مجلة بحوث جامعة تعز العدد 34 يناير 2023م ISSN: 2985-7848
جامعة تعـــــز
إصدار خاص بالمؤتمر الدولي الثاني للتكنولوجيا والعلوم و الإدارة -2022
17-19 ديسمبر 2022، جامعة تعز، تعز، اليمن

(إدارة أزمة النشاط السياحي في محافظة تعز)

السُّبل والآليات

اسم المؤلف : هشام محمد غالب سعيد

[1] قسم الإدارة الدولية، كلية العلوم الإدارية والإنسانية، جامعة الجند للعلوم والتكنولوجيا، تعز، اليمن
[2] قسم الإدارة الدولية، كلية المال والأعمال، جامعة الرواد، تعز، اليمن

البريد الالكتروني:
sulaihi81@gmail.com، (هشام محمد غالب سعيد)
* المؤلف المسؤول عن المراسلة

للاستشهاد بهذا المقال:
هشام محمد غالب سعيد . إدارة ازمة النشاط السياحي في محافظة تعز (السّبل والآليات). المؤتمر الدولي للتكنولوجيا و العلوم و الإدارة -2022، 2023، رقم الصفحات.

تاريخ إرسال المقال: 16 – اغسطس 2022. **قبول المقال**: 17 – اكتوبر 2022. **تاريخ النشر**: يوم – شهر 2022.

الملخص:
إن ابتكار استراتيجيات، وخطط تضمن الرد السريع، والتعامل الآني مع الأزمات السياحية وإحداثياتها، واحدة من أهم السبل التي ينتهجها المدراء المتمرسون، في سبيل التقليل من حجم الآثار السلبية على الزوار، أو السياح، والصناعة بشكل عام. فالمقاصد، والأعمال السياحية، التي يتم تهيئتها بشكل جيد، تؤهل القائمين على إدارتها لوضع خطط استجابة سريعة، والعمل على تنفيذها، من أجل تجاوز المرحلة الحرجة، واستعادة النشاط المعتاد. وفي حين يكون الهدف هو إدارة أزمة النشاط السياحي، فإن المطلوبات تختلف من مكان لمكان، ومن زمان لآخر، لاعتبارات شتى. فاليمن جزء من عالم اليوم بلا شك، لكنها الجزء الذي يختلف بنسبة كبيرة عن بقية دول الإقليم والعالم. فالحرب تقلل من فرص المقارنة، وتجعل من المواكبة في الشأن السياحي وغيره مضيعة للجهد والوقت والمال. ولذا يتقدم الباحث برؤية علمية منطقية، على أمل تحقيق نوع من التحسين على نحو لافت وجدير بالإعتناء. فالناس هنا وفي محافظة تعزخصوصاً، يستحقون أن يمنحوا فرصة للترفيه، أن يقضوا تجارب سياحية مثمرة في طيات زمن لا يؤمن بالسلام، ولا يرغب في التعايش. وفي هذا يستعرض الباحث آلية مواكبة لإدارة الأزمة السياحية الراهنة، من شأنها تحقيق دفعة نسبية بالنشاط السياحي الداخلي، وتستدعي مكاتب القطاع العام والخاص ترجمتها إلى أنشطة وبرامج على صفحات واقع المحافظة تعز، في سبيل ترميم ملامح الصناعة، والمساهمة في تجاوز الأزمة، وإعادة بناء النشاط السياحي عبر الأبعاد المشار إليها في سياق الورقة، وكلّ مسؤول في دائرة اختصاصه وسلطته نحو بلوغ الهدف عبر استراتيجيات وخطط وبرامج مدروسة، ومراحل مزمنة بدقة وإحكام.

كلمات مفتاحية: إدارة الأزمات، التجربة السياحية، الأنشطة والبرامج السياحية،آليات التطوير السياحي، أزمة النشاط السياحي ، محافظة تعز

1. المقدمة

ليس من السهل الحديث عن إعادة ما دمرته الحرب في تعز خصوصاً، واليمن بشكل عام. وعلى مستوى خدمات ومرافق البنية التحتية، والفوقية، والتكميلية. فمثل هكذا توجه، بحاجة لأن ترصد له المبالغ الضخمة، التي لا تقوى عليها الحكومة اليمنية، في ظل الأزمة التي تمر بها. إن السياحة قطاع ونشاط ترفيهي واقتصادي وثقافي ، وصناعة على صلة مباشرة وغير مباشرة بما لاحصر له من الصناعات، والحديث عن آليات وسبل تنشيطها وإعادة بناء ما هدمته الحرب في نفوس البشر وبيئيتهم على اختلاف امتداداتها، يفرض علينا أن نبذل كل في مكان عمله على اختلاف القطاعات الحكومية، والخاصة، والأكثر تماساً وحيوية مع طبيعة النشاط السياحي في المحافظة تعز.

إن تنشيط السياحة واحداً من اهم الاتجاهات التي يجب أن تنال حقها من الاعتناء من قبل الوحدات الإدارية العاملة في القطاعين: العام، والخاص على مستوى المحافظة. إذ أن التخطيط في ظل المعطيات الراهنة، يفرض علينا الشمولية في النظرة. فخارطة النشاط السياحي تمتد لتشمل كل مدخلات التنمية الشاملة، والتي لا تستثني، ولا تستهدف بعداً من ابعادها بحد ذاته.

ولما كان المنتج السياحي مزيج مركب من جملة من الخدمات، والتسهيلات التي تندمج مع المكون الجوهر والمتمثل بمناطق الجذب السياحية الطبيعية والبشرية، فإن محاولة استنهاض همم الجماهير، والدفع بهم إلى مقاصد المحافظة السياحية لن يكون له أثره البالغ على المستوى السياحي والاقتصادي، ولن يحقق النسبة

المرجوة من الاحلام، مادامت شرائح المستهدفين تضع السياحة بكافة أنواعها في أسفل قائمة احتياجاتها، وربما لا مكان لها في حسابات الغالبية لاعتبارات شتى ومن اهمها: انخفاض مستوى دخل الفرد ،إضافة الى انتشار الأوبئة والأمراض التي لا تكاد تغادر بيتاً ولا أسرة أو فرداً. الأمر الذي يزيد من معاناة المستهلك للخدمة، أو السلعة، وتفرض عليه أن يحشد إمكاناته من أجل الركض خلف مسببات البقاء، ومحاربة الأوبئة، واقتناء العقاقير. فأصبحنا نصرف على الدواء بما لا يدع مدخراً للترفيه، وعلى الأساسيات، بما لا يترك لنا مجالاً للإنفاق على الكماليات. وإن اصبحت السياحة وتجاربها واحدة من أساسيات حياة الشعوب في كثير من بلدان العالم، إلا أنها تختفي إلى حد كبير من قائمة إهتمامات شعب يتدحرج بين مخالب الحصار، وفكي الوباء ومحدودية الدخل.

ربما نستطيع بجهودنا أن نعمل على إنعاش فكرة السياحة لدى سكان تعز، لكننا لن ننجح في تجاوز معضلة الموسمية والمحدودية، والتي يمكن حصرها برحلات المدارس، والجامعات، ورحلات الأعياد والمناسبات الخاصة..، باعتبار أهم الاسباب التي اشرنا اليها انفاً، ونضيف إلى ذلك، غياب البيئة الإعلامية المشجعة، وعدم توفر الاستقرار الأمني والاقتصادي، إضافة إلى غياب المكاتب الخاصة بتنظيم الرحلات والبرامج على مستوى المحافظة.

أن نتحدث في تنشيط السياحة، فنحن نتحدث عن النظافة، والصحة، وخدمات الترفيه، والمواصلات، وسبل الوصول. نتحدث عن دخل الفرد، وإهتماماته، و عن دور الأسرة، والمدرسة، والمسجد، ووسائل الإعلام المباشرة، والغير مباشرة. هذا يضع كل منا مسؤول، من محافظ المحافظة، مروراً بمكاتبها الخاصة بالسياحة، والثقافة، والاعلام، والتربية والتعليم، والأوقاف والارشاد، والشباب والرياضة، والنظافة والتحسين، والصحة والسكان، والتخطيط والتعاون وغيرها بما في ذلك شركات القطاع الخاص العاملة في المحافظة. ليكن كل مسؤول في تنفيذ البرامج، والالتزام بآليات الاستراتيجية المقترحة من قبل المختصين في الشأن السياحي والعمل بتوصيات الباحث والمؤتمر.

اليوم..، لا نحتاج لمؤتمر علمي لكي نستعيد بناء السياحة، ونعزز من النشاط السياحي. نحتاج إلى العمل بالآليات، وترجمة المقترحات التي سيخرج بها المختصون إلى حياة نابضة على صفحات الواقع. من الواجب أن يكون ثمة لجان خاصة تعمل على تجميع الرؤى، وفرز المقترحات، لتقديمها على هيئة برامج وانشطة متخصصة، تُلزم بتنفيذها وحدات القطاعين العام والخاص في المحافظة. وتحت رقابة لجنة أخرى مختصة بالإشراف، والمتابعة، تلزم برفع التقارير بنسب الإنجاز، ونوعيته، على مراحل مختلفة خلال زمن تنفيذ الخطة وتسيير الآليات.

إن مطلوباتنا واحتياجاتنا للنهوض بالنشاط السياحي أو إعادة بنائه في محافظة تعز، تختلف عنها في بلدان، ومدن العالم الأخرى، التي تنعم بالاستقرار، والرفاه. من الصعب التقليد، ومن الصعب استنساخ التجارب. فالتجربة التي نعيشها تجعلنا لا نشبه غيرنا في عالم اليوم المزدحم بالمنافسة من أجل الأفضل.

2. المشكلة

حين تكون الحرب هي الظرف، ومحور التآزم في اقتصاد البلد عموماً، والمدينة المحاصرة – تعز- بوجه خاص ، لا شك أن الأثر كارثي، والبعد الهدام للحرب لا يقف عند مفترق، ولا يسمح بتمرير خيوط التنمية عبر أي من أبعادها. ليكن الإنهيار في حياة المواطن اليمني عموماً، وتعز، هو الناتج الحتمي، والمشكلة التي تتوسع باضطراد، ما دامت فرص السلام معدومة، وإمكانية النهوض في حسابات المحتمل بعيدة في ظل الوضع الحالي.

إن السياحة من أشد الصناعات حساسية تجاه المتغيرات، على صعيد الأمن والاستقرار. وما الخطط، والاستراتيجيات إلا حبراً على ورق، مالم تلق حقها من الإعتناء، وحظها الأوفر من التوجهات الرسمية الهادفة على المستوى المحسوس في حياة المواطن. ومنها يمكن لنا تخليص المشكلة في تدهور حجم النشاط السياحي الداخلي في محافظة تعز، إلى الحد الذي يجعل من البرامج السياحية نادرة وشبه معدومة،كما أن الانخراط في أنشطة السياحة، أحد ضروب الكماليات والمغامرة التي لا مكان لها في اهتمامات المواطن المتأزم كماً وكيفاً. كل هذا يحدث في ظل غياب الدور الحقيقي لأصحاب المصحلة في القطاعين العام والخاص، وتقاعسهم عن اتخاذ القرارات الحاسمة ورسم الاستراتيجيات والخطط التي تلامس طبيعة الأزمة وتشخص السبل وتحدد الآليات المناسبة لتجاوزها.

ويمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

1. ما هو دور القطاع الحكومي في إدارة ازمة النشاط السياحي في المحافظة تعز؟
2. ما هو دور القطاع الخاص في إدارة أزمة النشاط السياحي؟
3. ماهي السّبل والآليات التي تكفل ترميم ملامح الصناعة المعرضة للإندثار؟
4. ما الذي نحتاجه لإعادة توجيه الاستراتيجيات بما يتناسب وطبيعة الأزمة الراهنة؟

5. الأهداف

يسعى الباحث من خلال هذه الورقة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الإسهام في إعادة بناء النشاط السياحي في محافظة تعز، وذلك من خلال :

1. المشاركة في إعادة توجيه الإستراتيجيات ، والإتجاهات، بما يتواكب مع مطلوبات التنمية السياحية، خلال الظرف الاستثنائي الذي تعيشه المدينة تعز.
2. تمكين اصحاب الشأن السياحي في القطاعين العام والخاص من الوصول إلى آلية مقترحة لما ينبغي فعله خلال المراحل القادمة في سياق تجاوز الأزمة، و إعادة بناء النشاط السياحي في المدينة تعز.

6. المنهجية

اعتمد الباحث في كتابة هذه الورقة على المصادر الثانوية، والمتضمنة بحوث ودراسات سابقة، وكتب متخصصة وغيرها، كما اعتمد على الملاحظة والمشاهدة في ترسيم ملامح الأزمة ورصد محدداتها، ومناقشة وتحليل أبعادها وصولاً إلى النتائج والتوصيات.

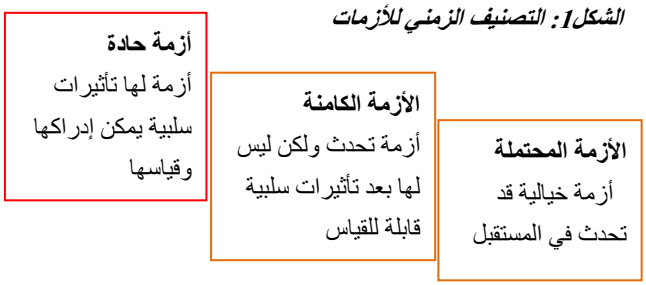
7. إدارة الأزمة

قبل الخوص في تفاصيل إدارة الأزمات، يمكن تناول الأزمات وفقاً للبعد الزمني، وطبيعة الأزمة إلى ثلاثة مراحل: الأزمة المحتملة: وتتمثل بالتهديدات التي قد تحدث مستقبلاً، لا يمكن التحقق منها، فهي ليست موجودة فعلاً. ومع ذلك يجب تحديدها، وأخذها بعين الاعتبار، حتي نتمكن من الاستعداد لها، والتعامل معها في حال حدوثها. وهناك أزمة كامنة، وهذا النوع يحدث بالفعل، وتتمثل بوضع حرج، لكن ليس له تأثير سلبي قابل للقياس حتى الآن. وبمجرد أن يتحول الوضع الحرج إلى أزمة حادة

يمكن وقتها إدراك تأثيره المدمر، وقياسه بوضوح.(ساوسميرز،2007م).

[1] ويشير (ريتشي، 2004م)[2] إلى سرعة تطور الأزمات الفورية بحيث لا تسمح للمنظمات بالاستعداد لها، والتعمل معها بشكل آني بطريقة ناجحة، وهذا النوع من الأزمات الناشئة والفورية يمكن توقعها، والاستعداد بالتدابير الوقائية، لتجنبها أو التعامل معها قبل استفحالها.

الشكل1: التصنيف الزمني للأزمات



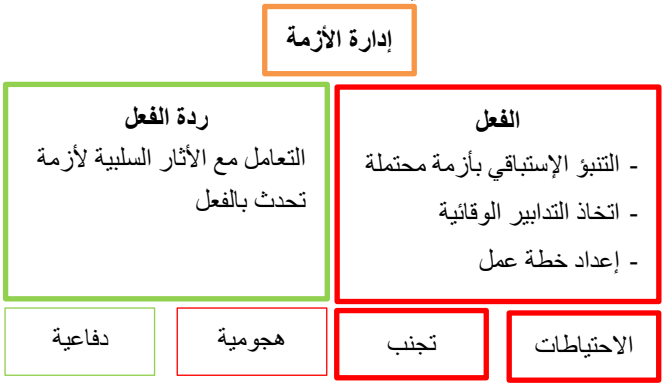
المصدر: رسم توضيحي يستند إلى ساوسميرز،2007م [3]

علاوة على ما سبق، فالأزمات يمكن تصنيفها حسب طبيعتها إلى أزمات طبيعية مثل التي تتسبب بها الكوارث الطبيعية، والتي لا يمكن التنبؤ بها. وعلى العكس من ذلك، الأزمات التي يتسبب بها الإنسان، والتي تتسبب بمضاعفات وآثار كارثية ، مثل طبيعة الأزمة اليمنية الحالية والنشاط السياحي في اليمن عموماً وتعز خصوصاً. حيث أن البشر هم المتسببين بها، ويمكن القاء اللوم عليهم. وهذا النوع من الأزمات كما يشير (جلايسر،2008م)[4]. تؤدي إلى فقدان الصورة الذهنية، والسمعة، والثقة بجهات القصد بشكل كبير.

يمكن وصف إدارة الأزمات بشكل عام على أن أنها توصيف لكل الأنواع التي تسمح للأعمال التجارية بالتعامل مرحلة، أو موقف حرج، أو خطر مفاجئ (سكيرلار،1996م)[5]. و النظر إلى إدارة الأزمات باعتبارها مؤسسة، أو وظيفة مجموعات عمل داخل المؤسسات، تكون مسؤولة عن تطوير استراتيجيات للتعامل مع الأزمات بأنواعها ومراحلها. وبشكل عام، يتحمل جميع أصحاب المصلحة المعنيين بالمنتج السياحي والصناعة بشكل عام، مسؤولية إدارة الأزمات، والسعي نحو التقليل من آثارها السلبية ، وذلك من خلال تنفيذ، وإعمال الخطط، وتكييف المهام، وتقرير الأجراءات، والتكتيكات في حالة الأزمات الحادة (جلايسر، 2003م) [6].

ورغم التقسيمات المتعددة للأزمة فما يعني الباحث في سياق هذه الورقة، هو الأزمة الحادة والواقعة فعلياً، والمتجسدة بطبيعة الأزمة التي يشهدها النشاط السياحي في المحافظة تعز.

الشكل:2 التصنيف الزمني لأدارة الأزمات



المصدر: الرسم التوضيحي الخاص بناءً على ويلر و براتن،2014م، جلايسر،2003م

[13]المصدر: المركز الوطني للمعلومات (Yemen-nic.info)

تركز إدارة الأزمات من ناحية أخرى، على الأزمات التي تحدث بالفعل سواء كانت كامنة أو حادة، يتم تعريفها من خلال التعامل مع التأثيرات السلبية التي تحدث بالفعل، وباستخدام الأساليب، والآليات، والأدوات المناسبة. ويمكن تقسيم هذا النوع من الأزمات إلى نوعين: هجومية ، ودفاعية، بمجرد حدوثها على مجموعات العمل أن تقرر إذا ما كانت تهدف إلى اتخاذ تدابير في المرحلة الاولى للأزمة، أو ما إذا كانوا ينتظرون تطور الأزمة، لحتى يبدؤون التعامل معها (ويلر و براتن، 2014م). وفي حال التريث، أو التقاعس المبرر أو غير المبرر، تفقد المؤسسات الإدارية الثقة، والمصداقية، باعتبارها تخلت عن دورها كمزود رئيس للمعلومات (جلايسر،2003م)[7] .

8. إدارة الأزمة في صناعة السياحة

إن ما يؤثر بشدة على قرار السياح في زيارة وجهة معينة، هو صورة هذه الوجهة أي الصورة الذهنية. فلكل فرد صورة ذهنية مختلفة عن جهة القصد السياحي، اعتماداً على المعرفة المتكونة لديهم بالحقائق والأرقام، وكذلك الافتراضات، والمشاعر تجاه الوجهة. هذه المعرفة، والشعور، ليست مبنية بالضرورة على الجوانب المتعلقة بالسياحة، والنشاط السياحي في بلد القصد، بل قد تتجاوز ذلك لتشمل أيضاً طبيعة النظام السياسي القائم، وطبيعة العلاقة التي تربط بلد القصد مع البلدان الأخرى (كيسي، وبافلي،2011م)[8]. وعليها فإن لوسائل الإعلام دور هام في تكوين الصورة الذهنية، ورسم الإنطباعات لدى جماهير الطلب السياحي على المستوى الداخلي والخارجي. ويشير جلايسر إلى أن وسائل الإعلام تعمل على إطلاع الجمهور على الأحداث السياسية، والإقتصادية، والإجتماعية الحالية، والتي لها تأثير على الوجهة السياحية (جلايسر،2003م، كيسي و بافلي 2011م)[9]. وبالتالي حتى الأشخاص الذين لا يخشون مخاوف عدم الإستقرار السياسي، والاجتماعي في بلد ما، أو مقصد سياحي ما، سيتلقون أخباراً سلبية ، وسيتأثرون بالدعايات السلبية. ومنها يتم استبعاد جهة القصد من قائمة الحركة السياحية المحتملة.

ومما لاشك فيه، أن جانب الأمن، والسلامة له أهمية، ودور ملحوظ عندما يتعلق الأمر بوجهة القصد السياحي، وعملية اتخاذ قرار السفر. فالمنتج السياحي غير ملموس في الغالب، ولا يمكن فحصه، أو اختباره قبل شرائه (ساليزر و جرابون، 2014م)[10]. إلى جانب ذلك، فهو أيضاً متنوع، ومعقد. ويتألف من مزيج من الخدمات، والمنافع المختلفة. الأمر الذي يفرض على مسوقي الوجهات السياحية عرض صورة ملائمة وخلق انطباع جيد، وعلى مزودي الخدمات السياحية التقليل من نسبة عدم اليقين، وإزالة المخاوف عند عملائهم (راينا، جوبتا، 2010م)[11].

9. السياحة الداخلية في محافظة تعز

9.1 تمهيد

تعز، بموقعها الجغرافي جنوب غرب الجمهورية اليمنية، يمثل موقعاً استراتيجياً من الطراز الأول على المستوى المحلي والأقليمي والعالمي، كونها تشرف على واحد من أهم

المضايق العالمية، وهو مضيق باب المندب. الأمر الذي يجعل منها بيئة خصبة للاستثمارات على نطاق واسع، بما يحقق تنمية شاملة تثمر عن صناعة سياحية حقيقية مكتملة الأركان والمقومات. لكن اغفال هذه المدينة من خارطة الإهتمامات طيلة سنوات سابقة، إضافة إلى الزج فيها بحرب، وحصار داخلي، وخارجي منذ اكثر من سبع سنوات، لم يترك لخطط التنمية متنفساً، ولا لجهود الحالمين فسحة لبلورة ما ينشدوه لواقع المدينة وساكنيها.

فتعز الغنية بالإمكانات الطبيعية، والبشرية، تقدم مادةً خامة لقيام صناعة سياحية لم توقد مداخنها منذ فجر تأريخ الصناعة. وكل ما كان يحدث سابقاً، لا ترقى لأكثر من تجارب سياحية مجتزءة، وفرص لزيارات مبتورة، لم تحقق العائد المجزي، ولا الأثر الجدير على صعيد اقتصاديات البلد عموماً وتعز خصوصاً...

وكثيرة هي المعوقات التي تحول دون تعز والنشاط السياحي المزدهر، ومعظمها ليست وليدة اللحظة، بل هي معوقات يمكن رصدها في خانة البدائه، فغياب مرافق الخدمات العامة – البنية التحيتة والفوقية- وتدهور خدمات ومرافق الخدمات المتخصصة والتكميلية وغيابها في مناطق الجذب – كالخدمات والتسهيلات السياحية- والتي تمثل الجزء الآخر للمنتج السياحي- يحتفظ بالمدينة ومقوماتها في قائمة المستقبل الذي يبتعد يوماً بعد الآخر. وما ويلات الحرب التي تشهدها المدينة، إلا إضافات لقائمة المعوقات، فهي تمثل جزء من كل، ولكن تتجاوز في آثارها السلبية على القطاع السياحي، لتشمل كل تفاصيل الحياة ومطلوبات التنمية الشاملة، والتي تعد السياحة واحدة من ثمارها الناضجة.

9.2. مقومات السياحة في محافظة تعز

كغيرها من مدن الجمهورية اليمنية، تملك تعز من المقومات والجوذاب السياحية على المستوى الطبيعي والبشري* ما يمكن استغلالها في إعادة انعاش النشاط السياحي الذي تعرض لأزمة خانقة على المستويين الداخلي والخارجي بسبب الحرب والحصار وتبعاتها، ومن الجدير بالذكر، أن العدد من مناطق الجذب السياحي قد تعرضت للدمار. مثل قلعة القاهرة، وقصر العرضي، ومدينة الصالح، ونادي الصقر وغيرها الكثير. وفي حين أصبحت تعز مجزأة الإنتماء من الناحية السلطوية ، فيبقى على عاتق السلطة المحلية في المدينة والتي تعلن ولاءها لما يسمى حكومة الشرعية، أو المناطق المحررة، أن يكن لديها من الخطط والاستراتيجيات الهادفة والآليات الواضحة في سبيل العمل وفي حدود الممكن، لانعاش النشاط السياحي على المستوى الداخلي، فالجماهير المحاصرة بمئات الآلاف داخل أسوار المدينة، تحتم علينا بذل الجهود الرامية إلى الدفع بهم قدماً، بما يكفل استغلال أوقات فراغهم في تجارب سياحية وترفيهية ترفع عن كاهلهم آثار الحرب، وتبعات الحصار، إذ يستمر في جعبة تعز ما يمكن ان تقدمه من الخدمات، في حدود المساحات المحررة، ومنها جواذب لم تكن فيما سبق واحدة من المغريات التي تحظى باهتمام المسوقين والمروجين والمختصين بالشأن السياحي، مثل وادي أسس* الواقع في بني حماد - ومناطق اخرى تستمر وحتى الساعة غائبة عن التوجهات الرسمية، ومغيبة عن وعي المواطن، و تفتقر لأبسط الخدمات التي يمكن أن تدعم المنتج السياحي، من أجل تحقيق نوع من استنهاض النشاط السياحي، وإعادة توزيع الثروة، وتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد.

10. أبرز التحديات والعوائق

كثيرة هي العوائق التي تحول دون أن نشهد نشاط سياحي، وعلى المستوى الداخلي، والخارجي في مدينة تعز. ولعل ابرزها يتخلص فيما يلي:

- تردي الأوضاع الاقتصادية في البلد عموماً وتعز المحاصرة بشكل خاص، الأمر الذي ينعكس سلباً على قدرة الفرد على الدفع مقابل الاشتراك في برامج، وأنشطة تهدف إلى إنعاش النشاط السياحي الداخلي في المحافظة.
- انتشار الأمراض والأوبئة، الأمر الذي جعل من المواطن في المدينة تعز، ينفق فوق طاقته، من اجل الحصول على الأدوية، والخدمات التي تقدمها مرافق الرعاية الصحية.
- تدني مستوى الخدمات المقدمة، وغيابها أحياناً فيما يتعلق بخدمات البنية التحتية، والفوقية، والتي زاد تدهورها بفعل الحرب والحصار.
- تدني مستوى الوعي السياحي لدى المواطن، الأمر الذي يجعل من خياراته محدودة، ومسار النشاط السياحي حكراً على جواذب دون أخرى.
- غياب دور مكاتب السلطات المحلية، وتقاعسها عن القيام بالمهام الموكلة على عاتقها بما يتعلق بالشأن السياحي داخل المحافظة.
- تدني نسبة عدم اليقين لدى المواطنين، بما يتعلق بالجوانب الأمنية في كثير من مناطق القصد السياحي الداخلية.
- غياب دور المدراس، والجامعات، والمساجد عن كل ما قد يساهم في تحسين ملامح المدينة المتشحة بأسمال الفقد والموات.
- صعوبة الوصول لكثير من مناطق الجذب السياحي، بسبب وعورة الطرق ومعدوميتها احياناً، كما في وادي أسس وغيرها من مناطق الجذب، الأمر الذي يجعل من التوجه اليها حكراً على فئة عمرية، ونوع اجتماعي دون غيره.
- غياب دور مكاتب السفريات والسياحة في تنظيم رحلات سياحية داخلية، وبيع برامج وتقديم عروض من شأنها الإسهام في تفعيل النشاط السياحي في المحافظة.
- تدني مستوى الخدمات السياحية المقدمة في مناطق الجذب السياحي ومحدوديتها، الامر الذي يزيد من الأعباء لدى كل راغب في ممارسة تجربة سياحية، ويحد من قدرته على اتخاذ القرار.
- اخرى تم الإشارة لها في التحليل ونتائج الورقة

11.سبل وآليات إدارة أزمة النشاط السياحي في محافظة تعز

لا يكفي أن يكون الهدف واضحاً لكي نظفر به، فالهدف يستمر حلماً ما دمنا نعدم الوسيلة، وبعيد المنال مالم تترجم الخطط، والاستراتيجيات والتوجهات، إلى برامج وأنشطة، وفعاليات ملموسة تأتي بالجديد وتصنع التغيير خطوة خطوة. لدينا من الدراسات، والكتب، والإصدارات، ما يمكن الركون إليها، من أجل تحقيق نوع من المحاكاة في سبيل سبر الأغوار، واصلاح الأخطاء، وتصحيح المفاهيم، وتوليد الحركة. لكن مشكلتنا هي الاستمرار في تقديم مقترحات في واقع لا يشجع ، وطرح الرؤى على طاولات غاب عنها المسؤولون، تاركين مصلحة الجميع لديدبان القدر خيره وشره.

إن مسالة التنمية، وإعادة الإعمار والبناء على مستوى العقليات والسلوكيات، يحتاج لجادين بهمم عالية، وضمائر متقدة، فلا ننتظر من الأعمى أن يدلنا على الطريق، ولا من الجاهل إن يلقننا ابجديات الابتكار

والتغيير. نحن في محافظة تعز بحاجة إلى من يشعل فتيل الرغبة في قلوب المواطنين، وقيادتهم نحو الهدف الذي من أجله نشد العزائم. وهذا الواجب لا يتوقف على طرف دون الآخر، ولا على جهة باستثناء اخرى. هو واجب الجميع، وفي مقدمتهم من يحملون على عاتقهم مهمة السهر من أجل رعاية وتلبية مصالح العامة، ومراعاة احتياجاتهم، والسماع لأصواتهم.

وفي هذا يستعرض الباحث الأدوار والمهام التي يجب ان يتم تبنيها وتنفيذها من قبل مكاتب السلطة المحلية في المحافظة، كل في سياق اختصاصه، كسبل وآليات لا بد من تنفيذها من أجل تجاوز الأزمة الراهنة أو التقليل من مضاعفاتها:

11.1 مكتب النظافة والتحسين

النظافة واحدة من أهم المظاهر الحضارية التي تساعد في تحقيق نوعا من الاستقرار النفسي، والصحي، والغذائي، وغيره في نفوس أبناء المجتمع. ولها علاقة مباشرة، وغير مباشرة مع النشاط السياحي في المحافظة وادائيته. وفي محافظة تعز تعد النفايات وتكدساتها، واحدة من أهم المعضلات التي تستدعي الوقوف عليها بجدية، إذ لا يخفى على الجميع ما آلت اليه المدينة في هذا الشأن، وما انتشار الأوبئة، واستفحالها في أوساط المجتمع، إلا واحدة من الظواهر والمترتبات البديهية للظاهرة. فلا نلقي باللائمة على مكتب الصحة والسكان، حين يفشل مكتب النظافة والتحسين في مواجهة الوباء ويعبر عن تواجده كأقل بكثير مما يجب عليه، فردم المستنقع، خير من مطاردة البعوض. وهكذا حال حديثنا عن بقية الظواهر، والمعوقات، التي يعاني منها النشاط السياحي داخل المحافظة. ولا ننسى بإن استهداف إحدى متنزهات المدينة والمسمى "بحدائق الصالح" سابقاً، ليصبح مكاناً لحرق النفايات واحدة من الشواهد التي تجسد كم نستمر بعيدين عما ننشده، وفي الشأن السياحي على وجه الخصوص.

إن انتشار أكوام المخلفات على امتداد مساحات المدينة عموماً، ومناطق الجذب السياحية، يجعل من مسألة التفكير في استغلالها، أو الدفع بالمواطنين إليها عبر برامج وانشطة، لا يلقى ذلك الحجم من الاستجابة، بقدر ما يبعث في نفسوهم التأفف ومضاعفة الحذر.

11.2 مكتب الصحة والسكان

الصحة تعبير عن منطق سليم ، دليل وعي، وشاهد حضارة. والاستثمار الناجح هو ما يأتي على شاكلة رغبة المجتمع المستهدف، واحتياجاته، وميوله، وذوقياته. ويتسق مع طبيعة أولوياته. فأن تنفق في سبيل بناء منتجع سياحي في منطقة يتهافت ساكنيها على مرافق الرعاية الصحية، بسبب انتشار الأوبئة، لن يكون قراراً صائباً، بمعنى أن المجتمع الذي تجتاحه الأوبئة، لن يفكر بالقيام برحلة سياحية، فالصحة أولاً. وهنا يأتي دور مكتب الصحة والسكان في استهداف المواطنين بحملات اللقاح، وحملات التوعية الصحية، واجراءات الأمن والوقاية، بالتنسيق مع المكاتب الاخرى العاملة في المحافظة، وليكن ثمة من اللوائح، والاجراءات، والمعايير، التي يجب الاشراف على تطبيقها والالتزام بها وخاصة في مناطق الجذب السياحي على اقل تقدير.

11.3: مكتب السياحة والثقافة والإعلام

وهنا يتمحور جزء كبير من الاسهامات التي ينبغي تفعيلها، في سبيل إدارة الأزمة، واستعادة النشاط السياحي الداخلي في محافظة تعز. حيث يعمل مكتب السياحة والثقافة، والاعلام من وضع برامج نوعية متخصصة في الإتجاهات الثلاثة: الثقافية، والاعلامية، والسياحية. فمكتب السياحة لا يتصدر الواجهة ويلعب دور القائد، في تنفيذ استراتيجيات من هذا النوع، بالتنسيق مع بقية المكاتب العامة داخل المحافظة، على مستوى القطاعين العام والخاص، والدفع بالجميع للعمل كفريق واحد كل في مجال إختصاصه من أجل الوصول إلى الأهداف المرسومة، ومن أهم ما يمكن الإشارة اليه هنا:

1. القيام بحملات إعلامية ترويجية عن المناطق السياحية المتوفرة داخل المدينة تعز، وذلك بالإستعانة بمهنيين، ومختصين في السياحة، والاعلام، لإيصال رسائل واضحة، ومفهومة لجمهور المتلقين، وعبر الوسائل الإعلامية المختلفة، المباشرة والغير مباشرة. مما يشجع المواطنين على التعرف على الجواذب، والدفع بهم، لعمل زيارات سياحية في المرتقب القريب.
2. التنسيق مع شركات، ووسائل النقل المتوفرة، لوضع برامج سياحية على المستوى الداخلي، والترويج لها عبر الوسائل المختلفة من أجل بيعها للمواطنين وبأسعار معقولة.
3. التنسيق مع مكتب الثقافة في سبيل رسم البرامج، والتخطيط لفعاليات ثقافية متنوعة على مدار السنة، وفي مناطق جذب سياحية مختلفة، الأمر الذي سوف يدفع المواطنين إلى محاولة الاشتراك في مثل هكذا أنشطة وتحقيق نوع من الاستثمار لمكان الحدث وزمانه.
4. التنسيق مع وسائل الإعلام المختلفة، المباشرة وغير المباشرة، لتقم بدورها في توجيه رسائل هادفة، من شأنها التعريف بمناطق الجذب السياحية المتوفرة في المدينة تعز.
5. تفعيل دور المواقع، والصفحات الرسمية، والحسابات الخاصة بالمكاتب الحكومية، لتؤدي وتوصل رسائلها إلى الجماهير، بما يخدم استراتيجية التنمية، وخطط وبرامج إعادة انعاش النشاط السياحي في المحافظة تعز.

فالآليات، والآثار المركبة للتأزم الناجم عن المخاطر ونقاط الضعف المتأصلة في البيئة المحلية، والأوضاع تستدعي التأكيد على مزيد من الإهتمام بالإتصالات الإعلامية، من أجل السيطرة على تصور الأثار الثانوية.

11.4 مكتب التربية والتعليم

من الإسهامات الجوهرية، والتي ينبغي تفعيلها، هي مساهمة مكتب التربية والتعليم في المحافظة، وذلك لأن زرع المفاهيم، وتعزيز القيم، واحدة من المهام التي يؤديها المكتب عبر معلميه في مختلف مراحل التعليم. ولذا فإن تشجيع وتوجيه المدارس على تسليط الضوء على الشأن السياحي بين أوساط الطلبة عبر برامجها الصباحية، وانشطتها الثقافية، والرياضية، وغيرها، من السبل التي سيكون لها صدى في النشاط السياحي الداخلي، وعلى المستوى القريب. كأن يتم التعريف بمناطق الجذب السياحي في المحافظة، عبر عروض فيديوهات وملصقات ومجسمات، ومحاولة تشجيع المدارس على تنفيذ الرحلات الطلابية إلى مناطق جذب سياحية متنوعة، بدلاً من الاكتفاء بمناطق معينة مثل حديقة جاردن سيتي ووادي الضباب، لا بد من تشجيع التنوع ومحاولة تذليل الصعوبات التي قد تتعلق بتنفيذ هذه البرامج. بما يضمن تحقيق رحلات سياحية ناجحة وآمنة. ويعزز من مفهوم السياحة والنشاط السياحي في ذهنيات الأجيال.

11.5 دور الجامعات

لا يتوقف دور الجامعات على إعداد وتدريب الكوادر في مجالات متخصصة وحسب، فللجامعة مهمة، وعلى عاتقها مسؤولية يجب أن تعبر عنها تجاه أبناء المجتمع الذي تنتمي إليه، وما الشأن السياحي إلا واحداً من الإتجاهات التي ينبغي أن تلقى حقها من الإعتناء من قبل الجامعات العاملة في مدينة تعز. إذ لا بأس من أن تسخر جزء من إمكاناتها في خدمة الاستراتيجية العامة للمدينة، فتعمل على تنظيم ورش العمل والمؤتمرات العلمية المتخصصة بالسياحة، إضافة إلى تغذية معارف الطلبة وفي مختلف التخصصات ببعض المبادئ، والقيم المتعلقة بطبيعة الأزمة التي يمر بها النشاط السياحي في المدينة تعز واليمن عموماً، و الدفع بهم نحو تحقيق الاستجابة للبرامج، والأنشطة التي تهدف إلى تحقيق تقدم ولو نسبي في عجلة النشاط السياحي . كما بالإمكان ان تعمل بالتنسيق مع المكاتب الأخرى المتخصصة، في سبيل تنفيذ انشطة، وفعاليات، وبرامج، تعزز من الوعي المجتمعي، وتحقق نسبة من المساهمة في احصائيات النشاط السياحي على المدى القريب والبعيد.

11.6. دور مكتب البيئة

لا يمكن لنا ان نتحدث عن البيئة دون الحديث عن كل ما قد يحلق بها من المخاطر، تلك المخاطر الناجمة عن عدد لا حصر له من الأسباب وأهمها سوء الاستخدام للموارد المتوفرة. والتي من الممكن أن تسهم في تحقيق تنمية شاملة على مستوى المدينة، والبلد بشكل عام. فسوء التعامل مع النفايات، يلحق ضرراً بالبيئة، يؤثر سلباً على حياة البشر، والحيوانات، والنباتات. ومسؤولية حماية البيئة، ليست حكراً على مكتب البيئة، بل هي مسؤولية كل مواطن، ومسؤولية كل من حملوا على اعناقهم أمانة الاعتناء بالصالح العام في مكاتب القطاع العام والخاص. وبإمكان مكتب البيئة أن يسجل حضوراً مشرفاً في كل ما له صلة بالشأن التنموي عموماً، و السياحي على وجه الخصوص.

11.7 دور المنظمات والجمعيات والمؤسسات العاملة في المحافظة

إن دور المنظمات العاملة في محافظة تعز، لا يتوقف عند محاولة التخفيف من المشاكل المستفحلة، والتي يعاني منها أبناء المجتمع، مثل توزيع حصص الإغاثة، وتمرير بعض الأنشطة الهامشية التي تدعو للسلام، ونبذ العنف، والقضاء على التمييز، وتقديم دورات تدريبية هنا وهناك. مثل هذه المنظمات والمؤسسات التي يتزايد عددها يوماً بعد يوم، يجب أن يتم تسخيرها بما يخدم استراتيجيات التنمية الشاملة في المحافظة. وعلى القطاع العام في المحافظة أن يكون لديه من الخطط، والبرامج، والأليات، التي تجعل من هذه الجهات شريكة في التنفيذ، ومساهمة في احداثيات التنمية بما يتسق مع الأهداف العامة وعلى اختلاف الأبعاد، سياحيا، وثقافيا، واجتماعياً ، والخ.

11.8.مكاتب القطاع الخاص

أن يكون القطاع الخاص أحد الأقطاب الرئيسة في معادلة الاقتصاد الوطني ومشاكله من المسلمات التي لا جدال فيها، وإن بدأ ثمة نوع من التقاعس، والإهمال، ومحاولة التملص من المسؤولية، واحدة من الظواهر التي ترافق الأزمة، فعلى السلطة المحلية أن تعيد حساباتها، وأن تبدأ بداية جادة، لتصبح شركات، ومكاتب القطاع الخاص خاضعة لسلطة القانون، وممتثلة للتشريعات التي تفرض عليها تقرير مسؤوليتها تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.

12.تحليل

هكذا صناعة السياحة تميل إلى أن تكون شديدة الحساسية للعوامل البيئية السلبية مثل الكوارث الطبيعية، و الصراعات الاجتماعية، والحروب، والأزمات الاقتصادية والأفعال الإرهابية (مانسفيلد ، 1999)[13]. ولم تكن الحرب هي الخيار الذي ابتدعه اليمنيون، ليستأثر اليمن، وسكانها بويلاتها دون العالم، فلا شك أن كثير من دول العالم خاضت حروباً أكثر دماراً على الإنسان، واقتصاديات البلدان وإمكاناتها. ويمكننا أن نستشف من تجارب السابقين نوعاً من الشواهد التي يمكن لنا الاهتداء بها في سبيل التعامل مع ازمتنا الراهنة، وكيفية محاولة التخفيف من حجم التدهور المتفاقم في النشاط السياحي الداخلي يوماً بعد الاخر. ولما كانت الحرب واحدة من الظواهر التي تؤثر سلباً وبشكل مرعب على مقومات الحياة اجمالاً بما فيها من الصناعات، ومنها صناعة السياحة، فإن انتشار الأوبئة، وغيرها من الكوارث، لا تقل اثراً على هذا النوع من النشاط، وتعز لا يمكن استثناؤها من هذه الكارثة لاسباب عدة تم الإشارة إليها ضمنيا في هذه الورقة.

اعتقدنا لفترة طويلة أنه فيما يتعلق بالسياحة ، يجب علينا فقط" بيع "المناظر الطبيعية ، على الرغم من أننا نواجه الآن أيضًا فكرة أنه وبشكل أساسي ، يجب علينا أيضًا" بيع الأمان" (موراليس ، 2002)[14]. و وباء كورونا واحدة من أهم الأوبئة التي اجتاحت العالم، وألقت بثقلها على الاقتصاد العالمي عموما، والنشاط السياحي على وجه الخصوص، لتفعل بالعالم مالم تفعله الحرب، حيث فرضت الدول قيوداً، وإجراءات من أهمها التباعد الاجتماعي، أوما يسمى بالتباعد الفيسولوجي، إضافة إلى حظر التجوال، ومنع السفر، وإغلاق المطارات، ومحطات القطارات، والباصات، وغيرها من وسائل النقل، واستمر الوضع لأسابيع، وشهور، في كثير من البلدان. ولما بدأ النشاط السياحي بالتراجع، وبشكل مهول على مستوى العالم، بسبب هذه الإجراءات تشير احصاءات منظمة السياحة العالمية، إلى تراجع حجم اقتصاديات النشاط السياحي في العالم الى ما نسبته 60 إلى 80% في العام 2020م[15]. هذه الصناعة التي تمثل ما نسبة 7% من حجم التجارة الدولية في العام 2017، وتمثل ما تصل نسبته إلى أكثر من 20% من الدخل القومي الأجمالي لبعض الدول. هبطت نسبة العائدات السياحية ما قدرته منظمة السياحة العالمية ب 1.2 ترليون دولار في العام 2020م. وتعرضت أكثر من 100 مليون وظيفة مباشرة في القطاع السياحي للخطر.وكل هذا كان ناتجاًعن انعدام الآمان. الأمان الذي يبدده الحرب والكوارث، والأوبئة[16].

وإذا ما رجعنا إلى كيف عملت بعض الدول على التخفيف من حدة الأثر الذي تعرض له النشاط السياحي، فنجد من أبرز الحلول الآنية لمواجهة الأزمة في القطاع السياحي كانت في استعادة ثقة المسافر، وتحفيز الطلب من خلال تسميات جديدة آمنة، ونظيفة للقطاع، وتزويد المستهدفين بالمعلومات الكافية. كما أنهم ركزوا على تنشيط حملات الترويج للسياحة الداخلية، وعملوا على إعداد خطط شاملة، لإنعاش وإعادة بناء الوجهات السياحية وتشجيع الابتكار والاستثمار، و إعادة التفكير في قطاع السياحة. ولم تكتف الدول بذلك، بل تستمر الحكومات في اعتماد آليات التنسيق مع الشركات، من أجل خلق بيئة آمنة، وقادرة على اعادة تفعيل النشاط السياحي. فكانت الأزمة بالنسبة لهم فرصة لإعادة التفكير في السياحة في المستقبل. والإجراءات، والآليات التي سوف نعمل على تقريرها اليوم لا شك سوف نستفيد منها لاحقاً، باعتبار الآثار الإيجابية التي سوف تنتج عنها على المدى البعيد، وعلى المدى القريب. فالسياحة الداخلية تمثل فرصة لإنعاش ودعم اقتصاد القطاع السياحي، حيث أن نسبتها تمثل 75% من

إجمالي اقتصاد السياحة في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية[17].

إدارة الأزمات كما يشير إليها فينك : هي التخطيط للأزمة، والاستجابة لها والتعافي منها. إنها مهارة إزالة الكثير من المخاطر، وعدم اليقين المتأصل في الأحداث ذات الاحتمالية المنخفضة وعالية التأثير، حتى يتمكن مديرو السياحة، ومديرو الأعمال من تحقيق مزيد من التحكم في عمليات الإدارة (فينك، 1986)[18].

ونحن هنا في تعز، نستطيع أن نتستشف من تجارب الأخرين في الأزمات ما يمكننا من قولبة رؤاهم بالشكل والأسلوب الذي يتسق مع معطيات واقعنا وتجاربه. إذ لا ضرر في بعض الأفكار الإبداعية، وجهود المخلصين، إسهاماً في إعادة بناء ولو جزءاً بسيطاً مما هدمته الحرب في نفوسنا، واقتصادياتنا، وجواذبنا، وامكانات المدينة، ومقوماتها. ليأتي دور السلطة المحلية في اعتماد استراتيجية طارئة، وخطط هادفة، والعمل على تنفيذها عبر خطط فرعية، وبرامج، وانشطة تفصيلية عبر مكاتبها المتخصصة، وبالتنسيق والشراكة مع مكاتب القطاع الخاص، والمنظمات، والمؤسسات، والجمعيات العاملة في المدينة.

وبشكل عام، لا يمكن للسياحة أن تتطور، ولا للنشاط السياحي أن يزدهر في الأماكن التي يُنظر إليها على أنها خطرة، فالسلامة والأمن المادي من الشروط الأساسية لتطوير الوجهة السياحية، سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي. وقد تصبح القيود، والحواجز الظرفية غير المرغوب بها من العوامل المؤثرة، وتشكل خطراً على النشاط السياحي (ريسنجر، 2005م)[19]. وفي هذه اللحظة يمكن للتغطية الإعلامية أن تؤثر بشكل كبير على تصورات المخاطر لدى جمهور الطلب، فالمبالغة الإعلامية يمكن أن تتسبب في مستوى كبير من القلق غير المبرر بين المسافرين المحتملين .

وكما نعلم أن تعز اليوم ، ليست تعز ما قبل الحرب، والاستراتيجيات، والخطط التي كانت تبدو صالحة للتنفيذ خلال تلك الفترة، لم تعد مجدية في الوضع الراهن وعلى اختلاف الأصعدة، سياسياً واقتصادياً، وثقافياً، وسياحياً، وإعلامياً، وأمنياً والخ. الأمر الذي يجعلنا بالفعل أمام ضرورة قصوى، وملحة لإعادة توجيه الاستراتيجيات، وضمان أن يعمل كل منتسبي القطاعات بروح الفريق الواحد. إذا ما كنت لدينا العزيمة في إحداث تغيير على صعيد الواقع الملموس، وليس الأمر مجرد احتفاليات، وفعاليات، ينتهي بها الأمر مادة إعلامية تحت يافطة حصاد اليوم. صحيح أن المرحلة حرجة ، والظرف استثنائي كما نتعلل دائماً، ولكن هذه المرحلة الحرجة والظرف الاستثنائي لا تملي علينا النكوص، ولا تبرر لنا تقاعسنا. بل العكس من ذلك تماماً هو ما ينبغي أن يكون، إذ يجب علينا أن نثبت أننا قيادات استثنائية، قادرة على التعامل مع الظرف الاستثنائي والتخفيف من حدة المرحلة الحرجة في تأريخ مدينتنا واليمن.

إن إدارة الأزمة في أبسط أشكالها تعنى الاستعداد قبل وقوع الأزمة، والتنفيذ الفعَّال لخطة إدارة الأزمة اثناء الأزمة، والتعافي بسرعة إلى الوضع الطبيعي بعد الأزمة (ستافورد يو، 2005)[20].

ونحن في هذا المقام ، وفي ظل الظرف، لن نتحدث عن مقومات أساسية لأي تنمية، كمشاريع البنية التحيتة، والفوقية، وما يستدعيه المنتج السياحي من خدمات، وتسهيلات مكملة وكمالية. ولكن أدعو إلى العمل في حدود الممكن والمتاح، وبالاعتمادات، والموازنات، والإمكانات البشرية، والمادية، والفنية المتوفرة. فأن نفعل شيء، خير من لاشيء. ومهما يكون ما نقدمه، هو كبير، وعظيم في خانة الإنجاز المعنون بالظرف الحرج – الحرب، والحصار. فعلينا ألا نستهين بما نستطيع أن نحققه. لأن ذلك سيقودنا وبلا محالة للتقاعس والاستمرار في الأزمة وتعاظم أثارها الهدامة.

13. النتائج

من خلال الوقوف على طبيعة الأزمة التي تمر بها مدينة تعز، وبالاضافة إلى طبيعة المعوقات والتحديات التي تفرضها الحرب والحصار على المدينة، وما نتج عن قراءة عميقة للباحث عن مراحل الأزمة، وأنواعها وتقسيماتها والاجراءات التي ينبغي اتخاذها عند كل مرحلة، فقد خلص الباحث إلى جملة من النتائج والتي من أهمها:

- غياب الرؤى والاتجاهات المستحدثة لدى مكاتب القطاع العام فيما يتعلق بواقع المدينة التنموي اجمالاً، والسياحي بصورة خاصة. وفي هذا يمكن رصد التالي على سبيل الاستشهاد لا الحصر:

- غياب دور مكتب السياحة في المحافظة عن قيادة التغيير وإعادة صياغة الخطط بما يتسق ومطلوبات المرحلة.
- ندرة الأنشطة والبرامج الثقافية التي يرعاها مكتب الثقافة والسياحة والأعلام، بشكل يجسد الإنصراف عن مضمار السياحة في المدينة.
- ضعف الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام المحلية والفضائية والألكترونية في الجانب السياحي إلى الحد الذي أصبح المواطن أقل من أن يدرك طبيعة النشاط السياحي وأساسياته.
- عجز صندوق النظافة والتحسين عما أقله إعفاء المدينة من النفايات المتكدسة على طول المدينة وعرضها.
- فشل مكتب الصحة في وضع حد للأوبئة التي تفتك باقتصاديات المواطن وعافيتهم، والاكتفاء بتوزيع اللقاحات الروتينية التي اعتاد عليها المواطنين.
- فشل مؤسسة المياه والصرف الصحي في محافظة تعاني من شحة المياة، عن مواجهة ظاهرة طفح مياه الصرف الصحي في كثير من أحياء المدينة، لتصبح مسألة التعامل معها مسؤولية أبناء الحي إلى حد كبير.
- عدم التحديث في السبل والآليات التي يتبعها مكتب الأوقاف والأرشاد في المدينة من ناحية بناء الوعي المجتمعي في الجانب التنموي عموماً والسياحي على وجه خاص.
- ضعف دور مكتب التربية والتعليم في المحافظة في تحقيق الاستغلال الأمثل للأنشطة الطلابية بما يخدم اتجاهات التنمية السياحية في المدينة.
- في تعز عدد لا حصر له من الجواذب السياحية والتي لم تلق حقها من الرواج من قبل المختصين في مكاتب القطاع العام. الأمر الذي يجعل منها غائبة عن اهتمامات الجماهير إلا ما ظهر منها بفعل ما نسميه الكلمة المنطوقة (WORD OF MOUTH).
- عدم تحقيق مكاتب القطاع العام والخاص الاستغلال الأمثل لمواقعها وحساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي بما يخدم واقع صناعة السياحة في المحافظة.

- غياب التنسيق بين مكاتب القطاع العام من جهة ومكاتب القطاع الخاص من جهة اخرى، الأمر الذي يجعل من امكانية تنفيذ انشطة وبرامج على الصعيد التنموي إن وجدت، قاصرة وغير قادرة على تحقيق الهدف منها.
- انتشار الأوبئة في المحافظة وبصورة لافتة، بشكل يرهق اقتصاديات المواطن في الانفاق على خدمات الرعاية الصحية، الأمر الذي

يضعف، وسوف يضعف درجة استجابته للبرامج، والأنشطة الهادفة إلى إعادة بناء النشاط السياحي في المحافظة.

- غياب دور الجامعات الحكومية، والأهلية عن تناول طبيعة الأزمة التي تعاني منها المدينة واستهدافها بالدراسات والبحوث.
- غياب دور المنظمات، والجمعيات، والمؤسسات العاملة في المحافظة عن كل ما قد يهدف إلى إنعاش النشاط السياحي في المدينة.
- افتقار أماكن القصد السياحي البديلة والمتوفرة للتدخلات الإيجابية لمرافق القطاع العام والخاص على حد سواء، الأمر الذي يجعل من التجارب السياحية قاصرة ، وحجم النشاط السياحي موسمي ومحدود.

14.المقترحات

بناء على الاستعراض والتحليل الآنف للأزمة وأبعادها فلقد خلص الباحث إلى طرح التوصيات التالية:

- إعادة النظر في الاستراتيجيات والخطط الهادفة إلى تحقيق التنمية في المحافظة على اختلاف الاصعدة والصعيد السياحي بشكل خاص، وتشكيل لجنة من خبراء التنمية، و السياحة، والتخطيط، والإدارة، والإعلام السياحي، لعمل التعديلات اللازمة وصياغة استراتيجة، وخطط تنسجم مع مطلوبات الظرف الحرج، وطبيعة الأزمة القائمة في المدينة.
- العمل على رصد الموازنات الكافية، والكفيلة بترجمة الاستراتيجيات والخطط البديلة إلى برامج، وأنشطة تصب في خدمة النشاط السياحي في المدينة تعز.
- تمكين لجنة الخبراء والمختصين من اعتماد وإقرار الأليات المناسبة لتنفيذ الخطط والبرامج المقترحة على المستوى السياحي، والثقافي، والإعلامي وغيره.
- تشكيل لجنة لتقييم ومتابعة التنفيذ عبر مراحل زمنية مختلفة ، ورفع تقارير منهجية بنسب الانجاز المتحقق، والإشارة إلى مواطن القصور أولاً بأول، من أجل تمكين اللجنة العيا من تقرير المعالجات المناسبة في أوقاتها.
- تمكين لجنة الخبراء من عرض البرامج والأنشطة المقترحة وآليات تنفيذها على مدراء مكاتب القطاع العام والخاص كل في اختصاصه، لغرض مناقشتها وترقيتها بما يجعلها قابلة للتنفيذ وفي حدود الإمكانات والموارد المتاحة.
- إعادة النظر في مشكلة السياحة والمدينة تعز اجمالاً، ومظاهرها المستفحلة والمتمثلة بتكدس النفايات وانتشار الأوبئة. الأمر الذي قد يفرض رفع نسبة الاعتماد لصندوق النظافة والتحسين أومعالجة حجم القصور في الأيادي العاملة ووسائط النقل.
- لفت اعتناء مكتب الصحة في المحافظة إلى العمل وبالتنسيق مع صندوق النظافة والتحسين، ومكتب البلدية، من أجل تقليص حجم الآثار المترتبة عن النفايات، حيث أن ردم المستنقع خير من توزيع اللقاحات.
- تحفيز المكتب المسؤول عن مياه الصرف الصحي بما يكفل متابعته المستمرة لقنوات التصريف، وعمل الإصلاحات والمعالجات الوقائية والأنية دون تأخير.
- طرح التصورات الواضحة للرسائل التنموية الهادفة سياحياً وثقافيا ليتكفل مكتب الاوقاف والإرشاد ايصالها لمجتمع المدينة عبر منابر المساجد.
- تتكفل لجنة الخبراء المقترحة من عرض الخطط والبرامج الخاصة على مكتب التربية والتعليم في المحافظة ليتم تعميمها على المدارس ومراقبة عملية تنفيذها، ورفع تقارير عن نسب الانجاز فيها بشكل دوري.
- تحرير الرسائل الهادفة لرفع مستوى الوعي المجتمعي والاستعانة بقنوات الإعلام المحلية، والفضائية، والألكترونية من أجل إيصالها لمفردات المجتمع.
- الاستعانة بوسائل الإعلام من أجل التعريف بمناطق الجذب السياحي البديلة، والصالحة لممارسة الانشطة السياحية في المحافظة في ظل الأوضاع الراهنة.
- تفعيل دور القائمين على مواقع الانترنت وحسابات مكاتب القطاع الحكومي، والخاص على شبكات التواصل الاجتماعي، بما يسهم في الترويج للجواذب السياحية ويخدم الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال الأنشطة والبرامج المطروحة.
- ضمان التزام مكاتب القطاع الحكومي بمسؤولية التنسيق مع بعضها عبر لقاءات دورية، واتصالات مباشرة وغير مباشرة، ليقم كل بدوره في إنجاح البرامج المتخصصة، وبما يخدم الاستراتيجية العامة ويسهل الوصول إلى اهدافها.
- الزام الجامعات الحكومية، والأهلية بأخلاء مسؤوليتها تجاه المجتمع المحلي في ظل الأزمة الراهنة، واشراكها في تدعيم الخطط والبرامج من خلال ورش العمل وعقد المؤتمرات والندوات التي تسلط الضوء على القطاع السياحي في المحافظة. إضافة إلى تعزيز دورها في توجيه الأنشطة الطلابية بما يلبي وطبيعة التوجه السياحي المنشود على المدى القريب.
- تفعيل دور المنظمات، والمؤسسات، والجمعيات العاملة في المدينة، لتقم بواجبها نحو دعم برامج التنمية السياحية، والفعاليات الهادفة إلى إعادة بناء النشاط السياحي في المدينة.
- تفعيل دور السلطة المحلية في تعزيز الأمن في مناطق القصد السياحي المتوفرة في مناطق السيطرة، والعمل على ترقيتها ولو نسبياً بتوفير ابسط الخدمات التي قد يحتاج إليها الزوار. مثل رفع المخلفات، وتوفير خدمات التخييم، والاشراف على مواقف المركبات وضمان سلامتها، إضافة إلى الارشادات التي قد يحتاج الزوار لمعرفتها في أماكن الزيارة.
- إن مثل هذا التوجه، ليس حصراً على فئة دون أخرى، ولا على مكتب أو جمعية أو منظمة، بل يستدعي حشد كافة الامكانات والقدرات والموارد كل في دائرة اختصاصه، وتحت إشراف ومتابعة إدارة أو لجنة مختصة، تتبع سير الاستراتيجيات، والبرامج ومراحل تنفيذها، وتقييمها وصولاً إلى النتائج. لا بد أن يستشعر كل منا دوره في المضمار، وأن يعبر عن اخلاصه وانتمائه من أجل ما تبقى لنا من حرية في هذه البقعة التي نهب الدماء والأرواح ذوداً عنها.

15. حاشية

هناك العدد من مناطق الجذب السياحية، والتي أشير إليها في الشكل رقم (1) – انظر المرفقات-[21]. ولكن بفعل الحرب فقد تغيرت خارطة المزارات السياحية ومناطق الترفيه، بما ينسجم مع التقسيمات السياسية، وحدود سيطرة الأطراف المتنازعة، الأمر الذي جعل امكانية التنقل، أو ما يسمى منهجياً (إمكانية الوصول) صعبة للغاية، بما يجعل سكان كل مربع يفضلون ممارسة تجارب سياحية في إطار المربع الواقع تحت سيطرة الحكومة المحلية، والذي يعفيهم من الكثير من التبعات، كحملات التفتيش والتعرض للإستجوابات، وغيرها. ونظراً لهذا التوجه، فقد استحدثت الكثير من مناطق الجذب السياحية والتي لا وجود لها في خارطة الإحصاءات الحكومية السابقة، فعلى مستوى مدينة تعز مثلاً ، أصبح كل من وادي أسس، و وادي بني حماد، وشلال سنوان، ومنتجع السلام، ومناطق

متفرقة في كل من الضباب، والبركاني، وغيرها من المناطق التي يقصدها زوار المدينة، ولم تلق حقها من اعتناء السلطات حتى يمكّن هذه المناطق من تقديم منتجاً سياحياً مؤهلاً يحقق نسبة لا بأس بها من الإشباعات.

كما أن الباحث عبر استعراض الأليات والسبل التي من شأنها تجاوز أزمة النشاط السياحي الراهنة في المحافظة تعز، مبنية على أساس رؤية البداية بالسياحة أو النشاط السياحي الداخلي، وهذه خطوة أولى تؤسس لبداية أخرى اكثر جدية في حال نذهب نحو استراتيجية هادفة إلى تجاوز أزمة السياحة في المحافظة واليمن ككل على المستوى الإقليمي والعالمي. حيث سيكون ثمة آليات وبرامج، وتكتيكات تلامس أبعاد التجربة السياحية للسائح الأجنبي، وهذا ما سيتم تناوله في بحوث ودراسات اكثر شمولية. ففي الوقت الحاضر هناك وفرة من المقالات المنشورة في السياحة وإدارة أزماتها ومنهم فولكنر الذي يميز بين تعريف " الأزمة" و "الكارثة" فالأزمة يعزى فيها الوضع إلى المنظمة أو المؤسسة بحد ذاتها، فهي تصف حالة يكون السبب الجذري فيها لحدث ما من صنع الذات إلى حد ما، من خلال مشاكل مثل الهايكل والممارسات الإدارية غير الكفوءة، أو الفصل في التكيف مع التغيير، في حين تكون الكارثة حالما تواجه المؤسسة تغييرات كارثية مفاجئة لا يمكن التنبؤ بها (فولكنر،2001م)[22].
ومن ينظر في طبيعة الحالة الراهنة للمحافظة تعز ليس على مستوى السياحة فقط، بل على اختلاف المستويات، سيلاحظ بأن ما تمر به المدينة أزمة وكارثة في ذات الوقت، وتستدعي تحشيد كل الامكانات في سبيل التمكن من إدارة الوضع وتجاوز المرحلة.

شكر و عرفان

أتقدم بجزيل شكري إلى جامعتي الجند للعلوم والتكنولوجيا، وجامعة الرواد، تعز، اليمن، صاحبتا السبق في تبني فكرة البحث ،ورعايتهما للباحث.

المراجع

[1]. Sausmarez, (2007). Crisis Management, Tourism and Sustainability, The Role of Indicators. Journal of Sustainable Tourism. 15 (6), PP:700-714.

[2]. Ritchie,B,(2004). Chaos, Crisis and Disasters, A Strategic Approach to Crisis Management in the Tourism Industry. 25, PP: 669-684.

[3]. Sausmarez, (2007). Crisis Management, Tourism and Sustainability, The Role of Indicators. Journal of Sustainable Tourism. 15 (6), PP:700-714.

[4]. Glaesser, D. (2003). Crisis Management in the Tourism Industry, Burlington: Butterworth-Heinemann.

[5].Scherler,P (1996). Management der Krisenkommunikation, Crisis Communication Management Basel: Helbig / Lichtenhahn.

[6]. Glaesser, D. (2003) previous Ref.

[7]. Glaesser, D. (2003) previous Ref.

[8]. Kesi, and Pavli, (2011). Tourism destination Image Formation. The Case of Dubrovnk, Croatia.23 (1), Pp: 7-25

[9]. Glaesser, Kesi, 2003,2011, See Previous Refs.

[10]. Salazar, Graburn,(2014).Introduction in Tourism Imaginaries. Anthropological Approaches (1-28).

[11]. Raina, and Gupta (2010). Tourism Destination Management, Principles and Practices. New Delhi, Kanishka Publishers.

[12]انظر للجدول الخاص بمناطق الجذب السياحي في تعز ضمن المرفقات، المركز الوطني للمعلومات.

[13] Mansfeld, Y. (1999). Cycles of war, terror, and peace: determinants and management of crisis and recovery of the Israeli tourism industry. Journal of Travel Research, 38(1), pp. 30-36.

[14]. Morales, S. (2002) análisis del Concepto de Seguridad Turística. Report.

[15]. Tourism Policy Responses to the coronavirus (COVID-19), https://www.unwto.org.

[16]. WTTC Press Release,(2020),174 million Travel and Tourism jobs could be lost due to COVID-19 and travel restrictions, 29 October.

[17] Tourism Policy Responses to the coronavirus (COVID-19) , https://www.unwto.org

[18]. Fink, S. (1986). Crisis Management: planning for the inevitable. New York, American Management Association.

[19]. Reisinger, Y (2005). Travel Anxiety and Intentions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception. Journal of Travel Research, 43, pp.212-225

[20]. Yu, L, Stafford, G, & Armo, A. K. (2005). A study of crisis management strategies of hotel managers in the Washington, D.C. Metro Area. Journal of Travel and Tourism Marketing, 19(2/3), pp. 91-105.

[21]. المركو الوطني للمعلومات
https://yemen-nic.info/tourism_site/locations/govers/taiz/brife/

[22]. Faulkner. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. Tourism Management, 22, pp.135/147

مصادر أخرى

[23] European Commission, Research Centre (2020), Behavioural changes in tourism in times of Covid-19: Employment scenarios and policy options, JRC Science for Policy Report.

[24]. World Trade Organisation Working Paper (2020), International trade in travel and tourism services: economic impact and policy responses during the COVID-19 crisis, 26 August 2020.

[25]. United Nations Secretary General Policy Brief (2020),

COVID-19 and Transforming Tourism, August.

Websites:

[1]. UNWTO (2020), World Tourism Barometer, Volume 18, Issue 6, https://doi.org/10.18111/wtobarometereng. august. 2021.

[2]. Morales, S. (2002) análisis del Concepto de Tourism Response, Recovery and Resilience to the COVID-19 Crisis. World Bank, Washington, DC. https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/34348

[3]. "How to Promote Tourism", (2019), www.wikihow.com, Retrieved 10-7-022. Edited.

[4]. Why Are Some Countries More Successful Tourist Destinations Than Others?, www.knowledge.essec.edu, Retrieved 10-7-2019. Edited.

16. المرفقات

13.1 *المتنفسات السياحية والطبيعة[9]*

تنتشر في مدينة تعز وعدد من مديرتها العديد من المناطق الخضراء الغنية بتنوعها النباتي والحيواني وهوائها المعتدل ذات الجذب السياحي الطبيعي ومن أهمها :

1. جبل صبر ومنتزه الشيخ زايد .
2. حديقة التعاون .
3. حديقة الحيوان .
4. الحديقة النباتية (المتحف الشجري) .
5. حديقة دريم لاند .
6. نادي تعز السياحي (منتزه تعاون تعز سابقاً).
7. شجرة الغريب .
8. الأودية ويوجد في المحافظة العديد من الأودية الخضراء ذات الطبيعة الساحرة والمناظر الخلابة ومن أهمها : (وادي الزارعي ، وادي رسيان ، وادي البرح ، وادي وزع ، وادي ورزان ، وادي الضباب ، وادي البركاني ،وادي الغيل)
9. قرية منوبة

13.2 *المتاحف*

يوجد في المحافظة متحف واحد فقط وهو (المتحف الوطني) حيث يبلغ إجمالي زوار المتحف خلال عام 2004م (6600) زائر، والمتحف حالياً خارج عن الخدمة، بسبب تعرضه للهدم في كثير من أجزائيه ومقتنياته لا يُعرف إلى أين ذهبت تحديداً.

13.3. *الأثار والمعالم التأريخية في المحافظة تعز)*

الجدول رقم(1)

الآثار والمعالم التاريخية	المديرية
1- تعز القديمة • سور المدينة • الباب الكبير	مدينة تعز
• باب موسى 2- المدرسة المظفرية 3- المدرسة الأشرفية 4- المدرسة المعتبية 5- المدرسة الآتابكية 6- قبة الحسينية 7- ضريح ومسجد الشيخ / عبد الهادي السودي 8- قلعة القاهرة 9- قصر صالة 10- دار العرضي (قصر الأمام) 11- جامع العرضي 12- قرية ثعبات	
1- مدينة الجند 2- جامع معاذ بن جبل (جامع الجند الكبير)	مديرية التعزية
جبل العسلة	مديرية ماوية
تتميز بوجود عدد من المواقع الأثرية والتاريخية التي تحتاج إلى تنقيب أثري شامل	مديرية مشرعة وحدنان
1- مسجد أهل الكهف 2- مسجد الشعرة 3- مستوطنات أثرية في منطقة حمام علي 4- المقابر الصخرية في قرية المحراق	مديرية صبر الموادم
-1مدينة السواء (حصن القدم(	مديرية المواسط
1- باب المندب (قلعة حربية) 2- جزيرة ميون	مديرية باب المندب
تنتشر في المديرية عدد من المواقع الأثرية والتاريخية القديمة مثل المساجد الإسلامية القديمة ،و عدد من السدود القديمة وبقايا مباني قديمة ،بالإضافة إلى الحصون التاريخية ولكن تلك المعالم الأثرية والتاريخية لم تخضع لعمليات تنقيب تكشف الخلفية التاريخية للمديرية .	مديرية حيفان
1- حصن الجاهلي 2- كهف الأعبار 3- قلعة الحدية 4- حصن جبل يمين 5- قبة (الشيخ صادق) 6- حصن منيف 7- حصن السمدان	مديرية الشمايتين
1- قلعة مؤيمرة 2- كهف برادة 3- الزاوية 4- مغارة ميراب	مديرية مقبنة

5- حصن بني مقبل	
1- الجامع الكبير بموزع 2- قبة (بأسعد بن علي) 3- قبة المحولي 4- القلعة	مديرية موزع
1- قلعة أم قريش 2- قلعة مسور 3- كدرة الذهب 4- جبل اللؤلؤة	مديرية دمنة خدير
قلعة الدملؤة	مديرية الصلو
مدينة جبأ	مديرية المسراخ
1- حصن عزان 2- حصن جبل الدامغة	مديرية الوازعية
1- مدينة المخا القديمة 2- الميناء القديم 3- جامع الشيخ الشاذلي وضريحة	مديرية المخا
1- مسجد الطفيلي (جامع محمد بن زياد) 2- مسجد الدوف	مديرية شرعب السلام
1- ضريح شديد الحرب 2- كريف السويدا 3- حصن جبل رهيد (رهيج) 4- جبل الحريم 5- قلعة القحيم 6- حصن حلبة 7- ضريح الشيخ (أحمد عيسى)	مديرية شرعب الرونة
1- جامع الشيخ (أحمد بن علوان) وضريحه 2- الجامع الكبير- قرية تبيشعة 3- قبة الشيخ (وجيه الدين – قبة عدينة) 4- جامع المقرئي 5- ضريح الشيخ جابر 6- جامع الحضرمي 7- حصن الوجيه 8- حصن القلة	مديرية جبل حبشي
9- حصن دار الكافر 10- حصن تالبة 11- حصن شرياف 12- المزبار 13- حصن عامر 14- حصن الدرب 15- حصن جبل القاع 16- حصن عفه 17.-حصن الكريف 18- حصن الوافي	

جدول رقم (2) النتائج في ضوء المطلوبات من أصحاب المصلحة في القطاع السياحي في حال الأزمات السياسية

أصحاب المصلحة	النتائج من خلال الفعل		الاجراءات المطلوبة للإدارة الاستباقية للأزمات		
	التهديدات	الاحتمالات	قبل الأزمة	أثناء الأزمة	بعد الأزمة
الإعلام	يمكن لوسائل الإعلام أن تحول ملف الأزمة من التأثيرات والأحداث إلى مرئيات.	تعمل وسائل الاعلام على تشكيل وجهات نظر الجماهير حول الصراعات ، وتغذيتهم بالمعلومات المتوفرة، والآثار المحتملة من توسع دائرة الصراع والإنفلات الأمني.	تقديم معلومات صحيحة ومتناسقة للجمهور وتعزيز الصوره الذهنية التي تواجه القطاع السياحي	تقديم معلومات صحيحة وتقارير دقيقة ومتسقة	تقديم معلومات وتقارير حول تحسن الأوضاع في جهات القصد السياحي والعمل على انعاش وتجديد الصورة الذهنية.
القطاع العام	يمكن أن يكون تقديم الإعانات لغير المتضررين له أثار عكسية، حيث يتوقع السياح الحماية من قبل الحكومات فهي المسؤولة عن القرارات والأجراءات الخاصة ، كما تشكل الضغوط والقيود السياسية بعضا من التهديدات	التدابير الحكومية: الحوافز الضريبية، قوانين الأستيراد الخاصة، تحفيز الأستثمارات المحلية والأجنبية في القطاع، تقديم الإعفاءات الضريبية، تمديد الإئتمان للشركات، وزيادة التمويل.	إدراج التأثيرات على صناعة السياحة في التخطيط للأزمات، جمع المعلومات من الأزمة عبر مراحلها المختلفة ، وفرض تدابير الوقاية منها، إضافة إلى دعم تأسيس الإتحادات والجمعيات ذات الصلة.	اجراءات الأنقاذ، والأيواء في حالات الطوارئ، وامدادات الغذاء والخدمات الطبية وأنظمة المراقبة والإتصالات، والتعاون مع الحكومات الأخرى والمكاتب الأجنبية	لتدابير الحكومية: الحوافز الضريبية، قوانين الأستيراد الخاصة، تحفيز الأستثمارات المحلية والأجنبية في القطاع، تقديم الإعفاءات الضريبية، تمديد الإئتمان للشركات، وزيادة التمويل
القطاع الخاص	تكمن الصعوبات طيلة المد ى في استعادة سمعة وصورة جهة القصد السياحي	القطاع الخاص: تطوير منتجات وأسواق جديدة. وتوفير مرونة مرتفعة في سوق الصناعة	تحذير وخلق استعداد الزوار ، تقديم وجهات بديلة، اضافة إلى زيادة الوعي بالاجراءات المحتملة	التعامل مع الزوار، الاتجاه نحو الاستراتيجيات بعيدة المدى وعدم التركيز على الربح في المدى القصير ، وتعزيز فرص السلام لانعاش الاستثمارات	التسويق والحرو الترويجية هما مفتاح وجهة القصد للتعافي بعد الأزمة
المجتمع المحلي	يفقد المجتمع ثقافة الترحيب، مما يؤدي إلى استياء السكان المحليين من صناعة السياحة ككل	السلوكيات قد تلهم السياح للزيارة ، وتلهم وجود المتطوعين	تحذير السياح من التطورات وإعطائهم تلميحات حول كيفية التصرف	إرشاد السائحين وإبلاغهم عن الوضع في جهة القصد وتقديم نصائح أمنية	التعرف على اهمية السياحة للتنمية الإقتصادية
السياح	السياح باعتبارهم اهداف للهجمات ، معرضين لكثير من المخاطر بسبب قلة المعرفة عن كيفية التصرف في الظروف الحرجة	الاعتماد الكبير على صناعة السياحة ، يعني ذلك عودة السياحة لجهات القصد بسرعة	المشكلة الأكبر: تغير السلوك والوجهة لدى أولئك الذي يخططون حالياً للزيارات	التقييم الحرج للمخاطر يرتبط بزيارة الوجهات السياحية	تعزيز الصورة الذهنية من خلال نشر التنبؤات عبر الكلمة المنطوقة بخصوص تطور الاوضاع وتحسنها في وجهات القصد السياحي.

Sources: 1: Cooper, 2012. 2: Keown-McMullan, 1997. 3: Scott, Laws and Prideaux, 2008. 4: Hass, 2009. 5: Ritchie, 2004. 6: Blake and Sinclair, 2003; 7: Sönmez and Graefe, 1998. 8: Sausmarez, 2007. 9: Xu and Grunewald, 2009. 10: Mair, Ritchie and Walters, 2016.11: Wintersteiner & Wohlmuther, 2014.