مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

الامن السياحي وتأثيره على سلوكيات السائحين دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في هيئة السياحة في محافظة النجف الاشرف

م.م نغم رسول راضي
Nagham Rasool Radhi
جامعة الكوفة/ كلية الادارة والاقتصاد
naghamr.radhi@uokufa.edu.iq

ا.م.د عادل تركي فرحان
Adel Turki Farhan
جامعة الكوفة/ كلية الادارة والاقتصاد
Adelt.farhan.uokufa.edu.iq

ا.م.د مريم ابراهيم الكرعاوي
Mariam Ibrahim Hamood
جامعة الكوفة/ كلية الادارة والاقتصاد
mariama.hamood@uokufa.edu.iq

المستخلص :-

تهدف الدراسة الحالية بصورة رئيسة إلى اختبار مدى تاثير الامن السياحي في تقديم اهتماماته للمنظمات والمؤسسات والاجهزة المهتمة بتطوير القطاع السياحي في كافة انحاء الدولة بشكل عام وسلوكيات السائح بشكل خاص, والذي يسعى من خلالها الى تقليل الفجوة المعرفية والتي تفسر لنا طبيعة العلاقة ما بين هذه المتغيرات, اذ تم اعتماد الأمن السياحي في مكان العمل بإبعاده كمتغيرا مستقلاً , سلوك السائح بإبعاده كمتغيراً معتمداً. ان للأمن السياحي دور كبير كبيرة في تنشيط قطاع السياحة وبكل انواعها اذ انه كلما ارتفع مستوى الاهتمام تجاه الأمن السياحي كلما ارتفعت سلوكيات الافراد , ودافعيتهم نحو الالتزام بالأنظمة والتعليمات التي تؤمن سلامة الفرد السائح والذي كان له دافع كبير في جذب السياحة للبلد اضافةً الى ذلك ان الاهتمام بالقطاع السياحي وتوفر عنصر الأمن يساعد على الارتقاء بالبلد وان توفر عنصري الوعي والادراك لدى الافراد السائحين الافراد يعكس لنا أهمية السياحة في البلد والتي تنعكس بشكل عام على المجتمع الذي تتوافر فيه مقومات الجذب السياحي . وكانت اهم النتائج التي توصل اليها البحث السعي نحو توفر عنصري الاستقرار والطمأنينة لمواجهة المفاجآت المتوقعة دون ان يتركب على ذلك اضطراب في الوضع السائد وبسلوكيات السائح من ردات فعل مختلفة تجاه الوضع السائد بما تعنيه ذلك ان تقلص للطمأنينة والاستقرار بهذا المعنى يتحدث الجميع عن امن الفرد او المواطن بصفه عامه.وكانت اهم التوصيات يجب على ادارات المنظمات السياحية العمل على توفير الامن السياحي لكل من السائحين وشعورهم داخليا بتوفير عنصر الامن باعتباره احاجة اساسية من الحاجات التي يسعى الى اشباعها السائح.

الكلمات المفتاحية: الامن السياحي, سلوك السائح, هيئة السياحة

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

Tourism security and its impact on tourists' behavior: An exploratory study of a sample of workers in the Tourism Authority in the Holy Najaf Governorate.

Abstract:- The current study aims mainly to test the extent of the impact of tourism security in presenting its concerns to organizations, institutions and agencies interested in developing the tourism sector throughout the country in general and tourist behaviors in particular, through which it seeks to reduce the knowledge gap that explains to us the nature of the relationship between these variables. As tourist security in the workplace was adopted as a deportation as an independent variable, tourist behavior as a dependent variable. Tourism security has a major role in revitalizing the tourism sector and all its types, as the higher the level of interest towards tourism security, the higher the behavior of individuals and their motivation towards adhering to the regulations and instructions that ensure the safety of the individual tourist, which had a great motivation in attracting tourism to the country. In addition to that, the interest In the tourism sector, the availability of the security element helps to improve the country, and the availability of the elements of awareness and awareness among individual tourists reflects to us the importance of tourism in the country, which is generally reflected in the society in which the elements of tourist attraction are available. The most important findings of the research were the pursuit of the elements of stability and reassurance to face expected surprises without creating a disturbance in the prevailing situation and in the tourist's behavior through different reactions to the prevailing situation, which means that reassurance and stability are diminished. In this sense, everyone talks about the security of the individual or the citizen. In general, the most important recommendations were that the managements of tourism organizations must work

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

to provide tourism security for both tourists and their internal feeling by providing the element of security as it is a basic need that the tourist seeks to satisfy.

Keywords: tourist security, tourist behavior, tourism authority

المقدمة

اولاً:- اهمية البحث

يعد النشاط السياحي من المقومات الاساسية يمتلكها العراق والتي لابد من مراعاتها وتأتي أهمية البحث كونه يرتبط بالقطاع السياحي العراقي الذي يعتبر عنصر فعال وهام لتحقيق التنمية داخل البلد وبما يشعر به السائح من محور اهتمام وتوفر جميع مستلزمات الامن السياحي التي تؤثر بشكل التي تعتمد على السياحة كمورد دخل رئيسي لها وبالتالي لابد من الاهتمام وبشكل من خلال الاعتماد على عناصر الجذب السياحي وعدم وصولها المستوى المطلوب الذي يجب ان يرتقي به في تحقيق اهدافه وانجازاته مقارنة مع الدول المجاورة بالرغم من امتلاكه من عناصر الجذب السياحي المتعددة ومع ذلك لابد من وجود اجراءات امنية ناجحه مهمتها هي توفر السلامة الامنية وخلق بيئة سليمة تؤثر بشكل عام على السائح وتنعكس خصوصاً على تصرفاته وسلوكياته .

المبحث الاول

اولاً: مفهوم الامن السياحي:

يستأثر موضوع الامن السياحي اهتمام المنظمات والمؤسسات والاجهزة المهتمة بتطوير القطاع السياحي في كافة انحاء الدولة، اصبح السفر والسياحة من القطاعات الخدمية التي ليا تأثير على قطاعات الدولة خاصة الخدمات السياحية ومعدلات نموه وأنشطته التي تختلف عن القطاعات الانتاجية التقليدية في الدولة ، وتعمل القوى الجاذبة للسياحة عموما على استعمال استراتيجيات معينة لجذب اكبر عدد من السائحين للإفادة من العوائد التي تجلبها السياحة للدولة وما لها من اهمية كبرى في الوقت الحاضر, وعلى الدولة العمل على تدعيم البنية التحتية للسياحة وتطويرها بشكل مستمر وتنظيم الحملات الدعائية المكثفة والمدروسة التي تبرز معالم و مقومات السياحة الموجودة فيها ، ويمكن القول بان السياحة هي صناعة المستقبل وان العراق يمتلك الكثير من الامكانات ومقومات

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

الجذب السياحي التي تمكن من منافسة الكثير من الدول الاخرى في جذب السياح (سعدون,2020: 219) . فكلمة الامن يقصد بها الطمأنينة و هي تعني ايضا الاستقرار والطمأنينة على مواجهة المفاجآت المتوقعة دون ان يتركب على ذلك اضطراب في الوضع السائد بما تعنيه ذلك ان تقلص للطمأنينة والاستقرار بهذا المعنى يتحدث الجميع عن امن الفرد او المواطن وما الامن الداخلي الا نموذج اخر من مفهوم الامن .ان الامن من اصعب المفاهيم التي يتناولها التحليل العلمي ألانه مفهوم نسبي ومتغير ومركب له ابعاد عدة ومستويات متنوعة تستعرض التحديات والتهديدات المباشرة وغير المباشرة من مصادر مختلفة، تختلف درجاتها وانواعها وابعادها ووقتها سواء تعلق ذلك لعمل الفرد او الدولة و يعد الامن من اكثر المصطلحات السياسية اثارة للجدل وذلك لارتباطه ببقاء السكان والدولة . إن تبني فكرة الامن السياحي تعتبر ذات بعد أمني واقتصادي وحضاري في غاية الاهمية يحتاج للعديد من العوامل البشرية والمادية، اعتماده داخل الدولة خاصة اعتماد التأهيل والتدريب وبث الثقافة السياحية وتشجيع الجذب الاقتصادي والنمو الاستثماري وحماية المجتمع من حيث قيمه وعاداته ومكتسباته الحضارية(عربية وميمونة,2018: 23). ومن هنا سوف نستطرق مفاهيم عديدة للأمن السياحي:

يقصد بالآمن كمفهوم مستقل الحماية القانونية التي توفرها الدولة للأفراد المجتمع بواسطة النصوص التشريعية، اي الاجراءات التشريعية الخاصة بتأمين الفرد داخل الدولة ضد الاخطار التي تمس ماله ونفسه وتحافظ على مقدساته (فهيمة وانصاف,2021: 58).

ويعرف الأمن السياحي بأنه أمن وسلامة السائح في اقامته وتحركاته وتعاملاته ومصداقيته، وما يقدم له من ثقافات وتقاليد وعادات، وما يتحقق له من رغبات متنوعة دون أدنى قيد، من خلال سبل ووسائل ومناخ جيد وصحي يشكل السياحة التلقائية الحرة(الخصاونة,2017: 5).

وكذلك يعرف الأمن السياحي بأنه منظومة من المفاهيم التربوية والعقارية والإجرائية التي تحقق ظروف جاذبة لتنقل الناس بغض النظر عن أهدافهم ومدة إقامتهم بطمأنينة وسهولة (سمية و زينب,2016:6). ويشير (الدهون,2019: 229) الأنشطة الإدارية والأمنية التي تستهدف تأمين مسار الأنشطة السياحية في مناخ يسوده الاطمئنان وبدون عوائق تحقيق أمن السائح من خلال توفير كل الظروف الملائمة التي تجعل إقامة السائح آمنة وسعيدة وبما يوفر له كل احتياجاته الضرورية والترفيهية. ووفقاً (طواهرية و كموش,2023: 30) الأمن السياحي: هو حماية صناعة الساحة بكل

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

عناصرها والمنتج السياحي المقدم للسائح والسائح نفسه يمكن (كنزة و نادية,2022: 401) تعريف الأمن السياحي بأن: تحقيقه يرتبط بشدة بتحقيق الأنماط من الأمن ونعني بها الأمن السياسي والاجتماعي والاقتصادي والجنائي بصفة عامة، فلن تكون هناك سياحة آمنة في ظل نظام سياسي غير مستقر، أو تنظيمات اجتماعية لا يسودها السلام الاجتماعي، وفي ظل حالة اقتصاد متدهور، وفي حالة اضطراب أمني ناجم عن تفشي الظواهر الإجرامية

ثانياً:- أهمية الأمن السياحي :

يعتبر الأمن السياحي حسب Maslowمن الحاجات الأساسية للإنسان فإذا كان الأمن والاستقرار يرتبط بعجلة التقدم الإنساني بشكل واضح، ولهذا يعد قطاع السياحة من أكثر القطاعات حساسية وتأثرا بشكل فوري ومباشر بالوضع الأمني، فالسياحة لا تزدهر إلا بوجود الأمن، ويظهر مقدار الترابط بين السياحة والأمن من خلال النقاط التالية:-

تحتاج السياحة إلى التخطيط، هذا الأخير يعتمد على معرفة عوامل اجتماعية واقتصادية وثقافية وطبيعية، وفضلا عن الإمكانيات المتوقفة والمتاحة، لا يمكن التنبؤ بمعرفة هذه العوامل في ظل واقع غير أمني ومستقر .يحتاج تنفيذ المشروعات المخطط لها إلى أمن واستقرار، وهذا يعني أنه لا يمكن إنجاز أي مشروع سياحي إلا في ظل ظرف أمن ومستقر.

العلاقة المتبادلة بين الخوف والسياحة علاقة متلازمة، فانعدام الأمن يؤدي إلى تدني مستوى صناعة السياحة (سعدون,2020: 225). توفر الأمن في أي دولة يكسبها الاحترام وإعجاب الآخرين على المستوى الإقليمي والدولي ويجلب السياح ويعزز السياحة من حيث مردودها الاقتصادي . وجود الأمن يؤدي إلى استغلال الموارد الطبيعية والبشرية بشكل أفضل، مما يسمح بتحقيق نمو سياحي وتقدم اجتماعي على جميع الأصعدة. يعتبر الأمن ملازم لصناعة السياحة وذلك من خلال فرض على أي دولة أن تؤمن الخدمة المناسبة للسياح من ساعة وصولهم إلى غاية مغادرتهم (فهيمة و انصاف,2021: 59).

ثالثاً:- أبعاد الامن السياحي

1. البعد السياسي الامن السياحي

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

من بين العوامل التي تتحكم في صناعة السياحة على المستوى المحلي والدولي هو الاستقرار السياسي، وذلك من خلال استقرار الظروف السياسية بالدول المتسقبلة للسياح، وكذلك في الدول المصدرة لها، فالسياسة السليمة التي تنتهجها الدولة تخلق لدى الشعب عامة مواقف واتجاهات وسلوكات تنشأ عنها محبة وصدق وثقة بين الحاكم والمحكوم، وينتج عنها الاطمئنان والاستقرار، فالانظمة السياسية تعمل على تشجيع المبادئ الهادفة والسلوكيات المرغوبة لدى الشعب، وغيرها من متطلبات الاصلاح والبناء من أجل تلبية الحاجات واشباعها، و المواطنين و نشر روح العدل و تحقيق المساواة والحرية والامن والاستقرار و عطاء الشعب الفرصة في صناعة القرارات، وكذلك تطبيق مبدأ الفصل بين السلطات في ظل الانظمة الدستورية الفاعلة، تكفل قيام المؤسسات الجماعية وتعطي المجالس المنتخبة حرية التعبير والدفاع عن مصالح الشعب .وبعكس ذلك تختل أركان الامن في المجتمع ويصبح هناك عدم استقرار أمني مما يعرقل تطبيق خطط التنمية السياحية فتبقى مجرد حبرا على ورق، بسبب ضعف الامن الداخلي والصراعات، فيصبح عاجزا عن توفير الامن لتيسير مرافق السياحة ويصرف السياح عن القيام بالرحلات السياحة بداعي التخوف الامني، ولا يقل الامن الخارجي أهمية عن الامن الداخلي لما له انعكاسات سلبية على صناعة السياحة، وبناء على ذلك يمكن تحديد العوامل السياسية التي تؤثر على صناعة السياحة بمايلي:

إن المفهوم السياسي للاستقرار الداخلي هو ثبات نظام الحكم المطبق في الدولة، فالسائح يلجأ دائما إلى الدول التي يسودها الامن الهدوء.

إن طبيعة علاقة الدولة بالدول الاخرى من حيث وديتها وعدم تميزها بالتوتر الدائم إثارة النزاع فيها تكون مستبعدة هذا ما يعرف بالاستقرار الخارجي، حيث تتأثر الحركة السياحية في البلدان التي لاتعرف الاستقرار السياسي في الدول المحيطة بها، ومثالها النزاعات التي حدثت في ايران، أثرت على أغلب الدول العربية المجاورة لها لبنان وسوريا والعراق.

التبعية السياسية ويقصد بها أن تكون دولة مجاورة لدولة عظمى أو تابعة لها ،مثل دولة إسرائيل التي تتبع الولايات المتحدة الامريكية تبعية كاملة، وهذا يؤثر على عدد السياح القادمين حسب رغبة أمريكا وعلاقتها بالدول المضيفة، فعدد السياح والحركة السياحية في هذه الحالة تتأثر وترتبط بمدى رضى الدولة عن تلك الدول والتي عادة ما تكون دول عظمى مصدرة للسياح تعتبر سوق سياحي كبير(سمية و زينب,2016: 10).

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

2. البعد الاقتصادي الأمن السياحي

يدل مفهوم الامن الاقتصادي على مجموعة من الاجراءات التي تضمن تأمين كافة جوانب العملية الاقتصادية ككل، من خلال الرفع من قدرات الدولة على تحقيق خطط التنمية الاقتصادية للرفع من مستوى الرفاهية لدى شعبها، حيث توجد علاقة وطيدة بين خطط التنمية الشاملة والخطط الامنية، سيما تلك التي تستهدف القطاع الاجتماعي والسياسي والاقتصادي أو القطاع البيئي، حيث أنها تساهم وتساعد على توطيد عوامل الاستقرار في المجتمع، والعلاقة هنا طردية، فكلما تطورت وتقدمت أنظمة المجتمع كان ذلك محققا لامن والاستقرار والطمأنينة بين أفراد المجتمع .يتضمن الامن الاقتصادي مجموعة من التدابير والاجراءات الامنية التي تهدف إلى حماية مؤسسات الدولة ومصالحها الاقتصادية، فتساهم في تحقيق التوازن الاقتصادي بين الموارد و المصروفات وهذا ما يقضي على التبعية الدولة لدولة أخرى، وكذلك الوصول لنظم فاعلة لتوزيع المنتج الوطني حسب أولويته على مستحقيه من المواطنين، أو بين الاقاليم مما ينعكس على استقرار المجتمع لانظمتها السياسية والاجتماعية .فالاجراءات المتخذة من طرف الشرطة في الامن الاقتصادي، فإنها تتمثل في مراقبة السلوكات والتصرفات الفردية و الجماعية في كافة المجالات الاقتصادية للتأكد من تطبيقها للقوانين التي تنظم الحياة الاقتصادية، من أجل منع وقوع الجرائم بمختلف أنواعها، أو بضبطها واتخاذ التدابير العقابية القضائية اتجاهها بما يمنع الاخرين من الاقبال على الجريمة الاقتصادية(الدهون,2019: 239).

3. البعد الاجتماعي للامن السياحي

تسعى أي دو لة للاهتمام وحماية المناطق السياحية وتجهيزها لاستقبال السياح، وتشمل هذه التجهيزات الفنادق، القرى السياحية والمنتجعات باإلضافة إلى مراكز الترفيه وطرق المواصلات، وذلك باستعمال الوسائل والطرق التكنولوجية الحديثة لمواكبة الحياة العصرية، والتي تنتج بيئة جديدة فيها قيم وتقاليد جديدة وغير مالوفة بصورة سريعة ومفاجئة لسكان هذه المنطقة والتي تكون مخالفة تماما لموروثاتهم الحضارية والاجتماعية والمعايير الخلقية التي نشأوا وتربوا عليها، مما يؤدي إلى تحولات وتغيرات جذرية تفرض لدى سكان المنطقة للتغيير من نمط سلوكهم وحياتهم . فهناك بعض من المناطق تعاني من تدني مستويات المعيشة ونقص الامكانيات المتاحة، فيتأثر سكان المنطقة بعادات السياح وأنماط معيشتهم وقدراتهم المالية، مما يدفع بعض من سكان المنطقة لمحاولة تحقيق

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

أرباح مادية سريعة، حتى ولو كانت بوسائل غير مشروعة، فتظهر فئة الوسطاء والطفيليين والمشجعين للسوق السوداء والمستغلين للسائح في مختلف المجالات، وكذا المروجين لبعض صور الانحراف تحت مسميات متعددة مثل التسلية والترفيه والمتعة والراحة . ومن كل هذا يظهر اختلاف وتعارض بين سكان المنطقة والسواح القادمين من الخارج في الافكار والاساليب، فتصرفات السياح وسلوكاتهم التعبر بالضرورة عن حياتهم اليومية التي يعيشونها نما هذا ارجع لعدة أسباب منها الميل إلى حب المغامرة وحب الاستطلاع والقيام في بلادهم بتجارب جديدة و محاولتهم التمتع بكل ما هو متاح، هذا الامر الذي يؤدي إلى إثارة الشعب المضيف وضيقه وشعوره بالمرارة والحقد ورفض السياحة بكل معانيها مما يؤثر في بنائها ونموها وازدهارها، لذلك يتوجب على الدولة توفير الامن بهذه المناطق، أو توفير ما يسمى بالامن السياحي.

4. البعد الثقافي للامن السياحي

الثقافة هي مجموعة من المعتقدات والقيم السلوكية واالتجاهات والعادات وأشكال السلوك المشتركة بين أعضاء المجتمع تنتقل من جيل إلى جيل .من هنا فإن الثقافة الخاصة بالانسان هي التي تحدد سلوكه، وهو المحيط الذي تنمو داخله شبكة العلاقات الاجتماعية، والنشاط السياحي ينطوي على هذا المحيط من التفاعل بين الثقافات، عن طريق اللقاءات بين المضيف والسائح عبر مجموعة من نشاطات السياح و مختلف العمليات السياحية، والتي تربط بشكل أو بآخر مسارات هذه العلاقة، وبذلك ستظهر بأنها مواكبة وفق مقتضيات مكان وزمان الظاهرة السياحية لسمة يتم اكتسابه من تجارب ومعارف جديدة، وبالتالي فهي تشكل فهما الثقافات النسبية بما تمتلكه من خصوصية واستقلالية ذاتية، بحيث تسمح هذه العلاقة من التأثير في المجتمع المضيف بدرجة من التغيرات الثقافية على مستوى العلاقة مع أعضاء الجماعة الوافدة والعلاقة داخل إطار أعضاء المجتمع المحلي (طواهريةوكموش,2023: 19)

5. البعد الصحي و البيئي للامن السياحي لمعرفة البعد الصحي للامن السياحي يجب تحديد مفهوم السياحة العلاجية, فالسياحة العلاجية عادة هي سياحة لعالج النفس والجسد معا، والتداوي من بعض أم ارض الجسد والترويح عن النفس وا النشاط للجسم للحصول على صحة نفسية وجسدية جيدة والشفاء من بعض الامراض، وتقسم السياحة العلاجية على هذا الاساس إلى قسمين، السياحة العلاجية هي التي تكون في المستشفيات المزودة بأحدث التقنيات الحديثة ومختلف التجهيزات والملاكات الطبية

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

المؤهلة ذات الكفاءة العالية وكذلك في المراكز الطبية .أما القسم الثاني فهو السياحة الاستشفائية التي تعتمد بالدرجة الاولى على العناصر الطبيعية الموجودة في المياه المعدنية الحارة والكبريتية والرمال والشمس والمعروفة بالسياحة الحموية، يشمل البعد الصحي في تحقيق الامن السياحي من خلال توفير الامن الصحي الشامل في الدولة المستقبلة للسياح من الاوبئة والامراض السارية والمعدية لسكانه عن طريق توفير الرعاية الصحية العالية المستوى لمختلف المستويات سواء الفردية او الجماعية(عربية وميمونة,2018:68).

رابعاً:- سلوك السائح

تعتبر السياحة ظاهرة عامة بين البشر يمارسها الافراد ويعيشها باساليب متعددة ومتنوعة وتتخذ صورا من السلوكيات المركبة واللفظية اثناء القيام بجولة سياحية .والسياحة سلوك يأخذ طريقه الى التعبير الفردي احيانا او التعبير الجماعي احيانا خرى .وقد حظيت السياحة باهتمام كبير من الأوساط الدولية والإقليمية والعالمية لما لها من تأثير على بنية المجتمع وتطوره لتأثيرها على اقتصاد الدولة وأفرادها خصوصا اذا ما اخذ بنظر الاعتبار الشركات التي تعنى بموضوع السياحة ولما لها من مردودات كبيرة عليها , ومن جانب آخر ان السياحة ذات قيمة ايجابية لها تأثير واضح على الآخرين لما تضيفه من فائدة للفرد فتترك فيه الأمن النفسي والراحة وهما عنصران يعجلان على زيادة كفاءة الفرد خاصة والمجتمع عامة, كما ان سلوك السائح معقدا لايمكن دراسته بصورة مستقلة عن المنبهات الخارجية تلك التي يمكن ان تكون المحفزات والمحرضات التي تسهل حدوث هذا النوع من السلوك المطلوب من السائح ام يسلكه لغرض فهمه فهما دقيقا وموضوعيا.

ان دراسة سلوكية السائح حساسة جدا لارتباطها بمستقبل صناعة السياحة من اجل المحافظة على العلامة التجارية للمرفق السياحي وضمان استمرار تدفق السياح الى المنطقة السياحية والنمط السياحي فضلا عن العوامل الاخرى المؤثرة في سلوكية السائح، وهذا ما يجعل السائح ينظر الى النمط السياحي باكثر من نظرة وفكرة لكي يحصل على مبتغاه امام المتغيرات المتعددة في النمط السياحي والتي غالبا ما توجه سلوكية السائح وتجذبه اليها(سالم, 2007: 63). وفيا يلي بعض التعريف التي تخص موضوع سلوك السائح نذكر منها ما يأتي:

حيث ذكر(عزام واخرون,2018: 128) انه التصرفات التي تنتج عن شخص ما نتيجة لتعرضه الى منبهات داخلية او خارجية من اجل حصوله على منتج (سلعة - خدمة)محدد يشبع حاجاته ورغباته.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

بينما يعّرف سلوك السائح بأنه السلوك الذي يقوم بشراء منتج (سلعة – خدمة) بهدف اشباع حاجاته المادية او النفسية له او لافراد عائلته (Kotler& Armstrong,2018: 158).

ويعرف أيضا سلوك السائح : ذلك السلوك الذي ينتج عن المستهلك نتيجة تعرضه إلى منبعه الداخلي او خارجي في البحث و الشراء و استخدام المنتجات التي يتوقع أنها ستشبع حاجاته و تلبية رغباته حسب الامكانيات الشرائية المتاحة (مسعودة و خديجة,2021: 26). ويذكربأنها الطريقة التى سيستجيب فيها السائحون أو المستهلكون لبعض المواقف فى السوق السياحى مثل إرتفاع أو انخفاض الاسعار، وإرتفاع الدخول الحقيقية ومستوى المعيشة الذى إعتاد عليه الافراد تأثير هام على سلوك المستهلكين (الشامخ واخرون,2023: 4).

خامساً:- اهمية سلوك السائح

ولدراسة سلوك السائح أهمية وفوائد يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- إن دراسة سلوك السائح ومعرفة حاجاته ورغباته يساعد المؤسسة على تقديم خدماتها بشكل يضمن قبولها لدى السياح، الأمر الذي يؤدي إلى ازدياد معدلات الإقبال عليها وهو ما يقود إلى رفع حجم أرباحها مما يمكنها من البقاء والاستمرار. فكلما كانت المؤسسة على دراية وفهم بما يجول ويحيط بمستهلكها، كانت أقدر على الاقتر اب منهم لخدمتهم وإشباع حاجاتهم و رغباتهم لتحقيق أهدافها وأهدافهم على حد سواء.

2- إن المفهوم التسويقي الحديث يقوم على فكرة أن المستهلك هو نقطة البداية والنهائية في العملية التسويقية إذ أن الفلسفات التسويقية السابقة (الإنتاجية والبيعية) أثبتت فشلها وقصورها مع مرور الزمن وهذا بسبب إهمالها دراسة سلوك وتصرفات المستهلك وتركيزها على طبيعة المنتجات وطريقة بيعها فقط، حيث أن العديد من المنظمات التي تبنت هذه الفلسفات لم تستطع الصمود والمنافسة بسبب غياب الرابط بينها و بين أسواقها والمتمثل أساسا في دراسة سلوك المستهلك لذا يجب على المؤسسة الراغبة في النجاح أن تسعى لخلق أنشطة تسويقية تبنى على أساس تحليل سلوك المستهلك تتلاءم وتتكيف معه بشكل يخدم مصالح المؤسسة ويحقق أهدافها خصوصا على المدى الطويل.

3- إن دراسة سلوك السائح قد يفرض على المؤسسة اكتشاف فرص تسويقية جديدة، وهذا عن طريق البحث عن الحاجات والرغبات غير المشبعة والحديثة لدى المستهلكين والاستثمار فيها

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

بشكل يساعد المنظمة على تنويع منتجاتها لرفع قدرتها التنافسية وزيادة حصتها السوقية وهو ما يضمن نموها وتوسعها.

4- إن دراسة سلوك السائح ومعرفة قدراته الشرائية يساعد المنظمة على رسم سياستها التسعيرية، إذ أن المؤسسة الناجحة هي التي تستطيع تقديم سلع وخدمات تشبع رغبات مستهلكيها في حدود إمكانيتهم الشرائية.

5- إن دراسة سلوك المستهلك يساعد المؤسسة في رسم سياستها الترويجية، فمن خلال معرفة أذواق وتفضيلات السياح تقوم الإدارة التسويقية بتحديد مزيج ترويجي مناسب بهدف التأثير عليهم.

6- إن دراسة سلوك السائح تمكن المؤسسة من تحليل أسواقها وتحديد الفضاءات المستهدفة، كما تساعدها على دراسة عادات ودوافع الشراء بدقة لدى مستهلكيها، الأمر الذي يقودها إلى المعرفة سلوكه وعلى قراره الشرائي.(فتيحة و سمية,2015: 46).

سادساً:- أبعاد سلوك السائح: حدد Peter و olson ثلاثة أبعاد أساسية لسلوك المستهلك، والتي تشمل بدورها سلوك السائح وتتمثل في النقاط الاتية:

1- ديناميكية سلوك السائح: يتصف سلوك المستهلك على السلوك السياحي الديناميكي ويقصد بذلك أن المستهلك أو السائح بصفة خاصة والمجتمع ككل في تغيير مستمر على مدار الوقت، وهذا لم انكاسات هامة في دارسة سلوك المستهلك وتطوير استراتيجية التسويقية.

2- التفاعل في سلوك المستهلك :تضمن سلوك المستهلك التفاعل المستمر بين النواحي الادراكية والشعورية والسلوكية والاحداث بيئية الخارجية، ومن أجل فهم المستهلك ومحاولة تطوير إستراتيجية تسويقية يجب على رجل التسويق أن يتعرف على ثاثة عناصر أساسية وهي:

أ- في ماذا يفكر المستهلك؟(عنصر الادراك والتفكير)

ب- بماذا يشعر المستهلك؟ (عنصر الشعور والتأثير)

أ- ماذا يفعل المستهلك؟ (عنصر السلوك) (فريال و حنان,2016: 78).

3- التبادل في سلوك المستهلك: إن عملية التبادل في شتى مجالات الحياة تجعل تعريف سلوك المستهلك متناسب مع التعريفات الحالية للتسويق حيث أن دور التسويق هو خلق عملية التبادل مع المستهلك من خلال إعداد وتطبيق الاستراتيجيات التسويقية. إن سلوك السائح لا يخرج عن

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

كونه سلوك انسانيا كسلوك المستهلك والذي يتأثر بمجموعة من العوامل والضغوط التي تؤثر عليه والتي تجعل عملية التنبؤ وتفسير السلوك وكيفية اتخاذ القرار الشراء لسلعة معينة أو خدمة سياحية من المسائل البالغة التعضيد بسبب تداخل وتشابك هذ العوامل فيما بينها مما ينتج عن ذلك شبكة معقدة من أنماط سلوكية أقل ما يقال عنها أنها متشابكة كخيوط العكبوت(منيغرودربال,2016: 20)

المبحث الثاني

متطلبات النهوض للأمن السياحي وتأثير سلوكيات السائح اتجاه

يعتبر الأمن السياحي حسب من الحاجات الأساسية للإنسان فإذا كان الأمن والاستقرار يرتبط بعجلة التقدم الإنساني بشكل واضح، ولهذا يعد قطاع السياحة من أكثر القطاعات حساسية وتأثرا بشكل فوري ومباشر بالوضع الأمني، فالسياحة لا تزدهر إلا بوجود الأمن، ويظهر مقدار الترابط بين السياحة والأمن من خلال النقاط التالية:-

1- تحتاج السياحة إلى التخطيط، هذا الأخير يعتمد على معرفة عوامل اجتماعية واقتصادية وثقافية وطبيعية، وفضلا عن الإمكانيات المتوقفة والمتاحة، لا يمكن التنبؤ بمعرفة هذه العوامل في ظل واقع غير أمني ومستقر .

2- يحتاج تنفيذ المشروعات المخطط لها إلى أمن واستقرار، وهذا يعني أنه لا يمكن إنجاز أي مشروع سياحي إلا في ظل ظرف أمن ومستقر.

3- العلاقة المتبادلة بين الخوف والسياحة علاقة متلازمة، فانعدام الأمن يؤدي إلى تدني مستوى صناعة السياحة (سعدون,2020: 225).

4- توفر الأمن في أي دولة يكسبها الاحترام وإعجاب الآخرين على المستوى الإقليمي والدولي ويجلب السياح ويعزز السياحة من حيث مردودها الاقتصادي .

5- وجود الأمن يؤدي إلى استغلال الموارد الطبيعية والبشرية بشكل أفضل، مما يسمح بتحقيق نمو سياحي وتقدم اجتماعي على جميع الأصعدة.

6- يعتبر الأمن ملازم لصناعة السياحة وذلك من خلال فرض على أي دولة أن تؤمن الخدمة المناسبة للسياح من ساعة وصولهم إلى غاية مغادرتهم.

المبحث الثالث

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

الاستنتاجات

يقدم هذا المبحث اهم ما توصلت اليه الدراسة من استنتاجات تتعلق بالجانبين النظري والتطبيقي وكما يأتي:

1- السعي نحو توفر عنصري الاستقرار والطمأنينة لمواجهة المفاجآت المتوقعة دون ان يتركب على ذلك اضطراب في الوضع السائد وبسلوكيات السائح من ردات فعل مختلفة تجاه الوضع السائد بما تعنيه ذلك ان تقلص للطمأنينة والاستقرار بهذا المعنى يتحدث الجميع عن امن الفرد او المواطن بصفه عامه.

2- إن هناك إدراكاً واضحاً لأهمية الامن السياحي بما يتضمنه من السياحة الداخلية والخارجية وكذلك السائح والمعالم السياحية ويتضمن وضع البلد واستقراره وخلوه من الكوارث الطبيعية والإنسانية

3- سعي الدولة للاهتمام وحماية المناطق السياحية وتجهيزها لاستقبال السياح، وتشمل هذه التجهيزات الفنادق، القرى السياحية والمنتجعات بالإضافة إلى مراكز الترفيه وطرق المواصلات، وذلك باستعمال الوسائل والطرق التكنولوجية الحديثة لمواكبة الحياة العصرية،

4- ان للسياحة قيمة ايجابية واضحة على الآخرين لما تضيفه من فائدة للفرد فتترك فيه الأمن النفسي والراحة وهما عنصران يعجلان على زيادة كفاءة الفرد خاصة والمجتمع عامة,

5- ان سلوك السائح معقدا لايمكن دراسته بصورة مستقلة عن المنبهات الخارجية تلك التي يمكن ان تكون المحفزات والمحرضات التي تسهل حدوث هذا النوع من السلوك المطلوب من السائح ام يسلكه لغرض فهمه فهما دقيقا وموضوعيا .

التوصيات

سيجري في هذا المبحث استعراض مجموعة من التوصيات والتي يمكن تلخيصها بالاتي :-

1- على ادارات المنظمات السياحية العمل على توفير الامن السياحي لكل من السائحين وشعورهم داخليا بتوفير عنصر الامن باعتباره احاجة اساسية من الحاجات التي يسعى الى اشباعها السائح

2- لابد من عمل وسائل الاعلام على توفير عنصر التوعية من خلال إقامة الندوات والمؤتمرات للتعريف بأهمية الأمن السياحي للدولة ومن كافة النواحي . .

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

3- من الضروري أن العمل توفير الحماية للسائح والمؤسسات السياحية من قبل الدولة والمجتمع للتخلص لكل ما يؤخر صفو الامن الانساني والاستقرار السياسي والاجتماعي والسياحي في العراق

4- لابد من مراعاة سلوك السائح وضرورة التفاعل المستمر معه من حيث النواحي الادراكية والشعورية والسلوكية والاحداث البيئية الخارجية، ومن أجل فهم السائح ومحاولة تطوير إستراتيجية امنية تليق بمايتطلبه السائح كحاجة اساسية يسعى الى اشباعها .

المصـــادر

المصادر العربية :-

1- قسوري فهيمة, قسوري إنصاف,2021, الامن السياحي ودوره في حماية البيئة لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر, المجلة العربية لعلوم السياحة والضيافة والاثار مج 2 – ع(3) سبتمرب 2.

2- هادي فيصل سعدون,2020, الامن السياحي وتطور السياحة في العراق, مديرية التربية في بغداد/ الرصافة الثالثة,مجلة الدراسة التربوية.

3- رجراج عربية , دوس ميمونة,2018, تاثير الامن السياحي على القرار الشرائي للمستهلك السياحي في الجزائر, معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير/ قسم علوم تجارية.

4- محمد شبيب الخصاونة,2017, دور التشريعات السياحية الاردنية في تعزيز الامن السياحي,المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق, العدد 14,الاصدار الثاني.

5- العايب سمية , بوخلوط زينب,2016, تأثير الأمن السياحي على النشاط السياحي -دراسة حالة الجزائر وتونس, جامعة محمد الصديق بن يحيى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.

6- رامي محمد الدهون,2019, العلاقة بين الامن والسياحة: دراسة تحليلية لتنافسية الامن السياحي الاردني في قطاع السياحة والسفر العالمي, السنة الرابعة - المجلد: 46 - العدد: 40.

7- صفاء طواهرية, هند كموش,2023,الامن السياحي في الجزائر:التحديات والمتطلبات, جامعة 08 ماي 1945 قالمة كلية الحقوق و العلوم السياسية/ قسم العلوم السياسية.

8- خميش كنزة, ملياني نادية, 2022, التحديات التي تواجه الامن السياحي في الجزائر: ولاية تبسة نمودجاً, مجلة دراسات في سايكولوجية الانحراف, المجلد 7,العدد133

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (20) (عدد خاص) 2024
وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الاعمال وتحديات الابتكار)
18 نيسان 2024

9- عزام، زكريا امحد، حسونة، عبد الباسط والشيخ، مصطفى سعيد، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، ط6، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، .

10- سالم حميد سالم,2007, سلوك السائح ودوره في تحديد النمط السياحي, مجلةالعلوم الاقتصادية والادارية المجلد/13 ع48 /لسنة2007.

11- بركة مسعودة ,بوسنة خديجة,2021, مقومات الجذب السياحي وأثرها على سلوك السائح "دراسة حالة والية غرداية",جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التجارية.

12- إسراء ناصر محمود الشامخ ,عزة ماهر خليل, محمود رمضان العزب,2023, أثر التلعيب البيئى على إستدامة سلوك السائح, مجلة كلية السياحة والفنادق – جامعة مدينة السادات المجلد (7)، العدد 2/3.

13- لعوبي فتيحة ,لمحزم سمية,2015, أثر جودة الخدمات السياحية على سلوك السائح دراسة حالة مجموعة فنادق بولاية " جيجل",جامعة محمد الصديق بن يحي – جيجل, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.

14- لمواري فريال ,فنور حنان,2016, التسويق الالكتروني وأثره على سلوك السائح -دراسة حالة ولاية جيجل-,كلية العلوم التجارية الاقتصادية وعلوم التسيير.

15- ريمة منيغر,عايدة دربال,2016,عناصر المزيج التسويقي السياحي واثرها على سلوك السائح- دراسة حالة ولاية جيجل- كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية وعلوم التسيير.

المصادر الاجنبية

1-Kotler,Philip & Armstrong, Gray,Principles of Marketing, 17th Ed., Person Education Limited Italy, 2018.