



دور الأمن السياحي في استدامة السياحة والمقومات السياحية، دراسة حالة إدارة الشرطة السياحية بالأردن

وهيبة براهيم

المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي

ديسمبر 2025 المجلد- 12 العدد. 01

الصفحات من 147 إلى 178

E-ISSN 2676-2218

P-ISSN 2352-9660

المقال متوفر على الرابط التالي:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/583>

للاستشهاد بهذا المقال

براهيمي و، (2025)، " دور الأمن السياحي في استدامة السياحة والمقومات السياحية، دراسة حالة إدارة الشرطة السياحية بالأردن "، *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي*، المجلد 12. العدد 01، ص 147-178.

دور الأمن السياحي في استدامة السياحة والمقومات السياحية، دراسة حالة إدارة الشرطة السياحية بالأردن

The role of tourism security in the sustainability of tourism and tourism potential, a case study of the Jordanian Tourist Police Service

وهيبة براهيمى (1)

جامعة بومرداس، (الجزائر)

o.brahmi@univ-boumerdes.dz

تاريخ القبول: 2025/07/09

تاريخ الارسال: 2024/12/27

الملخص :

تهدف هذه الورقة إلى إبراز دور الأمن السياحي وأهميته في استدامة السياحة والحفاظ على المقومات السياحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتوضيح مفهوم الأمن السياحي وأهميته ومراكزه، والوسائل المتبعة لحماية السواح والحفاظ على المقومات السياحية. كما اعتمدنا على دراسة الحالة، لدراسة حالة إدارة الشرطة السياحية بالأردن ودورها في هذا المجال. واستخلصنا أن الأمن السياحي له دور فعال في توفير الحماية المستدامة للسواح والمقومات السياحية والأثرية للدول، من خلال تظافر جهود الجهات الفاعلة في القطاع السياحي. إذ تعمل الشرطة السياحية الأردنية إلى جانب مختلف الهيئات الرسمية وشبه الرسمية والأهلية من أجل تحقيق الأمن السياحي. وهي تساهم بشكل كبير في خدمة المواقع السياحية وزوارها في كافة أنحاء المملكة الأردنية، بالاعتماد على طاقم بشري مؤهل، ومزود بتجهيزات وتقنيات حديثة تمكنه من تقديم خدمات أمنية عالية الجودة للسائح.

الكلمات الدالة: السياحة، الاستدامة، المقومات السياحية، الأمن السياحي، إدارة الشرطة السياحية.

تصنيف جال: L8، L83، L830، Z، Z3، Z30، Z32

Abstract :

The aim of this paper is to highlight the role of tourism security and its importance in the sustainability of tourism and preserving the tourism potential. The study relied on the descriptive approach to clarify the concept of tourism security, its importance and the means used to protect tourists and preserve tourism potential. We also relied on the case study where we discussed the case study of the Jordanian Tourist Service. Among the results obtained: the Jordanian Tourist Police Service works side by side with various official, semi-official and private bodies in order to achieve tourist security. It contributes to serving tourist sites and visitors throughout the Kingdom of

(1) المؤلف المراسل

Jordan, relying on a qualified human crew equipped with modern equipment and technologies that enable it to provide high-quality security services to tourists.

Key words: tourism, sustainability, tourism potential, Tourist Security, Tourist Police Service.

JEL classification: L8; L83; L830; Z3 ; Z30 ; Z300 ; Z32

المقدمة:

تعتبر السياحة من القطاعات المهمة التي تعول عليها الكثير من البلدان لتحقيق التنويع الاقتصادي، وبالأخص تلك التي تتمتع بمقومات سياحية متنوعة، وذلك لما تتمتع به السياحة من مميزات بدءاً من كونها صناعة بدون مداخن، ومساهمتها في تحقيق مداخيل معتبرة بالعملة الصعبة، وخلق مناصب شغل عديدة ومتنوعة، وغيرها من المزايا. غير أنه لا يمكن التغافل عن السلبيات التي قد تنجم عن السياحة، سواء فيما يتعلق بالمقومات السياحية، أو بالسواح الذين يتواجدون في أماكن لا يعرفونها، قادمين إليها شغفهم بالإكتشاف والمغامرة، أو الرغبة في الراحة والإستجمام. لذلك، صار لزاماً على الدول السياحية أن تهتم بتوفير الأمن السياحي على قدر اهتمامها بتوفير وتنويع عروضها السياحية. ومن هذا المنطلق، قمنا بطرح الإشكالية الآتية: كيف يساهم الأمن السياحي في تحقيق استدامة السياحة وحفظ أمن وسلامة السائح والمقومات السياحية، وما هو دور إدارة الشرطة السياحية الأردنية في هذا المجال؟

وقد جزأنا هذه الإشكالية إلى أسئلة فرعية:

- ما المقصود بالسياحة والمقومات السياحية؟
 - ما مفهوم الأمن السياحي وما هي الجرائم المرتبطة بالسياحة؟
 - كيف تساهم إدارة الشرطة السياحية الأردنية في تحقيق الأمن السياحي؟
- اعتمدنا في هذه الدراسة على فرضية رئيسية وهي أن الأمن السياحي يعد من العناصر الرئيسية التي يركز عليها السائح عند اختياره للوجهة السياحية. كما أنه ضروري للحفاظ على المقومات السياحية المختلفة.

ويتمثل الهدف الأساسي من هذه الدراسة في إبراز دور الأمن السياحي وأهميته في استدامة السياحة والحفاظ على المقومات السياحية، وتوضيح مدى أهمية وجود جهاز أمني مختص في الأمن السياحي.

ومن البحوث التي تطرقت لموضوع الأمن السياحي، دراسة لمحمد شبيب الخصاونة، 2017، (الخصاونة، 2017)، بهدف الكشف عن دور التشريعات السياحية الأردنية في تعزيز الأمن السياحي باختيار عينة عشوائية من طلبة السياحة بكلية عجلون خلال العام 2015/2016، وقد خلصت إلى أن التشريعات المتعلقة بالسياحة لا زالت تحتاج إلى التطوير والتفعيل لتصبح قادرة على مواكبة تطورات القطاع السياحي، وهذا التطوير يجب أن يرافقه سن قوانين محددة تتولى البحث بالجرائم ذات الصلة بالأمن السياحي. وجاءت التشريعات المتعلقة بحماية المواقع السياحية في المرتبة الأخيرة نتيجة للإضطرابات التي تشهدها الدول العربية والدول القريبة من الأردن، مما يستدعي تحديد مراقبة دخول السواح على رأس الأولويات. أما رامي محمد الدهون، 2019، (الدهون، 2019) فقام بتقييم تأثير الأحداث الأمنية والسياسية المحلية والإقليمية والعالمية على أعداد السواح الوافدين إلى الأردن في الفترة (1989-2014)، ومن النتائج التي توصل إليها، وجود تباين في درجة التأثير السلبي للأحداث المذكورة على تراجع أعداد سواح المجموعات الوافدين إلى الأردن حسب طبيعة الحدث وحسب الأقاليم والجنسيات، فجاءت الأحداث المرتبطة بعدم الاستقرار السياسي (كالحروب) في المرتبة الأولى، والأحداث العالمية المرتبطة بالإرهاب (كتفجيرات 11 سبتمبر في أمريكا) في المرتبة الثانية، و الأحداث المحلية (كتفجيرات عمان 2005) في المرتبة الثالثة. وجاءت الأقاليم والجنسيات الأوروبية والأمريكية في المرتبة الأولى بدرجة عالية، تلاها الإقليم الإفريقي وآسيا والباسفيك في المرتبة الثانية بدرجة متوسطة، بينما تأثر سواح مجموعات إقليم الشرق الأوسط العربية

بدرجة محدودة. وأرادت الباحثة شريفة معدن، 2020، (معدن، 2020)، تسليط الضوء على مدى تأثير الأمن والاستقرار الاجتماعي على تطور السياحة. وتوصلت إلى نتيجة مفادها أن الأمن بشكل عام والأمن السياحي بشكل خاص يضل الحصن الحصين للحفاظ على المقومات السياحية. ويتفق موضوع بحثنا مع البحوث السابقة من ناحية تأثير الأمن السياحي على تطوير السياحة بشكل عام، غير أنه يركز على دور هذا الأخير في استدامة التنمية السياحية وحماية المقومات السياحية، من خلال التطرق للتجربة الأردنية في مجال الأمن السياحي (إدارة الشرطة السياحية) خلال الفترة (2020/2014)، باعتبارها السباقة في هذا المجال في الوطن العربي، إذ تمتد جذورها لخمسينيات القرن الماضي. ومن أجل بلوغ الهدف من البحث، قمنا بتقسيمه ثلاثة محاور رئيسية، تطرقنا في المحور الأول إلى مجموعة من المفاهيم المرتبطة بالسياحة والتنمية السياحية المستدامة. وفي المحور الثاني، تناولنا بعض المفاهيم ذات الصلة بالأمن السياحي. وفي المحور الثالث عرضنا التجربة الأردنية في مجال الأمن السياحي. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتوضيح المفاهيم المرتبطة بالظاهرة السياحية والتنمية السياحية المستدامة والأمن السياحي، كما تم الاعتماد على دراسة الحالة من أجل الوقوف على التجربة الأردنية واستنتاج دور إدارة الشرطة السياحية الأردنية في مجال الأمن السياحي، ومحاولة الاستفادة من هذه التجربة بما يتناسب مع وضع الجزائر.

1. مفاهيم مرتبطة بالسياحة والتنمية السياحية المستدامة

ل للوصول إلى فهم ظاهرة السياحة، قدمنا مجموعة من المفاهيم المرتبطة بها، بدء بتعريف السياحة والسائح، ثم تعريف التنمية المستدامة والتنمية السياحية المستدامة، لنعرف بعدها المقومات السياحية ومكونات النشاط السياحي.

1.1. تعريف السياحة

عرفها الاقتصادي النمساوي "شوليرن شيراتنهوس" عام 1910، بأنها الإصطلاح الذي يطلق على أي عمليات، خصوصاً العمليات الاقتصادية التي تتعلق بوجود، وإقامة وانتشار الأجانب داخل وخارج منطقة معينة، أو أية بلدة ترتبط بهم ارتباطاً مباشراً. وعرفها "فلويلر" عام 1905 بأنها، "ظاهرة من ظواهر عصرنا، تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وإلى تغيير الهواء، وإلى مولد الإحساس بجمال الطبيعة ونمو هذا الإحساس، وإلى الشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة، وأيضاً إلى نمو الاتصالات التي كانت ثمرة اتساع نطاق التجارة والصناعة، سواء كانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة، وثمره تقدم وسائل النقل". (عبوي، 2016، صفحة 15) وترى المنظمة العالمية للسياحة بأنها: "تعبير يطلق على الرحلات الترفيهية، وهي مجموع الأنشطة الإنسانية الموجهة لتحقيق هذا النوع من الرحلات، وهي صناعة تساعد على سد حاجات السائح". (YAHAOUI، 2015، صفحة 367) وفي تعريف آخر تبنته المنظمة العالمية للسياحة واللجنة الإحصائية لهيئة الأمم المتحدة في سنة 2000، السياحة هي، "مجموعة الأنشطة التي يقوم بها الأفراد خلال سفرهم وإقامتهم في مناطق خارج عن محيطهم المعتاد، خلال فترة متواصلة لا تتجاوز السنة، لأغراض الترفيه أو الأعمال أو لأغراض أخرى". (Meyer, 2005, p. 09) وحسب منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO)، "السياحة الدولية تشمل أنشطة الأفراد المتمثلة في السفر إلى أماكن خارج أماكن إقامتهم المعتادة والدائمة، والمكوث بها لمدة لا تتجاوز 12 شهراً، لقضاء أوقات ممتعة أو ممارسة أنشطة الأعمال التجارية، أو لغيرها من الأغراض". (منظمة التعاون الإسلامي، 2017، صفحة 01)

1.2. مفهوم السائح

السائح هو "الشخص الذي يقيم برغبته خارج مكان سكنه الأصلي دون أن يهدف إلى مكتسبات اقتصادية، وعليه أن يصرف أموال وفرها في مكان آخر". (عبوي، 2016، صفحة 19) كذلك هو "الشخص الذي يسافر خارج مقر إقامته الأصلي أو الإعتيادي، ولأي سبب غير الكسب المادي أو الدراسة، سواء في داخل بلده (سائح وطني)، أو داخل بلد غير بلده (سائح أجنبي)، ولفترة تزيد عن 24 ساعة، وإن قلت عن ذلك فهو يعتبر قاصدا للنزهة". (عبوي، 2016، صفحة 22) ومن هنا، نستنتج وجود إختلاف بين مفهوم كل من السائح والزائر، هذا الأخير يقصد المواقع السياحية لفترة تقل عن 24 ساعة، كما نستنتج وجود نوعين من السواح، هما: (كافي، صناعة السياحة والأمن السياحي، الأمن السياحي، الجرائم السياحية، الإرهاب، العولمة، 2009، الصفحات 16-17)

السائح الدولي: هو الذي يسافر عبر الحدود الدولية، ويبقى بعيدا عن دولته المقيم بها بشكل دائم مدة لا تقل عن 24 ساعة.

السائح الداخلي: هو الذي ينحصر تنقله داخل حدود دولته التي يقيم فيها، ويبقى بعيدا عن مكان إقامته الأصلي مدة لا تقل عن 24 ساعة أو ليلة واحدة. وتضع بعض الدول حدودا دنيا للمسافات لتحديد السائح الداخلي، تتراوح بين 40 و 100 كلم. فمثلا، تحدد كندا المسافة بـ 80 كيلومترا لكي يعتبر المواطن الكندي سائحا، بشرط ألا يكون قد عبر أية حدود دولية. (Meyer, 2005, p. 09)

1.3. مفهوم التنمية المستدامة

التنمية وفقا لهيئة الأمم المتحدة للتنمية عام 1956، هي "العمليات التي يمكن من خلالها توحيد جهود المواطنين والحكومة لتحسين الأحوال الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المجتمعات المحلية، لمساعدتها على الاندماج في حياة

الأمة والمساهمة في تقدمها قدر المستطاع". وتعني أيضا، "العملية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، التي تقضي على التخلف بكل مؤشرات ومسبباته كما ونوعا، والتي تتم في إطار نمط إنتاج اجتماعي معين، وضمن هيكل بيئي محدد على أساس خصوصيات تميز كل بلد، حيث تحدد القوانين الاقتصادية لهذا النمط مسيرة وإنجاز مهام التنمية". (سالم، 2017، الصفحات 31-34) أما مصطلح "الاستدامة" فيعود إلى علم الإيكولوجي، أين استخدم للتعبير عن تشكل وتطور النظم الديناميكية التي تكون عرضة إلى تغيرات هيكلية، تؤدي إلى حدوث تغير في خصائصها وعناصرها وعلاقات هذه العناصر بعضها البعض. (غنيم و أبو زنت، 2014، صفحة 23) ويرجع أصل المصطلح في اللغة اللاتينية القديمة إلى كلمة "sustenere"، وهي تعني "الحفاظ والإحتفاظ بالشئ وصيانة استخدامه للإبقاء عليه". (عبد الغني، 2020، صفحة 407) وقد استخدم مصطلح الإستدامة في المفهوم التتموي للتعبير عن طبيعة العلاقة بين علم الاقتصاد وعلم الإيكولوجي، باعتبار أن كلاهما مشتقان من نفس الأصل الإغريقي، حيث يبدآن بالجذر **Eco** الذي يعني في العربية البيت، والمعنى العام لمصطلح **Ecology** هو دراسة مكونات البيت، أما مصطلح **Economy** فيعني إدارة مكونات البيت. (غنيم و أبو زنت، 2014، صفحة 23). وقد تعريف التنمية المستدامة، بأنها "تلك التي تستجيب لاحتياجات الأجيال الحالية دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم هم أيضا". (TOUHAMI, 2014, p. 03) وعلى الرغم من أن مفهوم الاستدامة هو مفهوم شامل، غير أنه توجد عدة مقاربات يمكن استخدامها لتعريف التنمية المستدامة، استنادا إلى مختلف جوانب الإدراك. وبذلك يشمل مصطلح التنمية المستدامة مجموعة من المفاهيم، هي كالآتي: (IUCN, June 4 th, 2008, p. 04)

-المحافظة على الموارد والالتزام بثقافة العيش.

- مسؤولية شخصية وضمانة للأجيال القادمة.
- الإنسان هو حجر الزاوية في تحقيق التنمية المستدامة.
- المواطنة والحرية وتحرير الطاقات البشرية هي مفتاح الاستدامة.
- التأكيد على القيم الإنسانية.
- إعادة تعريف العولمة إلى نظام أكثر استنادا إلى العدالة.
- إعادة ربط العلاقة بين الإنسان والطبيعة والكون بشكل متناغم.
- وللتنمية المستدامة ثلاثة أبعاد، هي: (حوادسي، 2018، صفحة 34)
- **البعد البيئي:** المحافظة على الموارد الطبيعية الأساسية لبقاء الإنسان، والحفاظ على التنوع البيولوجي، واستقرار طبقة الأوزون وباقي الأنظمة الإيكولوجية، كما تطرح مشاكل متعددة تمس الأمن الإنساني.
- **البعد الاقتصادي:** تحقيق الغايات التنموية وإنتاج السلع وتلبية طلب السوق دون الإضرار بالأنظمة الإيكولوجية، خاصة وأن التكنولوجيا توفر الإجهاد البيئي في عملية الإنتاج.
- **البعد الاجتماعي:** تتضمن التوزيع العادل، والعدالة في تحقيق الخدمات الاجتماعية، والصحة، والتعليم والمساواة بين الجنسين، والمحاسبة والمشاركة السياسية.

1.4. التنمية السياحية المستدامة

تعرف التنمية السياحية "بأنها تأخذ طابع التصنيع المتكامل، الذي يعني إقامة وتشبيد مراكز سياحية تتضمن مختلف الخدمات التي يحتاج إليها السائح أثناء إقامته بها، وبالشكل الذي يتلاءم مع القدرات المالية للفئات المختلفة من السواح". (كافي، صناعة السياحة والأمن السياحي، الأمن السياحي، الجرائم السياحية، الإرهاب، العولمة، 2009، صفحة 21) أما التنمية السياحية المستدامة، فيقصد

بها حسب منظمة السياحة العالمية، "كل أشكال التنمية أو التهيئة أو النشاط السياحي التي تراعي وتحافظ على المدى الطويل على الموارد الطبيعية والثقافية والاجتماعية، والتي تساهم بشكل إيجابي وعادل في التنمية الاقتصادية ورفاهية الأفراد الذين يعيشون ويعملون ويستقرون في المناطق". (SAIR & RAHOUA, 193, p. 2018) كما عرفت أيضا بأنها، "هي التي تلبي احتياجات السواح والمواقع المضيفة إلى جانب حماية وتوفير الفرص للمستقبل، إنها القواعد المرشدة في مجال إدارة الموارد بطريقة تتحقق فيها متطلبات المسائل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ويتحقق معها التكامل الثقافي والعوامل البيئية والتنوع الحيوي ودعم نظم الحياة". (كافي، صناعة السياحة والأمن السياحي، الأمن السياحي، الجرائم السياحية، الإرهاب، العولمة، 2009، صفحة 20) وحسب هذه المنظمة، "السياحة المستدامة يجب أن تكون على المدى الطويل قابلة للاستيعاب من الناحية البيئية، وفعالة اقتصاديا، ومنصفة من الناحية الأخلاقية والاجتماعية للسكان المحليين". (SAIR & RAHOUA, 2018, p. 193)

1.5. المقومات السياحية ومكونات النشاط السياحي

يقصد بالمنطقة السياحية، هي المكان الذي يصبح هدفا للطلب السياحي نتيجة للعلاقة التي تتحقق من المغريات السياحية التي تتمتع بها المنطقة، واتجاهات ودوافع النشاط السياحي، والتسهيلات السياحية المتاحة للوصول إلى هذه المنطقة. فالمنطقة تصبح سياحية نتيجة تفاعل العناصر الآتية: المغريات السياحية (طبيعية، صناعية، إنسانية)، وميول واتجاهات الطلب السياحي، وتسهيلات الوصول والإقامة في المنطقة. (السيسي، 2015، صفحة 28) وتتميز صناعة السياحة بأنها دائمة التغير والتطور والنمو، ومن أهم دوافعها الرغبة في المعرفة والإثارة واكتساب الخبرات والشعور بالأهمية والاستجمام والترويح، اعتمادا على

عوامل الجذب السياحي، كمناطق الجمال والمناظر الطبيعية والأماكن التاريخية، والنشاطات والأحداث الثقافية، والأحداث الاجتماعية والتعليمية، والتسلية والترفيه الرياضي، والمشاركة في النشاطات الخارجية الترفيهية. (عبوي، 2016، صفحة 25) بينما يعرف النشاط السياحي بأنه، النشاط الفني والإداري الذي تقوم به مختلف الهيئات والأجهزة والمنشآت السياحية في الدول (حكومية وعامة وخاصة)، لتحقيق أقصى إشباع ممكن للسواح. ويهدف النشاط السياحي إلى تحقيق أقصى ربحية ممكنة، والوصول إلى مستوى عال لإشباع السواح ماديا ومعنويا، وتقليل درجات القلق والتوتر التي يشعرون بها عند زيارتهم لدول أخرى غير دولهم. (السيسي، 2015، صفحة 29) وتتكون صناعة السياحة من مجموعة من العناصر، والتي رغم تعددها وتشعبها إلا أنها تكون فيما بينها وحدة واحدة تتميز بالتجانس، وهي تتلخص في الإقامة السياحية، والسياحة والسفر، والإرشاد السياحي، والترفيه السياحي، والمطاعم والكافيتريا والمراكز التجارية، والبيع السياحي، والنقل السياحي، والأمن السياحي كأحد أهم مكونات النشاط السياحي. (السيسي، 2015، صفحة 88)

2. مفاهيم مرتبطة بالأمن السياحي

يتناول هذا الجزء من الدراسة مفهوم الأمن بشكل عام ومفهوم الأمن السياحي، وأنواع الجرائم السياحية، ثم عرض العوائق التي تواجه الأمن السياحي.

2.1. مفهوم الأمن

كلمة المراد بها لغويا ضد الخوف، أما اصطلاحا فهو شعور الإنسان بالسكينة والطمأنينة على حاجاته الدنيوية، فالأمن محله القلب أساسا، والصورة التي ينتجها خارجه هي السلام. كما أن مفهوم الأمن مرتبط بالعديد من المصطلحات الأخرى مثل السلامة والاستمرارية، وقد تم تعريف الأمن كمطلب قومي في دراسة للأمم

المتحدة عام 1986. (سمير، 2012، صفحة 07) ويقصد بالأمن، "جميع الإجراءات الأمنية المرتبطة بالأمن الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والجنائي لتأمين مسار الحياة الإنسانية بمختلف صورها، وتفاعل أفراد المجتمع مع البيئة التي يعيشون فيها سعيا وراء إشباع مختلف احتياجاتهم المادية والمعنوية". (YAHAOUI، 2015، صفحة 368) وقد ساوى "مكنماري" بين مفهومي الأمن والتنمية، فقال "إن الأمن هو التنمية وبدون تنمية لا يمكن أن يوجد أمن، وهذه علاقة متداخلة ومترابطة بين الأمن الوطني والتنمية القومية الشاملة". (العمرى، 2014، صفحة 22)

2.2. تعريف الأمن السياحي

يعني "توفير الأمن لكل من السائح وموضوع السياحة". ويشمل أمن السائح أمنه على نفسه وماله وعرضه، وحمايته من الجرائم والمضايقات التي يمكن أن تقع عليه. (الخصاونة، 2017، صفحة 01) ويقصد بموضوع السياحة أمن المنشآت السياحية والمواقع الأثرية والطبيعية والدينية والتاريخية، (العمرى، 2014، صفحة 52) وهو أيضا "منظومة من المفاهيم التربوية والعقابية والإجرائية، التي تحقق ظروفًا جاذبة لتنتقل الناس بغض النظر عن أهدافهم ومدة إقامتهم بطمأنينة وسهولة". ويرى المسافر أنه يشمل "أمن المطارات والخطوط الجوية والفنادق، والأمن المصرفي، والأمن العام والخاص، إضافة إلى شموله لموضوع السلامة، ليشعر السائح بالأمن والسلامة معا". (الخدام، 2015، صفحة 04)

من هذه التعاريف نستنتج أن الأمن السياحي، يشمل شقين أساسيين: يركز الأول على توفير سلامة السواح والمواقع. والثاني يركز على التشريعات والقوانين ذات العلاقة بالسياحة والتي تساهم في تحقيق الأمن السياحي.

ويعتبر الأمن السياحي مسؤولية جماعية، تبدأ بتعزيز قيم الانتماء والولاء للعاملين في قطاع السياحة لوطنهم ولعملهم، وزيادة الوعي الوطني بأهمية السياحة والأمن السياحي، وتظافر جميع الجهود المشتركة للأجهزة المعنية بالسياحة والمؤسسات الإعلامية والدينية والاجتماعية والسياسية في القطاع العام ومؤسسات ومنظمات المجتمع المدني مع أجهزة الأمن العام والأمن السياحي بصورة خاصة. (كافي، فلسفة اقتصاد السياحة والسفر، 2016، صفحة 238)

وتوجد عدة جرائم يمكن أن تمس القطاع السياحي، وهي قسمين: (السياسي، 2015، صفحة 125)

جرائم ترتكب بواسطة السواح: منها: تهريب الآثار والمجوهرات والأحجار الكريمة، وسرقة السواح لبعضهم البعض، التهريب من دفع ثمن الخدمات المقدمة لهم (المأكل والمشرب مثلاً)، وتقديم بلاغات وهمية كأن يبيع السائح ممتلكاته لصرف التعويض في بلده لقاء تأمين تلك الممتلكات.

جرائم ترتكب ضد السواح: مثل العنف بغرض السرقة، والنصب، وجرائم الآداب والإعتداءات العشوائية، ولعب القمار مع السائح.

2.3. العوائق التي تواجه الأمن السياحي

من العوائق التي تواجه الأمن السياحي نذكر الآتي: (كافي، فلسفة اقتصاد السياحة والسفر، 2016، صفحة 253)

- قلة الدراسات والبحوث والإستفتاءات واستطلاعات الرأي عن الأمن السياحي.
- عدم انتشار الثقافة السياحية في المجتمعات العربية بشكل عام، ونقص الإطارات البشرية المؤهلة في هذا المجال.
- ضعف الوعي فيما يخص أهمية السياحة والأمن السياحي.

- قصور وسائل الثقافة السياحية على الطبقة المثقفة وعدم التوجه إلى غالبية الشعب.

- عدم اهتمام برامج الأطفال بنشر الثقافة السياحية.

3. التجربة الأردنية في مجال الأمن السياحي (إدارة الشرطة السياحية)

تناولت دراسة الحالة مجهودات الأردن لتحقيق الأمن السياحي بالإعتماد على جهاز متخصص يتمثل في إدارة الشرطة السياحية.

3.1. نشأة إدارة الشرطة السياحية الأردنية ومراحل تطورها

يعد القطاع السياحي أحد روافد الاقتصاد الأردني، لذلك حرصت الأردن على تطويره وتوفير كافة الإمكانيات للنهوض والارتقاء به، وتقديم التسهيلات والحماية للسواح، وعملت مديرية الأمن العام على إيجاد إدارة متخصصة للتعامل أمنياً وثقافياً مع السواح على اختلاف جنسياتهم، سميت بإدارة الشرطة السياحية. والتي تم تأسيسها في 1945 كإدارة متخصصة، تعنى بشؤون السواح القادمين للبلاد فرادى أو على شكل مجموعات سياحية، ومراقبة العملية السياحية بكافة فعالياتها، والمحافظة على الأماكن الأثرية والمقتنيات الحضارية من العبث أو السرقة. (هاكوز، 2012) وعملت مديرية الأمن العام على رعاية هذه الوحدة حتى غدت أكبر إداراتها، وأصبح الأمن السياحي ركيزة هامة من ركائز العملية السياحية، وحلقة مكملية للخدمات التي يقدمها الأردن لزواره. (إدارة الشرطة السياحية، 2015، صفحة 12) وتتمثل رسالة هذه الإدارة في تحقيق الأمن السياحي للسائح والمواقع السياحية والأثرية، بإنفاذ القانون، وتعزيز العمل التشاركي مع الشركاء، والتوعية والتنقيف، وتمكين العاملين في هذه الإدارة. (إدارة

الشرطة السياحية، 2019، صفحة 11) التي مر تشكيلها بمراحل، هي: (إدارة الشرطة السياحية، 2013، صفحة 13)

-1958: بدأت الفكرة بتخصيص عدد من أفراد الشرطة لإرشاد وحماية السواح والحجاج تحت تسمى شرطة الأديان، والتي كانت نواة تشكيل الشرطة السياحية.

-1967: تم تشكيل وحدة الشرطة السياحية ومقرها سلطة السياحة بعمان، وأعيد تسميتها بقسم الشرطة السياحية، والذي أتبع بإدارة العمليات.

-1988: أنيطت مهام هذه الوحدة بقسم الشرطة السياحية والتي كان مقرها بوزارة السياحة الآثار، وكان يتبع لإدارة العمليات في مديرية الأمن العام.

-1990: أتبع قسم الشرطة السياحية بمكتب الأمن الوقائي.

-1994: استحداث إدارة الشرطة السياحية المتخصصة بتحقيق الأمن السياحي.

ومنذ ذلك الوقت توسعت واجبات الإدارة لتشمل أمن الإنسان والمكان وجودة المنتج السياحي، والتخصص النوعي في قضايا السواح. (إدارة الشرطة السياحية، 2015، صفحة 12)

-2020: دمج الإدارة الملكية لحماية البيئة وإدارة الشرطة السياحية تحت مسمى الإدارة الملكية لحماية البيئة والسياحة. (مديرية الأمن العام، 2020، صفحة 12)

3.2. المرتكزات الوظيفية ومحاور عمل إدارة الشرطة السياحية

تقوم إدارة الشرطة السياحية بأربع وظائف، هي: (العمرى، 2014، صفحة 296)

-الوظيفة الشرطية: تمارس إدارة الشرطة السياحية عملها التخصصي إلى جانب ممارسة الدور الشرطي المكلف به العاملون في جهاز الأمن العام.

-الوظيفة الأمنية: تركز على الوقاية من الأخطار المحتمل وقوعها على قطاع السياحة والحماية والمحافظة عليه من خلال مراحل العملية السياحية.

-**الوظيفة السياحية:** تنفيذ قرارات وزارة السياحة والآثار، ومراقبة مدى تطبيق التشريعات والأنظمة السياحية من قبل الفعاليات السياحية، والقيام بدور الدليل السياحي (مرافقة الوفود الرسمية وتقديم الشروحات والمعلومات عن المواقع السياحية والأثرية أثناء زيارتهم لها).

-**الوظيفة القضائية:** استقبال الشكاوى والتحقيق فيها، وإيداع القضايا حسب نوعها وجهة الاختصاص التي تعنى بمتابعتها واتخاذ الإجراءات المناسبة. ويتحدد عمل إدارة الشرطة السياحية في أربعة محاور، هي: (إدارة الشرطة السياحية، 2013، صفحة 13)

-**المحور الأول:** تأمين الحماية للمجموعات السياحية من خلال الترفيق الأمني السياحي منذ لحظة الدخول وحتى المغادرة.

-**المحور الثاني:** حماية المواقع السياحية والأثرية، وتوفير الأمن للمجموعات السياحية أثناء تواجدها وتجوّلها داخل تلك المواقع.

-**المحور الثالث:** استقبال شكاوى السواح في المواقع السياحية والأثرية، وأثناء إقامتهم بالفنادق والاستراحات والمخيمات السياحية، أو التي ترد عن طريق وزارة السياحة أو عن طريق هيئة تنشيط السياحة، أو بواسطة البريد الإلكتروني الخاص بالإدارة وإيداعها للجهات المختصة.

-**المحور الرابع:** المساهمة في تطوير وتحسين المنتج السياحي بالمشاركة في أعمال اللجنة الأمنية ووحدة الرقابة المشتركة، وتنفيذ قرارات هذه اللجان بهدف تحفيز فعاليات القطاع السياحي المختلفة لتقديم الخدمات المثلى للسواح.

3.3. الخدمات التي تقدمها الإدارة الملكية لحماية البيئة والسياحة

تقدم هذه الإدارة (حلت محل إدارة الشرطة السياحية منذ 2020) خدمات عدة تخص حماية البيئة والسياحة، منها: (مديرية الأمن العام، 2020، صفحة 14)

- الترفيق الأمني للمجموعات السياحية بما يكفل ضبط معايير الخدمة الأمنية.
- دوريات التحقيق السياحي بما يمكن الإدارة من تقديم الخدمة الفضلى للسائح بمفهوم الاستجابة الأولية، وعبر نظام دوريات التحقيق السياحي.
- تقديم الشروحات اللازمة للوفود الرسمية عن المواقع السياحية والأثرية، وإرشاد وتوعية السواح في مختلف المناطق، وتقديم الإسعافات الأولية للسواح.
- متابعة منصات التواصل الاجتماعي المختلفة عبر فريق عمل متكامل، بالإضافة للبريد والموقع الإلكترونيين، ومتابعة البلاغات الواردة عبر رقم الطوارئ والخط الساخن.
- زيارة السواح الذين تعرضوا لإصابات أو وعكات صحية أثناء تواجدهم في البلاد، ومتابعة حالتهم الصحية إلى أن يتمثلوا للشفاء ومغادرة البلاد.
- استقبال الشكاوى المتعلقة بالتعديات والجرائم البيئية الواقعة على الثروة الحيوانية والثروة النباتية والبيئة البحرية.
- المرافقة الأمنية لموظفي الشركاء أثناء تأديتهم لواجباتهم (الكشف والتفتيش).
- تنفيذ برامج التوعية البيئية والسياحية (محاضرات، حملات، رسائل، ...).
- تنظيم وعقد دورات أصدقاء البيئة والسياحة ودورات بيئية وسياحية متخصصة للمؤسسات.
- تسيير الدوريات في المتنزهات والغابات والبرور البيئية الساخنة.
- تزويد الباحثين والطلاب والجهات الرسمية بإحصائيات ومعلومات ودراسات بيئية وسياحية.
- استقبال الشكاوى على تصرفات وسلوكيات العاملين في الإدارة.
- الإشتراك بتنفيذ الواجبات الأمنية غير البيئية والسياحية.

3.4. تدخلات إدارة الشرطة السياحية

تشمل تدخلات إدارة الشرطة السياحية عدة مجالات، تتمثل في الآتي:

3.4.1 تدخلات في مجال العمليات

تعتبر شعبة عمليات إدارة الشرطة السياحية حلقة الوصل بين مديرية الأمن العام والأقسام الميدانية التابعة للشرطة السياحية المنتشرة في أنحاء الأردن، وهي تتولى متابعة العملية السياحية للمجموعات القادمة إلى البلاد وفي كل موقع، ومراقبة الوضع الأمني في المواقع السياحية من خلال كاميرات المراقبة، والتعامل مع الشكاوى عبر الخط الساخن لذلك الغرض، ورصد وجمع وتوثيق المعلومات والوقائع الأمنية بالقطاع السياحي. (إدارة الشرطة السياحية، 2019، صفحة 16) والجدولين (01) و(02)، يوضحان مجموع القضايا التي تم التعامل معها خلال الفترة من 2014/2019، وتأتي مخالفات القانون والمطلوبين على رأس القضايا، تليهما حوادث السقوط وفقدان الممتلكات السرقة والإحتيال والوعكات الصحية.

الجدول (01): مجموع وطبيعة القضايا التي تم التعامل معها خلال الفترة من 2014/2017

البيان	2014	2015	2016	2017
سقوط	120	84	112	164
حادث سير	36	26	40	62
رشق بالحجارة	6	3	4	14
تحرش	22	8	15	12
سرقة وإحتيال	102	86	84	70
فقدان ممتلكات	90	87	84	134
فقدان سواح	15	2	9	11
وفاة طبيعية	20	16	14	24
التنقيب عن دفائن	1	1	1	2
مشاجرة	40	36	71	42
خلافات مالية	13	0		

10	7	7	8	إغلاق راحة عامة
12	15	12	28	إطلاق عيارات نارية
84	65	42	48	وعكة صحية
18	62	22	22	حريق
206	230	292	366	مخالفات قانون وزارة السياحة والآثار
19	6	10	17	إلحاق الضرر بمال الغير
140	184	221	257	مطلوبين
484	375	365	297	متفرقة
1508	1342	1320	1508	المجموع

المرجع: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (إدارة الشرطة السياحية، 2015)، (إدارة الشرطة السياحية، 2017)

الجدول (02): مجموع القضايا والحوادث والمخالفات والخدمات خلال الفترة من 2019/2017

البيان	2017	2018	2019
القضايا	567	672	563
الحوادث	462	639	855
المخالفات	263	358	318
الخدمات	17	13	10
المجموع	1309	1682	1746

المرجع: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (إدارة الشرطة السياحية، 2018)، (إدارة الشرطة السياحية، 2019)

وبدءاً من عام 2020 أصبحت التدخلات تتم من قبل الإدارة الملكية لحماية البيئة والسياحة، فبالإضافة إلى تدخلاتها في القضايا البيئية، والتي تنعكس حتماً على القطاع السياحي، مثل معالجة المخالفات على مستوى المحميات والمنتزهات والغابات، وإلقاء النفايات على السواحل وتلويث البحر والمياه، وإلقاء النفايات، وغيرها، تقوم هذه الإدارة في المجال السياحي بتأمين المواقع السياحية والأثرية، ومرافقة المجموعات السياحية، والاستجابة لأيّة ملحوظات تتعلق بالمجموعات والمنشآت السياحية على مدار الساعة. (مديرية الأمن العام، 2020). ويبين

الجدول أدناه تطور عدد القضايا التي تدخلت فيها الإدارة الملكية للبيئة والسياحة عام 2020 مقارنة بعام 2019 (هذه الأخيرة تمت تحت إدارة الشرطة السياحية):

الجدول (03): القضايا خلال الفترة 2020/2019

القضايا	2019	2020
مخالفة قانون العمل والإقامة	27	2
مخالفة قوانين وزارة السياحة والآثار	269	242

المرجع: (مديرية الأمن العام، 2020، صفحة 18)

3.4.2 تدخلات في مجال الترفيه والتسهيلات

من خلال بيانات الجدول أدناه، نلاحظ أن نسبة الترفيه للمجموعات السياحية التي زارت الأردن خلال الفترة ما بين 2015 و2018، تتراوح في حدود ما بين 31 و37%، وكانت أعلى نسبة ترفيه في سنة 2014، بما يقارب 43%.

الجدول (04): المجموعات السياحية التي تم ترفيهها خلال الفترة 2018/2014

المجموعات	2014	2015	2016	2017	2018
عدد المجموعات السياحية	14337	10647	11950	16468	19943
المجموعات السياحية التي تم ترفيهها	6148	3699	4389	5409	6058
المجموعات غير المرفقة	8189	6948	7561	11059	13885
نسبة الترفيه %	42.88	34.74	36.73	32.85	30.38

المرجع: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (إدارة الشرطة السياحية، 2015)، (إدارة الشرطة السياحية، 2017)،

(إدارة الشرطة السياحية، 2018)

وفي عام 2018 (إدارة الشرطة السياحية، 2018)، تم إعادة توجيه الخدمة الأمنية التي تقدمها إدارة الشرطة السياحية، تماشياً مع سياسة التجديد والتطوير، بما يخدم المنتج السياحي، ويحقق بيئة سياحية آمنة بأعلى معايير الجودة، فتم: - إعادة تنظيم الترفيه الأمني بما يتلاءم مع المتطلبات والمستجدات كون الإدارة السياحية هي المستجيب الأول لأي حادث أو واقعة سياحية.

-الترفيه الأمني غير مركزي، ويعتمد بأن تكون آلية الترفيه منظمة على ثلاثة أنماط (مواقع، آلي، فردي).

-تزويد الإدارة بمن يمكنهم التحدث بلغات أخرى، وتعزيزها بحملة الشهادات الجامعية المتخصصة بالسياحة لتحقيق التميز في تقديم الخدمة السياحية للمجموعات المرفقة.

وبين الجدول المالي عمليات الترفيه وفقاً للأنماط الثلاثة ابتداءً من عام 2019، وتشير البيانات إلى وجود أثر إيجابي للتعديلات المتخذة، إذ بلغت نسبة الترفيه أكثر من 98 % خلال الفترة 2020/2019.

الجدول (05): المجموعات السياحية التي تم ترفيهها حسب النوع خلال الفترة 2020/2019

البيان	2019	2020
عدد المجموعات السياحية	23750	3950
أفراد المجموعات السياحية	614253	100405
المجموعات المرفقة	23431	3902
الترفيه الفردي	10005	
ترفيه المواقع	13711	
عدد البواخر السياحية التي تم ترفيهها آلياً	34	
فعاليات تم ترفيهها آلياً	12	
مجموعات المسير والتخييم والجيبات والدراجات الهوائية	460	
أعداد السواح الذين قاموا بالتخييم	48094	32109
نسبة الترفيه الأمني للسواح	98.6 %	98.7 %

المراجع: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (إدارة الشرطة السياحية، 2019، صفحة 17)، (مديرية الأمن العام، 2020، صفحة 18)

أما الجدول الآتي فيوضح التسهيلات المقدمة للوفود الرسمية التي زارت المواقع السياحية والأثرية بالأردن خلال الفترة من 2014 إلى 2020

الجدول (06): التسهيلات المقدمة للوفود الرسمية المدنية والعسكرية خلال الفترة 2020/2014

العام	2014	2015	2106	2017	2108	2019	2020
عدد الوفود	612	456	378	364	477	271	71

المرجع: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (إدارة الشرطة السياحية، 2015)، (إدارة الشرطة السياحية، 2017)، (إدارة الشرطة السياحية، 2019)، (مديرية الأمن العام، 2020)

3.4.3 تدخلات في مجال القضائية

يتعامل قسم القضائية مع الشكاوى والقضايا الواردة عبر الوسائل المتاحة فيما يتعلق بالسواح ومرتادي المواقع والمنشآت السياحية، ويقوم بمتابعتها مع الجهة ذات العلاقة حسب طبيعة الشكوى، ويتم تأمين الحماية اللازمة لموظفي وزارة السياحة والآثار في حالة فتح وغلق المنشآت السياحية. (إدارة الشرطة السياحية، 2019، صفحة 18) والجدول (07) يوضح عدد الشكاوى التي تم التعامل معها عبر البريد الإلكتروني من 2014 إلى 2019.

الجدول (07): عدد الشكاوى التي تم التعامل معها عبر البريد الإلكتروني خلال الفترة 2019/2014

العام	2014	2015	2106	2017	2108	2019
عدد الشكاوى التي تم التعامل معها	23	35	16	18	12	35

المرجع: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (إدارة الشرطة السياحية، 2015)، (إدارة الشرطة السياحية، 2017)، (إدارة الشرطة السياحية، 2019)

أما الجدول رقم (08)، فيبين عدد ونوع الإجراءات التي تعامل معها قسم القضائية، حيث سجل أكبر عدد تدخلات في 2014.

الجدول (08): طبيعة وعدد الإجراءات التي تعامل معها قسم القضائية خلال الفترة 2019/2018

البيان	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019
إغلاق المكاتب السياحية	12	22	48	46	21	101	62
إعادة فتح المكاتب السياحية	11	20	30	47	25	79	54
إيقاف أدلاء سياحيين عن العمل	3	33	66	8	80	31	5
إغلاق مطاعم وكوفي شوب	11	86	74	58	64	80	33
إعادة فتح مطاعم وكوفي شوب	12	87	73	52	56	77	31

9	30	41	35	60	43	14	إغلاق نوادي ليلة وبارات وديسكوهات
9	29	36	36	66	40	12	إعادة فتح نوادي ليلية وبارات وديسكوهات
5	15	18	11	0	12		إغلاق محلات تحف شرقية
5	19	16	7	2	11		إعادة فتح محلات تحف شرقية
6	9	12	2	11	9		إغلاق فنادق
7	8	12	4	13	10		إعادة فتح فنادق
	32	27	69	41	4		إيداع أصحاب منشآت سياحية للحاكم الإداري
	10	43	0	49	28		منشآت لم يتم العثور عليها
	0	0	1	1	4		إغلاق مخيمات سياحية
	0	0	1	0	1		إعادة فتح مخيمات سياحية
	273	326	389	429	98	15	قضايا أودعت لمديريات الشرطة والحاكم الإداري
				14	29		إيقاف منشآت سياحية عن العمل
				3	27		منشآت سياحية مغلقة وغير فعالة
58							الأشخاص المطلوبين الذين تم ضبطهم من قبل مرتبات إدارة الشرطة السياحية
1							الأسلحة المضبوطة
34							مطلوبين تم ضبطهم خلال الحملات الأمنية المشتركة
545	879	844	766	960	564	94	المجموع

المرجع: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (إدارة الشرطة السياحية، 2013)، (إدارة الشرطة السياحية، 2017)، (إدارة الشرطة السياحية، 2019)

وبدءا من 2020، أصبح استقبال الشكاوى والإقتراحات من اختصاص الإدارة الملكية للبيئة والسياحة، وفق عدة طرق: (مديرية الأمن العام، 2020، صفحة 22)

- تخصيص رقمين مجانيين على مدار الساعة.
- وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة.
- المراجعة المباشرة للإدارة الرئيسية وجميع الأقسام والفروع والمكاتب الميدانية.
- الموقع الإلكتروني للإدارة www.rangers.psd.gov
- البريد الإلكتروني الخاص بالإدارة Environment.tourism@Psd.gov.jo
- صفحة الإدارة على مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك) [rangers.rdep](https://www.facebook.com/rangers.rdep)
- قسم المباحث البيئية من خلال استخدام أسلوب إستخباري لكشف المخالفات البيئية والسياحية.
- أصدقاء البيئة والسياحة، حيث تم تفعيل دور المواطن كشريك أساسي في رصد ومتابعة المخالفات من خال دورة أصدقاء البيئة والسياحة.
- ويوضح الجدول أدناه عدد الشكاوى والدوريات خلال الفترة 2020/2019.

الجدول (09): عدد الشكاوى والدوريات خلال الفترة 2020/2019

الشكاوى والدوريات	2019	2020
عدد الشكاوى الواردة	23633	11160
نسبة التسديد %	100	100
عدد الدوريات (الثابتة والآلية والمتحركة)	25395	10880
عدد الدوريات الراجلة	9670	2636
عدد الدوريات المشتركة	42238	14714

المرجع: من إعداد الباحثة اعتمادا على: (مديرية الأمن العام، 2020، صفحة 22)

كما تعاونت الإدارة البيئية والسياحية مع وزارة السياحة والآثار في عدة قضايا، كالآتي:

الجدول (10): تعاون الإدارة البيئية والسياحية مع وزارة السياحة والآثار

السنة	2019	2020
إعادة تصنيف	19	0
إنذار	145	763
إغلاق	41	108
مخاطبة	196	182
إلغاء رخصة	7	0
استدعاء صاحب العلاقة	1	15
غرامة مالية	36	97
كتاب شكر	31	3
منع استقبال نزلاء	4	6
متابعة الزيارات	4	702
تعهدات خطية	321	194
مهلة لتصويب الأوضاع	336	545
إلغاء الموافقات المبدئية	4	0
منشآت تقدمت لتقديم خدمة التوصيل والمناولة	151	412
منشآت مشاركة ببرنامج أردنا جنة	0	653
منشآت تمت زيارتها من لجنة التوعية والوقاية	1145	5017
عدد القضايا البيئية والسياحية	1146	5151

المراجع: من إعداد الباحثة اعتمادا على: (مديرية الأمن العام، 2020، الصفحات 23-24)

3.4.4 تدخلات في مجال التوعية السياحية

من أبرز اهتمامات إدارة الشرطة السياحية ترسيخ العلاقة مع المجتمع المحلي بتقديم المحاضرات لكافة الشرائح (شركاء استراتيجيين، طلبة مدارس وجامعات، منشآت سياحية وشركات عاملة في القطاع السياحي بمختلف فئاتها)، ودورات التثقيف الأمني لموظفي أمن المنشآت السياحية والمولات. (إدارة الشرطة السياحية، 2018) ومن الأعمال في هذا المجال، نذكر ما يلي:

الجدول (11): عدد محاضرات التوعية السياحية خلال الفترة 2019/2014

2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	المحاضرات
226	67	102	89	153	130			بالمدارس والجامعات ومراكز الشباب
	18							حملات التوعية
	40							بمعاهد تدريب الأمن
	20	13	24	12	8			دورات التثقيف الأمني
226	145	115	113	165	138	105	135	المجموع

المرجع: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (إدارة الشرطة السياحية، 2013)، (إدارة الشرطة السياحية، 2015)، (إدارة الشرطة السياحية، 2017)، (إدارة الشرطة السياحية، 2018)، (إدارة الشرطة السياحية، 2019)

وشملت عمليات التوعية في ظل الإدارة الملكية للبيئة والسياحة محاضرات وندوات التوعية البيئية والسياحية وتعديل السلوك، وعقد دورات أصدقاء البيئة والسياحة، والإصدارات البيئية والسياحية (مثل دفاتر التلويح للأطفال والمطويات)، والإصدارات البيئية والسياحية بالاعتماد على النشاطات الإعلامية والوسائل الإلكترونية، وذلك كآلاتي:

الجدول (12): عمليات التوعية السياحية من قبل الإدارة الملكية للبيئة والسياحة خلال الفترة 2020/2019

2020	2019	المحاضرات
166	873	عدد المحاضرات التي تمت تغطيتها
2390	17460	عدد المشاركين في المحاضرات
15	166	عدد دورات أصدقاء البيئة والسياحة التي تمت تغطيتها
317	4475	عدد المشاركين في الدورات
99500	120000	عدد الإصدارات البيئية والسياحية
82	170	اللقاءات الإعلامية/ مقروء، مرئي، مسموع
4717	1110	الملاحظات الصحفية
4320	4484	الFLASHات التلفزيونية والاذاعية
2481	2272	الموقع الإلكتروني وصفحة الفيسبوك
1000000	1000000	رسائل SMS

المرجع: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (مديرية الأمن العام، 2020، الصفحات 26-27)

3.4.5 المبادرات

تعد تنمية ثقافة المبادرة من ركائز العمل المعاصر، كونها تدعم التنافسية الإيجابية التي تخلق مجتمعا قويا، فهي مبنية على الوعي والتعليم، وتكمن أهميتها في تحقيق التنمية الشخصية أو المجتمعية، فالقوانين والسياسات وحدها تعد غير كافية. (إدارة الشرطة السياحية، 2019، صفحة 25) قامت إدارة الشرطة السياحية في 2017، بإطلاق مبادرة "اعرف بلدك الأردن" في محافظات جرش وعجلون والطفيلة ومسابقة "بلدنا يستحق"، بالتعاون مع المدارس الرقمية الأمريكية، بهدف تعزيز ولاء وانتماء الطالب لوطنه ودينه، وإيجاد جيل واع ومدرك ذو معلومات تاريخية عن بلاده. (إدارة الشرطة السياحية، 2017، الصفحات 23-24) وفي عام 2018، وتعزيزا للشراكة مع المجتمع المحلي، شاركت إدارة الشرطة السياحية في إنجاح العديد من المبادرات، منها: (إدارة الشرطة السياحية، 2018) مبادرة "اكتشف الأردن"، بالتعاون مع نادي مالكي سيارات غولف الأردن، حيث تم زيارة مواقع سياحية في مدينة السلط، ومبادرة "اعرف بلدك الأردن 4"، بزيارة المواقع الأثرية لتعريف الطلبة بالأهمية التاريخية والأثرية للأردن، ومبادرة "تقبنوا"، بهدف التحقق من مصدر المعلومة قبل تداولها، وتوعية مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بضرورة عدم تداول الأخبار غير الموثوقة، ومخاطر تداول بعض المعلومات أو الأخبار عبر هذه المواقع. وبلغ عدد المبادرات التي قامت بها في 2019، 24 مبادرة، منها: "الجسد الواحد"، "طلابنا عماد نهضتنا"، "سائحي أنت ضيفي"، "تشامى السياحة"، "همه ولمه"، "حقق"، وغيرها. (إدارة الشرطة السياحية، 2019، صفحة 25)

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج، نلخصها فيما يلي:

- يرتبط مفهوم الأمن بجميع الإجراءات الأمنية المرتبطة بالأمن الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والجنائي لتأمين مسار الحياة الإنسانية، وتفاعل أفراد المجتمع مع البيئة التي يعيشون فيها في سعيهم لإشباع احتياجاتهم المختلفة.
- وجود ارتباط وثيق بين مفهومي الأمن والتنمية، فالأمن هو التنمية، ولا تنمية بلا أمن.

- يشمل الأمن السياحي أمن السائح على نفسه وماله وعرضه، وحمايته من الجرائم والمضايقات التي يمكن أن تقع عليه. إضافة إلى أمن المنشآت السياحية والمواقع الأثرية والطبيعية والدينية والتاريخية.

- يشمل الأمن السياحي جانبين رئيسيين، هما: يركز الجانب الأول على توفير سلامة السواح والمواقع. ويركز الثاني على التشريعات والقوانين ذات العلاقة بالسياحة والتي تساهم في تحقيق الأمن السياحي.

- السياحة لا يمكن أن تزدهر أو تستمر إلا بتوفر الأمن، فالسائح يبحث عن الراحة والطمأنينة بعيدا عن الابتزاز وسرقة ممتلكاته بشكل مباشر أو غير مباشر.

- تقوم إدارة الشرطة السياحية الأردنية (والتي تم دمجها في عام 2020 مع الإدارة الملكية لحماية البيئة والسياحة) بوظائف متعددة، تشمل الوظيفة الشرطية، والأمنية، والقضائية والسياحية. وهي تعمل على تأمين الحماية للمجموعات السياحية من خلال الترفيه الأمني السياحي منذ لحظة دخول البلد إلى غاية مغادرته. وحماية المواقع السياحية والأثرية وتوفير الأمن للمجموعات السياحية أثناء تواجدها وتجوالها داخل تلك المواقع. واستقبال شكاوى السواح في المواقع السياحية والأثرية، وأثناء إقامتهم بالفنادق والاستراحات والمخيمات السياحية، أو التي ترد عن طريق وزارة السياحة أو عن طريق هيئة تنشيط السياحة، أو بواسطة

البريد الإلكتروني الخاص بالإدارة وتوديعها للجهات المختصة. بالإضافة إلى مساهمتها في تطوير وتحسين المنتج السياحي من خلال المشاركة في أعمال اللجنة الأمنية ووحدة الرقابة المشتركة، والعمل على تنفيذ قراراتها بهدف تحفيز فعاليات القطاع السياحي المختلفة لتقديم الخدمات المثلى للسواح.

بناء على النتائج المتوصل إليها، وبناء على دراسة الحالة التي تطرقت إلى دور إدارة الشرطة السياحية الأردنية في مجال الأمن السياحي، نقترح جملة من التوصيات التي قد تفيد في تجسيد الأمن السياحي في الجزائر، وهي كالاتي:

- تعد حماية السائح أحد الالتزامات الجوهرية التي يتوجب على الدولة المضيفة القيام بها تجاه الوافدين عليها، لذلك وجب سن التشريعات الضرورية لحماية السلامة الجسدية للسائح وعرضه وماله وراحته وطمأنينته.

- توفير الآليات والأدوات القانونية والتشريعات الكفيلة بحماية السائح والمنشآت والمقومات السياحية وتأمينها خاصة المواقع التاريخية والأثرية والطبيعية، والتي لا يمكن استرجاعها في حالة الزوال أو التخريب التام.

- إنشاء الهيئات المتخصصة والمؤهلة والمدرية لتوفير الأمن السياحي، مع دعم التدريب والتكوين المستمرين لمندوبيها.

- يعتبر الأمن السياحي مسؤولية جماعية لذلك وجب تظافر جميع الجهود والتعاون مع كل الجهات الفاعلة التي من شأنها المساهمة في توفير الأمن السياحي مع جهات الأمن (عامة ومتخصصة في السياحة إن وجدت)، كالجامعات والمدارس والمؤسسات الإعلامية والدينية والجمعيات والهيئات السياحية (مؤسسات سياحية، مختلف الوزارات كالبيئة والثقافة والاتصالات،...).

- توفير وسائل الإتصال الضرورية واللازمة لتسهيل عمل الجهات المختصة في تحقيق الأمن السياحي (حواسيب، خطوط هواتف أرضية وهواتف نقالة، تدفق

عالي وسريع للأنترنترنت لتحقيق التواصل الدائم والسريع مع مختلف أطراف العملية السياحية).

- دعم المواقع السياحية والأثرية بكاميرات حديثة لتسهيل مراقبة وتسيير هذه المواقع، وتتبع حركة الزوار.

- تعزيز قيم الإنتماء والولاء للعاملين في قطاع السياحة لوطنهم ولعلمهم.

- نشر الوعي الوطني بأهمية السياحة والأمن السياحي والعمل المستمر على زيادته، وإشراك السكان المحليين والمجتمع ككل لتوفير المناخ المناسب لسياحة آمنة لكل الأطراف (سائح، هيئات سياحية، مجتمع محلي).

المراجع:

عثمان محمد غنيم، و ماجدة أبو زنت. (2014). التنمية المستدامة فلسفتها وأساليب تخطيطها وأدوات قياسها (الإصدار الطبعة الثانية). عمان، الأردن: دار صفاء.

ماهر عبد الخالق السيسي. (2015). مبادئ السياحة (الإصدار الطبعة الثانية). نصر، مصر: مجموعة النيل العربية.

محمد أحمد العمري. (2014). الأمن السياحي المفهوم والتطبيق (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، الأردن: مكتبة المجتمع العربي.

مصطفى يوسف كافي. (2009). صناعة السياحة والأمن السياحي، الأمن السياحي، الجرائم السياحية، الإرهاب، العولمة (الإصدار الطبعة الأولى). دمشق، سوريا: دار رسلان.

مصطفى يوسف كافي. (2016). فلسفة اقتصاد السياحة والسفر (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، الأردن: الحامد.

منظمة التعاون الإسلامي. (2017). السياحة الدولية في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، الآفاق والتحديات 2017. تركيا.

زيد منير عبوي. (2016). مبادئ السياحة الحديثة (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار المعنز.

أحمد سمير. (أبريل، 2012). الأمن الاقتصادي. (المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، القاهرة الجديدة، مصر، المحرر) مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، العدد 88.

سمية حوادسي. (ماي، 2018). البعد الجندي في حماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة. (مركز جيل البحث العلمي، طرابلس، لبنان، المحرر) مجلة جيل الدراسات السياسية والعلاقات الدولية (العام الرابع - العدد 18)، الصفحات 29-46.

رامي محمد الدهون. (2019). تأثير الأحداث الأمنية والسياسية على سياح المجموعات الوافدين إلى الأردن للفترة (1989-2014). (الجامعة الأردنية، الأردن، المحرر) دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، 46(1)، الملحق الثاني، الصفحات 199-215.

محمد شبيب الخصاونة. (2017). دور التشريعات السياحية الأردنية في تعزيز الأمن السياحي. (جامعة الإسكندرية، مصر، المحرر) المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق، الإصدار الثاني(14)، الصفحات 1-13.

محمد فتحي عبد الغني. (16 09، 2020). تطور مفهوم التنمية المستدامة وأبعاده ونتائجه في مصر. (جامعة عين شمس، مصر، المحرر) المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 50(02)، الصفحات 401-468.

شريفة معدن. (31 ديسمبر، 2020). الأمن السياحي كخيار استراتيجي لتحقيق التنمية السياحية في الوطن العربي. (جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، المحرر) مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، 14(2)، الصفحات 63-82.

إدارة الشرطة السياحية. (2013). التقرير السنوي 2013، الإصدار الخامس. مديرية الأمن العام، الأردن.

إدارة الشرطة السياحية. (2015). التقرير السنوي 2015، الإصدار السابع. الأردن.

إدارة الشرطة السياحية. (2017). التقرير السنوي 2017، الإصدار التاسع. الأردن: مديرية الأمن العام.

إدارة الشرطة السياحية. (2018). التقرير السنوي 2018، الإصدار الحادي عشر. الأردن: مديرية الأمن العام.

داوود سعد الدين هاكوز. (2012). التجربة الأردنية في مجال الأمن وسلامة السائحين والآثار. الأردن: إدارة الشرطة السياحية، مديرية الأمن العام.

مديرية الأمن العام. (2020). التقرير السنوي. الأردن.

Hadia YAHAOUI. (July, 2015). التنمية السياحية التونسية و مخاطر الاستقرار السياسي - تونس نموذجاً. *Route Educational and Social Science Journal*, 2(3)، الصفحات 365-381. تاريخ الاسترداد 01 11، 2024، من https://www.ressjournal.com/Makaleler/1370401074_22%20hadia.pdf

حمزة خليل الخدام. (أوت، 2015). أبحاث الملتقى العلمي أمن وسلامة الآثار والمنشآت السياحية 4-6 أوت 2015. دور الشرطة السياحية في حماية المنشآت السياحية والأثرية في الأردن، دراسة ميدانية. الطائف المملكة العربية السعودية.

نصيرة سالم. (30 12, 2017). الفكر البيئي بمشاريع التنمية المحلية بالجنوب الجزائري – دراسة ميدانية بولاية بسكرة -. سلسلة كتاب أعمال ملتقى آليات حماية البيئة الجزائر، الصفحات 54-25.

TOUHAMI, L. (2014, 07 01). L'importance économique Et sociale du tourisme mondial et développement durable. (C. D. Gibralter, Éd.) *Revista De Estudios Fronterizos Del Estrecho De Gibralter*(1/2014), pp. 01-19.

IUCN. (June 4 th, 2008). *Report on Future of Sustainability Debate in the Arab Region*. Alexandria- Egypt.

SAIR, A., & RAHOUA, F. (2018). La Perception du tourisme durable, cas de la ville d'Agadir. *MJBS Moroccan Journal of Business studies*, 11(01), pp. 188-207. Consulté le 11 23, 2024, sur <https://www.emaa.ma/mjbs/articles/pdfs/vol1issue1/11%20V1N1%20MJBS%20188-208.pdf>

Meyer, C. D. (2005). Le tourisme : Essai de définition. *Revue Management et avenir*(03), pp. 07-25. Consulté le 11 01, 2024, sur <https://shs.cairn.info>