# العلاقة بين الأمن والسياحة: دراسة تحليلية لتنافسية الأمن السياحي الأردني في قطاع السياحة والسفر العالمي للفترة 2007ـ2015

# tourism and security: an analytical study of the competiteness of Jordanian tourism security in the international tourism and travel sector (2007 -2015 )

رامي محمد الدهون[1]
الجامعة الأردنية - الأردن
ramidhoun@yahoo.com

تاريخ الإرسال: 2018/12/07 تاريخ القبول: 2019/01/05

**الملخص**

هدفت الدراسة الى دراسة الأمن السياحي وتطوره، وخصائصه، والمخاطر البشرية التي تؤثر عليه كأحداث عدم الاستقرار السياسي والإرهاب والجرائم، بالإضافة الى تحليل مؤشر الأمن السياحي للأردن عالمياً واقليمياً وفقاً لتقارير تنافسية السياحة والسفر العالمي للفترة(2007- 2015م)، ولتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتاريخي والتقارير الصادرة عن منظمة السياحة العالمية، وبينت الدراسة أن أهم العوامل التي تؤثر على قرار السائح في اختيار وجهة سياحية عند وجود أحداث أمنية في دولة سياحية ما وبخاصة في الدول المتقدمة هي دور الحكومات والشركات السياحية، ووسائل الإعلام والاتصال المختلفة، وارتباط البرنامج السياحي مع عدد من الدول في نفس الإقليم، كما بينت ايضاً أن مؤشر الأمن السياحي للأردن احتل الأردن مرتبة متقدمة بين دول العالم في الفترة (2007- 2009م) بسبب الاستقرار الأمني والسياسي محلياً وإقليميا بينما تراجع ترتيب الأردن في الفترة (2011- 2015م) بسبب الاضطراب السياسي والأمني الإقليمي الناتج عن تأثير أحداث الربيع العربي.

[1]- المؤلف المراسل.

**الكلمات الدالة:** السياحة، الأمن السياحي، الارهاب، عدم الاستقرار السياسي، تنافسية السياحة والسفر.

**Abstract**

The study aims at studying tourism security, its development, characteristics and the human effect as factors which lead to political instability, terrorism and crime. It also aims at analyzing the Jordanian tourism security level according to the international travel and tourism competition reports between 2007 and 2015 CE. To achieve the study objectives, the descriptive method has been adopted and the World Tourism Organization periodicals have been adopted. The study shows that the most important factors which affect the tourists' decision- making, especially in the developed countries, regarding their destination if there are security problems in the target country are the roles of governments, travel agencies, mass media and tourist's schedule including a number of countries in the same region. Finally, the results shows that the Jordanian tourism security was placed in an advanced level in the world between 2007 and 2009 CE due to the local and regional political and security stability while it went down between 2011 and 2015 because of the political and security instability at the regional level as a result of the Arab Spring events.

**Keywords:** tourism, tourism security, terrorism, political instability, travel and tourism competition**.**

**المقدمة:**

تعد السياحة واحدة من أهم الظواهر الاجتماعية والاقتصادية في العصر الحالي التي يمكن أن تلعب دوراً رئيساً في تحقيق السلام العالمي من خلال السياح التي بلغت أعدادهم مليار سائح عام 2014م، ويتوقع إن يصل أعدادها إلى 1,6 مليار سائح عام 2020م وذلك باستثمار السياحة والسفر من أجل السلام من خلال تعزيز قيم السلام مع خالقنا كالسياحة الدينية، والسلام مع أنفسنا من خلال السياحة الروحية التي تعبر عن السلام الداخلي، والسلام مع الآخرين كالسياحة الثقافية، والسلام مع الطبيعة كالسياحة البيئية، وذلك باعتبار أن كل مسافر أو سائح يشكل سفير للسلام (Amore, 2010) ألا أنّ قضايا الأمن والسلامة قد اكتسبت أهمية خاصة في قطاع السياحة والسفر وبخاصة في العقدين الماضيين نتيجة للتغيرات التي حدثت على المستوى العالمي كالأعمال الإرهابية والحروب والكوارث الطبيعية والأوبئة التي سببت انخفاض ملموس في صناعة السياحة والسفر (Kôvári and Zimányi, 2011. ).

وقد بين عالم النفس الأمريكي ابراهام ماسلو عام 1954م في نظريته المشهورة الدافعية الإنسانية (Human Motivation) طبيعة الدوافع والحاجات التي تحرك السلوك الإنساني حيث جاءت حاجة الإحساس بالأمن والاستقرار في المرتبة الثانية بعد الحاجات الفسيولوجية (Dholakia, 2012)، مما يدل على أهمية الأمن السياحي في صناعة السياحة.

قسمت الدراسات التي تناولت الأمن السياحي إلى عدد من الفروع فمنها من تناول جانب أو أكثر من العوامل التي تؤثر على الأمن السياحي مثل الجريمة والإرهاب والاضطرابات السياسية والحروب، ففي مجال الجرائم السياحية قام, Mthembu (2009) بدراسة تناولت تأثير الجريمة على السياحة الوافدة في دولة جنوب افريقيا، والسياسات والإجراءات المتبعة لتحقيق الأمن السياحي فيها، وبينت الدراسة أنّ معظم الجرائم ضد السياح تتم غالباً من قبل السكان المحليين بسبب عدم أدراك المجتمعات المحلية لأهمية السياحة بينما تناولت

دراسة (Baker& Stockton, 2014) تأثير الجرائم السياحية المختلفة كالسرقة والقتل على أعداد السياح في اثنتين من المدن الأمريكية هي لأس فيغاس، وهونولولو التي تتميز بسياحة المجموعات للفترة (2000- 2012م)، وبينت الدراسة وجود علاقة سلبية بين أعداد السياح والجريمة في المدينتين، بالإضافة إلى وجود ارتباط ايجابي بين زيادة عدد رجال الأمن، وانخفاض معدل الجريمة ضد السياح في المدينتين، في حين تناول (Altindag, 2014) في دراسته العلاقة بين الجريمة والسياحة الدولية، ودرجة اختلافها بين المناطق السياحية في عدد من الدول الأوروبية، وبينت الدراسة بأن جرائم العنف كالقتل والسرقة تؤثر سلباً على أعداد السياح الوافدين، وعائدات السياحة، واختيار الوجهة السياحية للسياح الوافدين.

وعلى صعيد الارهاب قام بعض الباحثين بدراسة الأمن السياحي من خلال ربط الإرهاب بالسياحة ومنهم دراسة Feridun) (2011,الذي تناول فيها أثر الإرهاب على السياحة في تركيا خلال الفترة (1986- 2006م)، وبينت الدراسة بأن الهجمات الإرهابية أثرت سلباً على القطاع السياحي التركي مما انعكس سلباً على الجانب الاقتصادي، في حين تناولت دراسة كل من (2014, Pradhan & Ranga) تأثير الإرهاب على السياحة الهندية للفترة (2006- 2012م)، وبينت الدراسة بأن الهجمات الإرهابية التي حدثت في بعض المناطق بالهند اثرت سلباً على نمو أعداد السياح الوافدين إلى الهند.

وعلى صعيد الارهاب وعدم الاستقرار السياسي ذهب بعض الباحثين على دراسة الأمن السياحي من خلال ربط الأحداث السياسية والاقتصادية والإرهاب بالطلب السياحي فقد تناول كل من (Yap& Saha, 2013) تأثير عدم الاستقرار السياسي والإرهاب على التنمية السياحية في 139 دولة للفترة ( 1999- 2009)، وبينت الدراسة بأن تأثير عدم الاستقرار السياسي على التنمية السياحية في هذه الدول أقوى من آثار الهجمات الإرهابية بينما قام كل من(Zaman&Mushtaq (2014 , بدراسة تناولت العلاقة بين عدم الاستقرار السياسي والإرهاب والسياحة في منطقة سارك خلال الفترة (1995- 2012م)،

وبينت وجود علاقة سلبية قوية بين عدم الاستقرار السياسي والسياحة في منطقة سارك في حين كانت العلاقة بين الإرهاب والسياحة أكثر إيجابية من عدم الاستقرار السياسي.

1: مشكلة الدراسة تعتبر السياحة أحدى القطاعات الاقتصادية التي تتأثر بالمخاطر المختلفة الطبيعية كالزلازل والفيضانات، والبشرية كالحروب والاضطرابات السياسية والإرهاب والجريمة ( **Sönmez and Apostolopoulos and Tarlow,1999**).

يعد الأمن السياحي من العناصر الأساسية التي تؤثر على الحركة السياحية إذ يعد أمن السائح من العوامل المحددة لاختيار الهدف السياحي، وبالتالي فأن المخاطر التي تحدث في المقصد السياحي مثل الجرائم والإرهاب وعدم الاستقرار السياسي كالحروب تؤدي إلى تراجع الحركة السياحية فيها، ويكون لمثل هذه الحالة تأثير سلبي على اقتصاديات السياحة، وبخاصة على الدخل والعمالة والاستثمارات السياحية نظراً لحساسية السياحة وسرعة تأثرها بالاضطرابات الأمنية والسياسية (العمري، 2011).

وتسعى الدراسة الى تحليل العلاقة بين الأمن والسياحة من جهة، وبيان التغير في ترتيب مؤشر الأمن السياحي للأردن في تنافسية قطاع السياحة والسفر العالمي، من خلال الاجابة على التساؤلات التالية:

- ما تأثير المخاطر الأمنية والسياسية كالإرهاب وعدم الاستقرار السياسي والجرائم على السياحة في الدول المستقبلة للسياح.

- ما هي العوامل التي تساهم في تراجع أعداد السياح الوافدين الى دول الهدف السياحي.

- ما هي اسباب التباين في ترتيب مؤشر الأمن السياحي للأردن في تنافسية قطاع السياحة والسفر العالمي للفترة(2007- 2015م).

2: أهداف الدراسة : تهدف الدراسة من دراسة العلاقة بين الأمن والسياحة لتحقيق الاهداف التالية:

- تحليل المخاطر التي تهدد الأمن السياحي بالدول المستقبلة للسياح كالإرهاب وعدم الاستقرار السياسي والجرائم.
- تقييم العوامل التي تساهم في تراجع اعداد السياح الوافدين من الدول المتقدة والنامية الى دول المستقبلة للسياح (دول الهدف السياحي).
- تحليل التغير في مؤشر الأمن السياحي للأردن في تنافسية قطاع السياحة والسفر العالمي للفترة (2007- 2015م).

3: أهمية ومبررات الدراسة:

1- ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الأمن والسياحة.

2- يعد الأمن السياحي من العوامل الهامة التي تؤثر بشكل رئيس في تحديد الوجهة السياحية للسياح.

3- يعد دراسة العلاقة بين العامل الامني والسياحة من العوامل الهامة التي يمكن الاستفادة منها في الترويج السياحي للسياحة الوافدة.

4- يساعد تحليل تأثير الأمن السياحي على السياحة الوافدة في الأردن صانعي القرار السياحي في الأردن على وضع الخطط الكفيلة للحد من تأثيرها السلبي على القطاع السياحي الأردني.

4: منهجية الدراسة:

مصادر الدراسة: اعتمدت الدراسة على المصادر الثانوية وشملت المراجع، والبحوث، والدراسات المتعلقة بالسياحة، والتقارير والنشرات التي تصدر عن المؤسسات الحكومية ذات العلاقة بموضوع الدراسة مثل المنتدى الاقتصادي العالمي ومنظمة السياحة العالمية.

- مناهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي القائم تحليل الدراسات المتعلقة بالسياحة والأمن السياحي والمصادر والمراجع ذات العلاقة بالإضافة إلى التقارير والنشرات الصادرة عن المنظمات العالمية مثل منظمة

السياحة العالمية من أجل تحليل تأثير العامل الأمني على السياحة الوافدة الى الدولة. والمنهج التاريخي القائم على دراسة الوقائع والأحداث التي حدثت في الماضي بما يساهم في فهم الحاضر والتنبؤ بالمستقبل (العساف والوادي، 2011) حيث اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي في دراسة مؤشر الامن السياحي للأردن للفترة (2007- 2015م) في تقارير تنافسية قطاع السياحة والسفر العالمي .

- أسلوب تحليل البيانات: اعتمدت الدراسة على التحليل الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي ومنظمة السياحة العالمية في قياس مؤشر الأمن السياحي للدول في تقارير تنافسية قطاع السياحة والسفر العالمي للفترة(2007- 2015م) وذلك بهدف معرفة ترتيب الأردن في مؤشر الأمن السياحي ومدى التغير الذي طرأ عليه عالمياً واقليمياً في الفترات الأمنة وغير الامنة.

تضمن قياس عامل السلامة والأمن السياحي للدول في تقارير التنافسية للفترة (2007- 2013م) أربعة مؤشرات فرعية هي تكاليف الإرهاب على السياحة، والجرائم والقتل، وموثوقية الشرطة، وحوادث المرور على الطرق، وقد تم أضافة مؤشرين جديدين في تقرير عام 2015 هما مؤشر الإرهاب ومعدل جرائم القتل واستثناء مؤشر حوادث المرور على الطرق.

اعتمد قياس تنافسية عامل السلامة والأمن السياحي في المؤشرات السابقة للدول على مقياس (1- 7) بحيث يشكل الرقم (1) مستوى منخفض في عامل الأمن والسلامة السياحية للدولة وكلما ارتفع الرقم زاد مستوى الأمن السياحي في الدولة إلى أن يصل إلى الرقم (7) الذي يعبر عن الدول التي تتوفر بها درجة عالية في عامل الأمن والسلامة السياحية، وبعد ذلك يتم ترتيب الدول المشاركة في التقرير بناء على هذا المقياس إلى مراتب (1- 140) تبعا للدول المشاركة بالتقرير بحيث تمثل الدولة التي تمثل الرقم (1) الأكثر أمنا للسياحة في العالم , وكلما زاد الرقم انخفض عامل الأمن السياحي في الدولة إلى أن يصل إلى الرقم (140) الذي يمثل الدولة الأقل مستوى في مجال السلامة والأمن السياحي عالميا.

- تعريف الأمن السياحي: تعددت التعريفات التي تناولت الأمن السياحي على مستوى الدولة بتعدد الباحثين، إلا أننا من خلال استعراضها نجد بأنها ركزت على جانبين أساسيين هما:

- الجانب الأول: الإجراءات الأمنية وسبل تطبيقها في القطاع السياحي، واجمع علية عدد من الباحثين (الجحني وآخرون، 2004: ) و(كافي، 2009: ) و(سعيد وحرفوش، 2010: ) على النحو التالي:

الأمن السياحي: هو جزء من الأمن الشامل بالدولة ويعني توفير الأمن والطمأنينة للسائح في منذ دخول الدولة وحتى مغادرته منها في أنفسهم ومالهم وعرضهم.

- أما الجانب الثاني: التشريعات السياحية وسبل تطبيقها في القطاع السياحي، واجمع علية كل من (العمري، 2011 ) و(كافي، 2009 ) و(العزام، 2002 ) و(قطيشات، 2014 ) كما يلي:

الأمن السياحي: هو مجموعة القوانين والتشريعات والإجراءات المنظمة للعمل السياحي التي تهدف في توفير الحماية المستدامة للقطاع السياحي.

وفي الحقيقة يعتبر الجانبان السابقان مكملان لبعضهما بعضا، وان قضية الأمن السياحي في الدولة لا تتحقق إلا من خلال تطبيق الجانبين معا أي بمعنى أن الإجراءات الأمنية المتبعة من قبل الأجهزة الأمنية للمحافظة على أمن وسلامة السائح تتطلب مواد تشريعية وقانونية لتطبيقها.

### 5: العلاقة بين الأمن والسياحة

**- مراحل تطور مفهوم الأمن السياحي:** بين **Kôvári** و**Zimányi** عام 2011م أن مفهوم الأمن السياحي مر في ثلاث مراحل رئيسة منذ عام 1950م وحتى الوقت الحاضر على النحو التالي:

المرحلة الأولى (1950- 1970م): اتخذ مفهوم الأمن السياحي شكل مبسط في المجال السياحي، واقتصر على قضايا السلامة العامة والصحة مثل السلامة على الطرق، توفر المياه الصالحة للشرب.

وقد اتخذت المشاكل المتعلقة بالأمن السياحي في هذه المرحلة طابعاً محلياً ولم يكن لها أي تأثير على المستوى الإقليمي أو العالمي إلا في مجال السياسات المرتبطة بالنقل الدولي، كما أن المشاكل الأمنية في المجال السياحي محددة بالمكان والزمان، وحلها يعتمد على السياسات التي تتبعها حكومات الدول التي تتعرض لمثل هذه المشاكل.

المرحلة الثانية (1970- 1990): توسع مفهوم الأمن السياحي نتيجة ظهور عوامل خطرة تهدد المجال السياحي مثل أعمال خطف الطائرات، والأعمال الإرهابية والحروب.

امتد مفهوم الأمن السياحي في هذه المرحلة من المستوى المحلي إلى المستوى الإقليمي كما حدث في إقليم الشرق الأوسط، وإقليم إلباسك وغيرها.

أصبح هناك بداية تعاون دولي واسع النطاق فيما يتعلق بالقضايا الأمنية، كما بدأت منظمة السياحة العالمية بالاهتمام بقضايا أمن وسلامة السائح حيث تم إصدار إعلان لاهاي 1989م الذي ركز على قضايا تتعلق بأمن وسلامة السياح والمسافرين.

المرحلة الثالثة (1990- الآن): أصبح مفهوم الأمن السياحي أكثر تعقيدا من المرحلتين السابقتين وامتدت مشكلة الأمن السياحي لتصبح مشكلة ذات بعد عالمي نتيجة العولمة التي عملت على زيادة التواصل بين الدول والمجتمعات والثقافات في جميع أنحاء العالم نتيجة تطور الاتصالات المختلفة كالأنترنت ووسائل النقل.

امتدت مشكلة الأمن السياحي في هذه المرحلة من المستوى الإقليمي إلى المستوى العالمي إذ تزايد عدد الأماكن التي تفتقر إلى مقومات الأمن السياحي بالإضافة إلى تزايد المخاطر التي يتعرض لها السياح، وقد أدى ذلك إلى انخفاض في التدفقات السياحية على المستوى العالمي مثل التأثير السلبي الذي تعرض له القطاع السياحي نتيجة لأحداث 11 أيلول الإرهابية في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2001م.

- **خصائص الأمن السياحي:** يتميز الأمن السياحي بعدد من الخصائص التي ترتبط بالقطاع السياحي على النحو التالي:

- يتميز الأمن السياحي بالموسمية: حيث تزداد الإجراءات والاستعدادات الأمنية للمحافظة على أمن وسلامة السياح في المواسم التي تزداد بها الحركة السياحية والتي تعرف بموسم الذروة، وتقل هذه الإجراءات في الأوقات الأخرى التي تقل فيها الحركة السياحية والتي تعرف بموسم الكساد ( الجحني، 2004 ).

- تتأثر السياحة بشكل سلبي بالأحداث والاضطرابات السياسية والاجتماعية والاقتصادية في الدولة المستقبلة للسياح، بالإضافة إلى الظروف والأحداث الإقليمية والعالمية المختلفة كالحروب والنزاعات السياسية والإعمال الإرهابية ( الجحني، 2004م ).

- تتأثر السياحة بتعدد أنواع وأنماط السياحة: كالسياحة الدينية والسياحة الثقافية وسياحة الأعمال والسياحة العلاجية والرياضية وسياحة المؤتمرات. وتتمثل خصوصية الأمن السياحي هنا أن كل نوع من أنواع السياحة يتطلب أسلوبا خاصاً في توفير إجراءات الأمن والسلامة للسياح، فمثلاً إجراءات توفير الأمن في سياحة المؤتمرات تختلف عن إجراءات توفير الأمن في السياحة الدينية أو الترفيهية مما يعني بوجود تعدد وتنوع في الأساليب التي يتم فيها توفير متطلبات الأمن لكل نمط من أنماط السياحة. (الجحني، 2004م )

- يقترن الأمن السياحي بتعدد المخاطر الأمنية التي تهدد السياحة والتي تتطلب تغطيتها: حيث تم تقسيم المخاطر التي تتعلق بالسياحة إلى مخاطر طبيعية وأخرى بشرية (الجحني، 2004م )، وتتمثل المخاطر الطبيعية بالإخطار التي سببها عامل طبيعي كالفيضانات والزلازل والبراكين والأعاصير..الخ أما المخاطر البشرية فتشمل المخاطر التي سببها عامل بشري كالإخطار الصحية مثل الأمراض والأوبئة، والجرائم السياحية كالسرقة والقتل والخطف والجرائم الأخلاقية، وعدم الاستقرار السياسي كالحروب والإرهاب بالإضافة إلى المخاطر الناتجة عن مخالفة الفعاليات السياحية للقوانين والتشريعات المنظمة

للعمل السياحي مثل مكاتب السياحة والسفر وشركات النقل السياحي ومؤسسات الإيواء كالفنادق والمرشدين السياحيين والمطاعم السياحية..الخ.

- يتميز الأمن السياحي بتعدد الجهات الإدارية والأمنية المسؤولة التي تتولى الإشراف على العملية السياحية (الجحني، 2004م)، ففي الأردن مثلا فأن الجهات التي تتولى الإشراف على الأمن السياحي هي المؤسسات الرسمية مثل وزارة السياحة والآثار المنظمة للعمل السياحي، ووزارة الداخلية ممثلة بمديرية الأمن العام والإدارات التابعة لها كإدارة الشرطة السياحية وإدارة الحدود والأجانب، والمؤسسات غير الرسمية وتشمل الفعاليات السياحية العاملة بالمجال السياحي مثل الفنادق ومكاتب السياحة والسفر والأدلاء وشركات النقل السياحي..الخ، ولكل واحد منها إدارة منفصلة عن الأخرى بالتالي يحدث تداخل بين عمل هذه الجهات في تنفيذ إجراءات الأمن السياحي الأمر الذي يدل على تعقد وصعوبة في إجراءات ضبط المخالفات والجرائم المخلة بالأمن السياحي نتيجة لتعدد الجهات المشرفة على العملية السياحية برمتها.

**- العلاقة بين المخاطر البشرية والسياحة:**

تتألف المخاطر البشرية التي تؤثر على القطاع السياحي كما صنفتها منظمة السياحة العالمية (WTO) بالجرائم السياحية والعمليات الإرهابية والحروب والاضطرابات السياسية المختلفة.. الخ، ويلعب الإعلام دورا مهماً في نقل الوقائع والأخبار عن مثل هذه المخاطر في حالة وقوعها والتأثير بشكل سلبي على صورة الوجهة السياحية للمناطق المتضررة. وسيتم دراسة الأمن السياحي من خلال دراسة المخاطر البشرية وتأثيرها على السياحة على النحو التالي:

**اولاً: الجرائم السياحية وتأثيرها على السياحة**

تعمل الجرائم التي تحدث ضد السياح على تشويه صورة المقصد السياحي التي تحدث به لذا فأن من أهم الشروط المسبقة لوجود سياحة ناجحة في الدولة هو بيئة آمنة من الجريمة، وضمان سلامة السياح، وتساهم التغطية الإعلامية

للجرائم التي تحدث في التأثير على التصور العام للسلامة في مواقع معينة. (Breda and Costa, 2005).

- الجريمة: أي فعل يعاقب عليه القانون، بدافع من الأسباب الاقتصادية والسياسية والعرقية والأثنية. ويمكن أن تتراوح من جرائم بسيطة إلى جرائم العنف (Breda and Costa, 2005) , أما الجريمة السياحية: كل عمل يقع بالمخالفة للقوانين والقرارات المنظمة والمرتبطة بالنشاط السياحي (خير، 1989م).

تزداد الجرائم بشكل عام في البيئة السياحية لأسباب متعددة منها: أن السياح يحملون عادة مبالغ كبيرة من المال والأشياء الثمينة الأخرى التي تجعلهم هدفا للجناة، وان كثير منهم لا يقومون بالإبلاغ عن الجرائم التي تعرضوا لها والشهادة ضد المشتبه بهم، وهم بصورة عامة يتجنبون المشاكل المختلفة التي يمكن ان تؤثر على رحلتهم السياحية (Breda and Costa, 2005 ).

**- انواع الجرائم السياحية:**

تتعدد وتتنوع الجرائم المتصلة بالنشاط السياحي فمنها ما يرتبط بمخالفة التشريعات والقانون السياحي في الدولة، وبعضها الآخر يرتبط بالجرائم التي ترتكب ضد السائح أو التي يرتكبها السائح نفسه، وبهذا فأنه يمكن تقسيم الجرائم التي تحدث في المقصد السياحي إلى قسمين رئيسيين هما:

**أ- الجرائم المتصلة بالسياح:** وتشمل الجرائم التي ترتكب ضد السائح أو التي يرتكبها السائح نفسه.

1- الجرائم التي ترتكب ضد السياح: وتشمل الجرائم التي يكون السائح فيها ضحية مثل الجرائم المنظمة التي ترتكبها العصابات ضد السياح، والجرائم الإرهابية، والجرائم الأخلاقية المختلفة وجرائم سرقة ممتلكات السياح والنشل والغش والجرائم المتعلقة بالنقل الجماعي التي تحدث في محطات الحافلات والمطارات والقطارات ومترو الأنفاق، والجرائم التي تحدث في أماكن الإقامة والشركات وجرائم القتل والإيذاء والاحتيال والنصب. وبشكل عام فأن الجرائم ضد السياح تميل إلى الحدوث في المناطق التي تتميز بارتفاع معدل

الجريمة فيها علما بأن السرقة هي الجريمة الأكثر شيوعا في البيئة السياحية. (Breda and Costa , 2005).

2- الجرائم التي يرتكبها السائح نفسه: وتشمل الجرائم التي ترتكب من قبل السائح بفعل متعمد مثل جرائم المخدرات، والنقد المزيف، وتزوير وثائق السفر، والتجسس، والتسلل، والسكر المقرون بالشغب، والتخريب، وارتكاب الإعمال الضارة بالبيئة والممتلكات الخاصة والعامة، والتهرب الجمركي، وتهريب النقود، وامتناع السائح عن دفع المستحقات المترتبة علية من الإقامة في الفنادق أو تناول الطعام أو استخدام الحافلات أو أية خدمات أخرى، كذلك الجرائم التي يرتكبها السائح أثناء زيارته للمواقع السياحية مثل سرقة الآثار أو الأضرار بها، وتشويه المعالم الأثرية بالكتابة عليها أو خدشها أو طمس معالمها. (الجحني وآخرون، 2004م)

ب- الجرائم المتصلة بالفعاليات السياحية المنظمة للعمل السياحي التي تنتج عن مخالفة قانون السياحة، والتشريعات السياحية في الدولة من قبل الوكالات السياحية، والإدلاء السياحيين، وشركات النقل السياحي، والمطاعم السياحية، وأماكن الإقامة المختلفة كالفنادق والشقق المفروشة والشاليهات والمخيمات السياحية(كافي، 2009).

**ثانياً: الإرهاب وتأثيره على السياحة**

يعد الإرهاب من العوامل التي تؤثر سلباً على صناعة السياحة في الدول التي تتعرض لها، وتنعكس اثارها السلبية على المؤسسات الرسمية والخاصة العاملة في القطاع السياحي كالشركات السياحية والعمالة والفنادق، ومن الأمثلة على ذلك تأثير أحداث الأقصر التي تعرضت لها مصر عام 1992م على السياحة فيها، وتأثير أحداث 11 أيلول في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2001م على تراجع السياحة في كثير من الدول كالأردن.

تعمل الأحداث الإرهابية على خلق أزمة في المقصد السياحي من خلال تشويه صورة السلامة والأمن السياحي مما يهدد استدامة السياحة فيها، وتلعب وسائل الإعلام المختلفة دوراً هاماً في تحقيق أهداف الإرهابيين من خلال التغطية

الإعلامية للأحداث الإرهابية الأمر الذي يخلق جواً من الخوف والقلق للمسافرين لدرجة إلغاء الرحلة المقررة أليها أو تغيير سير الرحلة إلى وجهات سياحية أكثر أمنا لتجنب المخاطر الفعلية والمحتملة الامر الذي ينعكس بشكل سلبي على القطاع السياحي في الدول المستهدفة.

- تعريف الإرهاب: بالرغم من تعدد التعريفات التي تناولت ظاهرة الإرهاب إلا أنها اتفقت جميعها على الهدف منها وهو بث الرعب والخوف المجتمعي في المكان المستهدف لتحقيق غايات معينة قد تكون اقتصادية أو سياسية أو دينية أو ايدولوجية..الخ.

- عرف قيراط الإرهاب بأنه سلوك عدواني مادي أو معنوي يحدث بشكل ظاهري أو باطني ينتج عنة تهديد وتخويف وترويع للأبرياء وإيذائهم جسديا أو فكريا أو نفسيا أو روحيا أو حتى في ممتلكاتهم بغض النظر عن الوسيلة المستخدمة بما فيها الوسائل الالكترونية الحديثة كالأنترنت والهاتف لتحقيق أهداف اقتصادية أو سياسية أو عقائدية.. الخ وقد يصدر هذا الفعل عن إفراد أو جماعات أو دول (قيراط، 2011م).

تلجأ الجماعات المعارضة السياسية للدولة إلى الإرهاب لإبراز تأثيرها وقيمتها من خلال استهداف السياح لتحقيق اثارة سياسية أو دينية أو اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو أيدولوجية في الدولة كما حدث في مصر وكولومبيا والفلبين من خلال وسائل الإعلام (Neumayer , 2004).

يعد الإرهاب أداة لتحقيق مكاسب سياسية في الدولة من خلال الصراع المسلح الذي يستهدف زعزعة الأمن والاستقرار بالدولة ويساعد الإرهابيين في تحقيق أهداف استراتيجية طويلة الأجل أو قصيرة الأجل من خلال استهداف السياح وبخاصة السياح الأجانب، ويمكن ان تكون سبب الهجمات الإرهابية ناتج عن تعارض في الثقافات والقيم والمعتقدات الدينية كالهجمات التي مارستها الجماعات الإسلامية ضد السياح في مصر بسبب اعتقادهم بأن السياحة تهدد القواعد الاجتماعية والمعتقدات الدينية من خلال استهلاك لحم

الخنزير والكحول والقمار( Sönmez and Apostolopoulos and Tarlow,1999).

تتنوع الجرائم المرتبطة بالإرهاب بشكل كبير وتختلف الأساليب والطرق المتبعة في تنفيذها للوصول إلى تحقيق الغايات التي تهدف إليها كخطف السياح واحتجازهم كرهائن أو قتلهم من قبل العصابات، والهجوم على المنشآت السياحية الحيوية كالفنادق ووسائل النقل المختلفة والمباني العامة، والهجوم على مقار المنظمات الدولية وأماكن اجتماعاتهم، والاغتيالات والتفجيرات وغير ذلك (الغامدي، 2005م).

**ثالثاً: الاضطرابات السياسية وتأثيرها على السياحة**

تعد الاضطرابات السياسية كالحروب والانقلابات والمظاهرات والاحتجاجات وأعمال الشغب والانتفاضة الشعبية والثورات وما الى ذلك من المخاطر التي تؤثر على السياحة الوافدة في الدول التي تحدث بها، وتتسبب في تراجع الحركة السياحية فيها.

وتعد الحروب من أقوى المخاطر التي تؤثر على السياحة الوافدة، وتنعكس آثارها السلبية على الطلب السياحي في المنطقة التي تحدث بها أو أجزاء منها، وتصنف الحروب حسب مكان حدوثها إلى أربعة أصناف هي الحروب المحلية التي تحدث داخل الدولة، والحروب الإقليمية التي تحدث في دول الإقليم، والحروب الدولية التي تقع خارج الإقليم بالإضافة إلى الحروب المدنية والاستنزاف (العمري، 2011م).

تؤدي الاضطرابات السياسية والمدنية الأخرى كالانقلابات والمظاهرات والانتفاضة الشعبية وأعمال الشغب والثورات ضد نظام الحكم إلى تراجع السياحة الوافدة في الدولة من خلال إلغاء الرحلات الواصلة إليها والتحويل إلى وجهات أخرى أكثر أمنا (العمري، 2011م).

وقد اجمع الباحثون(Yap& Saha, 2013)، (Mushtaq, 2014 & Zaman)، (Steiner,2010) على أنّ الاضطرابات السياسية والإرهاب يؤثران سلباً على التنمية السياحية والاستثمار الأجنبي المباشر في الدولة، وأكدوا على

أن تأثير عدم الاستقرار السياسي كالحروب على السياحة الوافدة أقوى بكثير من تأثير الهجمات الإرهابية.

- **الاعلام والامن السياحي** : تساهم المعلومات التي يحصل عليها السياح من وسائل الإعلام والاتصال المختلفة المرئية والمسموعة والمقروءة دوراً هاما في اطلاع جمهور المسافرين وتوعيتهم بالأوضاع الأمنية والسياسية التي تدور على مستوى العالم كالأحداث الإرهابية أو الاضطرابات السياسية أو الجرائم في ادارك المخاطر، وتصورات السلامة والأمن في الوجهة السياحية، وتحديد قرار السفر اليها، وبالتالي تؤثر على قرار السائح في اختيار الوجهة السياحية **(Cláudia, Abrantes, Kastenholz, 2014)**.

تعد تصورات السياح حول السلامة والأمن الشرط الأساسي للرحلة السياحية لذا فأن المخاطر الأمنية المرتبطة بعدم الاستقرار السياسي كالحروب والانقلابات والثورات والأعمال الإرهابية والانتهاكات البشرية تؤثر على سلوك السفر للسياح، كما تعمل الدول التي تحكمها أنظمة الاستبدادية التي تنتهك الحقوق السياسية في تنفير زيارة السياح لها بعكس الدول ذات الأنظمة الديمقراطية حتى مع عدم وجود أحداث أمنية بها(Neumayer , 2004).

يرتبط الإرهاب بالتغطية الإعلامية بشكل وثيق حيث يغذي كل منهما الأخر لتحقيق دوافع سياسية وأيدولوجية من خلال حاجة الإرهابيين إلى وسائل الإعلام للفت الانتباه حول قضاياهم من جهة، ومن جهة أخرى فأن نشاطاتهم تجذب وسائل الإعلام لزيادة مكانتها كوسيلة إعلامية من خلال التعمق في الحدث الأمر الذي يكسبها مزيدا من المتابعين لها. (الساموك وعبدالرزاق، 2011م) .

كما يرتبط السفر بشكل وثيق مع مخاطر الخوف على سلامة السياح وممتلكاتهم لذا فأن السياح يسافرون إلى الأماكن الخارجية التي تسود بها الأمن والاستقرار ويتجنبون زيارة الأماكن السياحية المضطربة امنياً التي تهدد أمنهم وحياتهم. ويلجا السياح في حالة تعرض الوجهة السياحية المطلوبة الى المخاطر الأمنية والسياسية إلى اختيار وجهة سياحية بديلة آمنة ذات خصائص

مماثلة فالسياح الذين يفضلون سياحة الشواطئ يختارون وجهات تتمتع بهذه الخاصية عند تعرض الوجهة المطلوبة الى أحداث أمنية (Neumayer , 2004).

أما العوامل التي تؤثر قرار السائح في اختيار وجهة سياحية جديدة عند وجود أحداث أمنية في دولة سياحية ما وبخاصة في الدول المتقدمة كأوروبا وأمريكا الشمالية هي:

### 1- الحكومات والشركات السياحية

تلعب الحكومات في الدول المتقدمة دوراً محورياً في تحذير مواطنيها من السفر الى الوجهات غير الآمنة التي تشهد أحداثا أمنية وسياسية كالحروب والإرهاب حفاظاً على سلامتهم وذلك بالتنسيق مع سفاراتها العاملة في دول الهدف السياحي.

تعمل الشركات السياحية ووكلاء السياحة والسفر على الاستجابة لتحذير السلطات الرسمية بوقف الرحلات السياحية إلى الدول السياحية التي تعاني من العنف وإلغاء الحجوزات خوفا من تحمل المسؤولية عن ذلك من جهة، والتأثير على مصداقية وسمعة الشركة أو المكتب السياحي من جهة اخرى، وترشد السياح إلى وجهات سياحية أخرى بديلة تتمتع بالأمن والاستقرار تحمل نفس خصائص الوجهة الأم التي تم التحويل عنها (Niemeyer , 2004).

وفي حالة تعرض الوجهة السياحية لأحداث أمنية او سياسية مفاجئة يتم الغاء الرحلات الموجهة اليها واختيار بدلاً منها وجهات سياحية اخرى تتمتع بالأمن والاستقرار.

### 2- علاقات الثقة بين الحكومات والشركات السياحية والمواطنين

تساهم علاقات الثقة الموجودة في الدول المتقدمة بين المواطنين والحكومات والشركات السياحية في استجابة جمهور المسافرين لتحذيرات الحكومات والشركات السياحية بعدم السفر الى الوجهات الخطرة والغاء الحجوزات الى الوجهات السياحية المختارة في حال تعرضها لحدث أمني مفاجئ كالأعمال الإرهابية واختيار بدلاً منها وجهات اخرى لها نفس المزايا تتمتع بالأمن

والاستقرار فمثلاً في حال تغيير الوجهات السياحية للسياح الذين يفضلون سياحة الشواطئ نتيجة تدهور العامل الأمني يتم اختيار وجهة أخرى تتمتع بالأمن والاستقرار لها خاصية سياحة الشواطئ.

ومما يجدر القول أن في حالة تحذير الدول المصدرة للسياح مثل الولايات المتحدة الأمريكية لمواطنيها النصح بعدم السفر الى دولة او منطقة ما باعتبارها غير آمنة او خطرة فأن ذلك يؤدي الى استجابة عدد كبير من مواطنيها لهذه التحذيرات من جهة ومن جهة أخرى يساهم ايضا في استجابة عدد كبير من جمهور المسافرين في الدول المتقدمة الأخرى وبخاصة الدول الأوروبية لهذه التحذيرات مما يؤدي الى تراجع كبير في السياحة الوافدة من الدول المتقدمة الى الدولة او الوجهة المعنية.

### 3- وسائل الإعلام والاتصال المختلفة:

تساهم وسائل الإعلام والاتصال المختلفة المرئية والمسموعة والمقروءة كالإنترنت والتلفاز والصحف دوراً هاما في اطلاع جمهور المسافرين وتوعيتهم بالأوضاع الأمنية والسياسية التي تدور على مستوى العالم وبالتالي تؤثر على قرار السائح في تحديد قرار السفر واختيار الوجهة السياحية.

### 4- الأقاليم السياحي والبرنامج السياحي:

ينظر الى المنطقة في الإقليم السياحي من الناحية السياحية باعتبارها وحدة متكاملة في موضوع الأمن السياحي وذلك لسببين هما: ان تأثر دولة الهدف السياحي بخطر أمني او سياسي يساهم في تراجع السفر اليها واختيار وجهة بديلة وذلك بسبب خوف السياح من التعرض الى المخاطر التي تهدد سلامتهم، وارتباط البرنامج السياحي للسياح الوافدين مع عدد من الدول في نفس المنطقة وليس دولة واحدة فالسياح الوافدون الى الأردن يرتبط برنامجهم السياحي مع الدول المجاورة (اسرائيل، مصر، سوريا )، وبذلك فأن تعرض أي دولة في المنطقة الى خطر أمني او سياسي يساهم في الغاء عدد كبير من السياح السفر الى هذه المنطقة باعتبارها وحدة متكاملة في البرنامج السياحي.

تسعى الدول السياحية التي تعرضت للأحداث الأمنية إلى تحسين صورتها السلبية كوجهة سياحية بعد وقوع الحدث وإبراز أنها أماكن سياحية آمنة للتقليل من الآثار السلبية للأضرار التي تلحق بالقطاع السياحي، وتحقيق الانتعاش الاقتصادي من خلال أتباع عدد من الإجراءات التي تستهدف العناصر المؤثرة بالقرار السياحي في الدول المصدرة للسياح تشمل السلطات الرسمية ووسائل الإعلام والاتصال المتنوعة، ووكالات السياحة والسفر والشركات السياحية الأخرى كالشركات الطيران (Amore, 2010).

وفي الواقع بالرغم من الجهود التي تبذلها كثير من الدول لتحسين صورتها كوجهة سياحية ألا أنه فقط في حالة استعادة الاستقرار والأمن فيها سوف تعود السياحة إلى مستوياتها قبل الأحداث، وبالتالي فأن صنع السلام في الدول السياحية ولاسيما الدول النامية التي تشكل السياحة فيها عنصر أساسي بالتنمية الاقتصادية يشكل الربح الأكبر لها (Amore, 2010).

وتختلف الدول في مواجهة الإرهاب والاضطرابات السياسية، فكثير من الدول تعمل على أنشاء إدارة أزمات ضمن استراتيجيات التنمية المستدامة فيها من أجل إعادة بناء صورتها كوجهة سياحية بعد الأحداث الأمنية من خلال توجيه جهود التسويق السياحي بها لاستعادة السياحة المتضررة فيها.

وتدار مجموعة إدارة الأزمات السياحية في الدولة عادة من قبل جهاز الأمن العام والمخابرات، والمؤسسات الرسمية المنظمة للقطاع السياحي، والشركات الخاصة العاملة بالسياحة من أجل تحقيق الانتعاش للسياحة، وتتفرع عن الإدارة عدد من الاقسام كأقسام المختصة بشؤون الإعلام والتسويق السياحي، والأقسام المختصة بتقييم الأضرار السياحية الناتجة عن الكوارث والأحداث الأمنية، والأقسام المختصة بالشؤون المالية وتعويض المتضررين وما إلى ذلك (Sönmez and Apostolopoulos and Tarlow,1999).

ومن الأمثلة على الإجراءات التي اعتمدتها مجموعة إدارة الأزمات السياحية في دول العالم لإعادة بناء صورتها كوجهة سياحية آمنة وإنعاش السياحة فيها ما قامت به مصر من إجراءات كزيادة عدد رجال الأمن في الدولة، واعتقال

للجماعات الإسلامية المتطرفة من أجل توفير الاستقرار والأمن في الدولة بشكل عام ولصناعة السياحة بشكل خاص ( Sönmez and Apostolopoulos and Tarlow,1999).

كما اعتمدت المكسيك في إدارة الأزمة في ولاية تشياباس التي تعرضت للأحداث الإرهابية من أجل اعاده بناء صورتها كوجهة سياحية آمنة على عقد المؤتمرات والاجتماعات للشركات السياحية في المكسيك في مناطق متفرقة من مدينة تشياباس، وفرض إعفاءات ضريبية على الفنادق، وخفض أسعار الإقامة فيها كجزء من إدارة الأزمة مما ساعد على عودة السلام والاستقرار فيها، اما ايرلندا فقد اعتمدت في إدارة الأزمة للتغلب على الصورة السلبية الناجمة عن الإرهاب بوضع استراتيجيات تهدف إلى زيادة التدفقات السياحية من خلال تطوير منتجات سياحية جديدة لجذب السياح ( Sönmez and Apostolopoulos and Tarlow,1999).

وقد أنشأت الولايات المتحدة الأمريكية لمكافحة الجريمة السياحية والحفاظ على الأمن السياحي أقسام خاصة للشرطة السياحية في العديد من المدن الأمريكية، وعملت على تدريب ضباط الشرطة على كيفية التعامل مع صناعة السياحة وذلك لأهمية السياحة في الاقتصاد الأمريكي (Sönmez and Apostolopoulos and Tarlow,1999).

**- تصنيف الأحداث الأمنية والسياسية:**

يمكن تصنيف الأحداث البشرية الأمنية والسياسية التي تؤثر على السياحة الوافدة في الدولة إلى ثلاثة أصناف حسب قوة تأثيرها كما بينتها نتائج عدد من الدراسات امثال (Steiner, 2010)، (Yap& ،Saha, 2013) (Altindag, 2014) على النحو التالي:

المرتبة الأولى: الأحداث المرتبطة بالاضطرابات السياسية والأمنية في الدولة كالثورات والانقلابات والحروب التي تمارس فيها القوة من قبل الحكومات أو القوى المعارضة لتحقيق أهداف سياسية، ويمثل عدم الاستقرار السياسي في الدولة بانهيار نظام الحكم أو سيطرة الفصائل المعارضة على مؤسسات الدولة

بعد الانقلابات والحروب الأهلية وغيرها وهي الأكثر تأثيرا على السياحة في الدولة.

المرتبة الثانية: الأحداث الإرهابية التي تستهدف المواطنين والسياح بغية تحقيق أهداف سياسية أو دينية أو اقتصادية كالتفجيرات وخطف السياح وغيرها كأحداث 11 أيلول.

المرتبة الثالثة: الجرائم السياحية الموجهة ضد السياح التي تحدث داخل الدولة كالقتل والسرقة والغش في العقود والنصب والاحتيال وغيرها وهي الأقل تأثير على السياحة الوافدة لأنه يمكن ضبطها من خلال الإجراءات الأمنية داخل الدولة.

**6: الأمن السياحي حسب مؤشر تنافسية قطاع السياحة والسفر العالمي**

أصدر المنتدى الاقتصادي العالمي بالتعاون مع منظمة السياحة العالمية تقريره الأول عن مؤشر التنافسية لقطاع السياحة والسفر (TTCI) The Travel & Tourism Competitiveness Index على المستوى العالمي في عام 2007م , وذلك بهدف قياس العوامل والسياسات المحفزة التي تعمل على تطوير قطاع السياحة والسفر في دول العالم المختلفة التي تضمنها التقرير حيث اعتمد المقياس على ثلاثة مؤشرات رئيسة تندرج تحتها عدد من المؤشرات الفرعية (الجدول1).

بين تقرير التنافسية للسياحة والسفر عام 2013م بأن أهم العوامل التي تحدد تنافسية السياحة والسفر في الدول النامية هو السلامة والأمن السياحي والاستدامة البيئية بينما تساهم الأسعار، والسياسات والقوانين والتشريعات، وجاذبية السياحة والسفر الدور الأكبر في تحديد تنافسية السياحة والسفر في الدول المتقدمة.

**الجدول1. المؤشرات الرئيسية والفرعية لتنافسية السياحة والسفر العالمي عام 2013م**

| SubindexA: T&T regulatory framework<br>الإطار التنظيمي | SubindexB: T&T business environment and infrastructure<br>بيئة الأعمال والبنية التحتية | SubindexC: T&T human, cultural, and natural resources<br>الموارد البشرية والطبيعية والثقافية |
|---|---|---|
| السياسات والقوانين والتشريعات<br>Policy rules and regulations | البنية التحتية للنقل الجوي<br>Air transport infrastructure | الموارد البشرية<br>Human resources |
| الاستدامة البيئية<br>Environmental sustainability | البنية التحتية للنقل البري<br>Ground transport infrastructure | جاذبية السياحة والسفر<br>Affinity for Travel & Tourism |
| السلامة والأمن السياحي<br>Safety and security | البنية التحتية للسياحة<br>Tourism infrastructure | الموارد الثقافية<br>Cultural resources |
| الصحة والنظافة<br>Health and hygiene | البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات<br>ICT infrastructure | الموارد الطبيعية<br>Natural resources |
| أولويات السياحة والسفر<br>Prioritization of Travel & Tourism | تنافسية الأسعار في السياحة والسفر<br>Price competitiveness in the T&T industry | التغير المناخي<br>Climate change |

المصدر: تقرير تنافسية السياحة والسفر عام 2013م

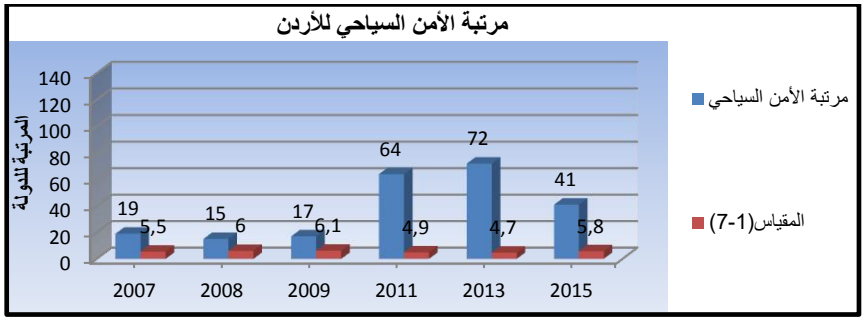
### 1: 6: تنافسية الأمن السياحي في الأردن

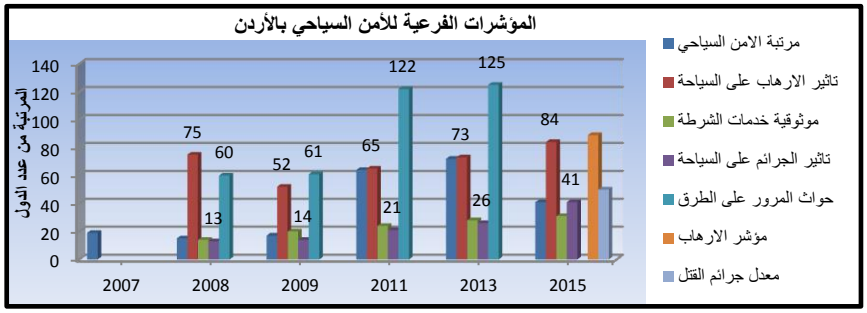
بينت تقارير تنافسية السياحة والسفر مرتبة الأمن السياحي في الأردن عالمياً خلال الفترة (2007- 2015م)، وأشارت بأن الأمن السياحي في الأردن للفترة (2007- 2009م) احتل مرتبة متقدمة بين دول العالم في حين تراجعت مرتبة

الأمن السياحي في الأردن للفترة (2011- 2015م) وبناء على ذلك فقد قسم الباحث مرتبة الأمن السياحي للأردن بين دول العالم إلى مرحلتين هما:

المرحلة الأولى (2007- 2009): وهي المرحلة المستقرة أمنياً التي احتل فيها مؤشر الأمن السياحي للأردن مرتبة متقدمة بين دول العالم حيث بلغ ترتيب الأردن عالمياً عام 2007م (19) من 124دولة , و(15) من 130دولة عام 2008م , و(17) من 133دولة عام 2009م، ويعود السبب في ذلك إلى سيادة الأمن السياحي المحلي والإقليمي باستثناء أحداث غزة بداية عام 2009م التي أثرت بشكل محدود على السياحة الأردنية.

المرحلة الثانية (2011- 2013): وهي المرحلة غير المستقرة أمنياً التي تراجع فيها مؤشر الأمن السياحي للأردن بين دول العالم حيث تراجع ترتيب الأردن عالميا عام 2011م إلى (64) من 139دولة , و(72) عام 2013م من 140دولة بينما حدث ارتفاع في مؤشر الأمن السياحي إلى (41) عالمياً عام 2015م من141دولة، ويعود سبب ذلك التراجع إلى تأثير الأحداث الأمنية والسياسية التي شهدتها دول الشرق الأوسط في هذه الفترة بما يسمى (الربيع العربي) وبخاصة مصر وسورية، أما السبب الرئيس وراء ارتفاع مؤشر الأمن السياحي للأردن عام 2015م إلى (41) عالمياً عن عام 2013م البالغ (72) عالمياً بالرغم من استمرار تأثير أحداث الربيع العربي ووجود تراجع في قيم المؤشرات الفرعية المعتمدة لقياس الأمن السياحي للأردن (الإرهاب والجرائم وموثوقية خدمات الشرطة) فيعود إلى عدم إدخال المؤشر الفرعي (حوادث المرور على الطرق) في قياس تنافسية الأمن السياحي للدول في تقرير عام 2015م التي تعد مرتفعة في الأردن عالمياً في التقارير السابقة حيث بلغ ترتيب الأردن في هذا المؤشر 125 عالمياً في تقرير عام 2013م بالإضافة إلى إدخال متغيرين جديدين عام 2015م هما مؤشر الإرهاب ومعدل جرائم القتل (الشكل1).




**الشكل1. مرتبة الأمن السياحي للأردن والمؤشرات الفرعية للفترة (2007-2015م)**

المصدر: تقارير تنافسية السياحة والسفر (2007- 2015م)

### 2: 6: ترتيب مؤشر الأمن السياحي بين مؤشرات التنافسية للأردن:

شهد مؤشر الأمن السياحي تغيراً واضحا بين المؤشرات الفرعية الأخرى التي اعتمدت لقياس تنافسية السياحة والسفر للأردن للفترة (2007- 2015) وبناء على ذلك فقد قسم الباحث التباين في ترتيب مؤشر الأمن السياحي بين المؤشرات الأخرى إلى مرحلتين هما:

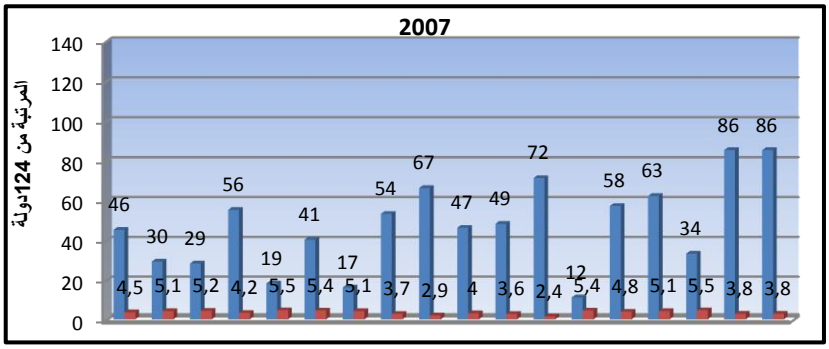
- المرحلة الأولى (2007- 2009): وهي المرحلة المستقرة أمنياً التي احتل فيها مؤشر الأمن السياحي مراتب متقدمة بين المؤشرات الأخرى المعتمدة لقياس تنافسية السياحة والسفر في الدولة حيث جاء ترتيب مؤشر الأمن السياحي عام 2007م بالمرتبة الثالثة بعد مؤشرات تنافسية الأسعار وأولويات السياحة والسفر، أما في عام 2008و2009م فقد جاء ترتيب الأمن السياحي بالمرتبة

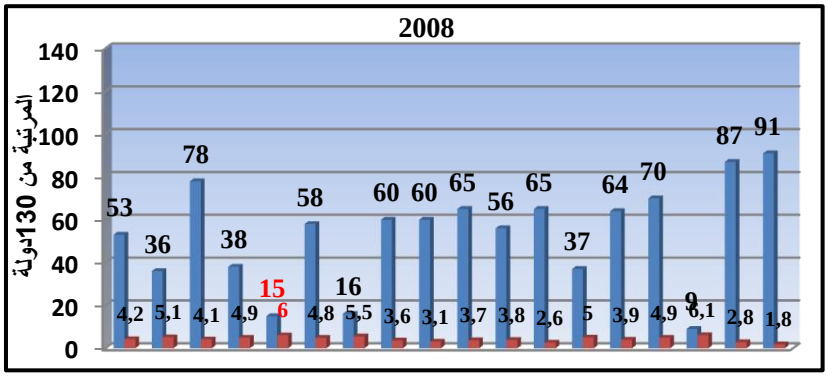
الثانية بعد مؤشر جاذبية السياحة والسفر ويعود السبب في ذلك إلى الاستقرار الأمني على المستوى المحلي والإقليمي للأردن نتيجة عدم وجود أحداث أمنية أو سياسية (الشكل2).

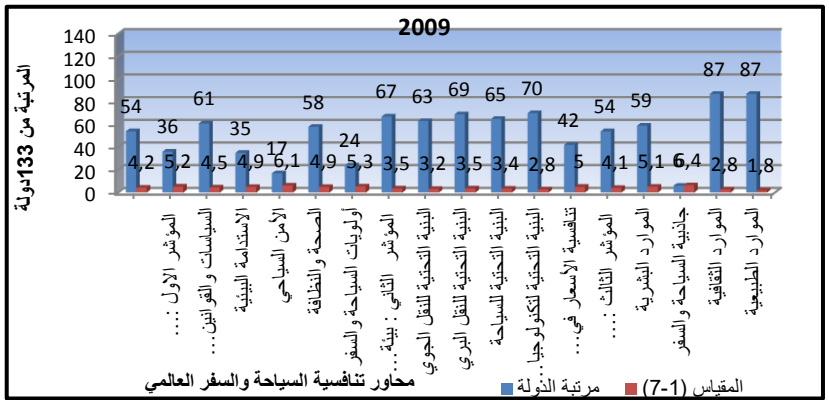
- المرحلة الثانية (2011- 2015م): وهي المرحلة غير المستقرة أمنياً التي شهد فيها مؤشر الأمن السياحي تراجعاً واضحاً بين مؤشرات التنافسية الأخرى بسبب تأثير أحداث الربيع العربي حيث جاء ترتيب الأمن السياحي للأردن عام 2011م (64) واحتل المرتبة السابعة بعد مؤشرات التنافسية أولويات السياحة والسفر (10) وجاذبية السياحة والسفر (10) والسياسات والتشريعات (47) والاستدامة البيئية(54) والصحة والنظافة (57) والبنية التحتية للنقل الجوي(60)، أما في عام 2013م فقد تراجع ترتيب الأمن السياحي للأردن بشكل أكبر إلى المرتبة (72)عالمياً، واحتل المرتبة العاشرة بين المؤشرات التنافسية الأخرى جاذبية السياحة والسفر (13) أولويات السياحة والسفر(14) والسياسات والتشريعات (35) والاستدامة البيئية (46) والصحة والنظافة (60) والبنية التحتية للنقل الجوي (62) وتنافسية الأسعار والموارد البشرية (67) في حين بلغ ترتيب مؤشر البنية التحتية للسياحة بنفس المستوى (72) عالمياً.

وقد تقدم مؤشر الأمن السياحي عام 2015م إلى المرتبة (41)عالمياً ليحتل المرتبة الثالثة بين المؤشرات الفرعية الأخرى أولويات السياحة والسفر (19) وبيئة الأعمال (35) ويعود سبب ذلك إلى إلغاء مؤشر حوادث المرور على الطرق الذي اعتمد في قياس الأمن السياحي في التقارير السابقة الذي احتل فيه الأردن مرتبة متأخرة بين دول العالم، وكان السبب الرئيسي في تراجع ترتيب الأمن السياحي للأردن عالمياً كما هو الحال في تقارير عام 2011، 2013م (الشكل3). وقد شهدت المؤشرات الفرعية الأخرى المعتمدة في قياس الأمن السياحي للأردن (الإرهاب، الجرائم والقتل، موثوقية الشرطة) تراجع أكبر في عام 2015م مقارنة مع عام 2013م، وتم أضافه عنصرين جديدين لقياس الأمن السياحي في الدول عام 2015م كما بينها (الشكل1) سابقاً.

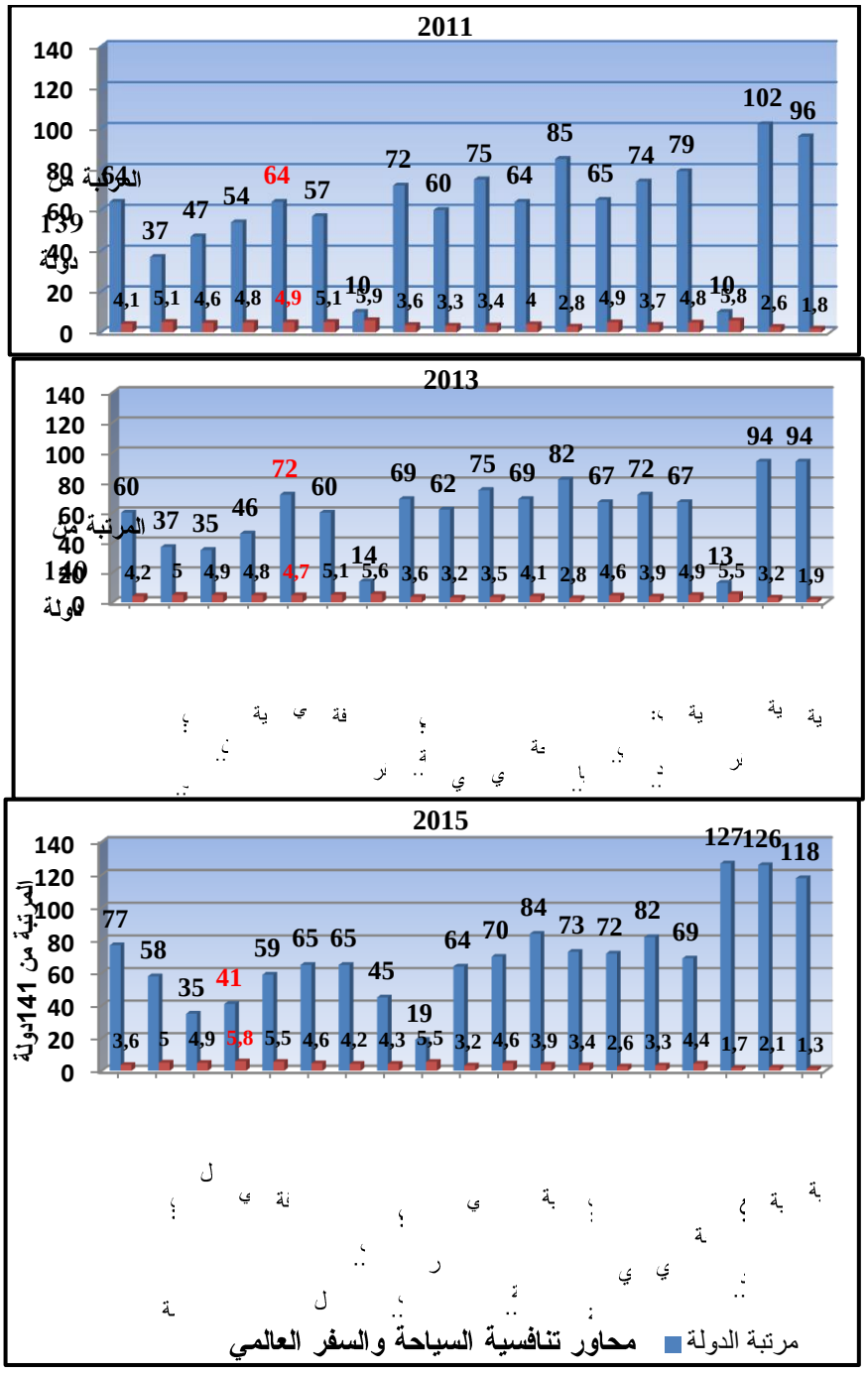
الشكل2. مرتبة الأمن السياحي للأردن بين محاور تنافسية السياحة والسفر (2007-2009م)




الشكل3. مرتبة الأمن السياحي للأردن بين محاور تنافسية السياحة والسفر (2011-2015م). المصدر: تقارير تنافسية السياحة والسفر (2007 - 2009م)



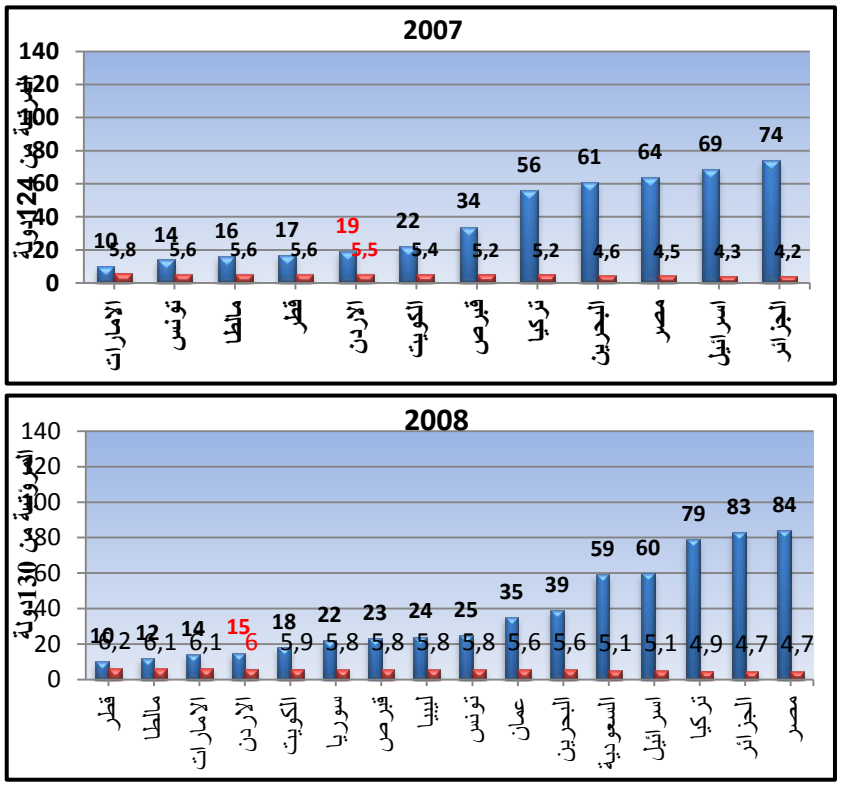

المصدر: تقارير تنافسية السياحة والسفر (2011- 2015م)

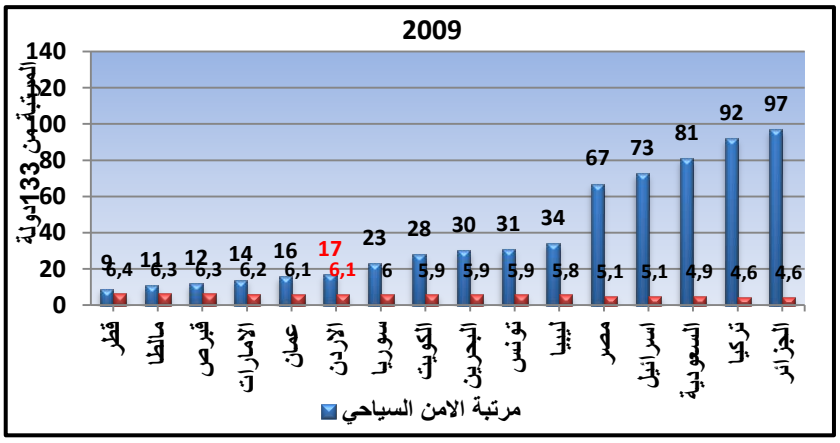
### 3: 6: تنافسية الأمن السياحي على المستوى الإقليمي

شهد ترتيب الأردن في تغيراً واضحاً بين الدول الإقليمية العربية وغير العربية تغيراً واضحا خلال الفترة (2007- 2015م) ضمن المقياس (1- 7)، وبناء على ذلك تم تقسيم هذا التغير إلى مرحلتين هما:

- المرحلة الأولى( 2007- 2009م): وهي المرحلة الآمنة التي شهدت فيها الأردن تقدماً في مؤشر الأمن السياحي بين الدول الإقليمية حيث جاء ترتيب الأردن بالمرتبة الخامسة في عام 2007م، وبالمرتبة الرابعة عام 2008م، وبالمرتبة السادسة عام 2009م وذلك بسبب الاستقرار الأمني المحلي والإقليمي (الشكل4).

**الشكل4. مرتبة الأمن السياحي للأردن بين محاور تنافسية السياحة والسفر (2007- 2009م)**

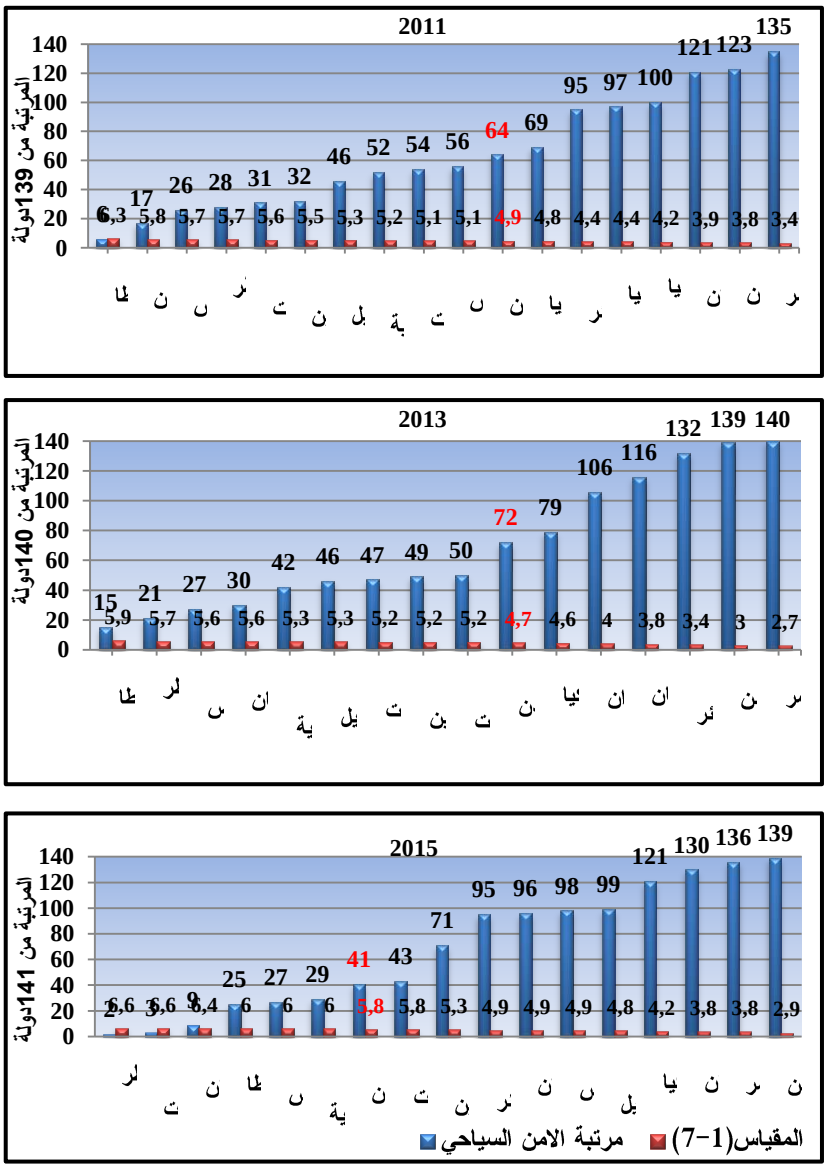





المصدر: تقارير تنافسية السياحة والسفر (2007- 2009م)

- المرحلة الثانية (2011- 2015م): وهي المرحلة غير الآمنة التي شهد فيها مؤشر الأمن السياحي للأردن تراجعاً واضحاً بين الدول الإقليمية المشاركة بالتقرير نتيجة تأثير أحداث الربيع العربي أو ما يسمى (الربيع العربي) وبخاصة الأزمة المصرية والسورية، والأحداث المحلية المتمثلة بالاحتجاجات المطالبة بالإصلاح خلال هذه الفترة حيث تراجعت ترتيب الأردن عام 2011م إلى المرتبة (11) , وفي عام 2013م إلى المرتبة (10)، أما في عام 2015م فقد تقدم مؤشر الأمن السياحي بالأردن إلى المرتبة (7) إقليميا كما ذكر سابقا بسبب استثناء مؤشر حوادث المرور على الطرق من حساب الأمن السياحي للدول، بالإضافة إلى توقف الاحتجاجات المحلية بالأردن (الشكل5).

الشكل5. مرتبة الأمن السياحي للأردن بين الدول الإقليمية للفترة (2011-2015م)




المصدر: تقارير تنافسية السياحة والسفر (2011- 2015م)

## 7: النتائج والتوصيات

**- النتائج:**

1- أن أهم العوامل التي تؤثر قرار السائح في اختيار وجهة سياحية عند وجود أحداث أمنية في دولة سياحية ما وبخاصة في الدول المتقدمة كأوروبا وأمريكا الشمالية هي دور الحكومات والشركات السياحية في تحذير مواطنيها من السفر الى الوجهات غير الآمنة، وعلاقات الثقة بينهما، ووسائل الإعلام والاتصال المختلفة المرئية والمسموعة والمقروءة، وارتباط البرنامج السياحي للسياح الوافدين مع عدد من الدول في نفس المنطقة وليس دولة واحده.

2- تصنف الأحداث البشرية الأمنية والسياسية التي تؤثر على السياحة الوافدة في الدولة إلى ثلاثة أصناف حسب قوة تأثيرها حيث جاءت في المرتبة الأولى الأحداث المرتبطة بالاضطرابات السياسية والأمنية كالثورات والحروب تبعها في المرتبة الثانية الأحداث الإرهابية كالتفجيرات وخطف السياح بينما شكلت الجرائم السياحية الموجهة ضد السياح التي تحدث داخل الدولة كالقتل والسرقة المرتبة الأقل تأثيراً على السياحة الوافدة لأنه يمكن ضبطها من خلال الإجراءات الأمنية داخل الدولة.

3- تختلف اجراءات توفير الامن السياحي في الدول حسب عدد من الخصائص كالموسمية، وانواع وانماط السياحة كالسياحة الدينية والثقافية، والمخاطر الامنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية في الدول المستقبلة للسياح، والظروف الامنية والسياسية على المستوى الاقليمي والعالمي كالحروب والارهاب، وتعدد الجهات الادارية والامنية التي تتولى الاشراف على السياحة في الدولة.

4- تباين ترتيب مؤشر الأمن السياحي للأردن عالمياً وإقليميا في تقارير تنافسية السياحة والسفر العالمي للفترة (2007- 2015م) بحيث احتل الأردن مرتبة متقدمة في الأمن السياحي على المستوى العالمي والإقليمي للفترة (2007- 2009م) بسبب الاستقرار الأمني والسياسي محلياً إقليميا بينما تراجع ترتيب الأمن السياحي للأردن على المستوى العالمي والإقليمي للفترة (2011- 2015م)

بسبب عدم الاستقرار السياسي والأمني على المستوى الإقليمي الناتج عن تأثير أحداث الربيع العربي.

**- التوصيات:**

تلجأ الدول السياحية إلى تحسين صورتها السلبية كوجهة سياحية بعد وقوع الحدث، وإبراز أنها أماكن سياحية آمنة من خلال:

1- أنشاء مجلس إدارة أزمات ضمن استراتيجيات التنمية السياحية المستدامة في الدولة يهدف الى التعاون ما بين القطاع العام والخاص والأجهزة الأمنية من أجل إعادة بناء صورتها كوجهة سياحية بعد الأحداث الأمنية من خلال جهود التسويق السياحي.

2- المشاركة في المؤتمرات والندوات والفعاليات السياحية العالمية, ودعوة المؤتمرات للانعقاد بالدول المتضررة وغير ذلك من الإجراءات بهدف التقليل من تأثير الأحداث الأمنية والسياسية على القطاع السياحي.

3- اتخاذ الإجراءات التي تستهدف العناصر المؤثرة بالقرار السياحي في الدول المصدرة للسياح كالسلطات الرسمية، ووسائل الإعلام والاتصال المتنوعة، ووكالات السياحة والسفر...الخ لما لها من تأثير على قرار السائح في السفر، واختيار الوجهة السياحية وبخاصة في الدول المتقدمة.

4- على الصعيد الاردني: تشجيع السياحة المحلية، والسياحة الإقليمية وبخاصة الوافدة من الدول الخليجية ذات الدخل المرتفع، وتحفيزها على اختيار الأردن كوجهة سياحية من خلال تكثيف الترويج السياحي على المستوى الإقليمي باستخدام وسائل الاتصال المختلفة, ودراسة المتطلبات التي يفضلها السياح الخليجيين, وعمل تسهيلات خاصة لهم.

**المراجع**

- الجحني, علي وآخرون (2004), الأمن السياحي, الطبعة الأولى, الرياض, السعودية.
- الساموك, صفد وعبد الرزاق, انتصار (2011), الإعلام الجديد: تطور الأداء والوسيلة والوظيفة, الطبعة الأولى, وزارة التعليم العالٍ والبحث العلمي, جامعة بغداد, سلسلة مكتبة الإعلام والمجتمع.

- العـزام, محمـد (2002) , مقومـات الأمـن السـياحي, عمـان, الأردن، إدارة الشـرطة السياحية.

- العمـري, محمـد (2011), الأمـن السـياحي: المفهـوم والتطبيـق، الطبعـة الأولى، عمـان, الأردن، دار الراية للنشر والتوزيع.

- سعيد, محمد وحرفوش, خالد (2010), مفـاهيم أمنيـة, إدارة العلاقـات العامـة والإعـلام, الطبعة الأولى, الرياض, السعودية.

- قطيشـات، باسـم (2014م)، الأمـن السـياحي في الأردن، إدارة الشـرطة السـياحية، مديرية الأمن العام، عمان، الأردن .

- قيراط, محمد (2011م), الإرهاب: دراسة في البرامج الوطنية واستراتيجيات مكافحته , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض, السعودية.

- كافي, مصطفى (2009), صناعة السياحة والأمن السياحي، الطبعة الأولى، دمشق، سوريا ، دار مؤسسة رسلان للنشر والتوزيع.

-Altindag , Duha T (2014) , Crime and International Tourism, **Journal of Labor Research**, 35 (1), 1- 14.

-Amore, Louis (2010), Peace Through Tourism: The Birthing of a New Socio-Economic Order , **Journal of Business Ethics** , 89 , 559–568.

-Baker, David and Stockton, Susan (2014), Tourism and Crime in America: A preliminary assessment of the relationship between the number of tourists and crime, two major American tourist cities, **International Journal of Safety and Security in Tourism**, 5 ,1- 25.

-Breda, Zélia and Costa, Carlos (2005), Safety and Security Issues Affecting Inbound Tourism in the People's Republic of China ,University of Aveiro, Tourism, **Safety and Security: From Theory to Practice**, Butterworth-Heinemann.

-Dholakia- Lehenbauer, K. Elliott, E. and Cordell, B.(2012), Maslow Windows and the New Space Frontier Space Policy, **Economic Rhythms**, 28, 291- 298.

-Feridun, Mete (2011) , Impact of Terrorism on Tourism in Turkey: Empirical Evidence From Turkey, **Applied Economics**, 43 (24) , 3349- 3354.

-Kôvári, István and Zimányi, Krisztina( 2011), Safety and Security in the Age of Global Tourism (The changing role and conception of Safety and Security in Tourism, **Applied Studies in Agribusiness and Commerce, Budapest** , 5( 3- 4 ), 56- 61.

-Mthembu, Nompumelelo (2009), **Tourism Crime: Safety and Security in The Umhlathuze District municipality, Kwazulu- Natal,** Unpublished Master Dissertation, University of Zululand, South Africa.

-Mushtaq, Ayesha and Zaman, Khalid (2014), The Relationship Between Political Instability, Terrorism and Tourism in Saarc Region, **Journal of Economic Info**, 1(1), 23- 40.

-Neumayer, Eric (2004), The Impact of Political Violence on Tourism Dynamic Cross- National Estimation, Journal of Conflict Resolution 48: 259- 281.

-Ranga, Mukesh and Pradhan, Priyanka (2014), Terrorism terrorizes tourism: Indian Tourism effacing myths?, International Journal of Safety and Security in Tourism, 5 , 26- 39.

-Saha , Shrabani and Yap , Ghialy ( 2014 ) , The Moderation Effects of Political Instability and Terrorism on Tourism Development: A Cross Country Panel Analysis, Journal of Travel Research, 53 (4) , 509 – 521.

-Sönmez, Sevil F and Apostolopoulos , Yiorgos and Tarlow, Peter (1999) , Tourism in Crisis: Managing the Effects of Terrorism , Journal of Travel Research (38) , 13.

-Steiner, Christian (2010), An Overestimated Relationship? Violent Political Unrest and Tourism Foreign Direct Investment in the Middle East, International Journal of Tourism Research, 12, 726 –738.

-Teitler- Regev, Sharon and Shahrabani, Shosh and Goziker, Oksana (2013), The Effects of Economic Crises, Epidemics and Terrorism on Tourism, International Journal of Business & Economics, 5 (2), 19- 32.

-World Tourism Organization (1996), Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations, Madrid, Spain.

-World Economic Forum (2007- 2015), The Travel & Tourism Competitiveness Report.

-Cláudia, Seabra and Abrantes, José Luıs and Kastenholz, Elisabeth(2014), The influence of terrorism risk perception on purchase involvement and safety concern of international travelers, Journal of Marketing Management, Vol. ,30 Nos .30, Nos. ,903–874 ,10–9 http: //dx.doi.org/10.1080/0267257X.2014.934904 9- 10, 874- 903.