المبحث الخامس

أمن وسلامة السائح

- **الأمن الشرطي:**

هو الأمن الذي تحققه الأجهزة الشرطية، ويشمل مختلف العمليات المباشرة (كشف الجرائم قبل وقوعها، مكافحة المخدرات، تنظيم المرور..... إلخ).

بمعنى أن تحقيق الأمن مهمة معقدة لا تقتصر مهمة انجازها على أجهزة الأمن، بل هي مسؤولية تقع على كاهل كل مواطن. وهذا ما دفع باتجاه ضرورة وأهمية إقامة علاقات راسخة وفعالة بين الشعب وأجهزة الأمن.

تعريف الأمن السياحي:

بأنه" يقوم على توفير البيئة الأمنية المستقرة والظروف الملائمة للسياح في محيط البنية الأساسية للقطاع السياحي وخارجها، في تنقلهم وإقامتهم، منذ وصولهم حتى مغادرتهم، بحيث تتوافر لهم جميع الخدمات السياحية التي تحقق أهداف السياح في الاستمتاع بفضاء وقتهم في أمن واطمئنان، وبما يعطي انطباعاً عاماً للسياح من الداخل والخارج، بعدم وجود ما يهدد أمنهم وطمأنينتهم.

والسؤال ما هي المتطلبات الأمنية؟

بعد هذا التعرف الواسع، نرى من الضروري توافر متطلبات وجهود لضبط الحالة الأمنية الراهنة والردع والمنع والوقاية مما يمكن أن يهدد أمن السياح وسلامتهم، **ويأتي في مقدمة هذه المتطلبات الأمنية ما يلي:**

- تأمين المطارات والموانئ والطرق ووسائل النقل السياحي.
- تأمين المواقع والأماكن الطبيعية والأثرية التي يرتادها السياح.
- تأمين المنشآت السياحية.

- وضع خطط التدخل الأمني السريع لمواجهة التحديات الأمنية ذات الطابع الإرهابي.
- وضع خطط الحماية المدنية والإسعاف والإنقاذ والإخلاء وتأمين الملاجئ في حالات الكوارث الطبيعية والاختلالات الأمنية الكبرى.
- وضع نظام لمراقبة الأجهزة الحكومية ولمراقبة الشركات والمؤسسات ذات العلاقة بقطاع السياح بهدف التأكد من عدم وجود ما يهدد أمن وسلامة السياح وممتلكاتهم وحقوقهم المادية والمعنوية.
- وضع الخطط لتأمين الأفواج السياحية.

ولا شك في أن المفهوم الواسع للأمن السياحي، يجب أن يشمل الأمن ضد الجرائم التقليدية وغير التقليدية، سواءً تلك التي ترتكب ضد السياح، أو تلك التي يرتكبها السياح، مثل جرائم الاعتداء على النفس والأموال والتزييف والتزوير والتهريب والمخدرات والخمور والمسكرات والأسلحة والممنوعات والتجسس والتخريب والاحتيال والنصب وغيرها.. إلخ.

ولابد من الإشارة إلى أن السلامة السياحية هي أمر مكمل مهم، ربما يفوق بعض جوانب الأمن السياحي أهمية، وهنا نود أن نشير إلى أمن وسلامة السائح بالإيجاز.

- **أمن وسلامة السائح:**

تحقيق أمن وسلامة السائح عنصر هام في نجاح السياحة ومزية للمنطقة، وقواعدها قدمت من خبراء المنظمة العالمية للسياحة عام ١٩٩٤ وهي **تحدد المخاطر في أربعة مجالات رئيسية هي:**

١- **البيئية المؤسساتية الإنسانية:** تبرز المخاطر الإنسانية والمؤسساتية عندما يقع السائح ضحية الإهمال العام (التعرض للسرقة ـ للنهب ـ للاحتيال

والغش.....) أو وجود ظواهر العنف مثل الجريمة المنظمة والاغتصاب والخطف والإرهاب، أو عدم الاستقرار السياسي، أو التعصب الديني، وغياب أو نقص وسائل الحماية والأمن العام في المنطقة أو البلد.

٢- **علاقة السياحة مع القطاعات الأخرى**: مستوى ضعف الإدارة في السياحة والتنسيق مع القطاعات الأخرى قد يساهم في حدوث الخلل في تأمين السلامة والأمن الشخصي للسائح، وهذا الخلل ينعكس على التكامل الطبيعي والسياحي والفوائد الاقتصادية للسياحة في المنطقة. ويبرز ذلك الخلل في عدم تطبيق المقاييس والمعايير الموضوعة للسلامة والأمن في المنشآت السياحية بشكل خاص، والمواقع السياحية والمنطقة بشكل عام، كما ينعكس على مستوى الاحترام لقواعد الاستدامة للبيئة، وانتشار الإهمال في تسهيلات السائح والغش في التعامل التجاري، وكل هذا يؤدي إلى إهمال يعرف السائح للأذى، وبالتالي عزوفه عن زيارة المنطقة.

٣- **المسافرون الأفراد (بشكل فردي)**: يمكن أن يسبب السائح لنفسه المشاكل في مجال سلامته وأمنه، فقد تكون له ممارسات غير مناسبة للمنطقة، وخاصة في مجال تشجيعه للأحداث الرياضية أو سلوكه الخاص في أنشطة الإجازات والاستجمام (التعري والظهور بلباس البحر غير المعتاد أو بالشورت في شوارع محافظة....)، أو حتى في نوع وطرق تناول المأكولات والمشروبات، كما قد يكون للسائح المفرد حالة صحية خاصة، قد تؤثر عليه أثناء السفر وما يقتضيه ذلك من حاجة السائح للعناية أثناء الزيارة، وقد يجهل السائح الفرد التعليمات المتعلقة باحترام عادات السكان المحليين والقوانين المحلية ووسائل التوعية والإرشاد المتعلقة بالسائح وسلوكه المناسب في المنطقة الموضوعة.

٤- **المخاطر الطبيعية والبيئية**: تحدث تلك المخاطر إذا كان المسافرون:

- غير مدركين الخواص الطبيعية للمقصد والتأثيرات التي يمكن أن تؤثر به.
- غير مستعدين صحياً للسفر لبعض المناطق (التلقيح ووسائل الوقاية).
- عدم اتخاذ الحيطة الضرورية في تناول الطعام والسلوك الصحي.
- الاستعداد للحالات الطارئة مثل الكوارث الطبيعية والأوبئة المنتشرة ولهذا من الضروري أن تكون لكل منطقة سياحية ومن جميع مستوياتها محلية كانت أم وطنية خطة حماية سياحية، وبرنامج تنفيذي، **وأهم ما يجب أن تتضمنه خطة الحماية ما يلي:**
- توضيح المخاطر السياحية المحتملة تبعاً لشكل السفر، و تأثيرها على الأماكن السياحية.
- وسائل منع وقمع وتعرض المجرمين للسياح بالأذى والابتزاز.
- مكافحة انتشار المخدرات، حماية السياح والسكان من تجارها وموزعيها بقوانين صارمة.
- حماية المواقع التاريخية والمراكز الأثرية من التصرفات المضرة.
- وضع أدلة إرشادية للعاملين والسياح حول السلوك المناسب في المناسبات السياحية.
- تزويد الفعاليات السياحية الدولية عن خطة الحماية والسلامة المعتمدة في المنطقة.
- تنظيم إدارة الأزمات في الظروف الخاصة والكوارث الطبيعية وحالات الطوارئ.
- تحديد أسلوب التعامل مع وسائل الإعلام في المنطقة وخارجها.
- وضع ونشر إجراءات وتعليمات في المنشآت والتسهيلات السياحية بشأن الحريق والسرقة.

- اعتبار قواعد السلامة والأمن ومتطلباتها شرطاً للترخيص في جميع الفعاليات السياحية.
- وضع ضوابط صارمة لإدارة قواعد سلامة وأمن السائح والبيئة.
- تحديد الوثائق المطلوبة من السائح القادم والمواطن المغادر والإجراءات الصحية المعتمدة.
- وضع نظام حول التأمين المتاح للسائح والجهات المعنية به، وغالباً ما يكون لفترة الزيارة.

ومن المعروف أنه لا يمكن نفي وجود المخاطر بالكامل، ويجب أن يتم إعلام السائح بأية مخاطر محتملة ولو كانت بسيطة حتى يأخذ الحذر، إلى جانب إعلامه بالجهود الموجودة للحماية، والمتبع في العديد من البلدان هو إحداث جهاز "**بوليس سياحي**" في المواقع السياحية، ويكون مؤلفاً من عناصر مدربة على مهامها في حماية السياح ورغباتهم أثناء الزيارة. [1]

[1] أ.صلاح الدين خربوطلي، السياحة المستدامة، دار الرضا، دمشق، ٢٠٠٤م، ص