الأزمات وتأثيرها فى القطاع السياحي المصري - استعراض مرجعى

صبرى عبد السميع حسين
كلية السياحة والفنادق – جامعة حلوان

نانسى محمد فوزى جمال الدين
كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم

مصطفى محمود حسين
كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم

سامى إبراهيم أحمد أحمد
معهد الفراعنة العالى للسياحة والفنادق

الملخص:

يواجه النشاط السياحي العديد من الأزمات، التى تعوق ازدهاره. أهمها إنخفاض دور الأجهزة السياحية الرسمية فى دعم وتنشيط الحركة السياحية فى أوقات الأزمات، الافتقار إلى الأمن والأمان فى بعض المناطق، لذلك تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على أهم الأزمات السياحية التى مر بها القطاع السياحي وتأثيرها فى الحركة السياحية الوافدة إلى مصر، والتعرف على القدرة التنافسية للمقصد السياحي المصري بعد ثورة 25 يناير.

.....

مقدمة

الأزمة السياحية "تعنى نشوء موقف أو وضع جديد يعد نقطة تحول فى مسار النشاط السياحي ينتج عنه خلل يهدد الإفتراضات الرئيسية التى يقوم عليها هذا النشاط فى كافة جوانب العرض والطلب، مما يستدعى ضرورة إعداد خطة معينة تتضافر فيها مجهودات مختلف الجهات المسئولة عن النشاط السياحي واعتمادها وتنفيذها داخل الدولة لمواجهة هذا الموقف أو الوضع الجديد" (عبد العال، وزينب 2007). والأزمة كظاهرة تكاد لا تخلو منها أي منظمة سواء كانت دولة أو مؤسسة أو أسرة, والإنسان كنظام أيضاً يتعرض للكثير من الأزمات فى الحياة (البكرى, 2000).

ومن خلال دراسة وضع السياحة فى مصر والأزمات التى تعرضت لها يتضح أن قطاع السياحة فى مصر تعرض لأزمات حادة تمثلت فى تراجع أعداد السياح إلى مصر، وتراجع أعداد الليالي السياحية وما ترتب على ذلك من إنخفاض حاد فى معدلات الربحية أو توقفها بالكامل (فتحى, 1998).

مشكلة البحث:

هناك العديد من الأزمات التى تواجه النشاط السياحي على اختلافه, وتعتبر من المعوقات التى تعوق ازدهاره. على الرغم من التقدم الهائل فى إدارته سواء على المستوى الداخلي أو الإقليمي أو الدولي. وأيضاً على الرغم من التعامل مع النشاط السياحي كصناعة متكاملة إدارة وتخطيطاً وتنسيقاً وتسويقاً وتدريباً، مع توافر التشريعات القانونية التى تنظمه وتحميه (الرافعى, 2000), إلا أن هناك العديد من الأزمات التى تواجه هذا النشاط وتعتبر من المعوقات الأساسية وأهمها ما يلى:

1) إنخفاض دور الأجهزة السياحية الرسمية فى دعم وتنشيط الحركة السياحية فى أوقات الأزمات؛
2) إختلاف معايير الجودة الخاصة بالخدمات السياحية؛
3) عدم وجود مقومات للتخطيط الناجح لإدارة الأزمات؛
4) الاضطرابات والصراعات الداخلية والطائفية والعرقية؛
5) اتساع وزيادة العمليات الإرهابية؛
6) الافتقار إلى الأمن والأمان فى بعض المناطق داخلياً.

أهمية البحث:

تعتبر الأزمات موضوعاً واسعاً وشاملاً ودقيقاً وجذاباً وعلى صلة عميقة بالمجتمع، حيث يرتبط بكافة أشكال الحياة المختلفة. وقد تعرضت مصر لمجموعة من الأزمات التى كان لها تأثيرها السلبي فى التدفق السياحي منذ بداية التسعينات حتى وقتنا الحاضر سواء كانت أزمات سياسية أو أمنية أو اقتصادية أو اجتماعية أو غير ذلك.

أهداف البحث:

1) إلقاء الضوء على أهم الأزمات السياحية التى مر بها القطاع السياحي وتأثيرها فى الحركة السياحية الوافدة إلى مصر؛
2) التعرف على تأثير أحداث ثورة 25 يناير فى القطاع السياحي فى مصر؛
3) التعرف على القدرة التنافسية للمقصد السياحي المصري بعد ثورة 25 يناير؛
4) وضع نموذج مقترح لفريق إدارة الأزمة.

منهج البحث:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على التحليل الوصفي والإحصائي لكافة البيانات التى يتم جمعها من خلال الاعتماد على الدراسات والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة؛ والتقارير والأبحاث والمجلات المتخصصة والرسائل العلمية والدراسات والدوريات والمؤتمرات ذات الصلة بالموضوع.

محددات البحث:

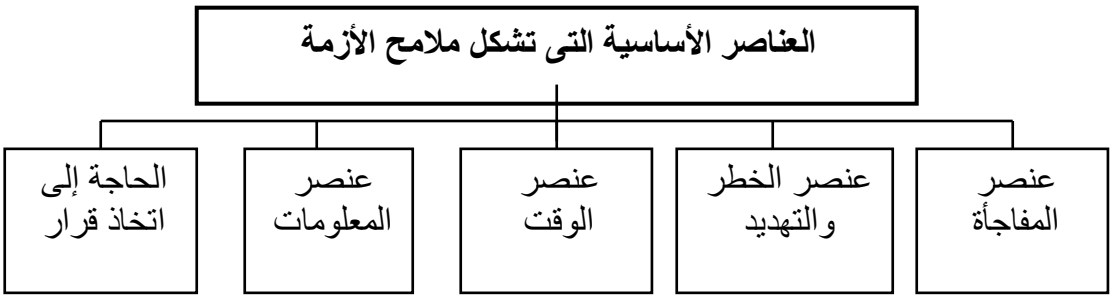
تناولت الدراسة أهم الأزمات السياحية التى مر بها القطاع السياحي خلال الفترة من عام 1992 إلى عام 2016, ثم قامت الدراسة بالتطبيق على (أحداث ثورة 25 يناير 2011).

المقصود بالأزمات وتطورها التاريخي:

الأزمة هى عبارة عن موقف أو مشكلة أو حالة توتر أو اضطراب سياسي أو اقتصادي أو اجتماعي, وهى وضع عارض به جانب من المفاجأة يحتاج إلى سرعة المواجهة السياسية على مستوى الدولة وإلى جهد دولى عالمي أو إقليمي لمواجهة آثاره (العنانى, 2000). أما كلمة الأزمة "Crisis" فى اللغة الإنجليزية فهى كلمة مشتقة من أصل يونانى هى كلمة Krisis (موسى, 1998), وهى تعنى النقطة أو اللحظة التى توجب اتخاذ قرار بمعنى اللحظة الحاسمة أو نقطة التحول.

ومن المنظور الإعلامي, نجد أن الأزمة "موقف يتسبب فى جعل المنظمة محل اهتمام سلبى واسع النطاق من وسائل الإعلام المحلية والعالمية, وكذلك من جماعات أخرى كالمستهلكين والعاملين والسياسيين والتشريعيين" (مكاوى, 2009). و يزداد اتساع الأزمة كلما حجبت المنظمة المعلومات عن الجماهير ذات الصلة, أي كلما زاد فراغ المعلومات اتسعت الأزمة وهددت سمعة المنظمة, وكلما ملىء هذا الفراغ المعلوماتى بسرعة، أصبحت الأزمة تحت السيطرة (Bland, 1998).

فالأزمة "هى تلك النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التى يتحدد عندها مصير تطور ما، إما إلى الأفضل، وإما إلى الأسوأ: الحياة أو الموت, الحرب أو السلم لإيجاد حل لمشكلة ما قبل انفجارها (صادق, 2007). ويعرفها Fink بأنها" نقطة تحول فى حياة المنظمة نحو الأسوأ أو الأفضل، فهى حالة من عدم الإستقرار يحدث فيها تغيير حاسم فى سير العمل فى المنظمة، قد يؤدى إلى نتائج مرغوب فيها أو نتائج غير مرغوب فيها" (Fink, 1986).



شكل رقم (1) العناصر الأساسية التى تشكل ملامح الأزمة

مما سبق يتضح أن جميع التعريفات السابقة تتضمن عناصر أساسية تشكل ملامح الأزمة, وهى تتمثل فى:

1) عنصر المفاجأة؛
2) عنصر الخطر والتهديد للمصالح؛
3) عنصر الوقت, حيث يمثل الوقت قيمة حاسمة؛
4) عنصر المعلومات؛
5) الحاجة إلى اتخاذ قرار.

أما عن تطورها التاريخي فلم تكن كلمة الأزمة وليدة عصرنا الحاضر فحسب، ولكن استخدمت قديماً ولا أدل على ذلك من استخدام الإغريقيين لها، فقد استخدمها الإغريقيون قديماً فى الطب، وهى تعنى عندهم "نقطة تحول", فهى تطلق للدلالة على حدوث تغيير جوهري ومفاجئ فى جسم الإنسان (الحلوانى، 2004؛ صادق، 2007).

ولم يقف الحد عند استخدام الإغريقيين لها, فقد استخدم أيضاً الصينيون القدماء كلمة الأزمة وأطلقوا عليها (Wet–JI)، وهى عبارة عن كلمة مكونة من مقطعين الأول يعنى (الخطر) والثاني يدل على (الفرصة)، أي أن الأزمة تنطوى على خطر على الأفراد، والمؤسسات عليها أن تعالجه، وأيضاً فرصة عليها أن تغتنمها (Smith, 2006).

وعلى ذلك فإن الأزمة تعنى "لحظة قرار decision moment" أي وقت صعوبة وشدة يهدد تاريخ الشخص أو المنظمة (مكاوى، 2009). وبالتالى تحمل الأزمة طابع الفرصة وعلى الجانب الآخر تحمل طابع التهديد, فإذا تم إدارة الأزمة بنجاح فهى الفرصة أما إذا فشلت إدارة الأزمة فهو التهديد (حِزّه, 2011).

وفى القرن السادس عشر شاع استخدام المصطلح فى المعاجم الطبية، وتم اقتباسه فى القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر فى العلاقة بين الدولة والكنيسة، ومع بداية القرن التاسع عشر تم تداول واستخدام مصطلح الأزمة للدلالة على ظهور مشكلات خطيرة أو لحظات تحول فاصلة فى تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية (الحلوانى, 2004؛ حِزّه, 2011).

وفى عام 1937م عرّفت دائرة معارف العلوم الاجتماعية الأزمة بأنها "حدوث خلل خطير ومفاجئ فى العلاقة بين العرض والطلب فى السلع والخدمات ورؤس الأموال" (Jonathan, 1988), ومنذ ذلك الحين وإلى وقتنا هذا دخل المصطلح فى حيز استخدام علماء النفس وعلماء الاجتماع وعلماء الاقتصاد ورجال السياسة وخبراء الإدارة.

أهم الأزمات السياحية التى مر بها القطاع السياحي:

الأزمات السياحية هى عبارة عن "خلل يحدث فى صناعة السياحة ينتج عنه تهديد خطير لهذه الصناعة سواء كان هذا التهديد ماديا يتمثل فى انخفاض عدد السياح والدخل السياحي والكيان السياحي, أو تهديداً معنوياً يتمثل فى تشويه صورة المقصد السياحي مما يؤدى إلى انخفاض عدد السياح، الأمر الذى يتطلب وجود إدارة ناجحة لمواجهة الأزمات السياحية لاتخاذ القرار بدقة وبسرعة فائقة نظراً لضيق الوقت" (أبوالعزم, 2012).

لقد شهدت السياحة المصرية العديد من الأزمات خلال تاريخها المعاصر، ولعل أهم هذه الأزمات التى شهدها قطاع السياحة المصري خلال الفترة من عام 1992م حتى عام 2016م ما يلى:

أولاً: الأزمات خلال الفترة من 1992م إلى 1997م:

1. شهد أواخر عام 1992 هجمات إرهابية وأحداث عنف تسببت بالاشتراك مع زلزال الثاني عشر من أكتوبر 1992 فى انخفاض عدد السياح من (3.206.900) سائح عام 1992 إلى (2.507.800) سائح عام 1993 بمعدل انخفاض (22%). وقد ساهمت هذه الحوادث فى التأثير بشكل كبير فى حركة السياحة الوافدة إلى مصر، كما انخفضت معدلات الإشغال الفندقي وأعداد العاملين بقطاع السياحة بنسبة (14%). هذا فضلاً عن قيام بعض منظمى الرحلات والشركات السياحية العالمية وبعض شركات الطيران باتخاذ قرارات بالإنسحاب المؤقت جزئياً أو كلياً من السوق المصرية خوفاً من تكرار هذه الحوادث الإرهابية. وقد أشارت تقارير حركة النقل الجوى بمطار القاهرة الدولي إلى أن حوادث الإرهاب قد أدت إلى تراجع معدل الحركة السياحية، كما تأثرت شركة مصر للطيران بهذه الحوادث التى أدت إلى انخفاض عدد المسافرين على خطوطها بمعدل انخفاض (20.2%) (حِزّه, 2011).
2. فى السادس والعشرين من فبراير 1993 قتل ثلاثة أشخاص (سويدى وتركى ومصرى), وجرح آخرون فى انفجار قنبلة بمقهى فى ميدان التحرير, وفى الثامن من يونيه 1993 انفجرت قنبلة قرب حافلة سياحية على طريق الأهرامات الثلاثة, مما أدى إلى مقتل شخصين مصريين وجرح 22 شخصاً من بينهم خمسة بريطانيين (إسماعيل, 2006).
3. فى الرابع من مارس 1994 مسلحون يطلقون النار على باخرة سياحية مصرية جنوب القاهرة، مما أدى إلى مقتل سائحة ألمانية، وفى السابع والعشرين من سبتمبر 1994 قتل أربعة سياح ألمان برصاص مسلحين فى أحد منتجعات الغردقة على البحر الأحمر.
4. فى الثامن عشر من أبريل 1996 قتل 18 سائحاً يونانياً فى هجوم شنَّه مسلحون على حافلتهم قرب فندق على طريق الأهرامات.
5. فى الثامن عشر من سبتمبر عام 1997 وقع حادث المتحف المصري الذى تعرض لهجوم مسلح من قبل بعض الإرهابيين وراح ضحيته تسعة من السياح الألمان.
6. أحداث الأقصر 1997: يعد الهجوم الإرهابى الذى أصاب مجموعة من السياح فى الدير البحرى (معبد حتشبسوت) بمدينة الأقصر (17 نوفمبر 1997) من أبرز الأزمات التى أثرت فى قطاع السياحة المصري، وقد أمتد تأثيرها ليشمل قطاع الطيران المدنى فى مصر، حيث نتج عنه مصرع (68) فرداً منهم (58) سائحاً من جنسيات مختلفة، مما كان له تأثير سلبي فى الحركة السياحية الوافدة إلى مصر ومن ثم حركة الطيران أيضاً، وقد تناولت أجهزة الإعلام المصرية والدولية حادث الأقصر بالتعليق لمدة طويلة (لبيب, 1999).

ثانياً: الأزمات خلال الفترة من 1999م إلى 2006م:

1. فى الواحد والثلاثين من أكتوبر 1999 سقطت الطائرة المصرية البوينج 767 أمام السواحل الأمريكية الشرقية, فى المحيط الأطلنطى بعد إقلاعها بحوالى (55 دقيقة) من مطار جون كيندى فى مدينة نيويورك وهى فى طريقها إلى القاهرة، حيث لقي (217) راكباً مصرعهم من بينهم (80) مصرياً، بالإضافة إلى طاقم الطائرة المكون من (15) فرداً. وقد صنفت هذه الحادثة ضمن أكبر كوارث الطيران فى العالم (حِزّه, 2011). وهذا الحادث أثر بشكل كبير فى حركة السياحة الوافدة إلى مصر.
2. وفى يوم الثلاثاء 11 سبتمبر 2001، وقعت أحداث 11 سبتمبر والتى أثرت بشكل كبير فى حركة السياحة على مستوى العالم، وبالطبع أثرت أيضاً فى حركة السياحة الوافدة إلى مصر. وكان لعنصر المباغتة أثر غير عادى فى حركة السفر والسياحة ليس فقط بالنسبة للأمريكيين بل وللعالم بأكمله (كافي، 2009). ولقد أظهرت البيانات الخاصة بالطيران وشركات السياحة قيام عدد كبير من السياح الأمريكيين وغيرهم بإلغاء حجوزاتهم وقطع الكثير من الأمريكيين رحلاتهم والعودة إلى بلادهم.

3. فى السابع من أكتوبر عام 2004 تعرضت منطقتا طابا ونويبع لبعض الحوادث الإرهابية (فندق هيلتون طابا) أدت إلى مقتل حوالى 34 شخصاً وإصابة أكثر من 140 آخرين, انفجرت سيارة مفخخة بالقرب من المعسكرات فى طابا ونويبع وقتل ثلاثة سياح، وقامت إسرائيل عقب تلك الإنفجارات باستدعاء نحو (25000) سائح إسرائيلى ليغادروا مصر (شاكر, 2012).

4. فى الثالث والعشرين من يوليو 2005 تعرضت مدينة شرم الشيخ لثلاثة تفجيرات، أسفرت عن مقتل العشرات وجرح المئات من السياح والمصريين، وفى أعقاب الحادث غادر شرم الشيخ نحو 6000 سائح، وكانت إيطاليا فى مقدمة الأسواق، كما أعلنت وكالة السفر الألمانية (TUI) أن نحو 250 شركة تشمل 1600 سائح سيغادرون شرم الشيخ، وعلقت شركة (توماس كوك) رحلاتها إلى شرم الشيخ، وقطع 293 سائح سويسري رحلتهم وعادوا إلى وطنهم، كما أصدرت الدنمارك والسويد ووزير الخارجية الفرنسي بياناً نصحوا فيه مواطنيهم بإلغاء رحلاتهم لمصر (شاكر, 2012). هذه الحادثة تعد من أعنف الأحداث الإرهابية الموجهة ضد السياح منذ حادثة الأقصر 1997. ووفقاً لبيانات صادرة عن البنك المركزى فقد انخفض عدد السياح الدوليين الوافدين إلى مصر بمعدل 7.4% خلال الفترة من يوليو- سبتمبر 2005-2006، وذلك بالمقارنة بنفس الفترة من عام 2004-2005 ، وقد استطاعت السياحة المصرية تجاوز آثار الأحداث سريعاً من خلال ما بذله جميع أطراف النشاط السياحي من مجهودات لاحتواء الموقف (خليل, 2013).

5. فى 24، 26 أبريل 2006 شهدت سيناء خمسة تفجيرات؛ ثلاثة فى مدينة دهب فى 24 يوليو وتفجيرين فى منطقة الشامية بشمال سيناء فى 26 يوليو، أسفرت الاولى عن مقتل 20 شخص وجرح 90 آخرين، بينما لم تسفر الثانية عن قتلى سوى مرتكبى الحادث، وعلى الرغم من تلك التفجيرات؛ زادت أعداد السياح الوافدين لمصر خلال شهر أبريل 2006 بنسبة 12.5% مقارنة بشهر مارس من نفس العام (شاكر, 2012).

ثالثاً: الأزمات خلال الفترة من 2008م إلى 2016م:

1. شهد سبتمبر 2008 الأزمة المالية العالمية، التى أسفرت عن أسوأ حالة ركود اقتصادي منذ زمن بعيد، بدأت هذه الأزمة المالية فى الولايات المتحدة الأمريكية والعالم المتقدم، وعلى الرغم من أن مصر وكثيراً من البلدان كانوا أقل تعرضاً لهذه الأزمة نسبياً إلا أنه لا يوجد دولة لم يتأثر بها (زيتون, 2010). وتعتبر ألمانيا هى المورد الأكبر للسياح الوافدين إلى مصر خلال عام 2009/2008 بنسبة 13.6% من إجمالى أعداد السياح الوافدين خلال هذا العام, يليها روسيا (13.4%), (بريطانيا 12.3%), (إيطاليا 9.7%). وبالنسبة للسياحة العربية تعتبر ليبيا فى مقدمة الدول العربية الموردة للسائحين والسعودية بنسبة بلغت نحو 5.5% لكل منهما (الشريعى وعبد الراضى, 2009).

2. أحداث ثورة 25 يناير 2011: لا تزال السياحة المصرية تعانى بسبب تداعيات مرحلة ما بعد الثورة, وتشير البيانات الرسمية إلى تراجع كبير فى أعداد السياح خلال عام 2011, إذ انخفضت أعداد السياح القادمين إلى مصر خلال شهر فبراير 2011 إلى نحو 21 ألف سائح, مقابل نحو مليون سائح فى ذات الشهر عام 2010. وبلغت حجم الخسائر خلال شهر فبراير 2011 حوالى 685 مليون دولار بنسبة خسارة 79% (على, 2012).

3. أزمة انخفاض العملة الروسية الروبل مقابل الدولار: فى أواخر 2014, على الرغم من التراجع الحاد للحركة السياحية الوافدة إلى مصر من السوق الروسية بنسبة 50% نظراً لتراجع العملة الروسية الروبل مقابل الدولار, إلا أن الحكومة لم تتحرك لاتخاذ التدابير اللازمة لمواجهة هذه الأزمة قبل أن تزداد تفاقما خلال شهرى يناير وفبراير 2015, و قيام بعض الفنادق التى تعتمد على السوق الروسية بغلق أبوابها وتسريح العاملين بها (عبد المقصود, 2015- أ). ومن ناحية أخرى أعلن الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء ارتفاع عدد السياح القادمين من كافة دول العالم بنسبة 3.8% ليبلغ 640.2 ألف سائح خلال شهر فبراير 2015 مقابل 616.9 ألف سائح خلال شهر فبراير 2014. كما أوضحت البيانات أن أوروبا الغربية سجلت أكثر المناطق إيفادا للسياح خلال شهر فبراير 2015 بنسبة 40.4% يليها أوروبا الشرقية بنسبة 32.4% ثم الشرق الأوسط بنسبة 13.4%. وكشفت البيانات أيضاً عن ارتفاع عدد السياح العرب بنسبة 21.3% ليبلغ 105.3 ألف سائح خلال شهر فبراير 2015 مقابل 86.8 ألف سائح خلال نفس الشهر لعام 2014 بنسبة 16.4% من إجمالي السياح (جمال الدين, 2015).

4. أزمة التأشيرات السياحية مارس 2015 (قرار منع السياحة الفردية من الحصول على التأشيرة من منافذ الوصول "المطار" وتمنح فقط لسياحة المجموعات): توالت الاجتماعات بين وزارت السياحة والخارجية والداخلية من أجل دراسة تداعيات القرار الذى صدر أثناء انعقاد المؤتمر الاقتصادي بشرم الشيخ, وقد انعكست تداعيات هذا القرار سريعاً على نسب الأشغال فى فنادق القاهرة، فضلا عن إلغاء بنسبة 30% من الموسم الصيفي. كما تأثرت مدن الأقصر وأسوان؛ وسياحة الغطس التى تعتمد على السائح الفردي وتعتبر من أغلى الرحلات السياحية (عبد المقصود, 2015- ب). لذلك يجب على الحكومة دراسة اتخاذ أي القرار قبل صدوره مع الجهات المختصة (وزارة السياحة المصرية, وزارة الداخلية, وزارة الخارجية)، وذلك إن عدم دراسة القرارات قبل صدورها يسبب أزمة لصناعة السياحة وكان من المتوقع أن مصر ستفقد خلال (2015) ما يزيد عن 27% من حجم الحركة السياحية القادمة إليها، بما ينال خسارة تقدر بحوالى 3 مليارات دولار، وليس هذا فحسب بل قد يمتد أثر هذا القرار لأكثر من 4 ملايين مصري يعملون فى صناعة السياحة بطريقة مباشرة وغير مباشرة. ولكن الحكومة أقتنعت بأن تنفيذ هذا القرار يحتاج إلى تنفيذ نظام التأشيرة الإلكترونية الذى يستغرق عدة شهور، ولذلك قررت تأجيل التنفيذ لحين إعداد البنية الأساسية لهذه المنظومة الإلكترونية (النجار, 2015- أ). وبالتأكيد أدى هذا القرار إلى زعزعة الثقة بين الحكومة والقطاع السياحي المصري والأجنبي.

5. حادث الواحات 13 سبتمبر 2015 الذى أسفر عن مقتل 12 شخصا بينهم 8 سياح مكسيكيين وإصابة 10 آخرين بطريق الخطأ برصاص قوات الأمن فى منطقة الواحات بالصحراء الغربية، هذا وقد أكد سفير مصر فى المكسيك أن مصر هى القبلة السياحية الثقافية الأولى للسائح المكسيكي، فنجد 36 ألف سائح زاروا مصر فى 2010 (البحراوى, 2015). وقد أثر الحادث بنسبة 25% فى

حركة السياحة، خاصة أن كل الصحف اهتمت بالحادث بشكل كبير، لكن الإجراءات التى اتخذتها الحكومة المصرية سواء من خلال السفارة واتصالات الوزراء، ولقاء الرئيس المصري بنظيره المكسيكي على هامش قمة نيويورك للمناخ أدت إلى أحتواء الموقف (المليجى, 2016).

6. كارثة سقوط الطائرة الروسية فى سيناء 31 أكتوبر 2015 (مصرع 224 سائح روسي)، خلال قيامها برحلة طيران عارض من شرم الشيخ إلى سان بطرسبورج فى روسيا، وكانت الطائرة وهى من طراز الأيرباص 321 قد أقلعت من مطار شرم الشيخ وعلى متنها 214 راكبا من روسيا و3 من أوكرانيا منهم 138 سيدة و62 رجلا و17 طفلا، بالإضافة إلى طاقم الطائرة المكون من 7 أفراد (جريدة الأهرام, 2015). وقد شكلت وزارة السياحة غرفة عمليات لمتابعة تداعيات حادث سقوط الطائرة الروسية، والتواصل مع الجهات المعنية، ودراسة تأثيره فى حركة السياحة. وقال رئيس هيئة تنشيط السياحة، إن السوق الروسية تحتل المركز الأول بالنسبة للأسواق المصدرة لحركة السياحة إلى مصر حتى بعد الأزمة الاقتصادية التى مرت بها العملة الروسية، (شوقى, 2015). كما أعلنت بريطانيا تعليق الرحلات من وإلى شرم الشيخ لأسباب أمنية (العومى وحمزة, 2015). وفى إجراء مفاجئ أعلنت روسيا وقف الطيران إلى مصر (عمارة, 2015)، كما أعلنت هيئة الطيران الروسية بشكل مفاجئ وقف رحلات مصر للطيران إلى المطارات الروسية (عبيد, 2015). وكان القراران الإنجليزي والروسي بمثابة الصدمة فى كل الأسواق التى تصدر السياحة إلى مصر، كما صدرا حالة من الخوف لأسواق أخرى عديدة بدأت تتراجع حجوزاتها إلى مصر. الجدير بالذكر أن روسيا صدرت إلى مصر نحو 3.1 مليون سائح عام 2014، وانجلترا ما يقرب من مليون سائح أي أربعة ملايين من الدولتين من إجمالي 9.9 مليون سائح زاروا مصر عام 2014، أي أن الرقم يقترب من نصف عدد السياح إلى مصر بشكل عام (النجار, 2015- ب). وبالتالي كان قرار إنجلترا وروسيا بوقف حركة الطيران إلى شرم الشيخ وباقى مدن مصر السياحية "كارثة" على السياحة المصرية لأن السياحة من هاتين الدولتين تشكل ما يقرب من 50 % من حجم الحركة السياحية إلى مصر. وتعتمد بشكل كامل على الطيران (النجار, 2016). وتعد هذه الأزمة أسوأ وأكبر أزمة تواجه صناعة السياحة المصرية فى تاريخها.

7. أزمة اختطاف الطائرة المصرية فى 29 مارس 2016 وبعد ساعات ترقب عصيبة، تمكنت السلطات القبرصية من إنهاء أزمة اختطاف طائرة مصر للطيران التى كانت فى رحلة داخلية من مطار برج العرب إلى مطار القاهرة وعلى متنها 81 راكبا، وانتهت بتحرير جميع الركاب واستسلام الخاطف، فهكذا إذا تمت إدارة الأزمة بشكل جيد حفاظ على الركاب وطاقم الطائرة (شلش, 2016). ثم وزير السياحة بتكليف المكاتب السياحية بالخارج بالتواصل مع منظمي الرحلات وتوضيح حقيقة الحادث. كما قال رئيس اتحاد الغرف السياحية، إن حادث اختطاف الطائرة المصرية من مطار برج العرب أعاد الوضع بالنسبة للقطاع السياحي إلى المربع رقم صفر, وأن القطاع أصبحت لديه مخاوف من رفع درجات تحذير السفر إلى مصر. وأضاف إن ما حدث ستكون له ترجمة لدى الدول المصدرة لحركة السياحة وهي أن المطارات غير مؤمنة بالشكل الضروري لاستئناف حركة السياحة من جديد، كما قال رئيس قطاع السياحة الدولية بهيئة التنشيط السياحي إنه من السابق لأوانه تحديد حجم وأثر حادث اختطاف الطائرة المصرية على حركة السياحة الدولية (شوقى, 2016).

8. كارثة سقوط طائرة مصر للطيران (الأيرباص 320) فى البحر المتوسط فى 19 مايو 2016، وكانت فى طريقها من باريس إلى القاهرة وعلى متنها 66 راكبا، أكد الرئيس التنفيذي لشركة أيرباص الأوربية لصناعة الطائرات أن حادث الطائرة المصرية التى سقطت فى البحر المتوسط فى رحلتها 804 من باريس لن يؤثر فى مكانة وسمعة شركة مصر للطيران كشركة عالمية فى أسواق النقل الجوي مشيراً إلى أن مصر للطيران تعد من الشركات القوية فى منطقة الشرق الأوسط كما أنها تعد شريكاً استراتيجياً مهما لشركة أيرباص (الحديدى، 2016).

الأزمات السابقة أثرت بشكل كبير فى الحركة السياحية الوافدة إلى مصر تأثيراً تمثل فى انخفاض الرحلات السياحية، وإلغاء العديد من الحجوزات، فضلا عن الخسائر البشرية والمالية مثل تلف بعض المنشآت السياحية ووسائل النقل السياحي وانخفاض كل من الدخل السياحي والإستثمار السياحي، إلى جانب بعض الآثار المعنوية مثل حالة الذعر والفزع التى انتابت كل من السياح والعاملين فى مجال السياحة (الحلوانى, 2004).

تأثير أحداث ثورة 25 يناير فى القطاع السياحي فى مصر:

بلغ عدد السياح الذين قاموا بزيارة مصر عام 2011 حوالى 9.8 مليون سائح مقارنة بـ 14.7 مليون سائح عام 2010 بنسبة انخفاض بلغت 33.2%, كما بلغ عدد الليالى السياحية فى 2011 حوالى 114.2 مليون ليلة سياحية مقارنة بـ 147.3 ليلة فى عام 2010 بنسبة انخفاض بلغت 22.5%, وبلغ حجم الإيرادات السياحية فى 2011 مبلغ 8.8 مليارات دولار مقارنة بـ 12.5 مليار دولار فى عام 2010 بنسبة انخفاض بلغت 29.8% (عبد القوى, 2012).

ولقد احتلت روسيا المركز الأول فى تصدير السياحة إلى مصر فى 2011 بعدد 1.8 مليون سائح على الرغم من أن الرقم كان 2.8 مليون سائح فى 2010، وجاءت بريطانيا فى المركز الثاني برقم مليون و34 ألف سائح مقارنة بـ 1.4 مليون فى عام 2010, ثم ألمانيا فى المركز الثالث برقم 965 ألف سائح فى 2011 مقارنة بـ 1.3 مليون فى 2010، وجاءت إيطاليا فى المركز الرابع بعدد 555 ألف سائح فى 2011 مقارنة بـ 1.1 مليون سائح فى 2010.

كما أكدت وزارة السياحة المصرية انخفاض نسب الإشغال فى المقصد السياحي المصري بعد ثورة 25 يناير 2011 لتتراوح ما بين 5% إلى 18% وقدرت الخسائر المالية الأسبوعية بـ 267 مليون دولار إلى جانب مشكلات أخرى مثل تسريح العمالة وفقد الدولة لإيرادات منها الضرائب والتأمينات، لذلك تم تفعيل دور لجنة الأزمات لمتابعة الموقف من كثب والعمل على اتخاذ التدابير اللازمة للحد من الآثار السلبية للموقف الحالى فى السياحة فى فبراير 2011.

أيضاً تأثرت العمالة السياحية فى مصر بصورة كبيرة بأزمة ثورة 25 يناير، حيث قام العديد من أصحاب المنشآت السياحية والفندقية بتسريح العمالة تخفيفاً للأعباء المادية مع الإبقاء على الحد الأدنى من هذه العمالة، وكان ذلك نتيجة لعدم خضوع العمالة السياحية لرقابة كافية

منذ اندلاع ثورة 25 يناير، وعدم وجود قواعد لتخفيض العمالة فى المنشآت السياحية والفندقية المضارة من الأحداث، وشمل الإستغناء أعداداً كبيرة من العمالة المدربة التى اتجهت إلى البلاد العربية للعمل بها (عبد الهادى, 2014).

كما قامت بعض الشركات السياحية والفنادق بالإستعانة بالعمالة الأجنبية بدلاً من المصرية، وخاصة فى البحر الأحمر، حيث تم الإستعانة بهم للعمل بصورة غير رسمية مع عدم مراعاة قانون العمل رقم 12 لسنة 2003, الذى ينص على ألا يتجاوز حجم العمالة الأجنبية فى أي منشأة 10%, فعلى سبيل المثال قدرت أعداد العمالة الأجنبية غير الشرعية التى تعمل بشكل مخالف فى الغردقة، بنحو 10 آلاف أجنبي موزعين على شركات السياحة والفنادق والقرى السياحية ومراكز الغطس والمراكز الصحية. إن تعيين العمالة الخارجية الأجنبية تمثل عائقاً يتسبب فى صراعات تنظيمية داخلية بين العمالة الوطنية والأجنبية (خضير, 2012). الجدير بالذكر أن منظمة السياحة العالمية UNWTO قد قررت الإحتفال بيوم السياحة العالمي فى 27 سبتمبر 2011 فى أسوان (لأول مرة) تقديراً لثورة 25 يناير وما أحدثته من تأثير كبير فى العالم معبرة عن تطلعات الشعوب فى الحرية والديمقراطية, مما قد يسهم فى تنشيط الحركة السياحية التى اضيرت جراء الأحداث (خليل, 2013).

وعلى الرغم من عدم استقرار الأوضاع السياسية والأمنية بمصر بالصورة المثلى، إلا أنها نجحت فى احتلال المركز الثاني والعشرون على مستوى العالم من حيث أعداد السياح الذين استقبلتهم فى عام 2012م، متقدمة خمسة مراكز عن عام 2011, كما احتلت مصر أيضاً المركز الثاني والثلاثون عالمياً من حيث إجمالى العائدات السياحية التى حققتها فى العام نفسه، متقدمة بذلك مركزا واحدا عن مركزها الذى احتلته فى عام 2011م، بينما احتلت المركز التاسع والأربعون عالمياً من حيث معدلات إنفاق سائحيها على السفر فى 2012م، متقدمة بذلك ثلاثة مراكز عن العام السابق (صادق, 2013).

جدول (1) الدول الأعلى أستقبالاً للسياح خلال عامي 2010, 2011

الدولة	الترتيب 2011	عدد السياح /(مليون)	الترتيب 2010	عدد السياح /(مليون)
فرنسا	1	79.5	1	77.1
الولايات المتحدة	2	62.3	2	59.8
الصين	3	57.6	3	55.7
إسبانيا	4	56.7	4	52.7
إيطاليا	5	46.1	5	43.6
تركيا	6	29.3	7	27
المملكة المتحدة	7	29.2	6	28.3
ألمانيا	8	28.4	8	26.9
ماليزيا	9	24.7	9	24.6
المكسيك	10	23.4	10	22.3
مصر	26	9.8	18	14.7

المصدر: (منظمة السياحة العالمية UNWTO)

يتضح من جدول (1) نجاح الدول الخمس الأولى فى قائمة الدول الأعلى أستقبالاً للسياح فى العالم فى عام 2011، والإحتفاظ بترتيبها فى عام 2010، إذ جاءت فرنسا فى المركز الأول من حيث عدد مرات الوصول الدولي للسياح برقم 79.5 مليون سائح بعد أن كان العدد 77.1 مليون سائح فى عام 2010، وجاءت الولايات المتحدة فى المركز الثاني بـ 62.3 مليون سائح تليها الصين فى المركز الثالث بـ 57.6 مليون سائح ثم إسبانيا فى المركز الرابع بـ 56.7 مليون سائح، وإيطاليا الخامس بـ 46.1 مليون سائح، ونجحت تركيا فى إزاحة المملكة المتحدة عن المركز السادس بعد أن بلغ عدد السياح الذين استقبلتهم تركيا فى 2011 رقم (29.3) مليون سائح بعد أن كان الرقم 27 مليون سائح فقط فى عام 2010، ويرجع ذلك كما أكدت التقارير السياحية أن موسم السياحة الصيفية فى تركيا حقق طفرة كبيرة فى الأرقام وذلك بعد هروب الأفواج السياحية إليه بسبب الثورات العربية. أما بالنسبة لمصر ونظراً للظروف التى شهدتها فى الفترة الماضية بعد ثورة 25 يناير، فقد تراجع ترتيب مصر فى قائمة الدول الأعلى استقبالاً للسياح من المركز الثامن عشر فى 2010 إلى المركز 26 فى عام 2011، حيث تراجع عدد السياح من 14.7 مليون سائح فى 2011 إلى 9.8 مليون سائح فى 2010. وبذلك خرجت مصر مما نسميه نادى الـ (20) دولة الكبار سياحياً فى العالم والذى كانت قد دخلته لمرة واحدة أو (لأول مرة) فى عام 2010 (النجار, 2012).

وبرغم من أن مصر كانت وحدها تجذب حوالى 20% من السياحة الدولية الوافدة إلى الشرق الأوسط عام 2010، إلا أنها قد سجلت انخفاضاً يصل إلى 45% بعد الثورة، إذ أدت الثورات العربية إلى تغيير إتجاه السياح من مصر وتونس إلى تركيا ودبى واسبانيا وماليزيا (عبد القوى, 2012).

القدرة التنافسية للمقصد السياحي المصري بعد ثورة 25 يناير:

فى عام 2007 أطلق المنتدى الاقتصادي العالمي World Economic Forum (WEF) دليلاً لتنافسية السفر والسياحة Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI)، والذى قام بتغطية (124) دولة حول العالم. وقد استهدف الدليل المساهمة فى فهم أفضل لأسباب نمو نشاط السياحة والسفر فى بعض الدول وتراجعه فى دول أخرى، ويقيس هذا الدليل العوامل والسياسات التى تصنع تنمية سياحية فى الدول المختلفة، وهو يفيد أيضاً فى التعرف على تحديد المركز التنافسي للمقاصد المختلفة فى السوق الدولية وكيف يتغير من عام لآخر وأسباب هذا التغير وما هى نقاط قوة الدولة وضعفها فى مجال المنافسة السياحية الدولية (خليل, 2013).

جدول (2) ترتيب مصر إقليمياً وعالمياً وفقاً لتقرير تنافسية السياحة والسفر العالمي عام 2011

الدولة	الترتيب الإقليمي/ 40	الترتيب العالمي/ 139
الإمارات العربية المتحدة	1	30
البحرين	2	40
قطر	3	42
إسرائيل	4	46
تونس	5	47
عمان	6	61
المملكة العربية السعودية	7	62
الأردن	8	64
لبنان	9	70
مصر	10	75

المصدر: (World Economic Forum, 2011)

يتضح من جدول رقم (2) أن الإمارات العربية المتحدة قد أحرزت المرتبة الأولى على مستوى الشرق الأوسط وإفريقيا، والمرتبة (30) عالمياً، حيث تقدمت ثلاث مراكز عن آخر تقرير، هذا على الرغم من افتقار دولة الإمارات للموارد الطبيعية والثقافية، إلا أنها عوضت ذلك بعدد من المؤشرات الجزئية مثل أهمية قطاع السياحة والسفر وتعزيز المنافسة بالنسبة للأسعار ومعاملة السياح من قبل السكان المحليين. وعكس ذلك حالة القطاع السياحي المصري، فقد أشار التقرير إلى أنه على الرغم من امتلاك مصر لتاريخ ثقافي وعريق، فضلاً عن إقامة العديد من المؤتمرات والمعارض السياحية الدولية على أرضها، إلى جانب انخفاض أسعار المنتجات والخدمات السياحية والفندقية، فإنها تأتى فى المركز (10) على مستوى الشرق الأوسط وإفريقيا، والمرتبة (75) عالمياً من بين 139 دولة بالنسبة لمقياس تنافسية السياحة والسفر عام 2011. كما ظلت فى المركز (10) من بين 16 دولة فى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وفقاً لتقارير أعوام 2013, 2015. أما على المستوى العالمي فقد تراجعت إلى المركز (85) من بين 140 دولة عام 2013، ثم أصبحت فى المرتبة (83) من بين 141 دولة عام 2015 (عبد الحميد, 2015).

وفيما يتعلق بالمؤشرات التنظيمية لقطاع السياحة والسفر، فقطاع السياحة والسفر فى مصر يحتاج إلى كثير من الاهتمام من الناحية التشريعية والتنظيمة، خاصة فيما يتعلق بالأمن والأمان، إذ جاء ترتيب مصر عام 2009 (67) وتراجع إلى (135) عام 2011 وذلك بعد ثورة 25 يناير, وتراجع عام 2013 إلى (140)، ولكن فى عام 2015 أصبح ترتيب مصر (136) (عبد الحميد, 2015). ويعتبر عنصر الأمن والأمان عاملا هاما فى تحديد تنافسية صناعة السياحة والسفر فى الدولة لأن السياح لا يسافرون إلى الدول أو المناطق الخطرة ومن ثم تصبح الدولة أقل قدرة على تطوير قطاع السياحة والسفر فى تلك المناطق.

وبالنسبة لمؤشرات البنية التحتية الخاصة بقطاع السياحة فقد حصلت مصر على المركز (65) عام 2009 وتراجع عام 2011 إلى (74) وهو مركز متأخر مقارنةً بباقى دول العالم، الأمر الذى يدعو إلى ضرورة العمل على تطوير البنية التحتية لقطاع السياحة المصري. كما

يلاحظ من تحليل الجدول السابق (2) أن مصر كانت فى المرتبة الأولى عام 2009 فيما يتعلق بتنافسية الأسعار فى قطاع السياحة، الأمر الذى يعطى ميزة تنافسية لقطاع السياحة المصري فى هذا الجانب.

وفيما يتعلق بالموارد البشرية والثقافية والطبيعية فى قطاع السياحة والسفر، فقد حصلت مصر على المركز (73) عام 2009 و (71) عام 2011، مما يدعو إلى ضرورة الاهتمام بالموارد البشرية ورفع مستوى كفاءتها فى قطاع السياحة المصري، ليس هذا فحسب بل يجب العمل على الإستغلال الأمثل لكافة الموارد الطبيعية والثقافية التى تتمتع بها مصر، والتركيز على تلك التى تمثل ميزة تنافسية لمصر.

ويمكن تعزيز المركز التنافسي للمقصد السياحي المصري من خلال الآتى:

1) إعادة النظر فى التشريعات السياحية الحالية، إذ يفتقد التشريع إلى الترابط سواء على مستوى النص التشريعي أو حتى على مستوى التنفيذ مما يعوق تنفيذ السياسات السياحية ويجعل السياسات غير مترابطة. فبعض التشريعات يفتقد إلى التنسيق والتوافق مع تشريعات أخرى غير سياحية، علاوة على أن بعض التشريعات السياحية قد تواجه عند التنفيذ تشريعات متناقضة (خضير, 2012)؛

2) تحسين القدرة التنافسية للسياحة المصرية داخل إطار مناخ العمل والبنية الأساسية للسياحة والسفر، وبصفة خاصة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (عبد الهادى، 2012)؛

3) تحقيق الإستغلال الأمثل لموارد مصر الطبيعية والبشرية بما يمكنها من المنافسة عالمياً فى السوق السياحية الدولية؛

4) الحفاظ على نقاط القوة التنافسية التى تحظى بها مصر وتنميتها، وتقويم نقاط الضعف التنافسية وتحسينها لضمان تحسين وضع مصر التنافسي فى السوق السياحة الدولية؛

5) التنسيق والتعاون بشكل وثيق مع الخبراء فى مختلف القطاعات المؤثرة بالنسبة لقطاع السياحة وذلك لمتابعة أداء القطاع السياحي المصري بصفة دورية، وكذلك التعاون مع متخذى القرار من الجانب الحكومي ومؤسسات العمل المدنى للعمل على وضع أفضل إستراتيجية لرفع مستوى الأداء فى هذا القطاع، وتقليل الفجوة بين الأوضاع المحلية والمستويات الدولية لهذا القطاع الخدمي المهم؛

6) تحديد وتقييم المعوقات التى تقف حائلاً دون النهوض بتنافسية قطاع السياحة والسفر واقتراح حلول لمواجهتها لتطبيق سياسات فعالة تستهدف تحسين أداء قطاع السياحة من خلال نشر الوعي سواء داخل أو خارج القطاع بالتعاون مع مختلف الأطراف المعنية؛

7) ضرورة استمرار عملية الإصلاح التى تشمل مناطق الضعف الرئيسية التى يعانى منها القطاع مثل العمل على تحسين الموارد البشرية وتنمية البنية التحتية بالإضافة إلى زيادة التعاون فيما بين الوزارات لضمان تحقيق التنمية المتواصلة لقطاع السياحة.

نموذج مقترح لفريق إدارة الأزمة:

تقترح الدراسة أن يكون تشكيل فريق إدارة الأزمة على النحو التالى:

1) **قائد الفريق:**

ويتولى الإشراف على إدارة الأزمة، ويكون بمثابة المسئول الرئيسي عن كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالأزمة، ويجب أن تتوافر لديه رؤية واضحة للموقف العام للأزمة؛ ليستطيع القيام بدوره فى قيادة الفريق من خلال معرفة طبيعة الأزمة وأبعادها وأطرافها وحدود تأثيراتها الحالية والمحتملة (مكاوى، 2009).

2) **المتحدث الرسمي:**

يعد المتحدث الرسمي من أكثر العناصر أهمية فى الجوانب الإتصالية، وهذا يستوجب تدريبه وإعداده لكيفية التعامل مع الجمهور ووسائل الإعلام، من خلال إخضاعه لموقف وهمى مصطنع كأنه يتعامل مع أزمة حقيقية ووسائل الإعلام، تلاحقه ويقوم عدد من العاملين بتوجيه أسئلة من الممكن أن توجه إليه عند حدوث الأزمة، كما يتم تدريبه على كيفية إعداد التقارير الصحفية، وعقد المقابلات والمؤتمرات والتحدث مع المراسلين الإعلاميين. وقد يكون المتحدث الرسمي مدير العلاقات العامة وقد لا يكون ويقتصر دوره على متابعة المتحدث الرسمي ومساندته عند التعامل مع الإعلاميين والصحفيين وهنا يقوم مسئول العلاقات العامة بمتابعة المتحدث الرسمي فى طريقة إدارته للحوار وكيفية الرد على الأسئلة ومدى إتزانه وثقته بنفسه ومدى قدرته على الإقناع وكيفية عرضه لموقف المؤسسة (Kitchen, 1997).

3) **مسئول العلاقات العامة:**

يتعامل مع وسائل الإعلام والجمهور وأطراف الأزمة، ومساندة المتحدث الرسمي. ويتأكد دور العلاقات العامة داخل المجتمع وخارجه وقت حدوث الأزمات والمشكلات. فالعلاقات العامة كوظيفة إدارية مميزة تساعد على تقوية الإتصال المتبادل بين المجتمعات المختلفة، وتساعد على تحقيق التفاهم والإنسجام الدائم, كما أنها تساعد أيضاً على التعرف على اتجاهات الرأي العام والتغييرات التى قد تحدث فيه (القرموطى, 2007).

4) **المنسق الإعلامي:**

يتولى التنسيق مع مندوبى وسائل الإعلام فيما يتعلق بترتيب عقد اللقاءات، والمؤتمرات الصحفية، والإدلاء بالبيانات، وتسهيل مأمورية مندوبى وسائل الإعلام فى تزويدهم بالبيانات اللازمة، والرد على استفساراتهم التليفونية، وتوفير الخطوط التليفونية والفاكسات التى تساعدهم فى توصيل المعلومات لقنواتهم الإعلامية بسهولة ويسر (Bland, 1998).

5) خبراء ومستشارون:

تعد من الإجراءات الهامة التى تقوم بها المؤسسة فى إدارة الأزمات، هى الإستعانة بالخبراء والمستشارين، حيث أن مستشار الأزمة هو الذى يضع فلسفة إدارة الأزمة بدرجة عالية من الكفاءة، لتسهم فى منع وقوع الأزمات والحفاظ على صورة المؤسسة وسمعتها قبل وأثناء وبعد الأزمة (السعيد, 2006).

6) المستشار القانونى:

يتولى الإجراءات القانونية وقت الأزمة، وفى كل مراحلها المختلفة.

7) أخصائى مالى وإدارى:

يتولى إدارة الميزانية المخصصة للإنفاق على إدارة الأزمة.

الخلاصة:

1. ضرورة وجود المجلس الأعلى للسياحة، لفض الاشتباك بين الوزارات ولتحقيق نهضة حقيقية بالقطاع السياحي المصري، لأنه الوحيد القادر على فض الاشتباك والقرارات المتضاربة بين الوزارات والهيئات والمحليات ويمنع القرارات التى تنال من حركة السياحة وتؤثر فى الصورة الذهنية لمصر فى الخارج؛
2. يجب على الدولة الاهتمام بعنصر الأمن والأمان الاستقرار السياسي، لأنه هو العامل الأساسي لإنتعاش الحركة السياحية فى منطقة الشرق الأوسط، وبالتالى يجب ضرورة توفير الإستقرار والأمن لأنهما نقطة البدء فى عملية الجذب السياحي للدولة؛
3. تشجيع الإستثمار السياحي والعمل على إزالة كافة العقبات والمشكلات التى تواجهه ووضع القوانين والتشريعات المدعمة لهذا الهدف؛
4. ضرورة المراجعة الدورية بصفة مستمرة للقوانين والقرارات السياحية وإجراء التعديلات اللازمة كلما أمكن ذلك؛
5. ضرورة الاهتمام بالموارد البشرية ورفع مستوى كفاءتها؛
6. ضرورة الاهتمام بالتوعية الجماهيرية لرفع مستوى الوعي السياحي لدى المواطنين من خلال وسائل الإعلام المختلفة من أجل ترسيخ روح الانتماء لدى المواطنين. فإنخفاض مستوى الوعي السياحي لدى الجمهور يعد أحد العوامل التى تعوق السياحة عن أداء دورها فى تنمية المجتمع والارتقاء به وأحد العوامل الخطيرة التى تفقد المنتج السياحي أهم مقوماته التى يتميز بها؛
7. الإتجاه إلى فتح أسواق غير تقليدية وجديدة مثل السوق الهندية وجنوب شرق آسيا، ودول أمريكا الجنوبية ودول المغرب العربي (تونس والجزائر والمغرب)؛
8. ضرورة تنشيط السياحة البينية مع الدول العربية والاهتمام بالسياحة العربية، حيث تعتبر السياحة العربية صمام الأمان لصناعة السياحة المصرية، خاصة مع حدوث العديد من الأزمات بعد ثورات الربيع العربي؛
9. العمل الدائم على تنشيط السياحة الداخلية، من خلال منح أسعار تشجيعية من شركات السياحة المصرية وتنشيط سياحة المجموعات للمصريين.

المراجع باللغة العربية:

- أبوالعزم, نهى حلمى أحمد (2012): تقييم تأثير الأزمة المالية على السياسات التسعيرية فى شركات السياحة المصرية, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية السياحة والفنادق, جامعة حلوان.
- إسماعيل, محمد على (2006): توصيف وتصنيف الأحداث الإرهابية المؤثرة على قطاع السياحة المصري خلال الفترة (يناير1992 – أبريل2006), مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار, مجلس الوزراء, القاهرة.
- البحراوى, محمد (2015): المكسيك لم تطلب مشاركة محققين فى قضية الواحات, 17/ سبتمبر, رقم العدد (4112), جريدة المصري اليوم.
- البكرى, محمد عبد التواب (2000): الآثار السيكولوجية الناتجة عن إدارة الأزمات والكوارث والطوارئ الصحية, المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث, وحدة بحوث الأزمات, كلية التجارة, جامعة عين شمس.
- الحديدى, أشرف (2016): رئيس شركة أيرباص: حادث الطائرة لن يؤثر على مكانة مصر للطيران كشركة عالمية, 2/ يونيو, رقم العدد (47295), جريدة الأهرام.
- الحلوانى, نيفين (2004): إدارة الأزمات والسياحة, مكتبة الأنجلو المصرية, القاهرة.

- الرافعى, اسامة (2000): الاتجاهات الحديثة فى السياحة, بدون ناشر.
- الشريعي, طارق عبد الفتاح وعبد الراضى, هنادى مصطفى (2009): الآثار الاقتصادية للأزمة المالية "تشخيصها - أسبابها – آثارها على قطاع السياحة فى مصر", المجلد الرابع, العدد الثاني, سبتمبر, مجلة كلية السياحة والفنادق, جامعة الفيوم.
- السعيد, السيد (2006): استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث "دور العلاقات العامة", الطبعة الأولى, دار العلوم للنشر والتوزيع, القاهرة.
- العنانى, إبراهيم (2000): الآثار القانونية للأزمات الدولية, المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث, وحدة بحوث الأزمات, كلية التجارة, جامعة عين شمس.
- العومى, يوسف وحمزة, أيمن (2015): تكدس السياح البريطانيين فى مطار "شرم الشيخ", 7/ نوفمبر, رقم العدد (4163), جريدة المصري اليوم.
- القرموطى, هبة عبد الله الشحات سالم (2007): إدارة الأزمات السياسية وتأثيرها على السياحة المصرية, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية السياحة والفنادق, جامعة الإسكندرية.
- المليجى, سحر (2016): الجالية المصرية بالمكسيك تخلو من مرض "الأخوان", 26/ مارس, رقم العدد (4303), جريدة المصري اليوم.
- النجار, مصطفى (2012): تقرير منظمة السياحة العالمية عن حصاد 2011, صفحات سياحة وسفر, 21/ يونيو, رقم العدد (45853), جريدة الأهرام.
- النجار, مصطفى (2015- أ): من التأشيرات إلى شرم الشيخ .. الحكومة تستجيب "أحياناً", صفحة قضايا وآراء, 8/ أبريل, رقم العدد (46874), جريدة الأهرام.
- النجار, مصطفى (2015- ب): لا سياحة .. إلا إذا تغير موقف روسيا وإنجلترا, صفحة قضايا وآراء, 9/ ديسمبر, رقم العدد (47119), جريدة الأهرام.
- النجار, مصطفى (2016): عودة السياحة الروسية تنتظر الطائرة "سوخوى" .. ودرس دبى, صفحة قضايا وآراء, 10/ فبراير, رقم العدد (47182), جريدة الأهرام.
- جريدة الأهرام (2015): مصرع 224 فى سقوط طائرة ركاب روسية بسيناء, 1/ نوفمبر, رقم العدد (47081).
- جمال الدين, صفاء (2015): 3.8% ارتفاعاً فى عدد السياح القادمين خلال فبراير الماضى, صفحة الاقتصاد, 16/ أبريل, رقم العدد (46882), جريدة الأهرام.
- حِزّه, دعاء سمير (2011): إدارة الأزمات, الطبعة الأولى, مطبعة المنار, المنصورة.
- خضير, أحمد محروس (2012): سياسات تعزيز القدرة التنافسية للقطاع السياحي المصري "دراسة مقارنة مع القطاع السياحي التونسي", رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الإدارة العامة, كلية الاقتصاد والعلوم السياسية, جامعة القاهرة.
- خليل, نهى إبراهيم (2013): السياحة فى الدول الإسلامية فى ظل الظروف المعاصرة, مؤسسة شباب الجامعة, الإسكندرية.
- زيتون, محيا (2010): آثار الأزمة المالية/الاقتصادية العالمية على قطاع السياحة فى مصر, مكتب منظمة العمل الدولية ومجلس الوزراء المصري, مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار, القاهرة.
- شاكر, إيمان سرحان مندراوى (2012): دور التخطيط فى التغلب على الأزمات التى تواجه السياحة المصرية, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية السياحة والفنادق, جامعة الفيوم.
- شلش (2016): انتهاء أزمة "الساعات الثمانية" لاختطاف طائرة مصر للطيران, صفحات حادث الطائرة,30/ مارس, رقم العدد (19960), جريدة الأخبار.
- شوقى, هشام (2015): السياحة تلغى مؤتمر حملة "الدعاية إلى مصر" بعد الحادث, 1/ نوفمبر, رقم العدد (4157), جريدة المصري اليوم.
- شوقى, هشام (2016): الغرف السياحية: الحادث يعيد القطاع إلى المربع صفر, 30/ مارس, رقم العدد (4307), جريدة المصري اليوم.
- صادق, عادل (2007): الصحافة وإدارة الأزمات "مدخل نظرى – تطبيقى", الطبعة الأولى, دار الفجر للنشر والتوزيع, القاهرة.
- صادق, هانى صلاح (2013): دور القطاع السياحي فى علاج أزمة الموازنة بجمهورية مصر العربية, المؤتمر السنوي الثامن عشر لإدارة الأزمات والكوارث, وحدة بحوث الأزمات, كلية التجارة, جامعة عين شمس.
- عبد الحميد, محمد سليمان (2015): دراسة تقييمية لتنافسية السياحة المصرية على المستوى الإقليمي فى ظل التحديات الراهنة, المجلد التاسع, العدد الأول, مارس, مجلة كلية السياحة والفنادق, جامعة الفيوم.

- عبد العال, زينب يسري (2007): إدارة الأزمات فى المجال السياحي وكيفية إعداد مركز إدارة الأزمات, مجلة البحوث السياحة, نوفمبر, وزارة السياحة المصرية, القاهرة.
- عبد القوى, سالم (2012): دراسة تحليلية عن الوضع السياحي الراهن وكيفية تحسينه, مجلة البحوث السياحية, أكتوبر, وزارة السياحة المصرية, القاهرة.
- عبد المقصود, أحمد (2015- أ): الأهرام طالبت محلب وزعزوع بمواجهة الأزمة: أنقذو السياحة الروسية .. قبل فوات الأوان, صفحات سياحة وسفر, 8/ يناير, رقم العدد (46784), جريدة الأهرام.
- عبد المقصود, أحمد (2015- ب): البحث عن "مخرج" لأزمة التأشيرات السياحية, صفحات سياحة وسفر, 2/ أبريل, رقم العدد (46868), جريدة الأهرام.
- عبد الهادى, دلال (2012): دور التنافسية السياحية فى دعم عملية التنمية السياحية (بالتطبيق على مصر كمقصد تنافسي عالمي), المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق, جامعة الإسكندرية.
- عبد الهادى, دلال (2014): التطوير المتوازن لصناعة السياحة: رؤية إستراتيجية مقترحة لتنمية وإصلاح القطاع السياحي المصري, تقرير الاتجاهات الاقتصادية الإستراتيجية, نوفمبر, 2014, مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية, مؤسسة الأهرام, القاهرة.
- عبيد, محمد (2015): السفير الروسي إيقاف رحلات مصر للطيران لروسيا مؤقت, 14/ نوفمبر, رقم العدد (3706), جريدة أخبار اليوم.
- على, محمود محمد محمود (2012): كيفية إستثمار أموال الوافدين إلى مصر فى مجال السياحة بعد إنتشار الثورات فى العالم العربي, مجلة البحوث السياحية, ديسمبر, وزارة السياحة المصرية, القاهرة.
- عمارة, سامي (2015): ماذا وراء قرار بوتين حول وقف الطيران إلى مصر؟, 9/ نوفمبر, رقم العدد (47089), جريدة الأهرام.
- فتحى, عبير محمد (1998): إدارة الأزمات فى قطاع السياحة "دراسة تطبيقية على جمهورية مصر العربية", المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الأزمات والكوارث, وحدة بحوث الأزمات, كلية التجارة, جامعة عين شمس.
- كافي, مصطفى يوسف (2009): صناعة السياحة والأمن السياحي "الأمن السياحي- الجرائم السياحية – الإرهاب - العولمة", الطبعة الأولى, دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع, دمشق, سوريا.
- لبيب, هالة محمد (1999): إدارة الأزمات فى قطاع النقل الجوى بالتطبيق على أزمة الأقصر "دراسة حالة", المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث, وحدة بحوث الأزمات, كلية التجارة, جامعة عين شمس.
- مكاوى, حسن عماد (2009): الإعلام ومعالجة الأزمات, الطبعة الثانية, الدر المصرية اللبنانية, القاهرة.
- موسى, سيد (1998): إدارة الأزمات وتطبيقاتها فى قطاع السياحة, الكتاب السنوي للسياحة والفنادق, منشأة المعارف, الإسكندرية.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Bland, M. (1998): Communicating out of A Crisis, 1ST Ed, Macmillan Press LTD, London.
- Fink.S, (1986): Crisis Management: Planning for the inevitable, American management association (AMA), New York.
- Jonathan, M.R, (1988): Decision making during International Crisis, Macmillan Press Ltd, London.
- Kitchen, P. (1997): Public Relation Principles and Practice, International Thomson Company, New York.
- Smith, D. (2006): Key readings in Crisis Management, Rout ledge, New York.
- The Travel & Tourism Competitiveness Report (2011), World Economic Forum, Geneva, Switzerland.

Crises and its impact on the Egyptian tourism sector – A Review

Abstract

The Present Review aims to shed light on the most important tourist crises faced by the tourism sector and their impact on the foreign tourist movement to Egypt, as well as to identify the competitiveness of the tourist destination of Egypt after the revolution of January 25.