلا949 مليون سائح دولي، أي زيادة قدرها 17,3% مقارنة بسنة الأساس.

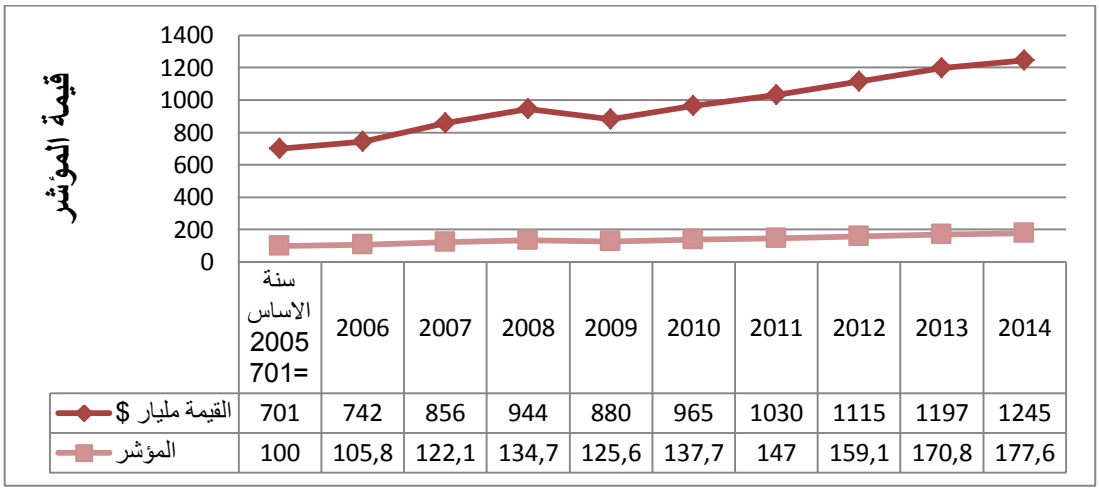
وهذا يدل على أن السياحة هي صناعة شديدة الحساسية اتجاه مجموعة من الظروف المحيطة بها وأنها تخضع لقيود ومحددات تتحكم بمؤشراتها.

أما بخصوص الإيرادات السياحية الدولية فإنها تميزت بالنمو وذلك كنتيجة حتمية لازدياد عدد السياح وهذا ما جعل قطاع السياحة أحد أكبر القطاعات نموا على مستوى الاقتصاد ككل.

وتعرف الإيرادات السياحية بأنها: "تمثل إجمالي الإيرادات التي تحققت في أية دولة من الدول السياحية كنتيجة مباشرة وغير مباشرة لأنشطة السياحة المختلفة بها".[1]

وعليه تمثل إيرادات السياحة الدولية مجموع الإيرادات المتحققة داخل كل دولة والشكل التالي يوضح التطور الحاصل على إيرادات السياحة الدولية:

الشكل رقم (02): تطور الإيرادات السياحية على المستوى الدولي بين سنوات 2005-2014.



	سنة الاساس 2005 =701	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
القيمة مليار $	701	742	856	944	880	965	1030	1115	1197	1245
المؤشر	100	105,8	122,1	134,7	125,6	137,7	147	159,1	170,8	177,6

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على بيانات الملحق رقم (01)

[1]- Nicolae Lupu, Hotel-economics and management, Publishing All Beck, Bucharest, 2002, P12.

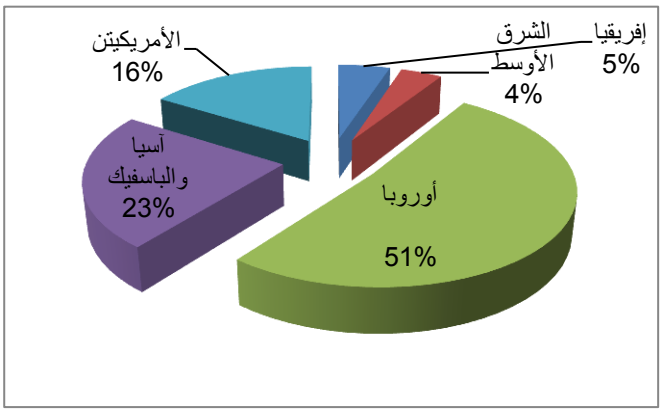
يوضح الشكل أن إيرادات السياحة العالمية بين 2005 و2014 حيث نلاحظ أن اتجاهات العائدات السياحية تأخذ نمطا مشابها لعدد السياح حيث عرف ارتفاعا طفيفا ومتقاربا خلال هاته السنوات، إذ بلغت قيمة مؤشر الإيرادات السياحية العالمية 105,8 نقطة سنة 2006 أي بزيادة قدرها 5,8 مقارنة بسنة الأساس.

أما في سنة 2009 فقد عرفت انخفاضا في الإيرادات نتيجة انخفاض عدد السياح و ذلك بسبب العوامل المذكورة بسنة 2008 إلا أنها عادت للارتفاع بحلول 2010 حيث بلغت نسبة 9,6%، ولوحظ انتعاشا قوي لاسيما في الاقتصاديات الناشئة كانعكاس للأوضاع الاقتصادية إلى غاية يومنا هذا.

المطلب الثاني: عدد السياح حسب الأقاليم وتوزيعها على الوجهات السياحية الأولى عالميا

بالنسبة للأقاليم والوجهات السياحية الأكثر إقبالا في العالم لسنة 2014 فهي تتوزع كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): توزيع عدد السياح عبر مختلف الأقاليم لسنة 2014



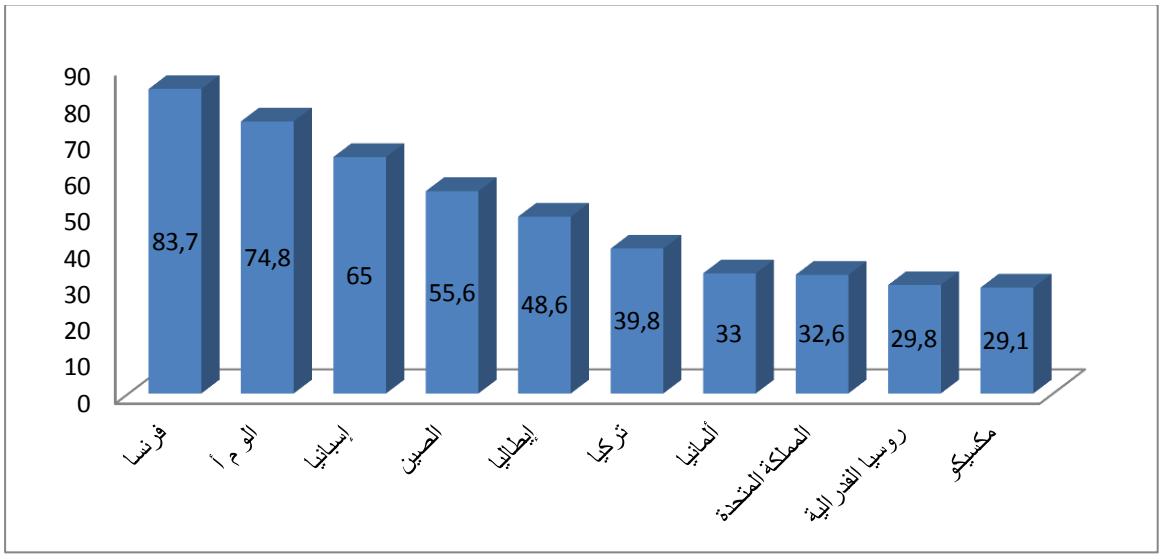
Source : World Tourism organization (UNWTO) annual Report, 2014, P11.

وعليه نلاحظ حصول أوروبا على أكبر حصة باعتبارها الإقليم الأكثر جاذبية بنسبة 51% وهو ما يعادل584 مليون سائح، تليها آسيا والباسفيك بـ 23% وأمريكا بـ 16% أما إفريقيا والشرق الأوسط فكانتا في المراتب الأخيرة بالنسب التالية 5% و4% على التوالي.

ومع العلم أن الأقاليم النامية عرفت بأدائها القوي والمستمر تطورا ملحوظا مقارنة مع أوروبا والأمريكيتين وذلك من خلال احتساب مقدار التغير في النمو والتطور الحاصل للقطاع السياحي لتلك الدول.

أما بخصوص توزيع عدد السياح على الوجهات السياحية الأولى عالميا فهي موضحة في الشكل التالي وذلك حسب الترتيب الصادر عن المنظمة العالمية للسياحة.

الشكل رقم (04): ترتيب أول عشر وجهات سياحية في العالم لسنة 2014 (مليون سائح)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الملحق رقم (02)

يظهر لنا من خلال الشكل أن فرنسا في صدارة الدول من حيث عدد السياح الوافدين إليها والذي بلغ تقريبا 84 مليون سائح بنسبة قدرت بـ 7,4%، في حين احتلت الو.م.أ المرتبة الثانية حيث بلغ عدد سياحها 74,8 مليون سائح مستقطبة بذلك 5,7% من إجمالي عدد السياح، أما بخصوص اسبانيا فقد احتلت المرتبة الثالثة بـ 65 مليون سائح في حين تذيلت مكسيكو قائمة الترتيب بـ 29,1 مليون سائح.

كما عرفت تركيا خلال العقد الأخير تطورا كبيرا في عدد السياح الوافدين حيث احتلت المرتبة السادسة بـ 39,8 مليون سائح.

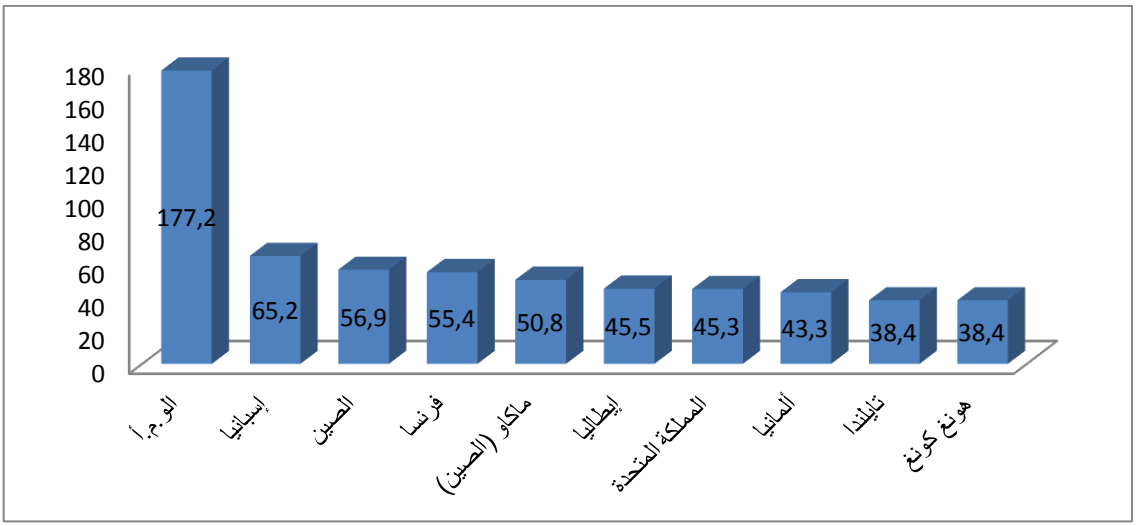
كما تمكنت روسيا من دخول قائمة أول عشر وجهات سياحية في العالم من خلال احتلالها للمركز التاسع بـ 29,8 مليون سائح.

المطلب الثالث: الإيرادات والنفقات السياحية

سنتطرق هنا إلى توزيع الإيرادات السياحية على الوجهات السياحية الأولى عالميا وإلى الإنفاق السياحي الفردي فنجد:

– أن ترتيب العشر وجهات سياحية من حيث عدد السياح لا يعكس بالضرورة نفس ترتيب الدول من حيث الإيرادات السياحية والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (05): ترتيب أول عشر دول في العالم من حيث الإيرادات السياحية لسنة 2014 (الوحدة: مليار دولار).



المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على بيانات الملحق رقم (03)

يعكس لنا الشكل الاعتقاد الخاطئ بشأن أن الدولة التي تستقطب أكبر عدد من السياح هي نفسها تستحوذ على معظم الإيرادات فعلى الرغم من تمركز فرنسا بالمرتبة الأولى من حيث عدد السياح إلا أن الإيرادات السياحية تعود بنسبة أكبر إلى الو.م.أ بـ 177,2 مليار دولار، وهو ما يشكل 13,9%من إجمالي الإيرادات السياحية العالمية، بعدها تأتي إسبانيا في المرتبة الثانية بما قيمته 65,2 مليار دولار، تليها كل من الصين وفرنسا بقيم متقاربة 56,9 و55,4 مليار دولار على التوالي وهذا يدل على أن العوائد الناتجة عن السائح الواحد في كل من الو.م.أ وإسبانيا هي أكبر مما هو عليه الأمر في فرنسا التي تعتبر أول وجهة سياحية عالمية.

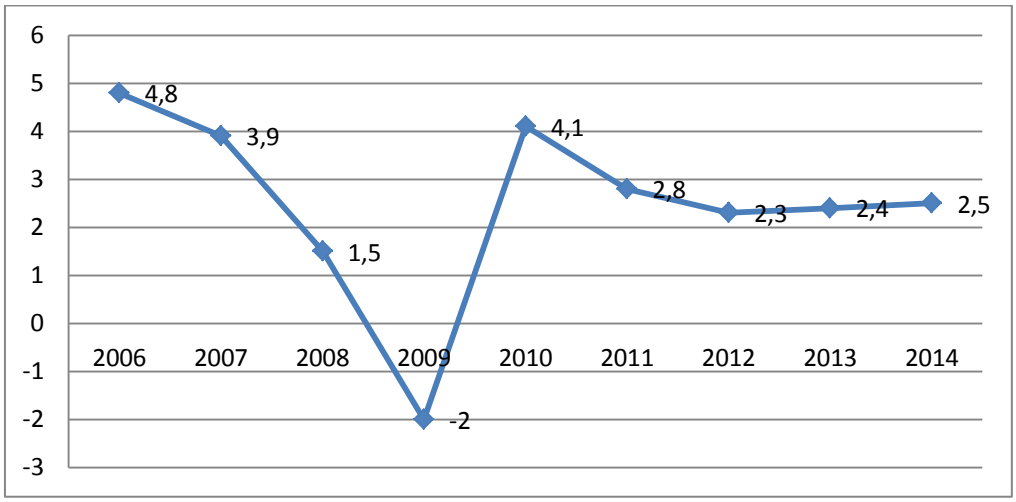
وهنا نصل إلى أن الاستراتيجية المثلى للنهوض بالقطاع السياحي تهدف إلى تعظيم العوائد الناتجة عن القطاع السياحي وليس تعظيم عدد السياح لأن قدرة استيعاب دولة ما لهؤلاء السياح يتطلب توافر شروط استقبال وتهيئة محددة، إضافة لما يصاحبها من تكاليف متنوعة (بيئية، اقتصادية، أمنية...) كما نلاحظ انضمام ماكاو (الصين) إلى القائمة محتلة بذلك المرتبة الخامسة بـ 50,8 مليار دولار وتايلاندا بـ 38,4 مليار دولار مع تراجع كل من إيطاليا وألمانيا وهونغ كونغ في حين حافظت المملكة المتحدة على مرتبتها.

وعليه نصل إلى أن الاستراتيجية المثلى للنهوض بالاقتصاد السياحي ليس تعظيم عدد السياح أو تقليل التكاليف الموجهة للقطاع السياحي وإنما الأفضل هو الأمثل الذي يحقق توافق بين قدرات البلد السياحي من موارد وإمكانات مع عدد السياح والإيرادات الناتجة عن الحركة السياحية وذلك بهدف تحقيق التنمية والحفاظ على استدامة الوجهات السياحية في آن واحد.

المطلب الرابع: مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي والتوظيف

بالنظر إلى حجم التدفقات البشرية المتمثلة في عدد السياح والإيرادات الناتجة عنها فهذا يدل وبشكل تلقائي على أهمية الدور التي تلعبه حجم الإيرادات في الناتج المحلي الإجمالي والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (06): نسبة مساهمة السياحة في إجمالي الناتج المحلي



Source : data.albankaldawli.org

يتضح لنا من خلال الشكل أن مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي كان في أوجّه وذلك سنة 2006 ثم عرف انحدار إلى غاية التدهور في سنة 2009 وذلك ناتج عن الأزمات الاقتصادية والمالية التي عرفتها تلك الفترة، في 2010 ارتفع نمو الناتج بنسبة 4,1% ثم استمرت بالانخفاض في باقي السنوات إلى غاية 2014 حيث قدرت المساهمة المباشرة للسياحة والسفر في الناتج المحلي الإجمالي 3,1% أي 2,3648 مليار دولار من الناتج المحلي الإجمالي، في حين قدرت المساهمة الكلية بـ 9,8% أي 7,700 مليار دولار.

أما بخصوص التوظيف فمما لا شك فيه أن قطاع السياحة يعمل على خلق مناصب شغل دائمة أو موسمية بشكل مباشر أو غير مباشر.

وعلى اعتبار أن السياحة قطاع متداخل مع أنشطة القطاعات الأخرى فهذا يسمح للدول بتحقيق التنمية والنهوض بالقطاع السياحي حيث قدرت المساهمة المباشرة في التوظيف بـ 3,6% ، في حين قدرت المساهمة الكلية بـ 9,4% .

خلاصة الفصل:

مما سبق تعتبر السياحة حركة موسمية قصيرة المدى يتم فيها انتقال الأشخاص من مكان إلى آخر لغرض الترفيه والمتعة أو لأغراض أخرى.

وكون السياحة صناعة متداخلة مع الأنشطة الأخرى، هذا سمح لها بالتأثير في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وعلى كافة الأصعدة.

وقد شهدت السوق السياحية العالمية نموا وتقدما ملحوظا من خلال المؤشرات التي تبرز انتعاش صناعة السياحة وبلوغها لأعلى المستويات، مع العلم أن نسب النمو تتفاوت من إقليم لآخر لذلك كان لابد للدول من استغلال الفرص المتأتية للسياحة من أجل النهوض باقتصادياتها.

الفصل الثاني

إدارة الأزمات والمخاطر في القطاع السياحي

المبحث الأول: ماهية الأزمة

المبحث الثاني: إدارة الأزمات

المبحث الثالث: إدارة المخاطر

تمهيد:

رافقت الأزمات والكوارث الإنسان منذ أن وجد على هذه الأرض وتعامل معها وفق إمكانياته المتاحة للحد من آثارها أو مارس فقط دور المتفرج متى تجاوزت الأزمة قدراته وإمكاناته المحدودة.

وكما لا يخفى على المتابع لسير الأحداث خاصة السياسية منها ما للأزمات بكل أنواعها من دور في تاريخ الشعوب والمجتمعات سواء على صعيد الهدم أو البناء، وبالقراءة المتأنية بشكل عام يفضي بنا إلى تلمس خيط يقودنا إلى حقيقة مفادها أن الدول التي اعتمدت على الطرق العلمية في مواجهة الأزمات كانت أصلب وأقدر من مثيلاتها التي واجهتها بطرق غير مدروسة مما أدى بها إلى الضعف والتفكك.

يعتبر مجال إدارة الأزمات وإدارة المخاطر من العلوم الإنسانية المعاصرة التي تدرس في المعاهد والجامعات في دول العالم والتي تؤخذ بنتائجها وتوصياتها لدى الحكومات والدول المتقدمة، لتفادي الأزمات أو التقليل من آثارها.

وكون السياحة مجالا حيوي تعتمد عليها الدول في تنمية اقتصادها وبسبب ارتباط السياحة بالمجالات التنموية والاقتصادية فهذا يزيد من احتمالية تعرضها لمثل هكذا أزمات.

المبحث الأول: ماهية الأزمة

يعد مفهوم الأزمة من المفاهيم الواسعة الانتشار في المجتمع المعاصر، حيث أصبح يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءا من الأزمات التي تواجه الفرد مرورا بالأزمات التي تمر بها الحكومات والمؤسسات وانتهاءً بالأزمات الدولية، بل إن مصطلح الأزمة أصبح من أكثر الكلمات تداولا في مختلف الأنظمة والتخصصات وأيضا في مختلف المستويات من الفرد إلى المجتمع والمنشأة والدولة، لذلك تنوعت وتعددت تعاريف الأزمة ومستوياتها، فقد تنشأ في أي لحظة وفي ظروف مفاجئة نتيجة ظروف داخلية أو خارجية تخلق نوع من التهديد للدولة أو المنشأة أو الفرد تاركة وراءها تأثيرات مختلفة على مختلف المجالات.

ومن خلال هذا المبحث سوف نستعرض مختلف مفاهيم الأزمة ثم سنتطرق إلى المفاهيم المشابهة للأزمة وبعدها أنواع الأزمات والخصائص التي تميزها، ثم أسباب نشوء الأزمات ومناهج تشخيصها إضافة إلى دورة حياتها وأخيرا أبعادها.

المطلب الأول: مفهوم الأزمة

يعتبر لفظ الأزمة من أكثر الألفاظ تداولا في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد شيوعا استخدامه، يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع الأزمة لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف علماء الاقتصاد، وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها التي نذكر منها ما يلي:

أولا: المفهوم اللغوي للأزمة

تعود الأصول الأولى لاستخدام كلمة "أزمة" إلى علم الطب الإغريقي القديم، وقد كانت هذه الكلمة تستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول مهمة أو وجود لحظة مصيرية في تطوير مرض ما، ويترتب على هذه النقطة إما شفاء المريض خلال مدة قصيرة وإما موته.

أما اللغة الصينية فقد برعت إلى حد كبير في صياغة مصطلح الأزمة إذ ينطقونه (ji-wet) وهي عبارة عن كلمتين: الأولى تدل على (الخطر) والأخرى تدل على (الفرصة) التي يمكن استثمارها، وتكمن البراعة هنا في تصور إمكانية تحويل الأزمة وما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة الظروف وإيجاد الحلول السديدة.[1]

ويعرفها قاموس مختار الصحاح: "بأنها الشدة والقحط و(أزم) عن الشيء أمسك عنه، وفي الأثر أن عمر رضي الله عنه سأل الحارث بن كلدة عن الدواء فقال (الأزم) يعني الحمية وكان طبيب العرب،

[1]– يوسف أحمد أبو فأرة، "**ادارة الأزمات(مدخل متكامل)**"، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص ص 21، 22.

و(المأزم) المضيق وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم، وموضع الحرب أيضا مأزما، سمي الموضع الذي يبين المشعر وبين عرفة مأزمين".[1]

والأزمة في معاجم اللغة الفرنسية: معاني متعددة أهمها النزاع، التوتر، النوبة، الفقر، الفاقة وقد كثر استخدام كلمة "أزمة" في القرن السادس عشر في المعاجم الطبية، ثم تطورت استخدامات هذه الكلمة في القرن السابع عشر لتعني ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الكنيسة والدولة وتم استخدامها في القرن التاسع عشر للإشارة إلى بروز مشكلات كبيرة وخطيرة وللإشارة إلى لحظات وحالات تحول فاصلة في العلاقات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية.

أما في معاجم اللغة الانجليزية: فتعني نقطة تحول في المرض أو في تطوير الحياة أو في التاريخ، وهي نقطة تحول تتصف بالصعوبة والقلق من المستقبل وتتطلب اتخاذ القرار المناسب خلال مدة زمنية محددة.

أما في معاجم اللغة العربية: تعني القحط والشدة، وهي تشير إلى حالة طارئة وموقف استثنائي مغاير ومخالف لمجريات الأمور الاعتيادية، ولم تكن كلمة أزمة شائعة الاستعمال في الأدبيات العربية القديمة، وقد التفت الباحثون العرب إلى هذه الكلمة بصورة بارزة لتكون ترجمة مباشرة للكلمة الانجليزية (crisis).[2]

جدول رقم (01): الأزمة طبقا إلى الأوجه الإيجابية والسلبية

مستوى الأزمة	الأوجه السلبية (تهديد)	الأوجه الإيجابية (فرصة)
على مستوى خطة المؤسسة الاستراتيجية:	تشويش، فوضى	البحث عن فرص، تجديد النسيج الاجتماعي
على مستوى الخطة التشغيلية:	قصور ذاتي، شلل، مصدر للإرباك	تكييف أفعال جديدة وأكثر كفاءة
على مستوى الخطة المتصلة بالنظام العلاقاتي:	صراع، تنافس	تعاون، تحالف، ائتلافات
على مستوى الخطة السلوكية:	شد مفرط يؤدي إلى سلسلة من السلوكيات العنيفة والطائشة	ضغط خلاق، البحث عن حلول واضحة
على مستوى خطة القيم	تصرفات روتينية مألوفة	وقاية، تماسك
على مستوى خطة التعلم	مدخل متسارع باتجاه قواعد معيارية	التجريب (البرغماتية)

المصدر: إيثار عبد الهادي محمد، **استراتيجية إدارة الأزمات (تأطير مفاهيمي على وفق المنظور الإسلامي)**، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد، العدد 64، 2001، ص51.

[1]– لونيس بخاوة، "**أهمية العلاقات العامة في الرابطات الجهوية في حل المشكلات الإدارية التي تواجه رؤساء الفرق للكرة الطائرة**"، مذكرة ماجيستير، قسم التربية البدنية والرياضة ، إدارة التسيير الرياضي، جامعة سوق أهراس، 2012/2011، ص ص 73، 74.

[2]– ربحي عبد القادر الجديلي، " **وافع استخدام إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة**"، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2006، ص7.

ثانيا: المفهوم الاصطلاحي والإجرائي للأزمة

لقد تم استخدام مصطلح "الأزمة" في بحوث ودراسات علم الإدارة العامة وعلم إدارة الأعمال، وقد كان لهذه البحوث والدراسات الدور البارز في بناء التأصيل المفاهيمي والعلمي والعملي لحقل جديد في الإدارة هو حقل إدارة الأزمات، ولا يقدم أدب إدارة الأزمات تعريفا ومفهوما واحدا متفقا عليه ومقبولا على نطاق واسع لمفهوم الأزمة، ويتمتع مصطلح الأزمة بدرجة عالية من الموضوعية High Subjective ويشتق هذا المصطلح معناه من طبيعة المنظمة وطبيعة الأفراد وطبيعة البيئة التي تتعلق بها هذه الأزمة.

ومصطلح الأزمة crisis مشتق من الكلمة اليونانية Krisis والتي تعني "لحظة القرار" " Moment of Décision" وفي التراجيديا الإغريقية القديمة فإن الأزمات هي مواقف تحتاج إلى صناعة القرار والأزمات تشكل نقاط تحول تاريخية حيث تكون الخيارات والقرارات الإنسانية قادرة على إحداث تغيرات جوهرية في المستقبل.[1]

وهناك مفاهيم كثيرة ومتعددة للأزمة يطرحها الباحثون والكتاب في الأدب النظري لإدارة الأزمات ومن أهم هذه المفاهيم ما يأتي:

الأزمة هي حالة تتضمن حصول تغيرات حادة في الأسباب، وهذه التغيرات تؤدي إلى حدوث تغيرات حادة ومفاجئة في النتائج، وتنجم عن هذه الحالة مجموعة متراكمة من الأحداث والعوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض ويغذي كل منها وصولا إلى حالة من الاحتقان والتوتر والانفجار.

الأزمة هي نقطة تحول نحو الأسوأ أو نحو الأفضل، وهي لحظة حاسمة وهي موقف أو وضع بلغ مرحلة حرجة.[2]

ثالثا: المفهوم الاجتماعي للأزمة

توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.[3]

رابعا: المفهوم السياسي للأزمة

حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاد قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواء كان إداريا، أو سياسيا أو نظاميا، أو اجتماعيا، أو اقتصاديا، أو ثقافيا.[4]

---

[1]– يوسف أبو فأرة، مرجع سبق ذكره، ص23.

[2]– المرجع السابق، ص24.

[3]– ربحي عبد القادر جديلي، مرجع سبق ذكره، ص2.

[4]– المرجع السابق، الصفحة نفسها.

خامسا: المفهوم الاقتصادي للأزمة

انقطاع في مسار النمو الاقتصادي حتى انخفاض الإنتاج أو عندما يكون النمو الفعلي أقل من النمو الاحتمالي.[1]

كما عرفها قاموس LA ROUSSE على أنها: "مرحلة أو وضعية صعبة متأزمة مثلا أزمة اقتصادية".[2]

سادسا: المفهوم النفسي للأزمة

هي حالة من عدم التنظيم يصاب فيها الأفراد بالإحباط فيما يرتبط بأهدافهم المهمة في الحياة ويتعرضون لإرباك كبير في مجالات حياتهم وفي أساليب التكيف مع الضغوط، وضمن هذه الحالة فإنه يسيطر على هؤلاء الأفراد مشاعر الخوف والصدمة، أما وقت الأزمة فإنه يكون ضيقا ومحدودا لا يتجاوز الأسابيع القليلة.[3]

سابعا: المفهوم العلمي للأزمة

يعرفها WEBSTER على أنها: "فترة حرجة أو حالة غير مستقرة، تنتظر حدوث تغيير حاسم، فهجمة مبرمجة من الألم، كرب أو خلل وظيفي".[4]

تُعبر الأزمة عن موقف يواجهه متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية (دولة، مؤسسة، مشروع، أسرة) تتلاحق فيها الأحداث وتتشابك معها الأسباب بالنتائج ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها، أو على اتجاهاتها المستقبلية، فالأزمة هي لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها، مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار، تجعله في حيرة بالغة، أي قرار يتخذ في ظل دائرة خيبة من عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج، وتداعي كل منها بشكل متلاحق ليزيد من درجة المجهول عن تطورات ما قد يحدث مستقبلا من الأزمة وفي الأزمة ذاتها، فالأزمة بهذا المفهوم تأخذ بُعدين أساسيين هما:

- **البعد الأول:** بعد الرعب الناجم عن التهديد الخطير للمصالح والأهداف الجوهرية الخاصة بالكيان الإداري الحالية والمستقبلية.

---

[1]– ربحي عبد القادر جديلي، مرجع سبق ذكره، ص2.

[2]- **DICTIONNAIRE LA ROUSSE DE FRANÇAISE**(Imprimé en France) EDITION 2011, P 101.

[3]– يوسف أحمد أبو فأرة، مرجع سبق ذكره، ص2.

[4]– محمود جاد الله، "**إدارة الازمات**"، ، دار أسامة للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص8.

• **البعد الثاني:** بعد الزمن الناجم عن الوقت المحدود المتاح أمام مدير الأزمات لاتخاذ قرار سريع وصائب ولا يتضمن أي خطأ لأنه لن يكون هناك وقت أو مجال للتأثير أو إصلاح الخطأ، فنشوء أزمات جديدة أشد وأصعب من الأولى قد تقضي على الكيان الإداري بذاته.[1]

ويعرف قاموس راندام الأزمة بأنها: "ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوئها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير".

ثامنا: المفاهيم المشابهة للأزمة

يتميز مفهوم الأزمة مثل سائر مفاهيم العلوم الاجتماعية بتداخل العديد من المفاهيم ذات الارتباط القوي به، لذلك يميز مختلف الباحثين بين مفهوم الازمة وبين مختلف المفاهيم الأخرى القريبة منه ومرد هذا الاختلاط يعود إلى تداخل بعض المفاهيم على غرار مفهوم الكارثة، المشكلة، النزاع، الخلاف، الحادث...ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

1- الكارثة (Disaster):

تشتق الكارثة من الفعل "كرث" الغم ويقال: فلان اشتد عليه وبلغ منه المشقة، والكارث هو الأمر المسبب للغم الشديد.

أما قاموس أكسفورد فقد عرف الكارثة (Disaster) بأنها: "خطر حدوث مصيبة مفاجئة بسبب عدم وجود تنظيم".[2]

ومن جهة فقد حدد الباحث ربحي عبد القادر الجديلي ثلاثة نقاط أساسية تميز الكارثة عن الأزمة وهي كالآتي:

- الأزمة أعم وأشمل من الكارثة: فكلمة الأزمة تعني الصغيرة منها والكبيرة، المحلية والخارجية أما الكارثة فمدلولها ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل و الخسائر الكبيرة في الأرواح والممتلكات؛
- للأزمات مؤيدين داخليا وخارجيا أما الكوارث وخاصة الطبيعية منها فغالبا لا يكون لها مؤيدين؛
- في الأزمات نحاول اتخاذ القرارات لحل تلك الأزمات، وربما تنجح وربما تخفق أما في الكارثة فإن الجهد غالبا ما يكون بعد وقوع الكارثة وينحصر في التعامل معها.[3]

ونستنتج في النهاية أن الكارثة هي أحد أكثر المفاهيم التصاقا بالأزمة.

---

[1]- محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات، منهج اقتصادي وإداري لحل الأزمات على المستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية**"، مكتبة مدبولي، الطبعة الثانية، القاهرة، 2003، ص ص 53، 54.

[2]-**Oxford learner's pocket dictionary**, Oxford universty press, 2005,uk,P 81 .

[3]- ربحي عبد القادر جديلي، مرجع سبق ذكره، ص4.

2- المشكلة (problem):

هي حالة من التوتر وعدم الرضى نتيجة لوجود الصعوبات التي تعرقل تحقيق الأهداف والوصول إليها والمشكلة هي السبب لحالة غير مرغوب فيها وهي يمكن أن تكون بمثابة تمهيد للأزمة إذا اتخذت مسارا حادا ومعقدا.[1]

3- الحادث (Accident):

شيء مفاجئ غير متوقع تم بشكل سريع وانقضى أثره فور إتمامه ولا يكون له صفة الامتداد بعد حدوثه المفاجئ العنيف.[2]

أما من ناحية الاختلاف بين مفهوم الأزمة والمفاهيم الأخرى المتشابهة فإن الجدول التالي يبين أهم الاختلافات في نقاط معينة كالآتي:

جدول رقم (02): الاختلاف بين مفهوم الأزمة والمفاهيم المتشابهة

أبعاد المقارنة	الواقعة	الظاهرة	المشكلة	الحادثة	الأزمة
الطبيعة والتكرارية	محدود	كبير	محدود/متوسط	نادرا	نادرا
الاتجاه	سلبي أو إيجابي	سلبي أو إيجابي	سلبي	سلبي	سلبي
(المدى الزمني) الآثار المترتبة	قصير الأجل	طويل/متوسط الأجل	قصير الأجل	قصير الأجل	قصير الأجل
إمكانية التنبؤ	متوسط	مرتفع	مرتفع	لا يمكن	محدود للغاية
القدرة على المواجهة	محدود	كبيرة	متوسطة/محدودة	محدودة	متوسطة/محدودة

المصدر: جمال الدين مرسي، "**إدارة الأزمات البيعية**"، الدار الجامعية للنشر، 2006، ص14.

المطلب الثاني: أنواع الأزمات وخصائصها

سنتطرق في هذا المطلب على تصنيف الأزمات وفق معايير محددة كما أننا سندرج أهم الخصائص التي تتميز بها الأزمات.

أولا: أنواع الأزمات

تتنوع الأزمات وفقا للمنظور والزاوية التي ينظر فيها للأزمة، وقد حاول العديد من الباحثين وضع مجموعة من التقسيمات والأنواع للأزمات، إلا أنه يوجد مجموعة من المعايير التي يمكن على أساسها تقسيم الأزمات على النحو التالي:[3]

---

[1]- سامي محمد هشام حريز، "**المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات (الأسس النظرية والتطبيقية)**"، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، الأردن، 2007، ص15.

[2]- عبد الغفار عفيفي الدويك، "**إدارة الأزمات والكوارث واتخاذ القرار**"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الرياض، الطبعة الأولى،2014، ص24.

[3]- يوسف أحمد أبو فأرة، مرجع سبق ذكره، ص103.

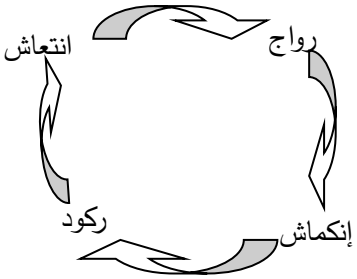
1- تصنيف الأزمات من حيث معدل تكرارها:

يعد هذا التصنيف من الأسس المهمة للتفرقة بين الأزمات المختلفة وفي تشخيصها أيضا، ووفقا لهذا التصنيف يمكننا أن نميز بين نوعين من الأزمات هما:

أ- الأزمات الدورية: وهي التي تأخذ طابع التكرار والتوقع أحيانا، وإن كان حجم وشدة الأزمة لا يمكن توقعها بشكل دقيق ومتكامل، ويعالج هذا النوع من الأزمات بمعالجة الأسباب التي أدت إلى حدوث الأزمة.[1]

وخير مثال على الأزمات الدورية هي الأزمات الاقتصادية المرتبطة بدورة الأعمال وهي دورة رباعية المراحل تأخذ شكل دائرة وفق الشكل التالي:[2]

شكل رقم (08): الدورة الاقتصادية وتأثيرها على صنع الأزمات



المصدر: محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات**"، مجموعة النيل العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2003، ص77.

ب- الأزمات غير الدورية: هي أزمات لا يرتبط حدوثها بأسباب دورية متكررة الحدوث، وإنما تنشأ بصورة عشوائية من الصعب توقعها، والأزمات العشوائية غير الدورية تتطلب جهازا إداريا يستخدم نظام فعال لتوقع واستشعار الأزمات، وذلك حتى تكون نتائجها غير عنيفة وغير مدمرة ومن أمثلة هذه الأزمات: أزمات ناتجة عن فضائح السرقات المالية، أزمات ناجمة عن سوء الأحوال الجوية، أزمات ناتجة عن الزلازل والبراكين.[3]

2- تصنيف الأزمات من حيث عمقها: وتنقسم الأزمات وفق هذا التصنيف إلى نوعين:

أ- أزمات سطحية (هامشية):

وهي لا تشكل خطورة شديدة، وتحدث بشكل فجائي وتكون نهايتها سريعة، وذلك بالتعامل مع أسبابها غير العميقة فهي أزمات بدون جذور.[4]

ب- أزمات عميقة متغلغلة: وهي من أخطر أنواع الأزمات، ذات طبيعة شديدة القسوة لارتباطها بهيكل الكيان الذي حدثت فيه، ومن ثم فإن أداء الكيان سوف يتأثر بحدوث هذه الأزمة وكذلك درجة عمق

---

[1]- محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات**"، مرجع سبق ذكره، ص149.

[2]- ربحي عبد القادر الجديلي، مرجع سبق ذكره، ص152.

[3]- يوسف أحمد أبو فأرة، مرجع سبق ذكره، ص108.

[4]- عبد القادر المجيد قدري، "**اتصالات الأزمة وادارة الأزمات**"، الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، 2008، ص108.

جذور هذه الأزمة في هذا الكيان أو المنظمة، بل قد يصل إلى حد تقويض المنظمة بالكامل عند معالجة هذه الأزمة والتعامل معها، وكثيرا ما تكون الأزمة بالغة العمق إذا ما حدث صدام مع متخذ القرار في حد ذاتها.[1]

3- تصنيف الأزمات من حيث شدتها: ووفقا لهذا التصنيف تنقسم الأزمات إلى نوعين أساسيين هما:

أ- أزمات عنيفة (ساحقة): هي أزمات بالغة الشدة والعنف، تهز المنظمة، وهذا النوع من الأزمات لا يقف في طريقه شيء ولا سبيل للتصدي لهذا النوع من الأزمات سوى افتقادها قوة الدفع لديها وتفتيتها إلى عناصر وأجزاء، ويتم معالجة كل جزء على حدى، مع حرمانها من أية فرصة لإعادة التوحد أو لاكتساب روافد دفع جديدة، مما يؤدي إلى خسائر ضخمة في المنظمة فضلا عما يحدثه الإضطراب من إصابة جهاز الانتاج بالشلل الكامل والتام، ومما يترتب عليه من خسائر متسعة النطاق والمدى، سواء من حيث الخسائر المادية أو المعنوية.[2]

ب- أزمات هادئة (خفيفة): هي تلك الأزمات التي يكون تأثيرها على البيئة الداخلية والخارجية تأثيرا خفيفا ومحدودا، أو يكون من السهل التعامل معها وعلاجها بصورة سريعة وفورية، وذلك بعد التعرف على أسبابها الحقيقية، وتجدر الإشارة إلى أن هذا النوع يبدو للوهلة الأولى ذو تأثير كبير وعنيف غير أن هذا الانطباع يختفي بمجرد إدراك طبيعة هذه الأزمة وأسبابها.[3]

4- تصنيف الأزمات من حيث الشمول والتأثير:

أ- أزمات شاملة (عامة): ومثل هذه الأزمات لا يمكن تجاهلها أو التغاضي عنها أو حتى إهمالها أو إرجائها إلى حين، نظرا لأن استمرارها قد يؤدي إلى إفراغ نتائج صعبة بالنسبة للكيان الإداري الذي حدثت به الأزمة، وقد يؤدي إلى توليد أزمات أكثر خطورة وأشد تدميرا.[4]

ب- أزمات جزئية (خاصة): وهي التي تحدث على مستوى الوحدات في المنظمة، وبالتالي تأثيرها لا يمتد في الغالب إلى خارج الوحدة، وهذا النوع متنوع ومتعدد الأسباب والنتائج نظرا لأن الوحدات بطبيعتها متعددة ومتنوعة.[5]

5- تصنيف الأزمات من حيث موضوع أو محور الأزمة:

أ- أزمات مادية: وهي الأزمات التي تتعلق بموضوع مادي ملموس، حيث يمكن دراسة هذا الموضوع وتحليله والتعاطي معه بصورة مادية أو طبيعية، بأدوات التحليل المختلفة، ومن أمثلة هذا النوع من الأزمات نذكر: أزمة نقص أو زيادة في عدد العمالة، أزمة السيولة، أزمة مبيعات وتراجع النوعية.

ب- أزمات معنوية: هي الأزمات التي تتعلق بجانب غير موضوعي يرتبط بالأفراد وهي أزمات غير ملموسة ويجري الإحساس بها والتعامل معها من خلال إدراك معانيها الأزماتية.

---

[1]- محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات**"، مرجع سبق ذكره، ص158.

[2]- ربحي عبد القادر الجديلي، مرجع سبق ذكره، ص51.

[3]- يوسف أحمد أبو فأرة، مرجع سبق ذكره، ص104.

[4]- محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات**"، مرجع سابق، ص82.

[5]- ربحي عبد القادر جديلي، مرجع سبق ذكره، ص52.

جـ- أزمات مادية ومعنوية: وهي الأزمات الشائعة الحدوث، والتي تتضمن الجانب المادي والمعنوي غير الملموس.[1]

6- تصنيف الأزمات من حيث المستوى:

أ- على المستوى القومي: وهذا النوع يصيب الدولة ككل، ويتأثر بها المجتمع بأكمله لكونه متصل بأدائها، وهي أزمات شاملة سواء في أسبابها أو نتائجها التي أفرزتها.

ب- على المستوى المحلي: وهي التي تحدث على مستوى المنظمات والشركات والمشروعات المختلفة، ولذلك فإن حجمها وتأثيرها لا يتعدى حدود المنظمات، إلا نادرا ما تتعدى الأزمة نطاق المنظمة سواء في الأسباب أو النتائج التي أفرزتها الأزمة.[2]

ثانيا: خصائص الأزمات

مما سبق يتضح لنا أنه رغم اختلاف وجهات النظر بشأن مفهوم الأزمة، إلا أننا نستطيع أن نرصد عددا من الخصائص الأساسية المميزة للأزمة وأهم هذه الخصائص منها:

تمتاز الأزمات بست خصائص يذكرها Steve allbert في كتابه الأزمات وهي:[3]

1- المفاجأة: وتتسم الأزمات بأنها تحدث بشكل مفاجئ إذ أنه لا يمكن التنبؤ بها، وتعني المفاجأة بأن الأزمات تحدث بدون سابق إنذار أو قرع الأجراس بل بشكل مفاجئ مما يعني حدوث أمر غير متوقع لنا بما يؤدي إلى تدميرنا، أو إلحاق الضرر بنا على أقل الأحوال، مما ينذر بوضع جديد أقل ما يوصف بأنه سيء.

2- نقص المعلومات: عدم توفر معلومات من المتسبب لهذه الأزمة أو التصرف، ويعود السبب إلى النقص في المعلومات، خصوصا إذا كانت تحدث لك لأول مرة، حيث لا تعرف من المتسبب في حدوث الأزمة، ولا تعرف حجم الأزمة، ولا توجد ضوابط علمية لمعرفة كيفية التصرف.

3- تصاعد الأحداث: إن توالي الأحداث بسرعة يضيق الخناق على من يمر بالأزمة وعلى صاحب القرار أيضا.

4- فقدان السيطرة: إن جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة صاحب القرار وتوقعاته عن الأمور العادية.

5- حالة الذعر: حيث تصدر ردود أفعال شديدة من قبل جميع الجهات المتعلقة بالأزمة، كأن يعمد المدير أو المسؤول إلى إقالة كل من له علاقة بوقوع الأزمة، أو يلجأ إلى التشاجر مع معاونيه ومرؤوسيه.

6- غياب الحل الجذري: فالأزمات لا تنتظر الإدارة حتى تتوصل إلى حل جذري، فضلا عن غياب هذا الحل أصلا، بل تهدد بتدمير سمعة المؤسسة أو الشركة أو غيرها في غمضة عين وهنا لا بد من المفاضلة بين عدد محدود من الحلول واختيار أقلها ضررا.

---

[1]- محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات**"، مرجع سبق ذكره، ص167.

[2]- قدري عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص107.

[3]- محمود جاد الله، مرجع سبق ذكره، ص ص21، 22.

إضافة إلى هذه الخصائص نجد:[1]

7- **التهديد:** هو الإجراءات والأفعال التي تصدر من فرد أو مجموعة أفراد أو نظام معين سواء بالإشارة أو القول أو الفعل من أجل الاستجابة لمطالب أو شروط محدودة يسعى الطرف الأول لتحقيقها من قبل الطرف الثاني مع التلميح باستخدام القوة عند عدم الاستجابة لهذه المطالب...ومن هنا تبدأ الأزمة.

8- **ضيق الوقت:** فالحدث المفاجئ لا يتيح وقتا كافيا للرد عليه والاستجابة له وإن الرد يجب أن يكون سريعا للغاية لما يمثله من تهديد لمصالح القومية، كما أن الاستعداد لا يكون كافيا لمواجهته.

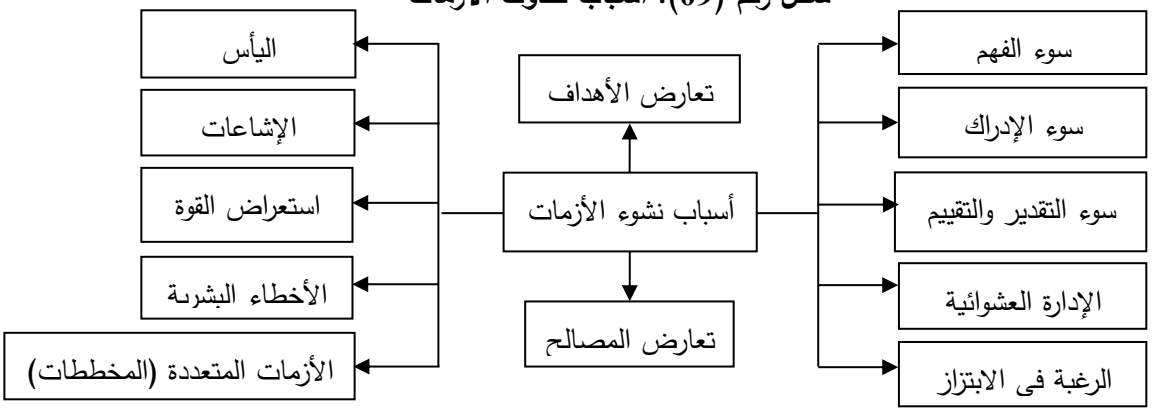
المطلب الثالث: أسباب حدوث الأزمات ومناهج تشخيصها

تختلف الأسباب المنشئة للأزمات نفسها فهناك أسباب داخلية وخارجية، وعليه فإن جوهر النجاح في إدارة الأزمات يكمن في القدرة على التشخيص السليم للأزمات وبدون هذا التشخيص لن تستطيع المنظمة تحقيق النجاح في إدارة الأزمات والتعامل معها بفعالية.

أولا: أسباب حدوث الأزمات

تتنوع أسباب حدوث الأزمات باختلاف أنواعها ومجالاتها وأصنافها ونذكر من هذه الأسباب ما يلي والتي يوضحها لنا الشكل التالي:

شكل رقم (09): أسباب حدوث الأزمات



المصدر: محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات منهج اقتصادي وإداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية**"، مكتبة مدبولي، الطبعة الثانية، القاهرة، 2003، ص 66.

ويمكن إيضاح تلك الأسباب على النحو التالي:

1- سوء الفهم: وهو يشير إلى خطأ في استقبال وفهم المعلومات المتاحة عن الأزمة ويرجع ذلك للأسباب التالية:[2]

- قلة المعلومات وإشارات الإنذار عن الأزمة؛
- المعلومات سريعة ومتلاحقة ومتغيرة لا يمكن الإلمام بها؛
- عدم القدرة على جمع المعلومات؛
- تداخل وتشويش في المعلومات وتضاربها؛

[1]- محمد نصر مهنا، "**إدارة الأزمات (قراءة في المنهج)**"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2004، ص 244-247.

[2]- أحمد ماهر، "**إدارة الأزمات**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص23.

- عدم القدرة على ربط المعلومات بالأزمة؛
- الخداع البصري في استقبال المعلومات؛
- ضعف الحواس كالسمع والإبصار عند استقبال المعلومات؛
- سوء الحالة الصحية لمستقبل المعلومات.

2- سوء الإدراك: الإدراك يعد أحد مراحل السلوك الرئيسية حيث تمثل مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم التقديري على الأمور من خلالها، فإن كان هذا الإدراك غير سليم نتيجة للتشويش الطبيعي أو المعتمد الذي يؤدي بالتالي إلى انفصام العلاقة بين الأداء الحقيقي للكيان الإداري وبين القرارات التي يتم اتخاذها، مما يشكل ضغطا من الممكن أن يؤدي إلى انفجار الأزمة.[1]

3- **سوء التقدير والتقييم:** يعد سوء التقدير والتقييم من أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات وعلى وجه الخصوص في المجالات العسكرية، وينشأ سوء التقدير الأزموي من خلال جانبين أساسيين هما: المغالاة والإفراط في الثقة، سوء تقدير الطرف الآخر، والاستخفاف به.[2]

4- الإدارة العشوائية: ويطلق عليه مجازا إدارة، ولكنها ليست إدارة بل هي مجموعة من الأهواء والأمزجة التي تتنافى مع أي مبادئ علمية، وتتصف بالصفات الآتية: عدم الاعتراف بالتخطيط وأهمية وضرورته للنشاط، عدم الاحترام للهيكل التنظيمي، عدم التوافق مع روح العصر، سيطرة النظرة الأحادية السوداوية.[3]

5- الرغبة في الابتزاز: تعد الرغبة في الابتزاز أحد الممارسات الإجرائية لجماعات الضغط وأصحاب المصالح وأعضاء التنظيمات غير الرسمية التي تنتشر في الشركات والمنظمات الإدارية لتكون السلطة الخفية المسيطرة على الكيان الإداري الذي تتواجد فيه.

6- اليأس: هو من أخطر مسببات الأزمات فائقة التدمير والتي تدفع الشخص اليائس إلى القيام بتصرفات مجنونة طائشة تفوق كل تصور وتتجاوز كل حدود والتوقع على الذات والتآكل الذاتي إلى درجة العدم.[4]

7- **الإشاعات:** من أهم مصادر الأزمات أن الكثير من الأزمات عادة ما يكون مصدرها الوحيد هو إشاعة أطلقت بشكل معين وتم توظيفها بشكل معين وبالتالي إحاطتها بهالة من المعلومات الكاذبة وإعلانها في توقيت معين.[5]

---

[1]- محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات منهج اقتصادي وإداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية**"، مرجع سبق ذكره، ص51.

[2]- المرجع السابق، ص56.

[3]- عبد الله أحمد خيارهم، "**التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات**"، دراسة لنموذج أزمة شركة تويوتا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، 2013/2012، ص28.

[4]- محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات منهج اقتصادي وإداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية**"، مرجع سبق ذكره، ص79.

[5]- محسن الصيرفي، "**إدارة الأزمات**"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007، ص 54.

8- استعراض القوة: هذا الأسلوب عادة ما يستخدم من قبل الكيانات الكبيرة ويطلق عليه أيضا مصطلح "ممارسة القوة" واستغلال أوضاع التفوق على الآخرين.

9- الأخطاء البشرية: من أهم أسباب الأزمات سواء في الماضي أو الحاضر أو المستقبل وتتمثل في عدم كفاءة العاملين.

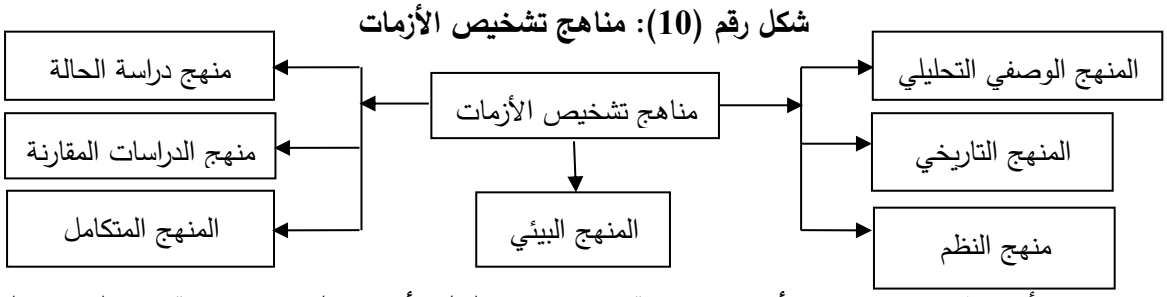
10- الأزمات المخططة: تعمل بعض القوى المنافسة للكيان الإداري على تتبع مسارات عمل هذا الكيان ومن خلال التتبع تتضح لها التغيرات التي يمكن إحداث أزمة من خلالها.[1]

11- تعارض الأهداف والمصالح: لاختلاف شخصية أو اهتمامات أو ميول أطراف الصراع، ومن ثم أهدافهم ووسائل تحقيقها.[2]

ثانيا: مناهج تشخيص الأزمات

إن جوهر النجاح في إدارة الأزمات يكمن في القدرة على التشخيص السليم للأزمات، وبدون هذا التشخيص الدقيق والسليم فإن المنظمة لن تجد النجاح في إدارة الأزمات والتعامل والتعاطي معها بفعالية وبناء على هذا سوف نعرض مختلف هذه المناهج والتي يوضحها لنا الشكل التالي:

شكل رقم (10): مناهج تشخيص الأزمات



المصدر: محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات منهج اقتصادي وإداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية**"، مكتبة مدبولي، الطبعة الثانية، القاهرة، 2003، ص89.

وفيما يلي عرض لكل منها بإيجاز:

1- المنهج الوصفي التحليلي:

يقوم هذا المنهج على تشخيص الأزمة وفقا للمرحلة التي وصلت إليها، وكما هي عليها الآن، من حيث تحديد مظاهرها وملامحها العامة والنتائج التي أفرزتها، أو تأثيرها على الكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة، وينتهي هذا المنهج بتوصيف الأزمة وعرض أبعادها وجوانبها ومظاهرها التي وصلت إليها مع وصف شامل ومتكامل لماهية الأزمة والوضع والمرحلة التي وصلت إليها والأطراف الفاعلة فيها[3]، وهو ما يوضحه الشكل التالي:

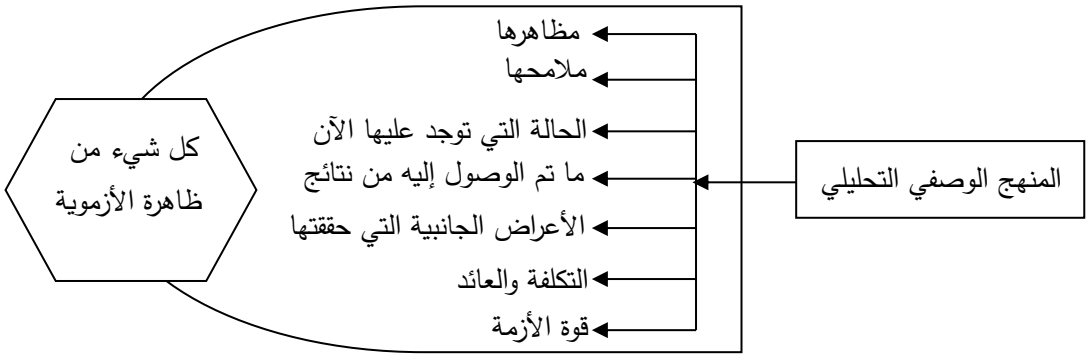
---

[1]- عبد الله خيارهم، مرجع سبق ذكره، ص29.

[2]- إيثار عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 51.

[3]- محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات، منهج اقتصادي إداري**"، مرجع سبق ذكره، ص89.

شكل رقم (11):المنهج الوصفي التحليلي في تشخيص الأزمات

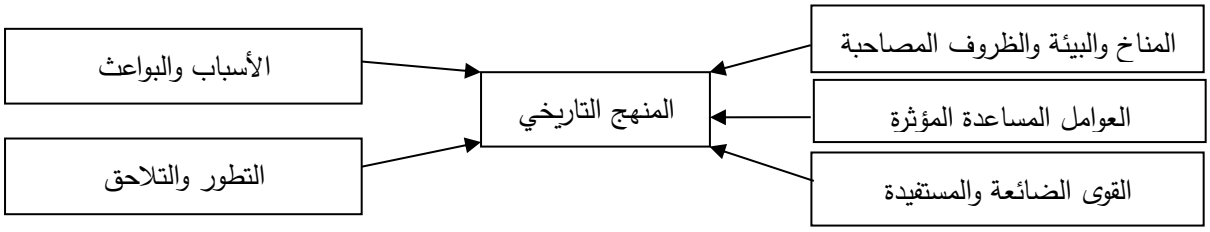


المصدر: محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات**"، مجموعة النيل العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2003، ص172.

2- المنهج التاريخي:

يعمل هذا المنهج وفقا لنظرية أن أي أزمة من الأزمات لا تنشأ فجأة، وأنها ليست وليدة اللحظة التي حدثت، ولكنها نتاج أسباب وعوامل نشأت قبل ظهور الأزمة تاريخيا، ومن هنا فإن أي تعامل مع الأزمة يجب أن يبنى أساسا على معرفة كاملة بالماضي التاريخي للأزمة وكيفية تطورها، فالتعمق في تشخيص الأزمة وردها إلى أصولها التاريخية هو المقدمة الضرورية لطرح تطورات المعالجة، ووفقا لهذا المنهج فإن المؤسسة تتمكن عند استخدام هذا المنهج من: تقسيم الأزمة إلى مراحل تاريخية، تشخيص وتوصيف التصورات المرتبطة بالأزمة، وضع كل هذه السيناريوهات اللازمة لإدارتها بكفاءة وفعالية[1]، والشكل التالي يوضح هذا المنهج:

شكل رقم (12): أسس المنهج التاريخي



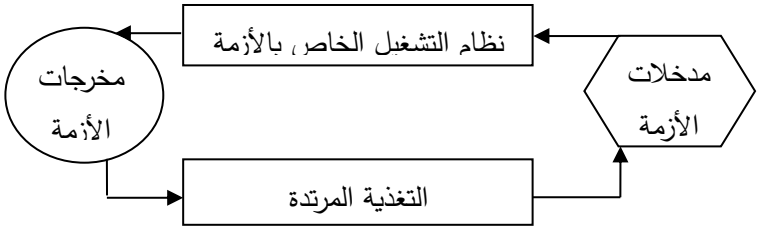
المصدر: محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات**"، مجموعة النيل العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2003، ص173.

3- منهج النظم في تشخيص الأزمات:

يعتبر منهج النظم على أن هناك مجموعة من الأجزاء أو الأقسام تعمل مع بعضها البعض في توافق وتناسق وتؤدي مجموعة من العمليات المتكاملة تتناغم لتحقيق هدف معين أو مجموعة من الأهداف، وينظر للأزمة في هذا المنهج على أنها نظام متكامل، والنظام يحتوي على عناصر أو أجزاء يوضحها الشكل التالي:

[1]- مراد كموش، "**العلاقات العامة وإدارة الأزمة (دراسة تجربة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج)**"، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2008، ص ص 89، 90.

شكل رقم (13): مكونات عمل نظام الأزمة



المصدر: محسن أحمد الخضيري، **إدارة الأزمات منهج اقتصادي وإداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية**"، مكتبة مدبولي، الطبعة الثانية، القاهرة، 2003، ص90.

ووفقا لهذا الشكل يمكن لنا أن نقدم توضيح لكل عنصر من العناصر الأربعة المذكورة وهي:

مدخلات الأزمة: إن كل نظام له مجموعة من المدخلات يعتمد عليها، ومن ثم فإن تحديد هذه المدخلات ومعرفتها يساعد بشكل كامل على تحديد أين تقع بواعث الأزمة أو أين تكمن مواقع الضعف والقصور في هذا النظام.

نظام تشغيل الأزمة: يمثل العمليات والأنشطة التي يتم إجراءها على مجموعة مدخلات النظام طبقا لقواعد وإجراءات محددة تفرز نتائجها.

مخرجات نظام التشغيل: وهذه المخرجات الخاصة بنظام التشغيل تتعرف إلى ما أفرزه نظام الأزمة من نتائج وآثار ومظاهر أمكن الإحساس بها.

التغذية المرتدة: وهي عملية رقابية وقائية يوجدها النظام التشغيلي للتأكد من أن جميع عملياته تتم وفقا لما هو محدد.[1]

4- منهج دراسة الحالة:

يعتمد هذا المنهج على دراسة كل أزمة على حدى، باعتبار أن الأزمة حالة مستقلة لها طبيعة شديدة الخصوصية، فرغم تشابه بعض الأزمات، إلا أنه لا يمكن أبدا أن تتماثل تماثلا تاما، فاختلاف الزمان والمكان، ومحل أو موضع الأزمات كفيل بأن يجعل من كل أزمة حالة خاصة بذاتها ومن خلال هذه الخصوصية يتم تحديد الفروق الفردية القائمة بين هذه الحالة، وبين الحالة السابقة من الأزمات التي حدثت وأكسبتها خبرة في التعامل معها.[2]

5- منهج الدراسات المقارنة:

هو منهج تفاعلي تمايزي قائم على دراسة الأزمات المختلفة والمقارنة بينها، وتحديد أوجه الفروق التي تميز كلا منها عن الآخر، وبالشكل الذي يتيح مجالات حركة ونشاط لعلاج الأزمات ويقوم هذا المنهج على دراسة الأزمات التي تمت في الماضي ومقارنتها موضوعيا بالأزمات التي نواجهها في الحاضر وأساس

---

[1]- محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات، منهج اقتصادي إداري**"، مرجع سبق ذكره، ص91.

[2]- المرجع نفسه، ص177.

المقارنة وفقا لهذا المنهج قد يكون أساسا زمنيا أو مكانيا ومقارنة نشاطه أو مقارنته من حيث الحجم الذي بلغته الأزمة.[1]

6- المنهج المتكامل (منهج الدراسات المتكاملة):

يستمد هذا المنهج تكامله من خلال استخدامه لجميع المناهج السابقة فهو يصف ويشخص الحالة المعروضة التي وصلت إليها الأزمة ويتابعها تاريخيا، ويدرسها في ضوء الدراسات المقارنة التي تمت في الماضي.[2]

7- المنهج البيئي:

ووفقا لهذا المنهج فإن أي أزمة هي وليدة البيئة التي نشأت منها وفيها وتفاعلت معها، ومن ثم فإن الأزمة وإن كانت لها أسبابها الخاصة والعامة إلا أن هناك عوامل ساعدت على توفير المناخ المؤيد لها وأنها نتاج البيئة التي تكونت فيها، وأحاطت بها مؤثرة فيها ومتأثرة بها.[3]

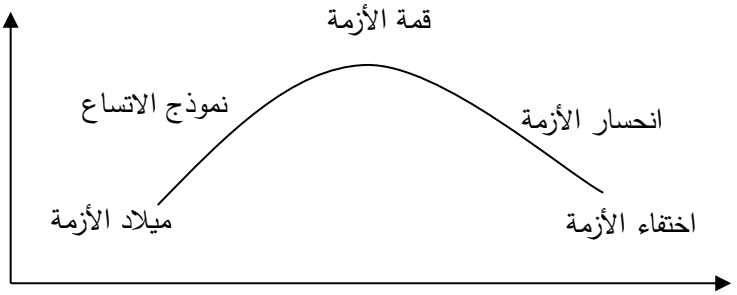
المطلب الرابع: دورة حياة الأزمة وأبعادها

تمر الأزمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية دورة حياة، مثلها مثل أي كائن حي، وهذه الدورة تمثل أهمية قصوى في متابعتها والإحاطة بها من جانب متخذ القرار الإداري، كما أن للأزمة أبعاد رئيسية تميزها عن غيرها من الأزمات و فيما يلي نوجز أهمها باختصار:

أولا: دورة حياة الأزمة

وتتجلى مراحل الأزمة في الشكل التالي:

شكل رقم (14): دورة حياة الأزمة



المصدر: محسن أحمد الخضيري، **إدارة الأزمات منهج اقتصادي وإداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية**"، مكتبة مدبولي، الطبعة الثانية، القاهرة، 2003، ص72.

ومن خلال هذا الشكل يمكن أن نميز خمس مراحل تمر بها الأزمات في دورة حياتها وهي:[4]

---

[1]- ماجد سلام الهدمي، "**إدارة الأزمات الاستراتيجية والحلول**"، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، ص70.

[2]- مليكة مرباح، "**إدارة الأزمات وفعالية التسيير (دراسة نظرية وتطبيقية)**"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، الطبعة الأولى، 2011، ص56.

[3]- ماجد سلام الهدمي، مرجع سبق ذكره، ص66.

[4]- وسام صبحي، سليم مصباح، "**سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية**"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص ص 22، 23.

1- مرحلة ميلاد الأزمة:

ويطلق عليها التحذير أو الإنذار المبكر للأزمة، حيث تبدأ الأزمة في الظهور في شكل إحساس مبهم وتنذر بخطر غير محدد المعالم بسبب غياب كثير من المعلومات حول أسبابها أو المجالات التي سوف تخضع لها وتتطور إليها، ومن العوامل الأساسية في التعامل مع الأزمة في مرحلة الميلاد هو قوة إدراك متخذ القرار وخبرته في تتبع الأزمة ومحاولة القضاء عليها في هذه المرحلة وإيقاف نموها مؤقتا دون أن تصل حدتها لمرحلة التصادم.

2- مرحلة نمو الأزمة:

تنمو الازمة في حالة حدوث سوء فهم أو تقدير لدى متخذ القرار في مرحلة الميلاد وتدخل في مرحلة النمو والاتساع حيث يغديها في هذه المرحلة نوعان من المغذيات:

- مغذيات ومحفزات ذاتية مستمدة من ذات الأزمة تكونت معها في مرحلة الميلاد.
- مغذيات ومحفزات خارجية استقطبتها الأزمة وتفاعلت معها، أضافت إليها قوة دفع جديدة وقدرة على النمو والاتساع.

وفي تلك المرحلة يتزايد الإحساس بالأزمة ولا يستطيع متخذ القرار أن ينكر وجودها أو تجاهلها نظرا لوجود ضغوط مباشرة قد تسببها الأزمة.

3- مرحلة نضج الأزمة:

وتحدث هذه المرحلة عندما يكون متخذ القرار على درجة كبيرة من الجهل والاستبداد وانغلاقه على ذاته أو ربما تكون نتيجة لسوء تخطيط أو ما تتسم به خطط المواجهة من قصور أو إخفاق.

وتصل الأزمة بذلك الى أقصى قوتها وعنفها وتصبح السيطرة عليها مستحيلة ولا مفر من الصدام العنيف معها وقد تطيح بمتخذ القرار أو المؤسسة أو المشروع الذي يعمل به.

4- مرحلة انحسار الأزمة:

تصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تتفتت بعد تحقيقها هدف الاصطدام الذي يؤدي (أي الأزمة) جزءا هاما من قوة الدفع الدافعة لها ومن ثم تبدأ في الانحسار والاختفاء التدريجي ونرى أهمية أن يكون لدى القيادة بعد نظر في تلك المرحلة وضرورة متابعة الموقف من كافة جوانبه، خشية حدوث عوامل جديدة تبعث فيها الحيوية ويكون لها القدرة على الظهور والنمو مرة أخرى بعد اختفائها التدريجي.

5- مرحلة اختفاء الأزمة:

تصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها التي تنتمي لها، ثم تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام بها ويختفي الحديث عنها إلا باعتبارها حدثا تاريخيا قد بدأ وانتهى، حيث إن كل أزمة مهما بلغت قوتها ودرجة تأثيرها لابد أن تنتهي حتى ولو مؤقتا.

وما يمكن أن نستخلصه مما سبق عرضه من مراحل الأزمة، أن كل مرحلة مرتبطة مع بعضها البعض بحيث أن كل مرحلة تؤدي إلى المرحلة التالية لها، وفي الوقت نفسه يصعب تحديد بداية ونهاية لكل

مرحلة، كما لاحظنا أيضا، أن دورة الأزمة تجعل من الصعب الرؤية أين ومتى تبدأ أخرى، فربما يكون الضوء الذي نراه ونعتقد أنه النهاية بالنسبة للأزمة هو علامة إنذار لأزمة قادمة.

ثانيا: أبعاد الأزمة

تتميز الأزمة بعدة أبعاد رئيسية تتمثل في الآتي:[1]

1- **البعد الزمني:** ويتضمن تحديد متى بدأت الأزمة والمدى الحالي الذي لازالت قائمة خلاله وتوقعات استمرارها مستقبلا لأن هذا التحديد الزمني يساعد على اقتراح السياسات والإجراءات التي تساهم في القضاء على الجذور التاريخية للأزمة وإجراءات مواجهتها حاليا ومستقبلا.

2- **البعد الموضوعي:** أي معرفة موضوع الأزمة ونوعها، هل هي اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية، أم خليط من نوع أو أكثر من تلك الأنواع، كذلك يجب تحليل موضوع الأزمة.

3- **البعد التأثيري:** معرفة الآثار المباشرة وغير المباشرة، فإذا كانت الأزمة تأخذ شكل أزمة بطالة مثلا فلابد من تحديد آثارها على المجتمع بصفة عامة وعلى الامن بصفة خاصة لوضع الإجراءات الأفقية لمواجهة آثارها.

4- **البعد المكاني:** تحديد مكان نشوء الأزمة والمنطقة أو المناطق التي كانت أو لازالت تعاني منها حاليا، ويساعد التعرف على البعد المكاني في تحقيق الأهداف التي من أجلها وضعت الخطة.

5- **البعد البشري:** ويتضمن هذا العنصر تحديد الأفراد التي تشملهم الأزمة ونوعياتهم.

6- **البعد المؤسسي:** يتعلق هذا الجانب بتحديد الجهات و الأفراد الذين سيشاركون في اتخاد الاجراءات و تطبيق السياسات الإدارية و التنظيمية اللازمة.

7- **البعد المحيطي أو البيئي:** يقصد بها التعرف على الظروف المحيطة للأزمة والتي تدخل ضمن أسباب نشوئها وكذلك التعرف على المتغيرات المختلفة التي تسبب في نشوئها واستمرارها حاليا و مستقبليا.

[1]- وسام صبحي مصباح سليم، مرجع سبق ذكره، ص24.

المبحث الثاني: إدارة الأزمات

يهدف علم الأزمات إلى التعرف على الأزمة وإلى تقليل تأثير الأزمات على حياة البشر، والقوى المانعة لها، والمؤيدة لها، وطريقة تحاشي وقوع الأزمة، وتخفيف آثارها إذا ما وقعت والتعامل معها بعلمية وحرفية، والسعي إلى الاستفادة من نتائجها.[1]

المطلب الأول: مفهوم إدارة الأزمة

تعددت التعريفات لمفهوم إدارة الأزمات، وإن كان المعنى العام لمجمل هذه التعريفات واحد، فقد برزت إدارة الأزمات في الثمانينات من القرن العشرين حيث أنشأت كعلم مستقل في أوروبا وأمريكا وبعض الدول العربية النامية.

كما تهتم إدارة الأزمات بجمع بيانات تسمح بتحديد أسباب حدوثها عن طريق إجراء مختلف الدراسات والأبحاث في هذا المجال لمنع الوقوع في أزمة مستقبلا، إضافة إلى أن الإدارة تملك محفوظات عن الأزمات –أو ما يسمى بالأرشيف– إلى واجهتها في العقود السابقة للاستفادة من الحلول التي لديها فعلا ثم معالجتها والتعامل معها كما يجب.[2]

يعرف الباحث البريطاني "ويليامز" إدارة الأزمات بأنها: "سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمات، والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية بذلك إلى نشوب حرب، وبذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمايتها"[3].

كما يمكن تعريفها على أنها: "مجموعة من الخطط والأساليب والاستراتيجيات والنشاطات الإدارية الملائمة لأوضاع استثنائية بغية السيطرة على المشكلات واحتوائها والحفاظ على توازن المؤسسة أو المنظمة".[4]

كما يعرفها اللوزي بأنها: "كل موقف أو حدث يؤدي إلى إحداث تغيرات إيجابية وجادة في النتائج وهي حدث أو تراكم لمجموعة من أحداث غير متوقع حدوثها تؤثر في نظام المؤسسة أو جزء منه وهي من الناحية العملية انقطاع عن العمل كليا أو جزئيا لمدة تطول أو تقصر لسبب معين يتبعها تأثر الكيان وتحوله".[5]

---

[1]– فاطمة محمد البغدادي، "**إدارة الأزمات في المدارس**"، مجلة المعرفة السعودية، العدد 203، 2012،http://almarefh.net، في 2016/04/12، على 19:20.

[2]- Saliha Achi, Warda Chibane, **La gestion des crises dans le secteur du tourisme (application pratiques dans certain pays arabes)**, Published By european centre for research training and developpement, UK, Vol3, No1, PP30, 46,March 2015.

[3]– عبد الإله البلداوي، "**ماهية الأزمة وكيف ندير الأزمات؟**"، معهد الإمام الشيرازي الدولي للدراسات واشنطن، http://www.sironline.org، في 2016/04/12 على 20:01.

[4]– نعيم إبراهيم الظاهر، "**إدارة الأزمات**"، عالم الكتب الحديثة، الطبعة الأولى، 2009، ص131.

[5]– علي أحمد فارس، "**إدارة الأزمات: الأسباب والحلول**"، مركز المستقبل للدراسات والبحوث، 2005، http:// mcsr.net، في 2016/04/12، على 10:50.

كما يمكن تعريفها: "بأنها مجموع الممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف أو وضع يمثل تغييرا جذريا في أوضاع مستقرة تقليدية وإن هذه الممارسات يتم صياغتها في هيئة خطة تعتمد في إعدادها على توافر عدة من الخبرات وتبدأ بتحليل وتشخيص أو تشريح الأزمة وصولا لمكوناتها وسماتها وما يتوقع من آثارها وإن هذا التحليل لابد وأن يتسم بالدقة حتى يكون كل ما بني عليه سليما ودقيقا ومنتجا".[1]

أو هي: "تهديد أو الضرر المحتمل أن يلحق بالتنظيم وأصحاب المصلحة والصناعة والذي يشكل خطرا كبيرا على العمليات والتي يمكن أن يكون لها عواقب سلبية إذا لم يتم التعامل معها بشكل صحيح".[2]

وأخيرا يمكن القول أن إدارة الأزمة هي مجموعة الإجراءات المتخذة والتدابير السارية وفق خطط معدة وإمكانات متاحة للتعامل مع ما حدث والاستعداد لما قد يحدث.

في حين تحدد أهداف إدارة الأزمة بأحد المعايير التالية:[3]

1- أن تؤدي إدارة الأزمة إلى تناقص في احتمالات تفاقمها وزيادة حدتها أي تسويتها قبل تأزمها وانفجارها وتجنيب الدولة آثارها السلبية؛

2- أن يكون هدف فريق إدارة الأزمة زيادة قوة الدولة على المدى القريب والبعيد؛

3- عدم تكرار حدوث الأزمة وتطوير آلية وأسلوب إدارتها وتحسين أدائها من خلال الدروس المستفادة من كل أزمة.

المطلب الثاني: مقومات إدارة الأزمة

يمكن أن نحدد أبرز مقومات الإدارة الفعالة للأزمات من خلال أدبيات الدراسة التي تطرقت لتلك المقومات فيما يلي:[4]

1- تبسيط الإجراءات وتسهيلها: لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية، فالأزمة عادة ما تكون حادة وعنيفة، وأيضا لا يمكن تجاهل عنصر الوقت الذي قد يؤدي تجاهله إلى دمار كامل للكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة، فالأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على التعامل مع الحدث الأزموي ومعالجته.

2- إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية: لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية الارتجالية أو سياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح، وحماية الكيان الإداري من أي تطورات غير محسوبة قد يصعب عليه احتمال ضغطها ويقوم المنهج الإداري على أربعة وظائف أساسية هي: التخطيط، التنظيم، التوجيه، المتابعة.

---

[1]- إلهام خضير شبر، "**إدارة المخاطر وإدارة الأزمات في المنظمة السياحية (تطبيقات ومقترحات على المستوى العربي)**"، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2007، ص8.

[2]- Timothy Coombs**, crisis Management and communication**, October 30, 2007, http://www.instuteforpr.org.

[3]- نواف قطيش، "**إدارة الأزمات**"، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص35.

[4]- عبد الله أحمد خيارهم، مرجع سبق ذكره، ص45-48.

3- تقدير الموقف الأزموي: لابد أن يشمل تقدير الموقف الأزموي تحليلا كاملا لأسباب الأزمة وتحديد دقيق وشامل للقوى الصانعة للأزمة، والمساعدة لها، والمؤثرة فيها، ثم تقدير القدرات والإمكانات المتاحة لدى الجهة المسؤولة عن إدارة الأزمة، وذلك من خلال جمع المعلومات الدقيقة عن أبعاد الأزمة، والتنبؤ باحتمالات تطور الأحداث وإمكانية السيطرة عليها.

4- تحديد الأولويات: بناء على تقدير الموقف الحالي والمستقبلي لأحداث الأزمة، توضع الخطط والبدائل التي يتم ترتيبها في ضوء الأولويات التي تم تحديدها وفق معايير معينة.

5- **تفويض السلطة:** يعد تفويض السلطة "قلب" العملية الإدارية النابض، وشريان الدورة الدموية في إدارة الأزمات، أو في نطاق فريق المهام الأزموية، ويتطلب تفويض السلطات منح كل فرد من أفراد الفريق المناط به معالجة الأزمة السلطة الضرورية لتحقيق عمله المحدود، وفي الوقت ذاته على الفرد أن يعرف المهام والأنشطة التي يتوقع منه إنجازها.

6- فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر: تحتاج إدارة الأزمة إلى كم مناسب من المعلومات، وإلى متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة وسلوكيات أطرافها، ونتائج هذه السلوكيات، ومن ثم فإن فتح قنوات الاتصال مع الطرف الآخر يساعد على تحقيق هذا الهدف.

7- الوفرة الاحتياطية الكافية: الأزمة تحتاج إلى الفهم الكامل لأبعاد الموقف الناشئ عن التواجد في موقع الأزمة، كما تحتاج إلى الدعم المادي والمعنوي الذي يساعد على سرعة التصدي للأحداث، إضافة إلى ما يمتلكه القطاع الخاص من معدات وإمكانيات كبيرة يمكن توظيفها، والاستفادة من القوى البشرية المخلصة والتي من الممكن أن تساعد في عمليات إدارة الأزمة وإتاحة فرصة العمل التطوعي وفق أسس مدروسة.

8- التواجد المستمر في مواقع الأحداث: لا يمكن معالجة أزمة وهناك تغييب للمعلومات الخاصة بها لدى متخذ القرار، لذا فإن التواجد في مواقع الأحداث يأخذ أحد أسلوبين أساسيين هما:

- التواجد السري في موقع الأحداث.
- تأمين تدفق كم مناسب من البيانات الكافية لمتخذ القرار في إدارة الأزمات.

9- إنشاء فرق مهمات خاصة: وهذه تفيد أكثر في الجوانب الأمنية، حيث أنه ونظرا لتباين الأزمات واختلاف طبيعتها فإن من الضرورة إنشاء فرق المهمات الخاصة وذلك للتدخل السريع عند الحاجة إليها، على أن تخضع هذه الفرق لتدريب خاص وعال حسب نوع وحجم المهمة، كما يجب الاستفادة من الدول الأخرى وذات السبق في هذا المجال.

10- توعية المواطنين: في الحقيقة لا يمكن مواجهة أي أزمة بفعالية دون إعلام وتوعية المواطنين والمقيمين بالدور المطلوب منهم القيام به عند وقوع الأزمة، حيث أن وعيهم بالدور المطلوب منهم يؤدي إلى المساعدة في مواجهة الأزمة، مما يتطلب إعداد وتنفيذ خطط إعلامية وتوعوية في هذا الإطار، كما أنه يتطلب حملة على كافة المستويات تستخدم كافة وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري من أجل توضيح الإجراءات المستخدمة في مواجهة الأزمة والمساعدة التي ينتظر المواطنين تقديمها.

11- الخطة الإعلامية في الأزمة: تعد الخطة الإعلامية من أهم مقومات إدارة الأزمات، والضرورة تحتم وجود سياسة إعلامية قبل وأثناء وبعد الأزمة، ونظرا لما للإعلام من أهمية كبرى في إدارة الأزمات، ولأنه عندما يهمش الدور الإعلامي يكون لذلك انعكاس سلبي على عملية إدارة الأزمة، لذا يقترح إزاء ذلك تعيين متحدث رسمي على قدر من الكفاءة والتأهيل والخبرة بحيث يتولى الإدلاء بكافة التصريحات عن الأزمة.

المطلب الثالث: مراحل إدارة الأزمة وعوامل نجاحها

سيتم عرض في هذا المطلب الخطوات التي تم عليها عملية إدارة المخاطر إضافة إلى عرض عوامل نجاحها.

أولا: مرحلة إدارة الأزمة

يتفق الباحثون وأساتذة علم إدارة الأزمات على أن إدارة الأزمة لها مراحل نذكر من هؤلاء الباحثين رشاد الحملاوي وخضير و Mitroff and Person وشومان وقد جاءت هذه المراحل على النحو التالي:[1]

1- المرحلة الأولى: اكتشاف إشارات الإنذار (تهتم هذه المرحلة بفترة ما قبل الأزمة)

ويرى الباحثون السابق ذكرهم أنه تكمن الصعوبة في تلك المرحلة في أن المنظمة تتلقى إشارات عديدة ومتنوعة من كافة الاتجاهات، الأمر الذي يحتم على المنظمة أن تتعلم كيف يمكن الفصل بين الإشارات المختلفة، واستخلاص ما ينذر منها بوقوع أزمة وشيكة، الأمر الذي يحتم على المنظمة أن يكون لديها نظام محكم لاكتشاف الإشارات الدالة على قرب وقوع أزمة.

2- المرحلة الثانية: الاستعداد والوقاية (تهتم هذه المرحلة أيضا بفترة ما قبل الأزمة)

يرى الباحثون السابق ذكرهم أن الوقاية التامة من كافة الأزمات المحتمل حدوثها في الصناعة التي تتبعها المنظمة أمر غير ممكن وبالتالي فإن المنظمة عليها أن تستعد لوقوع أزمات، كما يرى الباحثون أن الأزمات المحتملة تختلف من صناعة إلى أخرى وأن الهدف من هذه المرحلة هو السعي من أجل منع وقوع الأزمات بالإضافة إلى إدارة الأزمات التي تقع بشكل جيد.

3- المرحلة الثالثة: احتواء الأضرار أو الحد منها (تهتم هذه المرحلة بالتعامل مع الأزمة حال حدوثها)

ويرى الباحثون السابق ذكرهم أنه يجب على الإدارة في هذه المرحلة التركيز على التحكم في التأثيرات الناتجة عن حدوث الأزمة والحيلولة دون امتدادها إلى مناطق أو نظم أخرى داخل المنظمة.

4- المرحلة الرابعة: استعادة النشاط (تهتم هذه المرحلة ما بعد وقوع الأزمة)

يرى الباحثون السابق ذكرهم أنه يجب على الإدارة في هذه المرحلة التركيز على العمل لاستعادة المنظمة نشاطها المعتاد في أقل وقت ممكن وذلك من خلال تنفيذ سلسلة من الإجراءات التنظيمية.

[1]- ربحي عبد القادر الجديلي، مرجع سبق ذكره، ص ص 28،29.

5- المرحلة الخامسة: التعلم (تهتم هذه المرحلة أيضا بفترة ما بعد وقوع الأزمة)

ويرى الباحثون أيضا في هذه المرحلة أنه يجب أن تركز الإدارة في المنظمة على استرجاع ودراسة وتحليل الأزمة واستخلاص الدروس المستفادة منها سواء من تجربة المنظمة أو من تجارب المنظمات الأخرى.

ثانيا: عوامل نجاحها

يتوسع بعض الباحثين في رصد وتحليل العوامل التي تضمن الإدارة الفعالة والناجحة للأزمات حتى أنها تشمل كل العوامل والإجراءات اللازمة لنجاح أي نوع من الإدارة في مجالات الحياة المختلفة، لكن الرصد العلمي الدقيق لعوامل النجاح في إدارة الأزمة يجب أن يركز على أهم العوامل ذات الصلة المباشرة بموقف الأزمة وبالمراحل المختلفة لتطورها في هذه الإطار نركز على العوامل التالية:[1]

1- إدراك أهمية الوقت: إن عنصر الوقت أحد المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمات فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطرا بفعل إدراك الأزمة وعلى عملية التعامل معها فهو عامل مطلوب لاستيعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة والسرعة في تحريك فريق إدراك الأزمات.

2- إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات: تلك الخاصة بكافة أنشطة المنظمة وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها وآثار وتداعيات ذلك على مجمل نشاطاتها ومواقف للأطراف المختلفة من كل أزمة أو خطر محتمل، ومن المؤكد أن المعلومات هي المدخل الطبيعي لعملية اتخاذ القرار في مراحل الأزمة المختلفة، والإشكالية أن الأزمة بحكم تعريفها تعني الغموض ونقص المعلومات...ومن هنا فإن وجود قاعدة أساسية للبيانات والمعلومات تتسم بالدقة والتصنيف الدقيق وسهولة الاستدعاء قد يساعد كثيرا في وضع أسس قوية لطرح البدائل والاختيار بينها.

3- توافر نظم إنذار مبكر يتسم بالكفاءة والدقة: وكذلك القدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها وتوصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار ويمكن تعريف نظم الإنذار المبكر بأنها أدوات تعطي علامات مسبقة لاحتمالية حدوث خلل ما يمكن من خلالها التعرف على أبعاد موقف ما قبل تدهوره، وتحوله إلى أزمة تمثل مصدرا للخطر على المنظمة، ونظرا لأهمية نظام الإنذار فإن هناك إجراءات لقياس فاعلية الإنذار المبكر وتقييم أدائها بشكل دوري.

4- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات: إن عملية الاستعداد لمواجهة الأزمات تعني تطوير القدرات العملية لمنع أو مواجهة الأزمات، ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات وقد سبقت الإشارة إلى عملية تدريب فريق إدارة الأزمات لكن عملية التدريب قد تشمل في بعض المنظمات ذات الطبيعة الخاصة كل الأفراد المنتمين لهذه المنظمة.

---

[1]- عبد الله بن أحمد الزهراني، "**نموذج مقترح لإدارة الأزمات من التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية**"، دراسة نظرية تحليلية، جامعة أم القرى، 2007، ص ص 26، 27.

وتشير أدبيات إدارة الأزمات إلى وجود علاقة طردية بين استعداد المنشأة لمواجهة الأزمات والكوارث وثلاثة متغيرات تنظيمية هي: حجم المنشأة، الخبرة السابقة للمنشأة بالكوارث، المستوى التنظيمي لمديري المنشأة.

5- القدرة على حشد وتعبئة الموارد المتاحة: مع تعظيم الشعور المشترك بين أعضاء المنظمة أو المجتمع بالمخاطر التي تطرحها الأزمة... وبالتالي شحذ واستنفار الطاقات من أجل مواجهة الأزمة والحفاظ على الحياة، وتجدر الإشارة إلى أن التحديات الخارجية التي تواجه المنظمات أو المجتمعات قد تلعب دورا كبيرا في توحيد فئات المجتمع وبلورة هوية واحدة له في مواجهة التهديد الخارجي.

6- نظام اتصال يقيم بالكفاءة والفاعلية: لقد أثبتت دراسات وبحوث الأزمة والدروس المستفادة من إدارة أزمات وكوارث عديدة أن اتصالات الأزمة تلعب دورا بالغ الأهمية في سرعة تدفق المعلومات والآراء داخل المنظمة وبين المنظمة والعالم الخارجي، وبقدر سرعة ووفرة المعلومات بقدر نجاح الإدارة في حشد وتعبئة الموارد وشحذ طاقات أفراد المنظمة، ومواجهة الشائعات، وكسب الجماهير الخارجية التي تتعامل مع المنظمة، علاوة على كسب الرأي العام أو على الأقل تحييده.

المطلب الرابع: مستويات إدارة الأزمة و معوقاته

وهنا سنستعرض مستويات إدارة الأزمة وأهم التساؤلات والأفكار التي تعيق فكرة إدارة الأزمة.

أولا: مستويات إدارة الأزمة

تتعدد مستويات إدارة الأزمات وفقا لحجم الأزمة وأبعادها، وينبع هذا التعدد بطبيعة الحال إلى اختلافات المستويات التي تتعامل مع الأزمة:[1]

1- المستوى الرئاسي لإدارة الأزمة:

وهو المستوى الذي يتولى وضع الاستراتيجية العامة للدولة، وتحديد سياستها الحالية والمستقبلية، وينبع هذا المستوى من رؤساء الدول ورؤساء الحكومات داخل الدول وبالتالي فإن الأزمات التي يتعامل معها هي تلك التي تمثل خطرا دوليا أو كارثة تهدد المصالح القومية للدولة، أو حروبا قد تنشأ بين دوليتين أو أكثر.

وتعتبر إدارة الأزمة -هنا- في أعلى مستوى لها، وتشتد حدتها ويكون التعامل مع أزمات هذا النوع بقدر كبير من الحيطة والحذر لما له من مردودات سلبية قد تنعكس على مصالح البلاد وسلامتها.

2- المستوى القومي لإدارة الأزمة:

وهو المستوى الذي يتعامل مع الأحداث التي تهدد الأمن القومي، أو تلك التي قد تصيب الكيان الاجتماعي للدولة بخلل يهدد أمنه، ويهدد سلامته، ومصادر الخطر التي يتعامل معها هذا المستوى قد تكون داخلية من الدولة ذاتها، وقد تكون خارجية تهدف إلى زعزعة النظام الأمني وتهدف إلى تقويض دعائمه،

[1]- نجم العزاوي، "**أثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمة**"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع في جامعة الزرقاء الخاصة، من 3-2009/11/5، الأردن، ص ص 13، 14.

والاختلاف في التعامل مع الأزمة بينما إذا كان الخطر داخليا أو خارجيا، فالعبرة هناك بالنتيجة، ويتولى دور القيادة في هذا المستوى قيادات ورؤساء الأجهزة المعنية بالأزمة مثل الوزراء أو من ينوب عنهم.

3- المستوى المحلي لإدارة الأزمة:

هو أقل مستويات الأزمة خطورة لأن نطاقه المكاني ينحصر في أحد أقاليم الدولة، أو إحدى منشآتها العامة أو الخاصة، وقد يرتفع منحنى الأزمة في هذا المستوى ليصل من الخطورة بمكان يهدد الأمن القومي والصحة العامة في الدولة بأسرها.

ثانيا: معوقات عمل إدارة الأزمات

رغم الجهد المتوقع من إدارة الأزمات إلا أن هناك عوامل عديدة تواجه هذه الإدارات بل وتواجه فكر إدارة الأزمة ذاته... منها:[1]

- إدارة الأزمات هي إدارة مستقبلية تتوقع وتضع احتمالات لما قد يحدث وهو قد يكون مرفوضاً وعامل شؤم في نظر بعض القيادات التي تبدأ العمل بتفاؤل زائد؛
- إدارة الأزمات لا ضرورة لها في الوقت الحاضر؛
- نحن في بدء النشاط ولا نتوقع حدوث أزمات بالمعنى الذي يستدعي وجود إدارة للأزمات؛
- حجم منشأتنا كفيل بحمايتنا من الأزمات؛
- قيادات المنشأة من الكفاءات المشهود لها ولا نتوقع أزمات؛
- لابد أن نتفاءل بالمستقبل؛
- النشاط نجح فيه العديد من المنشآت قبلنا؛
- نحن نمشي على خطى مؤسسات ناجحة عديدة؛
- هناك من سينقذنا – كالحكومة بكل إمكاناتها – عند وقوع الأزمة؛
- موقعنا المختار سوف يحمينا من الأخطار؛
- الشائعات لن تؤثر على مكانتنا في السوق؛
- حتى الآن لم نتعرض لما يشكل أزمة فلماذا نتوقع الأسوأ؟؛
- وماذا تفعل إدارات الأمن والإنقاذ والمطافئ وغيرها من الإدارات الحكومية؛
- لا توجد أزمة طالما لم يقع أي نوع من أنواع الضرر؛
- ما هي الأزمة التي يجب أن نستعد لها الآن؟ ربما يقع غيرها؛
- الأزمة قدر لا يمكن رده... ألسنا مؤمنين بالله؟!؛
- وإذا كانت أكبر مما قدرنا واستعددنا... ماذا نفعل؟؛
- سوف تقع يعني سوف تقع.. إذا قدر لها ذلك – وحتى إذا استعددنا لها؛

[1]- ربحي عبد القادر الجديلي، مرجع سبق ذكره، ص ص 24، 25.

- الأزمات التي وقعت لمنشآت أخرى سابقاً وقعت لظروف خاصة بهذه المنشآت، فلماذا نتوقع حدوثها لنا؟؛
- هل يكفي شراء العديد من وثائق التأمين لتغطية كل أزمة متوقعة؟؛
- أهم شيء حماية سمعة المنشأة ومنتجاتها، وما يأتي بعد ذلك لا أهمية له.

المبحث الثالث: إدارة المخاطر

تنشأ المنشأة السياحية في بيئة متقلبة وهذا ما يهدد استقرارها ويجعلها عرضة لمختلف المخاطر التي تهدد أهداف إنجازها وقد تؤثر سلبا على استمرارية المنشأة السياحية التي تهدف إلى تحقيق رسالتها، وكون السياحة تعتبر صناعة متجددة فهذا سمح بزيادة التقلبات والمفاجآت التي تعصف بالقطاع السياحي، مما سمح بتعاظم المخاطر وتعددها وتجددها، وهذا ما يفسر لنا اتجاه مسيري اليوم نحو تسيير الأخطار لضمان مكانة لائقة في محيطها.

المطلب الأول: مفهوم إدارة المخاطر

لقد اختلفت وتعددت المفاهيم المرتبطة بإدارة المخاطر، ونظرا لاختلاف الزوايا التي ينظر منها، وكذا ارتباط مفهومها بمفاهيم أخرى وعليه سنحاول إلقاء الضوء على مختلف التعاريف المرتبطة بإدارة المخاطر منها الخطر.

أولا: مفهوم الخطر

1- **لغة:** إن كلمة خطر هي مستوحاة من المصطلح اللاتيني "Rescass" أي "Risque" والذي يدل على الارتفاع في التوازن وحدوث تغيير ما مقارنة مع ما كان منتظرا والانحراف المتوقع.[1]

2- **اصطلاحا:** هو ذلك الالتزام الذي يحمل في جوانبه الريبة وعدم التأكد المرفقين باحتمال وقوع النفع أو الضرر، حيث يكون هذا الأخير إما تدهور أو خسارة.[2]

أو يمكن تعريفه على أنه: "احتمال وقوع عواقب ضارة أو خسارة مرتفعة (وفيات، جروح، وممتلكات) الناتجة عن التفاعلات بين المخاطر الطبيعية أو من صنع الإنسان والظروف الهشة".[3]

ثانيا: مفهوم إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي جزء أساسي في الإدارة الاستراتيجية لأي مؤسسة وهي الإجراءات التي تتبعها المؤسسات بشكل منظم لمواجهة الأخطار المصاحبة لأنشطتها بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط ومن محفظة كل الأنشطة.[4]

---

[1]- يوسف صوار، "**محاولة تقدير خطر عدم تسديد القرض التنقيطي و التقنية العصبية الاصطناعية بالبنوك الجزائر دراسة حالة بنك BADR**"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه ،تخصص تسيير، جامعة تلمسان،2008، ص23.

[2]- Alain gauvin, La **nouvelle gestion du risque financier**, édition intégrale, Paris, Février 2000, P P10, 11.

[3]- **Disaster Risk Management for coastal Tourism destinations Responding to climate change**, A practical Guide for Decision Makers, United Nations Environment Programme, Paris, 2008, P8.

[4]- الجمعية المصرفية لإدارة الأخطار، معيار إدارة الخطر، www.erma-egypt.org.

أو هي: "تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق اكتشاف الخطر وتحليله وقياسه وتحديد وسائل مجابهته مع اختيار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب".[1]

كما يمكن تعريف إدارة المخاطر بأنها: "عبارة عن إجراء منتظم للتخطيط من أجل تحديد، تحليل الاستجابة ومتابعة المخاطر المتعلقة بأي مشروع على تعظيم إمكانية وأسباب تحقيق نتائج إيجابية وتخفيض إمكانية وأسباب تحقيق نتائج غير ملائمة".[2]

يمكن تعريفها أيضا بأنها: "عملية منهجية لاستخدام القدرات الإدارية، التنظيم، المهارات العملية والقدرات اللازمة لتنفيذ السياسات والاستراتيجيات والتعامل مع قدرات المجتمع والمجتمعات المحلية للتخفيف من آثار الكوارث الطبيعية والبيئية والتكنلوجية ذات الصلة، هذا وكل أشكال الأنشطة بما في ذلك الهيكلة والتدابير غير الهيكلية لتجنب (الوقاية) أو الحد (التخفيف منها والتأهب) من الآثار الضارة للمخاطر".[3]

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نصل إلى أن إدارة المخاطر هي: عبارة عن منهج للتعامل مع المخاطر من خلال خطوات تعمل على تقليل الخسائر وزيادة الاستجابة والمرونة لمواجهتها.

3- الفرق بين إدارة الأزمات وإدارة المخاطر:

جدول رقم (03): يوضح الفروق بين إدارة الأزمات والمخاطر

	المخاطر	الأزمات
ضمان الحدوث	يستعمل النظام الإحصائي	هو حدث معروف
الهدف من الإدارة	وقف الحدث قبل وقوعه	الحد من الأضرار عند وقوع الحدث
نوع التحضير لمكافحة الحدث	- دراسات محتملة - معرفة الأحداث الماضية - تتبع الأنظمة - التعلم من الآخرين	معلومات محددة، طبية، نفسية، جريمة. تطويرها حسب المواقف
التدريب اللازم	تحمل الأزمات وإيجاد طرق الوقاية منها	تحمل الأزمات وممارسة الاستجابة لها.
رد الفعل أو الاستباقية	الاستباقية	رد الفعل على الرغم من التدريب يمكن أن تكون سباقة نحو رد الفعل
أنواع الضحايا	أي شخص، قد يكونوا موظفين، زوار، مقيمين	يمكن أن يكونوا زوارا أو موظفين أو مواقع
دعاية	الهدف هو منع الدعاية من خلال العمل على خلق اللاحدث	الهدف هو الحد من أضرار العلاقات العامة التي قد تحدث
بعض المشاكل المشتركة	- سوء صيانة المباني - سوء نوعية الغذاء	- وقاحة الزوار - مريض

[1]- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، "**إدارة المخاطر والتأمين**"، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007، ص55.

[2]- Collective project-risk management , Hand Book, Office of project management process improvement, first, june 26, 2003, P 22.

[3]- **Disaster Risk Management for coastal Tourism destinations Responding to climate change**, Op.Cit ,p6.

	– إضاءة سيئة – الخوف من الإرهاب – الخوف من الجرائم التي قد تحدث	– السرقة – تهديد الموظفين – الخوف من القنابل – نقص المهارات اللغوية
دقة الإحصائيات	تكون أحيانا منخفضة جدا في بعض الحالات صناعة السياحة والسفر تعمل كل ما يمكنها لإخفاء المعلومات	تكون أحيانا منخفضة جدا في بعض الحالات صناعة السياحة والسفر تعمل كل ما يمكنها لإخفاء المعلومات
طول الآثار السلبية على صناعة السياحة المحلية	في أغلب الحالات تكون قصيرة المدى	في أغلب الحالات، تكون طويلة المدى حتى تستبدل بصورة إيجابية جديدة
استراتيجيات الإنعاش	خطط تسويق جديدة تتحمل ذاكرة قصيرة المدى في السفر. أمثلة محتملة: أن الخطر لن يحدث لك.	– إظهار الرحمة – يجب تقبل الحالة وإظهار التحكم – مستويات أعلى من الأمن المرصود – أفراد مدربون تدريبا عاليا في مجال السياحة والإرهاب وخدمة العملاء

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على:

Peter Tarlow, **Risk and Crisis Management in Tourism**, Review of Tourism Research,(ERTR),Vol 2, No5, College station, texas , 2004, PP 25,26.

المطلب الثاني: هيكل وتنظيم إدارة المخاطر

يتكون هيكل وتنظيم إدارة المخاطر من:[1]

1- سياسة إدارة المخاطر:

يجب على سياسة إدارة المخاطر بالمؤسسة أن تضع منهجا وميولا اتجاه المخاطر وكذلك منهجها في إدارة المخاطر، كما يجب على المؤسسة المخاطرة تحديد المسؤوليات اتجاه إدارة المخاطر داخل المؤسسة كلها، بالإضافة لما سبق، يجب أن تشير المؤسسة إلى أي متطلبات قانونية فيما يخص بيان سياسة المؤسسة، مثال الصحة والسلامة ترتبط بعمليات إدارة المخاطر مجموعة مندمجة من الأدوات والتقنيات يتم استخدامها في المراحل المختلفة للنشاط وللعمل بشكل فعال، تتطلب عملية إدارة المخاطر:

- التزام الرئيس التنفيذي ومدراء المؤسسة؛
- توزيع مسؤوليات داخل المؤسسة؛
- تخصيص الموارد الملائمة للتدريب وتطوير الوعي بالمخاطر من قبل أصحاب المصلحة.

2- دور مجلس الإدارة:

يقع على عاتق مجلس الإدارة مسؤولية تحديد الاتجاه الاستراتيجي للمؤسسة، وخلق بيئة وهياكل إدارة المخاطر لتعمل بصورة فعالة.

[1]- **الجمعية المصرية لإدارة الخطر**، مرجع سبق ذكره، ص 12-14.

ويمكن أن يتم ما سبق من خلال مجموعة من المدراء، أو لجنة غير تنفيذية، أو لجنة المراجعة أو أي وظيفة تتلاءم مع أسلوب المؤسسة في العمل وتكون قادرة على العمل كراعي لإدارة المخاطر، يجب كحد أدنى أن يأخذ مجلس الإدارة في الحسبان عند تقييم نظام الرقابة الداخلية ما يلي:

- طبيعة ومدى حجم الأخطار المقبولة التي تستطيع الشركة تحملها ضمن نشاطها الخاص؛
- احتمالية تحقق تلك الأخطار؛
- كيفية إدارة الأخطار غير المقبولة؛
- قدرة الشركة على تخفيض احتمال تحقق المخاطر وتأثيره على النشاط؛
- تكاليف وعوائد المخاطر وأنشطة التحكم في المخاطر المطبقة؛
- فاعلية عمليات إدارة المخاطر؛
- الآثار الضمنية لقرارات مجلس الإدارة على المخاطر.

3- دور وحدات العمل: وتتضمن ما يلي:

- تتحمل وحدات العمل المسؤولية الأولى في إدارة المخاطر على أساس يومي؛
- تعتبر وحدات العمل مسؤولة عن نشر الوعي بالمخاطر داخل نشاطهم، كما يجب تحقيق أهداف الشركة من خلال نشاطهم؛
- يجب أن تصبح إدارة المخاطر موضوع للاجتماعات الدورية للإدارة وذلك للأخذ في الحسبان مجالات التعرض للخطر وموضع أولويات العمل في ضوء تحليل فعال للخطر؛
- يجب أن تتأكد وحدة إدارة وحدة العمل من شمول إدارة المخاطر ضمن الذهنية للمشروعات وحتى انتهاء المشروع.

4- دور وظيفة إدارة المخاطر:

اعتمادا على حجم المؤسسة، قد يتحمل وظيفة إدارة المخاطر أعباء إضافية وتتحول من مدير للخطر يعمل جزء من الوقت إلى قسم لإدارة المخاطر يعمل طول الوقت، ويجب أن تتضمن وظيفة إدارة المخاطر ما يلي:

- وضع سياسة واستراتيجية إدارة المخاطر؛
- التعاون على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي فيما يخص إدارة المخاطر؛
- بناء الوعي الثقافي للخطر داخل المؤسسة ويشمل التعليم الملائم؛
- إعداد سياسة وهيكل للخطر داخليا لوحدات العمل؛
- تصميم ومراجعة عمليات إدارة المخاطر؛
- التنسيق بين أنشطة مختلف الوظائف التي تقدم النصيحة فيما يخص نواحي إدارة المخاطر داخل المؤسسة؛
- تطوير عمليات مواجهة المخاطر والتي تتضمن برامج الطوارئ واستمرارية النشاط؛
- إعداد التقارير عن المخاطر وتقديمها لمجلس الإدارة وأصحاب المصلحة.

5- دور المراجع الداخلي:

قد يختلف دور المراجع الداخلي من مؤسسة لأخرى، وعمليا قد يتضمن دور المراجع الداخلي كل أو بعض ما يلي:

- تركيز عمل المراجع الداخلي على الأخطار الهامة، التي تم تحديدها بواسطة الإدارة ومراجعة عمليات إدارة المخاطر داخل المؤسسة؛
- منح الثقة في إدارة المخاطر؛
- تقديم الدعم الفعال و المشاركة في عمليات ادارة المخاطر؛
- تسهيل أنشطة تحديد و فحص الأخطار و تعليم العاملين بإدارة المخاطر و المراجعة الداخلية؛
- تنسيق عملية إعداد تقرير المخاطر المقدم لمجلس الادارة و لجنة المتابعة الداخلية ...الخ، بغرض تحديد الدور الأكثر ملائمة لمؤسسة معينة، يجب على المراجعة الداخلية التأكد من عدم الإخلال بالمتطلبات المهنية الخاصة بتحقيق الاستقلالية و الموضوعية.

6- الموارد والتطبيق:

يجب توفير الموارد الضرورية لتطبيق سياسة إدارة المخاطر بالمؤسسة، وذلك على كل مستوى إداري داخل كل وحدة عمل، بالإضافة إلى وظائف التشغيل الأخرى بالمؤسسة يجب تعريف بوضوح أدوار المشاركين في استراتيجية تنسيق إدارة المخاطر وهذا التعريف الواضح مطلوب أيضا للمشاركين في مراجعة ومتابعة إجراءات التحكم وتسهيل عمليات إدارة المخاطر، يجب أن يتم دمج أنشطة إدارة المخاطر داخل المؤسسة عن طريق العمليات الاستراتيجية والموازنة، ويجب إلقاء الضوء عليها ضمن عمليات التدريب والتطوير والإنتاج مثال مشاريع تطوير سلعة أو خدمة.

المطلب الثالث: علاقة المخاطر بالسياحة

أولا: مصادر الأخطار في قطاع السياحة

تنوع الأخطار التي تصيب القطاع السياحي فنجد:[1]

- **أخطار طبيعية:** أعاصير، عواصف، فيضانات، موجات المد والزلازل والانهيارات الطينية، انهيار جليدي، ثورة البراكين.
- **أخطار تكنلوجية:** ناتجة عن فشل النظم التقنية المتعلقة بالمواقع الصناعية، النقل والبيئة التحتية.
- **مخاطر بيولوجية:** انتشار الأمراض بين الناس أو الحيوانات والحشرات.
- **مخاطر أمنية:** الإرهاب السياسي أو المدني، التخريب، الاضطرابات المدنية، حالات احتجاز الرهائن.

[1]- Doone Robertson and all, **Tourism Risk Management**, an authoritative Guide to managing crises in Tourism, APEG international center for sustainable Tourism,Asia-Pacific économic cooperation, International Centre for Sustainable Tourism (AICST),Singapore, December 2006, P19.

المخاطر ليس في حد ذاتها كوارث فالمخاطر لها القدرة على التأثير على المجتمع ويتسبب بخسائر وأضرار على المجتمع والبيئة لكن في حالة وقوع مثل هذه المخاطر في مناطق نائية غير مأهولة ولا تلحق أضرار بالأشخاص أو الممتلكات أو المنشآت فلا يمكن اعتبارها كارثة.

وقد حددت منظمة السياحة العالمية سنة 2003 المخاطر التي تهدد سلامة وأمن الزوار، المجتمعات المضيفة في السياحة إلى أربع مصادر:[1]

1- البيئة البشرية والمؤسساتية: توجد هذه المخاطر عندما تسقط آخر ضحية، جنوح مشترك (السرقة، النشل والاعتداء والسطو والاحتيال والخداع).

- الجريمة المنظمة (الابتزاز وتجارة الرقيق والإكراه).
- الإرهاب والتدخل غير المشروع (هجمات ضد مؤسسات الدولة والمصالح الحيوية للدولة) والاختطاف وأخذ الرهائن.
- الحروب والصراعات الاجتماعية والاضطرابات السياسية والدينية وعدم وجود خدمات الحماية العامة والمؤسسية.

2- السياحة والقطاعات المرتبطة بها: مثل النقل والرياضة وتجارة التجزئة، يمكن تعريض الأمن الشخصي للضيوف للخطر، السلامة الجسدية والمصالح الاقتصادية من خلال:

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

3- المسافرون فرديا: المسافرون أو الزوار الذين يمكن أن تهدد سلامتهم وأمنهم من خلال:

- ممارسة الرياضات الخطيرة والأنشطة الترفيهية، القيادة الخطرة، استهلاك الأغذية والمشروبات الغير آمنة؛
- السفر والشخص في حالة صحية سيئة تتدهور صحته أثناء الرحلة؛
- تسبب الصراع والاحتكاك مع السكان المحليين من خلال ممارسة سلوكات غير ملائمة اتجاه المجتمعات المحلية أو عن طريق كسر القوانين المحلية؛
- القيام بأنشطة غير مشروعة أو جنائية (على سبيل المثال الاتجار بالمخدرات)؛
- زيارة المناطق الخطرة؛
- فقدان الأمتعة الشخصية والوثائق والمال وغيرها من خلال الإهمال.

[1]- Ibid, P20.

4- المخاطر الفيزيائية البيئية: المخاطر المادية والبيئية يمكن أن تحدث إذا كان المسافرون:

- لا يدركون الخصائص الطبيعية من جهة، على وجه الخصوص النباتات، الحيوانات؛
- لم يتخذوا الاستعدادات الطبيعية المناسبة للرحلة (التطعيم والوقاية)؛
- لم يأخذوا الاحتياطات اللازمة عند تناول الطعام أو الشراب أو في النظافة الشخصية الخاصة بهم؛
- يتعرضون لحالات خطيرة ناجمة عن البيئة المادية.

ثانيا: دور صناعة السياحة في إدارة المخاطر

ويتمثل في:[1]

- اعتبار السياحة شريك مع وكالات الحكومة والمجتمع تهدف إلى تطوير مختلف الوكالات عبر التنسيق بين خطط إدارة الكوارث والنظم، والإجراءات والعمليات التي تشمل احتياجات السياحة؛
- وضع خطط وإجراءات مناسبة إلى وجهة وإلى أدوار محددة ومسؤوليات المنظمة، وتدريب الموظفين على تلك الخطط، وإجراء اختبارات منتظمة على تلك الخطط مع تعديل وتحديث لاحق؛
- لا ينبغي للمنظمة المشاركة في إدارة الكوارث أن تعمل لوحدها منعزلة؛
- كل مشغل للسياحة هو جزء من مجتمع إدارة الكوارث ويجب أن يعمل في إطار النظام القائم ويجب أن تكون منسقة ومتكاملة؛
- وضع خطط وإجراءات فعالة في سياق إدارة الكوارث تعتمد على:

✓ عقد اجتماعات منتظمة بين الوكالات وشبكات الاتصال؛

✓ تنفيذ عملية إدارة مخاطر الكوارث؛

✓ وضع الخطط والإجراءات، إنشاء ورعاية الشراكات، استشارة المجتمع، التواصل الفعال، تدريب الموظفين، اختيار الخطط والإجراءات والأفراد من خلال التدريب (محاكاة أنشطة الكوارث)؛

✓ مراجعة الكفاءة وإجراء التعديل.

كما تهدف إدارة المخاطر السياحية كحد أقصى إلى توفير:

✓ سلامة الزوار والموظفين؛

✓ أنظمة آمنة للتواصل مع جميع الأشخاص داخل المنشأة والوجهة؛

✓ أمن المباني والمرافق والمعدات من آثار الكوارث؛

✓ المساهمة بالاتصال وتدريب أفراد الوكالات على إدارة الكوارث، والاستجابة لعمليات الإصلاح كلما تطلب الأمر ذلك؛

✓ توفير الموارد اللازمة لدعم عمليات الاستجابة والإنعاش؛

✓ إجراءات العودة للأنشطة التجارية العادية عند انتهاء الكارثة.

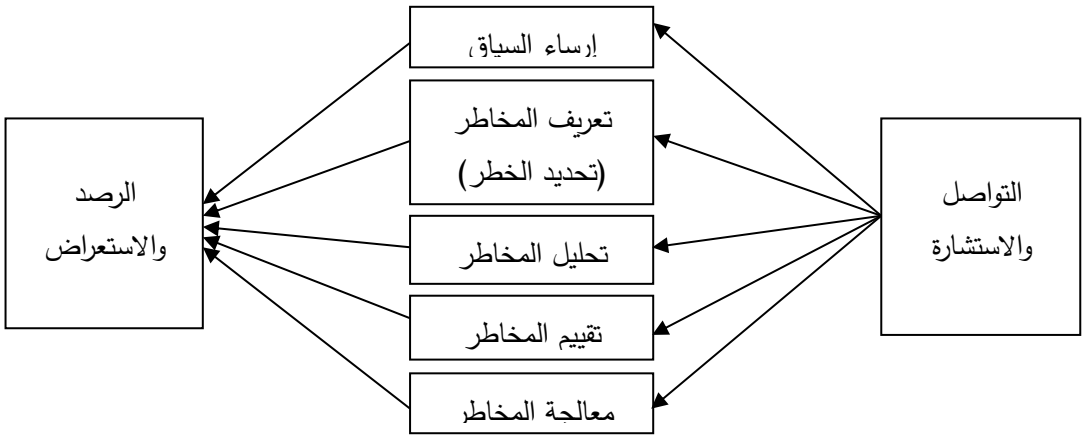
[1]- Doone Robertston et all, Op.Cit, P P 17,18.

المطلب الرابع: خطوات عملية إدارة المخاطر

إن القول بأن إدارة المخاطر تمثل منهجا أو مدخلا للتعامل مع المخاطر البحتة يوحي ضمنيا بأن العملية تتضمن سلسلة منطقية من الخطوات.

يمكن توضيح هذه الخطوات في الشكل التالي:

شكل رقم (15): خطوات عمليات إدارة المخاطر



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على:

David beirman, **conference Megatrend in tourism Bolts from the Blue**, university of technology sydney November 18-20, 2013.

وفيما يلي عرض لكل منها بإيجاز:[1]

أولا: الرصد والاستعراض

يعتبر الرصد والمراجعة من الأنشطة التي لا غنى عنها بحيث تحقق تحسينات مستمرة مع ضمان العملة.

الخطر لا يكون ثابت لذلك لابد لإدارة المخاطر أن تكون العملية مستمرة مع الرصد المنتظم واستعراض المخاطر والعناصر المعرضة للخطر وتقديم نتائج لفعالية تدابير معالجة الخطر.

ينبغي وضع نظم الرصد والمراجعة المنظمة والتي تحتفظ بها عن طريق:

- وضع ترتيبات لرصد ومراجعة وتوثيق المخاطر كجزء من استراتيجية إدارة المخاطر السياحية؛
- تطوير دورة إدارة المخاطر على أساس منتظم؛
- قياس التقدم وإدراجه في قياس أداء الإدارة ونظم إعداد التقارير؛
- تقييم الدروس المستفادة من عمليات المراجع ودمجها في الخطط؛
- تعديل الخطط والإجراءات على النحو المطلوب.

ثانيا: التواصل والتشاور

يعتبران من الأنشطة الأساسية لإدارة المخاطر والتي يجب القيام بها في كل خطوة في هذه العملية وهي عملية ذات اتجاهين (داخلي وخارجي).

[1]- Doone Rebertsonon et all,Op.Cit , PP 25, 31.

إذ يجب القيام بهذه العملية والحفاظ عليها بين صناع القرار وأصحاب المصلحة وخطة الاتصالات المطورة، يجب الأخذ بعين الاعتبار أصحاب المصلحة وآرائهم في مختلف مجالات الخبرة، حتى يتسنى لهم فهم المخاطر واتخاذ التدابير اللازمة وذلك لأنها تسهم في عملية صنع القرار.

أصحاب المصلحة في سياق وجهة سياحية تتمثل:

- خدمات الطوارئ (السريعة، المطافئ، الإسعاف)؛
- المنظمات السياحية، والجمعيات القطاعية في المستويات المحلية والوطنية والإقليمية؛
- المسؤولين الحكوميين؛
- المستشفى العامل في المجال الطبي؛
- المنظمات غير الحكومية؛
- العاملين في مجال الرعاية الاجتماعية؛
- خبراء مستشارين تقنيين؛
- ممثلي الصناعة؛
- مشغلي المطار والميناء؛
- مشغلي المرافق (غاز، كهرباء، ماء)؛
- وسائل الإعلام.

ثالثا: إرساء السياق

هذه الخطوة الأولى في عملية إدارة المخاطر السياحية لوضع المعايير الأساسية، ووضع معايير ضد الخطر والتي يتم تقييمها وإنها تشمل تحديد السياسات والنظم والإجراءات داخل الأقاليم ذات الصلة من خلال:

- العلاقات التنظيمية والمشتركة بين المنظمات ويشمل الإطار التنظيمي للبيئة الداخلية والخارجية؛
- تحديد طبيعة ونطاق المسائل التي ينبغي معالجتها لضمان سلامة الوجهة؛
- إدارة الطوارئ والسياسات والترتيبات المتخذة لإدارة قضايا الصحة العامة والمهنية بمقتضيات الصحة والسلامة والقضايا، والخصوم، والعوامل السياسية والاجتماعية والثقافية والبيئية ذات الصلة؛
- تحديد أصحاب المصلحة واهتماماتهم وتصوراتهم للخطر؛
- إقامة الهياكل والترتيبات المتخذة ذات الصلة بالمجتمع؛
- وضع معايير تقييم المخاطر للوجهة (بالتشاور مع جميع أصحاب المصلحة).

رابعا: تحديد الخطر (تعريف الخطر)

تعتبر الخطوة الثانية في عملية إدارة المخاطر لتحديد المخاطر التي ينبغي أن تدار(ضرورية في عملية إدارة المخاطر)، لضمان أن يتم تحديد جميع المخاطر ذات الصلة.

لذلك يعتبر الخطر من أهم عمليات الرصد والمراجعة وهو تحديد المخاطر الجديدة التي ظهرت عن وجهة، من خلال جمع معلومات عن مصادر الأخطار (المخاطر من البيانات العلمية، مصادر إدارة

الكوارث، سجلات الأحداث الماضية، والتشاور مع أصحاب المصلحة والخبراء)، ووضع قائمة لجميع الأخطار ونطاق تأثيرها، ووصف العناصر المعرضة للخطر: من هذه العناصر الناس والبيئة والمرافق والبنية التحتية والمرافق والاقتصاد، ثم تطوير تصريحات الخطر (من أمثلة العلاقة التي تم تحديدها هناك خطر أن الفيضانات داخل المدينة سوف تغرق الفندق (س) والزوار، وهناك خطر أنه في حالة سوء الأحوال الجوية يمكن أن يكون هناك حادث تحطم طائرة مع فقدان العديد من الأرواح بما في ذلك الزوار).

خامسا: تحليل المخاطر

الغرض من تحليل المخاطر هي تطوير فهم المنظمة للمخاطر التي تواجهها الوجهة وهذا الفهم يساعد في اتخاذ القرار بشأن المخاطر التي تحتاج إلى معالجة وتحديد أفضل الاستراتيجيات العلاجية لتطبيق هذه الخطوة ويشمل ذلك تحليل احتمال حدوث المخاطر وعواقبه وكذلك تدابير الرقابة الحالية وتحديد وتقييم فعاليتها في التقليل من احتمال وقوعه وعواقبه.

سادسا: تقييم المخاطر

لا بد من اتخاذ القرارات حول الاخطار والتي يجب أن يتم التعامل معها عند أي طلب، واستغلال الأنشطة السابقة في تحليل المخاطر وتوفير المعلومات لاتخاذ هذه القرارات، فالقرارات المتعلقة بالخطر تحتاج لمعالجة الاحتياجات والأولويات والتي يجب أن تكون بمحاذاة توقعات الوجهات والتصورات عن المخاطر، كذلك وضع احتياجات وأولويات العلاج في ترتيب تنازلي، حيث يتم تخصيص مستوى تصنيف لترتيب المخاطر، وينبغي أن تكون حماية الحياة أولوية أعلى من التدابير لحماية الممتلكات والبنية التحتية والمرافق العامة أو البيئية، كما أن تشاور أصحاب المصلحة ضروري، و دائما ما تتوجب مراقبة ومراجعة المخاطر، لأن الأولويات والظروف قد تتغير بمرور الوقت.

سابعا: معالجة المخاطر

قبل معالجة المخاطر من الضروري معرفة الخيارات المتاحة، وتقييمها، واختيار الأنسب وينبغي بعد ذلك وضع خطط لمعالجة الخطر وتنفيذها.

خيارات علاج المخاطر القياسية المتوفرة تشمل:

- تجنب الخطر، اختيار عدم المضي قدما في نشاط من المحتمل أن يولد مخاطر؛
- تقليل احتمال العواقب بتعديل المخاطر؛
- الحد من عواقب الحادثة، عن طريق تعديل حساسية (التعرض مثلا للخطر) من خلال أفضل أنظمة الممارسات؛
- خطط إخلاء المبنى، أنظمة الري بالرش وتدريب الموظفين للحد من عواقب حريق لزائري فندق، أو زيادة المرونة (القدرة على تحمل الخسائر)؛
- قبول المخاطر والتخطيط لإدارة العواقب لكن فقط إذا كانت النتائج قادرة على أن تدار دون أن يؤثر ذلك سلبا على الوجهة أو التصورات من الزوار؛

- الوقاية، تشريعات وقوانين البناء، وإدارة استخدام الأراضي (نقل الملكية)، واستراتيجيات الهندسة (مثلا: استخدام أساليب هيكلية للحد من التعرض للمخاطر هما في ذلك المصارف، السدود)؛
- الاستعداد لبرامج التوعية والتثقيف، وتطوير الاستجابة والتدريب والتعافي والاختبار، وإعداد معلومات الزوار، وأنظمة الاتصالات والإنذار ووضع ترتيبات المساعدات المتبادلة بين الوجهات؛
- استجابة تنفيذ الخطط وإجراءات التشغيل الموحدة والاقتناء الفعال واستخدام الموارد في المهام، وتقديم رسائل للتحذير ومعلومات الزائر تكون دقيقة وفي الوقت المناسب، نشاطات الإنقاذ، معدات الوقاية الشخصية؛
- استعادة الخدمات والمرافق الأساسية والأعمال العادية في المقصد، الدعم المالي والنفسي والاجتماعي، والسكن المؤقت وجمع وتوزيع الأموال.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تبين أن الأزمات ما هي إلا ظواهر إنسانية وجزء من نسيج الحياة كما أنها تعتبر من الأحداث المهمة والمؤثرة في حياة الشعوب أفراد ومنظمات ومجتمعات وتشكل مصدر قلق للقادة والمسؤولين والمواطنين على حد سواء وذلك لصعوبة السيطرة عليها، وبسبب التغيرات الحادة أو المفاجئة في البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية، بالإضافة إلى ضعف القدرة على تبني نموذج إداري ملائم لتلك التغيرات، كما أن كل أزمة تحوي بداخلها بذور النجاح والفشل أيضا وحصاد ذلك النجاح الكامن هو جوهر إدارة الأزمة، وعدم التعامل مع إدارة الأزمة هو النزعة بعينها نحو التحرك من وضع سيء إلى وضع أسوأ.

كما تبين أن إدارة المخاطر أصبحت تعد من الإدارات المهمة وذات أهمية كبرى في المشاريع السياحية باعتبارها الأداة الوحيدة التي تكفل للمؤسسة عنصر البقاء والتطور المتواصل والمستمر، من خلال فتح الطريق أمامها لكي تبصر ما يخفيه المستقبل من أحداث.

الفصل الثالث

دراسة تحليلية لأثر بعض الأزمات على القطاع السياحي

المبحث الأول: أثر الأزمات المالية على القطاع السياحي المصري

المبحث الثاني: أثر الأزمات الأمنية على القطاع السياحي

المبحث الثالث: أثر الأزمات الصحية والمناخية على القطاع السياحي

تمهيد:

يعتبر قطاع السياحة قطاعا متداخلا مع مجالات أخرى بسبب العلاقات التي تربطه معهم، وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل أن نظهر بعض الآثار الناتجة عن بعض الأزمات وتأثيراتها على القطاع السياحي، إذ سوف نتناول تأثير الأزمة الاقتصادية المالية لعام 2008 على قطاع السياحة المصري وكمثال عن الأزمات الأمنية وأشهرها سنتطرق إلى أثر الأزمة الأمنية على قطاع السياحة في الولايات المتحدة الأمريكية، وبالنسبة للأزمات الصحية فإننا سنتطرق لمرض الالتهاب الرئوي الحاد (Sars) في هونغ كونغ، في حين سنستعرض ظاهرة الاحتباس الحراري في مصر نموذجا.

المبحث الأول: أثر الأزمة المالية على القطاع السياحي المصري

تعتبر الأزمة المالية العالمية التي شهدها العالم في 2008 من أسوأ الأزمات التي مر بها الاقتصاد العالمي منذ عقد الثلاثينات، بل الأخطر في تاريخ الأزمات المالية، وتظهر خطورتها في كونها تنطلق من اقتصاد الولايات المتحدة الأمريكية الذي يشكل قاطرة النمو في الاقتصاد العالمي، كما تمثل السوق المالية الأمريكية مركزا وملتقى الأسواق المالية العالمية، وعليه فإن أية مخاطر تتعرض لها هذه السوق تمتد آثارها إلى باقي الأسواق المالية الأخرى بوتيرة أسرع.

ونظرا لكون قطاع السياحة في مصر تأثر بهذه الأزمة ولاعتبار السياحة من أهم مصادر الدخل في الاقتصاد المصري، فقد أثرت هذه الأزمة على الاقتصاد القومي المصري خاصة بالنسبة للقطاعات عالية التعرض للعالم الخارجي، فقد أصبحت هذه الأزمات تشكل هاجسا مقلقا للحكومة المصرية، لذلك ارتئينا أن نسلط الضوء في مبحثنا هذا على وضعية القطاع السياحي المصري قبل الأزمة ثم تأثير هذه الأزمة على القطاع السياحي، وأخيرا أساليب إدارة هذه الأزمة.

المطلب الأول: القطاع السياحي المصري قبل الأزمة المالية العالمية

تركز مصر على ثلاث عناصر رئيسية في صناعة السياحة المصرية وهي الطلب على السياحة والقدرة الاستيعابية للسياحة، والتوظيف السياحي كما يلي:[1]

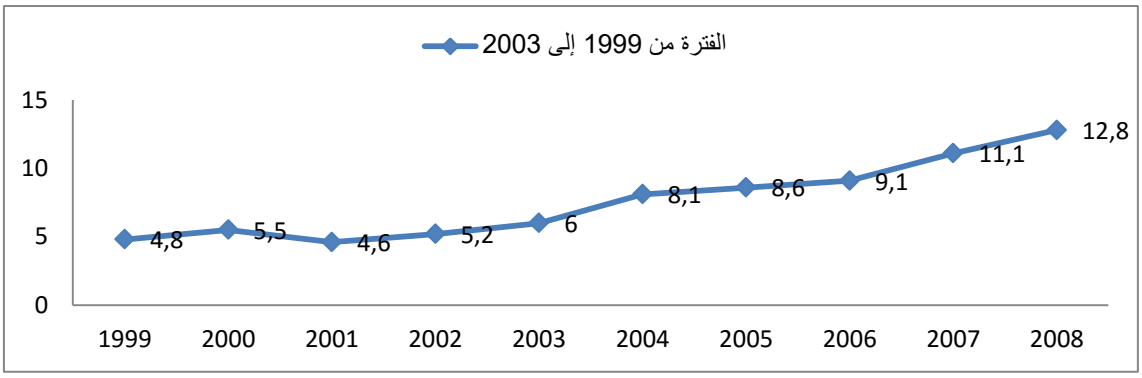
أولا: الطلب السياحي في مصر قبل الأزمة

1- السياحة الدولية الوافدة:

كانت آفاق النمو في الطلب من جانب السياحة الوافدة خلال الفترة 2004-2008 مبشرة إلى حد كبير، وقد حدثت زيادة مطردة خلال هذه الفترة مقارنة بالفترة 1999-2003 حيث كان عدد السياح الدوليين غير منتظم نتيجة لعدة أسباب مثل أحداث 11 سبتمبر 2001 وحرب العراق، وبعض هجمات المتطرفين على السياح، ويوضح الشكل التالي تدفق عدد السياح الدوليين إلى مصر.

[1]- محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية الاقتصادية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص ص 10،11.

شكل رقم (16): عدد السائحين الدوليين الوافدين إلى مصر (بالمليون)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص10.

حيث يتضح من الشكل أن زيادة عدد السياح زيادة مطردة وارتفاع أعدادهم من 8,1 مليون في عام 2004 إلى 18,8 مليون في عام 2008، وبلغ متوسط عدد السياح خلال تلك الفترة حوالي 10 ملايين سائح، أي ما يقارب من ضعف المتوسط الذي تحقق خلال الفترة (1999-2003).

كما شهدت في 2001 انخفاضا في عدد السياح الوافدين إلى مصر بسبب تداعيات أحداث 11 سبتمبر 2001، وخلال السنوات اللاحقة عاد عدد السياح الوافدين إلى مصر إلى الارتفاع ليبلغ سنة 12,8 مليون سائح.

أما تطور عدد السياح الوافدين لمصر وتزايد أهميتهم على المستوى الإقليمي والعالمي فيتضح من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (04): عدد السياح الدوليين الوافدين إلى مصر إقليميا وعالميا

الجهة الوافدة إليها	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
العالم(مليون)	687	687	707	695	765	804	847	904	922
الشرق الأوسط(مليون)	24,2	24,5	27,5	29,5	36,3	37,9	41,4	47	55,6
مصر(مليون)	5,5	4,6	5,2	6	8,1	8,6	9,1	11,1	12,8
مصر/العالم بالنسبة المئوية	0,80	0,67	0,74	0,86	1,05	1,07	1,07	1,23	1,39
مصر/الشرق الأوسط بالنسبة المئوية	22,7	18,8	18,2	20,3	22,3	22,7	22	23,6	23

المصدر: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص 11.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة السياح الوافدين إلى مصر من الشرق الأوسط في تزايد مستمر ابتداء من الفترة 2000 إلى غاية 2008 حيث بلغ عدد السياح 55,6 مليون سائح وهذا ما يفسر

بقرب المسافة إضافة إلى توفر وسائل النقل مع تقارب العادات والتقاليد، كما يتضح أن حصة مصر من السوق السياحي العالمي في تزايد سنوي إذ بلغت نسبة 1,39% سنة 2008 بينما كانت تقدر هذه النسبة 0,8% سنة 2000، أما على المستوى الإقليمي فقد عرفت حصة مصر من السوق السياحي تذبذبا بسبب مجموعة من الأحداث الأمنية التي مست المنطقة، إذ نلاحظ تذبذبا سنويا في حصة مصر من السوق السياحي في الشرق الأوسط حيث بلغت هذه الحصة 23% من السوق السياحي في الشرق الأوسط أي بزيادة طفيفة مقارنة بسنة 2000 أين كانت حصتها 22,7%.

2- الطاقة الاستيعابية:

صاحب تزايد معدل النمو في عدد السياح الدوليين الوافدين إلى مصر التوسع السريع في الطاقة الاستيعابية للفنادق خلال سنوات العقد الأول من القرن الواحد والعشرين وصل العدد الإجمالي للفنادق عام 2008 إلى 1490 فندقا مرتفعا بذلك من 914 وحدة في عام 1999، وتزايد عدد الغرف الفندقية إلى 211 ألف في عام 2008 من 94 ألف غرفة في عام 1999 ومن 147 ألف عام 2004، وبذلك نمت القدرة الاستيعابية الاجمالية بمعدل سنوي مركب قدره 9,4% في المتوسط، خلال 1999-2008 ويتركز النمو أساسا في الفنادق والقرى السياحية التي زاد عددها بمعدل نمو سنوي قدره 9,9% في المتوسط.

كما يلاحظ بطء وتيرة التوسع في القدرة الاستيعابية للفنادق العائمة إذ يبلغ معدل النمو السنوي لهذا النوع من الإيواء السياحي 4,1% فقط، وتراجعت حصتها من إجمالي الطاقة الفندقية من 13,1% في عام 2008، وكانت الفنادق العائمة تمثل من قبل نمطا منتعشا للإيواء السياحي في مصر، ومع ذلك فإن العقد الحالي شهد تراجعا ملحوظا في كل من الطلب والعرض، على جانب الطلب يرجع الانخفاض إلى تدني مستويات الخدمة، وعلى جانب العرض فإن ذلك راجع إلى الازدحام وعدم كفاية البنية التحتية اللازمة لهذا النوع من الإيواء السياحي.[1]

ثانيا: التطور في العمالة السياحية

يوضح الجدول التالي تطور عدد ونسبة المشتغلين في الفنادق والمطاعم:

[1]- محيا زيتون، مرجع سبق ذكره، ص ص 12، 13.

جدول رقم (05): عدد ونسبة المشغلين في الفنادق والمطاعم 2004-2008

البند	2004	2005	2006	2007	2008
الفنادق والمطاعم (1)	3344	3664	4114	3708	4623
إجمالي العمالة (2)	187175	193417	204436	217239	225073
%(2)/(1)	1,8	1,9	2,0	1,7	2,1

المصدر: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص 16.

ما يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن التوسع في الطلب السياحي والطاقة الفندقية المشار إليه في الجدول يعبر عن نمو ملحوظ في عمالة الفنادق والمطاعم، ويظهر الجدول تزايدا في نسبة المشغلين بالمطاعم والفنادق إلى جملة المشغلين في الاقتصاد من 1,8 % عام 2004 إلى 2,1% عام 2008 ومع ذلك يبدو أن بيانات عام 2007 تعد استثناء، حيث تتقلص حصة العمالة في الفنادق والمطاعم إلى 1,7% وهي نسبة أقل من تلك التي سجلت لعام 2004.

ويتضح التوسع في التوظيف السياحي أيضا من وجود زيادة كبيرة في عدد المرشدين السياحيين العالمين في قطاع السياحة لاسيما بين عامي 2006 و2007 حيث بلغ معدل النمو 41,1% وتعتبر مهنة المرشد السياحي واحدة من المهن القليلة المرتبطة بالنشاط السياحي بكل ما في الكلمة من معنى، ومع ذلك فإن عدد الوظائف التي تخلقها هذه المهنة 14,48 في عام 2007، محدودة ولا تتجاوز نسبتها في العام المذكور 3,8% من إجمالي العمالة في قطاع الفنادق والمطاعم.[1]

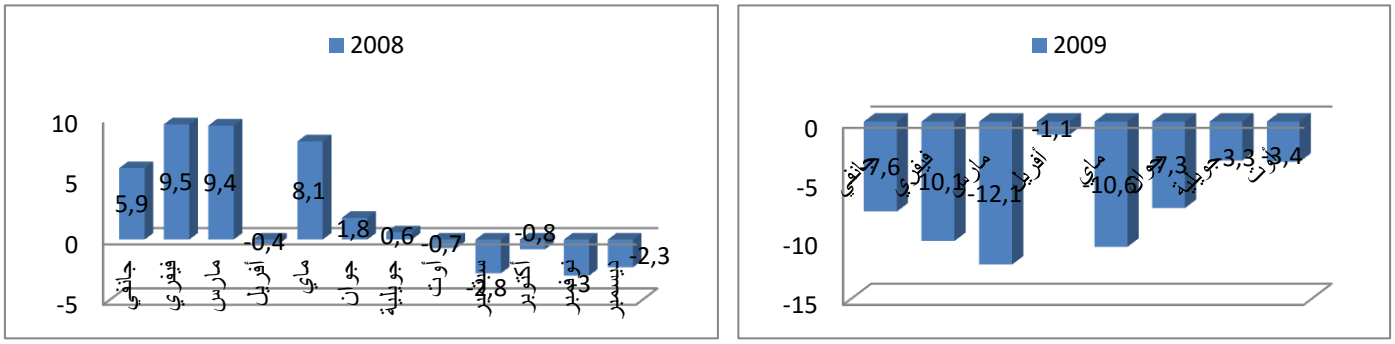
[1]- محمد صقر، "**خطط عمل لتعزيز العمالة وتحسين ظروف العمل في قطاع السياحة المصري** "، منظمة العمل الدولية، القاهرة، أوت 2005، ص16.

المطلب الثاني: تأثير أزمة 2008 (الأزمة المالية) على السياحة في مصر

أولا: اتجاهات السياحة العالمية في ظل الأزمة

يظهر الشكل التالي تغير اتجاه الحركة السياحية العالمية بين النصف الأول والثاني من عام 2008، مقارنة بالانخفاض الحاد الذي تحقق خلال الشهور الثمانية الأولى من عام 2009.

شكل رقم (17): التغيرات الشهرية في الحركة السياحية العالمية خلال فترة الأزمة بالنسبة المئوية



المصدر: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص24.

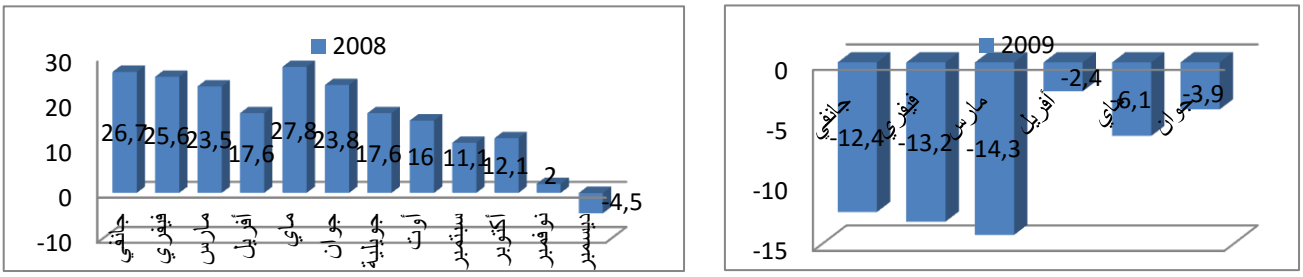
يوضح الشكل نسبة التغير في عدد السياح الدوليين خلال سنتي 2008 (سنة الأزمة) والسنة التي لحقتها (سنة 2009) حيث شهد شهر أوت 2008 بداية الانخفاض المتواصل لحركة السياح الدوليين وزادت حدة هذا الانخفاض خلال شهر سبتمبر 2008 (أوج الأزمة) بنسبة قدرها 2,3% مقارنة مع شهر أوت، واستمرت الحركة السياحية في الانخفاض طيلة ما تبقى من أشهر سنة 2008.

وكانت تداعيات أزمة 2008 كبيرة جدا على القطاع السياحي في السنة الموالية لحدوثها، إذ يوضح الشكل السابق أن سنة 2009 سجلت انخفاضا شهريا متواصلا في حركة السياح.

وفيما يلي نوجز أهم تأثيرات الأزمة المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر:

1- تأثير الأزمة المالية العالمية على الطلب السياحي في مصر:

شكل رقم (18): معدلات النمو الشهرية لعدد السياح الوافدين إلى مصر (2008- جوان 2009)



المصدر: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص 28.

تتضح المعلومات الأكثر تفصيلا حول تأثير الأزمة على عدد السياح الوافدين من معدلات النمو الشهرية المدرجة في الشكل أعلاه، حيث يوضح الشكل المعدل الشهري لنمو عدد السياح الدوليين في عام 2008 والنصف الأول من عام 2009 كنسبة مئوية من الفترة المماثلة في العام السابق، وقد بدأت الحركة السياحية في التباطؤ خلال النصف الثاني من عام 2008 غير أن التأثير السلبي لم يتبلور حتى ديسمبر 2008، واستمر معدل النمو السلبي ولكن بضراوة أكثر خلال الأشهر الثلاثة الأولى من عام 2009 وأخيرا شهد شهر جوان تراجعا ملحوظا في معدل الانخفاض حتى بالمقارنة بشهر ماي السابق.

جدول رقم (06): المعدل الشهري لنمو السياحة الدولية خلال فترة الأزمة في مصر والعالم

البند	2008						2009						السنة كاملة
	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	
العالم	0,6	0,7−	2,8−	0,8−	3−	2,3−	7,1−	10,1−	12,8−	1,1−	10,6−	7,3−	5%− (متوقع 2009)
مصر	17,6	12,0	11,1	12,1	2,0	4,5−	12,4−	13,2−	14,3−	2,4−	6,1−	3,9	0,0% (واقع 2009/2008)

المصدر: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص 28.

من المهم أيضا مقارنة تأثير الأزمة على عدد السياح الدوليين إلى مصر بتأثيرها المماثل على الصعيد العالمي، وتكشف البيانات المقارنة المدرجة في الجدول أعلاه على أن السياحة المصرية قد واجهت تداعيات الأزمة لفترة أطول استمر خلالها النمو الإيجابي حتى نوفمبر 2008 غير أن الاتجاه السلبي في معدل النمو كان أكثر حدة من الحركة العالمية من ديسمبر 2008 واستمر خلال الربع الأول من عام 2009، ويتضح من الجدول أن شهر أفريل هو الشهر الذي شهد تراجعا حادا في معدل الانخفاض على الصعيدين العالمي والمحلي على حد سواء، لأنه وفقا لتفسير منظمة السياحة العالمية هو عطلة عيد الفصح حيث يشهد زيادة غير عادية في عدد السياح الدوليين، أما في شهر جوان 2009، بدأ دليل التعافي الجزئي لكل من مصر والعالم في الظهور، وباختصار فإن وقع الأزمة بالنسبة للسنة المالية (2009/2008) كاملة يتمثل في معدل نمو صفري في حالة مصر، وما يعني أن تباطؤ الحركة السياحية لمصر أقل حدة بكثير من التباطؤ على المستوى العالمي والذي يقدر بنحو (5%) لعام 2009 بأكمله.

ومن العوامل التي تكمن وراء هذا التراجع في حركة السياحة الدولية إلى مصر خلال فترة الأزمة تتمثل فيما يلي:

- الغالبية العظمى من عدد السياح إلى مصر تأتي من المنطقة الأوروبية حيث أثرت الأزمة بضراوة على اقتصاديات هذه المنطقة؛
- انخفض عدد السياح الروس الذين يمثلون أكثر جنسية من حيث عدد السياح والليالي السياحية انخفاضا كبيرا في عام 2009/2008 يبلغ وفقا لتقديرات وزارة التنمية الاقتصادية 195 ألف سائح و3,2 مليون ليلة سياحية أي بنسبة 10% و19% على التوالي؛
- الغالبية العظمى من السياح الذين يزورون مصر يأتون في مجموعات سياحية بدافع الترفيه والترويح عن النفس، ويعتقد أن هؤلاء هم أكثر تأثرا بالأزمة.

ومن واقع المعلومات المتضمنة في مؤشر منظمة السياحة العالمية فإن السياحة من أجل الاستمتاع بالشمس والشواطئ تمثل أكثر الشرائح السياحية المصرية تأثرا بالأزمة، مثلا اتضح أن شرم الشيخ المنطقة الأكثر شهرة في جنوب سيناء التي كانت تتمتع بمعدلات توافد فائقة قبل الأزمة عانت من انخفاض في معدل توافد السياح يقدر بنسبة 10%.[1]

إلا أنه على الجانب الآخر ووفقا لتقدير إحدى وكالات السفر المتخصصة في مصر، فإن السياحة «الفاخرة» لم تواجه عراقيل تذكر خلال فترة الأزمة.[2]

2- تأثير الأزمة على إيرادات السياحة من النقد الأجنبي:

يمكن الكشف عن ديناميكية صناعة السياحة من خلال حجم النقد الأجنبي الذي توفره، وفي الواقع يمكن اعتبار السياحة مصدرا رئيسيا لتوفير النقد الأجنبي للاقتصاد المصري.

جدول رقم (07): مساهمة السياحة في إيرادات النقد الأجنبي 2004/2003-2009/2008

البند	04/2003	05/2004	06/2005	07/2006	08/2007	09/2008
إيرادات النقد الأجنبي للسياحة	5475,1	6429,8	7234,6	7173,0	10826,5	10487,6
عائدات التصدير	10452,5	13833,4	17455,1	22017,5	29355,8	25167,9
السياحة % عائدات التصدير	54,4	46,5	39,2	37,2	32,9	41,7
السياحة % صادرات البترول	140,0	121,3	70,7	81,0	74,8	95,3
السياحة% عائدات رسوم قناة السويس	192,2	194,4	203,3	196,3	210,0	222,2

المصدر: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص 29.

[1]- منظمة السياحة العالمية، "**مؤشر السياحة العالمية**"، المجلد 7، العدد 2، جوان 2009.

[2]- كلاريسيا فار، "**السياحة الفاخرة ترتفع إلى مستوى التحدي**"، الغرفة الأمريكية للتجارة الأعمال الشهرية، أوت 2009، ص29.

ومن الجدول أعلاه يتبين أن قبل الارتفاع غير العادي في الأسعار العالمية للبترول، كانت إيرادات السياحة تمثل 54,4% من عائدات التصدير في عام 2004/2003 وعلى الرغم من انخفاض المعدل بعد ذلك، فقد ظلت السياحة تشكل مصدرا رئيسيا للنقد الأجنبي (على الأقل بالنظر إلى إجمالي الإيرادات) حيث وصل مقدار ما توفره في عام 2008/2007 إلى ما يعادل 40% من عائدات التصدير و75% من حصيلة صادرات البترول وأكثر من ضعفي إيرادات قناة السويس.

كما أظهرت عائدات السياحة في ميزان المدفوعات خلال السنوات القليلة السابقة للأزمة مباشرة (2004/2003-2008/2007) معدلا مرتفعا للنمو (18,6%) إلا أنه نتيجة لهذه الأزمة تراجعت عائدات السياحة في ميزان المدفوعات وفقا لتقديرات البنك المركزي الأمريكي من 10826,5 مليون دولار أمريكي في عام 2008/2007 إلى 10487,6 مليون دولار أمريكي في 2009/2008 أي بمقدار 338,9 مليون دولار أمريكي (-3%).

إلى جانب ذلك يقدم الجدول رقم (07) مزيدا من التفصيل من خلال المعدل الربع سنوي لنمو عائدات النقد الأجنبي من السياحة خلال فترة الأزمة:

جدول رقم (08): عائدات السياحة ربع السنوية في ظل الأزمة المالية العالمية (بالمليون دولار): 2009/2008 -2008/2007

السنوات	الربع الأول جويلية-سبتمبر	الربع الثاني أكتوبر-ديسمبر	الربع الثالث جانفي-مارس	الربع الأخير أفريل-جوان	إجمالي السنة
2008/2007	2848,4	2732	2643,1	2603	10826,5
2009/2008	3281	2457,8	2187,5	2561,3	10487,6
معدل النمو %	15,2	-10	-17,2	-1,6	-3,1

المصدر: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص30.

فقد أظهر الربع الأول من عام 2009/2008 معدل نمو إيجابي مرتفع (15,2%) ويعود هذا المعدل لفترة مبكرة قبل أن تؤثر على السياحة المصرية، أما الربع الثالث (جانفي-مارس) فيظهر أعلى معدل للتراجع.

وما يلاحظ من الجدول أن معدل الانخفاض في الربع الأخير (أفريل-جوان) قد تقلص إلى حد كبير ليصل إلى -1,6% وهذه النتيجة قد تكون متأثرة جزئيا بالدعم المالي الذي شرعت فيه الحكومة للتخفيف من تأثير الأزمة، وربما تأثرت أيضا بشمول هذا الربع لشهر أفريل الذي شهد أقل معدل للانخفاض في عدد

القادمين للسياحة إلى مصر، وبشكل عام فإن متوسط معدل الانخفاض للعام المالي (2009/2008) بأكمله معتدلا خاصة عند مقارنته بتأثير الأزمة على مصادر النقد الأجنبي الأخرى في مصر.

3- إسهام السياحة في الناتج المحلي الإجمالي:

هناك مؤشر آخر لإسهام السياحة في الاقتصاد والتأثير المحتمل للأزمة العالمية يتصل بحصة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي.

جدول رقم (09): تطور حصة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي (بالمليون جنيه مصري)

البند	/2000 2001	/2001 2002	/2002 2003	/2003 2004	/2004 2005	/2005 2006	/2006 2007	/2007 2008	/2008 2009
الناتج المحلي الإجمالي للسياحة	5357	6457	7704,1	12661,6	16712,8	18797,9	24565,4	32423,6	34381,9
السياحة/الناتج المحلي الإجمالي (%)	1,6	1,6	2	2,8	3,3	3,2	3,4	3,8	3,5

المصدر: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص31.

ويتضح من الجدول أعلاه أن حصة السياحة تظهر ارتفاعا مطردا (باستثناء 2006/2005) حيث يلاحظ انخفاض طفيف كما يتضح أن متوسط إسهام السياحة في الفترة من 2008/2004 التي تسبق الأزمة مباشرة تفوق سابقتها (2001/2000)، (2004/2003) ومع ذلك عند المقارنة بالأنشطة الاقتصادية الأخرى التي تسهم بشكل كبير نسبيا في الناتج المحلي الإجمالي مثل الزراعة (13,2%) والصناعات التحويلية (16,3%) والتجارة (10,9%) نجد أن إسهامات السياحة تبدو متواضعة إلى حد ما (3,8%) في (2008/2007).

ويمكن استنباط انعكاسات الأزمة على الدخل من السياحة أيضا من نفس الجدول، حيث يشير الجدول في الفترة ما بين 2008/2007 و2009/2008 إلى زيادة إيجابية ولكنها محدودة في الناتج المحلي الإجمالي المقدر للسياحة، ومع ذلك عندما يتم التقدير في صورة معدل النمو يلاحظ انخفاض كبير من 32% في 2008/2007 إلى 2% فقط في 2009/2008.

4- تأثير الأزمة من حيث خسائر الفرصة الضائعة (foregone opportunity):

يمكن اعتبار أن تأثير الأزمة العالمية على السياحة المصرية من واقع التحليل الوارد غير مكتمل بعد، فخسائر الفرص الضائعة سواء في شكل عدد السياح، أو ليالي سياحية، أو عائدات نقد أجنبي من السياحة، أو دخل سياحي تكشف عن أبعاد إضافية قد تتجاوز تلك المبينة سابقا، فالفرص الضائعة تركز على الخسائر المتوقعة بناء على افتراض يعد واقعيا إلى حد كبير وهو أنه لو لم توجد الأزمة العالمية لاستمرت معدلات النمو المرتفعة التي لوحظت سابقا للمتغيرات السياحية في فترة ما قبل الأزمة، وعلى سبيل المثال، فقد لوحظ أن معدل التغير في عدد السياح الوافدين إلى مصر في عام 2008/2007 كان (5,55%)، وقد اعتبرت هذه النتيجة أفضل كثيرا من المعدل السالب المقدر للعالم (-5%) ولكن إذا أخذنا في الاعتبار أن معدل نمو الحركة السياحية الوافدة في سنوات ما قبل الأزمة كان شديد الارتفاع في مصر -مقارنة بمثيله على المستوى العالمي- فإن خسائر الحركة السياحية إلى مصر يمكن أن تصبح أكبر كثيرا مما كان متصورا من قبل.

ونظرا للتقلبات في معدل نمو المتغيرات السياحية من سنة إلى أخرى، فقد يكون أكثر واقعية أن يتم حساب الفرص الضائعة باستخدام متوسط معدل النمو خلال السنوات الأربع التي سبقت الأزمة 2008/2004 ويوضح الجدول رقم (10) نتائج هذه الحسابات.

5- تأثير الأزمة على العمالة في مصر:

جدول رقم (10) : تأثير الأزمة المالية العالمية على السياحة المصرية فيما يعرف بالفرصة الضائعة.

المؤشرات السياحية	متوسط معدل النمو % 2008-2004	خسائر الفرصة الضائعة 2009/2008
عدد السائحين الدوليين	12,2	1685 ألف زائر
عدد الليالي السياحية	12,1	19383 ألف ليلة
إيرادات السياحة من النقد الأجنبي	18,6	2373 (المليون دولار أمريكي)
الدخل السياحي	22	4583 (المليون جنيه مصري)

المصدر: محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010، ص 32.

ومع ذلك، فإنه من المتوقع ظهور أثر سلبي على العمالة في قطاع السياحة نتيجة للأزمة المالية العالمية على أساس الاعتبارات التالية:

أولا: من المرجح أن ينعكس الانخفاض في معدل النمو على جميع المؤشرات السياحية التي وردت في التحليل الوارد سابقا من خلال إعاقة نمو العمالة في قطاع السياحة.

ثانيا: إذا كانت نسبة كبيرة من العمالة في القطاع السياحي تعمل على أساس مؤقت وموسمي فإن هذا الأمر من المحتمل أن يزيد من عملية تسريح العمال عند حدوث كساد في النشاط السياحي وفي ظل ضغوط الأزمة.

ثالثا: كما هو مبين سابقا، فإن مؤشرات البطالة في الاقتصاد المصري قد شهدت ارتفاعا ملحوظا خلال فترة الأزمة، ومن المرجح أن تكون السياحة أحد الأنشطة التي تسهم في تحقيق هذا الارتفاع.

إضافة إلى الآثار التي ألحقتها الأزمة على التشغيل في مصر نجد: [1]

- تقلصت فرص العمل الجديدة خلال الربع الثاني من 2008-2009 إلى 128 ألف فرصة مقابل 181 ألف فرصة في الربع المناظر من العام السابق، أي نسبته 30% ، مما أدى إلى ارتفاع معدل البطالة من 8,4% إلى 8,8% ، مع توقع أن يصل إلى 10% بنهاية 2009؛
- تراجع معدل النمو الحقيقي للناتج المحلي الإجمالي بـــ 2,5% من 75% في النصف الأول من عام (2008/2007) إلى 5% في النصف الأول من عام (2009/2008) يؤدي إلى تقليص قدرة الاقتصاد المصري على خلق فرص عمل جديدة بحوالي 348 ألف فرصة عمل.

المطلب الثالث: أساليب إدارة الأزمة المالية

لقد قامت الحكومة المصرية بدورها، منذ تأثر اقتصادها بتبعات الأزمة المالية العالمية على قطاع السياحة باتخاذ مجموعة من الاجراءات التي أرادت من ورائها التقليل من ارتدادات الأزمة على الاقتصاد المصري ومن أبرز الاجراءات المتخذة من طرف الحكومة المصرية نجد[2]:

1- زيادة الإنفاق العام بنحو 15 مليار جنيه خلال الستة أشهر القادمة في مجالات الاستثمارات العامة ودعم الأنشطة الاقتصادية، وسيترتب على ضخ هذه المبالغ تنفيذ مشروعات عاجلة تشغل الكثير من العمالة وتضخ الملايين من الجنيهات كأجور مما يؤدي إلى زيادة الاستهلاك وبالتالي زيادة الانتاج ودفع عجلة الاقتصاد المصري إلى الأمام؛

وقد تم تخصيص 2,8 مليار جنيه لدعم الصناعة والصادرات موزعة كما يلي:

أ- 2,2 مليار جنيه لدعم الصادرات المصرية وزيادة قدرتها التنافسية.

---

[1]- منظمة العمل الدولية، وزارة القوى العاملة والهجرة، "**الأزمة المالية والاقتصادية العالمية: التأثير على الاقتصاد المصري وسوق العمل (اتحاد الصناعات المصرية)**"، 28 أفريل 2009، ص 13.

[2]- حسين عبد المطلب الأسرج، "**تأثير الأزمة المالية العالمية على الصادرات المصرية**"، نوفمبر 2009، ص 246-248.

ب- 600 مليون جنيه لدعم المناطق الصناعية بالدلتا ودعم البنية الأساسية للتجارة الداخلية.

2- اجراء تخفيضات في التعريفة الجمركية على سلع وسيطة ورأسمالية تقدر تكلفتها بنحو (1,5-1,7 مليار جنيه) مما يساعد المنشآت على المنافسة في الخارج ويشجع على الاستثمار والتشغيل؛

3- تم تحمل تكلفة ضريبة المبيعات على السلع الرأسمالية بحيث لا يتحملها المستثمر عن أي استثمار ينشأ في الـ 12 شهرا القادمة؛

4- تم العمل أيضا على تنفيذ استثمارات في حدود 15 مليار جنيه أخرى في مشروعات بنظام المشاركة العامة الخاصة (حيث سيتم التوقيع قريبا على عدد المشروعات العامة التي ستقام باستثمارات من القطاع الخاص بقيمة 15 مليار جنيه، منها مشروع بناء 345 مدرسة جديدة، ومستشفيات ومحطات تنقية المياه، ومحطات معالجة الصرف الصحي)؛

5- تهدف إلى الاستمرار في جذب الاستثمار من الخارج عموما ومن المنطقة العربية خصوصا وبما لا يقل عن 10 مليارات دولار سنويا؛

6- توفير فرص استثمارية حقيقية في مشروعات قطاعية ذات جدوى مدروس ومؤكد للترويج للاستثمار فيها مثل قطاع البترول، قطاع الموارد المائية والري، قطاع الطيران المدني، قطاعات البنية الأساسية (مشروعات الطرق الحرة وتطوير الموانئ ومشروعات النقل النهري ومشروعات السكة الحديدية ومترو الأنفاق)، السياحة، التنمية العمرانية والإسكان، الزراعة، مجال التجارة الداخلية، تكنلوجيا المعلومات؛

7- تفعيل دور مكاتب الاستثمار بالمحافظات وتفعيل قدرتها على الترويج للاستثمار وإصدار تراخيص تأسيس الشركات وتطبيق نظام الشباك الواحد؛

8- حل مشاكل الاستثمار وإزالة معوقاته خاصة في القطاعات كثيفة الاستخدام للعمالة كالصناعة والزراعة والمقولات وقطاعات الخدمات؛

9- دعم ومساندة القطاعات التصديرية والانتاجية من خلال:

- ✓ تخفيض 50% من تكلفة مشاركة الشركات في كافة الخدمات التي يقدمها مركز تحديث الصناعة من برامج دعم فني وتدريب ومشاركة المعارض وذلك اعتبارا من أول الشهر الجاري؛
- ✓ زيادة نسبة المساندة المالية لجميع القطاعات التصديرية المستفيدة من صندوق تنمية الصادرات بنسبة 50 % وتسري هذه الزيادات على الصادرات اعتبارا من أول الشهر الجاري، فضلا عن ضمان الصادرات بنسبة 50% من صندوق دعم مخاطر الصادرات.

10- التنسيق بين الحكومة والبنك المركزي لتشجيع إتاحة الائتمان اللازم لتمويل المشروعات المتوسطية والصغيرة لمساعدتها على التوسع والانتاج وتحقيقا للتنويع في محافظ الحجاز المصرفي والعمل على استغلال الفائض الكبير في السيولة (49% من إجمالي الودائع) في تمويل مشروعات إنتاجية؛

11- استصدار حزمة من التشريعات اللازمة لتحفيز النشاط الاقتصادي:

- ✓ إصدار التعديل التشريعي لتشجيع مشروعات المشاركة العامة الخاصة (بي بي بي)؛
- ✓ مشروع قانون تنظيم الإفلاس والصلح الواقي منه؛
- ✓ مشروع قانون تنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية؛
- ✓ مراعاة منتهى الدقة في تصريحات المسؤولين حينما يتحدثون عن الأزمة المالية وتأثيرها على الاقتصاد المصري دون تهوين مع ضرورة إعطاء الأمل في التخلص من هذه الأزمة؛
- ✓ متابعة البنك المركزي لمعدل التضخم بشكل دوري واتخاذ قرار بتخفيض سعر الفائدة كلما انخفض معدل التضخم تشجيعا للاستثمار وتشجيعا للمواطنين على شراء الوحدات السكنية والسيارات والسلع بصفة عامة بالتقسيط.

أما في مجال السياحة فلقد تمت مباشرة الإجراءات التالية:[1]

- القيام بحملة دعائية في الخارج لتنشيط السياحة المصرية وزيادة الرحلات التعريفية لمصر وهو أمر يستدعي زيادة الميزانية المخصصة للتنشيط السياحي؛
- دعم الطيران العارض (شارتر) ليشمل مدنا سياحية عديدة مثل طابا والساحل الشمالي والغردقة؛
- دراسة إمكانية تقسيط ما يستحق على الفنادق للجهات الحكومية مثل الكهرباء والمياه والضرائب؛
- التنسيق مع البنوك عن طريق البنك المركزي للتوصل إلى آلية تسمح بمنح شركات السياحة تيسيرات خاصة بالتعاملات مع البنوك وجدولة المديونيات؛
- تشجيع السياحة الداخلية؛
- إعفاء الفنادق من دفع النسبة التي تدفعها لهيئة تنشيط السياحة أو تخفيضا لفترة مؤقتة؛
- ضرورة انعقاد المجلس الأعلى للسياحة شهريا لتقدير الموقف واتخاد القرارات.

[1]- علي لطيفي، "**تقرير حول الأزمة المالية العالمية (الأسباب، التداعيات، المواجهة)**"، مصر، مارس 2009، ص29.

المبحث الثاني: أثر الأزمات الأمنية على القطاع السياحي

يعتبر التنوع التاريخي والثقافي والحضاري والحيوي من أهم نقاط القوة السياحية لأي بلد، وهو يكسب منتجاته السياحية ميزات تفضيلية مقارنة بالعديد من المقاصد السياحية الأخرى، مع العلم أن الأمن والاستقرار اللذان تعيشهما أي دولة تعتبر من المزايا التفضيلية التي تساعد في الترويج لبلد ما، كونه أصبح يعد من أهم عناصر السياحة، فتطور صناعة السياحة في العالم من جهة وتطور أساليب الجرائم السياحية تخطيطا وتنفيذا من جهة أخرى، جعل موضوع الأمن السياحي يحظى باهتمام كبير، وسنتطرق لتأثير غياب عنصر الأمن على الوجهات السياحية من خلال استعراض هجمات 2001/09/11 على السياحة في الو.م.أ.

المطلب الأول: نماذج عن الأزمات الأمنية

تعرف الأزمة الأمنية بأنها: "كل ما يهدد الحياة الانسانية والممتلكات العامة والخاصة ومصالح الإنسان المختلفة تهديدا مباشرا".[1]

كما يعرف الأمن السياحي بأنها: "مجموع الأنشطة الإدارية والأمنية التي تستهدف تأمين مسار الأنشطة السياحية في مناخ يسوده الاطمئنان وبدون عوائق ويتحقق أمن السائح (الأمن السياحي) من خلال توفير كل الظروف الملائمة التي تجعل إقامة السائح آمنة وسعيدة، وبما يوفر له كل احتياجاته الضرورية والترفيهية".[2]

وفيما يلي عرض لبعض النماذج عن الأزمات الأمنية

أولا: عدم الاستقرار السياسي لبعض البلدان العربية

من الأمثلة الواضحة على تأثير عدم الاستقرار السياسي على السياحة ما حدث في بعض البلدان العربية من ثورات الربيع العربي عام 2011 والتي أدت إلى تغيير بعض الأنظمة السياسية في تلك البلدان، وصاحب ذلك عدم استقرار سياسي وأمني كبير[3]، وتشير إحصاءات منظمة السياحة العالمية (UNWTO) إلى تأثير ذلك في أعداد السياح الوافدين بحسب ما يوضحه الجدول التالي:

---

[1]– عباس أبو شامة، "**إدارة الأزمات**"، دار النشر بالمركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، ص17.

[2]– عبد الرحمن آل حامد العلكمي، "**حلقة بعنوان: الأمن السياحي**"، من 9 إلى 2012/10/11، كلية التدريب، تونس، ص ص8، 9.

[3]– المرجع السابق، ص ص 18، 19.

جدول رقم (11): تأثير عدم الاستقرار الأمني على أعداد السياح الوافدين

الوجهات السياحية	أعداد السياح بالمليون 2010م	أعداد السياح بالمليون 2011م	نسبة التغيير بين 2010 و2011	الدخل السياحي بالمليار 2010م	الدخل السياحي بالمليار 2011م	نسبة التغيير في الدخل 2010 – 2011م
الشرق الأوسط	60,3	55,4	−8%	51,66	45,9	11,2%
شمال إفريقيا	18,8	17,1	−9,1%	9,66	9,47	−1,84%
تونس	6,9	4,8	−30%	2,65	1,81	46,4%
مصر	14,1	9,5	−32%	12,53	8,71	−43,9%
سوريا	8,6	5,1	−40,7%	6,2	–	–
لبنان	2,17	1,66	−23,7%	8,012	–	–
الأردن	4,56	3,98	−12,8%	3,59	3	−19,7%

Source : World Tourism Organization (UNTWO) Tourism Highlights, 2012 , P P, 11, 12.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدم الاستقرار السياسي قد أثر بشكل كبير في أعداد السياح ومداخيل السياحة حيث عرفت النسب تراجعا رهيبا والذي جعل من إعادة التوازن للمنطقة رهانا صعبا.

كما أنه من الملاحظ أن هذا التأثير لم يقتصر على الدول التي وقعت فيها أحداث الربيع العربي، بل امتد التأثير إلى الدول المجاورة مثل لبنان والأردن بالانخفاض في أعداد السياح والدخل المتأتي من السياحة.

ثانيا: الهجمات الإرهابية

يشير الإرهاب إلى تلك الأفعال العنيفة التي تهدف إلى خلق أجواء من الخوف، ويكون موجهاً ضد أتباع دينية وأخرى سياسية معينة، أو هدف أيديولوجي، وفيه استهداف متعمد أو تجاهل سلامة غير المدنيين لا يوجد لديه أهداف متفق عليها عالمياً ولا ملزمة قانوناً.[1]

[1]– الحسين ولد محمد عمر، "**إرهاب حين يضربنا، جهاد حين يضربهم**"، http://mourassiloun.com، مقال نشر في 2014/05/20، تاريخ التصفح 2016/04/18 على 20:56.

1- ترتيب بعض الدول حسب مؤشر الإرهاب العالمي

الجدول رقم (12): ترتيب العشر دول الأولى والأخيرة حسب مؤشر الإرهاب العالمي لسنة 2015

الترتيب	البلدان الأولى	مؤشر الإرهاب	الترتيب	البلدان الأخيرة	مؤشر الإرهاب
1	العراق	10	**124**	سلوفاكيا	0
2	أفغانستان	9,233	**124**	سلوفينيا	0
3	نيجيريا	9,213	**124**	سوازيلندا	0
4	باكستان	9,065	**124**	الطوغو	0
5	سوريا	8,108	**124**	تركمنستان	0
6	الهند	7,747	**124**	تيمور الشرقية	0
7	اليمن	7,642	**124**	أورغواي	0
8	الصومال	7,6	**124**	أوزبكستان	0
9	ليبيا	7,29	**124**	فيتنام	0
10	تايلند	7,279	**124**	زامبيا	0

Source : Intitute for economics and peace, "**Global terrorism index**", United state of america, 2015, P 10,11.

نلاحظ من الجدول أن العراق، أفغانستان ونيجيريا هي أكثر ثلاث دول التي تتأثر غالبا بالهجمات الإرهابية أما أوزبكستان وفيتنام وزامبيا فالآثار فيها منعدمة.

وعلى العموم فمن المؤكد أن معظم هذه الهجمات عانت منها البلدان الأسيوية والإفريقية أكثر من البلدان الأوربية والأمريكية، وحتما فإن لمثل هذه الهجمات الإرهابية آثار سلبية على الوجهات السياحية، إذ تختلف حدة هذه التأثيرات السلبية على القطاع السياحي باختلاف حجم وحدة هذه الهجمات الإرهابية وتداعياتها.

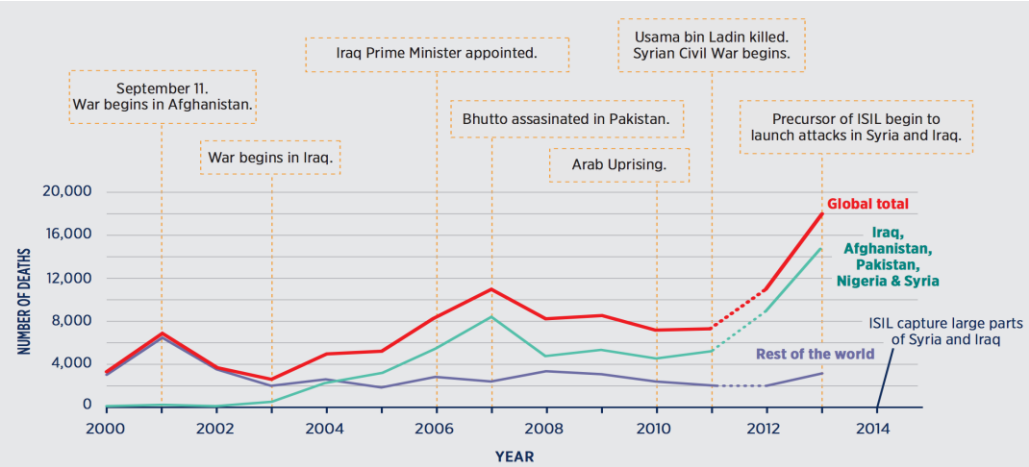
2- أسوأ الهجمات الإرهابية:

سيتم التطرق هنا إلى أسوأ الهجمات الإرهابية التي عرفها العالم سنة 2013، كما يوضحه الجدول في الملحق رقم (04):

يظهر الجدول كبر حجم الهجمات الإرهابية خاصة في باكستان وأفغانستان كما اعتبرت سوريا من الدول الثلاثة التي واجهت المزيد من الهجمات الإرهابية ومن حيث ارتفاع الضحايا والخسائر في الممتلكات بينما عرفت كينيا والعراق تأثيرا أقل.

3- أعداد ضحايا الهجمات الإرهابية:

الشكل رقم (19): عدد الضحايا نتيجة الهجومات الإرهابية



Source : Krishna Ranabhat**, Effects of terrorism in Tourism industry, Acase study of 9/11 Terrorist attacks in world Trade center**, Backelor's Thasis centria university of applied sciences Degree program in Tourism, Finland, November 2015, p8.

يظهر الشكل السابق عدد الأشخاص الذين لقوا حتفهم في هجوم إرهابي من سنة 2000 إلى 2014، حيث يظهر الخط الأحمر العدد الإجمالي للضحايا، بينما يظهر الخط الأخضر العدد الإجمالي الذين لقو حتفهم في العراق وأفغانستان وباكستان ونيجيريا وسوريا والخط البنفسجي يظهر عدد القتلى بطرح قتلى الخمس دول من العدد الإجمالي.

حيث نلاحظ أن الخسائر قد عرفت مستوى عال في عدد الضحايا، بدأت أولا في 2001 بسبب هجمات 11 سبتمبر، تلا ذلك اغتيال رئيسة وزراء باكستان بنازير بوتو في 2007، والتي تسببت بمقتل أعداد كبيرة من المدنيين.

المطلب الثاني: أثر هجمات 11 سبتمبر على القطاع السياحي في الولايات المتحدة الأمريكية

أحداث 11 سبتمبر 2001 هي مجموعة من الهجمات الإرهابية التي شهدتها الو.م.أ في يوم الثلاثاء الموافق لـ 11 سبتمبر 2001، تم تحويل أربع طائرات نقل مدني تجارية وتوجيهها لتصطدم بأهداف محددة نجحت في ذلك ثلاث منها.

الأهداف تمثلت في برجي مركز التجارة الدولية بمنهاتن ومقر وزارة الدفاع الأمريكية (البنتاغون)، سقط نتيجة لهذه الأحداث 2973 ضحية و24 مفقودا، إضافة لآلاف الجرحى والمصابين بأمراض جراء استنشاق دخان الحرائق والأبخرة السامة.[1]

[1]- محمد لهوازي، "**هجمات 11 سبتمبر 2001...مفارقات تؤكد فرضية المؤامرة**"، مقال نشر في 2014/09/10، تاريخ التصفح 2016/04/10 على 20:35، http://www.echoroukonline.com/.

كما شهد الاقتصاد الأمريكي ركود سياحي إذ أدت أحداث 11 سبتمبر إلى انخفاض في الطلب العالمي على السياح بنسبة 4,7% عامي 2001 2002، نتج عن ذلك ركود شبه كامل في قطاع السياحة والأنشطة المرتبطة به، كما نتج عنه أيضا التسبب في بطالة أكثر من 10 ملايين موظف على المستوى العالمي، حيث انخفض عدد العاملين في القطاع السياحي من 180 مليون موظف عام 2001، إلى 170 مليون موظف عام 2002، كما انخفض عدد السياح على المستوى العالمي بمعدل 3,1% في نهاية عام 2001، حيث انخفض عددهم من 697 مليون سائح عام 2000 إلى 689 مليون سائح عام 2001.[1]

وتعتبر الو.م.أ من أهم الأسواق السياحية اتساعا في العالم، حيث تم خسارة 2 مليار دولار في أسبوعين بعد الحادثة، كما عرفت نسبة التوظيف انخفاضا بـ 5% كما فقدت الخطوط الجوية الداخلية 10 مليار دولار وبسبب الانخفاض في صناعة السياحة فقد عرف الناتج المحلي الاجمالي انخفاضا قدر بـ 27,27 مليار دولار.[2]

بعد الحادثة عانى سوق العمل السياحي إذ خسر أكثر من 335 ألف فرد وظائفهم بين 2001 و2002 (140 ألف وظيفة في قطاع الفنادق و93 ألف في قطاع النقل الجوي).

تعتمد الو.م.أ بصفة كبيرة على قطاع السياحة، حيث تحتل السياحة المرتبة الخامسة من حيث توفير فرص العمل كما أن هناك عدة قطاعات ذات أولوية تساهم في الزيادة في نسب العمالة (الفنادق، الأكل والمشرب، الفن، الراحة والتسلية) قابلة للزيادة لأكثر من 2,1 إلى 3,3 مليون عامل جديد في المستقبل القريب.

عموما فإن أحداث 11 سبتمبر قد أثرت على جميع مجالات الأنشطة الاقتصادية وخاصة في مجال صناعة السياحة، أما الطلب العالمي للسياحة فقد عرف انخفاض بنسبة 10% وذلك في بضع أشهر فقط.

كما أن هذا الحادث جعل السياح ينفرون من السفر إلى الو.م.أ والدول القريبة منها وهذا ما ساعد في زيادة عدد السياح لبعض البلدان مثل بلغاريا (14%+)، كرواتيا (24+)، تركيا (12%+) والسبب في ذلك يعود إلى الأمن وسياسة البلد.[3]

كما أن هناك دول عرفت انخفاض في عدد السياح مثل البرازيل (49%−)، ألمانيا (46%−)، اليابان (45%−).

---

[1]– شبكة العربية، "**أحداث 11 سبتمبر أنهكت الاقتصاد الأمريكي وخلفت فيه جروح عميقة**"، www.alarabiya.net، تاريخ التصفح 2016/04/11 على 09:12.

[2]- Krishna Ranabhat, Op.Cit, p24-28.

[3]– Idem.

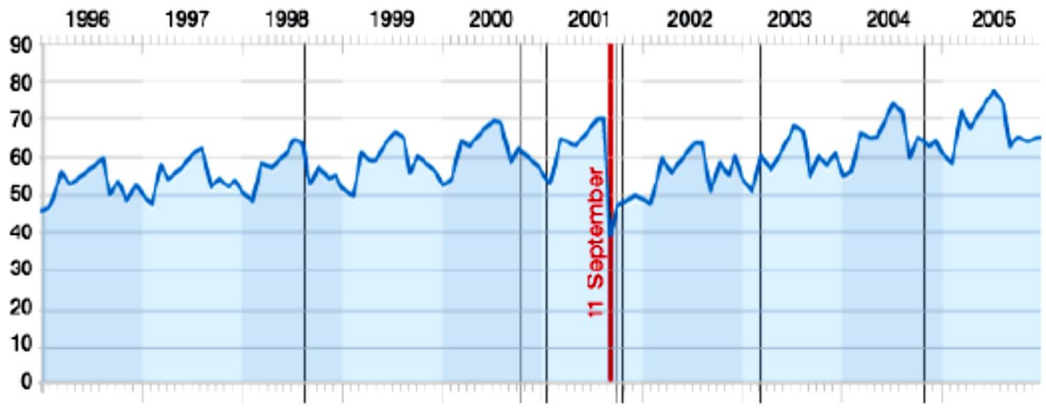
كما عرفت الو.م.أ انخفاضا في عدد الرحلات من 60,9 مليون إلى 54,2 مليون في الفترة الممتدة من 2000 إلى 2003، كما أنها لم تؤثر فقط على قطاع السياحة وإنما تسببت في انهيار عدة شركات مثل شركة إنرون للنفط.

وفيما يلي سنعرض أثر هجمات 11 سبتمبر على قطاع النقل، الفنادق، المطاعم:[1]

1- النقل:

عرف هذا القطاع خسائر فادحة لحقته نتيجة أحداث 11 سبتمبر بحيث خسر أكثر من 80 ألف شخص وظائفهم، ففي 2001 عرفت صناعة النقل الجوي للو.م.أ خسارة بـ 5 مليار دولار أمريكي.

الشكل رقم (20): عدد الركاب قبل وبعد أحداث سبتمبر



Source : Krishna Ranabhat**, Effects of terrorism in Tourism industry**, Acase study of 9/11 terrorist attack in world trade center, Bachelor's thesis, centria university opf applied sciences, Finland, November 2015, p26.

يظهر الشكل عدد الركاب بالملايين من 1996 إلى 2001 قبل أحداث سبتمبر حيث عرفت انخفاضا وارتفاعا لكن الملاحظ أنها كانت عمليات تمر بسلاسة وتعرف استقرار في أعداد الركاب لكن في 2001 عندما عرفت انخفاضا حادا بسبب الأحداث فقد استغرق الأمر عام ونصف من أجل استعادة نفس المستوى.

وتلقائيا فإن خفض عدد الرحلات يعني انخفاض في سفر رجال الأعمال وهذا يؤثر سلبا على القطاع الاقتصادي ويفتح بابا آخر لمواجهة الخسائر الاقتصادية مع التأثير السلبي للهجمات الارهابية.

[1]- Krishna Ranabhat, Op.Cit, P P 26-28.

2- الفنادق:

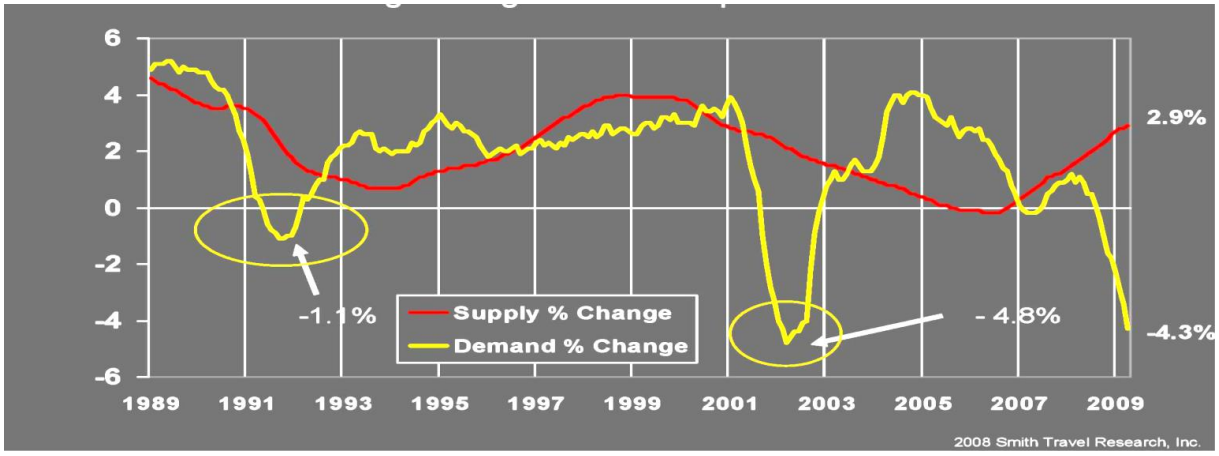
تعتبر الصناعات الفندقية من أهم الصناعات السياحية في أمريكا ففي 11 سبتمبر عملت هذه الأخيرة على خفض أسعار الفنادق، ففي الاثنا عشر شهر الأولى من الهجمات انخفضت أسعار الفنادق بـ 8% في يوم واحد.

ووفقا لتقرير صناعة السكن فقد خسر قطاع الفنادق 20 مليار دولار في عام 2001.

والسبب الرئيسي هو تراجع السياحة الداخلية وحتى بضعة أشهر من الهجوم الإرهابي تم تخفيض الأسعار بسبب إلغاء الحجوزات بنسب تتراوح بين 20% و50%حسب المناطق.

إن الصناعة الفندقية في أمريكا تعتمد على السياحة الداخلية بدلا من السياحة الدولية وبعد الأحداث المرعبة لـ 11 سبتمبر مر العالم بصدمة وكانت السياحة الداخلية أكبر المتضررين إذ كان الناس يخافون من السفر وتم إلغاء كل الرحلات الجوية وحجوزات الفنادق من قبل المسافرين الدوليين والتي كان لها تأثير كبير على قطاع الفندقة حتى أن العديد من الأشخاص أجبروا على ترك وظائفهم وكانت بعض الفنادق تحت تهديد الإفلاس والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (21):التغيير في الطلب والعرض على الغرف (بالنسب المئوية)



Source : Krishna Ranabhat, **Effects of terrorism in Tourism industry**, Acase study of 9/11 terrorist attack in world trade center, Bachelor's thesis, centria university opf applied sciences, Finland, November 2015, p27.

يظهر لنا الرسم البياني نسب التغير في العرض والطلب على غرف الفنادق الأمريكية، والبيانات المحصورة بين الفترة 1989 إلى 2009 واللون الأصفر يدل على الطلب والأحمر على العرض.

في الفترة 1992 و1993 كان الطلب أقل من العرض وفي 11 سبتمبر انخفض الطلب بـ 4,8% وعرفت الفنادق عرض كبير للغرف، ثم تعافت ببطئ في سنة 2003 حيث زادت نسبة الطلب بسبب

الاستقرار الأمني الذي عرفته المنطقة وفي عام 2009 انخفض الطلب بسبب الأزمة الاقتصادية فالطلب يمكن أن يكون أكبر لكن العرض محدود علما أنه في حالة ارتفاع الطلب ترتفع الأسعار والعكس صحيح.

3- المطاعم:

أظهرت الرابطة الوطنية للمطاعم في التقرير السنوي لعام 2001 أن مساهمة صناعة المطاعم في الاقتصاد الأمريكي تساوي 408 مليار دولار، وتشغل أكثر من 17,5 مليون عامل وعليه تعتبر المطاعم من أكبر الصناعات في الاقتصاد الأمريكي، لكن أحداث 11 سبتمبر أثرت بشكل مباشر لأن 75% من هذه المطاعم تعتمد على السياحة الداخلية وهذا ما جعلها تعاني أزمة.

في نيويورك عانت المطاعم بشكل أكبر لأن الناس والسياح الدوليين والمحليين كانوا أقل عددا والتجارة بدأت تنخفض يوما بعد يوم، ومن أجل تشغيل أعمالهم كما في السابق قاموا بتقديم وجبات رخيصة الثمن مع خيارات مختلفة لأنه في تلك الفترة امتنع الناس من شراء الوجبات باهظة الثمن، فقد كان الاقتصاد في أزمة والوضع سيئا، وقد استغرق الأمر وقتا طويلا ليعود إلى وضعه الطبيعي.

المطلب الثالث: أساليب إدارة الأزمة الأمنية

إن الدول التي تعتبر السياحة أساسا لاقتصادها، لابد أن يكون من أولوياتها التغلب على آثار النشاط الإرهابي وتحصيل نتائج فورية، كما أنه يمكن أن يوضع إطار عمل لإدارة الأزمات التي يمكن أن تكون مصدرا قيما للمواجهة من بعد آثار كل أزمة أمنية.[1]

بعد هجمات 2001/11/9 أصبحت مسألة السلامة قضية مهمة لصناعة الضيافة في الو.م.أ على سبيل المثال، اعترفت إدارة الفندق أن النزلاء سيكونون أكثر قلقا بشأن أمنهم في الفنادق لذلك قامت الإدارة بسلسلة من الخطط الجديدة وبذلت جهدها في تحسين نوعية الأمن.

أما فيما يخص استراتيجيتها في التسويق فقد تحول الهدف من نقل التركيز على المسافرين الدوليين الذين يستعملون الطائرة إلى المسافرين المحليين الذين يستعملون القطار والسيارات، ومن أجل إنقاذ قطاع الفنادق في الو.م.أ قامت إدارة الفنادق بخفض نسب العمالة من أجل خفض تكلفة العمليات على المستوى القصير، ومعظم الفنادق قضت على التكاليف البسيطة عن طريق الحد من العمليات الكمالية والثانوية لنشاطاتها، بالإضافة لذلك قامت باستبدال الاستراتيجيات التقليدية بتقنيات التجارة الالكترونية لقطاع الأعمال والتسويق[2].

[1]- Ranbir singh, **Terrorism and Tourism International,** Journal of advanced Research in management and sciences, University rohtak haryana, india vol 2/N° 11/November 2013.P191.

[2]- Yua-chihlin, **The economic impacxt in the US Hotel industry after the terrorist attack on september 11 2001**, The school university of wisconsin-stout, May 2003, USA, PP15, 16.

كما قامت الو.م.أ بخطط أخرى استجابة للمشاكل التي سببتها أحداث 9/11 وهي:[1]

1- سلامة النقل الجوي ونظام الاستقرار:

جاءت حكومة الو.م.أ بعدد من المبادرات التي أسفرت عن وضع خطة لمكافحة الانكماش في الاقتصاد الأمريكي والذي لم يكن محصورا فقط في قطاع السياحة وجاءت أول استجابة للحكومة في 22 سبتمبر 2001، حيث تم تمرير قانون سلامة النقل الجوي ونظام الاستمرار والذي يهدف إلى تحفيز الاستقرار في صناعة النقل الجوي عن طريق الدعم في شكل تعويضات بقيمة 5 مليارات دولار أمريكي كما بلغت قيمة القروض الممنوحة من طرف الدولة 10 مليار دولار.

ومن بين التدابير المالية والسلامة الأخرى المتخذة ما يلي:

- الحد من المسؤولية الملقاة على عاتق شركات الطيران بسبب الهجمات الإرهابية؛
- السماح لشركات الطيران بالتأخر في دفع الضرائب؛
- تعويضات مختلفة لضحايا الأعمال الإرهابية؛
- تخصيص حوالي 3 مليار دولار لقضايا سلامة السفر الجوي والأمن.

وكل هذا كان بهدف الدعم الفوري للحفاظ على صناعة السفر الجوي الأمريكي وإعطاء دفعة إيجابية للاقتصاد الأمريكي.

وكون قانون سلامة النقل الجوي ونظام الاستقرار اعتبرا تدبيرا فعالا لمكافحة الأزمة، فقد تم تمديده في نوفمبر 2001 مع قانون الطيران وأمن النقل من خلال إجراءات وقائية تتألف من حراس الجو وأمن إضافي في المطارات، مسلحين بأسلحة بسيطة وعلاوة على ذلك فقد تم توجيه أموال لتمويل أبحاث وأنظمة أمن المطارات والنقل الجديدة كما خصصت 1,5 مليار دولار لتحسين الأمن في المطارات المحلية.

2- خطط الإنعاش الستة:

والذي كان التدبير الثاني الأكثر فعالية في الإنعاش السياحي في الخطة المكونة من 6 نقاط وهي خطة تحالف واستعادة النمو في صناعة السفر والسياحة الأمريكية إلى ما قبل 2001/9/11، تتمثل هذه النقاط في:[2]

1- تخصيص 500 دولار من الائتمان الضريبي للسفر المحلي (جوي، بحري، مركبات ونفقات الإقامة...)؛

2- تحديث برامج القروض للشركات الصغيرة؛

[1]- Veronika Bysyuk, **Impact of 11/9 Terrorist attacks on US and international tourism developement**, Modul vienna university, 24 May 2010, PP14, 15.
[2]- Ibid, P16.

3- توفير الائتمان الضريبي للقوى العاملة في قطاع السياحة والسفر؛

4- تنظيم التمويل لحملات التسويق؛

5- تمديد تخفيضات ضريبية لموازنة الخسائر التجارية مع الأرباح في المستقبل؛

6- تحقيق خصم ضريبي كامل لنفقات الترفيه التي كانت على مستوى 50% فقط.

وبصفة عامة فإن هذه الخطة لم تهدف فقط لصناعة السفر الجوي كما في حالة سلامة النقل الجوي ونظام الاستقرار بل كانت تهدف أيضا لتحفيز صناعة السياحة والسفر بأكملها وعلاوة على ذلك فمن منظور الوقت فقد تم تحقيق عدة أهداف اقتصادية على المدى القصير من خلال إبقاء هذه الصناعة مستمرة عبر الدعم المباشر لفروع السفر والسياحة.

كما هدفت لمكافحة آثار الأزمة على المدى المتوسط أما التأخير في دفع الضرائب فهو رد فعل طبيعي للأزمة، فتبدأ المؤسسات التجارية باقتطاع جميع التكاليف التشغيلية الممكنة.

كما تتطلب حملات التسويق أشهرا لتنفيذها، أما النقطتين 5 و6 فهي قابلة للتطبيق تماما من منظور طويل الأجل، وبالتوازي مع إجراءات مكافحة الأزمة المذكورة أعلاه وسّعت الحكومة الأمريكية في الميزانية العسكرية الوطنية المتعلقة بقضايا الدفاع الوطني، وقد عرف الإنفاق العسكري الكلي زيادة قدرها 48 مليار دولار في عام 2003 مقارنة بـ 2002.[1]

3- التدابير التشريعية والأمنية المتخذة بعد أحداث 9/11:

في رد مباشر على التهديدات الجديدة، أنشأت حكومة الو.م.أ إدارة جديدة عرفت بوزارة الأمن الداخلي الذي تم اقتراحه عبر قانون الأمن الوطني لعام 2002 والهدف الرئيسي من وزارة الأمن الوطني هي حماية الوطن والمواطنين من هجمات إرهابية في المستقبل وإلى الحد من تعرض الو.م.أ للإرهاب، كما وقع رئيس الو.م.أ على قوانين إصلاح الاستخبارات ومكافحة الإرهاب وكان هذا القانون الجزء الأخير من برنامج التشريعات الأمنية.

مباشرة بعد الهجمات وخلال 24 ساعة الأولى بعد الهجمات توقفت جميع الرحلات الجوية المدنية فوق الأراضي الأمريكية وقامت الو.م.أ بإجراءات طارئة مثل إرسال الحرس الوطني الأمريكي مرتدين ملابس مموهة في الأماكن العامة وذلك لإعادة الوضع تحت السيطرة وقد أدت السرعة في تنفيذها إلى زيادة سريعة في مستويات الأمان في جميع وسائل النقل.

[1]- Ibid, pp15,16.

إلى جانب أمن وسائل النقل المحلية فقد تم تعزيز المراقبة الحدودية من الداخل والخارج وأصبح أكثر صرامة من المعتاد وشمل الفحص الكلي لجميع الركاب والأمتعة بغض النظر عن برنامج الإعفاء من تأشيرة الدخول، كما اتخذت من البصمات مصدرا للمعلومات، ومن المعلوم أن مثل هذه الإجراءات تكون معرقلة وأنه من شروط السياحة توفير كافة التسهيلات لجذب السياح إلا أن السبب في ذلك هو أن الحكومة الأمريكية تنفذ هذه الإجراءات الأمنية كجزء من خطة الحرب ضد الإرهاب.[1]

4- التدابير الأمريكية للنقل الجوي:

إضافة لما سبق فقد نفذت السلطات الأمريكية إجراءات أمنية إضافية لجميع أنواع وسائل النقل، في البداية تم تطبيقها على وسائل النقل الجوي على المستوى الوطني والدولي ثم عممت كما زادت عمليات تفتيش الأفراد والأمتعة سواء الداخلة أو الخارجة ، كما أن مناطق المطارات يمكن دخولها عن طريق عرض للتذاكر الجوية فقط، وتم تحديث المطارات بكاميرات جديدة وماسحات ضوئية، منها القابل للكشف عن القنابل كما قامت شركات الطيران بإعطاء تقرير عن المغادرين والقادمين للسلطات وأمن الدولة، ومن المحتمل أيضا منع مسافر من السفر عند أصغر شبهة ودون إعطاءه أي تفسير أو سبب لذلك.

كما تم تزويد معظم قمرات القيادة في الطائرات بجدار فاصل واق من الرصاص، ووضع كاميرات لمراقبة المسافرين كما تم تجهيز أطقم بعض الرحلات الداخلية بأسلحة بسيطة وأحيانا يجعلون على متن كل رحلة ضابط شرطة، كما خضع طاقم الطائرة لتدريبات أمنية لمثل هذه الحالات.

وقد وجهت كل هذه التدابير لحماية الركاب من الهجمات الارهابية فضلا عن توفير الدعم النفسي والثقة من أجل ضمان مستوى رفيع في مجال السلامة في السفر.

ومع كل هذه الإجراءات فقد أصبحت صناعة السفر الجوي للو.م.أ من أمن الصناعات في العالم وذلك في غضون بضع سنوات فقط كما أنها ساعدت على جلب المزيد من الزبائن وبذلك جعلت السفر الجوي الأكثر أمانا للنقل في العالم في مجال الوقاية من الإرهاب والعنف.[2]

5- سياسة التأشيرات وتطبيق القيود بعد 11/9:

فيما يتعلق بالحصول على تأشيرة الدخول للو.م.أ فإنها قامت باتفاقية إلغاء التأشيرة مع 27 دولة، لكن بعد الهجمات فقد أصبحت التأشيرة تمنح بعد إجراءات صارمة من خلال طلب وثائق مساندة والبحث عن أي اشتباه صغير أو عدم يقين في البيانات الشخصية فيتم الرفض، وكان معدل الرفض في عام 2002 بـ 35,7% وهي أعلى نسبة خلال 14 عام قبل الأزمة، ومعظم هذه الشروط تطبق على جنسيات معينة

[1]- Ibid, p17.
[2]- Ibid, P P 17,18.

(مثل دول العالم العربي) علما أنها تعتبر انتهاكا لحقوق الإنسان لكن وفقا للسلطات الأمريكية فالوضع من أجبرها على فعل ذلك.[1]

المبحث الثالث: الأزمات الصحية والتغيرات المناخية

تعتبر الأزمات الصحية والتغيرات المناخية من المشاكل التي تحدث الآن وتتفاقم بإطراد، لكنها مشاكل نستطيع الآن محاولة تجنب آثارها بالتخطيط الجيد والتعامل مع المتغيرات الآنية بجدية لجميع دول العالم (دول غنية ونامية على السواء) لأننا المتسبب الرئيسي لها و حلها من مسؤولياتنا.

المطلب الأول: نماذج عن الأزمات الصحية والتغيرات المناخية

تعتبر الأزمات الصحية والتغيرات المناخية من أهم الحالات الطارئة التي تستوجب دق ناقوس الخطر من أجل النهوض وحماية البشرية من هكذا أزمات وفيما يلي شرح موجز لكل ما سبق:

أولا: الأزمات الصحية

نستعرض فيما يأتي بعض أهم الفيروسات التي عرفها العالم:

1- فيروس زيكا:

إن فيروس زيكا هو فيروس مستجد ينقله البعوض، وقد اكتُشف لأول مرة في أوغندا في عام 1947 في قرود الريص بواسطة شبكة رصد الحمى الصفراء الحرجية، ثم اكتُشف بعد ذلك في البشر في عام 1952 في أوغندا وجمهورية تنزانيا المتحدة، تتمثل أعراضه في الحمى والطفح الجلدي والتهاب الملتحمة والألم العضلي وآلام المفاصل والتوعك والصداع. ينتقل فيروس زيكا إلى الأشخاص عن طريق لسع البعوض حامل المرض من جنس الزاعجة، ولاسيما الزاعجة المصرية في المناطق المدارية، وهي البعوضة نفسها التي تنقل حمى الضنك والشيكونغونيا والحمى الصفراء، انتشر أولا في بولينيزيا الفرنسية عام 2013 والبرازيل في عام 2015 ، كما أن الفيروس الآن يسري في كل من أفريقيا والأميركتين وآسيا والمحيط الهادئ.[2]

تقدر خسائر الدول المصابة بفيروس "زيكا"، 53.2 مليار دولار من عائداتها السياحية خلال عام، بسبب امتناع السياح عن زيارة تلك الدول الموبوءة بالفيروس، وبحسب بيانات "البنك الدولي" فإن المكسيك تتصدر الدول الأعلى من حيث الدخل السياحي، بين الدول المصابة بالفيروس، حيث يبلغ صافي عائداتها السياحية 14 مليار دولار في 2013. ثم البرازيل فهي تحتل ثاني أعلى الدول من حيث الدخل السياحي، بقيمة تبلغ 7 مليار دولار خلال ذات العام[3]، والملحق رقم(06) يوضح أكثر انخفاض عائدات السياحة في الدول المصابة بفيروس زيكا.

---

[1]- Ibid, P19.

[2]- منظمة الصحة العالمية، http://www.who.int، في 2016/04/28 على 00:11.

[3]- نشرة الاقتصادي، "**زيكا يلدغ السياحة في العالم و53 مليار دولار خسائر متوقعة بـ 2016**"، مقالات يومية من هارفارد بزنس ريفيو، https://sy.aliqtisadi.com، في 2016/04/29 على 21:00.

2- فيروس كورونا:

هو فيروس ظهر في المملكة العربية السعودية وهو فيروس نادر جدا ينتقل من شخص لأخر عن طريق العدوى ويستهدف الأشخاص في سن الشيخوخة والأناس ضعيفي المناعة إلا أن هذا الفيروس جديد ولا يعرف مدى قوته وشراسته حيث صنفته منظمة الصحة العالمية بأنه فيروس قاتل.[1]

حيث يشعر المريض بالاحتقان في الحلق, والسعال, وارتفاع في درجة الحرارة, وضيق في التنفس, وصداع, وكانت المملكة العربية السعودية من أكثر الدول تضررا من هذا الفيروس، ففي عام 2013 تراجع عدد الحجاج ليصل الى 2,1 مليون بسبب الخوف من فيروس كورونا، إلى جانب القيود المفروضة على التأشيرة (الخاصة بتوسعة الحرمين الشريفين)[2]، والملحق رقم(07) يوضح التوزيع العالَمي المُتوقع للبعوضة الزاعِجة المِصرية المسببة للكورونا.

3- فيروس الايبولا:

مرض فيروس الإيبولا المعروف سابقاً باسم حمى الإيبولا النزفية، وينتقل الفيروس إلى الإنسان من الحيوانات البرية وينتشر بين صفوف التجمعات البشرية عن طريق سريانه من إنسان إلى آخر، بحيث ألحق أضرار اقتصادية على غرب أفريقيا خاصة في غينيا وليبيريا وسيراليون.[3]

ويبلغ معدل إماتة حالات الإصابة بمرض فيروس الإيبولا نسبة 50% تقريباً في المتوسط في سيناريو "الانتشار الضيق للإيبولا"، وستقدر الخسارة من إجمالي الناتج المحلي لغرب أفريقيا بـ 2,2 مليار دولار في عام 2014، و1,6 مليار دولار في عام 2015. وفي حالة "الانتشار الواسع للإيبولا" تشير التقديرات إلى أن مقدار الخسارة من إجمالي الناتج المحلي يبلغ 7,4 مليار دولار في عام 2014، و25,2 مليار دولار في عام 2015[4]، والملحق رقم(08) يظهر خريطة الوضع المتفشي لمرض الإيبولا ببلدان غرب أفريقيا.

ثانيا: التغيرات المناخية

يعرف التغير المناخي بأنه: "اختلال في الظروف المناخية المعتادة كالحرارة وأنماط الرياح والتساقطات التي تميز كل منطقة على الأرض، وعندما نتحدث عن تغير المناخ على صعيد الكرة الأرضية نعني تغيرات في مناخ الأرض بصورة عامة، وتؤدى وتيرة وحجم التغيرات المناخية الشاملة على المدى الطويل إلى تأثيرات هائلة على الأنظمة الحيوية الطبيعية".

ولعل أهم ما نتج عنه ظاهرة الاحتباس الحراري (Global Warming) فهي زيادة درجات حرارة الغلاف الجوي القريبة من سطح الأرض، ويستخدم هذا المصطلح لظاهرة ارتفاع درجات حرارة الأرض التي حدثت (ويتوقع زيادتها فى المستقبل) نتيجة زيادة انبعاث غازات البيت الزجاجي، وهى الغازات التى تنبعث من حرق الوقود فى المصانع ومحطات توليد الطاقة ووسائل النقل. وقد توصل العلماء المعاصرون إلى أن

---

[1]- وزارة الصحة الكويتية، http://arabic-media.com.

[2]- الجزيرة للأسواق المالية، **تقرير قطاع الضيافة في المملكة العربية السعودية**، جانفي 2015، جدة، ص2.

[3]- منظمة الصحة العالمية، http://www.who.int، في 2016/04/29 على 09:35.

[4]- البنك الدولي، "**فيروس الإيبولا**"، http://www.albankaldawli.org، في 2016/04/29 على 11:30.

معدلات درجات حرارة الأرض قد زادت خلال المائة وأربعين سنة الماضية بمقدار درجة فهرنهايت، وقد خلصت اللجنة متعددة الحكومات للاحتباس الحراري (وهى لجنة تابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة ومنظمة المناخ العالمية التابعين للأمم المتحدة) أن زيادة تركيزات غازات البيت الزجاجي تسبب زيادة درجات حرارة سطح الأرض، كما خلصت أن زيادة تركيزات الإيروسولات الكبرتية تتسبب في البرودة النسبية لبعض المناطق خاصة تلك المناطق الواقعة قرب المناطق الصناعية.[1]

وتشمل التغيرات الإقليمية ما يلي: [2]

- يكون الإحترار على أشده فوق اليابسة وعند معظم خطوط العرض الشمالية العليا بينما يقل إلى حده الأدنى في المحيط الجنوبي وأجزاء من شمال المحيط الأطلسي؛
- انكماش مساحة منطقة الغطاء الجليدي، وزيادة في عمق الذوبان في معظم الأراضي دائمة التجمد، وتقلص مساحة الرقعة الجليدية فوق البحار، ووفقا لبعض الإسقاطات التي تستخدم سيناريوهات التقرير الخاص، فإنه بحلول الجزء الأخير من القرن الحادي والعشرين يكاد يختفي كليا الجليد البحري في أواخر الصيف في القطب الشمالي؛
- من المرجح جدا حدوث زيادة في تكرر وقوع ظواهر الحرّ المتطرفة، والموجات الحارة، والهطول الشديد؛
- من المرجح حدوث زيادة في شدة الأعاصير المدارية؛
- تحول في مسارات العواصف التي تهب شمالي المنطقة المدارية في اتجاه المنطقة القطبية الشمالية، مما تتبعها تغيرات في الرياح، والهطول، وأنماط درجات الحرارة؛
- من المرجح جدا أن يزداد الهطول عند خطوط العرض العليا ومن المرجح أن يقل في معظم مناطق اليابسة شبه المدارية.

هناك أيضا ظواهر مناخية تشكل كارثة على البيئة تتمثل في:[3]

- العواصف؛
- الأمطار والثلوج الغزيرة والرياح الشديدة؛
- الموجات الحارة والباردة؛
- الأعاصير الاستوائية؛ الفريق الحكومي الدولي المعني بتغير المناخ
- الجفاف؛

---

[1]– وكالة أنباء أونا، "**دراسات تخالف سيناريوهات غرق دلتا النيل**"، http://onaeg.com، تاريخ التصفح 2016/04/28، على 17:18.

[2]– الفريق الحكومي الدولي المعني بتغير المناخ، https://www.ipcc.ch.، تاريخ التصفح 2016/05/02 على 14:05.

[3]– المديرية العامة للدفاع الوطني، "**دراسة حول التغير المناخي والبيئي وعلاقته بالكوارث**"، الأردن ص4–8.

- الفيضانات والانجرافات الطينية؛
- حرائق الغابات.

المطلب الثاني: تأثير الأزمة الصحية على قطاع السياحة

سنتطرق في هذا المطلب عن مرض الالتهاب الرئوي الحاد(Severe Acute Respiratory Syndrome) وأثره على قطاع السياحة في هونغ كونغ:

أولا: تقديم العدوى

الالتهاب الرئوي هو شكل من أشكال العدوى التنفسية الحادة التي تصيب الرئتين، وتتشكّل الرئتان من أكياس صغيرة تُدعى الأسناخ، وتلك الأكياس تمتلئ بالهواء عندما يتنفس الشخص الصحيح، وعندما يُصاب المرء بالالتهاب الرئوي تمتلئ أسناخ رئتيه بالقيح والمواد السائلة ممّا يجعل التنفس مؤلماً ويحدّ من مدخول الأكسجين.

ويأتي الالتهاب الرئوي في مقدمة أسباب وفاة الأطفال في جميع أنحاء العالم، فقد أدى بحياة 922 ألف طفل دون سن الخامسة في عام 2015، ممّا يمثّل 15% من الوفيات التي تُسجّل في صفوف تلك الفئة في كل ربوع العالم، ويلحق هذا المرض أضراراً بالأطفال وأسرهم في كل مناطق العالم، ولكنّه ينتشر أساساً في جنوب آسيا وإفريقيا وجنوب الصحراء الكبرى، ويمكن توقيه بتدخلات بسيطة وعلاجه بأدوية ورعاية صحية زهيدة التكلفة لا تتطلّب تكنولوجيا عالية.

يحدث الالتهاب الرئوي جرّاء عدد من العوامل المعدية، بما في ذلك الفيروسات والجراثيم والفطريات.[1]

ثانيا: أثر الالتهاب الرئوي الحاد على السياحة في هونغ كونغ

ظهر الالتهاب الرئوي الحاد لأول مرة جنوب الصين في نوفمبر 2002 ثم ظهر مرة أخرى في آسيا في فيفري 2003، ومن هناك فإنه انتشر بسرعة كبيرة إلى 29 بلدا آخر في أمريكا الشمالية وأمريكا الجنوبية، وأوروبا، وآسيا.[2]

كما قدر كبير الخبراء الاقتصاديين للبنك الدولي شرق آسيا أن لهذا المرض تأثير مباشر حيث يحد من النمو في شرق آسيا بنسبة 0,4% إلى 0,5 % من الناتج المحلي الإجمالي، كما حددت التكلفة التقديرية لاحتواء المرض في حدود مبلغ 20 مليون دولار إلى 25 مليار دولار، وهو مبلغ كبير، كما قام بنك التنمية الآسيوي (ADB) بحساب التأثير المحتمل للمرض في ظل سيناريوهات الوباء المختلفة، وقد بلغت مجموع الخسائر المتوقعة 20 مليار دولار في اقتصادات كل من الصين، هونغ كونغ، كوريا الجنوبية وتايوان.[3]

---

[1]-World Health Organization, SARS, http://www.who.int, consulted 20/04/2016, on 15 :19.

[2]– أخبار الصحة، "**مرض الالتهاب الرئوي الحاد**"، http://www.news-medical.net، تاريخ التصفح 2016/04/21 على 09:34.

[3]- Grace Lee, Malcolm Warner, **Human resources, labour-markets and unemployment: the impact of the SARS epidemic on the hotel industry in Singapore**, Judge Business School, Cambridge, 01/2006, p10.

وكان الأثر الاقتصادي كبيرا فقد كان المرض مسؤولا عن خسارة إجمالية بنسبة 9٪ في قطاع السفر الآسيوي وذلك في عام 2003.[1]

خلال النصف الثاني من شهر مارس عام 2003، انخفض عدد السياح الوافدين بنسبة 10,4 %، مقارنة مع الوافدين في العام السابق، كما قامت شركات الطيران بإلغاء الرحلات، كما هو مبين في الملحق رقم (09)، وأصبح عدد الرحلات والمسافرين جوا من وإلى هونج كونج منخفضا في منتصف مارس وعرف انخفاضا حادا في نهاية الشهر، إلى أن وصل الى الحد الأدنى في أوائل شهر ماي كما هو مبين في الملحق رقم(10)، وبحلول نهاية شهر جويلية كان عدد الرحلات تعافى تقريبا إلى المستوى الذي كان عليه في مارس.

ويبين الملحق رقم (11)عدد الركاب القادمين إلى هونغ كونغ والمغادرين سواء كانوا زوارا أومقيمين، في أفريل 2003 انخفض عدد الزوار فى جميع وسائل السفر الثلاثة، وذلك مقارنة مع أرقام مارس 2003 حيث انخفض عدد ركاب الطائرات بنسبة 77%، وعدد المسافرين عن طريق البر بنسبة 52%، والرقم الذي جاء عن طريق البحر انخفض بنسبة 72%.

في المتوسط، ما بين مارس وأبريل 2003 انخفض العدد الإجمالي للزوار القادمين هونغ كونغ بنسبة 63% (حوالي850 ألف)، وكان الانخفاض في السفر من قبل السكان أقل حدة، مع انخفاض في عدد المغادرين.

في جوان بدأ الزوار القادمين بالعودة وفي جويلية وأوت عادت النسب إلى مستوياتها الأصلية، (انظر الملحق رقم (11)، والملاحق رقم (12) و(13).

علما أنه في العقد الماضي ما يقارب نصف زوار هونغ كونغ هم سياح فكانت 30 % رجال الأعمال وكان 10 % زيارة الأصدقاء أوالأقارب، كما هو موضح في الملحق رقم(14).

كما عرفت نسبة العمالة في فنادق هونج كونج انخفاضا بشكل كبير من حوالي 79% في أوائل مارس إلى 18% في أوائل شهر ماي، ولكن بحلول مطلع جويلية استعادت النسبة مستواها الطبيعي أي لـ71%[2]، كما هو موضح في الملحق رقم (15).

[1]- David Mc.A Baker, **Tourism and the Health Effects of Infectious Diseases: are There Potential Risks for Tourists,** International Journal of Safety and Security in Tourism/Hospitality, argentina, p6.

[2]- Alan Siu, Y.C. Richard Wong , **Economic Impact of SARS: The Case of Hong Kong**, The University of Hong Kong, p11-13.

المطلب الثالث: تأثير التغيرات المناخية على السياحة

وفيما يلي سنعرض ظاهرة الاحتباس الحراري وآثاره على السياحة في مصر:

أولا: الاحتباس الحراري

هو الزيادة التدريجية في درجة حرارة أدنى طبقات الغلاف الجوي المحيط بالأرض نتيجة لزيادة انبعاثات غازات الدفيئة التي تلعب دورا هاما في تدفئة سطح الأرض لكي تكون صالحة للحياة، فبدونها قد تصل درجة حرارة سطح الأرض من الغازات بامتصاص جزء من الأشعة تحت الحمراء المنبعثة من سطح الأرض نتيجة انعكاس الأشعة الساقطة عليها من الشمس وتحتفظ بها في الغلاف الجوي للأرض لتحافظ على درجة حرارة الأرض في معدلها الطبيعي.[1]

ومن مؤشرات بداية حدوث ظاهرة الاحتباس الحراري نجد:[2]

- يحتوي الجو حاليا على 380 جزءا بالمليون من غاز ثاني أكسيد الكربون الذي يعتبر الغاز الأساسي المسبب لظاهرة الاحتباس الحراري مقارنة بنسبة275 جزءا بالمليون التي كانت موجودة في الجو قبل الثورة الصناعية؛
- ومن هنا نلاحظ أن مقدار تركيز أكسيد الكربون في الغلاف الجوي أصبح أعلى بحوالي أكثر من 30% بقليل عما كان عليه تركيزه قبل الثورة الصناعية؛
- ارتفاع درجة حرارة مياه المحيطات خلال الخمسين سنة الأخيرة بنسبة 6%؛
- ارتفاع درجة حرارة سطح الأرض درجة واحدة خلال الخمسمائة عام الأخيرة؛
- إن مقدار تركيز الميثان ازداد إلى ضعف مقدار تركيزه قبل الثورة الصناعية؛
- الكلوروفلوركاربون يزداد بمقدار 4% سنويا عن النسب الحالية؛
- أكسيد النيتروز أصبح أعلى بحوالي 18% من مقدار تركيزه قبل الثورة الصناعية.

وهذا ما يؤكد على العلاقة التي تربط بين السياحة والمناخ، فقد تمّت دراسة العلاقة بينهما، لكنها معقدة جداً ويبقى من الصعب تحديدها، ودراسة العلاقة بين السياحة وتغيّر المناخ جديدة في مجال المنشورات والمؤلّفات، لكنّها حظيت باهتمام خاص في العقدَيْن الأخيرَيْن، بما أنّ هذا القطاع هو عرضة لتغيّر المناخ كما أنه من أبرز مصادر انبعاثات غازات الدفيئة، يشكّل المناخ ميزةً أساسيّةً لوجهة سياحية ما، بل إنّه عامل تحفيز ورضا قوي، لكنّ العلاقة بين المناخ والسياحة معقدة جدّاً، إذ يُعتبَر مفهوم "الطقس الجيد" رهناً بالوجهة ونوع النشاط والسائح (العمر، والصحة، الخ)، بالإضافة إلى عوامل أخرى.

وفضلاً عن ذلك، ووفقاً لتوقّعات الهيئة الحكومية الدولية المعنيّة بتغير المناخ عام 2007 سوف يتسارع على الأرجح معدل تغيّر المناخ، مع استمرار انبعاثات غازات الاحتباس الحراري حسب المعدلات

---

[1]– ريزان منلا محمد، "**الاحتباس الحراري**"، حلقة بحث بكلية الهندسة الكهربائية والالكترونية، جامعة حلب، 2009–2010، ص ص1،2.

[2]– المديرية العامة للدفاع الوطني، مرجع سبق ذكره، ص9.

الحاليّة أو معدّلات أعلى، وسوف ينخفض مقدار هطول الأمطار السنوي بنسبة 30 % مع حلول سنة 2050 حتى مع اعتبار أكثر التقديرات تفاؤلاً، وسيزداد متوسّط درجة حرارة سطح المُحيطات بمقدار 1,8 إلى 4,0 درجات مئويّة مع حلول نهاية القرن الحادي والعشرين، وسيرتفع متوسّط سطح البحار نحو 3,1 ملّيمترات سنويّاً.[1]

ثانيا: أثر الاحتباس الحراري على السياحة في مصر

فيما يخص مصر فقد جاء التصريح لوزيرة خارجية بريطانيا مارجريت بيكيت بشأن التغيرات المناخية وتأثيراتها المحتملة على مصر فى أوائل عام 2007 بمثابة حجر ألقى فى ماء راكد، حيث أكدت الوزيرة بأن النيل سيفقد 80% من تدفقه، وأن أجزاء من الدلتا ستغرق فى مياه البحر، وهو ما أكده الخبير المصري فى البيئة الدكتور سامر المفتي، حيث أكد أن مصر سوف تتعرض لكارثة حتى فى حالة زيادة مياه النهر، وذلك لعدم وجود سدود وخزانات تتحمل هذه الزيادة، بينما ستؤدى زيادة درجة الحرارة إلى غرق المناطق المنخفضة فى العالم، ومنها الدلتا.[2]

1- تأثير التغيرات المناخية على موارد المياه:

يتوقع أن تؤثر التغيرات المناخية على :[3]

- تغير أحزمة سقوط الأمطار على هضبة الحبشة وبحيرة فكتوريا وبالتالي تغير كمية المياه المتاحة عند بحيرة السد مع حساسية المورد لتغيرات معدلات سقوط الأمطار؛
- زيادة معدلات التبخر والترسيب في بحيرة ناصر وعلى مجرى النهر ونوعية المياه؛
- زيادة معدلات العواصف الرملية وتأثير الرمال المتحركة على مجرى النهر ونوعية المياه؛
- تأثير ارتفاع سطح البحر تملح المياه الجوفية في المناطق الساحلية؛
- زيادة معدلات الاستهلاك والطلب على الماء.

2- التأثير على المناطق الساحلية: ويتمثل في:[4]

- غرق بعض المناطق المنخفضة في شمال الدلتا وبعض المناطق الساحلية الأخرى؛
- زيادة معدلات نحر الشواطئ وتغلغل المياه المالحة في التربة؛
- تأثر الإنتاج السمكي نتيجة تغير الأنظمة الايكولوجية في المناطق الساحلية؛

---

[1]- عبداللطيف الخطّابي، "**السياحة العربية كيف تتأثر بتغير المناخ**"، مجلة البيئة والتنمية، العدد 144، مارس 2010، http://www.afedmag.com، في 2016/04/07، على 20:23.

[2]- وكالة أنباء أونا، مرجع سبق ذكره.

[3]- محمد عز الدين الراعي، مداخلة بعنوان "**التغيرات المناخية في مصر**"، المركز الإقليمي العربي للحد من مخاطر الكوارث، 03-11-2010، جامعة الإسكندرية، ص14.

[4]- جهاز شؤون البيئة المصرية، "**الاحتباس الحراري**"، www.eeaa.gov.eg ، تاريخ التصفح 2016/04/28 على 18:45.

- التأثيرات الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على كل من الظواهر السابقة؛
- التأثيرات الصحية الناتجة عن نقص المياه وارتفاع الحرارة والرطوبة وزيادة شدة الموجات الحارة والباردة؛

بالإضافة إلى:[1]

- ارتفاع سطح البحر سوف يؤدي الى غرق بعض الشواطئ وتأثر السياحة وهجرة العمالة بها؛
- تغلغل المياه المالحة في المناطق الساحلية سوف يؤدي إلى تملح الأراضي الزراعية والمياه الجوفية وتأثر كمية ونوعية الانتاج؛
- زيادة شدة ومعدلات العواصف البحرية والرملية والترابية تؤدي إلى مخاطر على النقل البحري ونقص الإنتاجية الزراعية وتدهور الصحة العامة؛
- تغير التيارات البحرية يؤدي إلى تغييرات في مسار السفن وتغير البيئة البحرية ومناطق صيد الأسماك؛
- تأثر التنوع البيولوجي والشعب المرجانية في البحر الأحمر وبالتالي السياحة والنظم الاجتماعية والاقتصادية.

الشكل رقم(22): أهم دلتاوات العالم المهددة بالغرق نتيجة ارتفاع مستوى سطح البحر

المصدر: جهاز شؤون البيئة المصرية، "**الاحتباس الحراري**"، www.eeaa.gov.eg ، تاريخ التصفح 2016/04/28 على 21:05.

3- التأثير على السياحة:

يتأثّر قطاع السياحة العربي عامة ومصر خاصة بتغيّر المناخ، حيث تَبرُز النتائج المُباشرة المحتملة لتغيّر المناخ من خلال:[2]

[1]- محمد عز الدين الراعي، مرجع سبق ذكره، ص18.

[2]- عبداللطيف الخطّابي، مرجع سبق ذكره.

- ازدياد متوسّط درجات حرارة البحر والهواء، وارتفاع مستوى سطح البحر، وازدياد وتيرة موجات الحرارة والجفاف ودرجات الحرارة القصوى وشدّتها، وانخفاض نسبة هطول الأمطار، وستكون الآثار غير المباشرة عن طريق تآكل السواحل، وغمر المناطق الساحلية، وتزايد الضغط على النظم الإيكولوجيّة، وتملح المياه الجوفية، والجفاف، وتآكل التربة، والانهيارات الارضية؛
- يختلف تأثّر قطاع السياحة بمفاعيل التغيّر المناخي المباشرة وغير المباشرة من منطقة إلى أخرى، كما يختلف حسب الممارسات السياحيّة، ويحدّد المناخ طول موسم السياحة ونوعيّته، ويلعب دوراً مهماً في اختيار وجهة السياح وإنفاقه؛
- في العالم العربي، ستكون الآثار المباشرة لتغير المناخ على قطاع السياحة مهمّة، وذلك يعود في الأساس الى أنّ هذه المنطقة ستكون عرضةً لزيادة في تواتر الأحداث المناخيّة القاسية، مثل حالات الجفاف وموجات الحرّ، وقطاع السياحة حساس جدّاً لتقلّب المناخ وتغيّره؛
- للمناخ آثار على مواردَ بيئيّة عديدة تشكّل أسُساً مهمّة لتنمية السياحة، على غرار التنوّع البيولوجي والمناظر الطبيعية ومستوى نوعيّة المياه وكميّتها وظروف الثلوج.

وترتبط السياحة في بلدان عربيّة عديدة ارتباطاً وثيقاً بهذه الأسُس الطبيعيّة، ويتأثّر البعض منها تأثّراً شديداً وبطرق مختلفة بتقلّب المناخ وتغيّره، وفي المناطق الساحليّة في شمال إفريقيا والشرق الأوسط، ستكون هناك أيضاً تفاعلات بحريّة وبرية ستزيد من الظروف الحرارية الخطرة، ويُتوقَّع في الصيف أن تزداد درجة حرارة سطح البحر المتوسط مما يجعل المنطقة أكثر ملاءمةً لحدوث إعصار استوائي كما أن هناك شبه إجماع على أنّ شمال إفريقيا والشرق الأوسط هي المنطقة الأكثر جفافاً، حيث الموارد المائيّة هي الأدنى بين مناطق العالم كافةً، ويؤثّر هذا الوضع على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في غالبية بلدان المنطقة، وفي حين يبلغ معدّل نصيب الفرد من المياه نحو 7000 متر مكعّب سنوياً على المستوى العالمي، يقل عن ألف متر مكعّب للفرد في المنطقة، وسيكون للتطوّر المناخي المتوقع أثر كبير في العرض والطلب على المياه، إذ ليس معروفاً بالتحديد إجمالي استهلاك القطاع السياحي للمياه، ولكن من المعروف أن الاستهلاك الفردي للسّائح العادي أعلى من الاستهلاك الفردي للمقيمين الدائمين.

ويُعتبَر قطاع السياحة من القطاعات الأكثر استهلاكاً للماء، سواء لأغراض الشرب والصرف الصحي أو لدعم خدمات أخرى مثل أحواض السباحة وملاعب الغولف والمساحات الخضراء، ويتفاوت هذا الاستهلاك وفقاً لنوع الأنشطة السياحيّة ومستوى الراحة المطلوب.

ويمكن لمس طريقة تأثّر هذا القطاع بتراجع الموارد المائية وندرة المياه على مستويات مختلفة، ويتوقع أن يؤدّي ضغط التنمية السياحية على الموارد المائيّة إلى نزاعات حول الاستخدام، لا سيّما عند تحويل المياه من الزراعة التي تضمن الأمن الغذائي للسكان المحليين إلى نشاطات صناعية سياحية، تذهب معظم أرباحها إلى منظمي الرحلات والشركات الكبرى.

كما سيؤدّي انخفاض تدفقات المياه ومخزونها في البحيرات إلى تدهور نوعيّة المياه، عن طريق التلويث وإغناء المياه بالمواد العضوية المصرَّفة، وسيؤدي هذا الوضع إلى تناقص قيمة الاستجمام وزيادة مخاطر الإصابة بالأمراض المنقولة بالمياه، وسيكون للفيروسات أو الميكروبات الجديدة إمكانات النموّ في بيئة جديدة، مع تغيّر درجات الحرارة، ممّا قد يؤثّر على دفق السياحة وأهميتها الاقتصادية.

تُشير الاسقاطات والتوقعات المستندة إلى ملاحظات في شمال شرق المغرب منذ بداية القرن العشرين الى ازدياد ندرة المياه نتيجة الضغط المناخي والبشري، ويبدو أنّ التنمية المستدامة الطويلة الأمد تشكّل تحدياً، لا سيما في ما يتعلّق بوفرة المياه والسياحة الساحليّة.

كما يعتمد عدد من الأنشطة السياحيّة في الدول العربية على منتجات محليّة مستمدة من استغلال الموارد الطبيعية، ويمكن للتغيّر المناخي عند تجاوز عتبة معينة أن يؤدّي إلى استنفاد هذه الموارد، ممّا قد يولّد تغييرات في الممارسات المحليّة والتقليدية لإنتاج السلع المحلية.

وتتمثل آثار التغير المناخي في:[1]

- سرعة تدهور الآثار عند الحرارة العالية والظروف الجوية المتغيرة؛
- زيادة الضغط على مناطق الاستثمار وسواحل البحرين الأحمر والمتوسط؛
- نقص الشواطئ الصالحة للارتياد سوف يؤثر سلبا على الخدمات السياحية مما يؤدي إلى سرعة تدهورها وبالتالي انخفاض معدلات السياحة وزيادة معدلات البطالة؛
- تأثيرات زيادة الحرارة على المناطق الأثرية وزيادة الأتربة العالقة والرطوبة سوف يقلل من عدد السياح ومدة زيارتهم وبالتالي انخفاض معدلات السياحة وزيادة معدلات البطالة؛
- ارتفاع درجات الحرارة سوف يؤدي إلى ابيضاض الشعب المرجانية والتي تعتبر ثروة طبيعية يتوافد عليها السياح.

وعليه نصل إلى جسامة الأخطار التي تنتجها التغيرات المناخية على السياحة والتي تعتمد بدورها على البيئة خاصة الطبيعية منها والتي تخضع بحكم المنطق إلى التغيرات المناخية.

[1]– جهاز شؤون البيئة المصرية، مرجع سبق ذكره.

الخلاصة:

من خلال دراستنا للفصل التطبيقي توصلنا إلى أن القطاع السياحي وباعتباره قطاع شديد الحساسية تأثر بمختلف الأزمات كالأزمات الاقتصادية، المالية، والتي أثرت على القطاع السياحي المصري إذ أدت هذه الأزمة إلى انخفاض عدد السياح الوافدين إلى مصر، وكمثال عن الأزمات الأمنية والمتمثلة في 11 سبتمبر 2001 في أمريكا والتي أدت إلى نقص عائداتها السياحية، وأخيرا وكمثال عن الأزمات الصحية والتغيرات المناخية قمنا بدراسة أمراض معينة الناتجة عن انتقال السياح منها زيكا، إيبولا، كورونا وفي النهاية اختتمنا المطلب بمثال عن تأثير التغيرات المناخية في مصر.

وختاما يعتبر الأمن السياحي والاستقرار السياسي شرط جوهري ومسبق لإقامة صناعة ناجحة للسياحة، فالأمن عامل محدد للسياحة.

الخاتمة

الخاتمة:

السياحة باعتبارها قطاعا اقتصاديا رائجا تحتل موقعا مهما في اقتصاديات العديد من الدول المتقدمة والنامية كما يعتبر قطاع السياحة أسرع القطاعات الاقتصادية من حيث النمو المطرد، وبالمقابل فإن هذا القطاع يعتبر شديد الحساسية للأزمات المختلفة التي تعرض لها وأثرت عليه بشكل كبير والتي أصبحت جزءا من نسيج الحياة المعاصرة، وأن وقوعها قد أصبح من حقائق الحياة اليومية، لذلك تعتبر إدارة الأزمات أسلوبا مهما للتغلب على الأزمات والكوارث من خلال الطرق العلمية والإدارية المختلفة التي تقترحها من أجل تجنب سلبيات كل أزمة والتعلم منها.

ومن خلال تحليلنا لمختلف المعطيات التي وردت في دراستنا، يمكن استخلاص مجموعة من النتائج التي تشمل كلا من الجانب النظري والجانب التطبيق.

- **الفرضية الأولى:** ينفرد القطاع السياحي بخصوصية تعرضه لكل أنواع الأزمات على عكس القطاعات الاقتصادية الأخرى.

انطلاقا في البحث من هذه الفرضية سجلنا مجموعة من النتائج:

- السياحة هي صناعة شديدة الحساسية اتجاه مجموعة من الظروف المحيطة بها وأنها تخضع لقيود ومحددات تتحكم بمؤشراتها؛
- يتعرض القطاع السياحي لمختلف المخاطر والأزمات وذلك يرجع لأسباب متعددة ترجع للطبيعة المركبة للخدمات والمنتجات السياحية التي يتميز بها؛
- القطاع السياحي يتعرض لمختلف الأزمات منها المالية، الأمنية، الصحية والبيئية، وتختلف تأثيرات هذه الأزمات باختلاف أنواعها؛
- كلما كانت المخاطر والأزمات كبيرة وعدم انتهاج أسوب علمي في مواجهتها، يؤدي إلى صعوبة إدارة هذه المخاطر والأزمات من طرف القطاع السياحي بشكل يمكن من احتوائها والتقليل من آثارها؛
- يختلف تأثر القطاع السياحي بمفاعيل التغير المناخي المباشرة وغير المباشرة من منطقة إلى أخرى كما يختلف حسب الممارسات السياحية؛
- يعتبر القطاع السياحي من أهم القطاعات عرضة للتغيرات المناخية على غرار معظم قطاعات النشاط الاقتصادي الأخرى؛
- يرتبط القطاع السياحي بالعديد من القطاعات الإنتاجية والخدمية وهو ما يجعل من المنتجات السياحية مزيجا مركبا يشمل قطاعات متعددة منها البنية التحتية، الاتصالات، البيئة المادية؛
- ترتبط صناعة السياحة ارتباطا مباشرا بالبيئة ونوعيتها لأن هذه الأخيرة تعتبر إحدى مدخلات صناعة السياحة، فالعديد من السياح يقصدون الوجهات السياحية بغرض الاستمتاع بما تتيحه لهم من تجربة فريدة؛
- توفر الأمن في الوجهات السياحية يعتبر عاملا مهما في جذب السياح لذلك فصناعة السياحة تتأثر بالعامل الأمني.

وبناء على هذه المجموعة من النتائج نقبل الفرضية الأولى حيث أن القطاع السياحي ينفرد بخصوصية تعرضه لكل أنواع الأزمات على عكس القطاعات الأخرى.

❖ **الفرضية الثانية:** على الرغم من تعرض القطاع السياحي لمختلف الأزمات إلا أنه لايزال يسجل مؤشرات أداء جيدة بسبب عدم تأثره السلبي لهذه الأزمات.

انطلاقا في البحث من هذه الفرضية سجلنا مجموعة من النتائج:

في ظل الظروف العادية تم استنتاج أن:

- الايرادات السياحية الدولية تميزت بالنمو وذلك كنتيجة حتمية لازدياد عدد السياح وهذا ما يجعل قطاع السياحة أكبر القطاعات نموا على مستوى الاقتصاد ككل؛
- عرف عدد السياح في ظل الظروف العادية تطورا ملحوظا وارتفاعا نسبيا؛
- انتعاش نشاط السياحة الدولية في 2014 بشكل كبير في جميع انحاء العالم إذ بلغ عدد السياح 1135 مليون سائح دولي أي بنسبة 19,5 % مقارنة بسنة 2010؛
- تميزت الإيرادات السياحية بانتعاش كبير وذلك بحلول 2014 إذ بلغت 1245 مليار دولار؛
- عرفت مساهمة السياحة في الناتج المحلي الاجمالي نموا بنسبة تقدر ب4,1 سنويا؛
- لا يمكن الحكم على أداء القطاع السياحي من خلال الاعتماد فقط على عدد السياح المتوافدين إلى دولة أو وجهة سياحية لا يعني بالضرورة أن تلك الوجهة تحقق أعلى الايرادات السياحية، بل يمكن للوجهات السياحية التي تعرف اقبالا أقل أن تحقق أعلى الايرادات السياحة؛
- الاستراتيجية المثلى للنهوض بالاقتصاد السياحي ليس تعظيم عدد السياح أو تقليل التكاليف الموجهة للقطاع السياحي الذي يحقق توافق بين قدرات البلد السياحي من موارد وامكانيات مع عدد السياح والايرادات الناتجة عن الحركة السياحية وذلك بهدف تحقيق التنمية والحفاظ على استدامة الوجهات السياحية في آن واحد.

إلا أنه وفي ظل الظروف المفاجئة التي مست قطاع السياحة استنتجنا أن:

- شهدت السياحة الدولية صدمة كبيرة من جراء الأزمة المالية العالمية والارتفاع الحاد في أسعار النفط ومع انتشار انفلونزا الخنازير بانخفاض قدره 2.2 نقطة مقارنة بسنة 2008 ؛
- شهدت السياحة العالمية أيضا انخفاضا في سنة 2009 وذلك بسبب تفاقم الركود، فقد قدر عدد السياح الوافدين في هذه السنة سواء للعمل أو لأغراض أخرى إلى 880 مليون سائح مثلا سجلت أمريكا نسبة انخفاض قدرت ب(−4.7%) ؛
- عرفت الايرادات السياحية انخفاضا في سنة 2009 نتيجة انخفاض عدد السياح وذلك نتيجة إلى الأثار السلبية التي خلفتها الأزمة المالية العالمية؛
- أثرت الأزمة المالية على مختلف مؤشرات الاقتصاد المصري (التأثير على الطلب، ايرادات السياحة من النقد الأجنبي، الناتج المحلي الاجمالي، خسائر الفرصة الضائعة والعمالة)؛

- أثرت أحداث 11 سبتمبر 2001 على جميع المجالات الاقتصادية وخاصة في مجال صناعة السياحة أما الطلب العالمي للسياحة فقد عرف انخفاض بنسبة 10% كما عرف انخفاض في عدد السياح على المستوى العالمي بمعدل 3,1% في نهاية عام2001 ؛
- شهد عام 2003 انخفاض من حيث عدد السياح الوافدين إلى هونغ كونغ بنسبة 10,4% وهذا يدل على أن الأزمة الصحية (مرض الالتهاب الرئوي)التي شهدتها أثرت بشكل كبير على السياحة فيها.

وأخد بعين للنتائج السابقة نقبل الفرضية الثانية في جزئها الاول والمتعلق بأن القطاع السياحي ورغم تعرضه للأزمات المختلفة لازال يسجل مؤشرات أداء جيدة، بالمقابل يمكن رفض الجزء الثاني من الفرضية الثانية حيث أن القطاع السياحي يتأثر سلبا بمختلف الأزمات التي يتعرض لها باختلاف نوعها وحدتها.

❖ **الفرضية الثالثة:** الأزمات المالية والاقتصادية هي أخطر الأزمات التي قد يتعرض لها القطاع السياحي.

انطلاقا في البحث من هذه الفرضية سجلنا مجموعة من النتائج:

- أثرت الأزمة المالية العالمية على القطاع السياحي المصري، والتي أدت إلى تغير اتجاه الحركة السياحية العالمية بين النصف الأول والثاني من عام2008 مقارنة بالانخفاض الحاد الذي تحقق خلال الشهور الثمانية الأولى من عام 2009 على مختلف مؤشرات الاقتصاد المصري (التأثير على الطلب، يرادات السياحة من النقد الأجنبي، الناتج المحلي الاجمالي خسائر الفرصة الضائعة، العمالة)؛
- أثرت أحداث 11 سبتمبر 2001 سلبا على حركة السياحة العالمية، حيث انخفض معدل النمو الاقتصادي في الولايات المتحدة الأمريكية، ومن ثم تدهور الأوضاع الاقتصادية في مختلف مناطق العالم، مما أدى إلى انخفاض عدد السياح الدوليين إلى حوالي 693 مليون سائح عام 2001 بمعدل انخفاض 0,6% خلال العام ككل عن عام 2000؛
- أثر فيروس الالتهاب الرئوي الحاد في هونغ كونغ على السياحة إذ أدى ذلك إلى انخفاض عدد السياح الوافدين إلى هذه المنطقة بنسبة 10,4% في 2003 مقارنة مع الوافدين في العام السابق والعمالة بنسبة انخفاض كبيرة من 79% في أوائل مارس إلى 18% في أوائل شهر ماي؛
- تؤدي التغيرات المناخية إلى زيادة الحرارة على المناطق الأثرية وزيادة الأتربة العالقة والرطوبة سوف يقلل من عدد السياح ومدة زيارتهم وبالتالي انخفاض معدلات السياحة وزيادة انخفاض معدلات البطالة؛
- بدأت بوادر الأزمة المالية تظهر في مصر في أوت 2008 لكن تأثيرها لم يتبلور إلا في الثلاثة أشهر الأولى لسنة 2009، ومع بداية جوان بدأت مؤشرات القطاع السياحي بالتعافي حيث انخفضت الإيرادات السياحية من 10826,5 سنة 2008 إلى 10487,6 سنة 2009 أي بنسبة قدرت بـ 2,2%؛
- تعتبر هجمات 11 سبتمبر من أصعب الهجمات التي عاشتها الو.م.أ فقد شهد الاقتصاد الأمريكي ركود سياحي حيث انخفض الطلب العالمي على السياحة بـ 10% في بضع أشهر فقط، إضافة إلى أنه استغرق أكثر من سنتين ليعود لمستواه الطبيعي.

- الأحداث الأمنية التي تتعرض لها الوجهات السياحية لها آثار سلبية ذات مفعول أطول مقارنة بالأزمات الأخرى، وهذا نتيجة للصورة الذهنية السلبية التي تتشكل لدى السائح فيستمر بالاعتقاد بعدم توفر الأمن في الوجهة السياحية التي شهدت أحداث أمنية سابقة.

وأخذا بعين الاعتبار لنتائج الفرضية الثالثة فإننا نرفض الفرضية الثالثة والتي تصرح بأن الأزمات المالية هي أخطر الأزمات التي قد يتعرض لها القطاع السياحي إذ تعتبر الأزمات الأمنية هي أخطر الأزمات التي يتعرض لها القطاع السياحي والتي تؤثر بشكل كبير على الصورة الذهنية السيئة التي تتشكل لدى السياح والتي تربط تلك الوجهات بغياب الأمن، وبالتالي تدفعهم إلى البحث عن وجهات سياحية أكثر أمانا.

رابعا: آفاق الدراسة

في ختام هذه الدراسة يمكن أن نقترح المواضيع التالية كآفاق مستقبلية للبحث في هذا الموضوع:

- دور الإعلام في مواجهة الأزمات السياحية؛
- الاستراتيجيات الناجعة لإدارة الأزمات والكوارث؛
- الأزمات الأمنية وأثرها على القطاع السياحي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية

أ- القرآن الكريم:

1. سورة التوبة، رقمها 09، مدنية، الآية رقم02.
2. سورة التحريم، رقمها 66، مدنية، الآية رقم05.

ب- الكتب:

1. إبراهيم خليل بظاظو، "**الجغرافيا والمعالم السياحية**"، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
2. أحمد عبد السميع علام، "**علم الاقتصاد السياحي**"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2008.
3. أحمد فوزي ملوخية، "**مدخل إلى علم السياحة**"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، مصر، 2008.
4. أحمد ماهر، "**إدارة الأزمات**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
5. أحمد محمود مقابلة، "**صناعة السياحة**"، كنوز المعرفة، الطبعة الأولى، الأردن، 2007.
6. أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، "إدارة المخاطر والتأمين"، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007.
7. إلهام خضير شبر، "**إدارة المخاطر وإدارة الأزمات في المنظمة السياحية (تطبيقات ومقترحات على المستوى العربي)**"، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2007.
8. آمنة أبو حجر، **الجغرافيا السياحية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011.
9. جليلة حسن حسنين، "**اقتصاديات السياحة**"، منشورات جامعة الإسكندرية، 2003.
10. جمال الدين مرسي، "**إدارة الأزمات البيعية**"، الدار الجامعية للنشر، 2006.
11. حسين عبد المطلب الأسرج، "**تأثير الأزمة المالية العالمية على الصادرات المصرية**"، نوفمبر، 2009.
12. خالد كواش، "**السياحة (مفهومها، أركانها، أنواعها)**"، دار التنوير للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2007.
13. سامي محمد هشام حريز، "**المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات (الأسس النظرية والتطبيقية)**"، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، الأردن، 2007.
14. صلاح الدين خربوطلي، "**السياحة صناعة العصر**"، دار حازم، دمشق، 2002.
15. عباس أبو شامة، "**إدارة الأزمات**"، دار النشر بالمركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض.
16. عبد السميع صبري، "**التسويق السياحي والفندقي**"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006.
17. عبد الغفار عفيفي الدويك، "**إدارة الأزمات والكوارث واتخاذ القرار**"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الرياض، الطبعة الأولى،2014.
18. عبد القادر المجيد قدري، "**اتصالات الأزمة وادارة الأزمات**"، الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، 2008.

19. عبد الله أبو عياش، حميد عبد النبي الطائي، "**التخطيط السياحي**"، مؤسسة الوراق للنشر ولتوزيع، عمان،(بدون سنة نشر).
20. عبد الله أحمد خيارهم، "**التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات**"، دراسة لنموذج أزمة شركة تويوتا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، 2013/2012.
21. عبد الله بن أحمد الزهراني، "نموذج مقترح لإدارة الأزمات من التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية، دراسة نظرية تحليلية، جامعة أم القرى، 2007.
22. كلاريسيا فار، "**السياحة الفاخرة ترتفع إلى مستوى التحدي**"، الغرفة الأمريكية للتجارة الأعمال الشهرية، أوت 2009.
23. ماجد سلام الهدمي، "**إدارة الأزمات الاستراتيجية والحلول**"، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.
24. ماهر عبد الخالق السيسي، "**صناعة السياحة**"، الأساسيات والمبادئ، مطابع الولاء، الحديثة، مصر، 2003.
25. ماهر عبد الخالق السيسي، "**مبادئ السياحة**"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2001.
26. ماهر عبد العزيز توفيق، "**صناعة السياحة**"، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
27. مثنى طه الحوري وإسماعيل محمد الدباغ، "**مبادئ السفر والسياحة**"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
28. محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات**"، مجموعة النيل العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2003.
29. محسن أحمد الخضيري، "**إدارة الأزمات، منهج اقتصادي وإداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية**"، مكتبة مدبولي، الطبعة الثانية، القاهرة، 2003.
30. محسن الصيرفي، "**إدارة الأزمات**"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007.
31. محمد الصيرفي، "**التخطيط السياحي**"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2007.
32. محمد حافظ الحجازي، "**إدارة التسويق السياحي والفندقي**"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، مصر، 2007.
33. محمد صبحي عبد الحكيم، حمدي أحمد الديب، "**جغرافية السياحة**"، المكتبة الأنجلو مصرية، الطبعة الثانية، القاهرة، 2001.
34. محمد صقر، "**خطط عمل لتعزيز العمالة وتحسين ظروف العمل في قطاع السياحة المصري** "، منظمة العمل الدولية، القاهرة، أوت 2005.
35. محمد عبيدات، "**التسويق السياحي**"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2005.
36. محمد نصر مهنا، "**إدارة الأزمات (قراءة في المنهج)**"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2004.
37. محمود جاد الله، "**إدارة الازمات**"، ، دار أسامة للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2008.

38. محي محمد مسعد، "**الاتجاهات الحديثة في السياحة**"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009.
39. محي محمد مسعد، "**الإطار القانوني للنشاط السياحي والفندقي**"، المكتب العربي الحديث مصر، 2005.
40. مليكة مرباح، "**إدارة الأزمات وفعالية التسيير (دراسة نظرية وتطبيقية)**"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، الطبعة الأولى، 2011.
41. منال شوقي عبد المعطي أحمد، "**جغرافية السياحة**"، دار الوفاء للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2011.
42. نعيم إبراهيم الظاهر، "**إدارة الأزمات**"، عالم الكتب الحديثة، الطبعة الأولى، 2009.
43. نعيم الظاهر، سراب الياس، "**مبادئ السياحة**"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثانية، الأردن، 2007.
44. نواف قطيش، "**إدارة الأزمات**"، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
45. يسرى دعبس، "**صناعة السياحة بين النظرية والتطبيق**"، الملتقى المصري للإبداع والتنمية، الطبعة الأولى، مصر، 2003.
46. يسرى دعبس، "**السياحة**"، الملتقى المصري للإبداع والتنمية، القاهرة، 2001.
47. يوسف أحمد أبو فأرة، "**ادارة الأزمات(مدخل متكامل)**"، اثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.

ج- الرسائل الجامعية:

1. باهر سامي نخلة حنين، "**الاستثمار الأجنبي وتنمية قطاع السياحة المصري**" رسالة ماجستير، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، مصر، 2002.
2. بلقاسم تويزة، "**دور تسويق الخدمات في تفعيل السياحة العلاجي**"، مذكرة ماجستير، فرع تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2008.
3. حميدة بوعموشة، "**دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة**"، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخصص اقتصاد دولي والتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2012.
4. خالد كواش، "**أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية**"، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2004/2003.
5. ربحي عبد القادر الجديلي، " **واقع استخدام إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة**"، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2006.
6. سمير سالمي، **استراتيجية ترقية القطاع السياحي كأداة لتحقيق التنمية المحلية المستدامة**، مذكرة ماجستير علوم تسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2012/2011.

7. صليحة عشي، "**الآثار التنموية للسياحة، دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس والمغرب**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد تنمية، جامعة باتنة، 2004-2005.
8. عامر عيساني، "**الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة**"، **حالة الجزائر**، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009-2010.
9. عبد القادر بابا، "**سياسة الاستثمار في الجزائر وتحديات التنمية في ظل التطورات العالمية الراهنة**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004.
10. لونيس بخاوة، "**أهمية العلاقات العامة في الرابطات الجهوية في حل المشكلات الإدارية التي تواجه رؤساء الفرق للكرة الطائرة**"، مذكرة ماجيستير، قسم التربية البدنية والرياضة ، إدارة التسيير الرياضي، جامعة سوق أهراس، 2012/2011.
11. محمود فوزي شعوبي،"**السياحة والفندقة في الجزائر**"، دراسة قياسية 2004/1974، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، فرع الاقتصاد القياسي، جامعة الجزائر، 2007.
12. مراد كموش، "**العلاقات العامة وإدارة الأزمة (دراسة تجربة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج)**"، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2008.
13. منى شطيبي، مديحة غسمون، "**السياحة بين مقومات تطورها وعوامل تعثرها –دراسة حالة ولاية جيجل**-"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص تسير واقتصاد سياحي، جامعة جيجل، 2013-2014.
14. وسام صبحي، سليم مصباح، "**سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية**"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.
15. يوسف صوار، "**محاولة تقدير خطر عدم تسديد القرض التنقيطي و التقنية العصبية الاصطناعية بالبنوك الجزائر دراسة حالة بنك BADR** "، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسيير، جامعة تلمسان،2008.

د- الملتقيات والمؤتمرات والندوات:

1. خالد كواش، وهيبة خطار، "**الدور الاقتصادي والاجتماعي للسياحة**"، حالة الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي حول: السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول)، يومي 24، 25 أفريل 2012، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر.
2. خديجة ملاك، خديجة قجار، "**واقع السياحة في الجزائر دراسة حالة البليدة**"، المؤتمر العلمي الدولي حول السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول)، 24-25 أفريل2012، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة.

3. ريزان منلا محمد، "**الاحتباس الحراري**"، حلقة بحث بكلية الهندسة الكهربائية والالكترونية، جامعة حلب، 2009-2010.
4. سفيان عمراني، "**مداخلة بعنوان التأهيل النظري للسياحة ودورها الاقتصادي**"، المؤتمر العلمي الدولي حول: السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول)، يومي 24، 25 أفريل 2012، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر.
5. عبد الرحمن آل حامد العلكمي، "**حلقة بعنوان: الأمن السياحي**"، من 9 إلى 2012/10/11، كلية التدريب، تونس.
6. قويدر معيزي، محمد أمين مراكشي، "**مداخلة بعنوان السياحة في الجزائر واقع وأفاق**"، مع الإشارة إلى حالة ولاية البليدة، المؤتمر العلمي حول: السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول) يومي24، 25 أفريل، 2012، كلية العوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر.
7. محمد عز الدين الراعي، مداخلة بعنوان "**التغيرات المناخية في مصر**"، المركز الاقليمي العربي للحد من مخاطر الكوارث، 03-11-2010، جامعة الاسكندرية.
8. موسى سعداوي، صدوقي الزروق، "**مداخلة بعنوان السياحة ودورها في التنمية الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول: السياحة رهان التنمية المستديمة (دراسة تجارب بعض الدول)**"، يومي 24، 25 أفريل 2012، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر.
9. نجم العزاوي، "**أثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمة**"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع في جامعة الزرقاء الخاصة، من 3-2009/11/5، الأردن.
10. عبد الله بن أحمد الزهراني، "**نموذج مقترح لإدارة الأزمات من التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية**"، دراسة نظرية تحليلية، جامعة أم القرى، 2007.

هـ- التقارير:

1. الجزيرة للأسواق المالية، **تقرير قطاع الضيافة في المملكة العربية السعودية**، جدة، جانفي 2015.
2. علي لطيفي، "تقرير حول **الأزمة المالية العالمية (الأسباب، التداعيات، المواجهة)**"، مصر، مارس 2009.
3. محيا زيتون، "**آثار الأزمات المالية الاقتصادية العالمية على قطاع السياحة في مصر**"، منظمة العمل الدولية، القاهرة، 2010.
4. المديرية العامة للدفاع الوطني، "**دراسة حول التغير المناخي والبيئي وعلاقته بالكوارث**"، الأردن.
5. منظمة السياحة العالمية، "**مؤشر السياحة العالمية**"، المجلد 7، العدد 2، جوان 2009.
6. منظمة العمل الدولية، وزارة القوى العاملة والهجرة، "**الأزمة المالية والاقتصادية العالمية: التأثير على الاقتصاد المصري وسوق العمل (اتحاد الصناعات المصرية)**"، 28 أفريل 2009.

و- المعاجم:

1. **DICTIONNAIRE LA ROUSSE DE FRANÇAISE** (Imprimé en France) EDITION 2011.
2. **Oxford learner's pocket dictionary**, Oxford universty press, 2005,uk.

ز- المواقع الإلكترونية:

1. أخبار الصحة، "**مرض الالتهاب الرئوي الحاد**"، http://www.news-medical.net، تاريخ التصفح 2016/04/21 على 09:34.
2. البنك الدولي، "**فيروس الإيبولا**"، http://www.albankaldawli.org، في 2016/04/29 على 11:30.
3. الجمعية المصرفية لإدارة الأخطار، معيار إدارة الخطر، www.erma-egypt.org.
4. جهاز شؤون البيئة المصرية، الاحتباس الحراري، www.eeaa.gov.eg ، تاريخ التصفح 2016/04/28 على 18:45.
5. الحسين ولد محمد عمر، "**إرهاب حين يضربنا، جهاد حين يضربهم**"، http://mourassiloun.com، مقال نشر في 2014/05/20، تاريخ التصفح 2016/04/18 على 20:56.
6. شبكة العربية، "**أحداث 11 سبتمبر أنهكت الاقتصاد الأمريكي وخلفت فيه جروح عميقة**"، www.alarabiya.net، تاريخ التصفح 2016/04/11 على 09:12.
7. عبد الإله البلداوي، "**ماهية الأزمة وكيف ندير الأزمات؟**"، معهد الإمام الشيرازي الدولي للدراسات واشنطن، http://www.sironline.org، في 2016/04/12 على 20:01.
8. عبداللطيف الخطّابي، "**السياحة العربية كيف تتأثر بتغير المناخ**"، مجلة البيئة والتنمية، العدد 144، مارس 2010، http://www.afedmag.com، في 2016/04/07، على 20:23.
9. علي أحمد فارس، "**إدارة الأزمات: الأسباب والحلول**"، مركز المستقبل للدراسات والبحوث، 2005، http:// mcsr.net، في 2016/04/12، على 10:50.
10. فاطمة محمد البغدادي، "**إدارة الأزمات في المدارس**"، مجلة المعرفة السعودية، العدد 203، 2012،http://almarefh.net، في 2016/04/12، على 19:20.
11. الفريق الحكومي الدولي المعني بتغير المناخ، https://www.ipcc.ch.، تاريخ التصفح 2016/05/02 على 14:05.
12. محمد لهوازي، "**هجمات 11 سبتمبر 2001...مفارقات تؤكد فرضية المؤامرة**"، مقال نشر في 2014/09/10، تاريخ التصفح 2016/04/10 على 20:35، http://www.echoroukonline.com.
13. منظمة الصحة العالمية، http://www.who.int، في 2016/04/28 على 00:11.
14. نشرة الاقتصادي، "**زيكا يلدغ السياحة في العالم و53 مليار دولار خسائر متوقعة بـ 2016**"، مقالات يومية من هارفارد بزنس ريفيو، https://sy.aliqtisadi.com، في 2016/04/29 على 21:00.
15. وزارة الصحة الكويتية، http://arabic-media.com.

16. وكالة أنباء أونا، "**دراسات تخالف سيناريوهات غرق دلتا النيل**"، http://onaeg.com، تاريخ التصفح 2016/04/28، على 17:18.

ح- مصادر أخرى:

❖ **المجلات:**

1. هواري معراج، "**السياحة وأثرها في التنمية الاقتصادية العالمية (حالة الاقتصاد الجزائري)**"، مجلة الباحث عدد 1، جامعة ورقلة، 2004.
2. إيثار عبد الهادي محمد، **استراتيجية إدارة الأزمات (تأطير مفاهيمي على وفق المنظور الإسلامي)**، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد، العدد 64، 2001.

❖ **الموسوعات:**

1. العيد بن الشيخ شرطيوة، "**التسويق السياحي**"، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني (موسوعة)، المملكة العربية السعودية،(بدون سنة نشر).

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

أ- الكتب:

1. Ahmed Tessa, **économie touristique et aménagement de territoire**, opu, Alger.
2. Alain gauvin, **La nouvelle gestion du risque financier**, édition intégrale, Paris, Février 2000.
3. Nicolae Lupu, Hotel-economics and management, Publishing AllBeck, Bucharest, 2002.

ب- الرسائل الجامعية:

1. Grace Lee, Malcolm Warner, **Human resources, Labour-markets and unemployment: the impact of the SARS epidemic on the hotel industry in Singapore**, Judge Business School, Cambridge, 01/2006.
2. Krishna Ranabhat**, Effects of terrorism in Tourism industry, Acase study of 9/11 Terrorist attacks in world Trade center**, Backelor's Thasis centria university of applied sciences Degree program in Tourism, Finland, November 2015.
3. Yua-chihlin, **The economic impacxt in the US Hotel industry after the terrorist attack on september 11 2001**, The school university of wisconsin-stout, May 2003, USA.
4. Veronika Bysyuk**, Impact of 11/9 Terrorist attacks on US and international tourism developement**, Modul vienna university, 24 May 2010.

ج - الملتقيات والمؤتمرات والندوات:

1. Alan Siu, Y.C. Richard Wong , **Economic Impact of SARS:** The Case of Hong Kong, The University of Hong Kong.
2. David beirman, **Conference Megatrend in tourism Bolts from the Blue**, University of technology sydney, November 18-20 , 2013.

د- التقارير:

1. **Collective project-risk management** , Hand Book, Office of project management process improvement, first, june 26, 2003.
2. **Disaster Risk Management for coastal Tourism destinations Responding to climate change**, A practical Guide for Decision Makers, United Nations Environment Programme, Paris, 2008.
3. Doone Robertson, Ian Kean, Stewart Moore, **Tourism Risk Management**, An authoritative Guide to managing crises in Tourism, APEG international center for sustainable Tourism,Asia-Pacific économic cooperation, International Centre for Sustainable Tourism (AICST),Singapore, December 2006.
4. Intitute for economics and peace, "**Global terrorism index**", United state of america, 2015.

هـ- المراقع الإلكترونية:

1. Timothy Coombs**, Crisis Management and communication**, October 30, 2007, http://www.instuteforpr.org.

و- مصادر أخرى:

❖ **المجلات:**

1. David Mc.A Baker, **Tourism and the Health Effects of Infectious Diseases: are There Potential Risks for Tourists,** International Journal of Safety and Security in Tourism/Hospitality, argentina.
2. World Tourism Organization (UNTWO) Tourism Highlights, 2012.
3. World Tourism organization (UNWTO) annual Report, 2014.
4. Ranbir singh, **Terrorism and Tourism International, Journal of advanced Research in management and sciences**, University rohtak haryana, india vol 2/N° 11/November 2013.
5. Saliha Achi, Warda Chibane, **La gestion des crises dans le secteur du tourisme (application pratiques dans certain pays arabes)**, Published By european centre for research training and developpement, UK, Vol3, No1,March 2015.
6. Peter Tarlow, **Risk and Crisis Management in Tourism**, Review of Tourism Research,(ERTR),Vol 2, No5, College station, texas, 2004.

الملاحق

الملحق رقم (01): تطور عدد السياح والإيرادات السياحية العالمية من سنة 2005-2014

السنوات	عدد السياح	العوائد السياحية
2005	809	701
2006	854	742
2007	910	856
2008	928	944
2009	891	880
2010	949	965
2011	997	1.030
2012	1.038	1.115
2013	1.087	1.197
2014	1.135	1.245

Source : World Tourism organisation (UNWTO), annual Report (2011, 2012, 2013, 2014)

الملحق رقم (02): ترتيب أول عشر دول من حيث توافد السياح إليها لسنتي 2005-2014

الترتيب سنة 2005		النسبة المئوية من الإجمالي العالمي لعدد السياح	الترتيب سنة 2014		النسبة المئوية من الإجمالي العالمي لعدد السياح
ترتيب الدولة	عدد السياح 2005 (مليون)		ترتيب الدولة	عدد السياح 2014 (مليون)	
فرنسا	76	%9,4	فرنسا	83,7	%7,3
إسبانيا	55,6	%9,6	الو.م.أ	74,8	%5,7
الو.م.أ	49,4	%6,1	إسبانيا	65	%6,6
الصين	46,8	%5,8	الصين	55,6	%4,9
إيطاليا	36,5	%4,5	إيطاليا	48,6	%4,3
المملكة المتحدة	30	%3,7	تركيا	39,8	%3,5
مكسيكو	21,9	%2,7	ألمانيا	33	%2,9
ألمانيا	21,5	%2,7	المملكة المتحدة	32,6	%2,9
تركيا	20,3	%2,5	روسيا الفدرالية	29,8	%2,6
النمسا	20	%2,4	مكسيكو	29,1	%2,6

Source : Tourism Highlights 2006 édition , P4.

.

الملحق رقم (03): ترتيب الدول حسب توزيع إيرادات السياحة العالمية (2014)

International Tourism Receipts						
	US$				Local currencies	
	Billion		Change (%)		Change (%)	
Rank	2013	2014*	13/12	14*/13	13/12	14*/13
1 United States	172.9	177.2	7.0	2.5	7.0	2.5
2 Spain	62.8	65.2	7.6	4.2	4.1	4.2
3 China	51.7	56.9	3.3	10.2	1.4	9.2
4 France	56.7	55.4	5.6	-2.3	2.1	-2.3
5 Macao (China)	51.8	50.8	18.1	-1.9	18.1	-1.9
6 Italy	43.9	45.5	6.6	3.7	3.1	3.7
7 United Kingdom	41.0	45.3	12.1	10.3	13.2	4.8
8 Germany	41.3	43.3	8.2	5.0	4.7	4.9
9 Thailand	41.8	38.4	23.4	-8.0	22.1	-2.7
10 Hong Kong (China)	38.9	38.4	17.7	-1.4	17.7	-1.5

(Data as collected by UNWTO May 2015)

Source : World Tourism Organization (UNTWO) Tourism Highlights, édition 2015, P6.

الملحق رقم (04): أسوأ الهجمات الإرهابية لسنة 2013

التاريخ	البلد	المنطقة	الموتى	الجرحى	الجماعة الإرهابية	الوصف
2013/9/17	نيجيريا	بني شيخ	142	-	بوكو حرام	قيام مجموعة مسلحين يرتدون ملابس عسكرية بإنشاء نقطة تفتيش غير شرعية وقطع الطريق أمام المدنيين
2013/7/22	سوريا	خان العسل	123	-	جبهة النصرة	هاجم الإرهابيون الجنود والمدنيين في بلدة خان العسل
2013/1/10	باكستان	كويته	107	169	جماعة عسكر جنجوي	قام انتحاريان بتفجير نفسهما داخل قاعة السنوكر ثم هاجمت المستجيبين للانفجار الأول
2013/8/16	باكستان	كويته	91	169	جماعة عسكر جنجوي	قامت بتفجير ناقلة مياه مفخخة في سوق الخضر
2013/9/22	باكستان	بيشاور	87	131	جند الله	قام انتحاريان بالتفجير أمام قديسي الكنيسة في بيشاور
2013/8/2	أفغانستان	منطقة شيزراد	82	-	طالبان	نصب كمين لقافلة عسكرية وللشرطة
2013/8/18	أفغانستان	قوليستان	82	22	طالبان	الهجوم على قافلة للشرطة
2013/9/21	كينيا	نيروبي	72	201	الشباب	الهجوم بأسلحة أوتوماتيكية وقنابل في مجمع البوابة الغربية وأخذ المدير رهينة
2013/6/11	سوريا	حتلا	70	-	جبهة النصرة	هجوم مسلح على قرية حتلا الشيعية
2013/12/20	نيجيريا	باما	70	-	بوكو حرام	هجوم 300 مسلح على قاعدة عسكرية نيجيرية واختطاف بعض الجنود
2013/1/16	الجزائر	عين أمناس	69	8	الموقعون بالدماء	الهجوم على مركب بريتيش بتروليوم واحتجاز 800 شخص كرهائن
2013/12/5	اليمن	صنعاء	68	215	القاعدة في شبه الجزيرة العربية	تفجير انتحاري وهجوم 12 مسلح على وزارة الدفاع
2013/2/21	سوريا	دمشق	62	201	مجهول	تفجير سيارة مفخخة أمام مكتب حزب البعث في العاصمة دمشق
2013/2/6	سوريا	البراق	61	-	جبهة النصرة	تفجير ناقلة مياه مفخخة في محطة الحافلات بالقرب من مصنع عسكري وتسبب بموت العمال المدنيين
2013/12/5	جمهورية	بانقي	54	-	ميليشيا أنتي	هجوم مسلحين على مسجد في حي الكلم

	إفريقيا الوسطى				بالاكا	الخامس في مدينة بانقي
2013-4-3	أفغانستان	فرح	53	95	طالبان	تفجير انتحاري وهجوم 9 مسلحين يرتدون الزي العسكري ببنادق ومتفجرات على المحكمة
2013/3/21	سوريا	دمشق	50	84	مجهول	تفجير انتحاري بمسجد الإيمان في دمشق
2013/4/24	العرق	الموصل	46	-	مجهول	هجوم مسلح على المقر الرئيسي للشرطة
2013/7/6	نيجيريا	مامودو	46	4	بوكو حرام	مهاجمان يشعلون النار في مدرسة ويطلقون النار على التلاميذ والعمال عند هروبهم من المبنى المحترق
2013/3/3	باكستان	كاراتشي	45	51	طالبان	تفجير ناقلة للمياه مفخخة بالقرب من مسجد شيعي

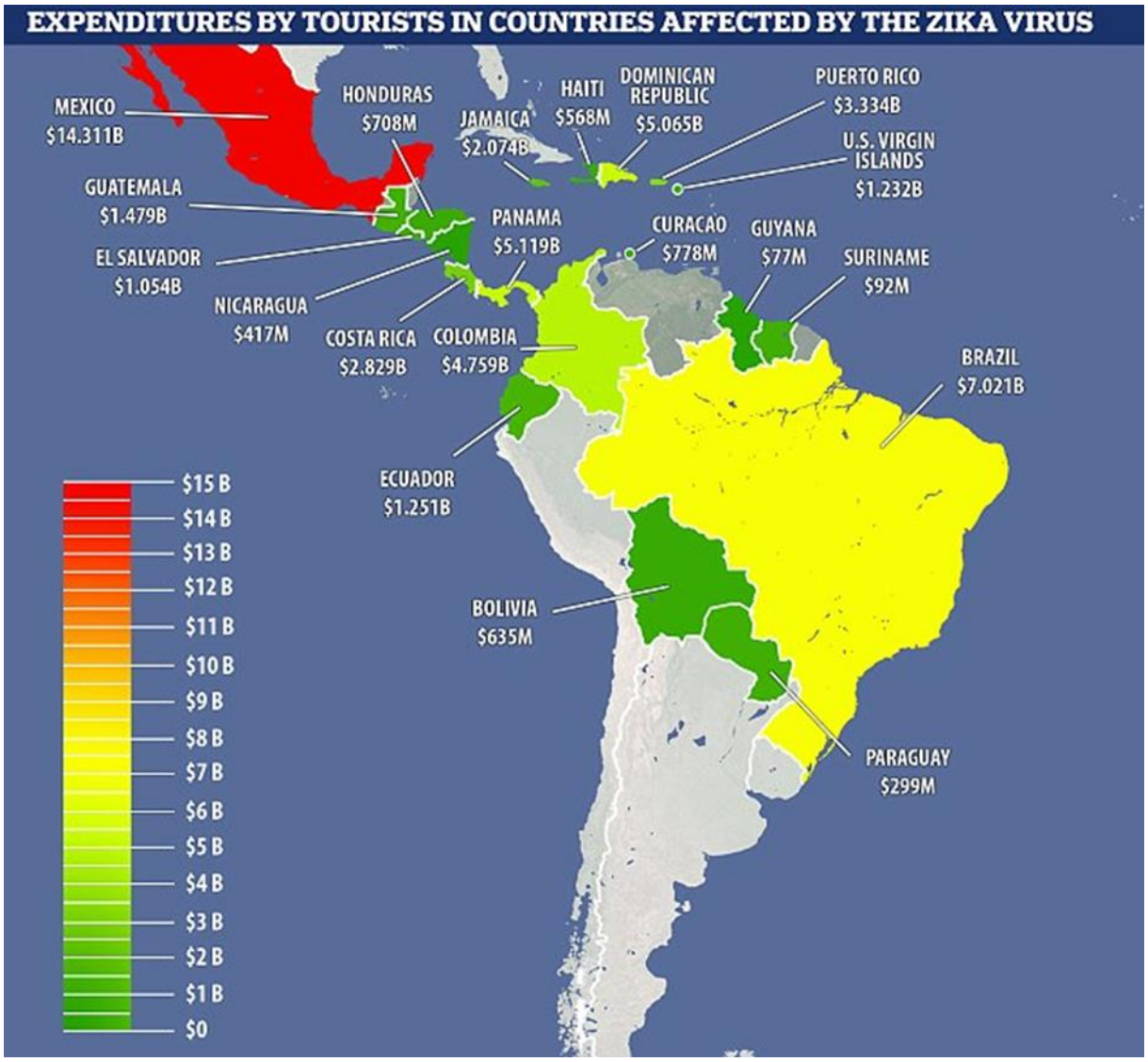
Source : Krichna Ranabhat, effects of terrorism in Tourism industry, Acase study of 9/11 terrorist attack in world trade center, Bachelor's thesis, centria university opf applied sciences, Finland, November 2015, P7.

الملحق رقم (05): ترتيب الدول حسب مؤشر الإرهاب العالمي لسنة 2015

RANK	COUNTRY	SCORE
1	Iraq	10
2	Afghanistan	9.233
3	Nigeria	9.213
4	Pakistan	9.065
5	Syria	8.108
6	India	7.747
7	Yemen	7.642
8	Somalia	7.6
9	Libya	7.29
10	Thailand	7.279
11	Philippines	7.27
12	Ukraine	7.2
13	Egypt	6.813
14	Central African Republic	6.721
15	South Sudan	6.712
16	Sudan	6.686
17	Colombia	6.662
18	Kenya	6.66
19	Democratic Republic of the Congo	6.487
20	Cameroon	6.466
21	Lebanon	6.376
22	China	6.294
23	Russia	6.207
24	Israel	6.034
25	Bangladesh	5.921
26	Mali	5.871
27	Turkey	5.737
28	United Kingdom	5.613
29	Greece	4.976
30	Uganda	4.894
31	Bahrain	4.871
32	Nepal	4.791
33	Indonesia	4.755
34	Algeria	4.75
35	United States	4.613
36	France	4.553
37	Mozambique	4.386
38	South Africa	4.231
39	Iran	4.222
40	Paraguay	4.094
41	Myanmar	4.08
42	Sri Lanka	4.077
43	Saudi Arabia	4.006
44	Mexico	3.985
45	Tanzania	3.979
46	Chile	3.969
47	Tunisia	3.697
48	Ireland	3.663
49	Malaysia	3.579
50	Ethiopia	3.544
51	Niger	3.485
52	Senegal	3.467
53	Germany	3.442
54	Italy	3.364
55	Burundi	3.342
56	Rwanda	3.334
57	Peru	3.316
58	Cote d'Ivoire	3.141
59	Australia	3.114
60	Sweden	3.083
61	Cyprus	3.08
62	Kosovo	3.018
63	Nicaragua	2.928
64	Norway	2.738
65	Spain	2.622
66	Dominican Republic	2.581
67	Djibouti	2.567
68	Czech Republic	2.484
69	Madagascar	2.444
70	Bulgaria	2.421
71	Georgia	2.373
72	Canada	2.297
73	Macedonia	2.252
74	Brazil	2.207
75	Chad	2.142
76	Venezuela	2.139
77	Belarus	2.125
78	Albania	2.116
79	Austria	2.088
80	Honduras	2.077
81	Guatemala	2.009
82	Belgium	1.977
83	Kazakhstan	1.881
84	Tajikistan	1.869
85	Jordan	1.751
86	Kygyz Republic	1.722
87	Zimbabwe	1.71
88	Argentina	1.674
89	Eritrea	1.636
90	Trinidad and Tobago	1.583
91	Bosnia and Herzegovina	1.516
92	Morocco	1.446
93	Azerbaijan	1.381
93	Ghana	1.381
95	Switzerland	1.349
96	Iceland	1.219
96	Liberia	1.219
98	Guinea	1.187
98	Hungary	1.187
98	New Zealand	1.187
101	United Arab Emirates	1.045
102	Republic of the Congo	0.823
103	Montenegro	0.659
104	Ecuador	0.577
105	Netherlands	0.429
106	Serbia	0.41
107	Burkina Faso	0.305
107	Bhutan	0.305
107	Mauritania	0.305
110	Portugal	0.267
111	Angola	0.243
112	Jamaica	0.229
113	Guinea-Bissau	0.153
113	Cambodia	0.153
113	Taiwan	0.153
116	Armenia	0.115
116	Croatia	0.115
118	Denmark	0.091
119	Bolivia	0.076
119	Estonia	0.076
121	Laos	0.038
121	Moldova	0.038
123	Kuwait	0.019

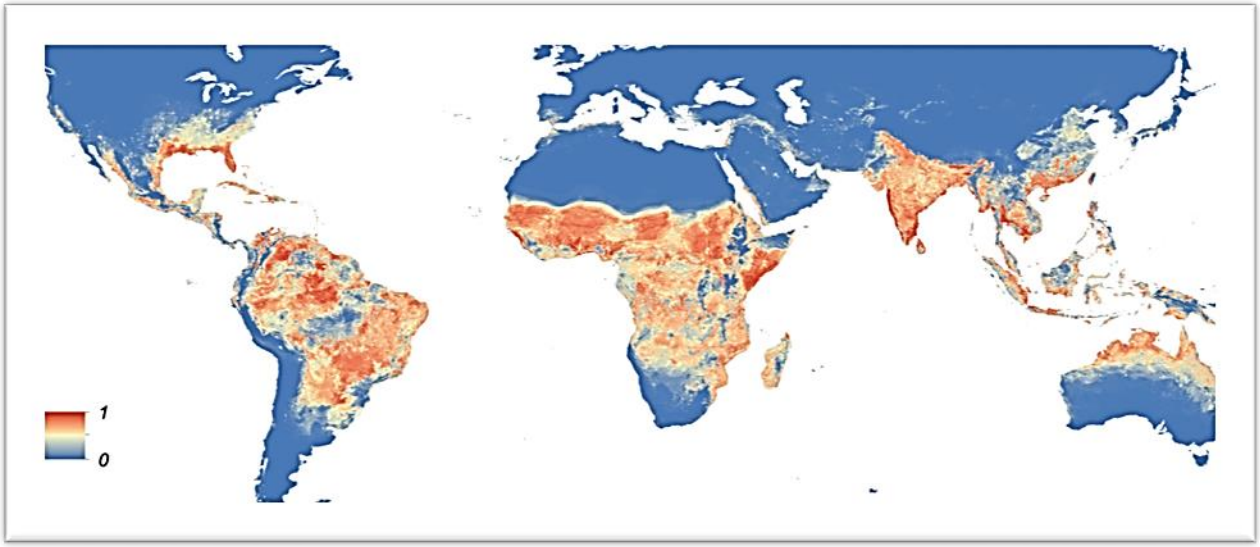
Source : global terrorism index 2015, P 10,11.

الملحق رقم(06): انخفاض عائدات السياحة في الدول المصابة بفيروس زيكا



Source: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/zika/ar.

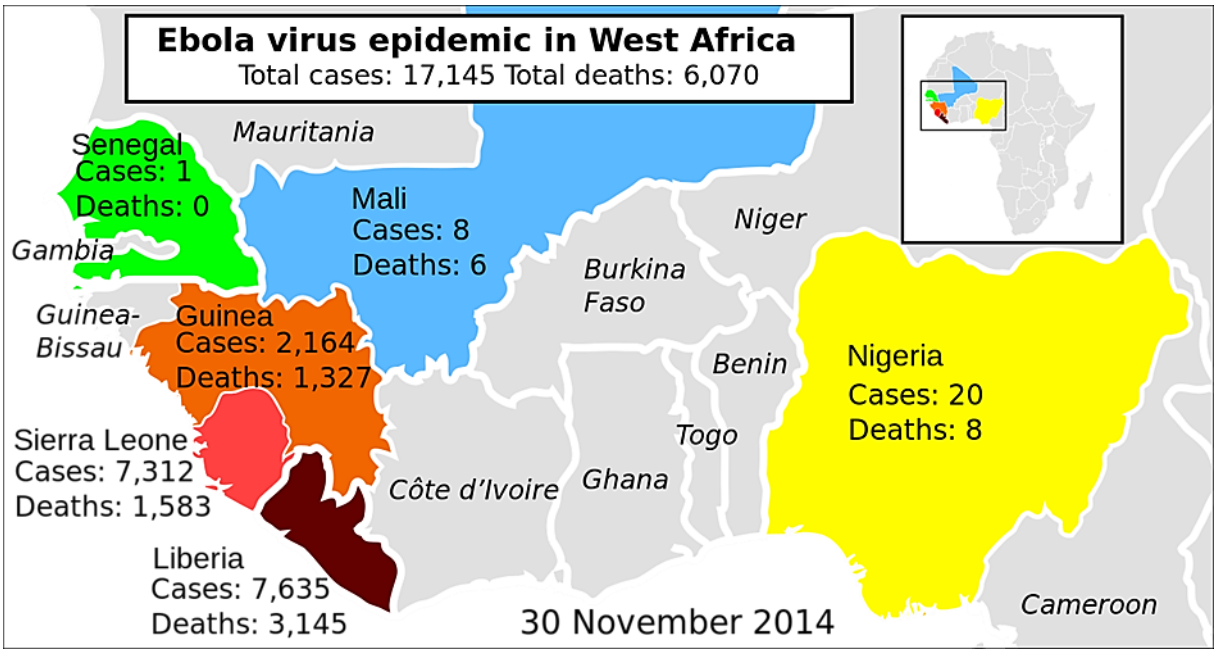
الملحق رقم(07): التوزيع العالَمي المُتوقع للبعوضة الزاعِجة المِصرية



Source: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs103/ar.

حَيث تُظهر الخَريطة احتمالية الإصابة (الأزرق=لا شيء، الأحمر= أعلى إصابة).

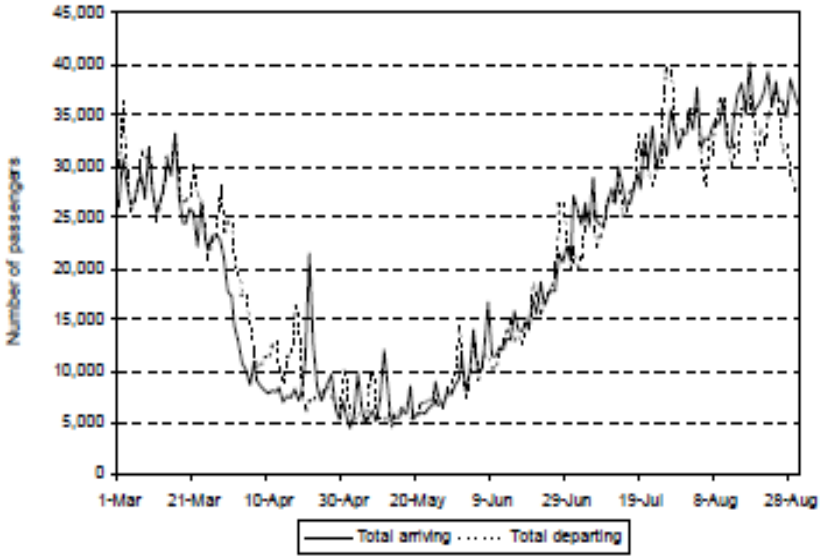
الملحق رقم(08): خريطة الوضع المتفشي لمرض الإيبولا ببلدان غرب أفريقيا



Source: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs103/ar.

الملحق رقم (09): أعداد المسافرين القادمين والمغادرين إلى هونغ كونغ (1مارس – 31 أوت 2003)

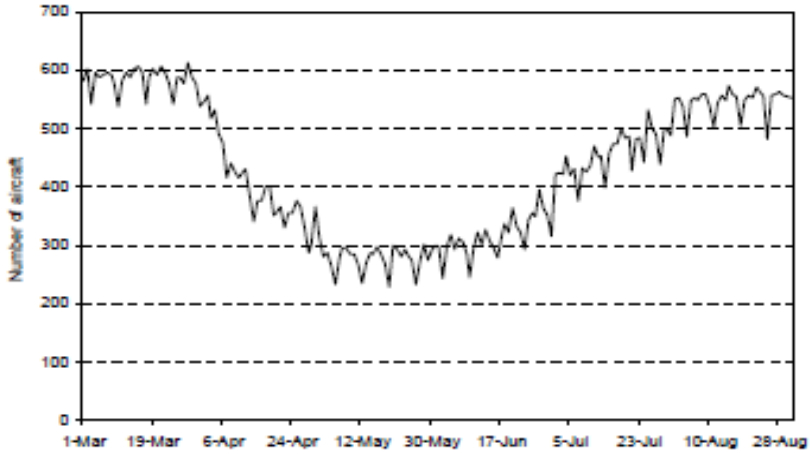
Figure 3. Number of arriving and departing air passengers in Hong Kong (1 March to 31 August 2003)



Source: Unpublished daily data provided by Immigration Department, Hong Kong SAR Government. www.immd.gov.hk

الملحق رقم (10): حركة الطائرات في مطار هونغ كونغ الدولي(1مارس2003 – 31أوت2003)

Figure 4. Aircraft movement at the Hong Kong International Airport (1 March 2003 to 31 August 2003)



Source: Unpublished daily data provided by Airport Authority Hong Kong. www.hongkongairport.com

الملحق رقم (11): عدد الركاب القادمين والمغادرين جوا وبرا، وبحرا في هونغ كونغ(جانفي – اوت 2003)

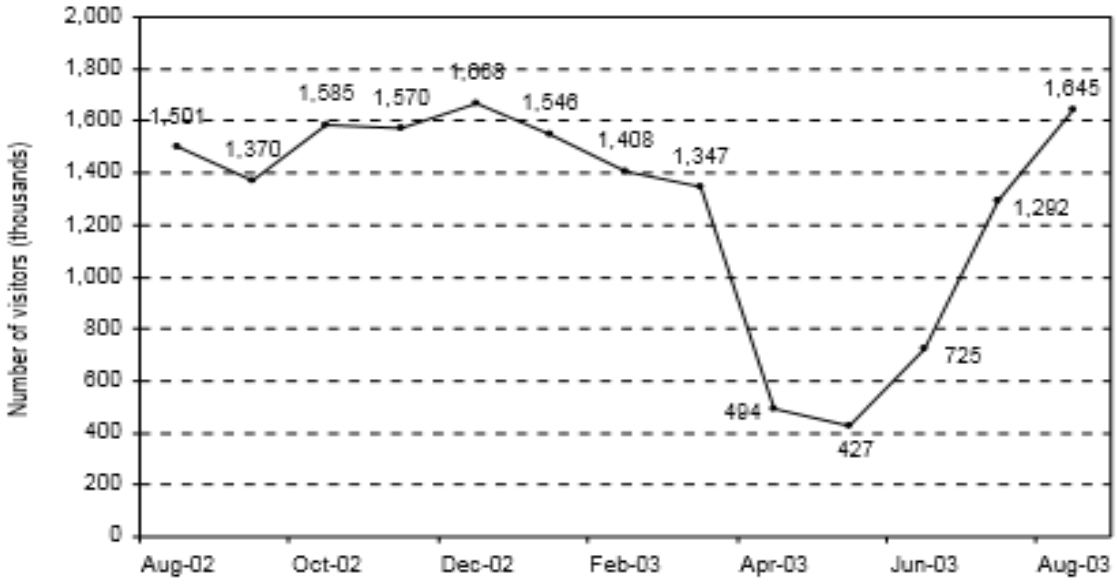
Table 10. Number of passenger arrivals and departures by air, land, and sea in Hong Kong (January–August 2003)

	2003							
	January	**February**	**March**	**April**	**May**	**June**	**July**	**August**
Passenger Arrivals	**6,604,300**	**6,758,628**	**6,316,860**	**4,143,283**	**4,336,505**	**5,430,374**	**6,701,276**	**7,926,087**
Air	889,369	1,019,169	801,764	278,757	211,328	445,708	895,839	1,104,674
Land	4,969,356	4,830,002	4,778,490	3,416,892	3,664,852	4,335,240	5,001,669	5,780,185
Sea	745,575	909,457	706,606	447,634	460,325	649,426	803,768	1,041,228
Passenger Departures	**7,093,129**	**6,191,524**	**6,385,857**	**4,237,584**	**4,343,374**	**5,420,115**	**6,692,902**	**7,771,069**
Air	1,032,311	843,425	853,172	332,125	214,326	447,495	889,839	1,023,221
Land	7,093,129	6,191,524	6,385,857	4,237,584	4,343,374	5,420,115	6,692,902	7,771,069
Sea	850,626	932,328	801,433	490,868	472,146	667,994	848,709	1,145,746
Visitor Arrivals	**1,545,978**	**1,408,139**	**1,347,386**	**493,666**	**427,254**	**725,236**	**1,291,828**	**1,644,878**
Air	538,904	546,490	464,414	106,555	56,792	152,548	404,182	491,602
Land	778,294	640,948	693,909	334,465	317,711	464,391	707,158	882,799
Sea	228,780	220,701	189,063	52,646	52,751	108,297	180,488	270,477
Resident Departures	**5,487,978**	**4,803,900**	**4,993,315**	**3,702,524**	**3,924,507**	**4,718,681**	**5,479,894**	**6,087,610**

Source: *CEIC Data. Published by CEIC Data Company Ltd (www.ceicdata.com).*

الملحق رقم (12): عدد الزوار القادمين إلى هونغ كونغ(أوت2002–أوت2003)

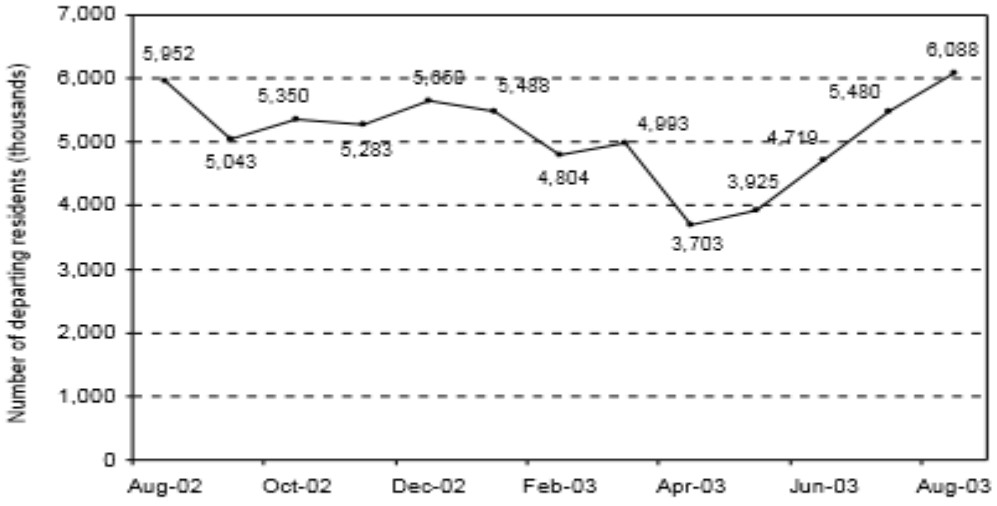
Figure 5. Number of visitors arriving in Hong Kong (August 2002 to August 2003)



Source: *Census and Statistics Department, Hong Kong (2003d).*

الملحق رقم (13): عدد المغادرين من سكان هونج كونج (أوت 2002–أوت2003)

Figure 6. Number of departures of Hong Kong residents (August 2002 to August 2003)



Source: *Census and Statistics Department, Hong Kong (2003d).*

الملحق رقم (14): الغرض من الزيارة ومتوسط مدة إقامة الزوار في هونغ كونغ (1997–2002)

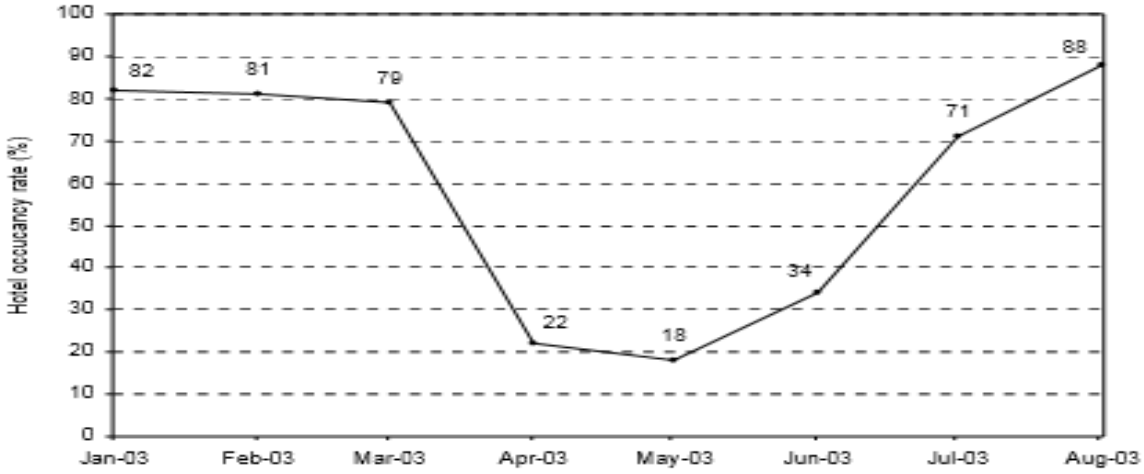
Table 11. Purpose of visit and average length of stay of visitors to Hong Kong (1997–2002)

Purpose of visit	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Vacation	61%	49%	49%	55%	50%	47%
Business/meetings	26%	32%	30%	30%	30%	32%
Visiting friends and relatives	7%	9%	12%	8%	10%	14%
En route	5%	8%	7%	6%	9%	7%
Other purposes	2%	1%	2%	1%	2%	-
Average length of stay (nights)	3.6	3.4	3.4	3.0	3.1	3.6

Source: Census and Statistics Department, Hong Kong (2002) and Hong Kong Tourism Board (2003).

الملحق رقم (15): نسبة الفنادق المشغولة في هونغ كونغ (جانفي2003–أوت2003)

Figure 7. Hotel occupancy rates in Hong Kong (January 2003 to August 2003)



Source: *Census and Statistics Department, Hong Kong (2003d).*

الملخص:

يتأثر القطاع السياحي بالعديد من المخاطر والأزمات و ذلك لأسباب متعددة ترجع للطبيعة المركبة للخدمات والمنتجات السياحية التي يتميز بها القطاع السياحي، وهو ما يجعله عرضة للعديد من التأثيرات والأحداث المتوقعة وغير المتوقعة، فقد تكون هذه الأزمات ذات طبيعة اقتصادية أو أمنية أو صحية أو بيئية، إذ تختلف درجة تأثر القطاع السياحي بتلك الأزمات باختلاف نوعها وحدتها.

ما يميز القطاع السياحي هو الحساسية الشديدة لهذه الأزمات التي لها جوانب تأثير سلبية على مختلف مؤشرات أداء القطاع السياحي مما يتسبب في وقوع آثار سلبية تمس الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وهنا تبرز أهمية أسلوب التعامل مع مختلف هذه الأزمات وإدارتها بشكل يمكن من احتوائها والتقليل من أضرارها، من خلال الاعتماد على المداخل الملائمة في إدارة الأزمات.

الكلمات المفتاحية: الأزمات، إدارة المخاطر والأزمات، مؤشرات أداء القطاع السياحي.

Abstract:

The tourism sector is affected by many risks and crises, and that for various reasons is due to the combined nature of the services and tourism products which is characterized by the tourism sector; Which makes it vulnerable to many effects of expected and unexpected events, such crises can be economic, security or health or environmental nature, and the degree of the tourism sector affected by these crises vary depending on the type and severity.

What distinguishes in the tourism sector that it is highly sensitive to these crises which have a negative effect on the aspects of the various tourism sector performance indicators resulting in the occurrence of adverse effects affecting the economic, social and environmental aspects. Here, the method of dealing with these various crises and management so that it can contain and reduce the damages. By relying on appropriate entrances in crisis management.

Key words: crisis, risk and crisis management, the performance of the tourism sector indicators.