إدارة المخاطر في السياحة الرياضية فى ظل مواجة (covid.19)

أ.د/عادل محمد عبدالمنعم مكى
أم.د/وليد رزق بدر
د/محمد حامد فتحى
الباحث / محمد عونى طه اسماعيل

المقدمـة

يتميز عالمنا اليوم بتداخل وتسارع حضاري كبير وفي مختلف العلوم والمهن والمعارف، وأصبحنا نتكلم عن عصر الأقتصاد المعرفي والذي نتناول فيه المعلومات كسلع، عصر المعلومات والاتصالات عصر العولمة، وبالتالي هو عصر تطورت فيه وسائل الاتصالات والتحكم ومعالجة المعلومات وتقارب العالم...

والمنظمة السياحية تعمل بمناخ يتسم بالحركة والتغير والتنوع الحضاري والكنولوجي والقطاع السياحي أكثر القطاعات تأثراً بالاستقرار والسلام العالمي، ولذلك يتعرض الى العديد من المخاطر والازمات المعقدة داخلياً وخارجياً ولها أسبابها ونتائجها التي تختلف من بلد الى آخر ومن منطقة الى اخرى ومن منظمة الى اخرى بأختلاف طبيعة وخصوصية عمل هذه المنظمة وعليها أن تواجه كل أنواع المخاطر سواء كانت مخاطر سياحية أو مخاطر اقتصادية وأجتماعية ومخاطر بيئة وصحية بخطة علمية مدروسة لأدارة المخاطر والازمات وتكون في حاجة دائمة للتطور مع مستوى المشكلات التي تواجهها للحفاظ على عناصر

الطلب والعرض السياحي المتاح والمستقبلي في الدول المختلفة وأن تساهم ايجابياً في حل هذه المشكلات بفكر اداري يتناسب مع نوع المشكلة أو الازمة من خلال توفر وأعداد كل عناصر التعامل الناجح مع هذه المخاطر والازمات.

قام الباحث بإجراء دراسة بعنوان "إدارة المخاطر في السياحة الرياضية فى ظل مواجة **(covid.19)** "، وهدفت الدراسة إلى التعرف على المخاطر المؤثرة في المجال السياحى الرياضي بخصوص ما ترتب علية فيروس كورونا ، ومعرفة كيفية التعامل معه من خلال المسئولين عن مجال السياحة الرياضية و تطبيق الاجراءات الاحترازية والتصدي لأي كارثة بيئية مماثلة ، وتم تحليل وتفسير ونقد جميع الوثائق التي إستخدمها الباحث وتحديد طرق وأساليب الوقاية من هذا الوباء ومعرفة كيفية إنتشاره ، وأيضا معرفة الجوانب والتأثيرات المصاحبة لهذا الوباء العالمي ومدي الضرر الذي أودي بحياة الملاين من الأفراد حتي الآن ، وكيفية الحفاظ علي السياحة الرياضية والممارسيين للأنشطة الرياضية بوجه عام ، والحفاظ علي المنشأت والممتلكات وتعقيم جميع الأجهزة والأدوات المستخدمة ، وقام الباحث بوضع تصور مقترح للتأثيرات المصاحبة لوباء فيروس كورونا في مجال السياحة الرياضية .

الكلمات الافتتاحية : إدارة المخاطر ، سياحة رياضية ، وباء ، فيروس كورونا .

مشكلة البحث:-

في ظل التطور التكنولوجي الهائل ظهرت كارثة بيولوجية باتت تهدد جميع من يعيش على كوكب الأرض وهي ظهور فيروس كورونا (كوفيد – ٢٠١٩) ، والذي ينتقل من الحيوانات والطيور إلي البشر ، وكان أول ظهور له في الصين ، وخاصة مدينة " ووهان الصينية " ، حيث أصبح عدد المصابين و الموتي بالملاين ، وتم عزلها ووضع سكانها في حجر صحي حتي تم السيطرة علي هذا الخطر بالطرق الصحية السليمة التي أشارت إليها منظمة الصحة العالمية . وتم إيقاف المباريات وجميع البطولات سواء كانت محلية أو دولية ، وتم غلق جميع الأندية الرياضية ، والتجمعات البشرية للسيطرة علي هذا الخطر ، وقامت بعض الأندية الرياضية بالعديد من الإجراءات التوعوية والتثقيفية لتعريف الأعضاء على كيفية إنتقال الفيروس وطرق الوقاية منه وذلك من خلال المواقع الإلكترونية أو في صفحاتها على مواقع التواصل الإجتماعي، وذلك بسبب المتابعة الكبيرة من كافة شرائح المجتمع

حيث أشارت الدراسات إلى أن فيروس كورونا إنضم لمجموعة من الأوبئة والأمراض الخطيرة التي اجتاحت العالم عبر التاريخ، وأثرت بشكل كبير على السياحة و الرياضة في فترات زمنية مختلفة، ولكن هذا التوقف في عالم الرياضة ليس الأول من نوعه .

وكان هناك العديد من الأوبئة التي أثرت على السياحة و الرياضة . كالتالي :

- وباء الكوليرا
- سارس في عام ٢٠٠٢

- الأنفلونزا
- الملاريا
- وباء إيبولا
- زيكا
- الأنفلونزا الإسبانية
- الأنفلونزا الآسيوية
- انفلونزا الخنازير
- كورونا في عام ٢٠٢٠

من هنا تأتي أهمية موضوع بحثنا وخاصة تطبيقاتنا على السياحة الرياضية وسيتم دراسة الموضوع من خلال اربع مباحث:-

المبحث الاول: مفهوم واهمية السياحة الرياضية ومفهوم ادارة المخاطر وادارة الازمات.

المبحث الثانى: مفهوم **(covid.19)** والاجراءات الاحترازية .

المبحث الثالث: انواع المخاطر والازمات التي تواجه المنظمة السياحية

المبحث الرابع: مقترحات وقواعد لادارة المخاطر والازمات في منظمة السياحية الرياضية

- **المبحث الاول**

تعريف السياحة الرياضية : يعرفها صبرى عبد السميع بأنها هي عملية الانتقال من مكان الإقامة الدائم للفرد إلى مكان أخر داخل أو خارج الدولة لفترة مؤقتة بهدف ممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة أو مشاهدتها أو التدريب الرياضى .

ويعرفها نبيل الروبي بأنها هي التي تتضمن رحلات صيد الأسماك أو ممارسة أنواع الرياضات البحرية وتسلق الجبال أو صيد الطيور والوحوش بالإضافة إلى المباريات والدورات الرياضية المحلية والإقليمية والدولية .

تعتبر السياحة من أهم مصادر الدخل لدى الدول المختلفة، لذا تسعى الدول إلى تنمية السياحة داخلها بمختلف أنواعها لجذب المزيد من السياح، وتتنوع أهميتها وتعم فوائدها على الدولة وعلى أهل البلاد وعلى السائحين ونذكر أهميتها فيما يلي:

- دخول العملة الصعبة إلى البلاد والتي تساعد على تنمية الاقتصاد الوطني وسد ميزان المدفوعات.
- زيادة فرص العمل لدى الشباب وكل الفئات، فحيثما يحل السائح بأي مكان فهو يحتاج إلى المزيد من الخدمات والتي من شأنها توفير فرص العمل المختلفة.
- تعتبر وسيلة للتبادل الثقافي بين الشعوب، وعملية توجيه فكري يتأثر فيها السائح بالطابع الثقافي للدولة التي يسافر إليها ويتعرف أكثر سكان البلد الأصلية على ثقافة الشعوب الأخرى.
- الترفيه والاستمتاع؛ فتعد السياحة وسيلة للحصول على الراحة الجسمية والجسدية عن طريق ممارسة العديد من الأنشطة التي تدخل السرور إلى النفس.

- تعد مرآة حضارية تعكس الوجه الحضاري لشعبها، وتبين الكثير عن عاداته وتقاليده وقيمه الحضارية والتي تنقل انطباعًا عن مدى رقي أهل البلاد.

اولاً: مفهوم ادارة المخاطر:

أبتداءاً يمكن القول للخطر مدلولات محددة ومختلفة بأختلاف الزاوية التي ينظر اليها فهناك من ينظر للخطر من الزاوية السايكولوجية على المستوى الفردي، ويتمثل بالمفاجئات والخسائر التي يمكن ان

يتعرض لها سواء أكان ذلك في نتائج أعماله أو شخصه، ويتفاوت تخمين وتقويم آثار هذه المخاطر من شخص لآخر وهذا ما يسمى (بالخطر الذاتي).

والذي يحكمه عاملان اساسيان: التركيبة النفسية لمتخذ القرار من جانب وتجربته والمعلومات المتاحة له عن النتائج ومديات الانحراف عنها من جانب آخر.

وهناك من ينظر للخطر من الزاوية الفلسفية والتي تقترن بالاخطار على مستوى الافراد والمنشآت بالحوادث التصادفية التي يتكبدون من جرائها خسائر فتتفاوت في شدتها مثل حوادث الطبيعة كالزلازل والبراكين والعواصف والفيضانات وتنعت بظواهر قوى الطبيعة العفوية، بينما وكذلك حوادث تنعت بظواهر المحتمع مثل السرقة والاحتيال والغش والتخريب، وغيرها من أسباب سلوكية فردية.

∴ أدارة المخاطر (هي العمليات التي تتضمن على اسلوب للتحكم بالمخاطر بعد تحليلها وتحديدها سواء كانت مخاطر من داخل أو من خارج المنظمة ومهما كان نوعها، مخاطر بيئية أو مخاطر سياسية أو حتى اقتصادية أو اجتماعية أو مخاطر مالية تواجه الافراد والمؤسسات والدولة عموماً، ومحاولة ادارتها ومعالجتها وتجاوز الخسارة المترتبة على حدوث المخاطر في ادنى حدودها والاستفادة من ايجابياتها في الامد البعيد).

وان تحليل المخاطر ينقسم الى مرحلتين:-

١- مرحلة تحليل نوعي والذي يركز على التقدير التعريفي والموضوعي للمخاطر.

٢- مرحلة التحليل الكمي والذي يركز على المنظور والمردود التقديري والاحصائي للمخاطر

أنواع المخاطر

هناك تقسيمات مختلفة لأنواع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات التي تؤثر بشكل أو بآخر على تحقيق أهدافها ومسار أعمالها وتعرضها الى مشاكل وخسائر نوعية وكمية متعددة كل حسب طبيعة كل مؤسسة...

فالبعض يقسم المخاطر على اساس القدرة على التنبؤ بها أو صعوبة التنبؤ والتكهن بحدوثها... وهناك تقسيم المخاطر على اساس البيئة المختلفة كأن تكون مخاطر سياسية أو

مخاطر اقتصادية ومخاطر قانونية ومخاطر أجتماعية وأخرى أدارية وإعلامية وثقافية ... الخ.

ثانياً: مفهوم أدارة الازمات

هي مجموع الممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف أو وضع يمثل تغييراً جذرياً في أوضاع مستقرة تقليدية وان هذه الممارسات يتم صياغتها في هيئة خطة تعتمد في اعدادها على توافر عدد من الخبرات وتبدأ بتحليل وتشخيص أو تشريح الازمة وصولاً لمكوناتها وسماتها وما يتوقع من آثارها وان هذا التحليل لابد وان يتسم بالدقة حتى يكون كل ما بني عليه سليماً

يذهب خبراء ادارة الازمات الى انه توجد اربعة نوعيات أو مجموعات رئيسية للأزمات اذا أمكن التعرف عليها أمكن الحيلولة دون وقوعها أو التخفيف من عواقبها أو الاستفادة منها وهي:

أ- البشر عندما يخطئون.

أ- الالات عندما يختل اداؤها.

ب-الاليكترونيات عندما تضطرب وظائفها.

ج-الطبيعة عندما تغضب علينا وعندما نعتدي عليها.

المبحث الثاني

– الوباء " Epidemic " جمع أوبئة وهو " إنتشار مفاجئ وسريع لمرض معين في رقعة جغرافية ما فوق معدلاته المعتادة في) المنطقة

فيروس كورونا (covid.19)–

تم تعريف بفيروس (كورونا) "تسبة للكلمة اللاتينية (Crown) ومعناها التاج ، ويعتبر شكل الفيروس تحت الميكروسكوب في شكل التاج ، وهو عبارة عن بعض الفيروسات التي تسبب أعرض شبيهة بنزلات البرد و تصيب كلا من الإنسان والحيوان ، وتتباين الإصابة ما بين الخفيفة والشديدة ، حيث تؤدي للوفاة ، لأنها تهاجم الجهاز التنفسي ، وتم وضع العديد من المسميات لهذا الفيروس (كورونا نوفل ، متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ، كورونا الجديد ، كورونا الشرق الأوسط)"

المبحث الثالث:

أنواع المخاطر والازمات التي تواجه المنظمة السياحيةالرياضية في ادارة الازمات على المستوى السياحي

أنواع المخاطر والازمات السياحية :

السياحة كأي نشاط من أنشطة الحياة، تتعرض لمخاطر وأزمات تختلف بشدتها وأسبابها ونتائجها مما يؤثر في السياحة على كافة المستويات عالمياً وأقليمياً وكلياً، وان السياحة

تتسم بالحساسية ورعة التأثر بالمخاطر الخارجية والازمات التي يتعرض لها عناصر الطلب أو العرض السياحي للدولة، مما يعني أن على المنظمة السياحية والفندقية ان تواجه مخاطر وازمات سياسية واجتماعية وأقتصادية وبيئية معقدة بالاضافة الى سعيها الدائم الى خدمة العملاء واشباع رغباتهم وتحقيق الربحية في آن واحد.

وهذا يتطلب من المنظمات السياحية المختلفة ان تضع خطة متكاملة لأدارة هذه المخاطر والازمات وان تعمل جاهدة ان تجد الحلول المناسبة للتخفيف من حدة آثار هذه المخاطر والازمات بعد دراسة أسبابها ونتائجها ووضع البدائل المناسبة لأحتواء ما تركته هذه المخاطر من مشكلات اجتماعية وبيئية واقتصادية، ولأن السائح هو المحور الذي تدور حوله العملية السياحية ولانه يبحث بالاساس عن الامن والطمأنينة اضافة الى بحثه عن المتعة والراحة واذا أفتقد عامل عدم الاستقرار السياسي أو الامني أو الاقتصادي وحتى الصحي تبرز مشكلة عدم الثقة بكل الجهود التي تبذل لجذبه الى المنطقة أو الدولة السياحية

المبحث الرابع :

مقترحات وقواعد لأدارة المخاطر والازماتفي المنظمة السياحية

وتقدم بعض المقترحات كمتطلبات يجب توفرها من اجل نشر ثقافة ادارة المخاطر و ادارة الازمات في المنظمات السياحية وعلى المستوى العربي.

اولاً/ المقترحات : سيتم طرحها كخطوتين اساسيتين لتغطية هذا الجانب:-

الخطوة الاولى: اقامة مركز لأدارة المخاطر وادارة الازمات على مستوى الجهة المسؤولة عن القطاع السياحي والرياضى (وزارة سياحة، وزارة الشباب والرياضة ، هيئة... الخ) وكذلك انشاء قسم أو وحدة متخصصة مسؤولة عن ادارة المخاطر والازمات على مستوى المنظمات السياحية والرياضية الفرعية لغرض التنسيق فيما بينهم لأتخاذ التدابير والاجراءات والقرارات اللازمة اثناء الخطر أو الازمة.

مهام المركز الاساسية هي:

١- رصد الاحداث الطارئة والمخاطر والازمات التي تواجه قطاع السياحة عموماً والمنظمات السياحية والرياضية المتخصصة سواء ازمات من داخل أو من خارج القطاع السياحي، واعداد التقارير والدراسات وتقديم المقترحات وتحديد التوصيات.

٢- تحقيق الاتصالات الدائمة والتنسيق المستمر مع مسؤولي ادارة المخاطر والازمات في منظمات الاعمال السياحية المتخصصة (فنادق وشركات سفر وشركات طيران ... الخ) وكذلك التنسيق مع مسؤولي ادارة الازمات في الجهات والوزارات ذات العلاقة بالقطاع السياحي و الرياضى (وزارة النقل،وزارة البيئة، وزارة التخطيط، وزارة المالية ... هكذا) .

١- تدعيم قدرة العناصر البشرية اللازمة للعمل في مجال ادارة المخاطر و ادارة الازمات والتعامل الجيد مع الاحداث الطارئة.

ومن المهم ان نذكر ان عدم فهم وممارسة مهارة ادارة المخاطر وادارة الازمات بشكل فعال له اسبابه على الاقل من وجهة نظر ادارية وهي بأختصار:

١- المعلومات الخاطئة والناقصة عن الاحداث والازمات التي تواجه المنظمة.

٢- التفسير الخاطئ للأمور والاحداث الطارئة والمفاجئة التي تحدث.

٣- الضغوط الداخلية والخارجية على اداء المنظمة.

٤- ضعف المهارات القيادية في ادارة المنظمة. كون القيادة (علم وفن وذكاء) .

٥- الجمود والتكرار في الأداء الاداري حيث لا يقبلون بالتغير والتطوير والفكري والابداعي والتشريعي.

٦- تعارض الاهداف بين الادارة والعاملين.

٧- البحث عن الحلول السهلة ما يزيد المشكلة بدلاً من بذل الجهود والوقت لحلها ولأنهم لا يحثون عن حلول جذرية بل آنية ووقتية.

- **أهمية البحث :**

تكمن أهمية البحث في أنه محاولة للتعرف على الأتي :

- التعرف على المخاطر المرتبطة بممارسة الأنشطة السياحية الرياضية

- معرفة العديد من الظروف المحيطة لهذه المشكلات و الكوراث التي أودت بحياة العديد.

- امكانية طبيق الاجرءات الاحترازية الخاصة بالمنشأت السياحية والرياضية

- مصطلحات البحث :

- إدارة المخاطر في المجال الرياضي ' Risk management In the sports field"

"هي عملية منهجية وتحليلية لمعرفة إحتمال أن يكون هناك تهديد للمنشأة الرياضية أو الأفرد أو العاملين أو الجمهور للخطر ، ويتم من خلال تحديد الإجراءات للحد منها أو تخفيفها أو تقليلها أو تحويل نتائجها .

- الوباء " **Epidemic** " جمع أوبئة وهو " إنتشار مفاجئ وسريع لمرض معين في رقعة جغرافية ما فوق معدلاته المعتادة في) المنطقة ".

فيروس(**covid.19**) -

تم تعريف بفيروس (كورونا) "تسبة للكلمة اللاتينية (**Crown**) ومعناها التاج ، ويعتبر شكل الفيروس تحت الميكروسكوب في شكل التاج ، وهو عبارة عن بعض الفيروسات التي تسبب أعرض شبيهة بنزلات البرد و تصيب كلا من الإنسان والحيوان ، وتتباين الإصابة ما بين الخفيفة والشديدة ، حيث تؤدي للوفاة ، لأنها تهاجم الجهاز التنفسي ، وتم وضع العديد من المسميات لهذا الفيروس (كورونا نوفل ، متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ، كورونا الجديد ، كورونا الشرق الأوسط)"

التوصيات

- زيادة الدعم المادي تحت بند الإجراءات الإحترازية، لتوفير أدوات التعقيم والأجهزة المطلوبة لذلك.

تنفيذ بروتوكول تعاون بين وزارة الصحة ووزارة الشباب والرياضة في توفير طاقم طبي دائم لكل مركز

- رياضي وحسب أعداد المترددين على المركز.

عقد ورش تدريبية للعاملين عن مخاطر الفيروس وكيفية التعامل في حال وجود اشتباه لأحد الحالات.

اجراء مسحة الأنف أسبوعياً لجميع المترددين على المركز دون دفع التكلفة.

- كل القضايا التي تشغل اهتمام العالم قد تفرز مشاكل ومخاطر عديدة يتأثر بها النظام السياحي، كون المنظمة السياحية تعمل في جو يتسم بالتنوع والمصاعب والخطر وسرعة الحركة فتواجه مخاطر بيئية، ومخاطر وازمات سياسية وأخرى أقتصادية وأجتماعية وازمات صحية وثقافية وحتى مخاطر تكنولوجية وتنافسية.
- ادارة المخاطر وادارة الازمات تقع ضمن مهام الادارة العليا للمنظمة السياحية اذ لا يمكن تحقيق الاستخدام الامثل لموارد المنظمة وحمايتها بغياب ادارة ناجحة وآمنة مؤهلة لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها كل عناصر الطلب أو العرض السياحي للدولة.

- عند تبني اسلوب الادارة غير السليم لمواجهة أزمة أو خطر تتعرض له دولة سياحية أو منظمات سياحية مهما أختلفت اسبابها له نتائج سلبية مثل العزلة أو التعرض لعقوبات دولية وعدم استقرار سياسي وأقتصادي وتشويه صورة وسمعة الدولة والمنظمة والفرد وأثره السلبي على اقصاديات العديد من الدول ذات العلاقة مما يخلق ازمات اخرى.

- هناك بطء في انتشار الوعي وثقافة المفاهيم واساليب ادارة المخاطر وادارة الازمات على مستوى السياحي العربي بالرغم من تكرار المخاطر والازمات السياحية في العديد من الدول العربية، وأفتقادها الى خطة لأدارة الازمات وتوفر الموارد اللازمة لتطبيقها ومن أهم هذه الموارد المهارات والخبرات المتخصصة في هذا المجال.

المراجع والمصادر

١- د. سليم علي الوردي، ادارة الخطر والتأمين، مكتب الريم للطبع، بغداد، ١٩٩٩.

٢- سيد موسى، ادارة الازمات وتطبيقاتها في قطاع السياحة، الكتاب السنوي للسياحة والفنادق، منشأة المعارف بالاسكندرية، ١٩٩٨.

٣- د. منى عمر بركات، اداء القطاع السياحي المصري في ظل الازمات للفترة من ١٩٩٠ الى ١٩٩٤، منشأة المعارف بالاسكندرية، ١٩٩٨.

٤- د. حسين الرفاعي، ادارة الازمات، صحيفة التقوى، العدد ١٢٩، ٢٠٠٣، www.attakwa,net.