إدارة المخاطر والأزمات السياحية

(حالة العراق إنموذجاً)

م.د أوراد محمد مالك كمونة

كلية التراث الجامعة

الملخص

ان الهيئة السياحية تعمل بمناخ يتسم بالحركة والتغيير والتنوع الحضاري والتكنولوجي ، والقطاع السياحي هو من اكثر القطاعات تأثراً بالاستقرار والسلام العالمي ، ولذلك يتعرض الى العديد من المخاطر والازمات المعقدة داخليا وخارجيا ولها اسبابها ونتائجها التي تختلف من بلد الى أخر ومن منطقة الى اخرى بأختلاف طبيعة وخصوصية عمل هذه الهيئة سواء كانت فندق أو شركة سفر وسياحة أو شركات طيران أو منشأت ترفيهية وغيرها ، وعليها أن تواجه كل أنواع المخاطر سواء كانت مخاطر سياحية او مخاطر اقتصادية واجتماعية ومخاطر بيئية وصحية بخطة علمية مدروسة لأدارة المخاطر والأزمات وتكون في حاجة دائمة للتطور مع مستوى المشكلات التي تواجهها للحفاظ على عناصر الطلب والعرض السياحي المتاح والمستقبلي في الدول المختلفة وأن تساهم إيجابيا في حل هذه المشكلات بفكر إداري يتناسب مع نوع المشكلة أو الازمة من خلال توفر وإعداد كل عناصر التعامل الناجح مع هذه المخاطر والازمات.

Summary

The Tourism Authority operates in a climate characterized by movement, change, and cultural and technological diversity, and the tourism sector is one of the sectors most affected by global stability and peace. The work of this, whether it is a hotel, a travel and tourism company, airlines, recreational facilities, etc., and it has to face all kinds of risks, whether they are tourism risks, economic and social risks, environmental and health risks, with a well-studied scientific plan to manage risks and crises, and it is in constant need to evolve with the level of problems that it faces. It is faced to maintain the elements of the available and future tourism demand and supply in different countries and to contribute positively to solving these problems with an administrative thought commensurate with the type of problem or crisis through the availability and preparation of all elements of successful dealing with these risks and crises.

المقدمة

تعد السياحة احدى الأنشطة التي تمارسها مختلف شعوب العالم على اختلاف أنظمتها ودرجة تطورها الاقتصادي والاجتماعي من أجل تلبية حاجات متعددة ،كما تعد قطاعا مهما بالنسبة للدول المضيفة للأنشطة السياحية، إذ تطورت الآليات والأساليب المرتبطة بعملية صناعة السياحة حتى اصبحت في عصرنا الحاضر رافداً أساسياً من روافد الأنشطة الخدمية في الاقتصادات الوطنية للكثير من دول العالم نظراً لما يتصف به القطاع السياحي من تنوع وتعدد في تأثيراته وانعكاساته على العديد من القطاعات والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المولدة للدخول وزيادة الاستثمارات وفرص العمل ، إذ يمثل الدخل السياحي أحد أهم مكونات الصادرات الخدمية في حركة التجارة الدولية بين البلدان ولاسيما بالنسبة للدول ذات الجذب السياحي الواسع مما يسهم في تعزيز الجانب الدائن في حساب الخدمات في موازين المدفوعات في الدول ذات الاهتمام بالصادرات من الخدمات السياحية جنبا الى جنب مع نشاط التصدير السلعي ، وقد تتفوق الصادرات من الخدمات السياحية على الصادرات السلعية بالنسبة للكثير من الدول ، ومن ثم فقد اصبح الدخل السياحي يمثل أحد

المكونات المهمة لمصادر الدخل الوطني وزيادة الناتج المحلي الإجمالي والايرادات من النقد الأجنبي في الدول ذات الاهتمام بالقطاع السياحي.

ان من أبرز المجالات التي يمكن أن تؤثر عليها السياحة هي قدرتها على خلق الوظائف وتوسيع فرص العمل ، كذلك مساهمتها في زيادة الاستثمارات وتطوير المعالم السياحية التي يمتلكها البلد والنهوض بواقع البنى التحتية ونشر الانعكاسات التنموية والتطور الحضاري في المدن والمناطق المحيطة بالمعالم السياحية ، كما تعد السياحة أكثر ارتباطا بالبيئة ومن ثم فأنها تمثل عاملا اساسيا في الحفاظ على البيئة وتطوير مظاهرها الجمالية والحضارية بما يسهم في تطوير المدن ومناطق الجذب السياحي ، ولذلك فقد أصبح مبدأ الاستدامة في السياحة يحتل أهمية كبيرة بما تحمله السياحة من انعكاسات وتأثيرات على البيئة من حيث استدامة مواردها الطبيعية والبشرية وزيادة التأثيرات الإيجابية على عملية التنمية المستدامة في إطار سياسات الدولة في التخطيط والتنظيم والتحفيز وتفعيل أساليب وآليات الشركات الاستثمارية مع القطاع الخاص وتشجيعه على زيادة استثماراته في المشاريع السياحية.

ولذلك سيتم بحث موضوع إدارة المخاطر والازمات السياحية من خلال محاور أساسية وهي :-

المحور الأول : مفهوم إدارة المخاطر وإدارة الازمات

المحور الثاني : أنواع المخاطر والازمات التي تواجه المنظمة السياحية

المحور الثالث : تطبيق حالة العراق في إدارة المخاطر والأزمات السياحية

المحور الأول : مفهوم إدارة المخاطر وإدارة الازمات

أولاً : إدارة المخاطر

تم تعريف إدارة المخاطر بعدة طرق عبر السنوات ، وتوضح التعاريف بصورة عامة قيمة إدارة المخاطر بالنسبة لكل منظمة سياحية : " أن إدارة المخاطر هي عملية إستراتيجية تقوم بحماية الموجودات وتضمن الاستقرار المالي للمنظمة من نتائج قرارات العمل التنافسية " ، وتقوم إدارة المخاطر بتقليل الشك واحتمالية الخسارة العرضية او غير المتوقعة وتقوم بتوفير الأساس السليم لزيادة العرض . أن إدارة المخاطر هي مهارة أساسية لإي عمل وتكون اكثر فاعلية عندما يتم تطبيقها على مستوى الإدارة العليا وممارستها من خلال جميع أقسام المنظمة . يحتوي أي برنامج فعال لإدارة المخاطر على العوامل الأساسية التالية وهي[1] :-

١- التزام المالكون والإدارة العليا بعملية واسعة الاساس وإستراتيجية من إدارة المخاطر ، ويجب تنفيذ هذا الالتزام على جميع مستويات المنظمة السياحية وخاصة على المستوى التشغيلي .
٢- يتم وضع سياسات وإجراءات إدارة المخاطر بصيغة مكتوبة لابراز المخاطر مع ضمان إدراج أهداف محددة.
٣- وضع الادوار والمسؤوليات للإدارة والتحكم بالمخاطر بشكل واضح .
٤- تقييم الأداء ويشمل أهداف إدارة المخاطر وذلك لضمان تحمل المسؤولية.
٥- تخفيض المصادر والمعدات الكافية لضمان تحقيق الأهداف المرجوة.
٦- تدريب مستمر للموظفين .
٧- أن يتم الفحص والإشراف على جميع البرامج والأجراءات. مع التصدي للأزمات وخطط إعادة تأهيل العمل مع الحرص على التطوير المستمر كأحد الأهداف .

١-خطوات برنامج إدارة المخاطر

هناك تشكيلة واسعة من المخاطر التي تواجه القطاعات السياحية المختلفة ،وتختلف درجات التعرض لهذه المخاطر اعتمادا على طبيعة عمل ونشاطات كل قطاع ، يبدأ برنامج إدارة المخاطر بفهم كامل لأنواع المخاطر ، ويشمل مكون الإدارة التحكم بالمخاطر والتعامل معها من خلال الخطوات التالية [2]: -

الخطوة الأولى : تحديد المخاطر

يمكن التعرف على المخاطر لأي عملية تشغيلية أو منظمة من خلال تشكيلة واسعة من الفئات ، وهذه الفئات ليست محددة بشكل دقيق بسبب وجود تداخل فيما بينها ، وعلينا النظر الى هذه الفئات بشكل بسيط كطريقة تساعد للتعرف على المخاطر ،ويشمل تحديد المخاطر معرفة مدى التعرض لها ويتم الحصول على المعلومات من خلال :

١- مراقبة الموقع ومناقشة الأمر مع الإدارة طاقم العمل.
٢- إعادة النظر في المنتجات والخدمات والعمليات والعقود.
٣- إعادةالنظر في النشاطات السابقة والخسائر.
٤- التعرف على سيناريوهات المخاطر المحتملة.

الخطوة الثانية : تحليل المخاطر

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

الخطوة الثالثة : التحكم في المخاطر

عندما تكون الثقة عالية في نتائج تقييم المخاطر فأن مشغلي القطاع سيرغبون في اتخاذ الأجراءات التصحيحية أو الوقائية للمخاطر ذات الشدة العالية ، وتختلف درجة التحكم حسب الشدة فيتم تطوير الخيارات ووضع الفوائد مقابل الكلفة في الميزان ، وتتضمن الأجراءات المثلى بعض التغيرات في الطريقة التي يتم فيها إدارة الموضوع ولا تشمل بالضرورة تكاليف كبيرة أو تغييرات مادية للعمليات ، او قد يتم تطبيق أشكالا معينة من البرامج كبرنامج الصحة المهنية والسلامة أو برامج سلامة المنتج ، وقد يتم تطوير أنظمة الحماية من الحرائق وتطوير خطط الطوارئ والأزمات ، ومن الممكن تطوير برامج أخرى لإدارة المخاطر كتخطيط إعادة التأهيل وإجراءات إعادة الدعاوي والمقاضاة وإستراتيجيات مخاطر الإتصال والإشراف المستمر او التدقيق الدوري للمستقبل.

الخطوة الرابعة : معالجة المخاطر

عند التعرف بالمخاطر وتحليلها والتحكم بالمخاطر البارزة ، فأنه يجب معالجة المخاطر المتبقية ، وقد يتضمن هذا تحويل التعامل مع المخاطر للأخرين إما عن طريق عقود أو عن طريق التأمين بالنسبة لبعض المخاطر ، فأنه قد تزيد مبالغ التأمين المقتطعة ويتم تطبيق بعض برامج التأمين الشخصية ، ومن الممكن اعتبار بعض المخاطر محتملة وتداركها او تمويلها بشكل داخلي وفي جميع الحالات فأن معالجة المخاطر تشير الى أن القرارات القائمة على معلومات تم اتخاذها بناءاً على المخاطر الأبرز في العمل.

١-تقييم المخاطر الإستراتيجية

يساعد دليل المخاطر أصحاب العمل في تحديد وتحليل المخاطر المتعلقة بعمل مشتغلي السياحة، وقد يقوم مشغل السياحة بتطبيقها على أحد نشاطات العمل او على الشركة ككل وتجري العملية من خلال[٣] :-

١- التعرف على المخاطر المرتبطة بمنظمة العمل.
٢- تقييم مخاطرة الاحتمالية والنتائج.
٣- حساب نتيجة التقييم.
٤- حساب نتيجة كل فئة من المخاطر.
٥- تطبيق برامج التحكم وإجراءات المعالجة للمخاطر البارزة . ومن الضروري الحصول على الدعم من كل الجهات الداخلية والخارجية ، وبالطبع قد تشمل هذه الإستراتيجيات الإشراف المستمر لتحسين ممارسات إدارة المخاطر.

٣- أنواع المخاطر

هناك تقسيمات مختلفة لأنواع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات وشركات الاعمال التي تؤثر بشكل أو بآخر على تحقيق أهدافها ومسار أعمالها وتعرضها الى مشاكل وخسائر نوعية وكمية متعددة كل حسب طبيعة كل مؤسسة ، فالبعض يقسم المخاطر على اساس القدرة على التنبؤ بها أو صعوبة التنبؤ والتكهن بحدوثها، وهناك تقسيم للمخاطر على اساس البيئة المختلفة كأن تكون مخاطر سياسية أو مخاطر اقتصادية أو مخاطر قانونية أو مخاطر أجتماعية وأخرى أدارية وإعلامية وثقافية وغيرها[٤].

وهناك تقسيم شامل لأنواع المخاطر حسب طبيعتها وهي كالآتي[٥]:-

١- الأخطار الديناميكية

وهي الاخطار التي يصعب التكهن بها إذ تتفاوت سعتها وآثارها من حالة لأخرى، لذا تسمى بالديناميكية أي سريعة التغير أو تسمى بأخطار الاعمال وتدخل من ضمنها : **أخطار الإدارة** / إذ يتعرض صانعوا السياسات الإدارية الى اتخاذ قرارات غير صائبة بسبب قلة المعلومات المتاحة لهم أو افتقارهم الى التجربة وبالتالي فالقرار الصائب يحقق الربح والقرار الخاطيء يقود الى الخسارة وعدم الثقة بصحة القرار يمثل مصدر الخطر الديناميكي وينقسم الى عدة مجاميع وهي: (مخاطر السوق ، مخاطر الانتاج ، مخاطر مالية ، مخاطر سياسية ، مخاطر الابتكار).

٢- الاخطار الساكنة

هي تلك الاخطار التي يمكن اخضاعها للقياس من خلال التجارب السابقة مما يساعد على تقويمها وأحتساب نتائجها المحتملة وتتضمن:

١. اخطار طبيعية كالزلازل والبراكين والاعاصير والفيضانات وغيرها.
٢. أخطار تكنولوجية مثل تماس كهربائي، انفجار المراجل، عطب وعطل المكائن والاجهزة وغيرها.
٣. اخطار شخصية مثل الخسائر البدنية، الوفاة، اصابات العمل، الامراض الخ.
٤. الاخطار الاجتماعية مثل السرقة والسطو والغش والاحتيال والاهمال وغيرها.ويطلق على الاخطار الساكنة احياناً بالاخطار الصرف .

ثانياً : مفهوم إدارة الأزمات

ان إدارة الأزمات هي مجموع الممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف أو وضع يمثل تغييراً جذرياً في أوضاع مستقرة تقليدية وان هذه الممارسات يتم صياغتها في هيئة خطة تعتمد في اعدادها على توافر عدد من الخبرات وتبدأ بتحليل وتشخيص أو تشريح الأزمة وصولاً لمكوناتها وسماتها وما يتوقع من آثارها وان هذا التحليل لابد وان يتسم بالدقة حتى يكون كل ما بني عليه سليماً ودقيقاً ومنتجاً، وهذا يتطلب توعية وثقافة على كل المستويات في كيفية ادارة الازمات والتغلب عليها بالادوات العلمية والادارية وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها[٦].

١-أنواع واسباب الأزمات

يذهب خبراء إدارة الأزمات الى انه توجد اربعة أنواع أو مجموعات رئيسة للأزمات اذا أمكن التعرف عليها أمكن الحيلولة دون وقوعها أو التخفيف من عواقبها أو الاستفادة منها وهي[٧]:

أ- البشر عندما يخطئون.
ب- الآلآت عندما يختل إداؤها.
ج- الاليكترونيات عندما تضطرب وظائفها.
د- الطبيعة عندما تغضب علينا وعندما نعتدي عليها.

والحديث عن **أخطاء البشر** يتركز اساساً في عدد من السمات والممارسات الانسانية التي نقع فيها جميعاً في وقت من الاوقات سواء بسبب: سوء التقدير أو عدم القدرة على التوقع وعدم السيطرة على النفس والطمع واليأس والعند والمكابرة أو بسبب نقاط الضعف البشري مثل الحب والكراهية أو حب السيطرة أو حب الثأر وغيرها ، ولهذا يرى خبراء الازمات أن الحروب والازمات السياسية وبعض جوانب من الازمات الاقتصادية تقع في نطاق هذه المجموعة من الاسباب حتى احداث العنف والتطرف والارهاب انما هي حقيقة ناتج اخطاء البشرية لعل ابرزها هو خطأ التصور لموقف وما يترتب عليه خطأ في التصرف فضلاً عن الاستهانة بأرواح الآخرين وخاصة مما ليسوا طرفاً في النزاع مثل نوعاً من الخلل في التفكير غير مبرر، وقد شهد العالم موجات من صور العنف ابتداءاً من اختطاف الطائرات واستخدام ركابها وأطقمها كرهائن ، واختلطت السياسة بالاقتصاد وبالجريمة العادية.

أما **الآلآت** عندما يختل اداؤها بسبب أزمة حقيقية تؤدي الى خسائر بشرية كبيرة ، مثلاً التسرب الاشعاعي من مفاعل تشرنوبيل في اوكرانيا والذي بلغت الخسائر البشرية وحدها عدة آلاف ولا زالت مضاعفات التعرض للأشعاع من جانب الضحايا مستمرة لحد الآن... وكذلك تسرب غاز سام خانق من احد مصانع شركة (يونيون كارباید) بالهند إذ كانت ضحايا الساعات الاولى (١٢٠٠) قتيل بخلاف الاثار البيئية التي ترتبت على هاتين الكارثتين.

فضلاً عن ما سببه التزايد والتوسع في استخدام الكمبيوتر من أخطار ليس على مستوى الاجهزة والمنشآت وأنما على مستوى الافراد واحياناً تصل الى أمن الدولة.

وما يتعلق **بالطبيعة** عندما تغضب في هيئة زلازل وبراكين وأعاصير وفيضانات وسيول أو الوجه الآخر يتمثل في الجفاف والتصحر وموجات الصقيع والحر والرطوبة الشديدة كلها تهدد الحياة على الارض وعلى مستوى البشر والحيوان والنبات، وبالرغم من التقدم المذهل بالقدرة على التنبؤات المناخية والفلكية إلا ان العالم يظل عاجزاً امام هذا النوع الازمات الذي يصعب ان لم يكن مستحيلاً السيطرة على أسبابها. وتتجه الجهود الى ما يترتب عليها من أزمات والنجاح في إدارة هذا النوع من الازمات في محاولة ان تكون الخسائر عند الحد الادنى وكلنا نعرف الدمار الهائل الذي سببه اعصار كاترينا وأصار تسونامي في نهاية ٢٠٠٥، وأما الجانب الآخر يتعلق بالطبيعة عندما يعتدي عليها البشر فتلك قضية البيئة التي تشغل مساحة متزايدة من الاهتمام العالمي وما ينشأ عنها من ازمات تهدد مستقبل وجود البشرية على كوكب الارض الذي تسبب في خرابه فثقب الاوزون وانقراض مئات الانواع من الحيوانات والنباتات والنتائج المدمرة للبيئة بسبب عوادم المحركات بأختلاف أنواعها وأستخدام المواد الكيمياوية في كثير من المنتجات الصناعية والتعامل الخاطيء والمدمر مع النفايات والفضلات المختلفة كل هذه الانجازات اعتداء على الطبيعة بسبب الاستهلاك المفرط وسوء الاستخدام لعناصر

البيئة وبدل ان نحافظ عليها كأمانه من أجل (الاجيال القادمة) نهددها ونبددها بسبب الاهمال وسوء التعامل مع البيئة وكل ذلك يترتب عنه اختلال في التوازن البيئي والنتيجة ازمات تهدد الحياة كلها بما فيها حياة البشر.

١- **نتائج الأزمات**

يرى بعض خبراء الازمات ان اخطاء البشر هي القاسم المشترك ان لم يكن في اسباب الازمات فهي دائماً موجودة في النتائج. ويمكن ان نذكر هنا **أهم نتائج الازمات** بأختلاف أسبابها التي تتعرض لها دول العالم والذي يترتب عن اسلوب الإدارة غير السليم لمواجهة ازمة من الازمات[٨]:-

١- حدوث العزلة أو النقد أو اللوم أو التعرض لعقوبات دولية كما حدث في العراق.
٢- اهتزاز الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي والذي يتباين من دولة الى اخرى.
٣- خطر الموت الذي يهدد حياة البشر.
٤- تشوهات الصورة العامة للدولة او المنظمة وحتى الفرد مثل تلوث البيئة أو اعمال العنف وعدم الاستقرار وتشويه صورة الغير لصالح الخصوم أو المنافسين.
٥- فقدان الولاء لمنتج معين أو الانصراف عنه كلياً وآثاره الاقتصادية الضارة كما في أزمة أنتشار مرض جنون البقر والخسائر الفادحة التي أصابت اقتصاديات دول اوروبية مثل بريطانيا وما كان لأسلوب ادارتها من آثار بيئية على علاقات بريطانيا بشركائها في المجموعة الاوروبية وكذلك أزمة مرض أنفلونزا الطيور.

المحور الثاني: أنواع المخاطر والأزمات التي تواجه السياحة

من المهم قبل الولوج بأنواع المخاطر والازمات التي تواجه الهيئات السياحية والفندقية علينا أن نوضح مفهوم البيئة السياحية التي تؤثر في أداء المنظمة السياحية مهما كانت طبيعة وخصوصية عملها:-

اولاً : البيئة السياحية

ان اهتمام الباحثون بعناصر أو كيانات تلك البيئة أدى الى ظهور مفهوم النظم إذ امكن النظر الى المنظمة السياحية كنظام تستمد مواردها في صورة مدخلات من البيئة المحيطة بها ، وتقدمها من ناحية اخرى كمخرجات في صورة خدمات سياحية وفندقية، وقد تتوفر الفرص المناسبة التي يمكن أن تستغلها المنظمة في البيئة التي تعمل بها، أو التهديدات والمعوقات التي يمكن أن تتعرض لها وهذا يتطلب ضرورة الاستعداد الإداري المسبق لها وأعداد الاستراتيجيات والسياسات الادارية الملائمة للتعامل معها ، أن مفهوم البيئة بصورة شاملة هي كافة القوى ذات الصلة التي تقع خارج حدود المنظمة السياحية، ويقصد بها هنا القوى ذات الصلة لجميع المتغيرات أو الكيانات التي تؤثر على أداء المنظمة السياحية[٩].

وعادتاً ما تتصف البيئة التي تعمل فيها المنظمات في أعمال السياحة بأربعة خصائص أساسية وهي[١٠] :-

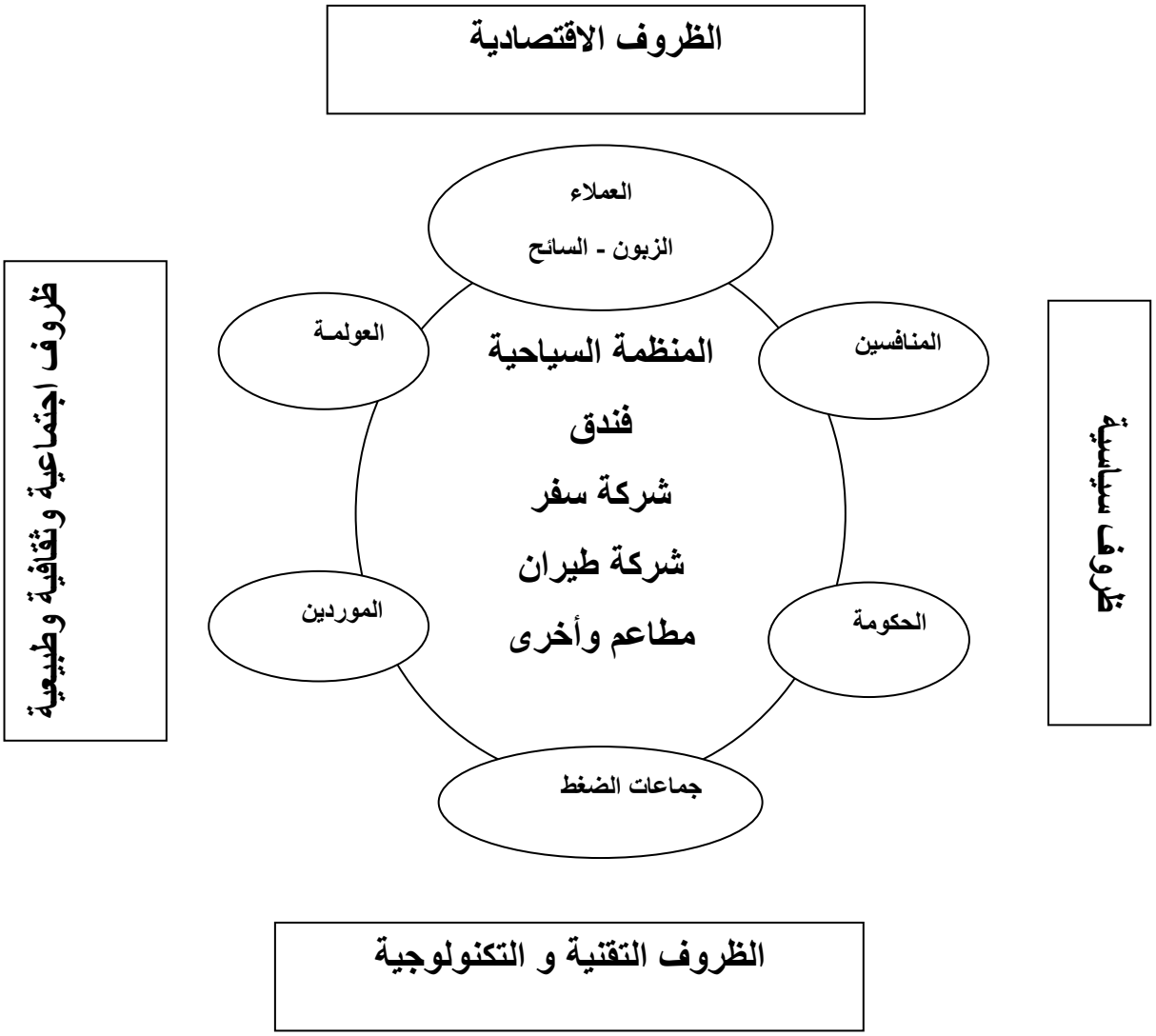
١- المصاعب
٢- الخطر
٣- سرعة الحركة
٤- التنوع

فالبيئة التي تحمل هذه الصفات هي بيئة دائمة التغير فالمصاعب متجددة والخطر غير محدد والحركة في حد ذاتها تغيير الى الامام والتنوع يعني عدم وجود حدود ساكنة ومن ثم فأن المنظمات السياحية التي تبقى ساكنة في بيئة ديناميكية سوف تفشل لا محالة ، ويتبين لنا أن البيئة السياحية تتأثر بكيانات بيئية مختلفة مثل البيئة التنافسية، البيئة الاقتصادية، البيئة السياسية، البيئة الطبيعية، البيئة التكنولوجيا، والبيئة الاجتماعية والثقافية.

(والشكل التالي) يوضح تصنيف البيئة السياحية الى نوعين اساسين هما:-

١- البيئة الخاصة : وتتمثل بالدوائر المتجانسة مع المنظمة ويظهر نمط التأثير المباشر عليها، وتشمل : العملاء، والمنافسين، والحكومة ، جماعات الضغط، الموردين، العولمة.
٢- البيئة العامة : وتشمل الظروف الاقتصادية والظروف السياسية والاجتماعية والظروف الثقافية والتقنية والظروف الطبيعية.

(مخطط يوضح البيئة السياحية الخاصة والعامة)(*)



ثانياً : أنواع المخاطر والازمات السياحية

السياحة كأي نشاط من أنشطة الحياة، تتعرض لمخاطر وأزمات تختلف بشدتها وأسبابها ونتائجها مما يؤثر في السياحة على كافة المستويات عالمياً وأقليمياً ، ان السياحة تتسم بالحساسية ورغم التأثر بالمخاطر الخارجية والازمات التي يتعرض لها عناصر الطلب أو العرض السياحي للدولة، مما يعني أن على المنظمة السياحية والفندقية ان تواجه مخاطر وازمات سياسية واجتماعية وأقتصادية وبيئية معقدة فضلاً عن سعيها الدائم الى خدمة العملاء واشباع رغباتهم وتحقيق الربحية في آن واحد(١١).

وهذا يتطلب من المنظمات السياحية المختلفة ان تضع خطة متكاملة لأدارة هذه المخاطر والازمات وان تعمل جاهدتاً لأيجاد الحلول المناسبة للتخفيف من حدة آثار هذه المخاطر والازمات بعد دراسة أسبابها ونتائجها ووضع البدائل المناسبة لأحتواء ما تركته هذه المخاطر من مشكلات اجتماعية وبيئية واقتصادية، **ولأن السائح هو المحور** الذي تدور حوله العملية السياحية ولانه يبحث بالاساس عن الأمن والطمأنينة فضلاً عن بحثه عن المتعة والراحة ، وإذا أفتقد عامل عدم الاستقرار السياسي أو الامني أو الاقتصادي وحتى الصحي تبرز مشكلة عدم الثقة بكل الجهود التي تبذل لجذبه الى المنطقة أو الدولة السياحية، وهناك مشكلات قد يتعرض لها السائح وهي(١٢) :-

١- سرقات الامتعة في الفنادق / والذين تعرضوا للسرقة في أماكن أقامتهم على الاقل مرة واحدة أثناء سفرهم بغرض العمل.

٢- السرقة في المطارات/ وهم المسافرين من العاملين الذين تعرضوا للسرقة أو عمليات النصب في المطار.
٣- التسمم الغذائي / الذي تعرض له المسافرين لغرض العمل وقد مرضوا على الاقل مرة واحدة لتناولهم طعام الفنادق.

ومن المخاطر والازمات التي من الممكن ان تتعرض لها صناعة السياحة والفنادق[١٣]:

١- الحرائق والفيضانات والاعاصير والزلازل.
٢- الكوارث الصناعية، تسرب الغاز أو التلوث الكيميائي.
٣- جرائم القتل والأغتصاب والجرائم التي ترتكب ضد النزلاء أو السياح أو العاملين على حد سواء.
٤- التلوث البكتيري أو الجرثومي للغذاء.
٥- الحروب والحوادث الارهابية والاتلاف المتعمد.
٦- مخاطر الاعلام وتدهور وتشويه سمعة البلد أو المنظمة السياحية.

ولأن النظام السياحي جزء من نظام كبير يؤثر ويتأثر به مباشرتاً أو بشكل غير مباشر لذلك نرى أن كثير من القضايا الرئيسية التي تشغل بال وأهتمام النظام العالمي وعلى كافة المستويات السياسية والاقتصادية والعلمية يتأثر بها النظام السياحي والذي يتطلب مواجهة المخاطر والازمات التي تفرزها كل قضية من هذه القضايا وأهمها[١٤]:-

١. قضايا مخاطر البيئة واختلال التوازن البيئي.
٢. قضايا الفروق بين الدول المتقدمة والدول النامية وخاصة في مجال الانتاج والتكنولوجيا.
٣. قضايا الاستثمار الاجنبي وفق شروط مجحفة بحق الدول النامية.
٤. قضايا التنمية الشاملة والتنمية المستدامة.
٥. قضايا المنافسة ومفهوم الجودة الشاملة.
٦. قضايا الصراعات الاقليمية وكيفية أنهائها.
٧. قضايا الصراعات العرقية والدينية.
٨. قضايا الارهاب والتطرف.
٩. الحروب.
١٠. مخاطر انتشار الاوبئة والامراض وآثارها على مستوى الصحة العامة والتي تهدد الافراد والمؤسسات والدول.

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

المحور الثالث: تطبيق حالة العراق في إدارة المخاطر والأزمات السياحية

شهد العراق مخاطر وازمات كثيرة ومتنوعة ولفترات طويلة وبشكل خاص الازمات السياسية نتيجة الحروب التي خاضها لأكثر من ثلاث عقود مضت وكانت آثارها كبيرة على المجتمع والاقتصاد العراقي عموماً وعلى السياحة العراقية بشكل خاص، أن الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة لا يقل في اهميته عن بقية القطاعات، إذ أخذ هذا القطاع المرتبة الاولى في بعض الدول العربية كتونس ولبنان، وأخرى أجنبية كإسبانيا وفرنسا ، إما في العراق البلد الذي تعود حضارته الى ما يزيد عن ثمانية آلاف سنة، وتوجد فيه العديد من المواقع الدينية والآثار التاريخية في مختلف مناطقه، من الشمال الى الجنوب، ومن الشرق إلى الغرب، إلا ان هذه المواقع مهملة، ولم يجري الاهتمام بها من قبل المخطط الاقتصادي العراقي خلال السنوات الماضية، رغم وجود هيئة للسياحة، إلا انها لم تكن فعالة بما يفي بالغرض المطلوب، وان عدم الاهتمام هذا أفقد البلد المنافع الاقتصادية والاجتماعية التي يمكن الحصول عليها من الاستثمار في قطاع السياحة.

هذا الإهمال لقطاع السياحة، يرجع وبشكل شمولي الى ما عاناه العراق من حروب متعددة ادت الى عسكرة الاقتصاد العراقي، وانفقت الثروة الوطنية الآتية من النفط كمصدر اساسي ورئيس للثروة على هذه الحروب والصناعات العسكرية، وفي النهاية خرج العراق من هذه الحروب بمديونية بلغت (١٢٠) مليار دولار، وتعويضات جائرة بمبلغ (٣٥٠) مليار دولار رهن لأجيال لم تولد بعد.

أولاً : طاقات وثروات غير مستغلة في العراق

يمتلك العراق موارد طبيعية هائلة فهو يحتل الاحتياطي العالمي الخامس بالنفط وكذلك يمتلك ثروات أخرى كالفوسفات والكبريت والغاز الطبيعي .

أن النشاط السياحي هو مجموعة من الإجراءات والخطوات التي تقوم بها جهة مسؤولة، او يقوم بها المستثمر بهدف جذب السياح وتنشيط السياحة – وتعرف السياحة بأنها عبارة عن ترحال الناس من أماكن سكناهم الى اماكن اخرى، فإذا كانت هذه الأماكن داخل البلد الذي ينتمون إليه ، فهي سياحة داخلية ، وإذا كانت خارج بلدهم فهي سياحة خارجية، وفي كلا

النوعين من السياحة، هي عملية انتقال من أجل تحقيق أهداف معينة، منها : المتعة والترويح النفسي من ضغوطات العمل والاجواء والظروف الضاغطة على الفرد، الأمر الذي دفعه للسفر والسياحة.

ورغم ان السياحة تحدد حسب أهدافها وأغراضها، فمثلا لا يسري تعريف السائح على اعضاء الوفود والهيئات الدبلوماسية والعسكريين في دورات تدريبية والحضور الى المؤتمرات، فالسياحة هي السفر بهدف التمتع بالمناظر الطبيعية او الصناعية ، والتعرف على طبائع وتقاليد الغير، ويرتبط ذلك بالمقدرة المالية للسائح، وعوامل الجذب السياحي في بلد السياحة، ويترتب على ذلك الانفاق في بلد السياحة من قبل الأفراد السياح أي ان السائح ينفق مما جلبه معه من أموال من بلده، ولذلك أسهمت السياحة بشكل واضح في تمويل ميزانيات كثير من الدول التي اهتمت بها، ومن الدول التي تعتمد بشكل كبير على السياحة، فرنسا واسبانيا واستراليا ولبنان وسوريا والأردن وتركيا وإيران ، لاسيما وان لدى بعض هذه الدول عوامل جذب سياحي لا تقتصر على الآثار الدينية او الحضارية، بل الطقس أيضاً، إذا ما عرف ان بعض اسباب السفر هي جو الطبيعة بحرارتها في بعض الدول كما في العراق، لذلك يذهب العراقيون الى خارج بلدهم للتمتع بأجواء معتدلة او باردة في البلدان التي يذهبوا اليها لأغراض السياحة، والبعض الآخر لأغراض الاطلاع على المعالم الحضارية والدينية والتراثية والتاريخية، وما اكثرها في العراق، ولكنها تحتاج الى من يتخذ القرار المناسب لجعلها مواقع جذب سياحي[١٥].

ومن مظاهر عدم الاهتمام التي لحقّت بالنشاط السياحي في العراق انهُ لم يُعط الأهمية التي يستحقها من حيث التخصيصات المالية في الموازنات السنوية للدولة رغم توفّر مقوماته العديدة والمتنوعة التي يمكن أن تشكل ركيزة أساسية في التنوع الاقتصادي ، كما ان النشاط السياحي لم يُنظر اليه كقطاع مستقل ضمن تقسيمات قطاعات الاقتصاد الوطني لأغراض حسابات الدخل القومي التي يضطلع بها الجهاز المركزي للإحصاء في وزارة التخطيط ،وانّما تم دمجهُ ضمن قطاع تجارة الجملة والمفرد والفنادق على الرغم من انّ منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة والتي يُعدّ العراق عضواً فيها ، قد أوصّت منذُ عام ٢٠٠٩ بضرورة أن يعامل النشاط السياحي كقطاعٍ مستقل ضمن الحسابات القومية للدخل والناتج المحلي الإجمالي .

ويُعدّ الاستمرار في دمج النشاط السياحي بغيرهِ من القطاعات الاقتصادية أحد العوامل المعوّقة للوصول الى قيمة الدخل السياحي الذي يمثّل أحد المؤشرات المهمة للتعبير عن القيمة المضافة لمساهمة النشاط السياحي في الدخل القومي والتعرف على أهميتهِ النسبية بين قطاعات الاقتصاد [١٦].

ومن ناحيةٍ أخرى فانّ الاطار المؤسسي المسؤول عن تطوير السياحة في العراق قد شهدَّ العديد من المتغيّرات عبر مراحل زمنية مختلفة وتأثّر بظروف الحروب والأوضاع الاستثنائية التي مرّ بها العراق رغم صدور العديد من التشريعات القانونية والقرارات ذات الصلة بالشأن السياحي وهيئاتهِ الإدارية والتنظيمية ، ومنها القانون رقم (٤٥) لسنة ١٩٤٠ الذي وضع الأسس الأولى العامة المتعلقة بتنظيم النشاط السياحي في العراق وكذلك قانون مصلحة المصايف والسياحة رقم (٧٣) لسنة ١٩٥٦ ،كما شهدت مرحلة السبعينيات من القرن الماضي انشاء (المؤسسة العامة للسياحة) في عام ١٩٧٧ ، وتبع ذلك صدور القانون رقم (٣٥٣) لسنة ١٩٨٠ وتضمّن بعض الحوافز من أجل تنشيط القطاع السياحي من خلال تقديم التسهيلات التمويلية ومنح القروض للاستثمارات السياحية ، إلا ان المؤسسة العامة للسياحة لم يُكتب لها الاستمرار وحلّت محلها بعد ذلك (هيئة السياحة) خلال عقد التسعينيات وصدور القانون رقم (١٤) لسنة ١٩٩٦ [١٧].

انّ المشكلة الأساسية لقطاع السياحة في العراق في ظل الظروف الراهنة لا تنفصل عن المشاكل التي تعاني منها بقية القطاعات الاقتصادية كالمشاكل المتعلقة بالصناعة الوطنية والقطاع الزراعي والسبب الأساس في ذلك هو ضعف دور الدولة في التخطيط والتنظيم والتحفيز لتفعيل دور القطاع الخاص وتحقيق الشراكات التنموية التي أخذت الكثير من الاقتصادات الريعية النفطية اتباعها من أجل تنمية قطاعاتها الاقتصادية الحقيقية وتنويع مصادر الدخل والثروة ولاسيّما ما يتعلق بتعظيم حصيلة الإيرادات غير النفطية في الموازنة العامة وتقليل الاعتماد على الإيرادات النفطية ، إذ تمثّل السياحة ركيزةً أساسية من ركائز التنويع الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة للجيل الحالي والأجيال المقبلة.

فلا تزال السياسات العامة للدولة في العراق متمسّكة بمنهج الاعتماد على قطاع النفط الخام ، وتركيز مصادر الدخل والاستثمارات في هذا القطاع على الرغم من المخاطر الكبيرة التي تحيط بمثل هذا المنهج والتي لمسّنا جانباً منها في عام ٢٠٢٠ عندما انخفضت أسعار النفط الى حدود (١٨) دولاراً للبرميل في بعض الفترات على أثر جائحة كورونا وما صاحب ذلك من أزمة مالية شديدة شهدها الاقتصاد العراقي ولحين تحسّن أسعار النفط ، ولذلك فان عملية التنوع الاقتصادي لا تُعدُّ خياراً للاقتصاد العراقي وانّما هيّ ضرورة حتميّة ينبغي أن تتحقق في اطار المسار التنموي الطبيعي الذي يتطلّع اليه العراق في المرحلة المقبلة[١٨].

ثانياً : انواع الخدمات التي تقدم للسائح

تقدم للسائح مجموعة من الخدمات ومن أهمها ما يلي[١٩] :-

١-النقل والمواصلات : يحتاج السائح الى وسائط لنقل أمتعته الى مقر السكن او للتنقل الى المواقع السياحية التي يروم زيارتها، ولذلك فإن الاهتمام بالسياحة يوجب تهيئة مثل هذه الوسائل المطلوبة، وذلك بتأسيس شركات نقل سياحية سواء داخل بلد السياحة او منه الى بلدان اخرى وهذا يشير الى ان السياحة قطاع يؤدي الى خلق تكامل عمودي وافقي.

٢-السكن (الإيواء) : وتعد هذه الخدمة من الخدمات الأساسية التي لا يستغني عنها السائح لكي يشعر بالاستقرار والأمان، ويأخذ قسطا من الراحة بعد ان انهى يومه في جوله سياحية في مختلف المواقع السياحية المتوفرة، وعليه يجب الاهتمام بأماكن الايواء.

٣-الخدمات العامة : من متطلبات الإنسان الأساسية ولاسيما السائح الذي ابتعد عن سكنه او ذويه خدمات سياحية عامة كخدمات المياه والكهرباء والاتصالات وكذلك توفير الأمان وأية خدمات أخرى صحية وأمنية.

٤-الخدمات الإرشادية والسياحية : في مختلف دول العالم تقوم الجهات المسؤولة عن السياحة بتهيئة دليل سياحي توضح فيه بشكل مختصر اسماء المواقع السياحية بمختلف انواعها دينية او آثارية او تاريخية، ومواقعها، ووفقا لهذا الدليل، يطلب السائح الانتقال الى الموقع السياحي الذي يريد، وهذه مسؤولية المسؤولين عن قطاع السياحة ان تتم مرافقته لمرشد او دليل سياحي من الكوادر المؤهلة او المتخصصة بالنشاط السياحي.

ثالثا: مقومات الاستثمار السياحي

لدعم واسناد الاستثمار السياحي، يتطلب مناخ استثماري – بيئة استثمارية – ويقصد بذلك مجمل الاوضاع والظروف المكونة للمحيط الذي تتم فيه العملية الاستثمارية وتتأثر بالأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ومنها[٢٠]:-

١- **البيئة السياسية :** يقصد بالبيئة السياسية وجود نظام سياسي مستقر، وموقف القوى السياسية من المشروعات الاقتصادية، فالبعض منها يعد محددا، لاسيما إذا كانت تدخلاتها واسعة وليس لها حدود .

٢- **الاستقرار الامني :** يحتاج المستثمر الى بيئة آمنة ذات استقرار أمني واضح، وبعكسه فإن عدم الاستقرار الأمني يعد عامل دفع لهروب رأس المال الى خارج الوطن، والبحث عن بيئة مستقرة، كما يحصل الآن في العراق، إذ دفع عدم الاستقرار الأمني في العراق الى هروب رؤوس الأموال والاستثمار الى بعض الدول العربية المجاورة.

٣- **الأسواق المالية :** الأسواق المالية هي المواقع التي يتم التعامل فيها بالأوراق المالية، سواء كانت هذه الاوراق أسهم او سندات او اوراق تجارية تصدرها كبرى الشركات الصناعية، وهي على عدة أنواع منها أولية يتم التعامل فيها بالأوراق الصادرة لأول مرة، وثانوية يتم التعامل فيها بالأوراق المالية التي صدرت في الماضي ولازالت قائمة ،وتحتاج الاسواق المالية التي تكون مناسبة للاستثمار العربي او الأجنبي ، ان تتوفر لها كل مقومات السوق المالية لتسهل للمستثمر تحقيق غاياته ومتطلباته.

٤- **البيئة الضريبية المناسبة:** بالنظر لما تشكله التشريعات الضريبية من محددات أمام اتساع وانتشار الاستثمارات الضريبية، قد تشكل نسبة مرتفعة يتم حسمها من التدفقات النقدية المتوقعة من المشروعات الاقتصادية المقترحة، لذا فإن البيئة الضريبية المناسبة هي إما تشجيع هذه الاستثمارات بإعفاءات ضريبية محددة بزمن معين،او تقليل نسبة الضريبة التي تستوفي من أصحاب الاستثمارات،وتشجيعها للتنمية الصناعية في العراق

٥- **البيئة الاقتصادية:** البيئة الاقتصادية هي وجود اقتصاد مستقر لا توجد فيه مشكلات اقتصادية ، كانخفاض الانتاج وارتفاع التكاليف وزيادة الطلب، دون وجود انتاج مقابل ، وجود مثل هذه المشكلات يخلق امام المستثمر بيئة غير آمنة اقتصاديا.

٦- **وجود مدخرات:** المدخرات هي ما يفيض عن حاجة المستهلك، او هي تنازله عن استهلاك آني آملاً في الحصول على عائد جيد عن استثمار مدخراته في المستقبل، ويحتاج ذلك الى دعم وإسناد من السياسة المالية للدولة بشكل عام .

٧- **التشريعات:** التشريعات القانونية والمالية والتي تسهم في تسهيل مهمة المستثمر كالسماح بالاستيراد لتلبية احتياجات ومتطلبات المشروع الاستثماري المقترح، او تصدير ما ينتج الى الأسواق التي يراها المستثمر تسهيلات مالية ومصرفية.

رابعا: النهوض بواقع القطاع السياحي في العراق

ان النهوض بواقع القطاع السياحي يمثّل أحد المحاور الأساسية في سياسات التنويع والإصلاح الاقتصادي كما ان تحقيق سياسات اصلاح حقيقية لا يمكّن أن يتم الا من خلال حصول تغيّرات جذرية في السياسات العامة للدولة تجاه القطاعات الاقتصادية الأساسية خارج نطاق القطاع النفطي ، ويدخل في مقدمة ذلك إيجاد الحلول لمشاكل الاستثمارات في العراق والتحوّل نحو تطبيق ثقافة الاستثمارات الحقيقية المستندة على المعايير الاقتصادية والمنافع الاجتماعية وذلك بتنقيتها من ممارسات الفساد والمشاريع الفاشلة والمتلكئة فليس كافياً أن يمتلك العراق الموارد والمقوّمات السياحية وأن يكون هناك قانون للاستثمارات والشراكة مع القطاع الخاص ، وانّما الأهم من ذلك اصلاح

حقيقي لدور الدولة الاقتصادي ولسياسة الموازنة العامة ومسارها في طريقة التعامل مع الموارد الاقتصادية والأموال المخصصة للاستثمارات وهي موارد حقيقية كبيرة ، والقطاع السياحي يُعدُّ أنموذجاً على ما يمتلكهُ العراق من كنوز المعالم والمقوّمات التي تنتظر الاستثمار الفعلي والحقيقي(٢١).

انّ اصلاح واقع الاستثمارات في الاقتصاد العراقي والتوجّه نحو اعتماد سياسات التنويع لمصادر الدخل والثروة هو السبيل للتنمية والتطوّر , وانّ الاستثمارات والمشاريع السياحية لابد أن تكون جزءاً من هذا الإصلاح الذي يتطلب(٢٢) : ـ

١- تطوير الاطار المؤسسي لقطاع السياحة من خلال (مجلس أعلى للسياحة) من الجهات الحكومية المعنيّة بشؤون السياحة والقطاع الخاص يأخذ على عاتقه التخطيط ورسم السياسات للأنشطة السياحية في اطار سياسات اقتصادية جديدة من شأنها أن تعطي للاستثمارات السياحية الأهمية التي تستحقها في ضوء ما يمتلكهُ العراق من موارد ومقوّمات سياحية بما يجعل من السياحة أحد البدائل التنموية في سياسات التنويع الاقتصادي.

٢- تفعيل دور وزارة السياحة والآثار وكذلك هيئة السياحة في تطوير القطاع السياحي وتوفير التخصيصات المالية اللازمة ضمن الموازنات السنوية للدولة من أجل النهوض بواقع القطاع السياحي واعمار وتأهيل المواقع السياحية في محافظات ومناطق العراق المختلفة فضلاً عن تعزيز الاستقلالية المهنية للقطاع السياحي وإزالة التعارض في الصلاحيات بين مختلف الأطراف والجهات ذات العلاقة بالشأن السياحي.

٣- تفعيل دور القطاع الخاص في تطوير الأنشطة السياحية وأن يكون دور الدولة في هذا المجال داعماً ومعززاً لجميع أنواع الاستثمارات السياحية العامة والمختلطة والخاصة وتُعدّ أساليب وآليات الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص حلاً تنموياً من أجل الاستفادة من إمكانات الدولة وإمكانات القطاع الخاص في هذا المجال كذلك يمكّن أن يكون لسوق العراق للأوراق المالية دور مهم في تطوير التعاملات في الأسهم المتعلقة بالاستثمارات السياحية لانشاء وتحديث وإعادة تأهيل العديد من المرافق والمنشآت السياحية سواء من خلال الشراكات مع الدولة واسلوب القطاع المختلط أو من خلال اسلوب الشركات السياحية المساهمة الخاصة التي يمكّن أن يكون لها الدور الكبير في تشجيع وتعبئة المدخرات الخاصة وزيادة مساهمتها في الاستثمارات السياحية.

٤- انشاء وتحديث منظومة المطارات في بغداد والمحافظات لتكون ركيزة في توفير خدمات النقل الجوي المتطوّرة واستيعاب أعداد السائحين.

٥- تطوير الموانئ العراقية وتأكيد الاهتمام بتنفيذ وإنجاز مشروع ميناء الفاو الكبير واجراء التحديثات اللازمة على بقية الموانئ بما يتناسب مع متطلبات التطورات الحديثة.

٦- تنفيذ شبكة من مشاريع النقل السككي ومترو الانفاق بين محافظات ومناطق العراق من أجل تسهيل السفر والتنقل بين العراق والبلدان المجاورة .

٧- تطوير البنى التحتية في مدن ومناطق العراق والاهتمام بتأهيل المعالم الحضارية والأثرية والساحات والمناطق الخضراء والاستفادة من تجارب دول المنطقة والعالم في هذا المجال.

٨- إعادة تأهيل وتطوير البحيرات السياحية ومناطق الأهوار والاهتمام بتطوير المحميات الطبيعية والمنتجعات السياحية التي تشتهر بها بعض محافظات العراق لتكون مقصداً سياحياً ومواقع ذات سمات طبيعية خاصة للجذب السياحي.

٩- الاهتمام بقضايا التسويق والاعلام السياحي ونشر المعلومات وإقامة المؤتمرات والمعارض المحلية والدولية للتعريف بما يمتلكهُ العراق من معالم ومقوّمات سياحية ودعم الشركات السياحية من خلال الحوافز التي تقدمها الدولة لتعزيز إجراءات وبرامج التسويق السياحي على الصعيدين المحلي والدولي.

١٠- تطوير أعمال التخطيط والتنظيم المتعلقة بالسياحة الدينية التي لها خصوصية من حيث الجذب السياحي وبعدها تمثّل ركيزةً مهمة من ركائز السياحة في العراق في اطار ما يتمتع به من مواقع سياحية دينية كبيرة وإمكانية الاستفادة منها في تطوير المواقع السياحية وأنواع السياحة الأخرى من خلال تنظيم الرحلات ضمن منهاج شامل لتحقيق مبدأ التنوّع السياحي للراغبين من السائحين وبما يساعد على زيادة فترة بقائهم وتعظيم الإيرادات والدخل السياحي وتحقيق الاستخدام الأمثل للمواقع والمنشآت السياحية المختلفة .

خامسا : بعض المواقع السياحية الاثرية في العراق(٢٣)

١- قلعة أربيل الأثرية : التي يبلغ عمرها ٧٠٠٠ عام وهي حصن أثري تقع فوق تل ومركز مدينة اربيل في كردستان العراق، أدرجت القلعة على قائمة التراث العالمي عام ٢٠١٤ ، يوجد داخل القلعة العديد من المراكز والمتاحف وهي متحف المنسوجات الكردية ومتحف الأحجار الكريمة الذي افتتح من قبل اتحاد نساء كوردستان عام ٢٠١٥ ،ويوجد في المعرض نماذج مصغرة للأزياء الكوردستانية وتعد صناعة السجاد اليدوي من الصناعات القديمة التي تنافس أشهر انواع السجاد في العالم .

٢- **زقورة أور في جنوب الناصرية :** وهي من أقدم المعابد في العراق التي بناها الملك السومري أورنمو مؤسس سلالة أور الثالثة وأعظم ملوكها عام ٢١٠٠ق.م، وهي معروفة أيضًا كأحد أجمل الآثار القديمة في المنطقة، تقع أور في صحراء جنوبي العراق، وهو مبنى طويل ذو جدران عالية، وسلالم شديدة الانحدار، كان من الممكن استخدامها في الأيام القديمة لعبادة آلهة القمر الأكدية، وهي واحدة من أكثر المعالم السياحية الغريبة، والأكثر غموضًا في العراق ،زارها مؤخرا البابا فرنسيس وهي الزيارة الأولى خارج الفاتيكان منذ تفشي وباء كورونا وكذلك تعد الزيارة الأولى من التاريخ لحبر أعظم الى العراق وقد حقق البابا حلما قديما لسلفة البابا يوحنا بولس الثاني الذي خطط عام ٢٠٠٠ م لزيارة مماثلة ضمن رحلته الى الأراضي المقدسة مطلع الألفية ، وتعد واحدة من أقدم الحضارات المعروفة في تاريخ العالم .

٣- **بغداد :** يوجد بها العديد من البازارات النحاسية، والكنوز الآشورية في المتحف الوطني، ومعالم مثل الجندي المجهول ونصب الشهيد وساحة الاحتفالات وبرج بغداد ومسجد الخلفاء ومسجد الإمام الأعظم والحضرة الكاظمية ومسجد الحيدرخانة وغيرها.

٤- **البصرة :** من أكثر الوجهات الرائعة في البلد بأكمله، فالمنطقة مغطاة بغابات النخيل، وتقع المدينة على نهر شط العرب الذي يصطف على جانبيه كورنيش البصرة المشمس، إذ يمكنك المشي والاستمتاع بنسيم المساء الرائع، ويوجد بها أشهر مزارات أئمة الإسلام ، ومسجد البصرة القديم ومرقد الإمام الحسن البصري ، كذلك شارع كورنيش البصرة وهو من اجمل شوارع المدينة ، وشارع الوطن والذي يحتوي على الكثير من المحال التجارية وصالات الالعاب الترفيهية والمطاعم والفنادق الضخمة وهو على جانب شط العرب ويحتوي على مجمعات تسويقية تجارية ومقاهي شعبية ذات طابع تراثي وعصري ، كذلك شارع الكويت وهو شارع رئيسي في مدينة البصرة ويمتد الشارع من نهر الخندق شمالا حتى نهر العشار جنوبا ، مرورا بسوق المغايز، وتقع على جانبي الشارع فنادق واسواق تجارية ومؤسسات وشركات استثمارية مدنية كبيرة وسمي بشارع الكويت لأنه سابقا كانت السلع التجارية مستوردة اغلبها من الكويت .

٥- **زقورة عقرقوف :** تقع قرب العاصمة بغداد ويعود تاريخ الآثار القديمة المهجورة فيها إلى ٣٥٠٠ عام، وكان هذا الجزء من العراق هو قلب مهد الحضارة في جنوبي بلاد ما بين النهرين، على مقربة من نهري الفرات ودجلة، كان هذا هو منزل ملوك الكيشين القدامى الذين بنوا الزقورة في القرن الرابع عشر،وتحتوي الزقورة على المعابد المكرسة لألهة السومريين إذ لا يزال من الممكن العثور على هذه الآثار على شكل أعمال حجرية مدهشة، وجدران من الحجر ترتفع إلى أبراج عالية فوق الصحراء، التي كانت تستخدم كعلامة لقوافل الجمال في طريقها إلى بغداد.

٦- **بابل :** تدخل بابل القديمة ضمن مواقع التراث العالمي ، وتضم معابد وأبراج مصنوعة من الحجرالطيني وتمثل أثار بابل الحضارة البابلية التي مرت بالعديد من السلالات الحاكمة وكان أبرز من حكمها القائد حمورابي والملك نبوخذ نصر ، ويستحضر اسم بابل صور الإمبراطوريات القديمة، والحدائق المعلقة،ومسلة حمورابي وبرج بابل واسد بابل وبوابة عشتار ،كذلك المعارك الملحمية بين ملوك الاسكندر الأكبر والجيش الفارسي، كما يمكن مشاهدة بعض القلاع المهيبة ،وبقايا جزيرة هوميرا الواسعة، فعندما تستكشف بابل، تعرف بأنك تسير على خطى الأباطرة العظماء في هذا الجزء من العالم، ويمكنك أن تتعجب من القطع الأثرية مثل تماثيل الأسد المهدمة بشكل رائع، وتخيل كيف كانت حدائق بابل المعلقة ذات يوم.

٧- **الموصل :** هذه المدينة التي لديها أكثر من ٢٠٠٠ عام من التاريخ الاثري بما في ذلك الآثار المتهالكة للمسجد الأموي الذي يعود تاريخه إلى عام ٦٤٠ م، فضلا عن الأعمال الرخامية ذات اللون الأزرق الكوبالت ليحيى عبد القاسم ، وقد طال الدمار والتخريب مدنا واحياء عدة في محافظة نينوى التي سقطت في قبضة تنظيم داعش عام ٢٠١٤ الذي دمر خمس مدن أثرية في نينوى وهي النمرود والحضر وخورسباد ونينوى الأثرية ومدينة أسكي موصل الإسلامية وقصر سنحاريب ومتحف الموصل فضلا عن تجريف جميع بوابات مدينة نينوى الأثرية وأسوارها كبوابة نركال وأكد وشمس وكذلك مساجد تاريخية مهمة فجرها داعش مثل جامع النبي يونس والنبي جرجيس والنبي شيت والأمام محسن والأمام الباهر والجامع المجاهدي وآخرها الجامع النوري ومنارته الحدباء إذ بلغ عدد المساجد المدمرة حوالي ٥٣١ مسجداً.

٨- **دهوك :** تقع في وادي صغي في شمالي العراق، وهي على بعد رحلة قصيرة بالحافلة من الحدود التركية، هذا يعني أن هذا هو واحد من أسهل الأماكن للزيارة في العراق، وربما لهذا السبب فإنه يتمتع أيضًا بسمعة طيبة لكونه أحد الأماكن الأكثر ترحيباً، وتحتوي المدينة على ثلاث مواقع أثرية مهمة وهي العمادية وجسر دلال وقصر كمونة ،ويوجد ايضا العديد من المقاهي ، وتوجد شلالات هزلية في الجوار، وكذلك الأسواق الكردية الملونة، إذ يمكنك شراء المنتجات المحلية مثل التوابل والحلويات المحلية والقروية وغيرها.

٩- **كركوك :** واقعة في شمال العراق وتعد خامس أكبر محافظة في العراق ، وتعد من أهم المدن النفطية ، ومن أهم اثارها قلعة كركوك وقرية جرمو ونوزي وتل الفخار ومنارة داقوق وجسر داقوق وتشمل الأبار النفطية حقول النفط الشاسعة المشتعلة في بابا كركر، فضلاً عن القلاع القديمة التي تتهاوى الآن بسبب الإهمال.

١٠- المساجد والأضرحة والمراقد الدينية : ومن أبرزها ضريح الإمام علي بن أبي طالب في النجف ،وضريح الإمام الحسين واخية العباس في كربلاء ،وضريح الامامين موسى الكاظم ومحمد الجواد في بغداد ،وضريح الامامين علي الهادي والحسن العسكري في سامراء وضريح محمد بن علي الهادي في مدينة بلد ،ضريح الامام أبو حنيفة النعمان في بغداد ، ضريح الشيخ عبد القادر الكيلاني في بغداد وضريح الصحابي سلمان المحمدي في منطقة المدائن قرب بغداد ، وضريح الصحابي حذيفة بن اليمان في المدائن ، ومقام الامام المهدي في كربلاء ،وضريح عبد الله بن علي الهادي في البصرة ، وضريح الصحابي الزبير بن العوام وطلحة بن عبيد الله في البصرة، وضريح الامام القاسم بن موسى الكاظم اخو الامام علي الرضا في بابل ، والكثير الكثير من الاضرحة والمقامات والمزارات الدينية في كافة محافظات العراق لا يسعنا ذكرها جميعا.

١١- زاخو: هي مدينة حدودية تقع بالقرب من تركيا، ولهذا السبب يوجد بها مجموعة من المطاعم، والفنادق الجيدة، وهي واحدة من أكثر الأماكن التي يمكن الوصول إليها في العراق، ويذكر أنها المكان الأصلي الذي استقر فيه المبشرون المسيحيون أولاً في البلاد، وتشمل بعض المعالم البارزة كجسر ديلال الجميل الذي يمتد فوق خابور الصغير.

١٢- بحيرة الرزازة: وتقع على بعد ١٥ كم غربي مدينة كربلاء، وتزود البحيرة بالمياه من بحيرة الحبانية عن طريق جدول المجرة الذي يربط بحيرة الرزازة ببحيرة الحبانية ويبلغ طوله (٨) كم، وتصل مساحة البحيرة تبعا لاختلاف مناسيب المياه بين (١٥٠٠- ١٨١٠)كم٢، اما الجزء الواقع ضمن حدود محافظة كربلاء فيبلغ حوالي (٨٤٤) كم٢ إلا ان هذه المساحة تزداد او تنخفض حسب مناسيب المياه، وهي حاليا تراجعت بمقدار (٤٠٠)م عن الجرف او الساحل، وهذا يؤثر في انخفاض مساحة البحيرة، وكانت تعرف بمنخفض هور ابي دبس، وهو منخفض قديم التكوين، وكانت منطقة سياحية يقصدها السياح لأغراض السياحة وصيد الاسماك، ولكن في السنوات الاخيرة أصبحت تعاني من النقص في المياه افقدها جاذبيتها الاولى.

١٣- حصن الاخيضر: ويقع جنوب غربي بغداد بنحو (١٥٢)كم، والى الجنوب الغربي من مدينة كربلاء على بعد (٥٠)كم على الطريق الذي يربط كربلاء بعين التمر، وهو حصن فيه نوع من فخامة البناء وروعة في التصميم والهندسة والزخرفة، ويعد من المباني الشاخصة التي تستهوي السياح, وكان قد شيد في العصر العباسي الأول، في زمن والي الكوفة (عيسى بن موسى) خلال خلافة عمه جعفر المنصور في القرن الثامن الميلادي، وتنتشر ضمن منطقة حصن الاخيضر عيون طبيعية تقع ضمن الحدود الادارية لقضاء عين التمر، ولهذا الحصن اهمية تاريخية، وتلتقي فيه طرق القوافل التجارية التي تربط جنوبي العراق بأعالي الفرات، ويصل بين حلب والبصرة ،وهو مستطيل ابعاده (١٢٢×٨٢)م، وراعى في تصميمه التحصين ضد اعتداءات العدو، ويضم القصر (١٦٥) غرفة، وبهو كبير، ومسجد، وأقسام للحرس، وبرزت في حصن او قصر الاخيضر فنون واساليب الريادة الساسانية والبيزنطية واساليب اخرى لم تكن معروفة قبل الاسلام.

١٤- قلعة الهندية : تقع هذه القلعة شرقي مدينة كربلاء على مسافة ٤ كم، شيدت سنة ١٢٩٦هـ، والقلعة بناية ضخمة تحتوي على (٢٥) دارا.

١٥- كهوف الطار: تقع كهوف الطار الاثرية فوق تل صخري في منتصف الطريق الى الاخيضر على بعد (٣٠)كم جنوب غربي كربلاء و (١٥)كم شمال شرقي قصر الاخيضر، وعدد هذه الكهوف (٤٠٠) كهف، وقد كشفت احدى بعثات التنقيب اكثر من (٢٠٠٠) قطعة يعود تاريخها الى العصور الاسلامية القديمة، وهي منسوجة بخيوط ملونة مصنوعة من الوبر وشعر الماعز، وبعض القطع مطرزة بوجوه نسائية وبزخارف شبيهة بشغل اليد السائد في المدينة، وقد أجريت عليها صيانه في اليابان وأعيدت الى العراق في صناديق زجاجية او معبأة بالنتروجين.

١٦- موقع الاقيصر: يقع هذا الموقع شمال غربي حصن الاخيضر بمسافة (١٠)كم، وبحدود كيلومتر واحد عن المنطقة السياحية في بحيرة الحبانية, وهي عبارة عن تلال أثرية ومقابر مسيحية قديمة، وجراء التنقيب في السبعينيات تم العثور على كنيسة شرقية تعود الى القرن الاول الميلادي.

١٧- قصر شمعون : يقع هذا القصر في قضاء عين التمر، ومشيد على تله ترابية سكنية ريفية تعود للفلاحين ضمن ضواحي عين التمر في الطريق الذي يربط عين التمر ببحيرة الرزازة، وقد شيد من الحجر والطابوق والجص، ويتكون من أطلالة مباني سقوفها مقباة، ويحيط بها سور خارجي مدعم بأبراج ،ولم يكن القصر الوحيد، وانما هناك قصور مثل قصور آل حدران، وقصر الهوى، وقصر العين .

١٨- مرافق آثارية اخرى : من المرافق الاثارية الاخرى، خان النخيلة، او خان الربع على بعد ١٨كم على طريق كربلاء- نجف، وهناك العين الكبرى وعين الحمره وعين مرزا وعين السبب وام الكواني وعين الضباط، وهي عيون طبيعية كبريتية في قضاء عين التمر، تتدفق منها المياه خلال ايام السنة.

الخاتمة

اصبحت أنشطة السفر والسياحة بين الدول ليست مجرد أنشطة للترفيه والترويح وانما صناعة قائمة بذاتها وقطاعا مهما وحسابا مؤثرا يتسم بسرعة النمو والتطور ضمن أنشطة الخدمات في موازين المدفوعات في أطار المتغيرات الاقتصادية والتطورات الحاصلة في العالم ، فضلا عن كون السياحة أداة مهمة في تحقيق التنمية المستدامة في العديد من الدول المتقدمة والنامية ومصدرا لتنويع مصادر الإيرادات في الموازنة العامة للدولة من الرسوم والضرائب المفروضة على عمليات العرض والطلب السياحي.

وفي العراق نصل الى نتيجة مهمة هو عدم إيلاء السياحة الاهتمام المطلوب، رغم وجود مقومات السياحة ، وانخفاض مساهمة قطاع السياحة في الدخل الوطني نتيجة عدم الاهتمام بالسياحة، فضلاً عن الظروف التي مر بها العراق خلال الفترات السابقة ولم تكن لهيئة السياحة العامة او فروعها في المحافظات أية فاعلية، إذ لم تبرز نشاطها كما يجب ويتضح ذلك من خلال عدم معرفة الهيئة بأعداد الداخلين الى البلاد، ونوع مهماتهم التي جاءوا من اجلها، والفرص الاستثمارية وغيرها من الأسباب، لم تتح الفرصة للاستثمار العربي والاجنبي للاطلاع على الفرص الاستثمارية المتاحة في العراق، فضعف المناخ الاستثماري المناسب سواء على مستوى الهيئة السياحة او للعرب والأجانب للقدوم واتخاذ قرار بالاستثمار السياحي في العراق .

وفي ضوء ما تم عرضه على الحكومة العراقية والبرلمان وكل المعنيين ان يعملوا من أجل تفعيل هيئات السياحة في المحافظات، وإسناد مسؤولياتها الى موظفين متخصصين في السياحة، وتفعيل نشاطاتها واعادة هيكلة هذه الإدارات، وخلق مناخ استثماري ملائم ومناسب يبرز في مقدمة ذلك الاستقرار الأمني، ويرتبط ذلك بالأمن والاستقرار العام في العراق، ونأمل ان يتحقق ذلك بعد تشكيل الحكومة الوطنية، وتشغيل العاطلين عن العمل من المتخصصين والمؤهلين في الاختصاصات السياحية، فضلاً عن اصدار تشريعات قانونية مشجعة ومحفزة للاستثمار العربي والاجنبي، مع عدم التفريط بسيادة البلد واستقلاله وثرواته، وفق شروط تحفظ للعراق سيادته وادارته على المشروعات الاستثمارية.

المصادر

(١)انتصار داود العبيدي، إستراتيجية العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات السياحية ،مجلة العلاقات العامة الشرق الأوسط ، دورية علمية محكمة، القاهرة ، ٢٠١٧،ص ٧٥.ولمزيد من المعلومات ينظر : هادي عبد الواحد آل سيف ، في أهمية إدارة المخاطر ،٢٠٢١/١٠/١٧ ،على الرابط: www.meemapps.com.

(٢)أسيل الكرادشة ،خطوات إدارة المخاطر ،٢٠٢٢/٤/٦،على الرابط : mawdoo3.com

(٣)محمد صلاح،إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي ،مكتبة الكتب العربية، ٢٠٠٩،ص٤٣.

(٤)أحمد السيد كردي ، المراحل العملية لإدارة المخاطر، على الرابط : www.kenanonline.com

(٥)رفيق عصام سعيد، دور الإدارة الإعلامية للأزمات في إدارة أزمات القطاع السياحي،كلية السياحة والفنادق – جامعة الإسكندرية ،المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق ،عدد١٢، جزء٢، ٢٠١٩، ص٧٣.

(٦)أمين هويدي ، فن إدارة الأزمات العربية في ظل النظام العالمي الحالي، المستقبل العربي، ١٩٩٣، ص٧.

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

(٨)محمد صلاح ، إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العملي ، مصدر سبق ذكره،ص٨٧.

(٩)طارق طه، إدارة الفنادق (مدخل معاصر)، منشأة المعارف بالاسكندرية ، ٢٠٠٠،ص١٣٥.

(١٠)- الحسين شكراني، تناقضات القانون الدولي (مدخل تحليلي)، مركز دراسات الوحدة العربية،الطبعة الأولى،بيروت ، ٢٠١٩، ص٢٣١.

(*) مصطفى يوسف كافي، إدارة الأزمات السياحية: في إطار ضوابط وآليات تحقيق الأمن السياحي ،ألفا للوثائق،٢٠١٦،ص١٧٣.

(١١)محمد حسن النقاش ، الأزمات السياحية: أسبابها- تحدياتها –إدارتها ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان الأردن، ٢٠١٨،ص٣٧١.

(١٢)المصدر السابق.

(١٣) وائل نصار ،إدارة الأزمات: الطرق الحديثة في إدارة الإزمات السياحية،٢٠١٩،ص٢٨.

(١٤)محمد حسن النقاش ، مصدر سبق ذكره، ص٧٣.

(١٥)عدنان حسين الخياط ، السياحة في العراق بين كنوز المعالم والمقومات وغياب التخطيط والسياسات، مركز الدراسات الإستراتيجية ،جامعة كربلاء ،٢٠٢١،على الرابط:www.kerbalacss.uokerbala.edu.iq

(١٦)محسن حسن ، السياحة الدينية في العراق :الواقع والمأمول (دراسة وصفية) ،مركز البيان للدراسات والتخطيط، بغداد ،٢٠١٨، ص١٩.

(١٧)المصدر السابق
(١٨)رؤوف محمد علي الانصاري ، القطاع السياحي في العراق :الواقع والطموح ، الهيئة الاستشارية العراقية للإعمار والتطوير، ٢٠٢٠، على الرابط : www.m.annabaa.org
(١٩)خليل الدويري، أنواع الخدمات السياحية الأساسية وعوامل نجاحها ومنهجية تطويرها، ٩ /٤/ ٢٠٢٢، على الرابط :www-e-market4all.blogspot,com
(٢٠)عدنان حسين الخياط ، مصدر سبق ذكره
(٢١) توصيات للنهوض بالواقع السياحي وتطوير السياحة بالعراق ،٢٠٢١/٩/١٢، على الرابط:
www.iraq.shafaqna.com
(٢٢)شذى سالم دلي ، مقومات التنمية السياحية واثرها في تحقيق التنويع الاقتصادي في العراق (السياحة الدينية إنموذجاً) ، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، العدد٦٢، ٢٠١٩، ص ٦١-٦٨ (بتصرف) .
(٢٣) معالم السياحة الرئيسية في العراق ، غلى الرابط : ar.tripadvisor.com
كذلك ينظر: أهم الاماكن السياحية في العراق وأشهرها على الاطلاق ٢٠٢٢/٤/٢٦ www.almrsal.com
كذلك ينظر : حسين الهنداوي ، الهندية – طويريج : بيتنا وبستان بابل ،دار المدى للإعلام والثقافة والفنون ،الطبعة الأولى، ٢٠١٤، ص٩٤-١٣٦(بتصرف).
كذلك ينظر: حسين الهنداوي ، الفلسفة البابلية ،دار المدى ، الطبعة الأولى ، بغداد، ٢٠١٩.
وللمزيد ينظر:الدليل السياحي – وزارة الخارجية العراقية، www.mofa.gov.iq