

## استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح في

مصر

إيمان محمود أحمد محمود 1

[eman.a.m.khtab@gmail.com](mailto:eman.a.m.khtab@gmail.com)

إشراف

أ.د.هالة فؤاد توفيق

أ.د. وصال محمد أبو علم

### الملخص

يتناول هذا البحث استراتيجية مقترحة للتغلب علي بعض الظواهر الاجتماعية السلبية التي يتعرض لها السائح داخل المجتمع المصري والتي تؤثر علي تجربته السياحية في مصر والصورة الذهنية للمقصد السياحي المصري.

اعتمدت الدراسة علي التأكد علي الأهمية البالغة التي تحتلها إعداد الإستراتيجية في الدولة بشكل عام وأهميتها في التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية بشكل خاص حيث تعد الاستراتيجية إطار شامل متكامل لدراسة وتحليل كل الأنشطة والعمليات التي تقوم بها الدولة، فهي تعتبر المسلك الذي تنتهجه لتحقيق أهدافها.

ويتناول هذا البحث أيضاً عرض للبيانات التي تم الحصول عليها من استمارات الاستقصاء التي تم توزيعها علي عدد من المرشدين السياحيين في مصر وكذلك عرض للمقابلات الشخصية التي تمت مع بعض المسؤولين السياحيين بالدولة.

1. باحث دكتوراة- كلية السياحة والفنادق جامعة حلوان قسم الدراسات السياحية

(استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) إيمان محمود

وتوصلت الدراسة إلى وضع مقترح استراتيجي وذلك للتغلب علي بعض الظواهر والسلوكيات السلبية في المجتمع المصري والتي يتعرض لها السائحون في مصر واصبحت تهدد السياحة والمجتمع المصري، وأنتهي البحث بعرض نتائج وتوصيات للدراسة.

### الكلمات الدالة

الاستراتيجية- تحليل SWOT - أطفال الشوارع والتسول - التحرش واستغلال السائحون.

## المقدمة

تسعى الدول إلى تحقيق الأرباح وتحسين الأداء فتكافح بإستمرار لبناء مركز إستراتيجي وتنافسي متميز، والذي يعتبر تحدٍ متزايد الخطورة يتطلب منها مراجعة شاملة لأوضاعها ، لذلك تتجه الدول نحو التوجه الاستراتيجي الذي أصبح المنهج العلمي الصحيح والأسلوب العملي الوحيد لضمان نموها واستمرارها (تبيدي،2010).

وتعتبر الاستراتيجية من الأسباب الكامنة وراء نجاح بعض الدول وفشل الأخرى وتحقق استراتيجية الدولة نتاج لعملية التخطيط الرشيد حيث تشمل تحديد رسالة الدولة وأهدافها الرئيسية بالإضافة إلى تحليل بيئتها واختيار الإستراتيجيات التي تتوافق مع نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات الخارجية المحتملة آملة في بناء مزايا تنافسية وبالتالي تحقيق مركز تنافسي مستديم.

ومن هذا المنطلق ونظراً للأهمية البالغة التي تحتلها إعداد الإستراتيجية في الدولة يتطلب تحديداً دقيقاً للمفاهيم المتعلقة بها ، وهو ما سيتم دراسته من خلال مضمون هذا الفصل الذي يتضمن عرض المفاهيم الأساسية حول الاستراتيجية مروراً بخطوات إعدادها.

## مفهوم الاستراتيجية:

"خطط وأنشطة المؤسسة التي يتم وضعها بطريقة تضمن خلق درجة من التوافق بين رسالة المؤسسة وأهدافها وبين هذه الرسالة والبيئة التي تعمل فيها بصورة فعالة وذات كفاءة عالية"(الشميلي،2017).

## خصائص الاستراتيجية:

### أولا: الشمولية

فالإستراتيجية هي إختيار الدولة لسلوكها الشامل على المدى الطويل، فالقرار الإستراتيجي يدمج عدة عوامل منها مالية، تجارية، تقنية، إجتماعية وغيرها ( إبراهيم، 2011).

### ثانيا: الإلتزام

تكون الإستراتيجية إلتزاماً على الدولة؛ حيث ترسم الخطوط العريضة لتطورها ونموها؛ فظهر أهمية الرسالة في تحقيق أهدافها وغاياتها، والعمل على إيجاد درجة من التوافق بين تلك الرسالة والبيئة.

## أنواع الاستراتيجية:

**1/ إستراتيجية الإستقرار :** تعني الإبقاء على توقع زيادة الدخل القومي الحالي حيث تستخدم الدولة هذه الإستراتيجية في الحالات التي تستمر فيها في تحقيق نفس معدلات الأهداف التي كانت تسعى إلى تحقيقها في الماضي وذلك بزيادة معدلات الإنجاز بنفس النسب التي تحققت في السنوات السابقة (ياسين، 1998).

## **2/ إستراتيجية النمو والتوسع:**

بشكل عام النمو يساعد على تحقيق العديد من المزايا للدولة من أهمها:

- قدر أكبر من الدخل القومي.
- مكانة أقوى للدولة.

(استراتيجية التغلب على الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) إيمان محمود

- مكانة وسمعة أفضل وصورة ذهنية احسن للدولة (الخشالي، 2006).

**3/ إستراتيجية الإنكماش :** تعد إستراتيجية الإنكماش البديل الثالث من البدائل الإستراتيجية المتاحة، فالدول التي تعمل في ظل هذه الإستراتيجية تقلل حجم نشاطها في السوق وتقليل حجم اعمالها سواء بالاستغناء عن احد الاسواق أو شريحة سوقية معينة (خليل، وعبد، 2022).

### أهداف الاستراتيجية:

- الحصول على ميزة تنافسية واستدامتها بين الدول (خليدة، وبهية، 2022).
- توجيه القرارات الإدارية : حيث تعتبر الاستراتيجية بمثابة إطار موحد عام يتم في إطاره اتخاذ القرارات، بحيث هذه القرارات متناغمة ومتكاملة. وبالتالي فإن الاستراتيجية هي القوة الدافعة في المؤسسة لوضع وتنفيذ الخطط حتى تحقق المؤسسة اهدافها
- تحديد مجال المنافسة : حيث تساهم الاستراتيجية في تحديد المجال الذي تتنافس فيه المؤسسة ، ويتطلب تحديد مجال عمل المؤسسة التعرض لقضايا نموها ، وتوسع أعمالها وتنوعها وكذلك مجالات العمل المطلوب التخلي عنها(إبراهيم، 2016).

المراحل التي تمر بها الاستراتيجية

1/ مرحلة صياغة الاستراتيجية	4/ اختيار الاستراتيجية المناسبة
2/ تحليل SWOT	5/ تنفيذ الاستراتيجية
3/ تحديد البدائل الاستراتيجية	6/ مراجعة الاستراتيجية

1/ مرحلة صياغة الاستراتيجية (المرحلة الأولى من الاستراتيجية)

بالاعتماد على التشخيص الداخلي والخارجي للدولة وذلك بتحديد نقاط القوة والضعف الداخلية والفرص والتهديدات الخارجية.

2/ تحليل SWOT "تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات" (المرحلة الثانية من الاستراتيجية)

يستخدم التحليل الرباعي كأداة تخطيطية للنجاح في التعامل مع البيئة المتغيرة في عدة مجالات كإدارة الأعمال والتسويق والتنمية البشرية وغيرها، وذلك من خلال تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات والمعروفة (جمعة، 2014).

تحليل البيئة الداخلية والخارجية للدولة بشأن الظواهر الاجتماعية السلبية:

أ/ تحليل البيئة الداخلية للدولة وطبقاً للمراجع (السعيد، 2019) و (يحياوي، 2021)  
و(الغانم، 2020) و( مطرف، و قواسمية، 2020) و( الشوافي، 2018) و( شلغام،  
وأبرنا، 2022) تشمل:

3/ موارد الدولة	2/ الثقافة التنظيمية	1/ الهيكل التنظيمي
-----------------	----------------------	--------------------

- الهيكل التنظيمي

ويعتبر من المكونات الأساسية للبيئة الداخلية للدولة حيث يتم عن طريقه توزيع الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وتحدد شبكات الاتصال وانسياب المعلومات بين مختلف المستويات التنظيمية والإدارية، وكذلك تتشكل الإدارات الرئيسية والفرعية وصولاً على مستوى الفرد باعتباره شاغلاً لوظيفة معينة ضمن الهيكل التنظيمي (أم السعد، 2013).

### • الثقافة التنظيمية

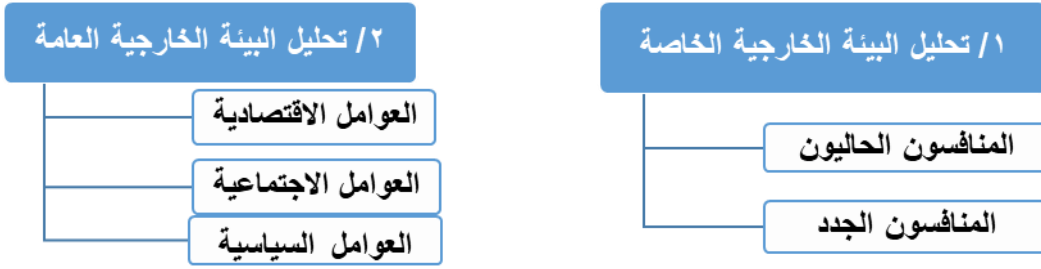
هي مجموعة من القواسم المشتركة بين الأفراد بالدولة والتي تكونت عبر الزمن والمتمثلة في القيم والأعراف والمعتقدات والقواعد السلوكية التي يتقاسمونها وتحكم الطريقة التي يتفاعلون بها مع بعضهم البعض والتي يتعاملون بها مع الأفراد فتسمح للدولة من الإستفادة منها كنقاط قوة في صالح الدولة، وعلى الإستراتيجية إستغلال نقاط القوة في ثقافة الدولة المتراكمة، ومحاولة إكساب الدولة ثقافة تُساعد على التغيير المطلوب لتنفيذ إستراتيجيتها (اللوزي، 2020).

### • موارد الدولة

هي الأصول الخاصة بالدولة لتطبيق الاستراتيجية والمتمثلة في الموارد البشرية، المالية، الطبيعية والتكنولوجية؛ حيث يطلق على تحليل جوانب القوة والضعف للموارد التي تمتلكها الدولة إسم تحليل المزايا التنافسية، لذا ينبغي الإهتمام بمدى مساهمة موارد الدولة في تحقيق الإستراتيجية التنافسية في ضوء نقاط القوة والضعف لديها، فقد تبين أن أهم عوامل نجاح الاستراتيجية تأتي من الدولة نفسها واستثمارها الفعال والصحيح للموارد التي تمتلكها (حسين، 2021).

ب/ تحليل البيئة الخارجية للدولة وطبقاً للمراجع (الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، 2014) و(ناريمان، ولميس، 2022) و(الزهرة، 2016)، تشمل كلاً من البيئة الخارجية الخاصة والبيئة الخارجية العامة





شكل رقم (1): المصدر: اعداد الباحثة

### أ/ تحليل البيئة الخارجية الخاصة

وهي مجموعة المتغيرات الخارجية المباشرة والتي تقع في حدود تعاملات الدولة فيمكن التأثير فيها نسبياً مثل (مطر، 2022):

#### • المنافسون الحاليون

الذين ينتهجون نفس النهج التي تعتمد عليه الدولة وتمتلك نفس عناصر الجذب أو بنسبة كبيرة منه، وتنافس الدولة بالدعايا والاعلان الجذاب وتقدم برامج ومنتجات عالية الجودة بأسعار مناسبة لضمان استقطاب أكبر عدد ممكن من الأفراد، فالتنافس داخل اي صناعة تساهم في تحديد مدى جاذبية هذه الصناعة، ومن بين المحددات العديدة للتنافس نجد هناك أربعة عوامل بارزة تعتبر محددات مهيمنة على درجة التنافس بين الدول والمتمثلة في نمو الصناعة ، التكاليف المناسبة، تمييز المنتج ، درجة التمرکز والتوازن بين المنافسين(زهرة، 2021).

### • المنافسون الجدد

ومن ذلك يمكن إستنتاج أن المؤسسات العاملة في أي صناعة تعمل على استنباط قدرة المؤسسات الجدد على المنافسة عند دخولهم هذه الصناعة بحكم أنه كلما زاد عدد المؤسسات المتنافسة، كلما زادت مهمة الدولة صعوبة في الإحتفاظ بحصتها في السوق وجني الأرباح المأمولة.

إنّ فالقاعدة أن دخول منافسين جدد، يعتبر تهديداً للدول الحالية، وكلما كان من السهل دخول منافسين جدد كلما زاد التهديد على هذه الدول (البشيلي، 2020).

### ب/ تحليل البيئة الخارجية العامة

• العوامل الإقتصادية: والمتمثلة في عناصر النظام الاقتصادي الذي تعمل فيه الدولة من معدلات الضرائب، الدخل الوطني وكيفية توزيعه ونصيب الفرد من الناتج الوطني، ميل الأفراد للإنفاق أو للإدخار وغيرها من المؤشرات الإقتصادية التي تُمثل في الغالب فرص أو تهديدات للدولة كسياستها بالنسبة للإستثمار (حبيبة، 2022).

• العوامل الإجتماعية : والمتمثلة في العلاقات الإجتماعية، النمو السكاني، توزيع الهيكل العمري، نمط المعيشة فهي تفرز في النهاية خصائص التركيبية الإجتماعية للأفراد الذين يمثلون القطاعات المختلفة التي يمكن أن تتعامل معها الدولة (سليطين، 2007).

- **العوامل السياسية :** تتمثل في نمط السلطة، الوعي السياسي، درجة الإستقرار السياسي ودرجة الديمقراطية السائدة في المجتمع، بالإضافة إلى درجة التدخل الحكومي في القطاعات المختلفة في الدولة (صقور، والصرن، 2018).

### 3/ تحديد البدائل الإستراتيجية (المرحلة الثالثة من الاستراتيجية)

بعد تحديد وبيان رسالة الدولة، ووضع الأهداف التي ستعمل الدولة على تحقيقها إلى جانب دراسة وتحليل عوامل البيئة الداخلية والخارجية بما يبين للدولة نواحي القوة والضعف التي تتسم بها، وتوضيح الفرص والمخاطر المحيطة بها، يصبح من الممكن أن تطرح بدائل الإستراتيجيات التي يمكنها الإختيار من بينها (الضمور، والقطامين، 2021)

### 4/ إختيار الإستراتيجية المناسبة (المرحلة الرابعة من الاستراتيجية)

يمكن تعريف الخيار الإستراتيجي بمعنى إختيار الإستراتيجية على أنه الهدف النهائي المتفق عليه كأساس لتحديد المسارات للدولة، فهناك عدداً من الإستراتيجيات المتاحة أمام الدولة للإختيار من بينها، وقد تمثلت هذه البدائل في ثلاثة أنواع رئيسية من الإستراتيجيات، فالدولة قد تسير على نفس النهج الحالي، وهي بذلك تتبع إستراتيجية الإستقرار وقد تتوفر للدولة وتساعدتها بعض الظروف فتتبع إستراتيجية النمو والتوسع، وأخيراً ولسوء بعض الظروف والعوامل الداخلية والخارجية أو كليهما معاً، قد تتبع الدولة إستراتيجية الإنكماش.

### 5/ تنفيذ الإستراتيجية (المرحلة الخامسة من الاستراتيجية)

يُقصد بتنفيذ الإستراتيجية المجموع الكلي للأنشطة والإختيارات اللّازمة لوضع الإستراتيجيات المختارة للتنفيذ، فهي تلك العملية التي من خلالها تتحول الإستراتيجيات والسياسات إلى تصرفات فعلية من خلال تنمية البرامج ، الموازنات والإجراءات (إيمان،2022).

### 6/ مراجعة الإستراتيجية (المرحلة السادسة من الاستراتيجية)

تُعد عملية مراجعة الإستراتيجية والرقابة عليها هامة جداً، إذ أنّها تُوضِح مدى مسابرة عمليات التنفيذ لما تم تصوره في مرحلة الإعداد، وتُظهر مدى التطور الإيجابي أو الإنحراف السلبي في الاستراتيجية (الشافعي،2017).

## الدراسة الميدانية:

### مقدمة:

تتناول هذه الدراسة وصفاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تم إتباعها والتي تسعى إلى تحقيق أهداف الدراسة، بالإضافة إلى تحليل للبيانات التي تم الحصول عليها وإستخلاص النتائج ووصف عينة الدراسة وتصميم الأداة الرئيسية للدراسة وهي إستمارة إستقصاء والتي تم توزيعها على المرشدين السياحيين في مصر، وهي العينة المستهدفة من الدراسة، وأيضاً إجراء مقابلات شخصية مع عدد من الخبراء السياحيين.

### أهداف الدراسة الميدانية

تتكون أهداف الدراسة الميدانية من ثلاثة محاور أساسية تتضمن:

- 1/ دراسة الظواهر والسلوكيات السلبية التي يتعرض لها السائح في الشارع المصري.
- 2/ تحديد الصورة الذهنية لدى السائح عن مصر.
- 3/ معرفة الإجراءات المتخذة من قبل الجهات المعنية للتغلب على هذه الظواهر والسلوكيات السلبية التي يتعرض لها السائح والقضاء عليها.

• تم استيفاء المحور الأول والثاني من خلال تصميم إستمارة إستقصاء وتوزيعها علي المرشدين السياحيين في مصر.

• تم إستيفاء المحور الثالث من خلال عقد مقابلات مع عدد من الخبراء السياحيين في مصر.

### منهجية الدراسة

تم الإعتماد علي الدراسة الكيفية والكمية في التعرف علي بعض السلوكيات والظواهر السلبية الاجتماعية التي يتعرض لها السائح في مصر واثر السلوكيات والظواهر السلبية الاجتماعية علي اتجاهات السائحين وقراراتهم المستقبلية تجاه المقصد السياحي المصري من خلال:

1/ تصميم إستمارة إستقصاء كأداة للدراسة الحالية تحتوي علي عدد من الأسئلة الموجهة إلي عينة عشوائية من المرشدين السياحيين، للتنوع والحصول علي نتائج مختلفة.

• وقد بلغ عدد الاستمارات التي تم توزيعها علي المرشدين السياحيين سواء بطريقة يدوية أو من خلال برنامج Google form 150 استمارة، حيث تم استعادة 130 استمارة صحيحة، وقد لا يمثل العدد نسبة مقبولة عن المجتمع الكلي للمرشدين السياحيين بالقاهرة الكبرى الا انها نتيجة استرشادية للدراسة.

• تم توزيع الاستمارات من خلال نقابة المرشدين السياحيين من خلال ارسالها لمجموعات المرشدين السياحيين علي منصات التواصل الاجتماعي، وذلك خلال شهر مارس، 2023م.

(استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) إيمان محمود

- من خلال توزيع الاستمارات عبر الصفحات الالكترونية الخاصة بالمرشدين السياحيين، وذلك خلال شهر مارس، 2023م.
  - من خلال تسليمها يدوياً للمرشدين من خريجي كلية السياحة والفنادق وزملاء العمل لاستيفائها، وذلك خلال شهر مارس، 2023م.
  - 2/ اجراء مقابلات شخصية مع عدد من الخبراء السياحيين للتتوع والحصول علي نتائج مختلفة، وقد بلغ عدد المقابلات الشخصية خمسة مقابلات.  
تم تصميم نموذج للمقابلات الشخصية لكلاً من:
  - رئيس لجنة تسيير أعمال النقابة العامة للمرشدين السياحيين (القائم بأعمال النقيب العام)، خلال شهر مارس 2023م.
  - نائب رئيس مجلس ادارة الاتحاد الدولي للمرشدين سابقاً خلال شهر مارس 2023م.
  - لواء شرطة سياحة وأثار سابق، خلال شهر مارس 2023م.
  - أستاذ ورئيس قسم الارشاد السياحي بكلية السياحة والفنادق. جامعة حلوان، خلال شهر مارس 2023م
- وتم تصميم نموذج للمقابلة الشخصية التي تمت مع:
- مقرر لجنة الشكاوي والخط الساخن بوزارة السياحة والأثار، خلال شهر مارس 2023م.

نتائج تحليل الدراسة الميدانية

يعرض هذا المبحث النتائج الي تم التواصل اليها من خلال المعلومات التي تم جمعها وتحليلها والتي تم توزيعها كالتالي:

- استمارات استقصاء موجهة للمرشدين السياحيين في مصر.
- مقابلات شخصية موجهة لخبراء بوزارة السياحة والآثار وشرطة السياحة ونقابة المرشدين السياحيين ورئيس قسم الارشاد السياحي بكلية السياحة والفنادق.
- جامعة حلوان.

أولاً: نتائج تحليل إستمارات الاستقصاء الموجهة للمرشدين السياحيين في مصر.

- هناك سلوكيات وظواهر اجتماعية سلبية تؤثر علي النشاط السياحي بنسبة كبيرة وتؤثر أيضاً علي سمعة البلد سياحياً وعلي الاقتصاد القومي لمصر، حيث أجمعت آراء عينة الدراسة الميدانية بنسبة 96.29%، علي تواجد أطفال شوارع بالمقصد السياحي المصري بنسبة كبيرة وخاصةً بالاماكن السياحية التي يتواجد بها السائحين، وينتج عن هذا التواجد إيذاء للسائحين بموافقة 68.14% من عينة الدراسة الميدانية، سواء عن طريق الحاح في طلب المال أو الطعام والاحتكاك المبالغ فيه بالسائحين من قبل أطفال الشوارع.
- هناك تعرض لظاهرة التسول من قبل السائحين بالمقصد السياحي المصري بنسبة كبيرة وهو ما يسبب أزمة للنشاط السياحي بالدولة وأكد علي ذلك نسبة

(استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) إيمان محمود



86.66%، من اجمالي مجتمع الدراسة الميدانية، لأن التسول يؤثر علي أمن السائح وسلامته، لأن المتسولين هم أكثر فئة عرضة للشارع وعرضة للاختلاط بالمجرمين وانتهاج السلوكيات السلبية والتي تهدف الي الحصول علي المال من اجل المعيشة فيقومون بالتسول علي السائحين ومضايقته والاحتكاك بهم لشراء منتجات سياحية بأسعار مبالغ فيها أو لطلب المساعدة.

• يوجد تحرش من قبل المجتمع المصري تجاه السائحين وخاصة بالمزارات والاماكن السياحية العامة عن الفنادق وعن مقدمي الخدمات السياحية وذلك وفقاً لما أفادت به عدد 75.38%، من عينة الدراسة، وذلك نظراً لوجود الرقابة علي الفنادق بنسبة أكبر من الأماكن العامة.

• اتفقت نسبة 97.77% من اجمالي عينة الدراسة الميدانية، علي أن السائحين يتعرضون لظاهرة الابتزاز بالمقصد السياحي المصري بنسبة كبيرة، حيث يتعرض السائح للاستغلال من سائقي الأجرة ومن أصحاب العربات والخيول ومن الباعة الجائلين ومن أصحاب المطاعم والفنادق وأماكن الإقامة.

• يشعر السائح بعدم الامان والراحة أثناء زيارته لمصر بنسبة كبيرة بإتفاق عدد كبير من اجمالي عينة الدراسة الميدانية وهم 63 شخص بنسبة 46.66%، وهو ما يؤدي الي ضعف فرص النجاح السياحي بالنسبة للدولة، وهناك علاقة طردية بين أمن السائح ونجاح السياحة في مصر فكلما زاد شعور السائح بالامن والامان والراحة داخل الدولة كلما ازدادت نسبة نجاح الدولة سياحياً وعلي المستوي العالمي.

(استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) إيمان محمود

- يوجد أماكن عشوائية بكثرة بالقرب من المزارات السياحية في مصر وفي الطرق المؤدية لتلك المزارات وهو ما وضحه عدد 73 شخص بواقع نسبة 54.07% من عينة الدراسة الميدانية، مما تؤثر علي المظهر الحضاي لمصر كبلد سياحي، وتؤثر علي الحركة السياحية وعلي انطباع السائحين القادمين للمقصد السياحي المصري، حيث ان انتشار العشوائيات تسبب في نشأة مجتمعات غير متحضرة ينتج عنها سلوكيات سلبية من بلطجة وسرقة وتسول مما يجعل السائح لن يكرر زيارته مرة اخري لتلك المناطق.
- تنتشر في مصر ظاهرة التلوث وانتشار القمامة في الشوارع والطرق وبالاماكن السياحية المفتوحة بنسب عالية جداً، ووافق علي ذلك 49.62% من اجمالي عينة الدراسة، لأنه كما ذكرنا من قبل أن ظاهرة العشوائيات تتواجد في مصر بنسبة عالية كما أفادت اغلبية عينة الدراسة، وهناك علاقة طردية بين العشوائيات والتلوث فكلما تواجدت العشوائيات تواجد التلوث، واتضح من خلال الدراسة النظرية أن الدولة بالفعل أقدمت علي حل ظاهرة العشوائيات بشكل سريع وملحوظ في الفترة الأخيرة مما يكون سبب للتخلص من ظاهرة التلوث بمصر.

## ثانياً: نتائج تحليل أسئلة المقابلات الشخصية مع الخبراء السياحيين:

### 1/ نتائج تحليل أسئلة المقابلات الشخصية مع الخبراء السياحيين وهم:

- رئيس لجنة تسيير أعمال النقابة العامة للمرشدين السياحيين (القائم بأعمال النقيب العام)
  - نائب رئيس مجلس ادارة الاتحاد الدولي للمرشدين سابقاً
  - لواء شرطة سياحة وأثار سابق
  - أستاذ ورئيس قسم الارشاد السياحي بكلية السياحة والفنادق. جامعة حلوان
- من خلال تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها أثناء المقابلات الشخصية وكانت عدد المقابلات الشخصية أربع مقابلات.

### أوضحت النتائج من خلال آراء الخبراء السياحيين المذكورين مايلي:

- أكثر الظواهر والسلوكيات السلبية شيوعاً في الشارع المصري هي ظاهرة التسول، العشوائيات، التحرش، اطفال بلا مأوي، الانفلات الأمني، ابتزاز السائحين، وظاهرة التلوث.
- وأكد الأغلبية علي ظاهرة التسول وما تسببه من إيذاء ومضايقات للسائح بإلحاحهم الشديد في طلب المال والطعام أو بإجبار السائحين علي شراء المنتجات السياحية بأسعار مبالغ فيها.
- وأيضاً ظاهرة العشوائيات حيث تسبب هذه الظاهرة أزمة كبيرة للنشاط السياحي وللسائحين وتؤثر علي استمتاع السائح برحلته وعلي تكرار زيارته لهذه المناطق

(استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) إيمان محمود

في المستقبل، وذلك بسبب ماينتج عن المناطق العشوائية من أغلبية أفرادها الذين يفتقدون للوعي السياحي وكيفية التعامل مع السائحين وأهمية قطاع السياحة لمصر فبعض منهم يقوموا بإنتهاج سلوكيات سلبية وخاطئة بالنسبة للسائحين من ابتزاز ومضايقات وسرقة مما تؤثر علي سمعة مصر سياحياً.

• هناك مقترحات للتعامل مع هذه الظواهر والسلوكيات السلبية في المجتمع المصري كالتالي:

- تفعيل دور الدولة والمجتمع والهيئات الحكومية والمنظمات الخاص بالمجتمع المدني في القضاء علي هذه الظواهر والسلوكيات التي تجعل التجربة السياحية بالنسبة للسائحين الوافدين سيئة جداً.
- مصاحبة السائحين دائماً لمرشد أو مندوب من الفندق أو أماكن الإقامة المختلفة خلال زيارتهم للأماكن السياحية بالمقصد السياحي المصري
- ضرورة معرفة السائح برقم خط نجدة السياحة وهو رقم (126)، للجوء اليه في حالة التعرض لأي مشكلة أو مواجهة أي نوع من الظواهر والسلوكيات السلبية والتي تضر السائح نفسياً أو جسدياً.
- مخاطبة وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني والجامعات بضرورة إضافة منهج تعليمي لرفع مستوي الوعي السياحي لدي الأطفال والكبار بالمدارس والجامعات ومعرفتهم بأهمية النشاط السياحي للدولة وأنها من اهم مصادر الدخل القومي وأنها تعود بالنفع والاهمية لجميع القطاعات العاملة بالدولة سواء بشكل مباشر او غير مباشر، وتنمية ثقافة التعامل مع السائح في مصر.

(استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) إيمان محمود

## 2/ نتائج تحليل أسئلة المقابلة الشخصية مع مسئول منظومة الشكاوي بوزارة السياحة والآثار:

من خلال تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها أثناء المقابلة الشخصية وعددها مقابلة واحدة.

### أوضحت النتائج من خلال رأي مسئول منظومة الشكاوي بوزارة السياحة والآثار مايلي:

- هناك شكاوي ترد الي وزارة السياحة والآثار ناتجة عن تعرض السائحين للمضايقات والإزعاج نتيجة تعرضهم للظواهر الاجتماعية السلبية داخل المقصد السياحي المصري ومنها أطفال الشوارع وانتشارهم في المناطق السياحية المختلفة بما يتسبب في إزعاج السائحين ويؤثر علي استمتاعهم بالزيارة.
- وشكاوي بسبب تواجد المتسولين وتعرض السائح للضغط للشراء منهم بأسعار مرتفعة او الالاحاح عليه لمساعدتهم والاحتكاك بهم مما يجعل بعض السائحين يمتنعون عن الذهاب لتلك المنطقة السياحية مرة أخرى تجنباً للتعرض لمثل هذه الفئة مرة اخري.
- وشكاوي خاصة بظاهرة التحرش حيث أنتشرت هذه الظاهرة بالأماكن السياحية المختلفة وخاصةً بالمناطق السياحية المفتوحة كالأهرامات وشارع المعز وخان الخليلي، مما يؤثر علي الصورة الذهنية للمقصد السياحي المصري لدي السائح، ويسبب في تراجع معدلات زيارة السائحين للدولة.

(استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) إيمان محمود

• وشكاوي خاصة بظاهرة التلوث حيث أن التلوث وانتشار القمامة في الاماكن السياحية في مصر تجعل بعض السائحين يمتنعون عن زيارة المعلم السياحي نتيجة تجربته السيئة بهذا المكان من ظاهرة التلوث، لأن ظاهرة التلوث وانتشار القمامة قد تسبب أنواع مختلفة من الايذاء الذي يتعرض له بعض السائحين ولا يستطيعون التعامل بالمنطقة السياحية في ظل هذه الظاهرة.

• وشكاوي خاصة بظاهرة ابتزاز السائحين حيث تنتشر هذه الظاهرة بشكل كبير بالاماكن السياحية ومحال الهدايا ويتعرض السائح للابتزاز من قبل سائقي الأجرة وأصحاب الخيول والباعة المتجولين وأيضاً كلما انتشر أطفال الشوارع والمتسولين زاد ابتزاز السائحين لأن هذه الفئة هدفها الوحيد هي الحصول علي المال والاستفادة المادية من السائحين بقدر المستطاع.

تقوم وزارة السياحة والآثار بالتعامل مع الشكاوي الواردة اليها والخاصة بالظواهر والسلوكيات الاجتماعية السلبية في المجتمع المصري حسب نوع الشكوي والجهات المعنية المختصة بها سواء كان داخل الوزارة أو خارجها بالتعاون مع عدد من الجهات المنوطة بالتعامل مع بعض من هذه المشكلات مثل:

- شرطة السياحة والآثار، في حال أن الشكوي تخص السرقة او التحرش أو أي نوع من أنواع المشاكل التي تتعلق بأمن السائح وسلامته.
- الفنادق واماكن الاقامة المختلفة في حال ان الشكوي خاصة بالخدمة او الاستغلال من قبل العاملين بالفندق.

- الشركات السياحية في حال ان السائحين لديهم شكاوي خاصة بالمرشد السياحي المرافق لهم أثناء زيارتهم للمقصد أو البرنامج السياحي نفسه وانه غير متفق مع البرنامج الذي تم الاتفاق عليه، او الاستغلال في أسعار الخدمات المقدمة من قبل الشركة السياحية للسائحين.

يتم استقبال الشكاوي الخاصة بالظواهر والسلوكيات الاجتماعية السلبية في المجتمع المصري والتي يتعرض لها السائح لمنظومة الشكاوي بوزارة السياحة والآثار عن طريق أكثر من جهة كما يلي:

- من خلال السائح نفسه إما أن يقوم بالتواصل مع الوزارة سواء بالاتجاه المباشر او بالتواصل عن طريق الصفحة الرسمية للوزارة.
- من خلال المرشدين السياحيين وذلك من خلال الابلاغ عن التجاوزات والسلوكيات السلبية التي يتعرض لها السائح داخل المقصد السياحي أثناء أصطحابهم لهم.
- وأيضاً تقوم بعض شركات السياحة بالتواصل مع المسؤولين بالوزارة للابلاغ عن بعض الشكاوي التي ترد اليهم من السائحين.
- من خلال شرطة السياحة والآثار إذا كان طبيعة الشكوي تخص عمل الوزارة وليست شرطة السياحة والآثار، ومن خلال المكتب الفني لوزير السياحة والآثار.

الاستراتيجية المقترحة للتغلب علي الظواهر والسلوكيات الاجتماعية السلبية في المقصد السياحي المصري في ضوء إتباع الخطوات السابقة في الدراسة النظرية الخاصة بإعداد الاستراتيجية وأيضاً في ضوء ما توصلت اليه الدراسة الميدانية وتتضمن الاستراتيجية العناصر التالية:

### 1/ هدف الاستراتيجية

### 2/ تحليل الوضع الحالي (SWOT)

### 3/ تصور الاستراتيجية طبقاً للمعطيات السابقة

#### أولاً: هدف الاستراتيجية

التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية بالمقصد السياحي المصري والتي تؤثر علي النشاط السياحي في مصر .

#### ثانياً: تحليل الوضع الحالي (SWOT) للمقصد السياحي المصري من خلال نتائج

#### استمارات الاستقصاء الميدانية والمقابلات الشخصية

تم استخدام أداة التحليل الرباعي بهدف التعرف علي الوضع الحالي للمقصد السياحي المصري من عناصر القوة، الضعف، الفرص، والتهديدات.



نقاط القوة	نقاط الضعف
الموقع الجغرافي الفريد لمصر	إنتشار أطفال شوارع بالمقصد السياحي المصري بنسبة كبيرة وخاصة بالاماكن السياحية التي يتواجد بها السائحين
الأهمية التاريخية للمزارات والاماكن السياحية والتراث المصري	تعرض السائحين في مصر لظاهرة التسول بنسبة كبيرة
تعدد الأنماط السياحية بالمقصد السياحي المصري	يوجد تحرش من قبل المجتمع المصري تجاه السائحين وخاصة بالمزارات والاماكن السياحية العامة
توافر المقومات الطبيعية، الحضارية، الثقافية، والبشرية.	السائحين يتعرضون للاستغلال بالمقصد السياحي المصري بنسبة كبيرة
إعتدال درجة الحرارة والمناخ طوال العام	يشعر السائح بعدم الامان والراحة أثناء زيارته لمصر بنسبة كبيرة
كفاية عدد الفنادق ذات المهارة من فئة الخمس نجوم	ضعف تواجد شرطة السياحة ورجال الامن بالاماكن السياحية
الفرص	التحديات
الاستعانة بالوسائل الحديثة لتعريف الدول المصدرة للسائحين كافة الاماكن والمزارات السياحية والتاريخية.	سهولة دخول منافسين جدد.
إهتمام الدولة والتوجه العام بالاهتمام بصناعة السياحة ورفع مستوي الأداء السياحي.	وقوع أزمات سياسية واقتصادية
سرعة تطور التكنولوجيا في العالم والتقارب بين الدول	المنافسة الشديدة من المقاصد السياحية الأخرى
الاستقرار السياسي والأمني مقارنة بباقي الدول	تعدد أزمات الامراض والكوارث الطبيعية المستمرة
دعم منظمة السياحة العالمية المستمر للسياحة في مصر	التأثير السلبي لمواقع التواصل الاجتماعي علي المقصد السياحي المصري

(استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) إيمان محمود

من الجدول السابق يمكننا تصميم مقترح استراتيجي للتغلب علي الظواهر والسلوكيات السلبية (نقاط الضعف) بالمقصد السياحي المصري علي النحو التالي:

### الخطوط العريضة للاستراتيجية المقترحة بشأن ظاهرة أطفال بلا مأوي والتسول:

حل مشكلة الاطفال بلا ماوي والمتسولين مسئولية الدولة بالتعاون مع الجهات المعنية وأجهزتها المختلفة ومنظمات المجتمع المدني فلا بد من تعاون جميع اجهزة الدولة المختلفة لمكافحة هذه الظاهرة التي أثبتت الدراسات الميدانية أنها من اكثر الظواهر الاجتماعية السلبية التي تؤثر علي النشاط السياحي في مصر.

### 1/ الإجراءات المقترحة لوزارة التضامن الاجتماعي:

- يجب علي وزارة التضامن الاجتماعي تكثيف جهودها للحد من ظاهرة أطفال الشوارع والتسول بالاهتمام اولاً بالأسر الفقيرة في المجتمع وتحقيق العدالة الاجتماعية والتي ينتج عن هذا الفقر هروب الأبناء ولجوءهم للشوارع والتسول للتخلص من حالتهم المادية الضعيفة عن طريق:
- حصر شامل للأسر الفقيرة في مصر للتعرف علي عددهم وكثافتهم وتنفيذ الخطط بشكل صحيح.
- محاولة إيجاد مصدر دخل ثابت لهذه الأسر وللعائلات سواء في حالة وجود الأب من عدمه يساعدهم علي العيش بكرامة وأدمية، عن طريق المشاريع الصغيرة الممولة من الدولة، حيث يعتبر رفع مستوى دخل الاسرة المصرية حلا لجميع المشكلات التي تواجه المجتمع المصري بالكامل.

### 3/ الإجراءات المقترحة لوزارة الثقافة:

- دعم المدارس الخاصة بالمدارس بالكتب والقصص المختلفة والتي تتناسب الفئات العمرية والتي تعمل علي بناء الشخصية والعقل والشخصيات البناءة وضرورة الاهتمام بالمستقبل والتعليم والحث علي الانضمام بالمجتمع بفئات المختلفة وترك أثر طيب بالمجتمع ينتفع به الناس.
- توفير كتب متخصصة بمختلف المجالات من طب وثقافة وسياحة وهندسة وقانون وكتب فنية مختلفة....الخ، والتعرف علي مزايا هذه المجالات وفائدتها بالنسبة للفرد والمجتمع وذلك لمقابلة الاحتياجات والطموحات المختلفة لهذه الفئة.
- دعم دور الرعاية الاجتماعية بالكتب المناسبة للفئات العمرية بالدور لرفع كفاءة هذه الدور وتقديم الخدمة بشكل أكثر احترافية كلاً وفقاً لطبيعة شخصيته.

### 4/ الإجراءات المقترحة لوزارة الشباب والرياضة:

- توفير اشتراكات رياضية مجانية لهذه الفئة مدي الحياة بمراكز الشباب وفقاً للمحل السكني لهم مع الاسرة او وفقاً لموقع دور الرعاية المودع بها الطفل
- تقديم البرامج الرياضية الواسعة والشاملة وتكون متعددة ويختار من بينها الطفل مايناسبه وفقاً لميوله واتجاهاته الرياضية وتنمية هذا الاتجاه والاهتمام به.
- مشاركة هؤلاء الاطفال في المسابقات الرياضية علي المستوي الدولي والمحلي وتقديم كافة انواع الدعم لهم.

### 5/ الإجراءات المقترحة لشرطة السياحة والآثار:

- تكثيف رجال الامن بجميع المناطق السياحية والطرق المؤدية لها والانتشار أيضاً داخل المزارا السياحي الذي يتميز بكبر حجمه مثل منطقة الاهرامات والقلعة... الخ وعدم الاقتصار علي وجود مكتب واحد فقط للشرطة في المنطقة السياحية.
- التدريب علي كيفية التعامل مع أطفال الشوارع بطريقة أدمية وتسليمهم للجهات المعنية.
- القدرة علي التصرف السليم في حالة حدوث سرقة أو تحرش من قبل أطفال الشوارع للسائحين وكيفية احتواء الموقف بدون الحاق الأذي بالسائح او بسمعة المقصد السياحي.

### 6/ الإجراءات المقترحة لوزارة السياحة:

- التعاون مع شرطة السياحة والآثار بالمناطق السياحية بالمقصد السياحي المصري بحصر أطفال الشوارع بهذه المناطق والسيطرة عليهم وتسليمهم للجهة المنوط لها التعامل مع هذه الفئة سواء كانت وزارة التضامن الاجتماعي أو أقسام الشرطة او دور الرعاية الاجتماعية.
- توعية السائحين من خلال المرشدين السياحيين او الإعلان بوسائل النقل السياحية المختلفة أو منظمي الرحلات السياحية المختلفة او مسؤولي الإقامة السياحية بالدولة أو الخط الساخن بالوزارة عن كيفية التعامل مع أطفال الشوارع والمتسولين بالمقصد السياحي المصري بالتوجه الي شرطة السياحة بالمقصد السياحي أو من

(استراتيجية التغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية المؤثرة علي تجربة السائح.....) (إيمان محمود

خلال التواصل مع صندوق الشكاوي بوزارة السياحة من خلال الموقع الالكتروني للوزارة .

### 9/ الإجراءات المقترحة لوزارة التربية والتعليم:

تقديم التعليم المجاني لهذه الفئة وتوفير اخصائين اجتماعيين بالمدارس تقوم بتدريب الطفل علي:

- التحرر من مخاوفه وأنه من اطفال الشوارع ومن نظرة المجتمع له وكيفية مواجهة تلك المخاوف بقوة وصلابة
- جعل الطفل في مستوي مناسب من النضج الانفعالي والاتزان العاطفي والتحكم في المشاعر والاتجاهات السلبية التي تراوده دائما بالارجوع الي الشارع والي التحرر من قيود الاسرة والمدرسة والمجتمع.

### 10/ الإجراءات المقترحة لوزارة الأوقاف والمؤسسات الدينية:

توفير مجموعة من الواعظين والواعظات لتقديم الوعي والنصيحة والارشاد الديني لهؤلاء الأطفال من خلال الزيارات الدورية المستمرة للأطفال بدور الرعاية الاجتماعية او الاطفال مع الأسر بالمدارس مثل:

- تثبيت العقيدة الدينية لدي الأطفال
- تربية الضمير الحي الديني والوازع الخلفي لدي الطلاب
- البعد عن كل تعصب وجمود فكري واثكالية وتزمت

## ثانياً: الخطوط العريضة للاستراتيجية المقترحة بشأن ظاهرة التحرش واستغلال

### السائحون:

- تفعيل قانون التحرش وتطبيقه علي من يقوم بفعل ذلك بالسائحين.
- تكثيف شرطة السياحة والأثار ورجال الأمن بجميع المناطق السياحية بشكل كاف يضمن سلامة وأمان السائحين ويساعد علي ذلك سمعة مصر التي تتمتع بدرجة عالية من الامان والاستقرار السياسي مقارنة بباقي الدول.
- إلزام جميع المسؤولين بجميع الأماكن السياحية علي اختلاف انواعها بتركيب كاميرات مراقبة بهذه الأماكن حتي نستطيع التعرف علي المتحرش بكل سهولة.
- إلزام جميع الاماكن السياحية بتنفيذ التعليمات الامنية وتفتيش جميع الزائرين والتعرف علي هويتهم.
- التفتيش المستمر ومراقبة أسعار المنتجات والسلع ومعاينة كل من يقوم باستغلال او سرقة السائحين.
- التنبيه علي جميع المرشدين السياحيين بضرورة تعريف السائحين بالرقم الساخن للشكاوي لوزارة السياحة او شرطة السياحة والأثار للابلاغ عن أي تعرض للتحرش أو الاستغلال.

### ثالثاً: الخطوط العريضة للاستراتيجية المقترحة بشأن ظاهرة الانفلات الأمني:

ان مسئولية تحقيق أمن وسلامة السائح داخل المناطق السياحية بصفة خاصة وفي مصر بصفة عامة ليست مسئولية الدولة وحدها ولكن لابد من تضافر جهود الجهات المعنية بالدولة وتكاتفها من أجل تحقيق الامن والسلامة وحماية السائحين من أي اضطرابات امنية تهدد سلامتهم داخل المقصد السياحي المصري وذلك علي النحو التالي:

### الإجراءات المقترحة لوزارة السياحة والأثار بالتعاون مع شرطة السياحة والجهات المعنية:

- الامام بجميع المعلومات الأمنية والمتعلقة بسلامة وامن السائح والتي يجب توصيلها للسائح لمعرفة وضعها في الاعتبار وذلك قبل الوصول للمقصد السياحي وخلال اقامتهم .
- كيفية توصيل هذه المعلومات للسائح سواء كان شفهيأ عن طريق المرشدين السياحيين أو من خلال المنشورات والشاشات الالكترونية بالمطارات ووسائل النقل السياحي الداخلي والمواقع الالكترونية علي الصفحة الرسمية لوزارة السياحة وتطبيقات الهواتف المحمولة.
- توفير منصة الكترونية يمكن للسائح من خلالها الإبلاغ عن أي شكوي أو تعرضه لأي جريمة أو سلوك سلبي.

- نشر الوعي الامني بشأن تعليمات السلامة والأمن بين السياح وقطاع السياحة بشكل عام (Bureau Du Lutte Contre Le Terrorisme، 2022) .

#### الإجراءات المقترحة للمرشدين السياحيين:

- المرشدين السياحيين هم الذين يقومون بالاتصال المباشر بالسائحين عند وجودهم في المواقع المعرضة للخطر. فيجب علي المرشدين السياحيين القيام بما يلي:
- توفير المعلومات اللازمة والمحدثة عن السلامة والأمن ببداية الرحلة وعند الضرورة وطوال الجولات المصحوبة بمرشدين سياحيين.
- التحقق من التزام السياح للإرشادات الأمنية ذات الصلة بما في ذلك البقاء في مناطق أو مسارات محددة واتباع تعليمات أفراد الأمن في المناطق السياحية
- ملاحظة المسائل الخطرة المحتملة والتي قد تؤثر علي أمن السائح وسلامته والابلاغ عنها مثل وجود ثغرات أو مسائل غير عادية في المزار السياحي(أبو العطا، 2014).

#### الإجراءات المقترحة للفنادق وأماكن الإقامة:

- بشكل عام يوفر قطاع الضيافة خدمات داعمة للسياح من حيث الإقامة وتقديم الخدمات الأخرى، ومن اهم هذه الخدمات المحافظة علي أمن السائح وسلامته والتي تعد من أهم الاحتياجات الأساسية للنزلاء بالفندق من اجل إقامة مريحة وأمنه، حيث أن مقدمي خدمات الاعاشة ليسوا مسئولين فقط عن خدمة ضيوفهم أثناء وجودهم في مكان الضيافة فقط ، بل ينبغي أن تكون جزءا من جهود أوسع



لتتقيف وتوعية السياح بتعليمات الامن والسلامة التي ينبغي عليهم اتباعها  
أثناء اقامتهم بالفندق وعند الخروج وزيارة الأماكن السياحية (عباس، 2019)

النتائج العامة للدراسة:

- هناك سلوكيات وظواهر اجتماعية سلبية تؤثر علي النشاط السياحي بنسبة كبيرة وتؤثر أيضاً علي سمعة البلد سياحياً وعلي الاقتصاد القومي لمصر مثل أطفال الشوارع وخاصةً بالاماكن السياحية التي يتواجد بها السائحين، وينتج عن هذا التواجد إيذاء للسائحين، سواء عن طريق الحاح في طلب المال أو الطعام والاحتكاك المبالغ فيه بالسائحين من قبل أطفال الشوارع.
- هناك تعرض لظاهرة التسول من قبل السائحين بالمقصد السياحي المصري بنسبة كبيرة وهو ما يسبب أزمة للنشاط السياحي بالدولة، لأن التسول يؤثر علي أمن السائح وسلامته، لأن المتسولين هم أكثر فئة عرضة للشارع وعرضة للاختلاط بالمجرمين وانتهاج السلوكيات السلبية والتي تهدف الي الحصول علي المال من اجل المعيشة فيقومون بالتسول علي السائحين ومضايقته والاحتكاك بهم لشراء منتجات سياحية بأسعار مبالغ فيها أو لطلب المساعدة.
- يوجد تحرش من قبل المجتمع المصري تجاه السائحين وخاصة بالمزارات والاماكن السياحية العامة عن الفنادق وعن مقدمي الخدمات السياحية، وذلك نظراً لوجود الرقابة علي الفنادق بنسبة أكبر من الأماكن العامة.
- السائحين يتعرضون لظاهرة الابتزاز بالمقصد السياحي المصري بنسبة كبيرة، حيث يتعرض السائح للاستغلال من سائقي الأجرة ومن أصحاب

العربات والخيول ومن الباعة الجائلين ومن أصحاب المطاعم والفنادق وأماكن الإقامة.

- يشعر السائح بعدم الامان والراحة أثناء زيارته لمصر بنسبة كبيرة، وهو ما يؤدي الي ضعف فرص النجاح السياحي بالنسبة للدولة، وهناك علاقة طردية بين أمن السائح ونجاح السياحة في مصر فكلما زاد شعور السائح بالامن والامان والراحة داخل الدولة كلما ازدادت نسبة نجاح الدولة سياحياً وعلني المستوي العالمي.

- يوجد أماكن عشوائية بكثرة بالقرب من المزارات السياحية في مصر وفي الطرق المؤدية لتلك المزارات، مما تؤثر علي المظهر الحضاي لمصر كبلد سياحي، وتؤثر علي الحركة السياحية وعلني انطباع السائحين القادمين للمقصد السياحي المصري، حيث ان انتشار العشوائيات تسبب في نشأة مجتمعات غير متحضرة ينتج عنها سلوكيات سلبية من بلطجة وسرقة وتسول مما يجعل السائح لن يكرر زيارته مرة اخري لتلك المناطق .

- تنتشر في مصر ظاهرة التلوث وانتشار القمامة في الشوارع والطرق وبالأماكن السياحية المفتوحة بنسب عالية جداً، لأن ظاهرة العشوائيات تتواجد في مصر بنسبة عالية، وهناك علاقة طردية بين العشوائيات والتلوث فكلما تواجدت العشوائيات تواجد التلوث، واتضح من خلال الدراسة النظرية أن الدولة بالفعل أقدمت علي حل ظاهرة العشوائيات بشكل سريع وملحوظ في الفترة الأخيرة مما يكون سبب للتخلص من ظاهرة التلوث بمصر.

- رحلة السائح وزيارته لمصر كبلد سياحي تتأثر بشكل كبير بالسلوكيات السلبية التي يتعرض لها أثناء الزيارة او من خلال الصورة الذهنية التي نقلها له المعارف والاهل والأصدقاء نتيجة زيارتهم لمصر من خلال الكلمة المنطوقة، حيث ان الظواهر والسلوكيات السلبية تؤثر تأثير كبير علي الصورة الذهنية للمقصد السياحي المصري لدي السائح، وتعمل علي انخفاض رغبة السائح في تكرار الزيارة لمصر مرة اخري.

التوصيات العامة للدراسة:

- تكثيف جهود وزارة التضامن الاجتماعي للحد من ظاهرة أطفال الشوارع والتسول بالاهتمام اولاً بالأسر الفقيرة في المجتمع وتحقيق العدالة الاجتماعية والتي ينتج عن هذا الفقر هروب الأبناء ولجوءهم للشارع والتسول للتخلص من حالتهم المادية الضعيفة.
- دعم وزارة الثقافة المدارس بالكتب والقصص المختلفة والتي تتناسب الفئات العمرية والتي تعمل علي بناء الشخصية والعقل والشخصيات البناءة وضرورة الاهتمام بالمستقبل والتعليم والحث علي الانضمام بالمجتمع بفئات المختلفة وترك أثر طيب بالمجتمع ينتفع به الناس.
- توفير وزارة الشباب والرياضة اشتراكات رياضية مجانية لهذه الفئة مدي الحياة بمراكز الشباب وفقاً للمحل السكني لهم مع الاسرة او وفقاً لموقع دور الرعاية المودع بها الطفل
- تكثيف رجال الامن بجميع المناطق السياحية والطرق المؤدية لها والانتشار أيضاً داخل المزارا السياحي الذي يتميز بكبر حجمه مثل منطقة الاهرامات والقلعة... الخ وعدم الاقتصار علي وجود مكتب واحد فقط للشرطة في المنطقة السياحية.

- قيام وزارة الاوقاف بتوفير مجموعة من الواعظين والواعظات لتقديم الوعي والنصيحة والارشاد الديني لهؤلاء الأطفال من خلال الزيارات الدورية المستمرة للأطفال بدور الرعاية الاجتماعية او الاطفال مع الأسر بالمدارس
- دخول منظمات المجتمع المدني في شراكة مع القطاعات الحكومية المعنية بموضوع عمل الأطفال وتكثيف الجهود وتنسيق التدخلات لتشخيص واقع هذه الظاهرة وأماكن تواجدهم والظروف المحيطة بهم لأن المساعدة علي عمالة الاطفال من اهم الاسباب التي تساعد علي انتشار أطفال الشوارع لأنهم يجدون عمل بسهولة ويحصلون منه علي المال الذي يساعدهم علي المعيشة في الشارع.
- مساهمة رجال الأعمال وكبار المستثمرين في رعاية الأطفال الموهوبين من هؤلاء الأطفال كل في مجاله سواء كان مجال مهني او تعليمي وتأهيلهم وتدريبهم للعمل في المصانع والشركات والمشاريع الخاصة بهم حسب المجالات المختلفة لهذه الفئة بعقود عمل مستمرة وبدخول أدمية توفر لهم حياة كريمة.
- تفعيل قانون التحرش وتطبيقه علي من يقوم بفعل ذلك بالسائقين.
- التنبيه علي جميع المرشدين السياحيين بضرورة تعريف السائقين بالرقم الساخن للشكاوي لوزارة السياحة او شرطة السياحة والآثار للابلاغ عن أي تعرض للتحرش أو الاستغلال.

- الالمام بجميع المعلومات الأمنية والمتعلقة بسلامة وامن السائح والتي يجب توصيلها للسائح لمعرفةا ووضعها في الاعتبار وذلك قبل الوصول للمقصد السياحي وخلال اقامتهم .
- تشكيل أمن المناطق السياحية بطريقة لا تخلق تصوراً لدي السكان المحليين للموقع سياحي على أنه حصن ذهبي، واعتقادهم بوجود فجوة اقتصادية بينهم وبين السائحين، مثل إقامة أسوار شائكة حول منتجعات شاطئية أو قري سياحية قد تكون مفيدة لحماية الأماكن الحساسة ولكن هذه التدابير بالذات قد يستاء منها السكان بوصفها رموزاً للفجوة الاقتصادية بينهم وبين السياح.

المراجع باللغة العربية:

- إبراهيم، محمد،(2011)، اعادة الهيكلة الإدارية للمؤسسات العربية ، للتعامل مع التحديات والازمات المعاصرة في ضوء إدارة تداعيات الازمة المالية العالمية، الدار الجامعية للتوزيع والنشر، الإسكندرية.
- إبراهيم،محمد،(2016)، الإدارة الاستراتيجية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية.
- أبو العطا،محمد،(2014)، إجراءات أمن وسلامة السائحين في مواقع التراث الطبيعي ودور المرشد السياحي في التعريف بها: دراسة حالة لموقع جراند كانيون في ولاية أريزونا الأمريكية، كلية السياحة والآثار، قسم إدارة موارد التراث والإرشاد السياحي، جامعة الملك سعود.
- أم السعد، هباز،(2013)، أثر البيئة علي الإدارة الاستراتيجية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية، ليسانس أكاديمي في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- ايمان،حيولة،(2022)، الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم السبير، قسم علوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدينة.
- تبديي، محمد،(2010)، أثر الإدارة الإستراتيجية علي كفاءة وفعالية الأداء (دراسة قطاع الاتصالات السودانية)، رسالة دكتوراه، قسم إدارة أعمال، مدرسة العلوم الإدارية، جامعة النيلين.



- جمعة، بلجبل،(2014)، استخدام تحليل SWOT في التشخيص الاستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم السبير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- حبيبة، العيداني،(2022)، محاضرات في مادة التنافسية والخيارات الاستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم السبير، جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر.
- حسين، ضياء،(2021)، البيئة الداخلية للمنظمة وعلاقتها بالأسبقيات التنافسية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 131، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
- الخشالي، شاكرا،(2006)، أثر مصادر قوة الإدارة العليا في اختيار استراتيجية النمو، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد الثاني، العدد الأول.
- خليفة، دريش،و بهية،سعداوي،(2021)، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة ابن خلدون.
- زهرة، العشابين،(2021)، اليقظة الاستراتيجية والمؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة عين تموشنت.
- السعيد، طمين،(2020)، دور تحليل البيئة الخارجية في تحقيق التوجه الريادي، دراسة حالة: مؤسسة قديلة للمياه المعدنية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

- سليطين، سوما، (2007)، الإدارة الاستراتيجية وأثرها في رفع أداء منظمات الاعمال، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.
- شلغام، ياسمين، و أبرنا، يوسف، (2023)، أثر التحليل الإستراتيجي الداخلي في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات الإقتصادية "دراسة حالة شركات التأمين بولاية إيليزي لسنة 2023"، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار إيليزي، الجزائر.
- الشوافي، أفراح، (2018)، التحليل البيئي الاستراتيجي لتطوير مدرسة مجمع السعيد التربوي بمدينة إب، الندوة العلمية الأولى لقسم الادارة واصول التربية، جامعة إب، اليمن.
- صقور، والصرن، (2018)، الإدارة الاستراتيجية، الجامعة الافتراضية السورية.
- الضمور، هاني، والقطامين، أحمد (2021)، تحليل واختيار البدائل الاستراتيجية، مستودع المحتوى الرقمي، جامعة القدس المفتوحة.
- عباس، محمد، (2019)، دراسة فاعلية قسم الامن في فنادق طابا، مجلة كلية السياحة والفنادق ، جامعة المنصورة، عدد (5).
- مطر، ليث، (2022)، مبادئ الإدارة، كلية المستقبل الجامعة، قسم ادارة الاعمال، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المحاضرة الخامسة.
- مطرف، أيمن، و قواسمية، عبد العزيز، (2021)، التحليل البيئي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير،

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة.

- ياسين، سعد، (1998)، الإدارة الاستراتيجية، دار اليازوري للنشر، الطبعة الاولى، عمان.

- يحيوي، هالة، (2021)، التحليل الإستراتيجي للبيئة الداخلية للمؤسسة، مجلة أفاق للبحوث والدراسات، المجلد 4، العدد الأول، قسم الدراسات البيئية والتنمية المستدامة، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر.

#### المراجع باللغة الأجنبية:

- Bureau Du Lutte Contre Le Terrorisme, (2022), Protéger les sites touristiques contre les attaques terroristes, Nations Unies.