

المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظريّة

م.د. سالم حميد سالم / رئاسة جامعة بغداد / مركز التطوير والتعليم المستمر

مستخلص

تواجه منظمات الأعمال السياحية بيئة ديناميكية مليئة بالتحديات والمخاطر تنعكس تداعياتها على المجتمع وتولد ضغطاً إضافياً عليها في تحمل المسؤوليات وأعباء استثنائية وتتأثر بكثير من العوامل والحوادث والمخاطر نتيجة لأفعال ومواقف وحوادث متنوعة قد تتجاوز الحدود الجغرافية للدول، مما يستوجب استيعاب المخاطر التي تواجه السياحة وكيفية إدارتها والتعامل معها على أسس علمية ومنطقية من أجل تشخيص ومعالجة الخطر وكيفية الحد من تداعياته واختلاف أنواعه. إذ تؤثر المخاطر في الجوانب الأكثر أهمية وحيوية للمنظمات السياحية كالحصة السوقية والأنماط السياحية والشرائح المستهدفة فضلاً عن توجيه حركة النقل لأغراض السياحة والسفر. مما يتطلب معرفة أنواع المخاطر وتقييم حجمها وتطوير الاستراتيجيات لإدارتها من خلال تجنبها وتقليل أثارها وتبعاتها السلبية على واقع الحركة السياحية. وتبرز أهمية البحث من أهمية موضوع إدارة الخطر في ظل بيئة متغيرة مليئة بالتحديات وانعكاسها في حجم ومستقبل النشاط السياحي وكذلك التعرف على أنواع المخاطر في الأعمال السياحية وسبل معالجتها للحيلولة دون تفاقمها

ويكون الهدف الاسمي للبحث التعرف على أنواع المخاطر التي تواجه الاعمال وانعكاسها في طبيعة الاعمال السياحية وأساليب وطرائق معالجتها على وفق الجداول المقترحة في مرفق البحث .
واتبع الباحث أسلوب التحليل الوصفي في تناول موضوع البحث من مفاهيم ومصطلحات إدارة المخاطر ومحاولة لبناء مقياس لتحديد اوجه المخاطر في البيئة السياحية مع إشارة بقدر مناسب لوصف حالات عملية تمثل واقع حال هذه العوامل في الأنماط السياحية السائدة في الشرق الأوسط.
توصل الباحث الى استنتاجات منها: وجود تحديات كبيرة للمخاطر السياحية وباشكال عديدة كاعمال سرقة الاثار والتفجيرات والتخريب للمجمعات والمدن السياحية اثرت بصورة كبيرة على حركة السياحة في الشرق الاوسط. فضلاً عن ظهور حركات دينية مناهضة للاعمال السياحية ، وبروز التغيرات المناخية كمحددات جديدة وغير مألوفة تشكل في ثناياها مكامن الخطر.
وأوصى الباحث بضرورة التاكيد على التطوير المستمر لمواجهة المخاطر بكل انواعها ومستوياتها وضرورة الانتباه والتركيز على مكامن الخطر لمرحلة الانذار المبكر من اجل ادراكها والحد من تداعياتها .

المصطلحات الرئيسية للبحث / ادارة سياحة –المخاطر السياحية – الاعمال السياحية.



مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية

العدد 96 المجلد 23

الصفحات 147-165



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

تقديم:

أخذ موضوع ادارة الخطر اهمية بالغة في اعمال المؤسسات المتقدمة التي تعنى بعلاقتها مع الزبون/الضيف يحظى باهتمام ورعاية كبيرين في سياسات الاعمال في بيئة ديناميكية سريعة التغيير مليئة بالتحديات والمخاطر تنعكس تداعياتها على المجتمع ومنظمات الاعمال وتولد ضغطا إضافيا على تحمل المسؤوليات وأعباء استثنائية قد تؤدي الى نتائج ايجابية او سلبية، وهذا ما يحتم على الإدارات العليا إعادة صياغة هيكليتها ورسالتها واكتشاف الفرص السوقية المتاحة والكامنة بما يناسب واقعها الفعلي وفهم عملي في كيفية مواجهة المخاطر والتهديدات التي تواجه المصادر السياحية في طبيعة اعمالها ووجهاتها التسويقية وشرائحها المستهدفة بهدف الولوج الى صدارة الحصص السوقية في بيئة تنافسية حادة تستدعي التكيف والخلق والتجديد والإبداع الاداري. وهذا ما يستدعي التعرف على انواع المخاطر وسبل مواجهتها المتمثلة بصورة رئيسة من خلال الاستفادة من التجارب العملية والدراسات والبحوث المتعلقة بمواجهة المخاطر التي يمكن ان تؤثر على النشاط السياحي لما لها من اثر ايجابي على توجيه الأعمال السياحية والفندقية وتسويقها في مسار خطي يحافظ على سلامة الموقع والمنتج السياحي والسياح من جهة واستمرارية نشاط المنظمات السياحية من جهة أخرى.

ومن هنا تبرز الحاجة الى وجود التزام بالمواثيق واللوائح المنظمة للنشاط السياحي في اطار تحديد المخاطر وسبل مواجهتها والعمل بصورة متوازنة مع التغيرات التي تطرأ على المواقف التي يمكن ان تصبح تحديات معاصرة تعصف بالنشاط السياحي.

أولاً: مشكلة البحث

تعد المخاطر التي تواجه السياحة من المسائل المهمة التي تبحث فيها الإدارات السياحية بشكل مستمر بهدف تجديد الرؤى والاهتمام نحو مواجهة انواع متعددة من المخاطر الحالية او المتوقع حدوثها للحيلولة دون تفاقمها وانعكاسها على طبيعة الخدمات السياحية المقدمة ، ومن خلال البحث والتقصي للتعرف على مدى استعداد الإدارات السياحية لمواجهة المخاطر السياحية، وجد الباحث هنالك اختلاف في تقدير الإدارة العليا لاهمية ادارة المخاطر السياحية في اطار ادارة المنتج السياحي من سلع وخدمات وعلاماتها التجارية وفي ظل الظروف الامنية والتغيرات البيئية وعوامل جيموفورولوجية، مما شجع الباحث على التصدي لهذا الموضوع ومحاولة الاجابة عن عدد من التساؤلات الآتية:-

1. ما المخاطر السياحية التي يمكن ان تواجه السياحة والية التعامل معها؟
2. كيف تواجه الإدارات العليا المخاطر السياحية المحتملة وأدوات التخطيط لمعالجتها ؟

ثانياً: أهمية البحث

تنبثق أهمية البحث في تناول موضوع ادارة المخاطر السياحية من خصوصية النشاطات السياحية وحساسيتها للطلب السياحي ونوعية ومستوى الخدمات المقدمة وعمليات تسويقها في ظل الظروف الراهنة، خصوصاً ونحن نعيش في ظل بيئة مضطربة تتصاعد فيها مراحل الخطر وتتنوع باختلاف الظروف والاماكن، انعكست تداعياتها على النشاط السياحي وطبيعة الخطر واساليب وطرائق المعالجة ان تنوع المخاطر التي تواجه السياحة قد حتمت على الإدارات السياحية ان تعمل بشكل أفضل في التعامل مع انواع من المخاطر كالسياسية والعسكرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية من خلال تحديد نوع الخطر واساليب طرق المعالجة ووضع الاستراتيجيات الكفيلة للمعالجة، مما ينبغي ان يحظى هذا التوجه لادارة المخاطر السياحية اهمية لدراسة الظواهر والعلاقات المتبادلة بين انواع المخاطر وسبل ادارتها ومعالجتها بشكل أفضل على وفق مجموعة الأبعاد المقترحة لقياس المخاطر في الاعمال السياحية كما هو موضح في الجداول الملحقة بالبحث، لما له من دور في تحسين مستوى ونوعية المنتج السياحي وعمليات تسويقها في ظل التحديات المعاصرة..



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

ثالثاً: فرضية البحث

على وفق مشكلة البحث يمكن صياغة فرضية البحث من منطلق مفاده ان الخدمات السياحية المقدمة ترتبط بشكل كبير بانواع المخاطر المحتملة التي تحيط بالمواقع السياحية قد تنعكس بشكل مباشر في الطلب السياحي وعمليات تسويقها مما تجدر الاهمية الى وضع اليات لمواجهة المخاطر التي يمكن ان تصيب القطاع السياحي وتنعكس على ادائه ومستقبله وفق خطط وبرامج متنوعة.

رابعاً: هدف البحث

يهدف البحث الى التركيز على انواع من المخاطر المحتملة في مواقع الجذب السياحي المنتشرة في البلدان السياحية التي يمكن ان تؤثر في النشاط السياحي والتعرف على توجهات الادارة في تقدير حجم المخاطر على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وسبل معالجتها كما في مرفق البحث الذي يوضح أنواع المخاطر السياحية بهدف الارتقاء باليات مواجهتها من حيث السياسات والاجراءات التي تقوم بها الادارات العليا لما لها من اهمية في تذليل الصعوبات وتقليل المخاطر المحتملة بوصفه نشاط يحقق قيمة مضافة عالية والسلاح التنافسي في السوق السياحي ولغرض تكامل أركان البحث العلمي يسعى البحث الى تحقيق الأهداف الآتية:-

- 1- التعرف على أنواع المخاطر التي تواجه الاعمال السياحية.
- 2- التعرف على آليات إدارة المخاطر وأساليب وطرائق معالجتها .
- 3- التعرف على اهداف إدارة المخاطر السياحية وانعكاسها في طبيعة الاعمال السياحية.

خامساً: طريقة البحث

- من اجل تحقيق اهداف البحث اعتمد الباحث على مجموعة من الطرائق والمناهج المناسبة والضرورية لاتمام على النحو الآتي:
- العمل المكتبي من خلال جمع المعلومات المتعلقة بانواع المخاطر التي تواجه السياحة (كتب – مجلات علمية وتقارير)
 - الاستقصاء والبحث من خلال الزيارات الميدانية مع القائمين على الاعمال السياحية من شركات سياحة وسفر – فنادق – مجمعات سياحية
 - استخدام المصادر النظرية المتعلقة بادارة الخطر والاعمال السياحية وجمع البيانات والمعلومات ومتابعة أنواع المخاطر التي المت بالفعاليات السياحية وانعكاس ذلك على طبيعة النشاطات السياحية

سادساً: منهج البحث وهيكلته

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسات السياحية معتمدا على تحليل ابرز المفاهيم التي تناولت موضوع المخاطر التي تواجه السياحة مع ما ذهب اليه الباحثون والمختصون والتقارير المتعلقة بهذا الموضوع ومحاولة لبناء مقياس لتحديد اوجه المخاطر في البيئة السياحية مع إشارة بقدر مناسب لوصف حالات عملية تمثل واقع حال هذه العوامل في الأنماط السياحية السائدة في الشرق الأوسط.



المبحث الاول / ادارة الخطر اطار مفاهيمي

أولاً : اصل الكلمة ومصدرها

الخطر.. بفتح الحاء وتشديد الشين على الهلاك ، يقال خاطرَ بنفسه والخطر السبق الذي يتراهن عليه وخطر الرمح بخطر الكسر(خطراناً) اهتز ورمح خطر بالتشديد ذو اهتزاز ورجل (خطار) بالرمح بالتشديد أي طعان، ورجل خطير أي له قدر وخطر (الرازي:180.1983) ، والخطر: ما يخطر في القلب من تدبير أو أمر، والخطرُ الهاجس ويجوز ان يكون من الخطير هو الوعيد ،الخطرُ: ارتفاع القدر والمال والشرف والمنزلة (ابن منظور:250.1990)

ثانياً :- الجذر التاريخي

اخذ الاهتمام بالتزايد لاستخدام مصطلح ادارة الخطر بصورة اعتيادية وفي حالات عديدة الا ان الوجه العام لاستخدام المصطلح بصورة دقيقة ومحددة بدأ في عقد الخمسينات (Emmett&Therese:2001.17) من القرن العشرين وكان ذلك في احد المراجع او المصادر اتي تشير الى مفهوم ادارة الخطر وبالتحديد في احد المقالات التي نشرتها مجلة (Harvard Business Review) عام 1956 ، وكان هدف كاتب المقال آنذاك إحداث ثورة في فكر المنظمات وسلوكها كونها هي المسؤولة عن مواجهة الخطر التي يكمن ان واجهها خصوصا الشركات الكبرى ،لذا عمدت هذه الشركات على استحداث وظيفة لإدارة الخطر على نحو ضيق ومركز، وفيما بعد انتشرت وظيفة ادارة الخطر وبدأ التوسع في تحديد الوظائف والمهام التي يقوم بها مدير الخطر اعتمادا على طبيعة المخاطر والأزمات (الدهان:203.1992)

ثالثاً :- تعريف مفهوم الخطر

قد يبدو للعيان ان مفهوم الخطر في فكرة بسيطة عندما يصاب احد الأشخاص بحالة من الخطر ويمثل ايضا حالة عدم التأكد لنتيجة غير مفضلة او مطلوبة تاتي نتيجة عجز او قلة معلومات حول الامكانية في السلوك او التعرف او اتخاذ قرار لمواجهة خطر محتمل او مستقبلي . وقد يكون الخطر في ظهور موقف مفاجئ غير عادي في حياة المنظمة او المجتمع لم يكن قد يهدد هذا الخطر حياة المنظمة واستمراريتها في الأعمال والبيئة التنافسية (Daveni: 1990.653) فالالاقتصاديون والإحصائيون والاداريون وآخرون قد ناقشوا كثيرا مفاهيم الخطر او المخاطر في معنى ومفهوم وتعريف بما يمكن استخدامه في عمليات التحليل في كل صنف او اتجاه او أي حقل للدراسة، فكل باحث او مهتم توجه ومدخل لاستخدام وتوظيف المصطلح او التعريف في مجال حقله العلمي الا ان معظم التعاريف تركز على نقطتين جوهريتين هما:-

- ادارة الخطر ميدانيا متمثلة بجوهر الخطر. (Emmett&Therese:2003.2)
- ادارة الخطر وهي عمليات تتضمن ادارة المخاطر. (Cunliffe2001.12)
- وبذلك تهتم ادارة المخاطر بالمحافظة على اصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها في تحقيق الإيرادات والمحافظة على الافراد العاملين فيها ضد المخاطر المحتملة (بعيرة وآخرون:46.1991)
- وتوصف ايضا ادارة الخطر مدخلا علميا للمشاكل المتعلقة بكل الاحوال التي يمكن ان تواجهها المنظمة ويسعى هذا المدخل الى بناء قاعدة معلوماتي تستند الى القوانين والمبادئ والاجراءات لكي يتم الاعتماد عليها عند التنبأ او التوقع.وقد يكون الخطر مصدرا للتهديد او للاختلال ويؤثر في سمعة ومكانة ومستقبل المنظمات (Jones :2001.1) ومن جانب آخر يمكن ان ينصب المخاطر من اتجاهات عديدة نتيجة لوجود مايلي :-
- (Emmett&Therese :2003.4)
- فرصة لاحداث خسارة.
- هنالك امكانية لحدوث خسارة.
- وجود حالة عدم التأكد.
- أي نتيجة حاصلة خلافا للتوقعات.



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

اما تعريف ادارة المخاطر بالنسبة للمهتمين بالسياحة تتمثل .. نظرة علمية للتعامل مع الاخطار الحالية او المتوقعة لتطبيق وصياغة إجراءات من اجل تقليل حدوث الخسائر التي يمكن ان تحدث (king&Cottrell :2001.1) وتتعدد انواع الخطر التي يمكن ان تؤثر في طبيعة وعمل القطاع السياحي من بيئة الى اخرى ومن اقليم الى آخر مما يستدعي تكامل المعلومات حول المخاطر من خلال نظم الإتصالات، العلاقات العامة، وعلم نفس، وسيكولوجيا القراءة المطلوبة للعلماء والباحثين يتحررون الاخطار والازمات في السياقات المختلفة:(Hair&heath:2009,2) وقد حدد منظمة السياحة العالمية اربع مناطق مصدرية للمخاطر التي تواجه أمن وسلامة السياح، الضيوف ومستخدمو السياحة والجاليات تشمل:

(Moore&Wilks:2004,11)

1. البيئة الإنسانية والمؤسساتية خارج قطاع السياحة
2. قطاع السياحة والقطاعات التجارية ذات العلاقة
3. المسافرين الفردي (أخطار شخصية)
4. الأخطار الطبيعية أو البيئية (مناخية طبيعية، وباء).
5. مخاطر تتعلق بالموارد التكنولوجية والاستخدامات الملوثة
6. مخاطر بشرية وإدارية واقتصادية

وعليه يمكن ان يكون تعريف ومفهوم الخطر في بعض الاحيان مقتصر على تحليل الأدوات من اجل ربط الصلات والقرائن والتي يمكن ان تكون العامل المشترك الذي يعالج الاختلافات في كل حقل او مدخل لمقتضيات وأهمية كل موضوع يمكن استخدامه للمفاهيم.

ويرى الباحث ان المهتمين بإدارة الخطر ومتخذي القرارات ومفكري التامين يستخدمون مصطلح الخطر بحسب المعنى الذي يناسبهم ويتوافق مع توجهاتهم وأساليب عملهم لمواجهة الاخطار والحد منها وعليه فقد يظهر العجز التام لتحديد تعريف أكاديمي للخطر او المخاطرة وبصورة موحدة وإنما يأتي من خلال التعريفات الضمنية.

رابعاً:- اساليب التعرف على المخاطر

هذه القائمة تعطي انطباعا كبيرا في امكانية استخدام تعريف الخطر بطرائق عديدة يمكن عرضها كما يأتي :- (wilks&moore:2004. 18)

1. عصف الأفكار : وهي طرق تناقش من قبل المجاميع والأفراد من اجل تطوير وخلق الحلول والمشاكل من خلال تركيزها لإصدار إمكانية توليد الأفكار الجانبية وحلولها.
2. قوائم التدقيق :وهو نموذج لبيانات مختلفة تستخدم للتحقق من كيفية التعرف على الأحداث الكامنة،ويستخدم في المساعدة لاختبار والتعريف بالمشكلة واختبار النظريات وتحليل تأثيراتها.
3. الرسوم البيانية: وهو صورة ممثلة بشكل كامل للعمليات من البداية الى النهاية ترسم المدخلات والمخرجات والفرغات والدوائر والوحدات في النشاط.
4. التسجيل :خزن المعلومات واستخدام كمرجع للمستقبل على سبيل المثال تسجيل الحوادث ولها أهمية عند ما تسجل الاضطرابات والحوادث التي يمكن ان تساعد في صياغة المعالجات الوقائية.
- 5.الخبرة: تكديس او تراكم المعلومات والمهارات هي نتاج المشاركات المباشرة للاحداث ، والخبرة يمكنها اعطاء قيمة عالية في وقت الازمة

خامساً:- ادوات ادارة الخطر

ان معظم التعاريف لحالات ادارة الخطر لها علاقة ترابطية مع الخطر من خلال التصميم لادارة الخطر او عمليات التنفيذ والإجراءات المتبعة او لغرض التأكد من الحدود الدنيا لحجم الخسارة فضلا عن التأثيرات المالية وقد اعدت شركات مثل شركة KBC لاعداد برنامج شامل لإدارة المخاطر عند توسيع عملياتها لكي يضمن المقدرة على إنجاز حلول كاملة لتحسين الأصول والموجودات إلى الحد الأقصى. وكجزء من هذا المنهج، تستطيع حلول معالجة المخاطر التي توفرها شركة KBC أن تقدم مجموعة واسعة من برامج تشخيص المخاطر وتخفيفها وقد برهن هذا المنهج أنه يؤدي إلى تخفيض بارز في مخاطر تعطيل العمل.



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

وخسارة الأصول والموجودات الرأسمالية، وحوادث الإصابة/ الوفاة للعاملين والموظفين. وحين يُستعمل هذا المنهج بصورة فعالة، ستكون نتائجه مزيداً من السلامة والأمان في العمليات، وارتفاعاً في جاهزية الإنتاج، ومن ثم ازدياداً في المداخيل والإيرادات .

ومن جانب آخر هناك أدوات تهدف الى التقليل من حجم المخاطر واحتوائها اعتماداً على أسس وأدوات منطقية تتم صياغتها بإطار علمي وموضوعي تجسد احتواء المخاطر او تفاديها وتقليل فعاليتها بما يؤدي الى تقليل الخسائر الى حدودها الدنيا، ويمكن عكس ادوات ادارة الخطر في طبيعة العمل السياحي بالتوجهات الاتية

:- (Emett&therese: 2001,20)

1. السيطرة على الخطر risk control

تضمن السيطرة على المخاطر عند اتخاذ الاجراءات المناسبة لمنع الخطر بحد ذاته من خلال :

- إجراءات السلامة لدخول وخروج السياح من المناطق السياحية.
- التأكد من مدى فاعلية أجهزة السلامة والأمن في المناطق السياحية.
- تقليل المعوقات التي تحول دون السيطرة على المخاطر التي قد تحدث.
- تحديد المناطق التي يسمح للسياح بزيارتها مع الإشارة الى المخاطر المحتملة.

2. تفادي الخطر risk avoidance

يمكن تفادي المخاطر التي يمكن ان تواجه الشركات السياحية عند زيادة مبيعاتها والسيطرة على حصة سوقية كبيرة في سوق الاعمال التنافسية (Walsh & Taylor : 2007,179)
بتابع عدد من الاجراءات التي يمكن ان تؤدي الى نتائج فعلية من خلال:

- صنع القرارات الأخلاقية التي تمنع وجود الخطر في اماكن وجودها (Hair&.Heath:2009,126)
- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار التي تؤدي الى خسائر.
- الالتزام بالمواصفات القياسية لانتاج السلع والخدمات السياحية بما يجعلها خالية من العيوب ومن ثم تتكرر الحاجة اليها او معاودة الزيارة والاقامة.

3. تقليل الخطر risk reduction

يتوقف تقليل الخطر بالاعتماد على تقنيات تقلل ارجحية الخسارة او الفقدان في المجالات الاتية:-

- التعرف على المخاطر الكامنة التي يمكن ان تسبب مخاطر محتملة.
- التفريق بين المجاميع السياحية التي يمكن ان يسبب وجودها معا صراعات وحوادث متصارعة بسبب الاختلاف العرقي او الطائفي او الديني او السلوكي.
- تعريف الأفواج السياحية بحجم ونوعية المخاطر التي يمكن ان يواجهوها في الفعاليات والنشاطات السياحية سواء كانت المخاطر بينية او سياسية او اجتماعية او غير ذلك.

4. نقل الخطر risk transfer

تظهر بوادر نقل الخطر من حالة الى اخرى لتجنب الخسارة او الفقدان وذلك من خلال عدة اوجه اهمها

(fitzgerald:2003,25):

- التعاقد مع شركات التأمين من اجل الحصول على تعويضات عند حدوث الخطر المحتمل او الكامن في النشاطات السياحية كالحرائق والتخريب
- تطويق مناطق الخطر ومكافئته واتباع سياسات وتبني إستراتيجيات محددة لاحتواء المخاطر وتفتيتها ومن ثم إمكانية نقله الى مكان آخر وتقليله كالذي يحدث في تحويل مسارات نقل السياح او اماكن وصولهم او مغادرتهم.
- ويتطلب ان يكون نقل الخطر متميزا بما يأتي:
- شفافية عملية نقل الخطر.
- السيطرة على البيانات النوعية.
- تحليل النقاط الحرجة للبيانات



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

5. تقاسم الخطر risk sharing

- قد يحدث تقاسم او محاصصة وهو أسلوب للتعامل مع الخطر ففي هذا الأسلوب يتمثل نقل اخطر الآتي:-
- انضمام المنشآت السياحية الى منظومة السلاسل الفندقية او السياحية من اجل تقاسم او المشاركة في تحمل المخاطر والخسائر التي يمكن ان تواجهها المنظمة السياحية.
 - الاندماج مع الشركات الأخرى واتحادها تحت شعار موحد من اجل توزيع المخاطر على الآخرين.
 - الاحتفاظ بمحفظة استثمارية تتوزع منها أسهم المنظمات السياحية في عدة مشاريع لها لها تطلعات مستقبلية متطورة او متقدمة.

سادسا: - إدارة المخاطر الاستراتيجية

- لا يمكن ان يكون هناك إنسان لا يحيط به أي مستوى من الخطر او سيقف عنه في المستقبل مما يتطلب توقع مواجهة الخطر في أي لحظة من المستقبل
- لقد جاءت الفكرة الأولى لإدارة المخاطر الاستراتيجية كمصطلح "إدارة المخاطرة الإستراتيجية" فيورقة تسمى " إطار لإدارة المخاطرة المتكاملة في العمل الدولي "، من قبل: ميلير، كنت دي ونشرت في مجلة دراسة الإدارة والأعمال الدولية عام 1992 ج23 (www.12manage.com)
- وبذلك يتطلب من وجود مؤشرات للمخاطر قد تواجهها منظمات الاعمال السياحية او التي تتوقعها من جانب آخر في المستقبل وهذا ما يتطلب ان يكون لديها الاستعداد لمواجهة المخاطر المحتملة كما موضح في جدول (2) من خلال عدة اجراءات تقوم بتحضيرها مثل:
 - وجود مخططات لإدارة المخاطر الاستراتيجية من خلال صياغة السيناريوهات المستقبلية .
 - امتلاك خطط متعددة جاهزة للتنفيذ مما سيقفل من خطر المفاجأة للمنظمة.
 - ففي جانب احتمالية مواجهة خطر في المنظمة يتطلب منك كمسؤول او مدير تنفيذي ان يكون لديك:
 - استعداد لمواجهة تحديات المنظمة.
 - تقدير للمهام المستقبلية وخيارات التحويل وطرائق بديلة للمستقبل
 - تخفيض إمكانية حدوث الخطر او احتمالية وقوعه.
 - البحث عن الفرص الأكثر أهمية وكفاءة.

سابعا :- وظائف إدارة السلامة المهنية :-

ان تعدد القطاعات في صناعة السياحة (الاقامة والنقل والاطعمة والاشربة والارشاد السياحي) ووكالات السفر يعطي أهمية لاتخاذ الاجراءات المناسبة وإعداد تحذيرات مناسبة من اجل ضمان وجود حقيقي للسلامة المهنية والأمان من المخاطر المحتملة في طبيعة واستمرار النشاطات السياحية ويأتي استخدام مصطلح وظيفة مدير السلامة من إدراك وفاعلية المهام التي يقوم بها في التعامل مع اوجه المخاطر التي يمكن ان تواجهها المنطقة السياحية. فيمثل مدير السلامة المهنية الشخص الذي يؤدي وظيفة ادارة السلامة المهنية باحتراف وفاعلية لتقليل المخاطر وتفاديها ، سواء كان موظف يعمل في المنظمة او استشاري خارجي او وكيل عن جهة تنفيذية ، تنطوي على وظيفة ادارة السلامة المهنية من خلال اتخاذ القرارات الصائبة لاحتواء المخاطر والتعامل معها بعقلانية وموضوعية (Emmett&THerese: 2001.26) ، وتنطوي على هذه المهنة البحث عن المخاطر المحتملة ومحاولة تجنبها او تخفيف اثرها في المنظمة (بعيرة وآخرون:1991:46) ، فمسؤولية ادارة المخاطر لها وجهات نظر عديدة وتحتاج الى وجود جوانب تقنية لإدارة المخاطر مثل هندسة الامان ، صياغة عقود التامين ، وتقاسم المشاريع ذات المخاطر اختيار البدائل في فرص الاستثمارات المتاحة ، المهارات والتدريب المتخصص مع وجود خبر عملية ، وقد يعمد مديروا الخطر الى تطبيق خطوات لمواجهة المخاطر من خلال القيام بتحليل الخطر واتخاذ قرارات بشأن الخطر وتطبيق ذلك القرار .



المبحث الثاني / معالجات المخاطر السياحية

أولاً: مخاطر السياحة وجهود منظمات السياحة العالمية

تشكل النشاطات السياحية محركاً دينامياً في كثير من اقتصاديات دول العالم ، لا سيما الدول السياحية التي تمتلك عناصر ومقومات نجاحها سواء كانت الطبيعية منها او البشرية ويمتلك العراق عناصر الجذب المختلفة الا انها واجهت مخاطر كثيرة اثرت بشكل سلبي مباشر على قيام حركة سياحة فاعلة حالت دون النهوض بهذا القطاع الحيوي، خصوصاً بعد سنة 2003 اذ تعرضت معظم المنشآت السياحية الى عمليات النهب والسلب للقطع الأثري والتخريب وانهيار البنى التحتية وضعف الامن والاستقرار وغيرها ، مما حال دون قيام قطاع سياحي فاعل يعزز المكانة السياحية ويدعم الاقتصاد الوطني بسبب حجم المخاطر التي يواجهها بشكل مستمر.

وكذلك شهدت الساحة العربية سلسلة من الحوادث ادت الى نتائج عكسية لتوجهات السياحة في الشرق الاوسط ففي لبنان تراجع الحركة السياحية بنسبة 19.56% بسبب سلسلة التفجيرات والاغتيالات التي شهدتها خلال الأشهر التسعة الأولى من العام 2005 بالمقارنة مع الفترة نفسها من العام الماضي وفي مصر حدث التراجع في أعداد السياح بعد تفجيرات يوليو/ تموز التي نجم عنها مقتل 67 شخصاً في منتجع شرم الشيخ وكذلك في سوريا والمغرب وتونس شكلت فيها مخاطر للنشاطات السياحية.

لقد كانت الإجراءات التي اتخذتها الحكومة المصرية عقب الانفجارات التي حدثت في منتجع شرم الشيخ سريعة تناسب واقعة الحدث ، اذ تشكلت على الفور غرفة عمليات لإدارة الازمة لحيلولة دون توسعها وتبليد اثارها على الحركة السياحية في مصر من خلال السيطرة الفعالة لمجريات الامور ومعالجة الأضرار وإزالتها بصورة سريعة من اجل إعادة بناء الأضرار بوقت قياسي.

وهناك تساؤلات تطرح نفسها: كيف يمكن ايجاد معالجات جادة للحد من اعمال العنف والقتل والدمار التي تكتسح الدول السياحية؟ وكيف يمكن تقييم حجم الكارثة؟ وكيف يمكن إعادة تأهيل القرى السياحية المنكوبة؟ (Final Report Of W.T.O. 2005) ، ومن جانب اخر فقد واجهت سواحل سومطرة في ديسمبر عام 2004 زلزال في المحيط الهندي نتج عنه موجة (تسونامي) خلال بضع ساعات اخذت ارواح الآلاف البشر على سواحل المحيط الهندي ، وقد احدث الكثير من الخسائر في البنى التحتية للمنشآت العامة والمساكن والمنتجعات السياحية.

لقد كانت الفكرة الاساسية لادارة المخاطر السياحية في بدايتها على شكل مبادرة من قبل منظمة السياحة العالمية عام 1991 لتطوير مؤشرات سياحية متقدمة وقد عملت لجنة دولية من منظمة السياحة العالمية مابين (1992-1995) لاعداد اول قائمة للمؤشرات المحتملة. واختيرت اربعة بلدان لتطبيقها وهي : كندا ، المكسيك ، هولندا ، الولايات المتحدة ونتج عن هذه اللجنة نتائج متمثلة باعداد دليل عملي يهدف الى استخدام تطوير ابعاد السياحة المستدامة عام 1996 . ويمثل هذا الدليل مجموعة من الابعاد الرئيسية يمكن في المناطق السياحية وانماطها المتعددة من مصايف ساحلية - ثقافة حضارية مواقع محميات طبيعية في مجال التخطيط والادارة.

ولقد توسع هذا التوجه من خلال اجراء ورش عمل للادارات العليا والمنظمات السياحية في عدد من البلدان وعلى مدى خمس سنوات ففي هنكاريا والمكسيك عام 1999 وفي سيريلانكا والارجنتين عام 2000 وكرواتيا وترينادا عام 2004 وتايلند عام 2005. وجاءت نتائج ورش العمل لاعداد دليل ارشادي رئيسي لنمو السياحة وتطويرها (Final Report Of T.W.O.2005) كما ان الهدف الرئيس من تحديد مؤشرات المخاطر المستقبلية للسياحة يحتاج الى التعرف على القضايا والمؤثرات الالية:-

- اتخاذ القرارات الافضل من اجل تخفيض قيمة الخطر وكلفته.
- ترقب القضايا الساخنة ذات العلاقة بالنشاط السياح.
- معرفة التأثيرات المتميزة بما يسمح بتفادي الخطر عند الحاجة.
- بناء مقياس لاداء نشاطات الادارة وتطبيقها للخطة المرسومة.
- تخفيض الخطر وتقليل الاخطاء.



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

ان القيمة في الخطر الذي تواجهه المشاريع المرافقة للسياحة يمكن تحديده من خلال: (MacLean & SHaref:2005.8) تحديد حجم المخاطر المتوقعة في حدودها العليا والتي يمكن قياسها من خلال تحديد الخسارة الاستثنائية في يوم عادي او مثالي ، وقد يساعد الإدارة على نمو واسع في حالة وقوع الخطر بصورة فعلية وكذلك عند التنبأ بصورة محتملة للمخاطر يعطي للدائرة قوة دافعة لمواجهة أسوأ الاحتمالات خصوصا في سوق الاوراق المالية التي تتعامل بشكل واسع في اعمال تجارة الاسهم للمؤسسات الصناعية والتجارية والمالية. وقد تلجأ بعض المؤسسات الى تأمين موجوداتها لكي يمكنها المحافظة على الوضع الاقتصادي لها خصوصا في البلدان التي تعتمد على النشاط السياحي وتشكل بشكل اساس مصدرا للدخل القومي واحتياجات النقد الاجنبي. وكانت من بين ذلك الدليل الارشادي للسياحة المستدامة عام 2004 الذي تضمن عددا من الارشادات المهمة يساعد على عملية التخطيط وكيفية الاستجابة للأحداث المتقلبة وغير المتوقعة ومنها التقلبات المناخية ويمكن عرضها بالشكل الاتي:

اولا: المساعدة والاسهام في عملية التخطيط وكيفية الاستجابة للأحداث المتقلبة وغير المتوقعة.
ثانيا: استقرار الوضع الامني .

ثالثا: التركيز على التقلبات المناخية .

رابعا: الاضرار التي يمكنها ان تلحق المصادر الطبيعية واصول السياحة.

خامسا: تطوير ادارة الطوارئ المساعدة في تخفيض الاضرار والاثار السلبية

ان هذا الدليل الارشادي يمثل مظهر من مظاهر ادارة المخاطر يستند الى القضايا الرئيسية ويشكل قاعدة للمعلومات المفيدة والمناسبة يمكن الاستناد اليها في عملية اتخاذ القرارات بصورة افضل.

ثانيا: أهمية المعلومات في ادارة المخاطر السياحية

نتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات أصبحت المعلومات تشكل عالما قانما يدخل في الكثير من مظاهر الحياة الإنسانية وتطورها صعودا الى تبوؤها مكانة مهمة في حسابات القوة لدى الدول وما قد تصل إليه من قيمة نسبية خاصة ذات وزن مؤثر لكافة عمليات لتحديد الاهداف وضع السياسات واستراتيجيات تحقيقها في مواجهة التحديات للمنظمات بشكل عام ومنها السياحية على وجه الخصوص .

وقد تبرز أهمية المعلومات في ادارة المخاطر من خلال الجوانب الاتية:-

1- تلافى خطر المفاجأة

عندما تكون هناك حالة في قصور المعلومات او عدم دقتها او تقييمها او تقديرها او في حالة عدم نقلها في الوقت المناسب الى متخذ القرار وخلاف ذلك فان وصول المعلومة المهمة في الوقت المناسب يعطي فرصة حقيقية لتفادي الخطر من حيث الكم والنوع خلال فترة مواجهة الخطر وهذه الحالة تظهر بصورة جلية في عملية الملاحة الجوية والبحرية لما تقدمه من معلومات قيمة حول الأحوال الجوية والمناخية لمسارات النقل الجوي او البحري لما تقدمه من معلومات عن الأحوال الجوية او المناخية بصورة متتابعة ، وعلى سبيل المثال كانت العبارة المصرية (عبارة السلام 98) التي غرقت في البحر الاحمر نتيجة لعدم اعارة الاهمية للاشارات المبسوثة من أبراج المراقبة في الجانب السعودي لطاقم العبارة قبل حصول العاصفة البحرية فضلا عن عدم مطابقتها للمواصفات القياسية البحرية للنقل ومن ثم أدى الحادث الى غرق مئات المسافرين، وهنا لا بد من توفر الادوات التي تساعد على تلافى المخاطر في المناطق السياحية:

أ. تحديد المناطق الخاصة التي يسمح للزوار بدخولها لضمان سلامتهم ووقايتهم من الاضرار في ممارسة النشاطات السياحية مثل التزلج على الماء او السياحة البرية او سياحة الغوص وغيرها

ب. التخطيط للحالات الطارئة يمكن ان تحدث مما يتطلب وجود ادوات الاسعافات الأولية مع وجود خبرة اولية للقيام بالاسعافات مثل حالات الغرق على السواحل السياحية او سياحة المغامرات في الادغال.

ج. تقديم النصائح للسياح بارتداء الملابس الرياضية المناسبة للفعاليات السياحية عند مزاوله النشاطات الرياضية .



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

2- سرعة اتخاذ القرارات

تحتاج الإدارات السياحية لاتخاذ قرار يناسب حجم الخطر ونوعه استنادا الى توافر المعلومات القيمة وامكانية استخدام من قبل عناصر او اتخاذ القرار الصائب في التوقيت المناسب يسهم في تجاوز السلبيات المرافقة، فالإشارات والمعلومات التي تبدو تحتاج الى عملية تفسير او استيعاب لتفادي الخطر، وقد يكون ضيق الوقت امام صناع القرار لتقييم المعلومات ياتي بنتيجة لقصور فيها ومن ثم يكون الموقف سلبي في تقدير الوقت الذي تتضمن حساب احتمالات تطور المخاطر وتقييم الإمكانيات المتيسرة لمواجهة الخطر.

ان الجهود المبذولة في بحوث التسويق تقدم حزمة معلوماتية يمكن الاستناد اليها يمكن ان يكون نظام المعلومات التسويقي رفدا مهما ومصدرا حيويا لاستلام المعلومات من اجهزة الاستخبارات التسويقية او تنبؤات او تخمينات تشكل مصدرا للمعلومات المهمة لرسم خارطة صنع القرار وتنفيذه (kotler & Others:1999.167)

3-ضمانة اتخاذ القرارالسليم

لاجدال في حقيقة من ترفع له المعلومات من اجل اتخاذ القرار ان تكون له نظرة ثاقبة وصورة ذهنية لتقييم القضايا والمسائل المتعلقة بالمخاطر الحالية او المحتملة ، وقد يجري التعامل مع الدلائل باستخدام الأسلوب العلمي والتقنيات الحديثة في تحديد شخصية مسبب الخطر من خلال تحليل البصمة الوراثية مضاهاتها مع ما يتوفر من معلومات ،ومن هنا تبرز اهمية المعلومات واستمرارية تحديثها في تغيير وجهة النظر وفقا للمتغيرات وتطورات الاحداث كاساس لاتخاذ القرار السليم بعيدا عن أي انطباعات شخصية سلبية على أي مرحلة من مراحل اتخاذ القرار، الامر الذي يترتب عليه سيطرة نوعية في مواجهة المخاطر وما قد ينجم عنها من تداعيات وتهديدات لاتسمح بالاستغلال الامثل للإمكانيات والقدرات المتاحة .

ان وظيفة ادارة الخطر في المنظمات السياحية يتطلب ان تعكس جانباً تطورياً من اجل استيعاب كافة المتغيرات التي يمكن ان تشمل مخاطر على شهرة واداء ونشاط المنظمة السياحية بما يخدم تحقيق اهدافها الانية والاستراتيجية، كما ان حساسية العمل السياحي يحتاج الى تقييم المخاطر التي يمكن ان تواجهها المنظمة بكل أبعادها ومقتضياتها المرحلية.

4- مرونة اتخاذ القرار في مواجهة المخاطر

يشكل تدفق المعلومات القيمة عاملاً مساعداً بما يتناسب ومتطلبات الاستجابة لمتطلبات الخطر وان كان هناك تداعيات لزيادة المخاطر وتوسعها في ظل البيئة المحيطة بها. كما ان مسألة وجود مسؤول او مدير للخطر في الخارطة التنظيمية للمنظمات السياحية يعطي مكانة مميزة تبونها وظيفه ادارة الخطر وينبغي ان يحقق مكانها في الهيكل التنظيمي من انسيابية واستمرارية تدفق المعلومات لكي يعطيها مرونة عالية في وصول المعلومة وتقييمها وتحويلها من معلومة الى اتخاذ القرار لغرض معالجة الحدث او الحالة. ونتيجة لذلك تقدم معظم الشركات والمنظمات السياحية بتوفير المعلومات الكاملة للسياح والمخاطر المحتملة والانظمة والقوانين التي يحتاج السياح الى معرفتها(wayne:1996.159)

5- تدعيم الامكانيات والقدرات لمواجهة المخاطر

ان تحقي سبل النجاح والتقدم يقتضي اتباع الاساليب العلمية والفكرية لتجاوز الأخطاء والوصول الى الاهداف بكفاءة عالية ويأتي ذلك من خلال دعم وتعظيم الامكانيات المتاحة بما يلبي مقتضيات مواجهة المخاطر الحالية ويأتي ذلك من خلال اتباع الإجراءات الاتية:-

أ. الاستثمار الامثل للإمكانيات المتاحة والسعي لتحقيق افضل موقف ايجابي لمواجهة المخاطر لحقيقية او المحتملة.

ب. الاستعانة بأمكانيات وقدرات الجهات الساندة واتباعها تحت ادارة مركزية موحدة من اجل الاستفادة من طاقتها وخياراتها بصورة متأنية.

ج. استفار القوى المتاحة يمكن الادارت العليا توجيه القدرات المتيسرة.

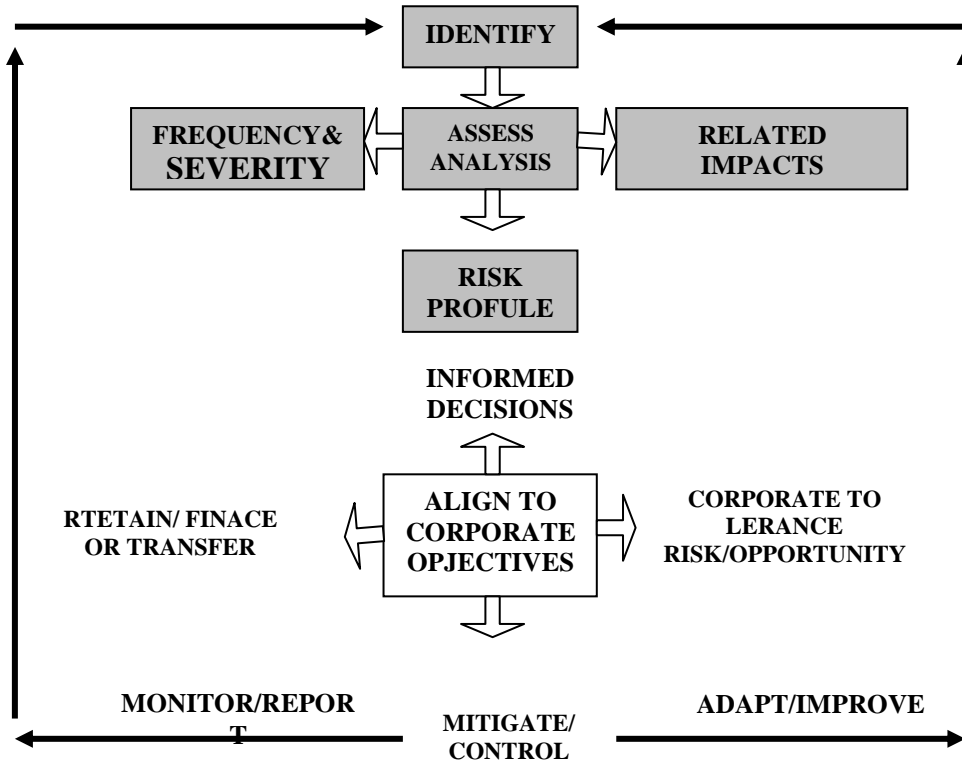
د. تشكيل غرفة عمليات لمواجهة المخاطر من جهات متعددة لكي تواجه الجهات المشاركة كل حسب اختصاصه وامكانيته الفنية.



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

ثالثاً:- عمليات إدارة الخطر في القطاع السياحي

تتم عمليات إدارة المخاطر في القطاع السياحي في جملة من الإجراءات العملية المستمرة لضمان الحصول على مجموعة كبيرة من المعلومات لتشكل قاعدة معرفية وتطبيق عدد من الإجراءات العملية لكي يستدل بها لغرض التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة بما يساهم في الحد من المخاطر المحتملة التي يمكن مواجهتها أو التنبأ بها من جهة والمخاطر التي تعيشها وتعاني منها المنظمات السياحية بما يؤدي إلى التقليل من الخسائر والكلف في مواجهة المخاطر وتقليلها خلال مدة زمنية معينة إن الإجراءات الأساس في معالجة المخاطر يبدأ من تحديدها أولاً وتعريفها بصورة علمية موضوعية كما في الشكل الآتي ومن ثم القيام بتقدير حجم المخاطر وتحليلها من أجل السيطرة المعلوماتية عليها ويهدف هذا الإجراء إلى معرفة علاقة المخاطر مع المؤثرات المعتمدة وكذلك معرفة شدة المخاطر وترددتها.



RISK MANAGEMENT PROSSES

Pual Fitzgerald “Risk Management Guide For Tourism Operation”
Canada Tourism Commission –Ottawa-2003-P.9

- ان تعريف الخطر يكمن في تميز انواع المخاطر بما يؤدي الى تصنيفها بصورة مبسطة ويمكن الحصول على معلومات على معلومات من خلال اجراء العمليات الآتية:-
1. القيام بالتفتيش والرقابة على مكامن الخطر في الادارة والعاملين من الناحية الامنية والسلوكية.
 2. المراجعة الدورية لمستوى جودة الخدمات المقدمة وعمليات تقديمها في المرفق السياحي.
 3. تقييم العروض والتجهيز والعقود المبرمة مع الموردين والشركات ذات العلاقة.
 4. مراجعة النشاطات العملية والخسائر التي يمكن ان تواجهها المنظمة السياحية .
 5. التنبأ بالمخاطر المتوقعة او المحتملة التي يمكن ان تواجه المنظمة.



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

يمكن لهذه الإجراءات المذكورة انفا تزويد المنظمة بالمعلومات الكافية لتحديد الخطر او المخاطر التي يمكنها ان تقف امام المنظمة السياحية ومن ثم يمكن للادارة العليا ان تضع الخطط والبرامج ازاء كل خطوة واجراء لغرض تقليص حجم الخسائر وتحقيق المنافع المتوخاة امام التحديات المعاصرة.

كما ان تقييم مستوى وحجم المخاطر ومن ثم من خلال معرفة المؤشرات المعتمدة التي يمكنها التأثير في حجم المخاطر سلبا وإيجابا على مستوى أداء ومستقبل المنظمة السياحية، ومن جانب آخر فقد تتجه المنظمة السياحية الى تبني خطط للامن والسلامة السياحية من خلال الاتي :

أ. تحديد وتعريف قضايا الامن والسلامة السياحية.

ب. تشخيص الوضع الحالي واوجه جوانب بالمخاطر.

ج. اقتراح الحلول للمعالجة.

د. اعداد خطط لادارة المخاطر وادارة الطوارئ والامن والسلامة في المنشآت السياحية.

هـ. تنمية وتطوير مسار الامن والسلامة السياحية

وقد تعمل شركات التامين الوطنية او المتخصصة على تقليل حدة المخاطر من خلال الضمانات او التعويضات التي يمكن تحصل عليها المنظمة وشركة التامين وقد تفرض هذه الشركات الالتزام باتباع إجراءات معينة كإجراءات السلامة والأمان من خطر الحرائق داخل المرفق السياحي او المنطقة المحيطة به ومن ثم يوفر فرصة لتحقيق المنفعة بين شركات التامين والمرافق السياحية.

وقد تلجأ ادارة المرفق السياحي للتعاقد على انواع اخرى من التامين للحيلولة دون تحمل خسائر او اضرار إضافية عندما تكون لدى المنظمة السياحية محفظة استثمارية ومن بنودها تطبيق إجراءات لمواجهة المخاطر المحتملة من خلال عمليات البحث والتطوير .

وبالرغم من ذلك ايضا يتطلب اختيار طرائق مناسبة لتقدير حجم المخاطر وتخمين احتمالية تكراره وحدته من خلال وضع مقياس لتحديد حجم الخطر او الخسائر المحتملة او التي تفوق التوقعات ومن ثم فان ذلك سيعطي صورة واضحة امام الإدارة العليا في تقييم مستوى الخطر وفي اتجاهات متعددة بما يؤدي الى استيعاب كل الاحتمالات المتوقعة من الاخطار.

ومن جانب آخر يتطلب توفير كم هائل من المعلومات ذات الافادة القصوى وبصورة موجزة يمكن الحصول عليها من خلال تقييم مثالي لحجم المخاطر بصورة علمية لان مواجهة مخاطر كثيرة غير دقيقة في احتسابها قد يقلل من فاعلية المنظمة السياحية وإداراتها.

ان تطبيق الجانب المضلل في السابق يضمن وجود سيطرة لمواجهة المخاطر وبناء إستراتيجيات تحد من حجم المخاطر ووجود معلومات وافية عن انواع المخاطر وتحدياتها ومن ثم سيوفر معطيات مهمة متمثلة بالنقاط الاتية:-

أ. تحقيق إمكانية خفض حجم المخاطر.

ب. معرفة العلاقات المؤثرة لتخفيض شدة المخاطر.

ج. بناء خطط علمية لمواجهة الأزمات وتدريب الموظفين عليها.

د. التوجه نحو تأمين المنظمات لمواجهة انواع محددة من المخاطر من اجل تقليل اثرها.

ومن جانب آخر تكون الاهداف المعلنة عن الادارات العليا في عملية مواجهة المخاطر التي يمكن ان تصيب المنظمة من هنا او هناك ،بالإضافة الى ذلك التركيز على أهداف المنظمة يعطي قوة دفع باتجاهات متعددة مما يتطلب من الإدارة السياحية التعرف على الفرص والتهديدات التي تحيط ببيئة المنظمة من جهة الاحتفاظ او نقل الخطر الى جهة أخرى من السيطرة على موقف مواجهة الخطر من خلال مراقبة البيئة المحيطة.



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

رابعاً :- التحديات المعاصرة ومخاطرها للنشاط السياحي

يتفق معظم الباحثين على ان المخاطر هي موقف محرج تواجهه المنظمة يأخذ اشكالا عديدة تشكل تحديات صعبة امام المنظمات بشكل عام والنشاط السياحي حقل البحث خصوصا ومن ثم يتوجب مواجهتها بكل حزم وصلابة وحكمة ، وتمثل هذه التحديات تهديدات امام مسيرة النشاطات السياحية تكون على شكل إجراءات او افعال تصدر من قبل فرد او جماعة او منظمة سواء كان بالإشارة او القول او الفعل من اجل الاستجابة لمطالب او شروط يسعى الطرف الاول لتحقيقها من قبل الطرف الثاني مع التلويح باستخدام العنف او السلاح او اية طريقة اخرى. وعندما نتحدث عن التحديات التي تواجه السياحة لا بد ان نشير الى الاتي:- (pol:2014,154

- تعد المخاطر تطورا او أثراً، او حدثاً ليست جزءاً من الروتين اليومي والأعمال العادية.
- قد تكون نتيجة لمجموعة من العوامل الرئيسية التي تنشأ خارج الفعاليات السياحية كالهجمات الارهابية او داخلها سوء الادارة والتنظيم لمصادر الطاقة.
- تتطلب فعل أو رد فعل من واحد أو عدة مجموعات من الجهات الداعمة للنشاط السياحي.
- ومن جانب آخر فقد تتجسد التحديات بشكل أوسع عند زيادة حدة التهديدات في اشكال عديدة منها :-

1. المخاطر السياسية والعسكرية.

تشكل التهديدات السياسية والعسكرية لاي بلد سياحي مخاطر حقيقية على طبيعة واستمرار النشاطات السياحية الناجمة عن الأفعال وردود الأفعال المتبادلة بين الدول والنزاعات الداخلية والتي قد تؤدي الى صراع باستخدام القوة او التلويح باستخدامه مما يسبب تقييد للحركة السياحية ،فالحروب والحصار الاقتصادي والصراعات الداخلية التي حدثت في العراق ، قد شكلت خطراً حقيقياً لقيام نشاط سياحي حال دون دخول سياح الى العراق لسنوات طوال ، وكذلك النزاعات الحدودية بين لبنان وإسرائيل وما نجم عنها نزوح شامل للسياح في وقت الذروة السياحية ، ولقد واجه السياح في سوريا ولبنان مشاكل مخاطر كبيرة مما دفع بهم للخروج بأسرع وقت ممكن من منطقة الخطر لما أسفر عنه الإقامة في المطارات والموانئ من اجل القيام بالمغادرة السريعة والأمنة في حين كانت المنافذ الحدودية مزدحمة بشكل واسع ، وقد ارتفعت أجور النقل الى أضعاف مضاعفة للحيلولة دون تعرض السياح الى مخاطر الصدام العسكري والانفجارات داخل المدن المكتظة بالسكان.

2. المخاطر الاقتصادية.

قد تواجه الحركة السياحية مخاطر اقتصادية نتيجة فرض قيود على استيراد السلع والبضائع التي تدخل في دعم النشاطات السياحية او فرض رسوم دخول للفيزا بصور عالية قد لا تناسب إمكانية السياح او عدم السياح لدخول العمالة الأجنبية المحترفة في العمل السياحي او فرض قيود على الاستثمارات السياحية والتحويلات المصرفية الناتج عن العامل السياحي من اجل حماية المصالح السياحية المحلية من دخول الخدمات السياحية الأجنبية وبالتالي لاتسمح بوجود منافسة تذكر .

3. المخاطر الاجتماعية.

تظهر المخاطر الاجتماعية نتيجة لما تعرضه الاعلانات في وسائل الترويج السياحي لابرار التأثير العاطفي نتيجة لاختلاف العقائد والقيم والتقاليد والسلوكيات والأخلاقيات السياحية (Singaiah:2015,214) وما تفرز عنه من سلوكيات متضاربة بين السياح والسكان المحليين ،ونتيجة لازدياد التناقضات العرقية والدينية والأيدولوجية وما قد تفرز عنه من نقل ثقافات غريبة الى المجتمعات نتيجة الاحتكاك والتعامل بين السكان والسياح.

4. المخاطر الثقافية.

تبدو المخاطر الثقافية جلية من خلال الغزو الفكري الذي ينتقل مع الأفواج السياحية او الشركات السياحية كالمطاعم والسلاسل الفندقية او الأفلام والمطبوعات الموجهة لإحداث تغييرات في نمط الثقافة المحلية والمحاولة لتطبيع الثقافات الأجنبية لأهداف بعيدة المدى قد تظهر أيضا من خلال الخدمات الضمنية وهي مخلة بالآداب العامة للمجتمع.



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

5. المخاطر البيئية

تواجه البيئة الطبيعية مخاطر كثيرة ومتعددة نتيجة لما تواجهه من استخدامات للأرض غير ممنهجة تؤثر سلبا على جمالية المواقع الطبيعية السياحية مما يستدعي ان تخضع الى عمليات التخطيط حفاظا على المكونات الطبيعية كمصادر للجذب الطبيعي (Balestrieri:2015,167) وعليه يرى الباحث ان لابد من وجود ادوات ومقاييس للتعرف على المخاطر واشكالها قبل وقوعها ان امكن وقد اقترح الباحث نموذجا في (مرفق البحث) يمكن الاستدلال به للتحري عن المخاطر التي يمكن ان تصيب المنظمات السياحية ومن ثم تؤثر بصورة مباشرة او غير مباشرة على النشاط السياحي أخذين بالحسبان عدد من المتغيرات والابعاد ذات العلاقة بالية التعامل مع المخاطر، وجاء هذا المقياس من خلال المراجعة والتحري لعدد من الاطر النظرية التي استخدمت كمصادر في متن البحث ذات العلاقة بالمخاطر التي يمكن ان تصيب النشاط السياحي، فالمؤشرات التي حددت في المقياس قد اخذت التعامل مع المخاطر وسبل التعامل معها والاستراتيجيات التي يمكن تطبيقها او التركيز عليها بحسب درجة الخطورة لكل نوع من المخاطر آملمين الاستفادة منه من قبل المنظمات السياحية والباحثين والمهتمين .

البحث الثالث / الاستنتاجات والتوصيات

اولا:- الاستنتاجات

1. تبين من خلال الاطار النظري ان المخاطر لها مفاهيم متعددة بسبب تعدد وجهات النظر للباحثين والمهتمين وعليه فان الباحث يرى ان المخاطر هي مواقف او حالات استثنائية تواجه منظمة ما يمكن ان تؤدي الى استنزاف طاقاتها ومواردها وامكانياتها ومستقبلها ولا يمكن مواجهتها بالطرائق الاعتيادية احيانا.
2. تبين من خلال البحث اختلاف الاداء والاساليب في التعامل مع المخاطر وسبل ادارتها من اجل تقليل حجم الخسائر والاضرار من حيث المركزية والامركزية.
3. شهدت السنوات الماضية تحديات كبيرة للنشاطات السياحية باشكال عديدة كاعمال الخطف والقتل والتخريب للمجمعات والمدن السياحية واثرت بصورة كبيرة على حركة السياحة في الشرق الاوسط.
4. وجود عوامل كثيرة فرضت نفسها على طبيعة النشاط السياحي (شبكة المعلومات الدولية والاتصال الحضاري والثقافي، ظهور حركات دينية مناهضة للاعمال السياحية، التقلبات والمناخية السريعة، العولمة) كمحددات جديدة وغير مألوفة تشكل في ثناياها مكامن الخطر.
5. بروز اهمية وظيفة مدير الخطر في المنظمات السياحية لمواجهة المخاطر من خلال تتبع البيانات والمعلومات داخل المنظمة وخارجها وتحليلها من اجل اعطاء موقف تجاهها لحيلولة دون وقوع الخطر او تقليله .
6. هناك حاجة لوجود جهات داعمة للنشاط السياحي من قبل أجهزة الأمن والسلامة الوطنية بما يؤدي الى انسيابية حركة السياحة والسفر.
7. اعتماد مواجهة المخاطر على وجود معلومات دقيقة تمثل انذار مبكر لاتخاذ إجراءات وقائية وتدابير أمنية.

ثانيا :- التوصيات

- في اطار ما توصل اليه الباحث من استنتاجات خلص الى مجموعة من التوصيات التي يراها مناسبة لموضوع البحث تشمل:-
1. التأكيد على ضرورة الاعداد المسبق مع التطوير المستمر لمواجهة المخاطر بكل انواعها ومستوياتها من خلال تهيئة نظام معلوماتي يمكن من خلاله التخطيط والاستعداد لمواجهة المخاطر بصورة موضوعية ومثالية .
 2. دعوة منظمات الأعمال السياحية الى ضرورة الانتباه والتركيز على مكامن الخطر لمرحلة الانذار المبكر من اجل ادراكها والحد من تداعياتها .
 3. ضرورة اهتمام القيادات الإدارية لمرحلة الإنذار بالخطر بوصفه أساسا للتنبؤ بالمتغيرات التي يمكن ان تنعكس على مستقبل المنظمة السياحية او المنطقة او الإقليم.
 4. التأكيد على ضرورة تهيئة وإعداد العاملين لمواجهة المخاطر التي يمكن ان تواجه المنظمة من خلال الدورات والبرامج التدريبية والتعليمية واستخدام دليل علمي في كيفية التصرف والسلوك لمواجهة المخاطر.



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

5. ضرورة صياغة دليل إرشادي يوجه السياح والمسافرين لمكانم الخطر ومناطقه وكيفية التعامل معه والاتصال بالمسؤولين لاي تهديد او خطر يواجههم.
6. تشكيل غرفة عمليات مشتركة لمواجهة المخاطر ومن جهات متعددة واختصاصات متعددة.
7. الاستثمار للإمكانات المتاحة والسعي لتحقيق أفضل موقف ايجابي لمواجهة المخاطر الحقيقية والمحتملة.
8. التركيز على توجهات المنظمات فائقة التقدم في كيفية مواجهة المخاطر والكوارث للاستفادة من تجاربها.
9. ضرورة وجود نظام معلوماتي متكامل مع القطاعات الداعمة للسياحة لتقديم الإشارات والمعلومات التي يمكن ان تاخذ المنظمة على أساسها تدابير احتياطية لمواجهة المخاطر

المصادر العربية:

1. ابن منظور، ابو الفضل جمال الدين "لسان العرب" دار صادر -بيروت-لبنان-1990
2. الرازي، محمد بن ابي بكر بن عبد القادر "مختار الصحاح" دار الرسالة -الكويت-1983
3. الدهان، اميمة "منظمات الاعمال" مطبعة الصفدي - الاردن-1992
4. بعيرة، وآخرون "الموسوعة الادارية- مصطلحات ادارية مختارة" جامعة قاريونس -ليبيا

المصادر الاجنبية:

1. Daveni,A,R "Crisis Content Of Managerial Communications" Administrative Science Quarterly.Vol35
2. Emmett ,V & Therese ,V "Essential Of Risk Management And Insurance " Second Edition -John Wiley & Sons ,Inc, Usa -2001
1. Emmett ,V & Therese ,V "Fundamental Of Risk And Insurance" 9th Edition -John Wiley & Sons ,Inc, Usa -2003
2. Fitz Gerald ,Paul "Risk Management Guide For Tourism Operation" Risk Management Solutions -Canada -Ottawa .2003
3. Jeff, Wilks & Moore , Stewart : "Tourism Risk Management For The Asia Pacific Region ,An Authoritative Guide For Managing Crises And Disasters Apec International Inter For Sustainable Tourism -Australia.
4. JONES ,G.R. "Organizational Theory Tax & Cases" New York Addison - Wsley Publishing .CO.INS-1995
5. King ,D&Cottrell, A "Some Risks Are Taking :Tourism Industry Risk Management In Tropical Coastal Areas" James Cook University-2001.
6. Kotler,Ph & Bowen,J&Maknes,J "Marketing For Hospitality And Tourism" Prentice -Hill- USA-1999
7. Final Report From Study And Work Shop Using The W.T.O. "Indicators Of Sustainable Re-Development And Risk Management For Tourism In The Context Of Tsunami Recovery" Thailand -2005-W.T.O.
8. Mcaleer ,M & Shareef,R "Risk Management Of Daily Tourist" School Of Economic And Commerce - University Of Western -Australia -2005.
9. Williams ,A&Smith ,M & Young ,P "Risk Management And Insurance" 7th Edition -Mcgraw-Hill,Inc-Usa-1995
10. Wayne,Scott & Others "Tourist Safety And Security: Practical Measures For Destinations" Printed By World Tourism Organization- Spain-1996



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

11. Cunliffe, Scott K: Some Risks Are Worth Taking: Tourism Industry Risk Management In Tropical Coastal Areas, School Of Tropical Environmental Studies And Geography, James Cook University ,2001,P.12canada
12. Robert L.Heath &H.Dan O’Hair:Handbook Of Risk And Crisis Communication, First Published , By Routledge,Uk,2009,P.2
13. Wilks, Jeff &Moore,Stewart : AN AUTHORITATIVE GUIDE FOR MANAGING CRISES AND DISASTERSTOURISM RISK MANAGEMENT FOR THE ASIA PACIFIC REGION: A Report Prepared By National Library Of Australia Cataloguing-In-Publication Data, Australia,2004
14. KATE WALSH And MASAKO S. TAYLOR: Developing In-House Careers And Retaining Management TalentWhat Hospitality Professionals Want From Their Jobs, 2007, CORNELL UNIVERSITY, Volume 48, Issue 2 163-182
15. G. Singaiah &Laskar ,Sahnaj Rahmatulla: Understanding Of Social Marketing: A Conceptual Perspective,Global Business Review, 2015, 16(2) 213–235,
16. Balestrieri, Mara: Theories And Methods Of Rural Landscape Classification In Europe: The Italian Approach, International Journal Of Rural Management, 2015,11(2) 156–174
17. Fitzgerald,Paul:Risk Management Guide For Tourism Operators,Canadian Tourism Commission,Canada,2003,
18. pol.rer: Future Challenges for Global ,tourism ,Veröffentlichungsjahr ,germany,2014,p.154

Internet:

مجلة دراسة الإدارة والأعمال الدولية www.12manage.com

جدول (1) يوضح بعد التخطيط لإدارة المخاطر السياحية

المهام والمسؤوليات	درجة الخطورة	نوع الخطر	أساليب وطرق المعالجة	أهداف إدارة المخاطر	البيد -1- التخطيط لإدارة المخاطر السياحية
<ul style="list-style-type: none"> • تطوير الأنماط والفعاليات في النشاطات السياحية. • وجود تفاصيل إحصائية عن حالة السوق في الماضي والحاضر. • وجود مراقبة لآليات التخطيط وعوامل النمو في السياحة. • تقاسم المعلومات بين المسؤولين الحكوميين والقطاع الخاص. • توفيق فرص للأعمال السياحية وتشجيعها. • تشجيع الدعم الحكومي ومبادرات المساهمين والصناعيين 	<ul style="list-style-type: none"> • متوسطة 	<ul style="list-style-type: none"> • إدارية • اقتصادية • بشرية 	<ul style="list-style-type: none"> • حماية صناعة السياحة والترويج لها بصورة فعّلية. • الاعتماد على الحقائق الإحصائية الدقيقة لاسناد صنع القرار. • التعرف على اسهامات السياحة في انماط الحياة الاقتصادية والاجتماعية. • رفد المساهمين والمسؤولين في القطاع السياحي بالمعلومات عند اتخاذ القرارات. • وجود إحصائيات عن حالة السوق من اجل دراستها ومعرفة توجهاتها. 	<ul style="list-style-type: none"> • معرفة وفهم مكانة وأهداف السياحة في الجوانب الاقتصادية. • التركيز على احتياجات السياحة في خارطة الاقتصادية واسهاماتها الاجتماعية. • التطلع الى تخطيط النشاطات السياحية وادارتها دون اية ازمة او عمل مضاد 	

(مرفق البحث) المرفق يوضح أبعاد قياس المخاطر في الاعمال السياحية



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

جدول (2) يوضح بعد الاستعداد لمواجهة المخاطر السياحية

البيد -2-	ادارة المخاطر	التفسير والتعليق	نوع الخطر	درجة الخطورة	المهام والمسؤوليات
الاستعداد لمواجهة المخاطر السياحية	• التخطيط لمواجهة المخاطر. • اكتشاف اشـارات الانذار المبكر (بينية - مناخية) . • التعرف والتركيز على مصادر الخطر(حرائق- تخريب-اختطاف). • التعرف على مدى الصدمات والازمات المحتملة التي تواجهه السياحة	• تعرف مدراء السياحة على التحديات المحتملة لصناعة السياحة. • تبني مدخل نظامي للتعرف على المخاطر المحتملة وادارة الازمة. • وجود معالجة مركزية للعمليات لمواجهة المخاطر بصورة فعليه. • وضع المعالجات والتحديات المحتملة. • الاستفادة من تجارب الاخرين	• ادارية • فنية • تكنولوجية • تشريعية • بينية	• عالية	• التعرف على مصادر الخطر في القطاعات الاخرى(النقل والاتصالات) ذات التأثير على النشاط السياحي والقطاعات الاخرى التي لها علاقة في مواجهة الخطر على المدى الطويل والمتموسط والقصير كالأمن الوطني. • وجود مدخل نظامي للتعرف على المخاطر المحتملة وادارة لازمة . • التركيز على كسب دعم المساهمين والوزراء المسؤولين لمسألة مواجهة المخاطر بصورة فعليه. • تطبيق التشريعات الداعمة للقرارات الادارية. • كسب مصادر تمويلية كافية لادارة المخاطر من المنظمات الدولية والاقليمية. • التعرف على الاخطار الكامنة والتحديات المحتملة في كل اتجاهات السياحة. • صنع القرارات حول أي خطر يمكن ان يحدث ووضع الكيفية للرد عليه بوقت قياسي.

جدول (3) يوضح بعد مسؤوليات الادارة العليا

البيد -3-	إدارة المخاطر	التفسير والتعليق	نوع الخطر	درجة الخطورة	المهام والمسؤوليات
مسؤوليات الادارة العليا	• تحديد كيفية الرد والاستعداد لمواجهة الخطر. • التركيز على سياسة التشريع والقوانين والاجراءات. • اعداد مسؤولين لمتابعة المخاطر والتعامل معها. • رصد الامكانيات المتاحة مع حجم ونوع المخاطر	• وضع آليات الاستعداد والرد. • مراجعة السياسات والتشكيلات. • مراجعة التشريعات والإجراءات الضرورية لتطبيق ادارة المخاطر بصورة فعليه. • مراجعة الخطط والبرامج لتطوير الموارد البشرية. • توزيع المهام والصلاحيات والمسؤوليات	• إدارية • فنية • بشرية	• عالية	• تشكيل مجلس للسياحة كونه أكثر فعالية في تطبيق الآليات ومسؤولية لمواجهة المخاطر بكل انواعها. • يتكون المجلس من قطاعات عديدة(حكومية- مساهمين) ذات علاقة بالنشاط السياحي . • يسعى مجلس السياحة الى تطوير ادارة الازمات في القطاع السياحي. • يتضمن مجلس السياحة الوطنية مراجعة للمعاملات من خلال : « العوامل المؤثرة في ابراز صورة اماكن القصد السياحي ومغرياته. « العوامل المؤثرة في انماط السفر المحلي والدولي. « العوامل المؤثرة في تحقيق ربحية النشاط السياحي. « توفير مصادر من التمويل الحكومي وبرامج دعم القطاع السياحي. « اعداد وتطوير الموارد البشرية.



المخاطر التي تواجه السياحة وسبل إدارتها في ظل التحديات المعاصرة دراسة نظرية

جدول (4) يوضح بعد أدوات ادارة المخاطر السياحية وازماتها

المهام والمسؤوليات	درجة الخطورة	نوع الخطر	التفسير والتعليق	ادارة المخاطر	البعد -4-
<ul style="list-style-type: none"> تمييز الادوار والمسؤوليات الرئيسية لاعضاء فريق العمل. التمييز بين الاهمية وخطط الادارة المتفاعلة لكل مرحلة من مراحل الازمة للحد منها او تقليلها. ملاحظة الاختلافات بين المتطلبات والنشاطات لكل وجه من اوجه الازمة ومعالجة العجز او الخرق. المتابعة المستمرة لمراسل حدوث الازمة وتأشير خطورتها. تقييم مستوى الاستجابة لمستويات ومراسل الخطر. 	<ul style="list-style-type: none"> عالية 	<ul style="list-style-type: none"> إدارية فنية بشرية 	<ul style="list-style-type: none"> معالجة اية حالة قد تؤدي الى حدوث ازمة بصورة آنية. تأكيد الدور الحاسم بوجود خطة متكاملة لإدارة المخاطر. وجود موظفين ماهرين في الموقع لمواجهة المخاطر. استخدام الخطوات السابفة لتحليل النشاطات المختلفة ومعرفة متطلبات كل مرحلة. قراءة قوائم التدقيق والاحصائيات لضمان شمول القضايا بالاهتمام والاعتبار دون اهمال. 	<ul style="list-style-type: none"> اتخاذ الاجراءات المناسبة لمواجهة المخاطر من خلال التوجهات الآتية : <ol style="list-style-type: none"> 1. انقاص الخطر « الوعي بالازمات. «الوعي بحجم اثارها. « اجراءات عمليات التقييس. 2. الاستعداد للخطر: « خطة لادارة الازمة. « التخطيط السياحي « قياس الصحة والسلامة. 3. الاستجابة: « الاستجابة لاجراءات الطوارئ. « مساعدة العوائل، « الاتصالات الاسترداد: 4. «خطة استمرارية العمل. « موارد بشرية، « استجواب 	دوات ادارة المخاطر السياحية وازماتها

جدول (5) يوضح بعد معالجة المعلومات واجهزة الاعلام

المهام والمسؤوليات	درجة الخطورة	نوع الخطر	التفسير والتعليق	ادارة المخاطر	البعد -5-
<ul style="list-style-type: none"> تقييم وظيفة اجهزة الاعلام والاتصالات بصورة تامة. ضمان التخطيط والاستعداد لاي تهديد محتمل. بناء علاقة ايجابية مع وسائل الاعلام الاخبارية. تدريب الموظفين. بناء قاعدة معلومات للمساهمين والزبائن. المراقبة الفعالة لقضايا السلامة السياحية بصورة منتظمة. تقليل خطر الازمة ومساعدة الضحايا وعوائلهم . مساندة ودعم الأعمال السياحية التجارية. 	<ul style="list-style-type: none"> عالية 	<ul style="list-style-type: none"> فنية تكنولوجية اقتصادية 	<ul style="list-style-type: none"> السيطرة على اجهزة الاعلام الدولية في تصوير توجهات السياحة اثناء الازمة. فرض السيطرة على خطوات الازمة تفاديا لعملية تشويه الحقائق من قبل وسائل الاعلام. الإسهام المباشر في العمليات التي تجتاز مرحلة الإنذار المبكر. وجود خطة مركزية منسقة لادارة المخاطر. 	<ul style="list-style-type: none"> التركيز على تبادل المعلومات بين اجهزة الاعلام في إدارة الازمة في المراحل الآتية : « قبل الازمة. « اثناء الازمة . « بعد الازمة فوراً. استبعاد اجهزة الاعلام المعوقلة لإدارة الازمة 	معالجة المعلومات واجهزة الاعلام



Risks That Facing Tourism And The Managing Methods In The contemporary Challenges Theoretical study

Abstract

Tourist business organizations face a challenging and the risks dynamic environment reflected its impact on the community and generate extra under pressure in the responsibilities and burdens of exceptional and affected much of factors, accidents and risks as a result of the actions and attitudes of disasters variety may exceed the geography of States border, which requires the absorption of risks facing the tourism and how to manage and deal with them scientific and reasonable grounds for the diagnosis and treatment of risk and how to reduce the aggravation and the different kinds.

As risks affecting the most important and vital to organizations as a tourist aspects of the market share and styles tourist target segments as well as directing traffic for the purposes of tourism and travel.

This requires knowledge of the types of hazards and assess the size and development of strategies to manage them through to avoid and reduce the negative effects and consequences on the reality of tourist traffic. And it highlights the importance of research of the importance of the subject of risk management in a challenging and changing environment reflection in the size and future of tourist activity as well as to identify the types of risks in the tourist business and ways to address them in order to prevent aggravation. The ultimate goal is to search to identify the risks facing the business and reflected in the nature of the tourist business, methods, and methods of treatment according to the proposed tables in search facility types.

The researcher followed a method descriptive analysis in dealing with the subject of research of the concepts and terminology of risk management and attempt to build scale to identify the possible risks in the tourist environment with reference to the extent appropriate to describe the practical cases represent the reality of these factors in tourism patterns prevailing in the Middle East.

The researcher's conclusions, including: the existence of significant challenges for risk tourism and in many forms as businesses theft of relics, bombings and vandalism of the parks and tourist cities and weighed heavily on tourist traffic in the Middle east .add for the emergence of anti-religious movements for business tourism, and the emergence of climate change, a new and unfamiliar delimiters constitute inbuilt vulnerabilities.

The researcher recommended that an emphasis on continuous development to cope with the risks of all kinds and levels, and the need to pay attention and focus on the areas of risk to the stage of early warning in order to detect them and limit their consequences.

Key words: Managing Tourism –risks tourism - tourist business .