

الخدمات السياحية وإثرها في نمو الطلب السياحي دراسة ميدانية لموقع جزيرة الإعراس السياحية في مدينة بغداد

أ.م.د. سامي مجيد جاسم* انتصار حمزة عبد عذاب الجليحوي**

المستخلص

حظيت السياحة باهتمام كبير من قبل دول العالم وتحديداً تلك الدول التي تمتلك قدراً من الموارد الطبيعية والبشرية والقوى العاملة ذات التخصصات السياحية المهنية اضافة الى ذلك مستوى معين من الخدمات التحتية وذلك لما لهذا قطاع السياحي من اهمية ودور في دعم الاقتصاد القومي ومن هنا جاء دورها في تنمية الموارد الطبيعية والبشرية في المواقع السياحية لتحقيق مردود مادي يساهم في رفع المستوى المعاشي للأفراد وإعادة التوازن الاقتصادي بين الاقاليم من خلال التنمية السياحية خاصة اذا ما علمنا ان القطاع السياحي يعد من اكبر القطاعات الخدمية الاخرى لحجم القوى العاملة فيه والتي تصل 11% من إجمالي القوى العاملة في القطاعات الاخرى على مستوى العالم . لذلك جاء التوجه لهذه البحث نحو تنمية السياحة في جزيرة الاعراس السياحية الواقعة في مدينة بغداد وعلى مجرى نهر دجلة وضمن مركز افضل الاماكن التجارية والكثافة السكانية بغية تقديم الخدمات اللازمة حيث المقومات السياحية فيها وتنامي حجم السكان بهذه المدينة يقابله ضعف الخدمات السياحية المقدمة واعتبر ذلك من اهم المشاكل التي استدعت الدراسة تنمية الموقع السياحي وتكمن اهمية الدراسة لهذا الموقع في قدرته على تحقيق الانشطة والفعاليات السياحية والاجتماعية والاقتصادية التي تخدم المجتمع السياحي بشكل خاص ومجتمع المدينة بشكل عام . ويرمي هدف البحث الى جعل منطقة الدراسة أنموذجاً لتطوير المواقع السياحية الاخرى في مدينة بغداد من خلال الارتقاء بالخدمات السياحية وسد الطلب السياحي . وهدف البحث على تحقيق جانبين الاول وهو الدراسة النظرية كأساس لبناء البحث والثاني الجانب الميداني وتحدد بالمسح الميداني للباحث لمنطقة البحث واشتملت الاستبانة لمجتمع عينة الدراسة ومن رواد منطقة البحث من السياح وتم فيها توزيع 200 استمارة استبانة للوقوف على ارائهم ومقترحاتهم لتطوير الخدمات السياحية فيها وتضمنت هذه الاستمارة على نوعين من التساؤلات. الاول دور الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والثقافية لعينة الدراسة والثاني تحليل الدراسة الميدانية .

Abstract

Tourism received great interest by the countries of the world, particularly those countries that possess some degree of natural and human resources and manpower with tourist, professional specialties in addition to a certain level of infrastructure services.

That is because of the tourism sector of the importance and role in supporting the national economy, hence its role in the development of natural and human resources in the tourism sites to achieve financial returns contributes to raising the standard of living of individuals and restore economic balance between the regions through the development of tourism, especially if we know

* الجامعة المستنصرية / كلية السياحة وإدارة الفنادق .

** باحثة .

بحث مستل من رسالة ماجستير

مقبول للنشر بتاريخ 2014/11/25

that the tourism sector is considered of the largest service sectors of the other size of the workforce and which up to 11 of the total workforce in other sectors of the world.

So orientation of this study came towards the development of tourism in the island tourist weddings(Al-Aras Al-Syyahyya) located in the city of Baghdad and on the course of the Tigris River, and within the center of the best commercial places and population density in order to provide the necessary services, where the tourism potential of the growing size of the population of this city meet with the weakness of tourist services provided.

This was seen as the most important problems that were called in the research to develop tourist sites and lies the importance of the study of this site on its ability to achieve activities and tourism events, social and economic serving tourism community in particular the community of the city in general and aim of the Search attend to make the study area as a model for the development of other tourist sites in the city of Baghdad by improving tourism services and meet the demand for tourism.

The research has two aims the first is theoretical study as a basis for the construction of the Search and the second side of the field and determine with the field survey for the researcher of the study area and included a questionnaire for the community of study sample and the pioneers of the study area from tourists was the distribution of 200 questionnaire form for feedback and suggestions for the development of tourist services which included this form of two types . The first questions the role of the social and economic and cultural characteristics for the research sample and the second analysis of the field study.

المقدمة

أصبحت السياحة ابرز ظاهرة عصرية لا تضاهيها ظاهرة في مفاهيمها وإبعادها الاقتصادية والسياحية والاجتماعية من خلال تنوع الأنشطة والفعاليات السياحية والترفيهية وحجم التدفق السياحي العالمي لذلك تسعى الدول الى تهيئة قاعدة من الخدمات السياحية والترفيهية وصولاً الى احداث تنمية سياحية شاملة لكي يسهم هذا القطاع السياحي بنسبة معينة في الدخل القومي من خلال تنشيط حركة السياحة حيث ان تطوير الخدمات السياحية أثراً مهماً " وحيوياً" في نمو طلب السياحي على تلك الخدمات مما يؤدي تنشيط الاقتصاد للعديد من القطاعات المختلفة جراء هذه الخدمات المقدمة ، إذ اسهمت السياحة في تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات وحل مشاكل اقتصادية واجتماعية كثيرة منها فرص عمل لشريحة واسعة من ابناء هذه الدول ناهيك عن الارتقاء بالمستوى الثقافي والتراكم المعرفي لتلك الشعوب لذلك لابد من الاستغلال الامثل لجميع المقومات السياحية الموجودة في العراق وتنشيط الاقتصاد العراقي وتحسين مستوى الخدمات في منطقة الدراسة من جميع المستويات والمساهمة في حل مشكلة البطالة التي هي الان مشكلة العصر فضلاً عن اسهامها في نمو حركة معظم القطاعات المختلفة ، الزراعة ، الصناعة ، الخدمات وغيرها. وأن للسياحة الترفيهية دور إيجابي كبير باسهامها الكبير في توفر مردودات مادية كبيرة من خلال تزايد نمو الطلب السياحي المباشرة وغير المباشرة والغاية الأساسية لدراستنا هو التاكيد على تنمية الخدمات السياحية لتحقيق النمو المطلوب في الطلب السياحي وهذه الغاية الأساسية في بحثنا وبغية الوقوف ومعرفة الواقع السياحي لابد من استعراض جملة من المتغيرات لمعرفة أي العوامل الفاعلة في زيادة حركة الطلب السياحي وتشخيص المعوقات التي قد تحول دون تحقيق هذا التوجه وللوصول الى هذا الهدف ، أعتمد الباحث الدراسة الميدانية في منطقة الدراسة (جزيرة الاعراس السياحية) في مدينة بغداد . وهي من المواقع السياحية النادرة .

الاطار النظري والمنهجي للدراسة

1- مشكلة البحث :-

تكمن مشكلة الدراسة لموقع جزيرة الاعراس السياحية كونه من المواقع السياحية المهمة التي تتعرض للاندثار وعدم الاهتمام بتطوير الخدمات السياحية وتعرض القطاع السياحي إلى التدهور والاندثار في اغلب محافظات العراق ومنها محافظة بغداد ما عدا كردستان حيث قلة الخدمات والأنشطة السياحية الموجودة فيها التي لا تلبي حاجة سكان مدينة بغداد ، ورغم توفر الإمكانيات الطبيعية السياحية إلا أنها لم تستغل وتستثمر بشكل جيد ويتيح الفرصة لمجتمع مدينة بغداد من ممارسة الأنشطة والفعاليات السياحية .

2- أهمية البحث :-

تأتي أهمية هذا الموقع السياحي المهم بوصفه رافداً من روافد السياحة العراقية المهمة في منطقة بغداد وتتحدد أهميته في الجوانب الآتية :-

أولاً :- إن أهمية الدراسة تكمن من أهمية الأنشطة السياحية ووظائفه الاجتماعية والاقتصادية التي تخدم السائح والبيئة .

ثانياً :- الاهتمام بالقطاع السياحي وإعادة تنشيطه فعلياً" والتركيز على المناطق السياحية التي تعرضت للاندثار وهي بحاجة إلى التطوير والوصول به إلى المستويات المتقدمة لجذب السياح خاصة وان هناك مقومات طبيعية وبشرية.

3- هدف البحث :-

تهدف الدراسة إلى تحديد العلاقة بين اثر تطوير الخدمات السياحية في نمو الطلب السياحي من خلال ما يأتي:

1- استغلال واستثمار منطقة الدراسة لتوفير الخدمات السياحية المختلفة للسياح .

2- الاستفادة من المقومات السياحية الطبيعية كمقوم مضاف إلى المقومات الأخرى في منطقة الدراسة .

3- السعي لكي تكون منطقة الدراسة نموذجاً" لتطوير المواقع السياحية الأخرى في مدينة بغداد أو خارجها .

4- التركيز على مختلف الأنشطة والفعاليات السياحية ضمن منطقة الدراسة لتلبي حاجات ورغبات وتوجهات السياح لمختلف فئاتهم العمرية .

5- التوجه لجعلها رافداً جيداً من روافد الدخل القومي .

4- فرضيات البحث:-

أولاً" - الفرضيات الرئيسية .

1- لتطوير الخدمات السياحية اثر في نمو الطلب السياحي.

2- ليس لتطوير الخدمات السياحية اثر في نمو الطلب السياحي .

ثانياً" :- الفرضيات الثانوية .

1- لتهيئة وسائل التسلية من اجهزة الالعاب الرياضية والكهربائية دور في تطور حركة السياحة الى منطقة الدراسة .

2- لاماكن الايواء (السكن) السياحي الجيد اثر في زيادة التدفق السياحي لمنطقة الدراسة .

3- للإعلام السياحي المسموع والمقروء والمرئي علاقة في زيادة الطلب السياحي لمنطقة الدراسة .
للأنشطة والفعاليات السياحية الشاطئية والمائية لنهر دجلة اثر في زيادة التدفق السياحي لمنطقة الدراسة.

الفصل الاول

المبحث الأول - مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة

1- مفهوم التطوير :- (promotion concept)

يعد مصطلح التطوير من أكثر المصطلحات شيوعاً في الأدبيات الإدارية والاقتصادية ولتوضيح أبعاد التطوير ومضامينه فالضرورة تقتضي تسليط الضوء على الدلالات والإبعاد لهذه المفهوم إن التطوير يعني في أحيان كثيرة التغيير التدريجي أو الكمي وهو بذلك يختلف عن الثورة التي هي تغير سريع ونوعي أو كفي⁽¹⁾ والتطوير هو مشروع متعدد الإبعاد والارتقاء إلى أعلى درجات الحياة لكل الناس وكذلك هو نشاط اجتماعي وديناميكي يشمل تحولا " نوعيا" من حياة الناس أثناء مدة زمنية معينة وهو أيضا " عملية اجتماعية تضامنية واعية تحيط بالتحويلات التركيبية للمجتمع"⁽²⁾ وإن مفهوم التطوير للسياحة هو خلق الفعالية أو الزيادة في الفعاليات الموجودة في المواقع السياحية.⁽³⁾ ويرى بيكارد "bechard" التطوير بأنه جهد مخطط يشمل التنظيم بأكمله ، ويدار ويدعم بواسطة الإدارة العليا ، لزيادة فعالية المؤسسات من خلال تدخل مخطط في عمليات المؤسسة باستخدام المعرفة والعلوم السلوكية .

التعريف الإجرائي لمفهوم للتطوير :-

التطوير هو حالة من التغييرات الشاملة والتي تبدأ من الهيكل التنظيمي للمؤسسات واستخدام الأساليب الإدارية العلمية المتقدمة التي تدخل فيها التقنية والتكنولوجيا في إدارة المؤسسة وتغيير في إستراتيجية الإدارة العليا للمؤسسة للتجديد لمواكبة التطور السريع الذي يحصل في العالم في (المجالات الاقتصادية والخدمات ووصولاً إلى تحقيق أهداف الدول ورفاهية المجتمعات من خلال تطوير الخدمات السياحية) .

2- مفهوم الخدمة السياحية :- (Tourist service concept)

يقصد بها، تلك التسهيلات والإجراءات المقدمة في الأماكن السياحية ، وأن تلك الخدمة السياحية مفاهيمها واسعة وشمولية وإشكالها باتت متنوعة أيضا" ما يعني ضرورة التعامل مع متغيراتها على نحو واسع⁽⁴⁾ وفاعل وإن تكون ممكنة قابلة للتعين⁽⁵⁾ وهذا يتطلب التحديد الدقيق لمفهوم الخدمات وتعريفها وتشمل الخدمات السياحية جميع الخدمات التي تقدم للسياح داخل السوق السياحية من لحظة دخولهم حدود البلد المستقبل وحتى مغادرتهم له ويشار إليها أيضا" بالمغريات السياحية الاصطناعية .⁽⁶⁾ وعرفت (على أنها ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدم للمنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته).⁽⁷⁾

التعريف الإجرائي لمفهوم للخدمة السياحية :-

بأنها مجموعة من النظم الكائنة في مكان العمل ،وهي المسؤولة عن تقديم المنتج المناسب، في المكان المناسب، في الوقت المناسب وخدمة الضيوف هي الأساس لتوصيف وظائفهم التي تؤدي إلى رضا أو عدم رضا الضيوف .

3- مفهوم الطلب :- (The Concept of Demand)

يعد سعر السلعة هو العامل الرئيس الذي يحدد كمية الطلب فضلا" عن عوامل أخرى تؤثر على الطلب مثل ، دخل المستهلك وأسعار السلع والسلع البديلة وعدد السكان وأنواق المستهلكين (. فكلما انخفض سعر سلعة ما ، ازدادت الكمية التي يرغب الأفراد في شرائها من السلعة والعكس صحيح).⁽⁸⁾ وهو (الكميات التي يكون المستهلكون مستعدين وقادرين على شرائها عند الأثمان المحتملة لها في مدة زمنية معينة مع افتراض بقاء الأشياء الأخرى على حالها).⁽⁹⁾

التعريف الإجرائي لمفهوم للطلب :- هو مجموع الكميات المختلفة من السلع التي يرغب ويستطيع المستهلك شرائها من السلع والخدمات عند الأسعار المختلفة وذلك خلال فترة زمنية محددة وفي مكان محدد.

- (1) فرجاني، نادر ، وآخرون ، التنمية في الوطن العربي ، الطبعة الأولى، مركز دراسات الوحدة ، بيروت، 1987، ص 270 .
- (2) الدليمي، احمد مجيد ، تطور الخدمات والفعاليات السياحية في قضاء المدائن وأثرها في تنمية الطلب السياحي، رسالة الماجستير، مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد ،الجامعة المستنصرية ، قسم السياحة وإدارة الفنادق ، 2004، ص 8 .
- (3) المشهداني، سعد إبراهيم حمد ، تطوير واقع السياحة على شاطئ الثرثار ، رسالة الماجستير،مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد ،الجامعة المستنصرية ، 2002، ص 125.
- (4) أبو رمان، د اسعد حماد وآخرون ، التسويق السياحي والفندقي ، المفاهيم والأسس العلمية و، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر، عمان، 2000 ، ص 1.
- (5) الخالتي ، سامان الياس، عقد الرحلة السياحية ،دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني ،مطابع شتات للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2009 ، ص 139.
- (6) بنيامين يوحنا دانيال ، المغريات السياحية ، بدون ذكر الطبعة ، دار شبر للنشر والأعلام ،اربيل ، 2006، ص 65.
- (7) William Stanton, Fundamentals OF Marketing ,3rd Ed, Wc Graw Hill Book Co ,Inc N,Y1978, P, 10-17
- (8) السيد ، د.علي عبد المنعم ، مبادئ الاقتصاد الجزئي ، الطبعة الثانية ،مطابع جامعة الموصل ، 1984، ص 101.
- (9) سليمان ، د. سلوى علي ، وآخرون ،مقدمة في علم الاقتصاد ، بدون ذكر الطبعة ،مطبعة دار النهضة العربية ، بغداد ، 1982، ص 261 .

4- مفهوم الطلب السياحي:- (The concept Of Tourism Demand)

بما أن السياحة هي ظاهرة بشرية تقوم على أساس إشباع الحاجات البشرية عن طريق شراء الخدمات على اختلاف أنواعها ، وان السائح شأنه شأن أي مستهلك آخر يقوم بترتيب حاجاته المتعددة حسب تدرجها وأهميتها أو حاجته إليها ، وعرف بأنه (العدد الكلي للأشخاص المسافرين أو الذين يتمنون السفر من أجل استخدام الوسائل والخدمات السياحية في أماكن بعيدة عن أماكن عملهم وسكنهم (1) أو كما عرف أيضا" على أنه (عدد الأفراد الذين تتوافر فيهم العناصر الأساسية ، الوقت ، المال ، إنشاء الرحلات السياحية) (2) وعرف بأنه (مستوى إنفاق الزوار على المنتجات والبضائع والخدمات السياحية المحلية) (3).

التعريف الإجرائي لمفهوم للطلب السياحي :- بأنه (الكميات التي يرغب ويقدر المستهلكون على شرائها من مختلف السلع والخدمات في مكان القصد السياحي في ظل عوامل معينة تؤثر في رغبتهم ومدى قابليتهم على الشراء)

5- مفهوم النمو (The concept of growth) :-

النمو (يعني الزيادة في مكونات الشيء ونمو إي كمية يعني زيادتها عن حجمها الطبيعي التي كانت عليه من قبل) (4) وعرف النمو بأنه (ارتفاع الدخل القومي أو معدل دخل الفرد أو الناتج) (5) أو النمو هو (زيادة احد أو بعض الكميات الاقتصادية ويشير إلى التغيير الكمي أساسا" (6).

التعريف الإجرائي لمفهوم النمو:- في الاقتصاد الرأسمالي ينظر إلى النمو على أنه هو حل للمشكلة الاقتصادية الرئيسية، وهي مشكلة الندرة النسبية للسلع والخدمات .

6- مفهوم السياحة (Concept Of Tourism) :-

فصناعة السياحة تعد لكثير من الدول عصب الحياة لإنعاش اقتصاديات الدول. إن السياحة كصناعة وكعلم لم تنشأ فجأة ولكنها تطورت على مر العصور

التعريف الإجرائي لمفهوم السياحة:- وهي مجموعة من العلاقات والظواهر والأنشطة الخاصة والمختارة التي تتم خارج المنزل وتشمل الإقامة والبقاء بعيدا" عن المنزل بشرط إن لا ينتج عن هذا الانتقال إي ربح مادي ، وان تكون الإقامة مؤقتة وبهدف الاستجمام والاستمتاع والاستكشاف وغيرها .

المبحث الثاني**الدراسات السابقة****أولاً:- الدراسات العراقية**

تناولت الدراسة الأولى بتميز الطلب السياحي بالموسمية اما الدراسة الثانية تتجسد بتواضع خدمات الإيواء السياحي اما الدراسة الثالثة ركزت على اهم العوامل المؤثرة في الطلب السياحي وهي كالآتي :-

- 1- دراسة:- رمزي بدر عاتي (العوامل المؤثرة في الطلب السياحي في العراق) (7)
- 2- دراسة :- ريام عبد الوهاب العزاوي، العوامل المؤثرة في تنمية الطلب والعرض لخدمات الإيواء السياحي في العراق (8)
- 3- دراسة :- وسام قاسم لفتة الفرطوسي، (الدخل وأثره في الطلب السياحي لدى العراقيين من الناحية الكمية والنوعية خلال المدة 2003-2011) (9)

ثانياً:- الدراسات العربية

(1) Stephen,j .Page ,Tourism Management ,Second Edition , New Yourk,2007,p 67 .

(2) Wahab Salas, tourism Management ,London , Sminter ,national press, 1975 p 91.

(3) Published By Authority , Guild To The Nationl , Tourism Indicators, Minister Responsible Statistics Canda , 1999 ,p 7.- For

(4) الأخرس ،د.إبراهيم ،التجربة الصينية الحديثة في النمو ،الطبعة الأولى ، مطبعة ايتراك للنشر ، عمان 2005 ،ص 59 .

(5) ألنجفي ،سالم توفيق ، القريش، محمد صالح تركي ،مقدمة في اقتصاد التنمية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل 1988 ، ص 18.

(6) حشيش ،عادل احمد ،مبادئ الاقتصاد السياسي الطبعة الأولى ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت ، 1974 ، ص 145.

(7) عاتي، رمزي بدر،العوامل المؤثرة في الطلب السياحي في العراق، رسالة ماجستير مقدمة إلى الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم الاقتصاد، 1984.

(8) ريام عبد الوهاب العزاوي، العوامل المؤثرة في تنمية الطلب والعرض لخدمات الإيواء السياحي في العراق ،رسالة ماجستير، مقدمة الى كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2012.

(9) الفرطوسي، وسام قاسم لفتة ، (الدخل وأثره في الطلب السياحي لدى العراقيين من الناحية الكمية والنوعية خلال المدة 2011-2003)، رسالة ماجستير، مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، قسم السياحة، 2013.

فتناولت الدراسة الاولى اهمية النشاط اقتصاديا" للدخل القومي اما الدراسة الثانية ركزت على أهمية دور النشاط السياحي الدولي ولكونه احد ابرز الظواهر الاقتصادية والاجتماعية وارتفع عدد السياح ومعدل النمو للعائدات السياحية اما الدراسة الثالثة ركزت على تطوير الخدمات السياحية وهي كالآتي :-

- 1-دراسة الباحث احمد محروس خضير الموسومة تحليل السياسات العامة السياحية في مصر.(1)
- 2- دراسة قامت بها وزارة السياحة اليمنية موضوع الدراسة اتجاهات إستراتيجية التنمية السياحية لسنة 2010 – 2025 م .(2)
- 3- دراسة من إعداد الدكتور منصور علي محمد وعلوان الشيباني في الاتحاد اليمني للفنادق في سنة 1999.(3)

ثالثاً -الدراسات الأجنبية :-

الدراسة الاولى ركزت على " التنمية لتطوير السياسة السياحية " أول دراسة تركز على الجوانب السياسية في السياحة وهو مدخل إلى تنمية السياحة الرشيدة ويعد منهج جديد في الدراسات السياحية،اما الدراسة الثانية تطرق الباحث إلى خدمات التطوير ويشير الى المشكلة والتمثلة بالطلب على السياحة في كاتالونيا ويركز على الكشف عن العوامل الاقتصادية الكلية التي تحدد الطلب الاقتصادي السياحي في كاتالونيا اما الدراسة الثالثة فركزت على المنافسة القوية بين المواقع السياحية والعلامة التجارية المميزة بحاجة إلى إدارة ناجحة .

هدف الدراسة :-

هو خلق صورة فريدة من نوعها لجذب العملاء المحتملين فضلا عن التعريف بالموقع السياحي (بلغاريا) لتسهيل عملية صنع القرار وتتيح للعملاء الربط للسمات الرئيسية الطبيعية وتناول تحليل العلاقة بين هذه العوامل والطلب على السياحة والعوامل الاقتصادية الخارجية على الرغم من عنصر الموسمية القوية للقطاع السياحي .

(دراسة ميدلتون بول هارفي .(4) دراسة اوسكار كلافيريا جوردي (5) ، دراسة ميدلتون بول هارفي .(6))

الفصل الثاني

المبحث الاول - الطلب السياحي على الخدمات السياحية

اولاً:- الخدمات السياحية (مفهومها).

المقصود بالخدمات السياحية تلك الفعاليات التي يستخدمها السكان للاستجمام والاستمتاع وقضاء اوقات فراغهم وعطلم الاسبوعية والسنوية.(7) أوهي مجموعة السلع والخدمات المعروضة للبيع التي تقدمها المؤسسة والمؤسسات السياحية لزيائنها والتي من شأنها إن تدر منفعة على مستهلكيها والخدمة بشكل عام هي (مجموعة الأنشطة والمنافع أو الرضا الذي يمكن إن يحققه البائع للزبون أو المستهلك من خلال تلك الأشياء التي يقدمها أو المرتبطة مع البضاعة المباعة) .

(1) دراسة الباحث احمد محروس خضير الموسومة تحليل السياسات العامة السياحية في مصر بعنوان: دراسة حالة خطة وزارة السياحة لمواجهة تداعيات أحداث الحادي عشر من سبتمبر كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، قسم الإدارة العامة ،جامعة القاهرة ، 2001 .

(2) دراسة قامت بها وزارة السياحة اليمنية موضوع الدراسة اتجاهات إستراتيجية التنمية ، لسنة 2010 – 2025 م .

(3) دراسة من إعداد والدكتور منصور علي محمد وعلوان الشيباني موضوع الدراسة تطوير المنشآت السياحية وتحسين الخدمات في الاتحاد اليمني للفنادق في سنة 1999.

(4) دراسة الباحث هارفي، ميدلتون بول ، السياحة والفنادق والتنمية وتطوير السياسة السياحية ، 2011، بدون ذكر الطبعة ،دار الكتاب الحديث للنشر ، مصر .

(5) Jordi, Oscar Claverria, the demand for tourism in Catalonia and the disclosure of external economic factors, Master Thesis submitted to the University of Barcelona, Spain. 2008.

(6) Yulia Atnsovh, the site of the Bulgarian front promotional activities and international sports (golf), Master Thesis submitted to the NHTV University of Applied Sciences, 2011.

(7) أبو عياش ،د.عبد الاله ، الطائي ،د.حميد عبد النبي ، التخطيط السياحي ، مدخل استراتيجي ، بدون ذكر الطبعة ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010. ص 223.

ثانياً:- أنواع الخدمات السياحية (البنية الفوقية) .

1. خدمات الإيواء :-
تقدم هذه الخدمات عبر قنوات متعددة وبحسب رغبة السائح وإمكانياتهم (أي تكلفة المبيت) ⁽¹⁾ ومنها (الفنادق بأنواعها، المنتجعات السياحية، المخيمات، البيوت العائلية، البنسيونات، بيوت الشباب، المدن والقرى والمجمعات السياحية) .
- 2 - خدمات الأظعمة والمشروبات :-
وهي الخدمات المتعلقة بطعام وشراب السائح بأنواعها
- 3-خدمات النقل :-
وتشمل خدمات نقل السياح وأداة الربط بين مكان إقامتهم الأصلي إلى أماكن القصد السياحي.⁽²⁾ وتصنف إلى نوعين :- (النقل الخارجي ، النقل الداخلي).
- 4- خدمات المحال التجارية :-
وتشمل خدمات المحلات الخاصة بالهدايا والتحف الفنية والفلكلورية الشعبية . ⁽³⁾
- 5-خدمات التسلية والترفيه الرياضية :- وهذه المرافق تقدم الخدمات الاتية :- (الثقافية، الرياضية) ⁽⁴⁾ .

ثالثاً:- صفات الخدمات السياحية :-

- 1- الخدمات السياحية :-
وهي خدمات هائلة أو تتسم بالفناء وهذا يظهر واضحاً من خلال عدم التشغيل الكامل للإيواء (في الفندق) والمطعم⁽⁵⁾ .
- 2- الخدمات السياحية:-
بأنها خدمات غير ملموسة غالباً ما يصعب إبراز أو تسليط الضوء على المنافع والتسهيلات الموجودة في فندق أو مطعم وتكون مرتبطة مع شخصية وكفاءة الطاقم أو العاملين في المؤسسة السياحية .⁽⁶⁾
- 3- الخدمات السياحية:-
هي خدمات مغايرة الخواص حيث إن الخدمات التي تقدم إلى الزبون نفسه ربما تكون مختلفة عن الخدمة التي تقدم إلى زبون آخر يسكن في غرفة أخرى في الفندق ذاته .
- 4- تتسم الخدمات :-
بأنها خدمات لا يمكن نقلها إلى حيث يتواجد الزبون وإنما يتوجب على الزبون الانتقال إلى حيث تتواجد خدمة الضيافة أو الموقع السياحي .
- 5-العلاقة الثنائية التفاعلية بين مقدمي الخدمات السياحية والزبائن حيث يتوجب على المنتفع من الخدمة المساهمة والمشارك بالحصول على الخدمة من مقدمها أو موردها في الزمان والمكان المحددين
- 6- تتميز بالتذبذب وعدم الاستقرار (بين فصول السنة بل يتذبذب من أسبوع إلى أسبوع آخر ومن ساعة إلى أخرى .⁽⁷⁾

وهناك بعض العوامل التي تساعد على نجاح الخدمة السياحية ومنها⁽⁸⁾ :-

- 1- مدى تميز الخدمة .
- 2- طبيعة الخدمة السياحية .
- 3- أسلوب الخدمة السياحية .
- 4- وضوح الخدمة السياحية .
- 5- ارتفاع مستوى الخدمة .
- 6- اعتدال أسعار الخدمة .

(1) كلس هوتوم بورز ،تسويق الضيافة ، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، الطبعة الانكليزي، دار المريخ للنشر، الرياض، 2007، ص413 .

(2) world tourism organization , international tourism aglobal perspective,1stE ,published by W.T.O ,Madrid ,Spain ,1997,p:45

(3) الحديدي ،د. إبراهيم إسماعيل ، إدارة التسويق السياحي ، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر ، عمان ، 2010، ص 134 .

(4) الطائي ، حميد عبد النبي ، التسويق السياحي ، مدخل استراتيجي ، الطبعة الاولى ، الوراق للنشر ، عمان ، 2004 ، ص84 .
(5) العقيد ،مرزوق عايد ،د. بركات كامل النمر ، د. عادل سعيد الراوي ، د. بدر عايد العقيد ،مبادئ السياحة ، الطبعة الأولى، دار إشراف للنشر ، عمان ، 2011، ص198 .

(6) مقابلة ،د. خالد ، التسويق السياحي ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، اربد ، 2011، ص20 .

(7) الطائي ، د. حميد عبد النبي ، التسويق السياحي – مدخل استراتيجي ، مصدر سابق، 2004، ص، 199-200 .

(8) الحديدي ، د . إبراهيم إسماعيل ، إدارة التسويق السياحي ، مصدر سابق ، ص 136 .

المبحث الثاني

نشخيص العوامل المؤثرة في الطلب السياحي

أولاً :- الدخل (Income.)

تعد المتغيرات الاقتصادية واحدة من العوامل المؤثرة في حركة السياحة بشكل فعال ومنها الدخل حيث يعد مؤشراً إحصائياً حيويًا لأي سائح⁽¹⁾ والدخل الذي تحصل عليه الأسرة والأفراد من العوامل الأساسية ذات الأثر الفاعل في عملية الطلب على الخدمات إن مجموع ما يحصل عليه هؤلاء من الدخل هو الذي يحدد المقدار الكلي للخدمات المختلفة وإمكانية الطلب عليها والفرد يكون محددًا في المشاركة في عملية الطلب بصورة عامة والطلب السياحي بصورة خاصة نتيجة محدودية دخله ، ويعتبر الدخل من الشروط الأساسية الواجب توافرها للمشاركة ببرامج الترفيه السياحي وذلك لأن هيكل الطلب على السلع والخدمات السياحية يتغير بتغيير مستوى الدخل وذلك لاعتبار مسألة توفير الإمكانيات المادية (الدخل) من الشروط الأساسية لتحقيق ممارسة النشاط السياحي⁽²⁾.

ثانياً :- الأسعار (Prices)

أن عامل السعر عامل مهم ويعد الطلب السياحي طلباً "حساساً" تجاه الأسعار وعادة ما تكون العلاقة عكسية مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة⁽³⁾ ، ويعرف السعر بأنه (كمية النقد التي تدفع من قبل المشتري للبائع مقابل حصوله على السلع والخدمات)⁽⁴⁾ أو كما يعرف السعر بأنه (المبلغ المالي الذي يقدم للحصول على منتج أو خدمة معينة وتعد المنفعة هي السمة التي لها عنصر إشباع الرغبات وإرضائها)⁽⁵⁾ أو كما عرف بأنه (ذلك المقابل المادي المعقول من المستخدم أو المستهلك للمكان أو الموقع أو المشتري للسلعة نفسها وأية خدمات أخرى مرافقة)⁽⁶⁾ والمقصود بالأسعار هنا هي أسعار المنتج السياحي⁽⁷⁾ وتعد عملية تسعير الخدمات السياحية من أكثر عمليات المزيج التسويقي أهمية وتأثيراً على الحركة السياحية وعلى النشاط السياحي فإذا ارتفعت أسعار الخدمات في منطقة سياحية معينة هبطت نسبة إقبال السياح عليها بنسبة أكبر من نسبة ارتفاع الأسعار⁽⁸⁾ وليس أسعار الخدمات السياحية هي التي تؤثر في الطلب السياحي فقط وإنما السائح يهتم بأسعار سلع أخرى محتمل أن يقبل على شرائها أيضاً وهي بالعادة سلع يمكن أن تحمل في حقيبة السفر مثل الملابس والهدايا وبعض التحفيات ، وهذا النوع من الاهتمام بالأسعار يزداد لدى السياح الذين يرغبون بالتبضع⁽⁹⁾ لذا يتأثر السائح تأثيراً مباشراً بالدخل والسعر⁽¹⁰⁾.

ثالثاً :- السكان (Population)

حيث يعتمد الطلب السياحي على عدد السكان وتكون العلاقة بينهما طردية فكلما زاد عدد السكان زاد الطلب على السياحة والعكس صحيح فهو يعد من العوامل الدافعة والجاذبة إلى المناطق السياحية⁽¹¹⁾ وليس فقط حجم السكان وحده المتحكم في حجم الطلب السياحي ، فهناك أيضاً مواصفات سكانية أخرى تؤدي دوراً في حجم الطلب السياحي ومنها.

أ- المهنة :-

(1) القريشي، زهير عباس عزيز ، المتغيرات المؤثرة في تنمية السياحة الدينية الإسلامية في العراق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، بغداد 2006 ، ص 134.

(2) العبودي، غضاب حسن عودة عبيد، العوامل المؤثرة في الطلب العراقيين على سياحة الاصطياف في إقليم كردستان العراق، مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، قسم السياحة ادارة الفنادق ، 2013، ص 21.

(3) الروبي، د. نبيل ، نظرية السياحة ، من دون ذكر طبعة ، مؤسسة الثقافة الجامعة ، الإسكندرية ، 1986 ، ص 80.

(4) Dwyer, F. Rober , Tanner , John, Business Marketing , Connecting Strategy , Relating Ships Ships and Hearning , Third Edition , Mcgraw . Hiil, 2006, P 401

(5) الصيرفي، محمد ، التخطيط السياحي ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية ، 2000 ، ص 80 .

(6) عبيدات، د. محمد ، التسويق السياحي (مدخل سلوكي) ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر، عمان : 2000، ص 86.

(7) كافي، مصطفى يوسف ، اقتصاديات السياحة ، بدون ذكر الطبعة، سلسلة الرضا للمعلومات ، دمشق ، 2008، ص 101.

(8) كامل، د. محمود ، السياحة الحديثة علماً وتطبيقاً ، بدون ذكر الطبعة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، 1975، ص 84.

(9) A.J.B urkat and S. Medike, Tourism , Past, Present and Future, London, 1976, P127 .

(10) -M.Tbea Sinclair and Mike Stabler , The Economics Of Tourism, First Puplished By Rout - Ledge, 1998, P22.

(11) احمد ، سعد إبراهيم ، تخطيط وتنمية خدمات السياحة الدينية وأثرها في نمو طلب السياحي في محافظة نينوى منطقة الدراسة جامع ، النبي يونس ، قسم السياحة ، بغداد ، 2008 ، ص 131.

يتأثر الطلب السياحي بالمهنة فهناك بعض المهن توافر وقت فراغ كافٍ يمكن أن يستغل لزيارة المواقع السياحية والترفيه عن الأسرة (وبالمقابل هناك مهن تقيد ممتنيتها وتقف عائقاً" بالذات إمام السياحة الخارجية كما هو الحال عند كبار العسكريين والعاملين بالمهن الحساسة إذ تفرض القيود الصعبة على سفرهم خارج القطر عند بعض البلدان)

ب- العمر:-

إن العمر مهم جداً" في الطلب السياحي فكلما زادت فئة الشباب في المجتمع مقارنة بالفئات العمرية الأخرى زاد الطلب السياحي والعكس صحيح مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة والسبب في ذلك يرجع إلى أن الشباب يتمتعون بقوة بدنية عالية والطاقة والحيوية والاندفاع الكبير نحو التغيير والتجديد والإطلاع مما يدفعهم ذلك إلى السياحة⁽¹⁾ ، ويتأثر قرار السائح بالتعامل مع برنامج سياحي معين.

رابعاً:- الإدارة الكفؤة والخدمات (Efficient Administration and Services).

بدأ بعض المفكرين منذ بداية الحرب العالمية الأولى يدركون المعنى الحقيقي للإدارة ، ولكن كانت ولا تزال هناك بعض العناصر التي لم تعترف بوجودها على الرغم من انتمائها إلى أكثر الدول تطوراً" وعلى رغم الأهمية الكبيرة والمعروفة لدور الإدارة في نشاط الأعمال خصوصاً" وأنه لا يوجد اتفاق صريح وأكيد بين الباحثين والخبراء الإداريين على مفهوم موحد أو شامل للإدارة ، فالمصطلح غير محدد بدقة ، بل هم يحملون معاني متعددة ومفاهيم مختلفة ، ومكونات متنوعة ولعل سبب ذلك يعود كون الإدارة مفهوم معنوي ومعقد في ذات الوقت ، إن مفهوم الإدارة يتحدد في ضوء نظرة الباحث لمكونات ومشتملات الوظيفة الإدارية على أساس عملي . ولما كان كل باحث ينظر إلى الإدارة من وجهة نظره ، وخبرته وقناعاته فإن تعريف الإدارة هي الأخرى تباينت واختلقت باختلاف هذه الآراء والخبرات المتنوعة ، وهي قوة غير منظورة نظراً لأنها غير ملموسة ، ولو إن وجودها يمكن إثباته بالاعتراف بكيان الإدارة عن طريق وجود عكسها المباشر إلا وهو سوء الإدارة ، إن المهمة الأساسية للإدارة هو جعل المؤسسة بمكوناتها منجزة لأداء عالي من خلال استخدام أفضل للموارد البشرية والمالية وتوسيع آفاق المديرين بشكل يتناسب مع مسؤوليات التي تقع على عاتقهم لتحقيق الأهداف العامة فضلاً عن إن الإدارة هي علم وفن في الوقت نفسه وتعرف الإدارة بصفة عامة بأنها تهتم بالتخطيط والتنظيم والمراقبة للعملية المستمرة أو النشاط المستمر مثل إنتاج المنتج أو تسليم الخدمة .⁽²⁾ والإدارة بأنها العملية التي يمكن بواسطتها تنفيذ غرض معين والإشراف عليه .

خامساً:- الطبقة الاجتماعية (Social Classes)

كل مجتمع فيه صيغة معينة لهيكل الطبقات الاجتماعية إذ تكون الطبقات الاجتماعية الأجزاء الدائمة والثابتة نسبياً" والتي يشترك أعضاؤها بقيم واهتمامات وسلوكيات متماثلة ويمكن تحديد الطبقة الاجتماعية وفقاً" للعديد من العوامل مثل ، المهنة ، الدخل ، الثقافة ، والثروة ويعزى اهتمام المسوقين بتحديد الطبقة الاجتماعية لأن أعضائها يظهرون نفس السلوك وتفضيلاتهم لخدمات معينة⁽³⁾ وتعرف الطبقة الاجتماعية بأنها مجموعة من أفراد المجتمع الموجودين ضمن سلسلة من الطبقات ذات المكانة المميزة ، والتي يكون لدى أفرادها نفس المكانة نسبياً" ، في حين يكون لدى أفراد الطبقات الأخرى مكانة أكبر أو أقل .⁽⁴⁾ كما عرفت الجماعة بأنها (شخصين أو أكثر قد يحدث بينهم نوع من أنواع التبادل أو التفاعل لتحقيق أهداف فردية أو مشتركة لهم جميعاً"⁽⁵⁾ وتبين الدراسات إن الكثير من المنظمات قد فشلت في فهمها وإدراكها للدور الذي يجب أن تلعبه في فهم الضيوف وتحديد حاجتهم لنوع الخدمات التي يرغبون فيها من خلال فهم هذه العوامل المؤثرة في الطلب، لتقوم بتطوير وتحسين السلع والخدمات المباعة والحقيقة إن للطبيعة الهيكلية لمفهوم الطبقة الاجتماعية مدلولات هامة" بالنسبة لمخططي الجهود والخدمات السياحية ، فالضيف يمكن أن يشتري خدمة معينة فقط لأنها مفضلة وتحظى بقبول ورضا أفراد الطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها .

سادساً:- التحضر (Urbanization)

- (1) الفرطوسي، وسام قاسم لفنة (الدخل وأثره في الطلب السياحي لدى العراقيين من الناحية الكمية والنوعية خلال المدة 2011-2003) ، رسالة ماجستير ، مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، قسم السياحة، 2013، ص 58 .
- (2) الثالث، برنارد تابلور ، مقدمة في علم الإدارة ، تعريب سرور علي إبراهيم سرور ، الطبعة الانكليزي دار المريخ للنشر ، الرياض ، 2007، ص 454 .
- (3) اللامي ، د. غسان قاسم داود ، إدارة التسويق ، أفكار وتوجيهات جديدة ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر ، عمان ، 2013 ، ص 148 .
- (4) معلا ، د. ناجي ، الترويج التجاري مدخل اتصالي تسويقي متكامل ، الطبعة الثانية ، بدون ذكر المطبعة ، عمان ، 2007 ، ص 136 .
- (5) عبيدات، د. محمد إبراهيم ، سلوك المستهلك ، مدخل استراتيجي ، الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2004 ، ص 344 .

يعرف التحضر بأنه (عملية التغيير الاجتماعي التي بواسطتها انتقل أهل الريف إلى المدن ، واكتسابهم تدريجياً أنماط الحضر ، ويحدث التكيف الحضري إذا ما اكتسبوا أنماط الحياة الحضرية).⁽¹⁾ إن عملية التحضر تتضمن حصول تغيرات جوهرية في العلاقات الاجتماعية وفي أنماط سلوك المتنزهين وعاداتهم وقيمهم وتفكيرهم ومظاهر حياتهم كافة.⁽²⁾ إما العالم فليب يرى التحضر بأنه تحول متواصل في حياة الريف إلى حياة المدن وما يصاحبه من تغيرات مختلفة في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية⁽³⁾ ويلاحظ إن هذه العملية تصاحبها تغييرات فكرية ومادية واضحة من خلال أسلوب الحياة والمعتقدات التي يؤمن بها الناس ومدى أهميتها ووضوحها ، كذلك هو التغير النسبي في الجوانب المادية والمعنوية للسلوك البشري خلال فترة زمنية معينة بصرف النظر عن النقلة المكانية . فالتغيرات الاجتماعية التي رافقت عملية التحضر إن كانت (بالمستوى الثقافي أو العلمي أو تغير في نوع العمل أو زيادة أوقات الفراغ أو زيادة دخل الفرد) قد أسهمت بزيادة الطلب السياحي وعلية فإن العلاقة طردية بين الطلب السياحي وعامل التحضر مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.⁽⁴⁾ إي يمكن القول إن التحضر هو ليس فقط بالانتقال من الريف إلى المدينة بل هو معنى آخر لمستوى الثقافة والتعلم إن حياة المدينة تنمي نموذجاً جديداً ومنفرداً للشخصية في استثمار نمو الفكري للمتنزه وتنمي أنماطاً من النشاطات السياحية.⁽⁵⁾

الفصل الثالث

المبحث الاول - دراسة وتحليل واقع الخدمات العامة لمنطقة الدراسة

[جزيرة الإعراس السياحية]

موقع ومساحة وتاريخية منطقة الدراسة وواقع الخدمات .

أولاً:- موقع جزيرة الإعراس السياحية(*) :-

تقع جزيرة الإعراس السياحية في الجزء الجنوبي الغربي من مدينة بغداد على بعد (10) كم عن مركز مدينة بغداد فهي محاطة ببعض المناطق السكنية (الجادرية ، القادسية ، البياع) ويحدها من الشمال شارع الكندي ومن الشرق شارع جامعة بغداد ومن الجنوب شارع بغداد – حلة . وتقع الجزيرة على نهر دجلة وتحيط بها المياه ، وهي منطقة خضراء تكثر فيها الأشجار المعمرة والدائمة الخضرة ، وهي تعتبر منطقة جذابة تستهوي مواطني المدينة .

ثانياً:- مساحة الجزيرة(*) :-

تبلغ المساحة الكلية للجزيرة (867 دونما) حسب آخر الذرعات الموقعية للجزيرة التي أجريت في 1997/4/21 من قبل القسم الاستشاري الهندسي في هيئة السياحة وهذه المساحة موزعة كالآتي:-

- 1- (480 دونم) أراضي زراعية مؤجرة لشركة الساجد الزراعية لمدة خمس سنوات حسب العقد المبرم بين جزيرة الإعراس السياحية والشركة في 1995/3/18 وينتهي في 2000 /3/18 سابقا وهي غير مستغلة حالياً.
- 2- (71 دونم) هي أراض تابعة لجزيرة الإعراس السياحية في الناحية الشرقية ذات منسوب واطئ وغير مستغلة من قبل الجزيرة .
- 3- (12 دونم) هي أرض مستغلة كملاعب لكرة القدم في مجمع الخضراء السياحي .
- 4- (3.2 دونم) هي الأراضي التابعة لمجمع الإعراس السياحي التي تضم الحدائق وجميع الأبنية الخدمية وملحقاتها.

(1) إلهيتي، صبري فارس ،جغرافية المدن ،دار الصفاء للنشر ،عمان ،2011، ص37 .

(2) توميسون ،دارين،مشكلات السكان ، ترجمة راشد البداوي ، وآخرون ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة1960، ص182.

(3) H auser: Philip K, urbanization in Latin American , John Wiley and Sons Columbia Univepress, New- York,1967 ,P21.

(4) سعود ،عماد حسين ، تخطيط وتنمية الخدمات والفعاليات الترفيهية ضمن النمط الخطي لساحل نهر دجلة وأثره في نمو الطلب الترفيهي منطقة الدراسة كورنيش أبي نواس ،رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية قسم السياحة ،2012، ص 111 .

(5) حليبي، علي عبد الرزاق ، دراسات في المجتمع والثقافة الشخصية ، بدون ذكر الطبعة ، دار المعارف ، الإسكندرية ،1989، ص27.

(*) جولة ميدانية للباحث في 2014/2/10

(*) مقابلة ، الساعدي ، كريم جاسم علاوي ، مدير قسم الخدمات الفندقية ، دائرة المرافق السياحية ، هيئة السياحة ،وزارة السياحة والاثار في 2014/2/14.

ثالثاً :- تاريخية منطقة الدراسة :-

كانت جزيرة الإعراس السياحية في السابق ومنذ عام 1970 تسمى جزيرة أم الخنازير ، حيث كانت عبارة عن غابة نهريّة تضم أنواعاً مختلفة من النباتات وتسودها أنواع من أشجار الغرب والصفصاف ، ونباتات برمائية منها كالكصب والبردي ، كما أنها منطقة غنية بأنواع من النباتات الطبيعية التي تنتشر في الجزر النهرية في المنطقة الوسطى من العراق . وقد أعدت المؤسسة العامة للسياحة سابقاً "برنامجاً" لتطوير هذه الجزيرة خلال المدة الواقعة ما بين عام 1974- 1975 وبالتعاون مع الشركة الفرنسية (Oth – out osmium – Technique) يتضمن إقامة حدائق بمساحة (16 هكتار) وأحواض للأسماك النهرية والبحرية وحديقة للحيوانات صغيرة الحجم ومسرح صيفي يستخدم كسينما صيفي سعة (300) شخص وشقق سكنية ودور سياحية للشخصيات المهمة وغيرها من الفعاليات إلا إن المؤسسة العامة للسياحة في حينها لم تنفذ المشروع بشكل كامل باستثناء الشقق السياحية في مجمع الخضراء السياحي والفلل السياحية في مجمع الإعراس السياحية في 1977/6/1 واكتملت أعمال البناء والتطوير سنة 1980 وفي سنة 1984 تغير اسم الجزيرة من جزيرة أم الخنازير- إلى جزيرة الإعراس السياحية التي تضم مجعنين هما:-

1- مجمع الإعراس السياحي :- يقع هذا المجمع في الجزء الشمالي الشرقي من الجزيرة وقد أنشئ سنة 1980 من قبل المؤسسة العامة للسياحة (سابقاً) بأسلوب التنفيذ المباشر وباستخدام البناء الجاهز.

2- مجمع الخضراء السياحي:- مجمع الخضراء السياحي :-يقع هذا المجمع في الطرف الجنوبي الغربي من الجزيرة إن دوافع إنشاء هذا المرفق الحيوي جاء بسبب حاجة وإقبال سكان مدينة بغداد للمرافق السياحية ولجعل هذه الجزيرة مركزاً " للترويح السياحي.

رابعاً:- الخدمات التحتية.**1- خدمات طرق النقل:-**

قامت المؤسسة العامة للطرق والجسور عام 1986 بإنشاء جسر حديدي ثابت خاص بالجزيرة ، يربط نهاية الطريق المنحدر من جسر الجادرية بالجزيرة وتقع نهايته على بعد 60 م من الباب الرئيس لمجمع الخضراء السياحي ويعد هذا الطريق البري الوحيد للجزيرة بالنسبة للوافدين .
أ- خدمات الطرق الرئيسية:- الشارع الرئيس الذي يمثل محور الحركة الرئيس للمشاة يسير باتجاهين وليس باتجاه واحد مما يسبب زحماً "خصوصاً" في فترات الذروة السياحية على الرغم من وجود ساحة كبيرة لوقوف السيارات بالقرب من المدخل الرئيس لمجمع الإعراس .
ب- خدمات الطرق الفرعية والمماشي:- هي عبارة عن طرق فرعية ميلطة وجيدة للاستعمال وموزعة فيها الانارة بصورة جيدة تؤدي الوصول الى الحدائق والالعب الموزعة في جزيرة الاعراس السياحية في المساحة المخصصة حالياً" للترفيه التي تم إعادة تأهيلها وهي بمساحة (75 دونم) فقط اما باقي مساحة الجزيرة فهي بحاجة الى اعادة تأهيل الطرق الفرعية والمماشي .
إما عيوب هذه الطرق فنظام الحركة داخل الجزيرة غير كفوء بسبب تداخل حركة المشاة مع حركة السيارات .

2- خدمات تجهيز المياه:-

يتم تجهيز المياه في الجزيرة عن طريق محطة التصفية والتعقيم التي تسحب المياه مباشرة من نهر دجلة وهي محطة خاصة بالجزيرة فقط وغير مرتبطة بمركز مدينة بغداد حيث يتم ضخ المياه عبر شبكة الأنابيب الموزعة في أنحاء الجزيرة.

3- نظام الري لمجمع الخضراء السياحي:-

لا توجد في مجمع الخضراء شبكة للري ويتم إرواء المساحات الخضراء عن طريق الري السحي (الغمر) باستخدام السواقي بالاعتماد على مضخة الإرواء الرئيسية في مجمع الإعراس السياحية وهذا الري يشكل مشكلة كونه يغرق الأرض بكميات من المياه تعيق استخدام تلك المساحات من قبل السياح او المتنزهين.

4- خدمات الاتصالات:-

ترتبط سابقاً" جميع خطوط الهاتف بواسطة البدالة المركزية التي تقع في وسط الجزيرة تقريباً وتوزع عبر الكيبلات المدفونة تحت الأرض إلى جميع المنشآت في الجزيرة، وجميع الأجهزة ترتبط بجهاز الأمن الداخلي للجزيرة.إما حالياً" فان الجزيرة خالية من إي خدمات اتصالات لان البدالة معطلة .

5- الطاقة الكهربائية:-

يتم تجهيز الطاقة الكهربائية للجزيرة عن طريق المولدة الكهربائية ذو طاقة كهرباء عالية فضلاً عن وجود ثلاث محولات تستخدم فضلاً عن المولد لغرض إضاءة الجزيرة لمدة (24) ساعة في حالة انقطاع تيار الكهرباء الوطنية في المناطق المجاورة ويتم توزيع الطاقة الكهربائية إلى الحدائق والمنشآت الأخرى في الجزيرة عن طريق أسلاك مبطنة (CAIES) تمتد تحت الأرض وتعرض هذه الأسلاك بشكل مستمر للقطع أو التلف نتيجة عملية الاستزراع أو عند قطع الأشجار أو عند إجراء العمليات الخدمية المختلفة لفتح السواقي كما أن عمليات السقي بالغمر أو الري السحيق تؤدي إلى تآكل هذه الأسلاك بسبب تراكم الأملاح عليها. إن الإنارة الحالية في جزيرة الإعراس السياحية تتوزع على مجموعة من أعمدة الإنارة الكهربائية على جانبي الطرق الرئيسية والفرعية الموجودة في مجمع الإعراس والخضراء .

6- خدمات مرائب السيارات (الكراجات):-

هناك ساحتان لوقوف السيارات في عموم الجزيرة خصصت لسيارات الزائرين أحدهما في مجمع الخضراء تقع بالقرب من الاستعلامات ومقابل المدخل الرئيسي للمجمع وهي التي تعمل حالياً، والأخرى في مجمع الإعراس وبجوار الاستعلامات الداخلية وهو مغلق حالياً، وهاتان الساحتان غير نظاميتان وطاقتهما الاستيعابية لا تتلاءم مع الإعداد المتزايدة من السيارات خاصة في أيام الأعياد والمناسبات والجمع.

المبحث الثاني

واقع حال الخدمات السياحية في جزيرة الإعراس السياحية

تعرضت الجزيرة وموجوداتها إلى إضرار جسيمة جراء العمليات العسكرية وما تبعها من أعمال السلب عام 2003 وأدى بذلك إلى تلف كامل الأبنية واستغل مجمع الخضراء ونادي السياحة وبعض الأبنية المتفرقة والمساحات الخضراء (الأراضي الزراعية) من قبل متجاوزين ولازال هناك تجاوزات على أراضي الجزيرة تمثلت بإنشاء أبنية ذات طابق واحد وفي مناطق مختلفة وتوقف نشاط الجزيرة بسبب العمليات العسكرية حيث أصبحت في المدة المحصورة بين عام 2003-2011 ممراً إلى دخول الشاحنات للقوات العسكرية الأمريكية للدخول إلى المنطقة الخضراء حصراً وفي عام 2010 قامت هيئة السياحة ببعض أعمال التأهيل للمساحات الخضراء في جزء من أراضي الجزيرة كمرحلة أولى ولم تفضي هذه الأعمال إلى إنشاء أبنية ومرافق خدمية رئيسة واقتصر العمل على مناطق مفتوحة لم تكن بمستوى الطموح و نتناول تفصيلاً تلك الخدمات السياحية .

أولاً:- مجمع الخضراء السياحي:-

يقع هذا المجمع في الطرف الجنوبي الغربي من الجزيرة ويحتوي على الآتي :-

- 1- (40) شقة سياحية تتكون من أربعة قواطع ويحتوي كل قاطع على 10 شقق أنشئت من قبل المؤسسة العامة للسياحة عام 1981 بأسلوب التنفيذ المباشر وهي الآن مستغلة من قبل المواطنين المتجاوزين على الجزيرة بعد عام 2003.
- 2- بناية المقهى البغدادي (مهملة حالياً) حيث كان سابقاً صالة للألعاب الالكترونية .
- 3- الملعب الموجود في مجمع الخضراء ونرى الإهمال واضح وعدم الاعتناء بأرضية الملعب وتخطيطه وإعداده بالصورة الصحيحة لرواد منطقة الدراسة الذين يفضلون اللعب في مثل هذه الملاعب لأنها تكون أكثر أمناً فضلاً عن التسلية التي تمنحها للعوائل القادمة لغرض التنزه والترفيه
- 4- السكن للعاملين وهو لا يليق بمنطقة سياحية بسبب الضرر الذي وقع عليها ولا توجد أي عمليات صيانة أو ترميم.
- 5- كشك قطع التذاكر يقع بالقرب من الباب الرئيس للمجمع وهي بحالة جيدة وهي تقتصر على ثلاثة أكشاك موجودة في الجزيرة مخصصة لبيع المأكولات والمشروبات الغازية، وهي غير كافية لسد حاجة عدد المتنزهين، يفتقر إلى الأرض الخضراء وأماكن الجلوس والمظلات فضلاً عن عدم وجود مطاعم متخصصة لتقديم الطعام والشراب .
- 6- مراب للسيارات :- يقع أمام كشك التذاكر وهو غير كاف لاستيعاب عدد السيارات في أيام الجمع والعطل والمناسبات فضلاً عن عملية وقوف السيارات بصورة عشوائية وغير منتظمة مما يخلق ارباكاً في حركة المشاة .
- 7- الحدائق المحيطة بالمجمع:- هي غير منظمة وغير منسقة بشكل يليق بالمجمع ومكانته السياحية، وتسود فيها أشجار النخيل، والنارنج، واليوكالبتوس، وورد القهوة، الياسمين الياباني وإن الكثير من تلك الأشجار ميتة وتشكل منظرًا غير مقبول ولا يليق بالموقع السياحي فضلاً عن تعرض الأرض إلى الجفاف فضلاً عن عدم توافر مقاعد للجلوس بأعداد كافية فضلاً عن افتقارها إلى الألعاب الحديثة للأطفال حيث توجد على مساحة الجزيرة عدد من الاراجيح البسيطة ولعبة التزلج الوحيدة الكبيرة في الجزيرة ولا يوجد أي أماكن ترفيه للذين تتراوح أعمارهم من 12 سنة فما فوق وهي لا تسد حاجة

الطلب عليها فضلاً عن عدم وجود تنسيق جيد للحدائق وتعرض أغلب ارض الحدائق للجفاف مما لا يليق بالموقع السياحي وهنا سيكون عامل طارد للطلب السياحي .

ثانياً:- المنشآت الخدمية .

- 1- بناية الإدارة والحسابات والتدقيق .وهي عبارة عن عدد من الكرفانات وبحاجة الى اعادة تأهيل يليق بمنطقة الدراسة
 - 2- ورش الصيانة والخدمات :- وهو مبنى يقوم المعنيون من العمال بإدامة وصيانة المعدات التي تحتويها منطقة الدراسة.
 - 3- بناية المخازن .
 - 4- مبنى البدالة .
 - 5- غرفة الزراعة .
 - 6- الاستعلامات وقطع التذاكر .وهي مزودة بعناصر الامن
 - 7- ساحة وقوف السيارات :- تقع بجوار المدخل الرئيسي للجزيرة وهي غير مستغلة لهذا الغرض
 - 8- ساحة وقوف السيارات / بجوار الاستعلامات الداخلية للجزيرة .
 - 9- مجمع سكن الموظفين يقع بجوار المدخل الرئيس للجزيرة.
 - 10- استعلامات الشرطة يقع في المدخل الرئيس .
 - 11- قسم العلاقات العامة
- إما بخصوص المرافق السياحية الباقية بجزيرة الاعرس السياحية فقد اصابها الضرر بعد عام 2003.

الفصل الرابع

المبحث الاول - مقترحات تطوير البنى التحتية [الخدمات عامة]

اولاً:- أهمية فهم واستيعاب الدور الذي تلعبه الادارة السياحية في تطوير المقترحات. تعد الإدارة السياحية وصناعة السياحة والفندقة من الصناعات المتميزة والواعدة اقتصادياً، التي تفتح المجالات للعمل لكثير من الناس والبلد المزدهر سياحياً هو البلد المزدهر اقتصادياً بلا شك، حيث أن مزاي تلك الصناعة لا تعود بالنفع فقط على الفنادق و المؤسسات السياحية ولكنها تمتد في الحقيقة لتشمل الكثير من الأماكن الخدمية والترفيهية التي يرتادها السائح فضلاً عن العديد من الصناعات التي تعتمد عليها الفنادق كصناعة الأثاث والأدوات المنزلية والكهربائية والغذائية كذلك وغيرها الكثير ولذلك فهي صناعة أساسية وليست ترفيهية لبعض الدول.

وتهدف إدارة السياحة كصناعة لتحقيق العديد من الأهداف ومنها السياحة الترفيهية وتشمل الإدارة السياحية إدارة الفنادق الحديثة والعديد من الخدمات العامة الضرورية والتي يجب توفرها في منطقة الدراسة وخصوصاً " هناك نقص ملحوظ بدورات المياه العامة ولكلا الجنسين فضلاً عن الطرق الداخلية وقلة او انعدام توفر المطاعم المتخصصة والتي تتنوع في أصناف الطعام التي تقدمها من مشويات وأطعمة سريعة وكافيتريا لتناول المشروبات والعصائر، فضلاً عن قاعات الاجتماعات الرسمية والمساح وأماكن لتأجير السيارات ويضاف لما سبق ذكره مجموعة من الخدمات المكتبية المتميزة من الاستقبال وطواقم للسكرتارية وأماكن للتسوق وقد تتواجد كذلك صالة للالعاب الرياضية وحمامات البخار وغيرها الكثير، وهنا يلعب دوراً كبيراً المدير المسؤول عن إدارة المؤسسة السياحية في تحديد والإشراف على ما يتم استخدامه من الموارد البشرية والموارد المالية والموارد الطبيعية بأفضل استخدام وتحقيق أقصى افادة ممكنة بعد إجراء المسح الكامل للعروض السياحية في المنطقة من أجل ان يحدد ما هو المطلوب سياحياً" لتقديم أفضل العروض الجديدة من أجل إرضاء السياح وجذب اكبر عدد من السياح الجدد وكذلك جذب اكبر عدد ممكن من المستثمرين في النشاط السياحي بتقديم بعض التسهيلات اللازمة للاستثمار وان يمتلك المدير المسؤول بعض المهارات مثل التفكير المنطقي والابتكار والإبداع والقدرة على الاقتناع والقدرة على تحليل الأمور واتخاذ القرارات المناسبة بالوقت المطلوب .

وتتقيد السياح بأهمية المحافظة على المناطق الطبيعية والتأكيد على أهمية الاستثمار المسؤول، والمحافظة على البيئة الطبيعية في قالب جديد يعطي الفرصة لدعم الدخل الوطني وتنويع مصادره مع ضمان استمرار النظم البيئية والتنوع الإحيائي والمحافظة على جمال الطبيعة ورونقها .ويقع على عاتق المسؤول عن عملية التطوير إن يدرك أهمية التخطيط السياحي ورسم صورة تقديرية مستقبلية للنشاط السياحي في

منطقة الدراسة (جزيرة الإعراس السياحية) وفي مدة زمنية محددة. ويقتضي ذلك حصر الموارد السياحية في المنطقة من أجل تحديد أهداف الخطة السياحية وتحقيق تنمية سياحية سريعة ومنتظمة من خلال إعداد وتنفيذ برنامج متناسق يتصف بشمول فروع النشاط السياحي، واعتماد الإجراءات المرحلية المقصودة والمنظمة والمشروعة التي تهدف إلى تحقيق استغلال واستخدام أمثل لعناصر الجذب السياحي المتاح والكامن وتحقيق أقصى درجات المنفعة الممكنة، مع متابعة وتوجيه وضبط لهذا الاستغلال لإبقائه ضمن دائرة المرغوب والمنشود، ومنع حدوث أي نتائج أو آثار سلبية ناجمة عنه.

أولاً:- مراحل تنفيذ مقترحات التطوير :-

ان الخطة التطويرية لمنطقة الدراسة ستضمن ثلاث مراحل

المرحلة الأولى :- الخطة القصيرة الأجل : وهي الخطة التي تبدأ من مرحلة إعداد وتنفيذ الخطة لمدة سنة واحدة .

المرحلة الثانية:-خطة متوسطة الأجل: وهي الخطة التي تبدأ من مرحلة إعداد وتنفيذ الخطة لغاية سنتين.

المرحلة الثالثة :- خطة طويلة الأجل : وهي الخطة التي تبدأ من مرحلة إعداد وتنفيذ الخطة لأكثر من ثلاث سنوات .

ثانياً:- مقترحات التطوير للخطة قصيرة الأجل:-

وتتضمن شقين مقترحات تطوير الخدمات العامة ومقترحات تطوير الخدمات السياحية وسنتطرق في هذا المبحث للخطة التطويرية قصيرة الأجل للخدمات العامة فقط وذلك لأهميتها. مقترحات تطوير البنى التحتية لمنطقة الدراسة للخدمات العامة:- يعد تطوير الخدمات من الأسس الضرورية في نجاح المشروع وهذا ما يؤدي بالضرورة إلى توفير مثل هذه الخدمات في منطقة الدراسة، يتم اعتماد الخطة التطويرية للخدمات العامة في جميع مستويات مراحل التطوير التخطيطي على أن يكون هناك تطوير وتحسين دائم ومستمر في جميع المستويات الخطة وتوسيع طاقتها الاستيعابية لغرض سد حاجة السياح من الخدمات خلال تطور نمو الطلب السياحي وتتضمن:-

1-المياه الصافية :-

إن صيانة وترميم شبكة الماء والمجاري الموجودة حالياً" مع بعض الإضافات الجديدة يجب إن تتلاءم مع تطوير الموقع وتحديد معايير نوعية المياه بناءً على المعايير الدولية التي تحددها منظمة الصحة العالمية ومن أهم المستلزمات الواجب توفرها في عملية تجهيز المياه

أ- توفير مصدر للمياه الصافية لجميع أماكن الموقع السياحي (شبكة الماء الصافي)

ب- توفير المياه الصالحة للشرب وملاءمته للاستخدامات البشرية بصورة كاملة وكافية على مدار الساعة وموزعة بشكل منتظم على الموقع السياحي. ويمكن احتساب كميات المياه الصالحة للشرب عن طريق معرفة عدد الأشخاص العاملين الموجودين في الموقع السياحي وعدد السياح المتوقع وصولهم ومعدل الاستهلاك اليومي للمياه الشرب واحتساب معدل كميات المياه الضائعة .

ج- توفير خزانات للماء الصافي الكافية بشكل يغطي منطقة الدراسة وبشكل مستمر .

د- توفير المياه الخاصة بسقي الحدائق والمزروعات (الماء الخابط) لسقي الحدائق ، لا سيما وإن منطقة الدراسة تقع على الساحل الأيمن لنهر دجلة وهو مصدر مائي ثابت و يساعد على زيادة خصوبة الأرض خلال موسم الفيضانات في خلال فصل الشتاء .

هـ - استخدام منظومة الري الحديثة لسقي الحدائق والمساحات الخضراء .

و- توفير منظومة لتصفية وتنقية المياه الصالحة للاستعمالات البشرية للإغراض الأنشطة المائية في منطقة الدراسة للاستفادة منها في سد الاحتياجات المائية للمساحات والألعاب المائية .

2 - تصريف مياه الأمطار:-

تحدد الخرائط المنسوب المطلوب حفره بواسطة الإحداثيات لمعرفة الانحدار المطلوب ومكان تصريف المياه عبر القنوات ويسهل بذلك جريان المياه لتصل إلى خارج الطريق وإلى المكان المخصص لتجميعها. وبعد ذلك يتم تصفيتها ومعالجتها لتصبح صالحة وغير مضرّة عند إعادة استخدام المياه لإغراض الزراعية على سبيل المثال أو ضخها في مياه نهر دجلة .

3- تصريف مياه الصرف الصحي :-

تصريف مياه الصرف الصحي عبر خطوط التصريف والقنوات المعدة لذلك مع الأخذ بنظر الاعتبار الأحجام المطلوبة وكمية المياه المطلوب تصريفها وإفادتها منها مستقبلاً" وإجراء عملية التصفية لها وفق نظامين هما .

إما بالنسبة للنفايات الصلبة ، فتحدد معايير التصريف للنفايات الصلبة بشكل مناسب وبما لا يؤدي إلى حدوث مشاكل تلوث بيئية مثل أسلوب الطمر .

4- التأسيسات الكهربائية:-

تحدد الخرائط مكان الحفر لإنشاء التمديدات الكهربائية وتكون تحت متناول اليد عند الحاجة بعد الانتهاء من العمل للعودة إليها دون العمل عشوائياً " لاحقاً" ولربما إحداث أضرار فيها. ويستحسن إنشاء كيبيلات الكهرباء بمحاذاة جانب الطريق للتغذية التي تستفيد منها المنازل والدوائر وغيرها الموجودة على جانب الطريق وحتى لا تحصل تمديدات عرضية في الطريق مما يؤدي إلى أحداث تشوهات في الطريق ، (إنارة الطريق الرئيس ، والفرعية ، وأماكن التسلية) تعد الإنارة خلال الليل من الضرورات الحتمية لتشجيع الحركة السياحية إلى منطقة الدراسة وإن يؤخذ بنظر الاعتبار الإبعاد اللازم اعتمادها وإن تكون هذه الإنارة عالية لتغطي أكبر مساحة ممكنة .

5- تطوير منظومة الكهرباء (المولد) :-

زيادة السعة الإنتاجية للطاقة الكهربائية للموقع السياحي كافة فضلاً عن الاتفاق مع وزارة الكهرباء بتزويد الموقع بالطاقة الكهربائية التي تتلاءم مع مخططات التطوير الجديد لمنطقة الدراسة ذلك أن الكهرباء تعد العمود الفقري للموقع السياحي لأن إنتاج أي خدمة ترفيهية يعتمد على وجود الكهرباء تزويد منطقة الدراسة بالإنارة الضرورية لأبعد نقطة في منطقة الدراسة وتوفرها بناءً على تقديرات الطلب الحالية والمستقبلية فضلاً عن مواصفات توزيعها وكما يأتي :

- أ- تحديد مصدر التغذية الرئيسية (شبكة تجهيز الطاقة الكهربائية العامة) فضلاً عن عدد ساعات التجهيز للطاقة .
- ب- تحديد أسلوب توزيع الطاقة الكهربائية من الشبكة الرئيسية إلى الموقع السياحي وكيفية إيصالها إلى الوحدات الترفيهية الموجودة في الموقع .
- ج- كيفية إيصال الطاقة الكهربائية للبنية المختلفة في الموقع وأماكن الإطفاء والتكييف ومحطات الصرف الصحي وتحديد متطلباتها.

6- الاتصالات وخطوط الهاتف:-

عند البدء بمد خطوط الاتصالات والهاتف لابد من الأخذ بنظر الاعتبار الفصل لمسافة معينة بين خطوط الكهرباء والهاتف تلافياً للمضاعفات .

7- تطوير طرق النقل الخارجية والداخلية:-

أ- طرق النقل الخارجية :- وهي الطرق التي يستخدمها السياح للتنقل من المراكز الداخلية للمدينة إلى داخل منطقة الدراسة وبالعكس وهنا يأتي دور وزارة السياحة بالتعاون مع المؤسسة العامة لنقل الركاب في توفير الباصات اللازمة لتسهيل وصول السياح لمنطقة الدراسة حيث إن الموقع حالياً خالي من أي خط عام لنقل الركاب يوصل إلى منطقة الدراسة فقط خط الباص جادريه والمطلوب أن يكون هناك تنسيق جيد بين إدارة منطقة الدراسة ووزارة النقل لترتيب مثل هذه الأمور وتحسين مستوى خدمات النقل التي تسهل وصول السياح إلى منطقة الدراسة وهنا سيكون عامل جذب أكبر للسياح فضلاً عن تحسين ورصف هذه الطرق المؤدية إلى منطقة الدراسة من جديد بسبب تعرضها للتلف وتآكل أرضيات هذه الطرق .

ب- طرق النقل الداخلية :- وهي الطرق التي تتفرع داخل منطقة الدراسة وتتكون من الشوارع والمماشي بشكليها الشبكي والشعاعي وإن يكون هناك تنوع وإبداع في تصميم هذه المماشي بمختلف الأنماط الهندسية لخلق البهجة والراحة النفسية للسائح عند تنقله فيها من مكان لآخر ويجب أن تكون مساحتها كافية لحركة السياح ويعتمد على هذه الطرق تحديد مسبق لأي نوع من أنواع الأبنية السياحية والمناطق الترفيهية لتتماشى هذه الطرق والمماشي مع تلك الأبنية لتفي بالغرض المطلوب منها. أي متطلبات تنسيق الموقع وكثافة وسائل النقل والحركة المرورية مع التخطيط الصحيح للطاقة الاستيعابية لمنطقة الدراسة وكذلك توفير وسائل نقل خاصة داخل منطقة الدراسة بالاتفاق مع شركات أهلية وتسليمهم باجات تعريفية تسمح للسائق بالدخول إليها لنقل السياح إلى أبعد نقطة في منطقة الدراسة بالنسبة للسائح الذي ليس لديه سيارة نقل خاصة.

ج- مراب السيارات :- توفير المرائب الكافية لوقوف السيارات ويكون عددها مرابين مكشوفة ومرابين مغطاة ومساحة المرائب لاتقل عن الحاجة الفعلية او الطاقة الاستيعابية للجزيرة .

8- إعادة تنظيم وتنسيق الحدائق الموجودة في منطقة الدراسة بعناية اكبر وتأهيلها بالمستوى الذي يطمح إليه السائح.

المبحث الثاني

مقترحات تطوير الخدمات السياحية

- اولاً:- مقترحات التطوير للخطة القصيرة الأجل للخدمات السياحية وتشمل على :-
- 1- إعادة تأهيل الموقع الخارجي لبناء الإدارة والاعتناء بالمظهر الخارجي للبنية كاستخدام الأقواس بالمدخل ويزين بنبات الزينة ويلف حول الأقواس أو استخدام نبات الزينة الاصطناعي مع الإضاءة وإعادة ترميم أرضية المدخل وتوزيع السنادين على جانبي المدخل .
 - 2- إعادة تأهيل المقهى البغدادي ويتم تجهيزه بالاحتياجات المطلوبة وتخصيص جزء من المقهى لشرب الشاي والجزء الآخر لألعاب البليارد وألعاب المنضدة .
 - أ- تجهيز البناء العلوي للمقهى (السطح) بالمقاعد والمظلات ويتم استخدامها صيفاً كمقهى لشرب الشاي والسوائل الأخرى.
 - ب- تزويد المقهى بخط للإنترنت.
 - 3- الاعتناء المستمر بنظافة الموقع (جزيرة الإعراس) .
 - 4- إعادة تأهيل الحدائق وزراعتها بالثيل والإزهار والاعتناء بمظهرها الخارجي بصورة منتظمة وتزويد هذه الحدائق بمقاعد الجلوس ويفضل ان يكون التصميم بسيط ورخيص وجزء منها يكون من جذوع الأشجار وعمل مظلات من سعف النخيل أو البلاستيك وتثبيتها بصورة دائمية حتى لا يتم رفعها مستقبلاً.
 - أ- يتم سقي المزروعات بطريقة المرشات كي لا يسبب ضرر للأسلاك الكهربائية المدفونة تحتها من أجل تجنب تآكل الأسلاك الكهربائية كما كان يحدث بطريقة الري بالسيح وبهذه الطريقة يتم المحافظة على الأسلاك .
 - ب-إعادة استصلاح الحدائق والمنتزهات التي غلب عليها الجفاف وتغلغلت فيها الحشائش الضارة وضرورة إزالتها.
 - 5- الإكثار من زراعة الأشجار على امتداد الشارع الرئيس والممرات والمماشي الأخرى.
 - 6- تزويد بعض من هذه الحدائق بالألعاب الرياضية للتسليّة والترفيه .
 - 7- إعادة تأهيل ملاعب كرة القدم الموجودة حالياً في منطقة الدراسة وذلك بزراعة ارض الملعب بالثيل وإعادة تخطيط الملعب لكي يكون جاهر بالصورة الصحيحة لاستغلاله كملاعب لكرة القدم.
 - 8- بناء نافورة كبيرة وسط الموقع محاطة بطريق رئيسي وطرق فرعية فضلاً عن بناء عدد من النافورات الأقل مساحة وان تكون صديقة للبيئة والموزعة بطرق هندسية صحيحة في الموقع لتضيف إلى الموقع جمالية وبيئة مناخية .
 - 9- بناء مجموعة من الأكشاك وتستغل كمطاعم لعمل الوجبات السريعة مثلاً الفلافل والهمبرغر والكباب مع تخصيص مساحة يتم تزويدها بالكراسي والطاولات من البلاستيك إضافة إلى المظلات وتكون أسعارها معقولة .
 - 10- بناء مسرح صيفي بطاقة 300 مقعد.
 - 11- بناء مدينة ألعاب حديثة مخصصة فقط للأطفال للأعمار الصغيرة وذلك بالاتفاق مع شركات متخصصة في هذا المجال والقيام بالشراء بالأجل وتسديد إقساطها من إيرادات هذه الألعاب ونحن نعلم ان المشاريع السياحية تقوم بالتشغيل أول يوم افتتاحها وتجني إرباحاً جيدة وإن تكون أسعارها معقولة لكي يتم الطلب على هذه المواقع الترفيهية بشكل متزايد .
 - 12- بناء مدينة الألعاب للكبار في موقع اخر وقريب من موقع مدينة الأطفال يحتوي على الألعاب حديثة مثل دولايب الهواء والمقص وسفينة نوح والرولر كوستر (سكة الموت) وغيرها من الألعاب المطلوبة عند الكبار (وهي ألعاب تتمتع بالطلب العالي) التي يفضلها معظم الشباب كذلك يتم الاتفاق مع الشركات المتخصصة وبالإقساط .
 - 13- إخراج المتجاولين من الشقق السكنية العائدة للجزيرة
 - 14- رفع الأنقاض الموجودة داخل مجمع الجزيرة .
 - 15- توفير زوارق صغيرة على نهر دجلة مقابل جزيرة الإعراس وتكون ملكيتها تابعة لجزيرة الإعراس .

- 16- إنشاء مضمار لسباق السيارات من خلالها يتم الترويج وتلبية طاقات ورغبات الشباب وان تكون تحت السيطرة والمراقبة .
- 17- وبالإمكان اضافة وسائل نقل ترفيهية اخرى بالاتفاق مع متعهد متخصص لتأجير مساحة من الارض لغرض تهيئة وسائل النقل الترفيهية وهي :- (عربات تجرها الخيول ، الدراجات النارية، الدراجة الهوائية).

ثانياً:- مقترحات التطوير للخطة المتوسطة الأجل:-

- في هذه الخطة يمكن إحالة بعضاً منها إلى الشركات المتخصصة والتسديد بالأجل والبعض الآخر للمستثمرين لان هذه المشاريع تتطلب مبالغ ضخمة للاستثمار وتتضمن.
- 1- بناء صالة الألعاب للأجهزة الكترونية الحديثة لتلبي رغبات جميع الفئات العمرية.
 - 2- بناء صالة للسينما الحديثة (3D) باستخدام (نظارة ماجيستك).
 - 3- إنشاء طرق فرعية كافية للمشاة وطرق السيارات .
 - 4- إنشاء مسابح للأطفال .
 - 5- إنشاء مسابح للكبار (للرجال وللنساء أو بالتناوب).
 - 6- بناء مرسى للزوارق والعوامات المائية وإقامة الأمسيات الأدبية والفلكلورية والغنائية .
 - 7- إعادة تأهيل موقع البدالة . وتجهزها بالخطوط الهاتف التي تربط الإدارة بموقع الجزيرة وتجهز بالانترنت والخطوط الساخنة وفقاً لمتطلبات إدارة الموقع.
 - 8- بناء مدينة ألعاب مائية صغيرة للأطفال .
 - 9- بناء مطاعم ومقاهي على ضفاف نهر دجلة من اجل إحياء هذا الموقع المهم مع زيادة الجمالية والتناغم مع نسيم هواء دجلة ومشاهدة أمواج المياه.
 - 10- إبرام عقد مع منظمي السيرك لغرض التأجير لمساحة من ارض الموقع لغرض إقامة الفعاليات المختلفة .
 - 11- بناء حوض للأسماك وخاصة الملونة.

ثالثاً:- مقترحات التطوير للخطة الطويلة الأجل :-

- وجميع هذه الاعمال يفضل ان تحال إلى مستثمرين متخصصين في مجال الاستثمار السياحي وذلك لحسن الإدارة والمتابعة وتشمل .
- 1- بناء (فندق ،مول تجاري ،مسرحين مسقيين ، مطاعم ، شقق للعrsan، قاعة لإقامة حفلات،مدينة ألعاب مائية ، محطة تلفريك تربط بحيرة الجادرية عبر نهر دجلة بجزيرة ، نادي صحي .الحدائق)
 - 2- توفير شاشات تلفزيونية كبيرة في الحدائق لإغراض العرض والإعلان .
 - 3- التشديد على حفظ الأمن والأمان من خلال ما يسمى بالشرطة السياحية المدربة والمتقنة تثقيفاً "عالياً" مما يؤهلها التفاعل الجيد مع زوار هذا الموقع السياحي .

الفصل الخامس

المرض التحليلي لعينة الدراسة

في هذا الفصل سيتم عرض وتحليل المتغيرات التي تناولتها الدراسة من البيانات والمعلومات التي تهيأت من خلال استمارة الاستبانة إذ سيتم عرضها على هيئة جداول توضيحية لبيان العلاقة الترابطية بين المتغيرات المستخدمة في عينة مجتمع الدراسة لمعرفة مدى تأثير تلك المتغيرات على الطلب السياحي في موقع جزيرة الإعراس السياحية وسنتناول بعضاً منها بصورة مختصرة وكالاتي .

1- هل سبق وان زرت الموقع .

جدول (1)

سبق وان زرت الموقع

سبق وان زرت الموقع	العدد	النسبة المئوية
نعم	127	63.5%
كلا	73	36.5%
المجموع	200	100%

الجدول اعلاه يبين عدد الذين سبق لهم زيارة الموقع وبعده (127) "مبحوثاً" ومبحوثة وبنسبة 63.5%

بينما بلغ عدد الذين لم يسبق لهم زيارة الموقع السياحي (73) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة 36,5% من جانب ومن جانب آخر هذا يعني إن عدد الذين زاروا الموقع السياحي عند توزيع هذه الاستثمارات قد بلغ عدد (200) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة 100% .

2- ما هو الوقت المخصص لإغراض السياحة والاستجمام في الموقع

جدول (2)

يوضح الوقت المخصص لإغراض السياحة

النسبة المئوية	العدد	ما هو الوقت المخصص لإغراض السياحة والاستجمام في الموقع
12 %	24	أقل من ساعتين
88 %	176	ساعتين فأكثر
100 %	200	المجموع

يوضح الجدول آراء السياح حول الوقت المخصص لإغراض السياحة والاستجمام، حيث بلغ عدد الذين يخصصون أقل من ساعتين (24) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة 12% وهم الفئة القليلة في مجتمع العينة وقد يعود السبب لقرب سكنهم من الموقع السياحي وبلغ عدد آراء القسم الآخر من مجتمع العينة (176) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة 88% بأنهم يخصصون وقت أكثر من ساعتين للتنزه والترفيه وقد يعود السبب إلى بعد سكنهم من الموقع أو لشدة الازدحام.

ولتحديد العلاقة بين إجابات المبحوثين في الجدولين (1) و (2) أعد الجدول (3) لمعرفة العلاقة القائمة بين المتغيرين وباستخدام معامل الارتان كانت قيمة الارتان بين المتغيرين تساوي (0,928) وهو ارتباط إيجابي قوي جداً يدل على قوة العلاقة بين المتغيرين .

جدول (3)

يبين العلاقة بين الزيارة والوقت المخصص لمنطقة الدراسة

الوقت المخصص	لا	نعم	المجموع
أقل من ساعتين	22	2	24
أكثر من ساعتين	51	125	176
المجموع	73	127	200

5- هل تتوفر أجهزة الألعاب الرياضية والكهربائية ووسائل التسلية الأخرى .

جدول (4)

يوضح توافر أجهزة الألعاب الرياضية والكهربائية ووسائل التسلية الأخرى

هل تتوفر أجهزة الألعاب الرياضية والكهربائية ووسائل التسلية الأخرى	العدد	النسبة المئوية
نعم	17	8,5 %
لا	183	91,5 %
المجموع	200	100 %

من تحليل الجدول عن توافر الأجهزة الألعاب والرياضية والكهربائية في الموقع السياحي ظهر ان عدد السياح الذين يرون بان الموقع السياحي تتوفر فيه هذه الأجهزة والألعاب (17) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة 8,5% وهذه الألعاب هي ألعاب بسيطة مخصصة للأطفال إما عدد السياح الذين يرون لا تتوفر فيه الألعاب الرياضية والكهربائية فقد بلغ (183) مبحوثاً ومبحوثة وبنسبة 91,5% وهذا الرأي هو يمثل عين الصواب للموقع.

ولمعرفة العلاقة بين اجابات المبحوثين المثبتة في الجدولين (1) و(4) تم تنظيم الجدول (5) لبيان العلاقة القائمة بين المتغيرين تم استخدام معامل الاقتران فكانت قيمته تساوي (0,353) وهو ارتباط ايجابي دون المتوسط يدل على وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين المذكورين .

جدول (5)

يبين الزيارة وتوفر اجهزة الالعاب في منطقة الدراسة

الزيارة الى الموقع	نعم	لا	المجموع
توفير اجهزة الالعاب			
نعم	8	9	17
لا	119	64	183
المجموع	127	73	200

6- هل هناك دور للإعلام السياحي المسموع والمقروء والمرئي في الترويج والتعريف بالخدمات السياحية.

جدول (6)

دور للإعلام السياحي المسموع والمقروء والمرئي في الترويج والتعريف بالخدمات السياح

هل هناك دور للإعلام السياحي المسموع والمقروء والمرئي في الترويج والتعريف بالخدمات السياحية	العدد	النسبة المئوية
نعم	48	24 %
لا	152	76 %
المجموع	200	100 %

من الجدول أعلاه الذي يوضح دور الإعلام السياحي للترويج والتعريف بالموقع السياحي وبلغ عدد السياح الذين يرون ان هناك دورا " للإعلام السياحي للترويج والتعريف بالموقع السياحي (48) مبحوثا" ومبحوثة وبنسبة 24% والسبب في ذلك التدني كونهم يسكنون قريبا" من الموقع السياحي ويترددون عليه بشكل مستمر ويشاهدون بعض اللافتات بينما يرى البعض الآخر والبالغ عددهم (152) مبحوثا" ومبحوثة وبنسبة 76% عكس ذلك وهذا هو واقع الحال السياحي الفعلي بسبب غياب تفعيل الترويج السياحي بالتعريف بالمواقع السياحية والترويج لها .

الفصل السادس

المبحث الاول - الاستنتاجات والنوصيات

أولاً :- الاستنتاجات النظرية

تعد السياحة مصدر من مصادر الدخل القومي حيث تستطيع الدولة إحداث زيادة في وارداتها العامة عن طريق السياحة من خلال تحصيل أنواع مختلفة من الضرائب والرسوم التي تفرض على الأنشطة والخدمات السياحية المختلفة.

1- ان نمو الطلب السياحي يترتب عليه تطوير المواقع السياحية في البلد نفسه مما سيؤدي الى تقليل ما يدفعه البلد من عملة صعبة الى الخارج نتيجة ارتياد السائح المحلي من أبناء البلد أنفسهم للمناطق السياحية للبلدان الاجنبية أي يقلل من سفر السياح الى الخارج وبالنتيجة يوفر العملات الصعبة التي تخرج الى خارج البلد من جراء الطلب السياحي على الدول التي تتوفر فيها المقومات السياحية وفي الوقت نفس التقليل الاعباء المترتبة على السائح من مصاريف النقل والضرائب والفيزا وغيرها الكثير.

2- يتضح جليا" مدى أهمية التطور التكنولوجي في تطور وتنوع الخدمات مما يؤدي الى نمو الطلب السياحي.

3- أن النمو السياحي يتأثر بالظروف السياسية (الأمنية) والعوامل الاقتصادية مثل الدخل الشهري وغيرها وذلك بسبب ان القطاع السياحي قطاع حساس.

4- ان الايرادات السياحية تساهم بنسب معينة اذا ما استغلت بشكل جيد في زيادة الدخل القومي .

5- ضرورة استخدام السياحة كمحرك يحقق التنمية الإقليمية المتوازنة والنهوض بالمستوى المعيشي للمناطق الأقل نمواً التي تمتلك المصادر والموارد السياحية.

ثانياً:- الاستنتاجات الميدانية

- 1- لقد ظهر من خلال الدراسة الميدانية ان منطقة الدراسة لا تدار من قبل حملة الاختصاصات السياحية وبكفاءات إدارية سياحية إبداعية .
- 2- عدم وجود خطط استراتيجية ذات بعد واضح وتطور استراتيجي مدروس لمنطقة الدراسة
- 3- أظهرت الدراسة كذلك خلو الموقع من أي تطور أو تنمية حقيقية لتحسين مستوى الخدمات السياحية والترفيهية للمجتمع ومنذ زمن بعيد الى ابعد من عام 2003.
- 4- أظهرت الدراسة الميدانية عدم توفر أي نوع من انواع الخدمات بالمفهوم السياحي .
- 5- لقد ظهر من خلال الدراسة ان منطقة الدراسة غير مستغلة بالكامل من حيث المساحة وما مستغل منها لا يتعدى 75 دونماً فقط .
- 6- ظهر من خلال الدراسة ان هناك علاقة تأثيرية ايجابية بين ما تقدم من خدمات سياحية عالية المستوى وزيادة الطلب السياحي على منطقة الدراسة .
- 7- ومن خلال الدراسة ظهر ان لمستوى خدمات الطعام والشراب اثر ايجابي في زيادة الطلب السياحي .
- 8- تسهم وسائل التسلية من اجهزة الالعاب الرياضية والكهربائية في تطوير الحركة لسياحية .
- 9- التوسع في توفير اماكن الايواء (السكن السياحي) يساهم في زيادة الطلب السياحي .
- 10- يؤدي الاعلام السياحي المقروء والمرئي والمسموع الى زيادة التدفق السياحي لمنطقة الدراسة .
- 11- هناك دور لسيادة الامن الداخلي وإتاحة الحرية الشخصية للسياح في زيادة الطلب السياحي .
- 12- هناك علاقة ارتباط بين زيارة الموقع والوقت المخصص لتلك الزيارة .
- 13- لمستوى النظافة السائد علاقة ايجابية بين الراغبين بالزيارة للموقع .
- 14- هناك اثر ايجابي بين القادمين للزيارة ومستوى خدمات الطعام المقدمة في الموقع .
- 15- لتوجه الراغبين بالزيارة للموقع علاقة ايجابية مع توافر وسائل التسلية المختلفة .
- 16- أظهرت الدراسة وجود علاقة تبادلية ايجابية بين القادمين للزيارة ووجود العلامات الدالة والإرشادية المؤدية الى مختلف الخدمات الترفيهية .
- 17- هناك دور ايجابي بين القيام بالزيارة وتوفير خدمات الكازينوهات الترفيهية في الموقع .

ثالثاً:- اختبار الفرضيات :-

ان اختبار الفرضيات من الاساليب الاحصائية المتقدمة لترصين الجانب النظري لمقترحات الدراسة من خلال استخدام احد الاساليب الاحصائية في اختبار الفرضيات (مربع كاي سكوير) (x^2) للتوصل الى طبيعة العلاقة القائمة بين متغيرات الدراسة وكما مبين ادناه .

- 1- للتعاون والتفاعل وتقديم افضل الخدمات السياحية اثر في زيادة الطلب السياحي لمنطقة الدراسة .
من خلال اجراء اختبار مربع كاي سكوير (x^2) ($2x2$) بدرجة حرية (1) وبمستوى دلالة (95%) ، كانت قيمة (x^2) المحسوبة (4,222) وهي اكبر من القيمة الجدولية (3,84) لذا تقبل فرضية البحث التي تنص على وجود علاقات تأثيرية بين المتغيرين ونرفض فرضية العدم .
- 2- لتحسين مستوى خدمات الطعام والشراب دور في زيادة التدفق السياحي لمنطقة الدراسة .
ومن خلال اجراء اختبار مربع كاي سكوير (x^2) ($2x2$) بدرجة حرية (1) وبمستوى دلالة (95%) ، كانت قيمة (x^2) المحسوبة (5,161) وهي اكبر من القيمة الجدولية (3,84) لذا تقبل فرضية البحث التي تنص على وجود علاقة تأثيرية بين المتغيرين ونرفض فرضية العدم .
- 3- لتهيئة وسائل التسلية من اجهزة الالعاب الرياضية والكهربائية دور في تطوير حركة السياحة الى منطقة الدراسة .
بعد اجراء اختبار مربع كاي سكوير (x^2) ($2x2$) بدرجة حرية (1) وبمستوى دلالة (95%) ، كانت قيمة (x^2) المحسوبة (6,626) وهي اكبر من القيمة الجدولية (3,84) . على تقبل فرضية البحث التي تنص على وجود علاقة تأثيرية بين المتغيرين ونرفض فرضية العدم .
- 4- لاماكن الايواء (السكن) السياحي الجيد اثر في زيادة التدفق السياحي لمنطقة الدراسة .
بعد اجراء اختبار مربع كاي سكوير (x^2) ($2x2$) بدرجة حرية (1) وبمستوى دلالة (95%) ، وكانت قيمة (x^2) المحسوبة (9,802) وهي اكبر من القيمة الجدولية (3,84) . على تقبل فرضية البحث التي تنص على وجود علاقة تأثيرية بين المتغيرين ونرفض فرضية العدم .
- 5- للإعلام السياحي المسموع والمقروء والمرئي علاقة في زيادة الطلب على السياحة لمنطقة الدراسة .

عند إجراء اختبار مربع كاي سكوير (2×2) بدرجة حرية (1) وبمستوى دلالة (95%) ، كانت قيمة (2×2) المحسوبة (12,990) وهي اكبر من القيمة الجدولية (3,84) . لذا تقبل فرضية البحث التي تشير الى وجود علاقة تأثيرية بين المتغيرين ونرفض فرضية العدم .

١١-البحث الثاني - النوصيات

يرى الباحث ضرورة تضافر الجهود من قبل الجهات السياحية والقطاعين العام والخاص للمشاركة في تطوير المواقع السياحية التي تمتلك المقومات الطبيعية السياحية وتنفذ من قبل شركات سياحية متخصصة في تطوير القطاع السياحي لإقامة والإيواء وتوفير وسائل النقل وتوفير كادر متخصص في مجال السياحة وتحسين نوعية الخدمات السياحية المقدمة للجمهور السياحي والاهتمام بالبيئة السياحية مع تقديم بعض التسهيلات الضرورية لزيادة الاستثمار السياحي .

اولاً :- التوصيات الخاصة منطقة الدراسة (الخدمات السياحية) .

- 1- ضرورة زيادة الاستثمار في قطاع السياحي لها أثر فاعل في التنمية السياحية واثار ايجابية وانعكاسها على المجتمع السياحي .
- 2- زيادة الاهتمام بوسائل الاعلام والإعلان المسموعة والمرئية والمقروءة وبذل أقصى جهد ممكن لتوجيهها نحو المواقع السياحية ذات الأنشطة السياحية والترفيهية .
- 3- انشاء المتنزهات والحدائق الجيدة والجديدة فضلاً عن زراعة النباتات المميزة والمعمرة .
- 4- اعادة ترميم الشقق السكنية وتأهيلها بشكل يتناسب والعصر . وإخراج المتجاوزين منها .
- 5- انشاء (مدن الألعاب السياحية الحديثة ، مسرحين صيفي وشتوي ، مطاعم متخصصة ، شقق متخصصة للعرسان + صالة لإقامة الحفلات المختلفة ، نادي السياحي في منطقة الدراسة) .
- 6- توفير شاشات تلفزيونية كبيرة ذات توجهات ترويجية وإعلانية

ثانياً :- التوصيات الخاصة بالمقترحات لتطوير الكادر الإداري والفني في منطقة الدراسة وذلك لكي تدار هذه الجزيرة بكوادر ومهارات متخصصة ومبدعة لتحقيق أفضل النتائج عن طريق وضع الرجل المناسب في المكان المناسب .

- 1- إقامة دورات تدريبية وتأهيلية للعاملين وإدخالهم بدورات الاتكيت والبروتوكول والتسويق .
- 2- الاهتمام بالمظهر (الزي الرسمي) لكادر العمل المميز .
- 3- منح العاملين مخصصات أو حوافز أو ساعات عمل إضافية كل حسب تخصصه مع التأكيد على حملة العناوين الوظيفية السياحية (الاختصاصات المهنية السياحية) .
- 4- توفير عناصر أمنية متخصصة كافية لحماية المرفق السياحي دون إعاقة السياح .
- 5- تتولى وزارة السياحة والآثار مخاطبة وزارة النقل والمواصلات وذلك لتوفير خطوط النقل التي تمر على منطقة الدراسة بسبب عدم وجود أي خطوط عامة تمر عليها فقط خط (البياح -جامعة) عبر جسر الجادرية ، مما يزيد من الطلب السياحي .
- 6- قيام وزارة السياحة والآثار على حل الإشكالية القائمة بين استغلال المساحات في منطقة الدراسة ورفض الحراس القائمين على حراسة المنازل العائدة إلى كبار مسؤولي الدولة من قيام الجهات السياحية باستغلال تلك المساحات .
- 7- كوادر سياحية جديدة ودماء شابة ومتجددة التي تحمل الافكار المبدعة باستمرار وليس كوادر دخيلة على السياحة تعمل في كافة المجالات دون اختصاصها .
- 8- الافادة من الكوادر الوظيفية المتخصصة في هيئة السياحة وإدارة المرافق السياحية وتقديم الدعم المادي لهم .
- 9- تخصيص ميزانية لاستثمار جزيرة الاعراس من قبل وزارة السياحة والآثار .

ثالثاً :- مقترحات تطويرية لبرنامج التسويق

إن خطة التسويق يجب أن تجعل الأشياء تحدث! وبوجود خطة تسويق معدة جيداً، فإن هدف المؤسسة يصبح جعل الأشياء تحدث بدلا من التعجب مما يحدث ! وتعد خطة التسويق أحد أهم المدخلات لعملية

التسويق الكلية. تحدد الاستراتيجية، وبيئة التسويق، والزبائن المتوقعين، والمنافسة المنتظرة إضافة للأهداف الموضوعية ويعد مفهوم التسويق عنصر أساسي لخطة التسويق، حيث تلخص ما تم تحليله وتصيغ ذلك في قرارات يمكن فهمها واستخدامها على جميع المستويات الإدارية. بعد تصنيف المعلومات وتحليلها وعرضها في خطة التسويق فإن الخطوة الحاسمة هي تنفيذ هذه الخطة والتأكد من إحراز التقدم وسنستعرض كل خطوة من خطوات خطة التسويق الفعالة.

1- الملخص التنفيذي. وهو أداة مؤثرة عند عرض خطة التسويق أو أية تقارير أخرى على المدراء المسؤولين. وهو عبارة عن عدة فقرات قصيرة تلخص الأهداف الرئيسية والتوصيات التي تتضمنها خطة التسويق. وفي هذه الحالة فإن المدير المسؤول سوف يكون قادراً على تحديد النقاط المهمة في الخطة التطويرية.

2- السوق الحالي. ويعرض هذا الجزء المعلومات الأولية عن السوق، والخدمات، والمنافسة، وعوامل الترويج ومعظم هذه المعلومات يتم تحليلها من خلال نقاش مجموعات العمل. ويحدد وضع السوق الحالي التوجهات الرئيسية في السوق والوضع الاقتصادي العام الذي يؤثر على السوق. وتتم فيه مراجعة احتياجات الزبائن في القطاعات المستهدفة من السوق الترفيهي.

3- تحليل الفرص المتاحة. ويعتمد هذا الجزء على تحليل نقاط القوة والضعف والفرص المتاحة والتهديدات التي تواجه المؤسسة. وتعد نقاط القوة والضعف عوامل داخلية في المؤسسة قد تؤثر على السوق وخطة الترويج.

4- تحديد الأهداف. لكل مؤسسة أهدافها التي تعتمد على رسالتها، وخطة التسويق هي المكان الذي يجب التركيز فيه على الأهداف التي يمكن تحقيقها خلال مدة الخطة. وتتضمن الخطة أهداف مالية وتسويقية إضافة لإنجازات في بعض المجالات المهمة لخدمة الزبائن. ويجب صياغة الهدف بشكل يمكن قياسه

5- اعتماد إستراتيجية التسويق، يوضح هذا الجزء الإستراتيجيات اللازمة لتحقيق الأهداف ويفصل قطاعات السوق المستهدفة التي ستركز عليها المؤسسة السياحية. إن تطوير استراتيجية التسويق بأهداف محددة ليست مهمة سهلة؛ وتتطلب فهم وتعاون جميع أقسام المؤسسة المشاركة في تنفيذ الاستراتيجية. ويعتبر الاتصال داخل المؤسسة عاملاً حاسماً لنجاح استراتيجية وخطة التسويق.

6- وضوح برامج العمل. ويقوم برنامج العمل بتحويل التحليلات والأهداف والإستراتيجيات إلى أعمال محددة تجيب عن الأسئلة الآتية حول خطة التسويق: ويعد هذا الجزء حاسماً في خطة التسويق لأنه إذا لم تتوافر برامج عمل واضحة فإن خطة التسويق سوف تجمع الغبار فقط. ويجب أن تكون خطة العمل محددة من حيث تحديد بداية ومراجعة واستكمال النشاطات.

7- الموازنة. إن موازنة التسويق هي بيان يعطي فكرة صحيحة عن الربح والخسارة. وتعطي تحليلاً للعائدات والنفقات لتحديد الربح المتوقع. ويوضح الجزء الخاص بالعائدات حجم المبيعات المتوقع والسعر، بينما يوضح

الجزء الخاص بالنفقات الرواتب وتكلفة التزايد بالأجور ونفقات التسويق. ويشكل الفرق بين العائدات والنفقات مقدار الربح أو الخسارة. ويعتبر هذا الجزء أحد أهم الأجزاء في خطة التسويق حيث أنه يعطي تفصيلات عن النتائج المالية التي تهدف إليها الشركة.

8- نظام التحكم. ويحدد هذا الجزء كيفية مراقبة وتقييم الخطة. ويتم عادة توضيح الأهداف والموازنة لكل شهر، الأمر الذي يتيح الفرصة لإجراء مراجعة شهرية للتقدم وإعطاء التغذية العكسية للمسؤولين. ويساعد ذلك المدراء لتحديد الأقسام التي حققت أهدافها ومساعدة الأقسام الأخرى في تحقيق أهدافها.

المصادر -

أولاً:- المصادر العربية- الكتب .

- 1- ابو عياش، د. عبد الله، د. حميد عبد النبي الطائي، التخطيط السياحي، مدخل استراتيجي، بدون ذكر الطبعة، الوراق للنشر والتوزيع الأردن، عمان، 2010.
- 2- أبو رمان، د. اسعد حماد وآخرون، التسويق السياحي والفندقي، المفاهيم والأسس العلمية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر، الأردن، عمان، 2000.
- 3- الأخرس، د. إبراهيم، التجربة الصينية الحديثة في النمو، الطبعة الأولى، مطبعة ايتراك للنشر، الأردن، عمان 2005.
- 4- بنيامين، يوحنا دانيال، المغريات السياحية، بدون ذكر الطبعة، دار شبر للنشر والأعلام، العراق، أربيل، 2006.
- 5- هارفي، ميدلتون بول، السياحة والفنادق والتنمية وتطوير السياسة السياحية، بدون ذكر الطبعة، دار الكتاب الحديث للنشر، القاهرة، مصر. 2011.
- 6- إلهيتي، صبري فارس، جغرافية المدن، دار الصفاء للنشر، الأردن، عمان، 2011.
- 7- حشيش، عادل أحمد، مبادئ الاقتصاد السياسي الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، بيروت، 1974.
- 8- حليبي، علي عبد الرزاق، دراسات في المجتمع والثقافة الشخصية، بدون ذكر الطبعة، دار المعارف، مصر، الإسكندرية، 1989.

- 9- الحديد، د. إبراهيم إسماعيل ، إدارة التسويق السياحي ، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر ، الأردن ، عمان ، 2010.
 - 10- الطائي ، د. حميد عبد النبي ، التسويق السياحي - مدخل استراتيجي ، الطبعة الأولى ، الورق للنشر ، الأردن ، عمان ، 2004.
 - 11- كافي ، مصطفى يوسف ، اقتصاديات السياحة ، بدون ذكر الطبعة ، سلسلة الرضا للمعلومات ، سوريا ، دمشق ، 2008.
 - 12- كامل ، د. محمود ، السياحة الحديثة علماً وتطبيقاً ، بدون ذكر الطبعة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، مصر ، القاهرة ، 1975.
 - 13- كلس هو توم بورز ، تسويق الضيافة ، تعريب سرور علي إبراهيم سرور ، الطبعة الانكليزي ، دار المريخ للنشر السعودية ، الرياض ، 2007.
 - 14- اللامي ، د. غسان قاسم داود ، إدارة التسويق ، أفكار وتوجيهات جديدة ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر ، الأردن ، عمان ، 2013.
 - 15- معلا ، د. ناجي ، الترويج التجاري مدخل اتصالي تسويقي متكامل ، الطبعة الثانية ، بدون ذكر المطبعة ، الأردن ، عمان ، 2007.
 - 16- مقابلة ، د. خالد ، التسويق السياحي ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، الأردن ، اربد ، 2011.
 - 17- النجفي ، سالم توفيق ، القريش ، محمد صالح تركي ، مقدمة في اقتصاد التنمية ، بدون ذكر الطبعة ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل ، 1988.
 - 18- سليمان ، د. سلوى علي ، وآخرون ، مقدمة في علم الاقتصاد ، بدون ذكر الطبعة ، مطبعة دار النهضة العربية ، العراق ، بغداد ، 1982.
 - 19- السيد ، د. علي عبد المنعم ، مبادئ الاقتصاد الجزئي ، الطبعة الثانية ، مطابع جامعة الموصل ، العراق ، 1984.
 - 20- عبيدات ، د. محمد ، التسويق السياحي (مدخل سلوكي) ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، الأردن ، عمان ، 2000.
 - 21- عبيدات ، د. محمد إبراهيم ، سلوك المستهلك ، مدخل استراتيجي ، الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر ، الأردن ، عمان ، 2004.
 - 22- العقيد ، مرزوق عايد ، د. بركات كامل النمر ، د. عادل سعيد الراوي ، د. بدر عايد العقيد ، مبادئ السياحة ، الطبعة الأولى ، دار إثراء للنشر ، الأردن ، عمان ، 2011.
 - 23- فرجاني ، نادر ، وآخرون ، التنمية في الوطن العربي ، الطبقة الأولى ، مركز دراسات الوحدة ، بيروت ، 1987.
 - 24- الصيرفي ، محمد ، التخطيط السياحي ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي للنشر ، مصر ، الإسكندرية ، 2000.
 - 25- الروبي ، د. نبيل ، نظرية السياحة ، من دون ذكر طبعة ، مؤسسة الثقافة الجامعة ، الإسكندرية ، مصر ، 1986.
 - 26- توميسون ، دارين ، مشكلات السكان ، ترجمة راشد البداوي ، وآخرون ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، 1960.
 - 27- الثالث ، برنارد تايلور ، مقدمة في علم الإدارة ، تعريب سرور علي إبراهيم سرور ، الطبعة الانكليزي ، دار المريخ للنشر ، السعودية ، الرياض ، 2007.
 - 28- الخالتي ، سامان الياس ، عقد الرحلة السياحية ، دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني ، مطابع شتات للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2009.
- ثانياً:- المصادر الأجنبية .**
- 1- A.J.B urkat and S. Medike, Tourism , Past, Present and Future, London, 1976
 - 2- Dwyer, F . Rober , Tanner , John, Business Marketing , Connecting Strategy , Relating Ships and Hearning , Third Edition , Mcgraw . Hiil, 2006
 - 3- H auser: Philip K, urbanization in Latin American , John Wiley and Sons Columbia Univepress, New- York, 1967
 - 4- Stephen, j .Page ,Tourism Management ,Second Edition , New Yourk, 2007.
 - 5- Wahab Salas, tourism Management ,London , Sminter ,national press, 1975.
 - 6- William Stanton, FundamentalsOF Marketing , 3rd Ed, Wc Graw Hill Book Co ,Inc ,N, Y 1978.
 - 7- worid tourism organization, international tourism aglobal perspective, 1stE ,published by W.T.O ,Madrid ,Spain , 1997,
- ثالثاً:- الرسائل والاطاريح والدوريات العربية .**
- 1- احمد محروس خضير ، الموسومة تحليل السياسات العامة السياحية في مصر بعنوان ، دراسة حالة خطة وزارة السياحة لمواجهة تداعيات إحداث الحادي عشر من سبتمبر ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، قسم الإدارة العامة ، جامعة القاهرة 2001.
 - 2- احمد ، سعد إبراهيم ، تخطيط وتنمية خدمات السياحة الدينية وأثرها في نمو طلب السياحي في محافظة نينوى منطقة الدراسة جامع ، النبي يونس ، أطروحة مقدمة إلى جامعة سانت كليمنتس ، قسم السياحة ، بغداد ، 2008.
 - 3- الدليمي ، احمد مجيد ، تطور الخدمات والفعاليات السياحية في قضاء المدائن وأثرها في تنمية الطلب السياحي ، رسالة الماجستير ، مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، قسم السياحة وإدارة الفنادق ، 2004.
 - 4- المشهداني ، سعد إبراهيم حمد ، تطوير واقع السياحة على شاطئ التراث ، رسالة الماجستير ، مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 2002.

- 5- سعود ، عماد حسين ، تخطيط وتنمية الخدمات والفعاليات الترفيهية ضمن النمط الخطي لساحل نهر دجلة وأثره في نمو الطلب الترفيهي منطقة الدراسة كورنيش أبي نؤاس ، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية قسم السياحة ، 2012.
- 6- عاتي، رمزي بدر، العوامل المؤثرة في الطلب السياحي في العراق، رسالة ماجستير مقدمة إلى الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم الاقتصاد، 1984.
- 7- العبودي، غضاب حسن عودة عبيد، العوامل المؤثرة في الطلب العراقيين على سياحة الاصطياف في اقليم كردستان العراق، مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة المستنصرية ،قسم السياحة ادارة الفنادق ، 2013.
- 8- الفرطوسي، وسام قاسم لفته (الدخل وأثره في الطلب السياحي لدى العراقيين من الناحية الكمية والنوعية خلال المدة 2011-2013)، رسالة ماجستير، مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، قسم السياحة، 2013.
- 9- القرشي، زهير عباس عزيز ، المتغيرات المؤثرة في تنمية السياحة الدينية الإسلامية في العراق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، بغداد 2006
- 10- ريام عبد الوهاب العزاوي، العوامل المؤثرة في تنمية الطلب والعرض لخدمات الإيواء السياحي في العراق ،رسالة ماجستير، مقدمة الى كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2012.

رابعاً:- الرسائل والاطاريح الاجنبية

- 1- Jordi, Oscar Claverria, the demand for tourism in Catalonia and the disclosure of external economic factors, Master Thesis submitted to the University of Barcelona, Spain. 2008.
- 2- Yulia Atnsovh, the site of the Bulgarian front promotional activities and international sports (golf), Master Thesis submitted to the NHTV University of Applied Sciences, 2011.

خامساً:- البحوث العربية .

- 1- منصورعلي محمد وعلوان الشيباني موضوع الدراسة تطوير المنشآت السياحية وتحسين الخدمات في الاتحاد اليمني للفنادق في سنة 1999.
- 2- وزارة السياحة اليمنية ،موضوع الدراسة اتجاهات إستراتيجية التنمية لسنة 2010 – 2025 م .

سادساً:-البحوث الاجنبية .

- 1-Published By Authority , Guild To The Nationl , Tourism Indicators, Minister Responsible Statistics Canda , 1999.- For

سابعاً:- الزيارة الميدانية.

* جولة ميدانية للباحث في 2014/2/10.

ثامناً:- المقابلات .

*مقابلة ،الساعدي ، كريم جاسم علاوي، مدير قسم الخدمات الفندقية ،دائرة المرافق السياحية ، هيئة السياحة ،وزارة السياحة والاثار في 2014/2/14