

"دور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وإنعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن"

إعداد الباحثان:

الاستاذ الدكتور: طلال سابا العكشه

لينا عمر النجار



وتُعد الكارثة حدثاً طبيعياً أو من صنع الإنسان، مفاجئ أو متوقع ويؤثر بشكل كبير على مجرى الحياة الطبيعية، مما يترتب على المجتمعات اتخاذ اقرارات استثنائية لمجابهتها بقدراتها الذاتية أو من خلال مساعدة خارجية، أما الأزمة فهي فترة عدم استقرار وبخاصة إذا كانت تلك الفترة تتطوي على خطر أو اضطراب شديد، كما أنها موقف أو حدث قد يؤدي إلى تغيير مفاجئ في البيئة المحيطة وتكون نتائجها حادة وتُشكل تهديداً مباشراً للأمن والنظام والأرواح والأموال العامة (Abbas, 2018, P. 12).

وإدارة الكارثة هي علم تطبيقي يبحث في المراقبة والتحليل بالأزمات والكوارث بهدف تحسين الإجراءات التي تتعلق بالوقاية والاستعداد والمواجهة، ومعالجة آثارها، أما إدارة الأزمة فهي عملية إدارية خاصة من شأنها إنتاج استجابة استراتيجية لمواقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقيين مسبقاً، والمدرّبين تدريباً خاصاً، والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى (Al-Sakameh, 2018, P 11).

ويواجه العالم جائحة كورونا، وبحسب ما أشارت إليه منظمة الصحة العالمية فإن فيروس كورونا المستجد (Covid-19) ينتشر بسرعة، وأن عدد المصابين به في ازدياد، مع ازدياد ملحوظ في عدد الوفيات، وأن العالم يواجه بسببه العديد من التحديات خاصة فيما يتعلق بتوفير المستلزمات الطبية، والتعقيم، وتوفير الأجهزة، ومواجهة التحديات الاقتصادية، مما أوجد عند دول العالم حالة من الصدمة والترقب بسبب المخاطر العديدة التي قد يخلفها هذا الوباء الخطير (WHO, 2019).

مشكلة الدراسة:

تواجه المملكة الأردنية الهاشمية مخاطر عدة بسبب جائحة فيروس كورونا، مع ازدياد عدد الإصابات، وعدد من الوفيات، والتأثيرات التي أوجدها هذا الوباء خاصة على الجانب الصحي والاقتصادي، والتكلفة العالية لمواجهة المرض خاصة في ظل تعطل العديد من القطاعات الصناعية والتجارية والخدماتية، ولعل أبرز تأثير كان على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن، في ظل تعطل مكاتب السياحة والطيران، والمواقع السياحية وعدم قدوم السياح من الدول الأخرى، مما شكّل أزمة حقيقية في الأردن، وقد تنبه مركز إدارة الأزمات لهذه المشكلة الحقيقية، فسارع بخطى حثيثة لتبني العديد من الإجراءات والتدابير الوقائية في محاولة إيجاد حلول للعديد من القضايا والمشكلات الملحة خاصة فيما يتعلق بموضوع السياحة والذي كان الأكثر تضرراً، فإلى أي مدى يمكن لهذا المركز أن يتبنى حلولاً استراتيجية واقعية ومنطقية لمواجهة جائحة فيروس كورونا وتأثير هذه الجائحة على السياحة في الأردن، حيث أن الحكم على النتائج يحتاج إلى وقت قد يستمر طويلاً.

وبشكل أكثر تحديداً تبرز مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

هل استطاع مركز إدارة الأزمات والكوارث في الأردن التصدي لوباء كورونا وتقليل انعكاس ذلك إيجاباً على قطاع الطيران

والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن؟

أسئلة الدراسة:

تأتي الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما هو فيروس كورونا المستجد (Covid-19)؟
2. ما المقصود بكل من الكارثة والأزمة؟
3. لماذا أنشأ مركز إدارة الأزمات والكوارث في الأردن؟
4. ما أثر الجائحة على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن؟
5. ما السياسات والبرامج التي تبناها مركز إدارة الأزمات والكوارث في الأردن لمواجهة جائحة فيروس كورونا؟

6. هل نجح مركز إدارة الأزمات والكوارث في الأردن في الحد من الانعكاسات السلبية لجائحة فيروس كورونا على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن؟
7. ما الحلول والاقتراحات التي يمكن تبنيها لتقليل مخاطر جائحة فيروس كورونا على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لتحقيق ما يلي:

1. بيان ماهية فيروس كورونا المستجد (Covid-19).
2. توضيح المقصود بكل من الكارثة والأزمة.
3. بيان السبب في إنشاء مركز إدارة الأزمات والكوارث في الأردن.
4. توضيح أثر الجائحة على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.
5. بيان السياسات والبرامج التي تبناها مركز إدارة الأزمات والكوارث في الأردن لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
6. التعرف على مدى نجاح مركز إدارة الأزمات والكوارث في الأردن في الحد من الانعكاسات السلبية لجائحة فيروس كورونا على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.
7. ذكر الحلول والاقتراحات التي يمكن تبنيها لتقليل مخاطر جائحة فيروس كورونا على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية والعملية.

أولاً: الأهمية النظرية:

تبرز أهمية الدراسة من الناحية النظرية من أهمية المعلومات التي سيتم الحصول عليها فيما يتعلق بجائحة فيروس كورونا المستجد، واستراتيجية مركز إدارة الأزمات والكوارث في مواجهة الأزمة خاصة فيما يتعلق بقطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن، حيث أن هذه الدراسة هي الدراسة الأولى في حدود علم الباحثة مما يشكل إضافة للمكتبة العربية.

ثانياً: الأهمية العملية:

تبرز أهمية الدراسة من الناحية العملية من إمكانية استفادة الفئات الآتية منها:

1. الباحثون من خلال جعل الدراسة نواة لدراسات أخرى مشابهة.
2. المهتمون بقضايا الكوارث والأزمات للتعرف على أفضل الطرق في مواجهة الأزمات والكوارث كجائحة فيروس كورونا المستجد (Covid-19) خاصة فيما يتعلق بقطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

الفرضية الفرعية الأولى:

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتياطي التعبوي في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية:

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمشاركة الديمقراطية في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحويل المسار في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة:

H01-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتواء في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

الفرضية الفرعية الخامسة:

H01-5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

أساليب إدارة الأزمات: هي العمليات التي تلجأ إليها الإدارة العليا، عندما تتعرض لإحدى الأزمات من خلال اختيار استراتيجية تتناسب وطبيعة الأزمة (عبد الله وحمود، 2020).

الاحتياطي التعبوي: هي توفير مخزون من المواد والتجهيزات يتم اللجوء إليه بحالة تعرّض المنظمات لأزمة (السكرانة، 2018).

ويعرف إجرائياً بأنه: بقدرة مركز إدارة الأزمات والكوارث على امتلاك احتياطي تعبوي يمكن لها من خلاله مواجهة الأزمات المختلفة التي تواجهها وسيتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبانة.

المشاركة الديمقراطية: هي الاستراتيجية التي تقوم على محاولة إنهاء الأزمة في المنظمات من خلال معرفة مضمونها وأسبابها، والسماح لجميع العاملين في المشاركة في مواجهتها (عبد الله وحمود، 2020).

ويعرف إجرائياً بأنه: هي مشاركة مركز إدارة الأزمات والكوارث للعاملين في البحث عن الحلول للازمات التي تواجه هذه المصارف بعد البحث عن أسبابها لمواجهة هذه الأزمات، وسيتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبانة.

تحويل المسار: هي الاستراتيجية التي تستخدم عند تعرض المنظمات لأزمة شديدة، والتي لا يمكن وقف حدوثها، وذلك من خلال تحويل مسارها لمجال آخر اقل تهديداً (عباس، 2018).

ويعرف إجرائياً بأنه: مقدرة مركز إدارة الأزمات والكوارث على تحويل مسار الازمات التي تواجهها من خلال أساليب ابداعية مناسبة وسيتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبانة.

الاحتواء: هو العملية التي يتم من خلالها حصر الأزمة في المنظمات بنطاق محدود، وتجميدها عند إحدى المراحل التي يمكن استيعابها وافتقاد قوتها (السكرانة، 2018).

ويعرف إجرائياً بأنه: مقدرة مركز إدارة الأزمات والكوارث على احتواء الأزمات التي تواجهها بحيث يمكن إبقائها قوتها والتخلص منها وسيتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبانة.

التفتيت: هي الاستراتيجية التي تعتمد على معرفة كافة التفاصيل للعوامل التي تسبب حدوث الأزمة في المنظمات، من خلال تحديد المنافع المحتملة والإطارات المتعارضة، ومن ثم تقييم أثر الأزمة لأجزاء متعددة قابلة للحل (عباس، 2018).

ويعرف إجرائياً بأنه: مقدرة مركز إدارة الأزمات والكوارث على تفتيت الأزمات التي تواجهها المصارف بما يجعلها قابلة للحل ومحاولة انهائها وسيتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبانة.

حدود الدراسة ومحدداتها:

- **الحدود المكانية:** اقتصر عينة هذه الدراسة على مركز إدارة الأزمات والكوارث.
 - **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة في العام 2021-2022
 - **الحدود العلمية:** اقتصر لدراسة في موضوعها وهو بيان دور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.
 - **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة في العاملين في مركز إدارة الأزمات والكوارث.
- أما محددات الدراسة فتتمثل في بعض المعوقات التي ساهمت في التأثير على إنجاز البحث كجائحة كورونا والتواصل مع عينة الدراسة.

أولاً: الإطار النظري:

أصبح للسياحة دور كبير في تطوير الاتصال، حيث أن مدخولات بعض الدول من السياحة أصبحت تفوق مدخولاتها من النفط، مما جعل العديد من الدول تهتم بموضوع السياحة لما لها من أثر واضح على إيجاد تقارب بين الشعوب المختلفة (الخصيري، 1999).

أصبح العصر الحالي مليئاً بالأزمات، ولم يعد السؤال إن كانت الأزمة ستأتي أم لا؟ بل أصبح السؤال ماذا تفعل المنظمة عندما تأتي الأزمة؟ إذ أنها آتية في وقت ما لا محالة، إلا أنه يُلاحظ أن كثيراً من القيادات لا تعترف بهذه الحقيقة، فهم يعتقدون أن منظماتهم محصنة ضد الأزمات ولا يمكن للأزمة مهما كانت أن تمس المنظمة بسوء أو أن تفاجئها في الوقت الذي تكون فيه الأزمة بالفعل في داخل نسيجها وهيكلها. تواجه المنظمات على اختلاف أنواعها العديد من التحديات، والتغيرات المتسارعة، والتي تساهم في حدوث أزمات مختلفة من حيث أنواعها، وحدتها، وأثارها على نتائج منظمات الأعمال من الناحية الاقتصادية، والمالية، وعلى المقدرة في البقاء والتكيف مع البيئة التي تعمل فيها (الصيرفي، 2018، 12).

السياحة:

اختلف الباحثون والمفكرون في تعريف السياحة، وفيما يلي استعراض لعدد من التعريفات التي تناولت السياحة: حيث عرّفت المنظمة العالمية للسياحة (OMT) (النجار، 2020، ص34) بأنه: "مفهوم يقصد به الرحلات الترفيهية وجميع النشاطات التي يقوم بها السائح لإشباع ميولاته"، كما عرفت السياحة كما بين (مسعد، 2010، ص61) بأنها: "إحدى الظواهر الاجتماعية والإنسانية والتي من خلالها ينتقل الإنسان من مكان إلى آخر لفترة محددة لتحقيق أهداف متعددة كالترفيه والعلاج وغير ذلك من الأمور". وتخلص الباحثة إلى تعريف السياحة حسيب وجهة نظر القواميس على أنها انتقال الأفراد إلى أماكن متعددة بحثاً عن الترفيه وأموراً أخرى.

أما من الناحية الاصطلاحية، عرّفت السياحة على أنها: "إحدى الظواهر في هذا العصر والتي نشأت بسبب حاجة الناس إلى الترفيه والمتعة واكتشاف أماكن جديدة" (السكر، 2019، ص22). وعرفها الخضيرى بأنها: "أحد الأنشطة الاقتصادية والتي من خلالها ينتقل الأفراد إلى وجهات متعددة لفترات متنوعة من الزمن من أجل تحقيق أهداف معينة". (الخضيرى، 1999، ص16).

كما عرّف هونزيكير الألماني " 1959م السياحة بأنها: "مجموعة علاقات والظواهر المترتبة على السفر وعلى الإقامة المؤقتة بأحد الأشخاص الأجانب في أحد الأماكن، بحيث لا ترتبط إقامته بتحقيق منافع ربحية" (مسعد، 2010، ص29). وترى الباحثة أن التعريفات السابقة قد عدت السياحة كمنشآت متداخلة بين العديد من القطاعات المختلفة.

مكونات السياحة:

توجد عدة مكونات تركز عليها السياحة أشار إليها كل من: (تلي، 2014، ص1):

- **العوامل الطبيعية:** ويقصد بها تضاريس ومناخ ووجود شواطئ ومحميات وغابات، وأماكن تاريخية ودينية في بلد ما.
- **خدمة السكن والاستقبال:** وذلك من خلال إنزال السياح في فنادق وشقق فندقية وتقديم خدمات النوم والأكل لهم.
- **الخدمات المتنوعة:** ومن ذلك توفير الدليل السياحي ووجود شركة سياحية وأماكن للطعام، ووكالات سفر وغير ذلك..
- **خدمة النقل:** وذلك من خلال توفير الباصات والسفن وغير ذلك من الوسائل التي تسهل عملية نقل السياح.
- **خدمات البنى التحتية:** وذلك من خلال بنية تحتية مناسبة في الفنادق والأماكن السياحية كتنوفير مياه عذبة ونقية.
- **الخطط المنهجية:** وذلك من خلال إعداد استراتيجيات تسويقية للسياحة وإيجاد قوانين تحمي السياح والأماكن السياحية.

أهمية وسمات السياحة:

بيّن (عبداللطيف، 2004، ص59) أن السياحة مكونة من عناصر عدة، وهذه العناصر تتداخل مع بعضها البعض كما أن لها أنماطاً مختلفة تختلف بحسب المكان ونوع السياحة كما أن للسياحة أهمية بالغة في تطوير الاقتصاد وتوفير أماكن يمكن للسياح أن يقضوا فيها أوقاتاً مناسبة وسعيدة.

خصائص الخدمة السياحية:

توجد خصائص عدة للخدمة السياحية كما أورد (مبارك وخالد، 2019، ص154) وهي:

1. تقديم الخدمات السياحية بوجود العملاء.
2. تتم عملية تقديم الخدمة في مكانها وزمانها.
3. عدم قابلية المنتج السياحي للنقل والتخزين.
4. عدم وجود مرونة في العروض السياحية.

5. إمكانية استبدال عنصر بعنصر آخر كاستبدال باص بقطار.

أنماط السياحة :

توجد أنماط عدة للسياحة أشار إليها (مسعد، 2010، ص45) وهي:

1. السياحة الداخلية:

وهي السياحة التي يمارسها الأفراد في بلدانهم بحثاً عن راحتهم واستجمامهم، والتعرف على الأماكن السياحية في بلدانهم، وهذه لا تحتاج لتأشيرة للسفر.

وهناك عدة فوائد تحققها الدولة من السياحة الداخلية تتمثل في:

- إيجاد فرص عديدة للعاطلين عن العمل، مما يحد من الفقر والبطالة.
- الاستثمار في المجال السياحي والفندقي.
- دعم الاقتصاد المحلي من خلال السياحة.
- تنمية فكر وثقافة المواطنين حول السياحة.
- تخفيف إرهاب المواطنين وزيادة إنتاجيتهم.
- تطوير المناطق السياحية وزيادة الدخولات المادية.

وهناك عدة عوامل تؤثر على السياحة الداخلية أشار إليها (السكر، 2019) كما يلي:

1. ارتفاع كلفة مناطق السياحة في الأردن مما يقلل من عدد السائحين.
2. عدم اهتمام الكثير من الأفراد بما تقوم به الحكومة من جهود لتطوير السياحة.
3. قلة عدد الفنادق والمطاعم السياحية مع ارتفاع تكاليف الوصول إليها والذي غالباً ما لا يتناسب مع دخولات الأفراد.
4. إحجام الأفراد عن الاستثمار في المجال السياحي.
5. عدم وجود اهتمام واسع من الحكومة لتطوير الأماكن السياحية.

2- السياحة الإقليمية:

وتعني أن يسافر الأفراد إلى دول أخرى كإحدى الدول العربية، وتمتاز بقلّة التكلفة المادية بسبب قصر المسافة، ووجود وسائل نقل غير مكلفة (الخصيري، 1999، ص12).

3- السياحة الخارجية (الدولية):

وهي سفر الأفراد إلى دول خارجية مختلفة في أنظمتها سياسياً واجتماعياً واقتصادياً، وقد بين (سكر، 2019، ص11) أن على السائح أن يكون معه جواز السفر ولا بد له من الحصول على تأشيرة للسفر لتلك الدولة.

وقد تكون هذه السياحة لأجل الترفيه أو العمل أو الكسب المادي، دون أن يكون هناك إقامة دائمة للسائح.

وتوجد سلبيات وإيجابيات عدة للسياحة الفردية تتمثل في:

- السياحة السلبية: وهي سفر الإنسان إلى منطقة أخرى والتي تتطلب إنفاق عملة صعبة مما يؤثر على ميزان المدفوعات في البلد التي يقيم فيها.

- السياحة الإيجابية: وهي استقطاب عدد من السياح الأجانب من دول أخرى مما يزيد من دخولات البلد من العملة الصعبة (مسعد، 2010، ص33).

أنماط السياحة في الأردن:

أولاً: السياحة العلاجية في الأردن

تعد السياحة العلاجية في الأردن من الأهمية بمكان حيث يأتي الكثير من السياح من مختلف دول العالم من أجل العلاج في العديد من الأماكن السياحية الموجودة في الأردن.

وقد ظهرت تعريفات كثيرة للسياحة العلاجية نختص منها التعريف الذي يبين أن السياحة العلاجية هي ما تقدمه بعض المواقع السياحية من خدمة علاجية في المياه المعدنية أو غيرها من المواقع الملائمة لذلك (بظاظو، 2006، ص 63).

ويرى الباحث أنه يوجد في الأردن مواقع سياحية علاجية كثيرة، ومن ذلك البحر الميت، حيث يستطيع السياح الاستشفاء من عدد من الأمراض خاصة الجلدية منها بسبب ملوحة البحر الميت، كما توجد العديد من الحمامات والمياه الساخنة، كحمامات ماعين، وحمامات الطفيلة، والحمة الأردنية، حيث يستطيع الأفراد ومن خلال درجات الحرارة العالية للمياه علاج العديد من الأمراض، مما دفع الحكومة الأردنية إلى تزويد هذه المناطق بخدمات مميزة ومن ذلك، العيادات والمستشفيات وغير ذلك (مسعد، 2010، ص 23).

ثانياً: السياحة الدينية

وردت تعريفات عدة للسياحة الدينية ومنها "نشاط سياحي يهدف إلى زيارة أماكن مقدسة أو دينية في مكان ما، سواء داخل أو خارج الدولة" (بظاظو، 2006، ص 68).

وقد صنف (سكر، 2019، ص 37) المواقع السياحية في المملكة الأردنية الهاشمية إلى:

1. مواقع سياحة دينية إسلامية ومن ذلك: مقامات الصحابة رضي الله عنهم.
2. مواقع سياحة دينية مسيحية ومن ذلك: جبل نبو في مادبا والكنائس.

ثالثاً: سياحة المؤتمرات

أشار (بظاظو، 2006، ص 19) إلى أن سياحة المؤتمرات أصبحت من الأنواع المميزة في السياحة في جميع دول العالم، وقد شهدت الأردن تطوراً كبيراً في مجال سياحة المؤتمرات لمكانتها سياسياً واقتصادياً واجتماعياً، وينعكس ذلك إيجاباً على نسبة إشغال الفنادق والأماكن السياحية والخدمات الأخرى المرتبطة بها.

رابعاً: السياحة الثقافية

تعد السياحة الثقافية من أنواع السياحة الهامة وتهدف بتعريف بثقافة المجتمع والحضارة في بلد ما، وتعطي معلومات واسعة عن التراث البشري القديم، من خلال الإشارة إلى ما تركه هؤلاء من آثار تدل عليهم كالقصور والقلاع، وقد كانت الأردن مهداً للحضارات السابقة، كالحضارة الرومانية واليونانية والإسلامية، ومع ذلك فلا تشكل أكثر من 10% من السياحة الدولية (عبد الوهاب، 2020، ص 22).

أما أقسام السياحة الثقافية في الأردن فقد أشار إليها (عزام، 2010، ص 10) وهي:

1- القصور الصحراوية ومن هذه القصور قصر عمرة والقطرانة.

2- القلاع التاريخية كقلعة عجلون.

3- الحضارات القديمة كالحضارة في جرش والبتراء.

خامساً: السياحة البيئية في الأردن

تعرف السياحة البيئية على أنها قيام السائح للسفر إلى إحدى المناطق الطبيعية غير المتلوثة، وذلك للاستمتاع بالمنظر والنباتات والحيوانات البرية والمظاهر الحضارية فيها (خنفر وخنفر، 2006، ص 58).

وقد اهتمت المملكة الأردنية الهاشمية بالسياحة البيئية وذلك لحماية بعض المناطق الطبيعية من التلوث الأمر الذي أدى إلى إنشاء العديد من المحميات النباتية والحيوانية (وزارة البيئة الأردنية الشبكة الوطنية للمحميات الطبيعية عام 2021) وهي:-

– **محمية ضانا:** وقد أنشئت في العام 1993 بمساحة إجمالية ثلاثمائة وثمانية كيلو متراً مربعاً، وهي محمية تهدف إلى حماية التنوع الحيوي، وتهدف إلى تحسين وضع الأفراد القاطنين في تلك المنطقة اجتماعياً واقتصادياً من خلال السماح لهم ببيع الحلي والأدوات الفضية والجلود المدبوغة، إضافة إلى وجود أماكن للسكنى يمكن أن يقيم فيها السائحون.

– **محمية الشومري:** أنشأت في العام 1975 في منطقة الأزرق بمساحة إجمالية مقدارها اثنان وعشرون كيلو متراً مربعاً، وذلك لحماية المها العربي من الانقراض وأضيف إليها فيما بعد الحمير البرية والنعام.

– **محمية الموجب:** توجد هذه المحمية في شاطئ البحر الميت الشرقي، وأنشأت في العام 1987 من أجل حماية النظام البيئي لحفرة الانهدام التي تعد أخفض منطقة في العالم، بمساحة إجمالية مقدارها مئتين واثنان عشر كيلو متراً، ويوجد فيها مائة وسبع وأربعون نباتاً طبيئاً وعدداً من الحيوانات وتعد مكاناً فريداً للتطوير المهاجرة.

سادساً : سياحة المعارض والمتاحف

يعد هذا الأسلوب من السياحة أسلوباً حديثاً حيث انتبعت الدول إلى تسويق المنتجات والإبداعات من خلال هذه المعارض والمتاحف، وهي عامل حاسم في جذب السائح لرؤية هذه المنتجات والإبداعات، وقد ازدهر هذا النوع من السياحة في الأردن حيث أقيمت معارض عدة صناعية وعسكرية وتجارية وفنية وتشكيلية، إضافة إلى مهرجانات عدة شهدت إقبالاً كبيراً للسياح ومن ذلك مهرجان جرش (بظاظو، 2010، ص34).

سابعاً: سياحة التفاؤل:

هي نقطة التلاقي ما بين احتياجات الزوار والمنطقة المضيفة لهم، مما يؤدي إلى حماية ودعم فرص التطوير المستقبلي، بحيث يتم إدارة جميع المصادر بطريقة توفر الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والروحية، ولكنها في الوقت ذاته تحافظ على الواقع الحضاري والنمط البيئي الضروري والتنوع الحيوي وجميع مستلزمات الحياة وأنظمتها (مسعد، 2010، ص15)..

ثامناً: سياحة المغامرة والتأمل:

تم إكتشاف نوع من السياحة له عدد لا بأس به من المريرين والمهتمين به، وهو سياحة المغامرات والتشويق، حيث أخذ هذا النوع من السياحة بالتوسع بسرعة كبيرة في الأردن خلال الثلاث سنوات الماضية، وبدأت العديد من الشركات الأردنية بالعمل في هذا المجال، مع توفير كل ما يلزم من تسهيلات مريحة لكل راغب في ممارسة هذه السياحة من أجل الاستمتاع بالأنشطة المختلفة واستكشاف المواقع التاريخية الفريدة بما تحويه من معالم تشويقية. وهناك نوع جديد من السياحة هو السياحة التأملية والتي تجذب نوعاً جديداً من السياح في ظل التراجع الذي تشهده صناعة السياحة في الأردن بشكل خاص والمنطقة بشكل عام. كما أن قيادة سيارات الدفع الرباعي في وادي رم، والغطس تحت الماء في العقبة، والتسلق في وادي الموجب، والتخييم في ضانا هي بعض الامثلة على ما يمكن القيام به في الاردن من سياحة المغامرات (<http://www.addustour.com>).

أهمية السياحة

تشكل السياحة عاملاً هاماً في دعم الاقتصاد الوطني، وقد تكون أهمية اقتصادية أو أهمية اجتماعية أو ثقافية وقد بينها (عبد العاطي، 2011، ص1) وكما يلي:

1- الأهمية الاقتصادية للسياحة:

أصبح للسياسة دور هام في دعم الاقتصاد وقد أشارت المنظمة العالمية في العام 2012 بأن السياحة في نمو مستمر وأن عدد السياح يزداد يوماً بعد يوم، وتشكل ما نسبته 12.5% من الاقتصاد العالمي.

وقد بين (النجار، 2020، ص1) أن للسياحة دور كبير في التأثير الاقتصادي والاجتماعي في مختلف الدول، وهذا ما أشارت إليه منظمة السياحة العالمية في العام 2020 حيث تتوقع ان يصل أعداد السائحين لمليار بالعام نفسه أي بنسبة نمو 4,4%. وتتأثر السياحة في الأردن بالأوضاع الإقليمية والسياسية، حيث أن عامل الاستقرار هو عامل مناسب لتطور السياحة ونموها، وقد أصبحت السياحة عاملاً هاماً في الاقتصاد الأردني، كما أن مصر وهي إحدى الدول العربية قد ساهمت السياحة فيها بما نسبته 11.5% من الدخل القومي الإجمالي لها

2- الأهمية الاجتماعية والثقافية:

تساهم السياحة في إحداث التغييرات الاجتماعية للدول، حيث يكتسب السياح أفكاراً وثقافات مختلفة عن طريق التواصل مع الآخرين، والتعرف على عادات وثقافة الشعوب، الأمر الذي يزيد من وعي الأفراد بأهمية السياحة بما لها من آثار إيجابية على الأفراد والمجتمع مع ضرورة التأكيد على المحافظة على العادات والتقاليد في المجتمع والعمل على نشر الثقافات الخاصة بالشعوب وحضارات الأمم السابقة بما ينسجم مع الثوابت الوطنية والدينية في الدول المختلفة. (غنيم وسعد، 2020، ص22).

السياحة البيئية في الأردن:

إن مصادر التراث الثقافي والطبيعي تعد عاملاً هاماً من عوامل جذب السياح، وهو ما يدعى بالسياحة البيئية، والتي لها مقومات ثلاث رئيسية وهي: تراث البلد الثقافي والطبيعي، وطبيعة الزوار وطبيعة السكان المحليين، في إطار من التكاملية والتبادلية والتوازن بحيث يكون كل من هذه الأطراف أداة لخدمة الآخر، ويوجد لهذه السياحة أهمية بالغة في تطوير وتنمية المجتمع المحلي ودعم الاقتصاد الوطني الأمر الذي يتطلب من العديد من الجهات الاهتمام بموضوع السياحة البيئية لما يعود من فائدة على الأفراد والمجتمعات والدول.

لذلك فإن السياحة البيئية إنما تهدف إلى البحث والدراسة والتأمل في طبيعة المنطقة ونباتاتها وحيواناتها وتوفير الراحة للإنسان والإسهام في عمليات التنمية والاستدامة، حيث يمكن من خلال السياحة البيئية استغلال المشاريع الإنتاجية للمجتمع المحلي واستثمارها مع توفير حماية للتنوع الحيوي والثقافي في منطقة الجذب السياحي وذلك من خلال إعداد البرامج السياحية الموجهة نحو المواقع المتميزة بيئياً، وذلك من خلال سلوكيات سياحية إبداعية دون وجود أي تأثير على البيئة، وهو ما تعتمد عليه الكثير من المواقع السياحية في الوقت الحالي (أسبر، 2014، ص66).

وقد ظهر الترويج لهذه السياحة مع بداية تسعينيات هذا القرن وبعد ذلك أخذت تشهد نمواً كبيراً في العام 1993، وقدرت منظمة السياحة العالمية أن الإنفاق على هذه السياحة يشكل (7%) من الإنفاق العالمي على السياحة، وقد أدرج العديد من مسوقي السياحة السياحة البيئية ضمن السياحة التسويقية والترويجية لرؤية المناظر الطبيعية والاستمتاع بجمال الطبيعة، ودعم المجتمع المحلي بشكل عام (خان وصوري، 2010، ص255).

وقد ظهرت السياحة البيئية استجابة لتحديات أوجدتها السياحة التقليدية الجماعية، ومن الملاحظ عدم وجود تعريف جامع للسياحة البيئية وإن ظهرت العديد من التعريفات لها من قبل المهتمين من الباحثين في موضوع السياحة البيئية.

مفهوم السياحة البيئية:

ظهرت تعريفات عدة للسياحة البيئية والتي تهتم كثيراً بموضوع جذب السياح للطبيعة ومن هذه التعريفات أنها السفر لزيارة المواقع الطبيعية من أجل الاستمتاع بالبيئة وما ي صاحبها من معالم ثقافية بروح من المسؤولية البيئية التي تتضمن المحافظة على المواقع الطبيعية وعدم المساس بها وتقلل من التأثيرات السلبية للزيارة، وتوفر فرصاً للمشاركة الاقتصادية والاجتماعية للسكان المحليين (دبور، 2020، ص16). كما تعرف السياحة البيئية بأنها رحلة ملتزمة بيئياً، وزيارات لمناطق طبيعية بكر بغرض الاستمتاع والدراسة وتأمل الطبيعة ولامحها الثقافية (خضير، 2005، ص45).

ويمكن للباحثة أن تعرف السياحة البيئية بأنها السياحة المستدامة ذات الأساس البيئي أو الأيكولوجي الذي يركز على تجربة معايشة الطبيعة والتي تفرض نوعاً من التفهم للبيئات الثقافية والاجتماعية والطبيعية والتقدير لمبادئ الحفاظ على الموارد.

أهمية السياحة البيئية:

تظهر أهمية السياحة البيئية كما بين كواش (2004، ص10) من خلال ما يلي:

1. تعمل على إقامة مزيد من البنى التحتية كطرق المواصلات والاتصالات والمؤسسات السياحية.
2. تعمل على إعمار البيئة المحيطة من خلال إنشاء فنادق ومطاعم واستراحات ومنتجعات طبيعية، مما يؤدي إلى تدفق السياح بشكل كبير، الأمر الذي يسهم في تطوير الوضع الاقتصادي في تلك الدولة.
3. يعمل على تدفق أفواج سياحية كبيرة مما يوفر مجالات عمل مربحة للسكان المحليين الأمر الذي ينمي جانب الوعي عندهم للحفاظ على تلك المحميات.
4. تعمل السياحة البيئية على تفعيل الصناعات والحرف اليدوية والتقليدية من خلال استغلال العمالة الماهرة في استغلال الموارد الطبيعية البيئية بشكل مناسب.
5. تعمل على إقامة المراكز والمعارض ودكاكين بيع التحف والهدايا للسياح، وتعتبر ممارسة مستمرة لهم.
6. تعمل على زيادة الاهتمام بالآثار صيانة وترميمها والتي تعد مقوماً أساسياً من مقومات السياحة البيئية.
7. تعمل على المحافظة على التوازن البيئي وبالتالي المحافظة على التنوع الحيوي للكائنات في الطبيعة.
8. تعمل على الاستفادة من كل ما هو متاح للمجتمع من موارد وافراد.
9. تعمل على نشر المعلومات السياحية والمعارف وتعمل على نشر الموروث الثقافي السياحي في المنطقة.

العلاقة بين السياحة والبيئة:

توجد علاقة واضحة بين السياحة والبيئة ويمكن توصيفها في ثلاثة مستويات (Naylor, , Al Rawi, , Clayton, , Fitzpatrick, and Green, (2013)

1. الأنشطة السياحية المعتمدة على الطبيعة والتي لا يمكن أن تقوم بدون وجود مقومات طبيعية ومن ذلك سياحة تسلق الجبال.
2. الأنشطة السياحية التي تزداد أهميتها وجاذبيتها في الطبيعة كالتخييم.
3. الأنشطة السياحية التي تتواجد وسط مقومات طبيعية كالقلاع الأثرية.

أنواع السياحة البيئية:

توجد عدة أنواع للسياحة البيئية يمكن استغلالها والاستفادة منها، يمكن أن ترتبط بالطبيعة أو بالتراث الحضاري، وعليه فإن

الأنشطة التي ترتبط بالسياحة البيئية تتمثل في(عيساني، 2010، ص16):

1. الصيد البري للطيور والصيد البحري للأسماك.
 2. الرياضات المائية والغوص المائي للشعب المرجانية.
 3. تأمل الطبيعة واستكشاف كل ما فيها.
 4. الرحلات في الغابات ومراقبة الطيور والحيوانات.
 5. استكشاف الوديان والجبال.
 6. إقامة المعسكرات والمخيمات.
 7. تسلق الجبال
 8. رحلات الأدغال والصحراء.
 9. زيارة الطبيعة.
 10. زيارة مواقع التقيب الأثرية.
- مسارات السياحة البيئية في الأردن:

توجد العديد من أماكن الجذب السياحي الهامة في الأردن، وعند الحديث عن هذه الأماكن لا بد من التركيز على موضوع إعداد المسارات السياحية البيئية، والتي يجب أن تتم ضمن عدة خطوات وهي ((Abed, 2020):

1. تحديد المورد الطبيعي والثقافي والتراثي في الوجهة السياحية.
2. تقييم البنى التحتية التي تلزم لتقديم خدمات مميزة للسائحين البيئيين.
3. إعداد خرائط للمسارات التي تستخدم إما للمشبي أو المركبات.
4. تزويد تلك المسارات بلوحات إرشادية لتبين خطوط السير.
5. تحديد أدوات وتجهيزات تلزم للسائح البيئيين وتوفير نقاط بيع عند هذه المسارات.
6. وضع خطط للطوارئ والإنقاذ للحالات المتوقعة.

أساليب إدارة الأزمات:

لقد ازدهر مصطلح إدارة الأزمات في علم الإدارة عندما تم تبنيه بأسلوب جديد من خلال المنظمات والأجهزة الحكومية لإنجاز مهمات عاجلة أو لحل مآزق طارئة، وعلى هذا الأساس ظهر مفهوم الإدارة بالاستثناء، والإدارة بالأهداف والنتائج، وفكرة غرفة العمليات لإدارة المشاكل الحادة المتفجرة بمثابة إدارة أزموية (الخشالي، 2015، 19).

إن إدارة الأزمات نشاط استباقي للتعامل بالأزمات المحتملة والتخطيط لكيفية التعامل معها، لذلك فهي موضوع متداول بشكل كبير في حلقات العمل الدولية، والندوات، والمؤتمرات، وورش العمل، في ظل تزايد الأزمات في العديد من دول العالم، الأمر الذي سلط الضوء نحو إدارة الأزمات كبديل يمكن الاستناد إليه في حالة الطوارئ من خلال اتخاذ إجراءات لمواجهة تلك الأزمات، وقد لا يكتب لهذه الإجراءات النجاح في حال تظافر العديد من العوامل التي تؤثر على جهود إدارة الأزمة، مما يؤكد ضرورة توفر الابتكار في مواجهة الأزمة، وتجنب الآثار السلبية التي قد تتجم عنها (عباس، 2018، 27).

مفهوم إدارة الأزمة

يتعرض الفرد، أو الجماعة، أو المنظمة، أو المجتمع، أو الدولة- لمواقف محرجة ومؤلمة في بعض الأحيان، ويزداد هذا الإحراج كلما تم تجاهل وإهمال تلك المواقف، حتى إنه في بعض الحالات يصل إلى فقدان ممارسة العمل أو حتى الحياة، ويتميز هذا الموقف بما يلي (أخبارهم، 2013، 14):

1. موقف دائم: وهو من خلال الخطر المستمر والقائم، إذا ما استمر المستقبل مجهولاً.
2. سلبي: هناك الآثار السلبية وغير المادية للخطر.
3. عمومية: من خلال خطر شامل يحيط بكل الممتلكات التي تكون في نفس الظروف.
4. الزيادة: حيث تنشأ الأخطار الجديدة التي لم تكن في السابق.

كما أن إمكانية معالجة تلك المواقف على مستويات مختلفة يعني وجود أزمة تقتضي معالجتها، وأفضل الطرق للمعالجة هو إدارة الأزمة، وذلك ضمن منهجية التعامل مع الأزمة، من خلال التخطيط، والتنفيذ، والمتابعة، والتغذية العكسية في ضوء استعدادات، ومعرفة، ووعي وإدراك، وإمكانيات متوافرة ومهارات وأنماط إدارة سائدة (العزاوي وجواد، 2010، 3).

تشير إدارة الأزمة إلى كيفية مواجهة الأزمة والتغلب عليها، من خلال استخدام أسلوب إداري علمي؛ لتلافي السلبية الناجمة عنها وتعزيز الإيجابيات.

كما تُعرّف إدارة الأزمة بأنها: "الأنشطة الهادفة التي تقوم على البحث؛ للحصول على المعلومة اللازمة؛ لتمكين الإدارة من التنبؤ بأماكن الأزمة التي يتم توقعها، وتهيئة مناخ مناسب؛ من أجل التعامل معها، من خلال اتخاذ تدابير التحكم في الأزمة المتوقعة ومواجهتها (السعيد، 2020، 11).

يرى سامي (2020، 79) أن إدارة الأزمة عبارة عن "عمليات إدارية متميزة؛ كونها تتعرض لحدث مفاجئ، وتحتاج لتصرفات حسم سريعة متفكة مع التطور في الأزمة، من ثمّ يكون لإدارة الأزمة سلطة في قيادة الحدث والتأثير عليه وتوجيهه وفق مقتضيات الأمور".

مراحل الأزمة:

تمر الأزمة بعدة مراحل يمكن إجمالها بالتالي (حسن، 2020، 27):

- ✓ **مرحلة التكوين:** مرحلة ظهور أسباب ميلاد الأزمة وهذه المرحلة قد تطول وقد تقصر، وتعتمد على ظروف وإجراءات التعجيل أو الإبطاء أو الإنهاء.
- ✓ **مرحلة الميلاد:** ظهور الأزمة على سطح الأحداث.
- ✓ **مرحلة التصاعد والاتساع:** تبدأ الأزمة في استقطاب الاهتمام بسبب اتساع دائرة وعمق تأثيرها وتصاعد وتيرتها.
- ✓ **مرحلة الانفجار:** وهي المرحلة التي لم يعد بالإمكان معها احتواء الأزمة.
- ✓ **مرحلة النضج:** بلوغ الأزمة أقصى درجات التأثير والعنف وقد تستقر عند ذلك المستوى لفترة طويلة أو قصيرة حسب طبيعة الأزمة وإدارتها وأطرافها.
- ✓ **مرحلة الانحسار:** بداية هبوط أو زوال الأزمة باستعادة السيطرة على الأحداث والأوضاع.
- ✓ **مرحلة الاختفاء:** انتهاء الأزمة تماماً وأثارها ونتائجها.

أساليب إدارة الازمات:

توجد العديد من الطرق غير التقليدية في التعامل مع الازمات وتعد أكثر ملاءمة وفاعلية في التعامل مع الازمات على اختلاف أنواعها، لما تقدمه من أساليب تساعد على قوة وتماسك الأطراف التي تؤثر عليها الازمات، وكذلك فإنها تساهم في المحافظة على موارد

المنظمة، كونها تعتمد على الابتكار والابداع في مواجهة الأزمات والتعامل معها بشكل إيجابي (الخشالي، 2015، 56). فيما يلي عرض لهذه الأساليب:

1. الاحتياطي التعبوي:

يستند هذا الاسلوب إلى ما يسمى بمبدأ "حد الأمان" ويتطلب استخدام هذا المبدأ المعرفة بنقاط القوة والضعف في المنظمة، ومن ثم إعداد احتياطي والاستعداد لمواجهة هذه الأزمات، أي تكوين مصدات احتياطية لامتناس ضغط الأزمة والتقليل من شدتها، وتستخدم هذه الطريقة غالباً في المنظمات الصناعية التي تستخدم مواد أولية مستوردة من خارج البلد. (الخشالي، 2015، 52). تلجأ المنظمات بشكل عام لاستراتيجية الاحتياط التعبوي عندما تحتاج إلى مواد تدعم العملية الإنتاجية أو الخدمية حيث يمكن مواجهة أزمة النقص من خلال توفر هذه المواد أخذت هذه الطريقة من العلم الخاص بالإعداد العسكري والعلوم الخاصة بإدارة المشتريات والمخازن وإدارة المواد في الميدان الإداري، حيث يتوجب وجود احتياطي أمان، أو لا بد من توفر حد من الأمان للمواد والخامات وذلك في حال تأخر توريدها. يجب على المنظمات أن تتبّع نفس الأفكار إن كان نقص المواد ومتطلبات العمل يمثل خطورة على استمرار الإنتاجية أو العمل أو قد يهز كيان المنظمة (الحري، 2020، 9).

2. المشاركة الديمقراطية:

يستخدم هذا الاسلوب في حالة ما إذا كان موضوع الأزمة مرتبط بالعنصر البشري، كما أنها تحتاج إلى امتلاك الأفراد المشتركين فيها إلى أسس التعامل الديمقراطي، وتقوم الإدارة المسؤولة عن الأزمة بحث الأفراد على المشاركة بالرأي. وتتركز مهمة الأفراد على تشخيص الأزمة وقوتها وخطورتها، وما هي الخطوات التي تم اتخاذها في التعامل معها، والطلب من جميع الأفراد المشاركة في وضع الخطة لمواجهة الأزمة والمشاركة في تنفيذها (الخضيري، 2015، 14). يتركز الاهتمام أثناء الأزمة على إنجاز العمل أكثر مما يهتم بنجاح هؤلاء الذين شاركوا في إنجاز العمل، لذلك لا بد من تذكر أن الأفراد الذين يشاركون في المواجهة وإنجاز العمل ليسوا مجرد أشياء يمكن استبدالها بغيرها ولكنهم كيانات لها قيمتها وتم اختيارها للعمل المناسب. المشاركة والتعاون يعني اتحاد تفكير وإبداعات الجميع من أجل مضاعفة طاقات الأفراد من أجل البقاء، فالتضامن والاتحاد والمشاركة والتعاون كلها كلمات تحمل مضامين ومعاني قوية ولكنها هامة ومطلوبة وقت الأزمات لتجنب زيادة المشاكل (العزاوي وجواد، 2010، 5).

تستخدم المشاركة الديمقراطية حينما يكون طابع الأزمة يغلب عليه الجانب البشري في بيئة تفضل وجود حرية سياسية واقتصادية وفي منظمات تحترم أفرادها والمدير الأعلى الذي سيقود المنظمة للديمقراطية الإدارية بينه وبين العاملين (أخبارهم، 2013، 14).

3. تحويل مسار الأزمة:

يستخدم هذا الاسلوب مع الأزمات القوية والتي لا يمكن السيطرة عليها بسهولة. وفيها تلجأ الإدارة إلى ركوب موجة الأزمة ومحاولة تحويل مسارها إلى مسارات بديلة للتقليل قدر الإمكان من الخسائر الناتجة عنها. إن أقصى درجات نجاح الإدارة في استخدامها لهذه الطريقة هو عندما تتمكن الإدارة من حفز ومشاركة جميع أفراد المنظمة وزيادة انتائهم وولائهم، مما يؤدي إلى زيادة أدائهم. كما يحقق استخدام هذه الطريقة مستوى عال من التلاحم والاندماج للأفراد (الطراونة، 2011، 9). يستخدم هذا الاسلوب عند حدوث أزمات تتصف بالشدّة والتي لا يمكن احتواؤها، وذلك من خلال إيجاد روح التحدي والمبادأة لدى الأفراد لتعويضهم عن الخسائر التي لحقت بهم ويحقق أفضل النتائج من خلال مسار الأزمة (العزاوي وجواد، 2010، 6).

حينما تصبح الأزمة صعبة وتهدد كيان المنظمة فإنه قد يصعب مواجهتها، لذلك فإن من الحكمة تحويل مسارها لمجال آخر أو لشيء آخر فعال وعليه يمكن إتباع الآتي (الحري، 2020، 19):

1. تحويل المفكرين ورجال الدين المتطرفين إلى دعاه يعملون لصالح النظام بشيء مقنع.
 2. تحويل الموظفين الذي يميلون للفساد للعمل في مجال الإبداع الإداري في المنظمة.
 3. تحويل الذين يخترقون الحاسوب إلى أخصائي أمن معلومات.
- يرى الباحث أن الأمر يبدأ بالاعتراف بالأزمة وتحديد الأسباب المؤدية لها، واستيعاب نتائجها ومعرفة طبيعة المحركين لها، ووضع استراتيجيات لإقناعهم وجذبهم لتحويل قدراتهم السلبية إلى مسارات أخرى.

4. احتواء الأزمة:

في هذا الأسلوب يتم تركيز الإدارة على محاصرة الأزمة وحصرها في نطاق معين لمنعها من التوسع ومن ثم تفرغها من قوتها. ومن الأمثلة على ذلك الأزمات العمالية والتي تتخذ شكل الإضرابات والاحتجاجات والتوقف عن العمل، وخصوصاً في شركات الطيران. ويتم احتواء الأزمة وذلك وفق المراحل التالية (أبو قحف، 2020، 16):

أ. الإنصات لقيادة العمال وتفهم مطالبهم، ولكن بنفس الوقت تقوم الإدارة بإبلاغهم بإمكانية حصولهم على مطالبهم عن طريق القوات الرسمية.

ب. إفهام العاملين المشتركين بالأزمة باستحالة تنفيذ مطالب العاملين المتعارضة وبالتالي عليهم توحيد هذه المطالب.

ج. مطالبة العاملين بتشكيل فريق لتمثيلهم في التفاوض مع الإدارة، لعدم إمكانية تفاوض الإدارة مع جميع العاملين.

د. دخول الإدارة بالتفاوض مع الفريق الممثل للعاملين للوصول إلى حلول ترضي الطرفين.

بموجب هذا الأسلوب فإن إدارة المنظمة تمنع أي جهة خارجية من التدخل لاستغلال الأزمة لصالحها. ومضمون هذا الأسلوب هو حصر الأزمة بنطاق محدد والعمل على تجديدها عند المرحلة التي يمكن استيعابها وإفقادها قوتها، وذلك من خلال الاستماع لمطالب قوى الأزمة، وإجراء المفاوضات معهم من خلال قنوات تفاوض رسمية تقوم بتمثيلهم.

يعتمد أسلوب تحويل الأزمة على التفاهم بين من يحركون الأزمات ومناقشتهم والتفاوض معهم بشكل يستغرق الوقت ويفوت الفرصة على أي جهة منهم ترغب في تدمير المنظمة وتهدد كيانها والتعامل مع نقابات العمال يمثل أفضل مقال لأسلوب الاحتواء حيث يعتمد على محاصرة الأزمة (عباس، 2018، 33).

ترى الباحثة أن عملية احتواء الأزمة تمر بتحديد القيادات المسببة للأزمة، ومن ثم الاجتماع بالقيادات والاستماع لهم، ومطالبتهم بالعمل من خلال القنوات الشرعية، ومطالبتهم بتحديد رغباتهم، وأخيراً تحديد مفاوضاتهم للوصول لحل وسط.

5. تفتيت الأزمة:

يستند هذا الأسلوب إلى التعامل مع أجزاء أو عناصر الأزمة كلاً على انفراد وتجنب التعامل معها كوحدة واحدة، وذلك لكي تفقد الأزمة قوتها، حيث يتم تجزئة الأزمة إلى عناصر وعدم السماح لهذه العناصر من التجمع مرة أخرى. يتطلب استخدام هذا الأسلوب معرفة إدارة الأزمة بالأجزاء المكونة لها وتحديد نقاط التعارض بين أجزائها واحتياجات كل جزء منها وإيجاد قيادات مفتعلة لكل جزء لكي تتعامل معه الإدارة على انفراد، وإقناع هذه الأجزاء بعدم إمكانية تحقيقها للمكاسب في حال دخولها في تحالفات مع الأجزاء الأخرى. وبهذه الطريقة تعمل الإدارة على تفتيت الأزمة القوية إلى أزمات صغيرة وإفراغها من قوة الضغط التي كانت تتمتع بها (عليوة، 2020، 13).

يعتمد أسلوب تفتيت الأزمة على المعرفة بكافة التفاصيل للعوامل التي تسبب حدوث الأزمة من خلال تحديد إطار متعارضة والمنافع المحتملة ومن ثم القيام بتقسيم آثار الأزمة لأجزاء متعددة قابلة للحل، ويصلح هذا الأسلوب لمواجهة الأزمات الخطيرة والضخمة.

جائحة كورونا:

يواجه العالم العديد من المشكلات والكوارث، سواء كانت طبيعية أم وبائية أو حروب أو أزمات الأمر الذي يجعل أفراد المجتمع يعانون من مشكلات نفسية وصحية واجتماعية خاصة فيما يتعلق بتفشي فيروس كورونا والذي أصبح خطراً كبيراً على المجتمعات في كافة الدول (الشرماني، 2019).

وقد أصدرت منظمة الصحة العالمية مذكرة مختصرة تتناول الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي خلال تفشي فيروس كورونا المستجد (2019) وذلك في محاولة لدعم الأفراد في مواجهة هذا المرض الخطير (صادرة عن منظمة الصحة العالمية (2019) بخصوص الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي خلال تفشي فيروس كورونا المستجد). وقد عرفت المذكرة الدعم النفسي والاجتماعي على أنه: "أي نوع من الدعم المحلي أو الخارجي الذي يهدف إلى تعزيز أو حماية الرفاه النفسي والاجتماعي والوقاية وعلاج المسائل المتعلقة بالصحة النفسية" (www.who.int/emergencies/diseases/Novel-Corona virus, 2019.)

وكما هو معلوم أن أي وباء مهما كان كفيروس كورونا المستجد من الطبيعي أن يشعر الأفراد بالخوف والقلق ويمكن إيجاز ذلك كما يلي (الشرماني، 2019):

1. الخوف من الإصابة من المرض والموت.
2. تجنب تلقي العناية الطبية في المرافق الصحية خوفاً من الإصابة بالفيروس.
3. الخوف من فقدان سبل العيش وعدم المقدرة على العمل أثناء فترة العزل والخوف من الطرد من العمل.
4. الخوف من الاستبعاد الاجتماعي بأن يوضع الفرد في الحجر الصحي بسبب ارتباطه بالمرض.
5. شعور الأفراد بأنهم عاجزون عن حماية الأفراد المقربين منهم.
6. الخوف من الانفصال عن المقربين ومقدمي الرعاية بسبب أنظمة الحجر الصحي.
7. الشعور بالعجز والملل والاكتئاب والوحدة أثناء العزل.
8. الخوف من إعادة إحياء تجربة المرور في محنة وبائية سابقة.

كيف تحلل السياسات الحكومية المتخذة لمواجهة جائحة كورونا:

أعلنت الحكومة الأردنية، حزمة إجراءات جديدة للمجتمع والقطاعات المحلية، لمواجهة انتشار فيروس كورونا. (عبدالله، 2020):

- تضمنت الإجراءات، منع الإجازات الخارجية للعمالة الوافدة، ووقف تصاريح العمل للقادمين من الخارج، ومنع الإجازات للطلاب الأجانب الدارسين في المملكة، الذين يذهبون إلى دول ينتشر بها المرض.
- كما تقرر ووقف الرحلات المدرسية الخارجية، وتعليق سفر الموظفين للخارج إلا للضرورة القصوى وبموافقة مجلس الوزراء، والاستمرار بنصح المواطنين بعدم السفر للخارج إلا للضرورة القصوى.
- وقرر مجلس الوزراء تشديد الرقابة على المعابر الحدودية، ووقف جميع هذه المعابر.
- قرارات التي جاءت على دفعات قبل إعلان تفعيل قانون الدفاع العام وبعده، شملت تعميماً أصدره البنك المركزي الأردني للبنوك المحلية، بتأجيل الأقساط المستحقة على المقترضين دون تحمل فوائد التأخير، وتخفيض أسعار الفائدة على كل أدوات السياسة النقدية بمقدار 50 نقطة أساس، كما تم تأجيل استحقاق ضريبة المبيعات لحين تسديد المبالغ المستحقة على قطاعات التموين والصحة والأدوية، ناهيك عن السماح للشركات المدرجة على ما يعرف بالقوائم الذهبية والفضية بدفع 30 % من الرسوم الجمركية على أن تدفع 70 % منها لاحقاً، وفقاً لما أعلنه وزير المالية الأردني محمد العسوس، الأربعاء.

- كما شملت القرارات الحكومية أيضاً، تسهيل إجراءات الرقابة في إدخال البضائع كالدواء والغذاء، فيما كانت قد تم صرف أجور شهر مارس/ آذار لموظفي القطاع العام والمتقاعدين المدنيين والعسكريين، لغايات ضمان توفير السيولة النقدية في منع الخروج من المنازل إلا للحالات الضرورية وتعطيل مؤسسات الدولة في القطاعين العام والخاص.
- وأرى أن كل الإجراءات الحكومية تهدف إلى خلق مناخ عام يخفف الأعباء الاقتصادية على الناس مع تعطل العمل لأسبوعين ويخفف من وقع صدمة توقف مظاهر الحياة عموماً، ومن أهم القرارات الافراج عن المدينين. هذه الاجراءات تمنع أي أعمال احتجاجية أو أي محاولات عنف قد تتجم عن نقص المال أو الجوع.
- من هم صانعو السياسات الرسميون في جائحة كورونا؟
- في أزمة فيروس كورونا الجديد انشغل الناس في تأمين الاحتياجات .. بينما هنا المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات يستمر العمل على مدار الساعة للخروج بأقل الخسائر من المعركة التي تخوضها البشرية مع كائن لا يرى في العين المجردة.
- اجتماعات متواصلة يتبارز فيها المختصون والخبراء في تقديم اقتراحاتهم لإدارة الأزمة وإيجاد أفضل الحلول، وضمان إبعاد الخطر عن المواطن وتأمينه بكافة احتياجاته.
- مرة جديدة يحظى الأردن باعجاب دولي وداخلي، فالبلد قليل الموارد الطبيعية والاقتصادية أثبت أنه غني بالعنصر البشري وأكد أنه من الأفضل على مستوى العالم على صعيد نوعية القرارات، وتوقيتها وأظهر أروع صور التفاني والمروءة.
- فور عودة جلالته إلى أرض الوطن، الأحد الماضي، توجه الملك عبدالله الثاني إلى المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات لترؤس اجتماع لمجلس السياسات الوطني، وللوقوف بنفسه على ملف إدارة أزمة فيروس كورونا وطريقة التعاطي معه.
- المنتبج لسلسلة القرارات والتوصيات التي أصدرتها الحكومة بعيد ترأس جلالته للاجتماع، يلمس حكمة وحكمة ملكية في التعاطي مع الأزمة من خلال قرارات مدروسة، تهدف إلى احتواء وتطويق الأزمة، بالتزامن مع تطمين وحرص ملكي على مصلحة الوطن والمواطن وصحته التي اكد جلالته بأنها أهم شيء بالنسبة له وفوق أي اعتبار.
- جلالته يدرك أن حجم وشدة التحديات والأزمات التي تواجه الأردن في المرحلة الحالية تختلف عن طبيعة الأزمات التي واجهتها المملكة في المراحل السابقة، لكن ثقته بوعي المواطن وحرصه على وطنه تمكن الأردن من مواجهة هذه الأزمة بنجاح وتفوق بفضل حكمة القيادة، ووعي الشعب، واحترافية الأجهزة الرسمية والعسكرية والأمنية، ورسوخ المؤسسات فيه.
- وتعزز متابعه جلالته باستمرار الإجراءات والقرارات التي تتخذها الحكومة، وتوجيهه الدائم لها لاتخاذ ما يلزم لضمان حماية الوطن وسلامة المواطنين، إذ ترأس جلالته سلسلة اجتماعات لتوجيه الحكومة لعمل ما يلزم لسلامة المواطنين والالتزام بالإجراءات الاحترازية، للحفاظ على سلامة الوطن، وبتث الثقة والأمان لدى أبناء الوطن بأن الأردن قادر على تجاوز الأزمة والتغلب عليها وإدارتها والتقليل من أضرارها بكل نجاح.
- وايماناً من جلالته بدور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث، يشترع المواطن ومن خلال سلسلة الاجازات الصحفية للوزراء ذات التماس المباشر مع الملف، أن المعلومة الدقيقة هي نقطة ارتكاز في إدارة الأزمات لتوصيل الصورة الحقيقية للناس وطمأنتهم.
- وطالما كانت قناعات جلالته بان إدارة الأزمات تتم وفق تراكم الخبرات الوطنية، واستشراف المستقبل، ووضع السيناريوهات والحلول القابلة للتطبيق، وتعاون مختلف القطاعات والجهات، وهو ما يلحظه المتابع للمشهد في إدارة ملف أزمة "كورونا"، من داخل المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات، الذي اثبت تمتعه بالخبرات والكفاءات والتجهيزات العالية المستوى، ويعد منصة توفر قيادة موحدة لإدارة الأزمة.

تأكيدات جلالته خلال ترؤسه الاثنين الماضي اجتماعا لمتابعة إجراءات القطاع الصحي فيما يتعلق بفيروس كورونا المستجد، بضرورة تحديث خطة الاستجابة للمتغيرات المستقبلية المتعلقة بفيروس كورونا المستجد بشكل مستمر وعلى مدار الساعة، وتقييم أي إجراءات واحتياجات إضافية، كان لها الأثر الإيجابي في نفوس المواطنين، بأن قائدهم يسعى ويسخر ويوجه الحكومة وكافة قطاعات الدولة الأردنية إلى توفير جميع الإمكانيات لحماية المواطن والحفاظ على صحته، إذ قال جلالته "صحة وسلامة كل المواطنين أولوية بالنسبة لي".

اليوم والعالم كله يراقب ما تقدمه المملكة من نموذج يحتذى به بقيادة الملك عبدالله الثاني وما يقدمه جلالته من توجيه وترؤسه لاجتماعات مستمرة لإدارة الأزمة، بهدف رفع الإمكانيات واستجابة قطاعات الدولة في الاحتواء السريع والتنفيذ العاجل لمواجهة هذا الوباء، وحماية الوطن والمواطن، يرى بعينه الدليل الواضح على التلاحم والوفاء بين الشعب وقيادته لتجاوز هذه الأزمة بنجاح واقتدار (حسن، 2020).

الأردن، البلد الصغير؛ الفقير بإمكانياته محدود الموارد، يثبت في كل أزمة أنه كبير، كبير بقيادته وشعبه ومؤسساته المدنية والعسكرية والأمنية. واليوم بات هذا البلد محط أنظار العالم، الذي يمر بأزمة غير مسبوقة منذ الحرب العالمية الثانية، يشكل الأردن حالة فريدة ومتميزة في التعامل معها بكفاءة وقوة واقتدار عجزت عنها دول عظمى.

مستويات السياسة في مواجهة كورونا:

يتم توجيه السياسة لمواجهة أزمة كورونا من خلال المستويات التالية (عبدالله، 2020):

1- جلالة الملك المعظم.

2- رئيس الوزراء وأعضاء مجلس الوزراء

3- قادة الأجهزة الأمنية والجيش.

4- المكلفون بإدارة الأزمة من اللجان الصحية والتطوعية.

دور إدارة الازمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح الى الأردن: صدرت العديد من التقارير الفنية عن دور ادارة الازمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على مواقع الطيران والسياحة وجذب السياح للأردن وهي تقارير صادرة عن البنك العربي وفيما يلي تفصيل لذلك:

1- التقرير الفني للفترة 2020/11/1 لغاية 2021/1/31: اشار التقرير الى أن المملكة الاردنية الهاشمية واجهت مخاطر

عدة بسبب الوباء وكان أبرز تأثير على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح الى الاردن، خاصة مع تعطل

مكاتب السياحة والطيران والمواقع السياحية وعدم قدوم السياح الى الاردن وسارع لأجلها المركز الوطني للأمن وإدارة

الازمات للتصدي لهذه المشكلة من خلال اتباع اجراءات وتدابير وقائية من خلال إنشاء دراسة أولية تخص الازمة:

أ- إجراء 17 حلقة نقاشية مركزة ضمت من (10-25) مشاركا في مناصب إدارية تخص قطاع السياح وقطاع

الطيران للاستماع لآراء العاملين فيها حول المشاكل التي يواجهونها وقد أجريت هذه الحلقات في عملاق ومادبا وإربد

وعجلون والجمعية الأردنية للبحث العلمي والريادة والابداع والمفرق والعقبة ووادي رم وجرش والبحر الميت، كما تم

عمل مقابلات تضمنت (13) مقابلة مع عدد من الأشخاص في مناصب قيادية عليا في قطاعي السياحة والطيران

ومن هؤلاء: شفيق الحايك مدير عام ألفا للنقل، والأستاذ ميشيل نزال صاحب سلسلة فنادق، والطيار الكابتن أحمد

الحوالة وغيرهم، ب- تم توزيع (800) استبانة وزعت على قطاع الطيران وقطاع السياحة وقطاع الصحة والقطاع

التجاري.

تبين من خلال النتائج الأولية وجود فجوة كبيرة بين القطاع العام والقطاع الخاص فيما يخص قطاعي الطيران والسياحية وان هذين القطاعين من القطاعات المظلومة والتأكيد على غياب دور المركز الوطني للأمن ودارة الازمات في مواجهة الجائحة من وجهة نظر القطاع السياحي مما زاد البطالة واغلاق الكثير من الفنادق والمطاعم السياحية وتوقف الطيران وكذلك الكثير من الاضرار النفسية والاجتماعية التي خلفها الوباء .

2- التقرير الفني الثاني للفترة 2021/2/1 لغاية 2021/4/30 اشار التقارير الى أن المملكة الاردنية الهاشمية واجهت مخاطر عدة بسبب الوباء وكان أبرز تأثير على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح الى الاردن، خاصة مع تعطل مكاتب السياحة والطيران والمواقع السياحية وعدم قدوم السياح الى الاردن وقد دفع ذلك المركز التصدي لهذه الازمة من خلال: أ- إجراء (13) حلقة نقاشية مركزة ضمت من (9-18) مشاركاً في مناصب ادارية وفنية مختلفة تخص قطاع السياحة العلاجية للاستماع لآراء العاملين في هذه القطاعات السياحية والفندقية حول المشاكل التي يواجهونها في قطاعين السياحة والفنادق، وكان مكان انعقاد الحلقات النقاشية في مركز فلوردا للعلاج الطبيعي ومستشفى فرح والجمعية الاردنية للبحث العلمي والريادة والابداع، والمركز العربي الطبي ومركز الحسين للسرطان ومركز الجاردينز للعلاج الطبيعي والتأهيل ومستشفى الملك المؤسس، ب- تم اجراء العديد من المقابلات مع العديد من الافراد مثل الدكتور أ.ع رئيس مركز فلوريدا للعلاج الطبيعي، والدكتور ع مدير عام المركز العربي الطبي وغيرهم من الافراد، ج- تم توزيع (170) استبانة على فئات عمرية مختلفة تخص السياحة العلاجية. ومن خلال نتائج البحث تبين أن هناك غياب واضح للمركز الوطني للأمن وإدارة الازمات في مواجهة الجائحة في القطاع السياحي والفندقي وازدياد اعباء مكاتب السياحة والسفر وشركات الطيران وازدياد البطالة والحالة النفسية السيئة للعاملين في هذه القطاعات.

3- التقرير الفني الثاني للفترة 2021/5/1 لغاية 2021/8/31 اشار التقارير الى أن المملكة الاردنية الهاشمية واجهت مخاطر عدة بسبب الوباء وكان أبرز تأثير على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح الى الاردن، خاصة مع تعطل مكاتب السياحة والطيران والمواقع السياحية وعدم قدوم السياح الى الاردن وقد دفع ذلك المركز التصدي لهذه الازمة من خلال: أ- إجراء مقابلات شخصية وورش عمل في مؤسسات تعليمية ودينية، ومن هذه المؤسسات: (الجمعية/ القطاع التعليمي، الأجنحة العربية للطيران/ شيرين العلي، الفنصلية الأفغانية/ سعادة القنصل المسؤول عن القطاع التعليمي، السفارة العمانية/ سعادة الشيخ هلال المعمري، السفارة النيجرية، وزارة التربية والتعليم/ الدكتورة ختام ملكاوي، الجامعة الأردنية/ الدكتور محمد الزويد، الجامعة الأردنية/ الدكتور زيد عبيدات، الجامعة الأردنية/ الدكتورة ميسون العتوم- مديرو مركز دراسات المرأة، الجامعة الأردنية/ الدكتورة عبير دبابنة/ كلية الحقوق، الجامعة الهاشمية/ الدكتورة أمل خاروف، جامعة آل البيت/ الدكتور رضا الحميدة، جامعة الإسراء/ الدكتور محمود عبد الناصر، جامعة آل البيت/ الدكتور زيد الناصر خليفات، وزارة التربية والتعليم/ الدكتورة كفي عكروش، وزارة التربية والتعليم/ الدكتور مهند القضاة/ التعليم الخاص، مركز التعليم والتوحد/ الدكتور نائل عبيدات، كنيسة الروم والأرثوذكس/ ماعين، السفارة النيجيرية/ القطاع التعليمية، كنيسة الصعود). ب. تم توزيع (650) استبانة على فئات عمرية مختلفة تخص السياحة التعليمية والدينية.

وقد توصلت النتائج الأولية إلى وجود تراجع كبير في القطاعين العام والخاص وحدوث انقطاع للسياحة الدينية، وعودة السياحة الدينية بشكل ملحوظ بعد السماح للسياح بدخول الأردن وظهر عدم رضا عن دور المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث عن أسلوب إدارته لجائحة كورونا وازدياد الأعباء على المواطنين وانحياز الحالة النفسية لهم.

التحديات التي واجهها قطاع السياحة والفنادق والطيران في الأردن بسبب جائحة كورونا:

في تقرير صدر عن جريدة الرأي في العدد (18346) السنة الخمسون الصادر في 24/آذار/ 2021، حيث أشار التقرير إلى أن قطاع السياحة في وضع صعب حيث تم إغلاق أكثر من (1000) مطعم وفندق وتم تسريح أكثر من (30) ألف عامل، وبين التقرير أن (800) مطعم سياحي وشعبي ومقهى تم إغلاقها وكلك (60) مكتباً سياحياً، و(235) فندقاً وفقد (30) ألف عامل أعمالهم، وأن هناك محاولات للمعنيين بالقطاع الحكومي من أجل التعافي من آثار جائحة فايروس كورونا على قطاع السياحة والفنادق وجلب السياح إلى الأردن، وذلك من خلال العمل على أربعة محاور وذلك لاستدامة القطاع السياحي، وقد تبين من خلال التقرير أن خسائر القطاع السياحي تجاوزت (85) من العوائد لعام 2020 وذلك بسبب استمرار الجائحة.

ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة:

الدراسات العربية:

دراسة الغرباوي ومحمود (2020) كان الهدف من الدراسة الكشف عن اتجاهات الأفراد المبحوثين نحو مدى توافر نظام إدارة الأزمات في المراحل المختلفة (منفردة، ومجمعة) بأبعادها (الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، التعلم) في مستشفى ابن الأثير في محافظة الموصل، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مستشفى ابن الأثير في محافظة الموصل وتكونت العينة من (47) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة. بعد المعالجة الإحصائية توصلت الدراسة لوجود نظام لإدارة الأزمات في مستشفى ابن الأثير في مدينة الموصل، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع ممارسة مراحل إدارة الأزمات في المستشفى من وجهة أفراد العينة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية. وقد أوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين من خلال إيفادهم بدورات خارجية وداخلية.

دراسة عبد الله وحمود (2020) هدفت الدراسة الكشف عن واقع إدارة الأزمات في منظمات التعليم العالي بأبعادها (عملية التخطيط لإدارة الأزمات، وعملية اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات، وعملية الاتصال في إدارة الأزمات، وعملية المعلومات في إدارة الأزمات) من خلال دراسة استطلاعية على جامعة تكريت العراقية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعة تكريت العراقية وتكونت عينة الدراسة من (92) فرداً. بعد إجراء المعالجة الإحصائية توصلت الدراسة إلى أن الجامعة قيد البحث تهتم بخصائص التصميم المتين التي اعتمدها البحث في الجامعة، وأن الجامعة تولي اهتماماً أكبر بقدرتها وإمكانياتها على إجراء التعديلات والتغييرات في العملية الإدارية والقيادية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إيجاد الطرق المناسبة للكشف عن الأزمات.

دراسة مزعل (2020) هدفت الدراسة لمعرفة الأثر بين استراتيجية إدارة الأزمات بأبعادها (استراتيجية تفتيت الأزمة، واستراتيجية احتواء الأزمة، واستراتيجية تفريغ الأزمة) في تحسين الأداء المنظمي بأبعاده (الفاعلية، والكفاءة) في الشركات العامة التابعة لوزارة الخارجية العراقية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركات المبحوثة أما العينة تكونت من (280) فرداً، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع الدراسة. بعد إجراء التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى أن استراتيجيات إدارة الأزمات تؤثر بشكل مباشر في الأداء المنظمي في الشركات المبحوثة وقد أوصت الدراسة بضرورة إيجاد الطرق المناسبة للكشف عن الأزمات.

دراسة دهاني (2018) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمة من قبل إدارة ديوان الترقية وإدارة العقاري بولاية سعدة في الجزائر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارة ديوان الترقية وإدارة العقاري بولاية سعدة في الجزائر وعينة تكونت من (120) مفردة من العاملين، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة. بعد إجراء عملية التحليل الإحصائي، توصلت الدراسة إلى أنَّ هناك علاقة بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمة، والذي يعد آلية أولى ولازمة في إدارة الأزمات. كما توصلت الدراسة إلى أنَّ هناك عوامل مساعدة تسهم في تخفيف آثار الأزمة، مثل: آلية وضع البرامج المساعدة. أوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسة للتخطيط الاستراتيجي في عملها، وعلى وجه الخصوص، التخطيط طويل الأمد، والاستفادة من الموارد المتوافرة في المؤسسة وقد أوصت الدراسة بضرورة إيجاد الطرق المناسبة للكشف عن الأزمات.

دراسة سليمان (2017) وقد هدفت إلى دراسة دور السياحة البيئية في تحقيق تنمية مستدامة في الجزائر، وذلك من خلال طرح السؤال الآتي ما هو الدور الذي تلعبه السياحة البيئية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر؟ وما هي النماذج للسياحة البيئية في الجزائر؟، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن السياحة البيئية تعد المتعة الطبيعية بكل ما هو طبيعي في البيئة البرية والبحرية، كما أن السياحة البيئية تعتمد على الطبيعة في الأساس من خلال المناظر الخلابة وأهم عنصر تقوم عليه السياحة البيئية هو عدم إحداث أي خلل بالتوازن البيئي الذي ينجم عن تصرفات السائحين في السياحة البيئية.

دراسة الهاشمي (2017). هدفت الدراسة لتحليل دور القوانين والتشريعات الدولية والوطنية في الحد من الكوارث والأزمات، تم استخدام المنهج الوصفي وتم تناول العديد من الموضوعات وانتهت الدراسة إلى أن الكوارث حظيت باهتمام دولي لعدم الاعتراف بالحدود الدولية، ولم تجد القوانين والتشريعات النصيب الوافي في الدراسة.

هدف العايب وزرقين (2016) إلى الكشف عن سبل تطوير وتسويق البرامج السياحية البيئية، وقد جاءت الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: ما دور التسويق السياحي البيئي في تسويق برامج السياحة البيئية وما هي أساليب تطويرها؟ وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أبرزها: أن السياحة كغيرها من النشاطات الاقتصادية الأخرى لها آثار إيجابية وسلبية على البيئة الطبيعية، لذا تشكل السياحة البيئية بديلاً حقيقياً للحد من تلك الآثار السلبية، كما أن للسياحة البيئية نشاط إنساني يتمحور حول الطبيعة بما يوجد فيها من المناظر الجميلة والطيور والحيوانات والمواقع الأثرية، وأوصت الدراسة بأنه يجب على المجتمعات المحلية والدولية اتخاذ خطوات ميدانية فعلية لاتخاذ قرارات من أجل المحافظة على البيئة وتحقيق التنمية السياحية المستدامة.

وهدف دراسة عياشي (2016) إلى تحديد العلاقة التكاملية بين السياحة والبيئة وتوضيح صورة القطاع السياحي في الجزائر، ومحاولة التعريف بنموذج السياحة البيئية في الطاسيلي في جنوب الجزائر كأحد النماذج للحفاظ على البيئة وتحقيق تنمية مستدامة، وتم استخدام المنهج الوصفي خلال عرض معطيات وبيانات تتعلق بموضوع السياحة ومن ثم تحليلها وتقييم النتائج، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن السياحة البيئية تساهم في تقديم نوعية جديدة من السياحة باعتبار أن البعد البيئي هو شرط لاستدامتها، كما تؤدي السياحة البيئية إلى رفع مستوى الاهتمام بالوعي والثقافة البيئية وأن قطاع السياحة في الجزائر لا يزال ضعيفاً مالياً واقتصادياً، وأن تنمية السياحة البيئية واستدامة مواردها وزيادة عائداتها ومنافعها الاقتصادية يفرض على الجزائر أن تضع الخطط والاستراتيجيات لتطوير هذا النوع من السياحة، وأن الطاسيلي تشكل نموذجاً مثالياً للسياحة البيئية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة الاعتبار للمحميات الطبيعية والوطنية والمنتجعات السياحية التي تركز على الجانب البيئي في جاذبيتها.

دراسة عبدالله (2002) هدفت الدراسة التعرف على الآليات والأساليب لمواجهة الكوارث الطبيعية من خلال بيان مفهوم الأخطار والكوارث الطبيعية، وأهمية دراستها وتحدياتها، وانتهت الدراسة إلى أن دول العالم تواجه تحديات عديدة في مواجهة المخاطر البيئية والبيولوجية وغيرها من المخاطر.

الدراسات الأجنبية:

Wang (2020) هدفت الدراسة للكشف عن إدارة الأزمات في المنظمة وتطوير إدارة الموارد البشرية في عدد من الشركات الصناعية في هولندا. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركات الصناعية في هولندا خلال عينة تكونت من (160) فرداً واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة. بعد التحليل الإحصائي توصلت الدراسة لوجود فاعلية في إدارة الأزمات في الشركات الصناعية وقد أوصت الدراسة بضرورة إيجاد الطرق المناسبة للكشف عن الأزمات.

دراسة (2018) Athamneh: هدفت الدراسة لاختبار دور تخطيط الموارد البشرية في إدارة الأزمة، حيث تم الإشارة إلى دور الموارد البشرية في عالم الشركات الحديثة، الذي تغير بدرجة كبيرة للتكيف مع العديد من التطورات والاحتياجات في قوة العمل، مع الأخذ في الاعتبار أن مشاركة الموارد البشرية في إدارة الأزمة هي واحدة من التطورات لإعطاء الموارد البشرية الدور النشط في التخطيط والتدريب من أجل إدارة الأزمة، مع الإشارة إلى أن المنظمات التي تضم الموظفين في التخطيط لإدارة الأزمات هي الأكثر احتمالية أن تكون ناجحة مقارنة مع المنظمات التي تهتم فقط بحماية النظم، والعمليات، والبنية التحتية، والعلاقات العامة، مع اعتبار الموارد البشرية على أنها الشريك الحيوي في التخطيط لإدارة الأزمة بسبب فهمها لاحتياجات الموظفين ودورهم في البقاء المنظمي، كما يأتي دور الموارد البشرية لضمان الموظفين مبلغين بخصوص أزمات محتملة والتي قد تؤثر على المنظمة، وعلى معرفتهم بأدوارهم في التعامل مع الأزمة، وأن على الموارد البشرية أن تنتقل من الأدوار التقليدية إلى تبني المزيد من السمات المعاصرة للموارد البشرية للمشاركة في إدارة الأزمة. **دراسة (2018) Abouraia** اهتمت الدراسة بتقييم اثر التعلم المنظمي في إدارة الأزمات لصناعة الخيط الجوية بناءً على تحليل نوعي مع مديري الخطوط الجوية ومن خلال معلومات مكاملة وداعمة. استخدم الباحث تقنية التحليل النوعي في قيادة وتوجيه هذه الدراسة ومن خلال النموذج المسحي. كانت أداة جمع البيانات عبارة عن مقابلات شبه معيارية بناءً على الاستبانة التي أعدت مسبقاً. بينت نتائج الدراسة بان الأسباب الرئيسة لحدوث الكوارث في الرحلات الجوية التي ضمت "تشتت الانتباه، والتوتر، والضغط، والإرهاق، والافتقار إلى الاتصالات، والافتقار إلى قواعد الإرهاق، والافتقار إلى المعرفة، وعمل الفريق، والوعي.

أوصت الدراسة بأهمية التعلّم المنظمي لملائمته من أجل تأسيس الإجراءات المعيارية لتنفيذ العمليات اليومية في الظروف المعقدة. **دراسة (2018) Kamam بعنوان:**

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر التخطيط الاستراتيجي في اساليب إدارة الأزمات، والتي ضمت الهروب، والمواجهة، والتعاون، والاحتواء، وعلاقتها بعمليات التخطيط الاستراتيجي في فنادق الخمس نجوم في الاسكندرية في مصر. استخدمت الدراسة طريقة التحليل الوصفي مع طرف كمية ونوعية، وتكونت عينة الدراسة من (190) مشاركاً حصلوا على نموذج الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. أشارت النتائج إلى الوجود علاقة ارتباطية واثرة معنوي بين عمليات التخطيط الاستراتيجي واساليب إدارة الأزمة، وأن العلاقة كانت سلبية بين التخطيط الاستراتيجي والهروب، وإيجابية بين التخطيط الاستراتيجي والمواجهة، والتعاون والاحتواء. كما اشارت نتائج الدراسة الدور الجوهري للتخطيط الاستراتيجي في أوقات الأزمات لتحسين قدرة الفنادق على البقاء والازدهار في مواجهة الأزمة، وأن المديرين الذين يمارسون التخطيط الاستراتيجي سوف يكونوا على مقدره لإدارة الأزمة، إما باستخدام اسلوب التعاون والمواجهة أو الاحتواء. كما اشارت النتائج الى وجود مستويات متوسطة لاستخدام اساليب ادارة الازمات. أوصت الدراسة أن على مديري الفنادق أن يوظفوا المدخل الاستراتيجي لإدارة الأزمة بضم التخطيط لإدارة الأزمة في العملية الاستراتيجية.

هدفت دراسة موغوندا وسيريمي وإيزرا (Muganda, Sirima and Ezra, 2017) إلى الإشارة إلى واحد من العناصر الرئيسية التي تؤدي إلى تطوير السياحة وهو تشجيع المجتمعات على المشاركة من أجل تحقيق استدامة صناعة السياحة، لذلك سعت هذه الدراسة للمساهمة في فهم الطبيعة والأدوار لمساهمة المجتمع في تطوير السياحة وذلك باختبار وجهات نظر المجتمعات المحلية

عن دورها في عملية تطوير قطاع السياحة، وذلك باستخدام البيانات النوعية والكمية للحصول على التصورات من أعضاء المجتمع المحلي، وقد كشفت نتائج الدراسة عن رسم سياسات السياحة التي تلبي احتياجات أصحاب المصالح، وأن المجتمع المحلي هو ضد المدخل المسيطر من الأعلى للأسفل من خلال الحكومة المركزية التي تضبط كافة الأشكال لاتخاذ القرار عندما يأتي الأمر لصياغة سياسة التطوير، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الأخذ في الاعتبار لدور المجتمع المحلي ولوجهات نظره عن المشاركة في تطوير قطاع السياحة.

أجرى الشبول (Alshboul, 2016) دراسة هدفت البحث في تقييم مشاركة المجتمع في تطوير السياحة في المواقع الأثرية في مدينة جرش من خلال العديد من المجالات بما في ذلك التخطيط الجغرافيا، وتطوير المجتمع وغيرها من المجالات، وأكدت الدراسة على أن السياحة المستدامة تستدعي الدور الأكبر للمجتمعات المحلية لكي تكون مشتركة في التخطيط والتطوير والإدارة. كما أشارت الدراسة إلى أن الهدف الأمثل لمشاركة المجتمع المحلي في السياحة هو للسعي للممارسات مستدامة تحدث التوازن بين احتياجات واهتمامات المجتمع المحلي وترجمة تلك الجهود مما يستدعي تجديد التركيز على كيفية تقديم أفضل المبادرات الاقتصادية والاجتماعية والفرص للمجتمعات في الأردن، خاصة في ظل الصعوبات المالية والاقتصادية التي يمر بها، وقد توصلت الدراسة إلى أن إشراك المجتمع المحلي في السياحة سوف يؤدي إلى تطوير مستدام للسياحة من خلال اختبار التصورات المحلية عن دور الحكومة في تطوير السياحة واختبار التصورات المحلية عن مساهمة المجتمع المحلي في السياحة.

هدفت دراسة تشون (Chiun, 2013) إلى دراسة السياحة الريفية وتصور وجهة المجتمع نحو تخطيط السياحة، وقد تناولت هذه الدراسة سكان المجتمعات الريفية المقيمين حالياً في المناطق الريفية السياحية في ماليزيا، تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات حيث صمّم القسم الأول من الدراسة لقياس أثر السياحة من خمسة جوانب رئيسية، وهي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئة والقيم المجتمعية. وصمّم القسم الثاني لتقييم المجتمعات المحلية لصورة المقصد الريفي. وصمّم القسم الثالث لجمع البيانات الشخصية والبيانات الديموغرافية من المستطلعين، وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي أشارت الدراسة إلى أهمية مواصلة الجهود لفهم تأثير السياحة على المجتمعات المحلية وأهمية إشراكها في تطوير السياحة الريفية. حيث يجب دراسة تصوراتها حول تطوير مناطقها، وتشجيع مساهمتها في تحديد وتطوير إستراتيجية فعالة. وقد أظهرت النتائج أن مشاركة وإشراك المجتمعات المحلية هي العنصر الحاسم قبل كل شيء في بيئة الأعمال المتغيرة وخاصةً في مجال صناعة السياحة.

المنهجية والإجراءات

فيما يلي تستعرض الباحثة المنهجية والإجراءات من خلال بيان منهج الدراسة والمجتمع والعينة والأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المسح الميداني في عملية جمع البيانات التعبئة الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة، وتعتبر هذه الدراسة دراسة تطبيقية، وتعد هذه الدراسة ايضاحية من حيث الغرض، وذلك لأنها تسعى لربط السبب بالآثر.

مصادر جمع البيانات :

المصادر الأولية: الاستبانة التي تم التأكد من دلالات صدقها وثباتها.

المصادر الثانوية: الرجوع إلى الدراسات السابقة التي نشرت في المؤتمرات والمجلات المحكمة في موضوع البحث، بالإضافة إلى الكتب والتقارير والمواقع الالكترونية التي تطرقت لموضوع الدراسة ضمناً أو صراحةً، سواء أكان ذلك كلاً أو جزءاً بالرغم من أنه لم

يتمكن الباحث من إيجاد أي دراسة سابقة نشرت باللغة العربية قد تطرقت لموضوع البحث صراحةً أو ضمناً، وإن تغيرت عينة الدراسة أو زمن إجرائها.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مركز إدارة الأزمات والكوارث في الأردن والبالغ عددهم (2130) فرداً حسب إحصائيات المركز في العام 2021/2020 قامت الباحثة باختيار عينة من العاملين في الإدارة العليا والإدارة الوسطى بالطريقة العشوائية البسيطة بنسبة 10% بواقع (213) فرداً في العام 2020-2021. أداة الدراسة:

قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة وهي الاستبانة والمقابلة في ضوء عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة كدراسة عبد القادر

(2017) ودراسة دهاني (2018).

صدق أدوات الدراسة:

لغايات اختبار صدق Validity أدوات الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين ذوي الاختصاص في عدد من الجامعات الأردنية برتبة أستاذ وأستاذ مشارك وذلك من أجل التعرف إلى صدق الأداء لمساعدة الباحثة على معالجة مشكلة الدراسة، وكذلك التأكد من سلامة لغتها، وانسجام فقراتها مع أهداف الدراسة، وذلك بغرض معرفة آرائهم والاستفادة من خبراتهم، وللتأكد من درجة ملائمة صياغة الفقرات لغوياً، ومحتوى الأسئلة ومدى شموليتها وتغطيتها للموضوع المبحوث، وإبداء أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة، سواء أكان بالحذف أم بالإضافة أم التغيير، وقد أخذت الباحثة بملاحظات السادة المحكمين.

ثبات أدوات الدراسة:

تم التأكد من مدى ثبات الاداتين المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة، من خلال احتساب قيمة معامل كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha Coefficient) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمته أكبر من (0.70)، وكلما اقتربت القيمة من (1) واحد دل ذلك على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة.

وكما هو مبين في الجدول (1).

جدول (1)

قيم معامل الاتساق الداخلي (Cronbach Alpha) لفقرات أداة الدراسة

المجال	عدد الفقرات	Cronbach Alpha
أسلوب الاحتياطي التعبوي	4	0.779
أسلوب المشاركة الديمقراطية	5	0.864
أسلوب تحويل المسار	5	0.867
أسلوب الاحتواء	4	0.831
أسلوب التقنيت	5	0.855
أساليب إدارة الأزمات	23	0.904

بناءً إلى المعلومات الواردة في الجدول (1) يلاحظ أن نتيجة كرونباخ ألفا والتي تراوحت بين (0.779-0.904)، لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

أساليب التحليل الإحصائي:

تم اعتماد الأدوات الإحصائية والتي تضمنت ما يلي:

أولاً: مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures: لتقديم وصف لخصائص عينة الدراسة وإجاباتهم، والتي تضمنت ما يلي:

- التكرارات Frequencies، والنسب المئوية Percent: والتي تظهر التوزيعات التكرارية لخصائص أفراد العينة، وإجاباتهم ونسبتها لمتغير معين.

- الوسط الحسابي (Mean): لتحديد متوسط إجابات أفراد العينة على الفقرات بمتغير معين.

- الانحراف المعياري Standard Deviation: والذي يظهر مدى تشتت الإجابات عن الوسط.

- الأهمية النسبية Relative Importance: حيث تم تحديد الأهمية النسبية لفقرات الاستبانة ضمن ثلاثة مستويات، وذلك طبقاً للصيغة التالية: الأهمية النسبية = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات (5-1) = 3/1.33 وبذلك تكون الأهمية النسبية كالاتي:

- أهمية نسبية منخفضة إذا بلغ المتوسط الحسابي من 1-2.33

- أهمية نسبية متوسطة إذا بلغ المتوسط الحسابي من 2.331-3.66

- أهمية نسبية مرتفعة إذا بلغ المتوسط الحسابي من 3.661-5

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات Cronbach Alpha: للتعرف على مدى ثبات مقاييس الدراسة.

- معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) والتباين المسموح به Tolerance: للتأكد من خلو العينة من مشكلة الارتباط المتعدد لأبعاد المتغير المستقل.

- معامل الالتواء Sekwence: لاختبار التوزيع الطبيعي للعينة.
 - معامل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression:
 نتائج الدراسة
 وصف خصائص عينة الدراسة

تهدف هذه الجزئية من الدراسة إلى إظهار التكرارات وكذلك النسب المئوية للخصائص الشخصية للأفراد المجيبين والمتعلق بالجزء الأول من الاستبانة وفيما يلي توضيح لإجابات العينة.
1. الجنس:

جدول (2)

التكرارات والنسب المئوية المحددة لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	148	69.5%
إناث	65	30.5%
المجموع	213	%100

أظهرت نتائج الجدول (2) أن (69.5%) من أفراد العينة للدراسة من الذكور، وعددهم (148) فرداً، تليها (30.5%) من أفراد عينة الدراسة من الإناث وعددهم (65) فرداً، وهذا مؤشر على أن اغلب أفراد عينة الدراسة جاءت من الذكور ذلك أن طبيعة العمل في مركز إدارة الأزمات والكوارث تتطلب موظفين من الذكور كما يمكن أن يعزى ذلك لطبيعة مجتمع الأردن القائم على العادات والتقاليد والتقليل من توظيف الإناث في العمل خاصة في القطاعات التي يكون فيها صعوبة في العمل بالنسبة اليهن.

2. العمر:

جدول (3)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب العمر.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	58	27%
30 الى أقل من 40 سنة	83	38.5%
40 الى أقل من 50 سنة	46	22%
50 سنة فأكثر	26	12.5%
المجموع	213	%100

أظهرت نتائج الجدول (3) أن (38.5%) من أفراد العينة للدراسة تتراوح أعمارهم بين 30 الى أقل من 40 سنة وعددهم (83) فرداً، تليها (27%) تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة، وعددهم (58) فرداً، تليها (22%) تتراوح أعمارهم ما بين 40 الى أقل من 50 سنة وعددهم (46) فرداً، بينما (12.5%) تتراوح أعمارهم 50 سنة فأكثر، وعددهم (26) فرداً ويمكن أن يعزى ذلك الى أن مركز إدارة الأزمات والكوارث لا بد أن يحتوي على العديد من العاملين للقيام بالمهام المطلوبة في الوقت المناسب.

3. المؤهل العلمي:

جدول (4)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية عامة	11	5.3%
دبلوم كلية مجتمع	7	3.5%
بكالوريوس	154	72%
ماجستير	13	6%
دكتوراه	28	13.2%
المجموع	213	100%

أظهرت نتائج الجدول (4) أن (72%) من أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية بدرجة البكالوريوس، وعددهم (154) فرداً، وأقل فئة كانت لفئة دبلوم كلية مجتمع وعددهم (7) افراد بنسبة مئوية (3.5%)، وهذا ينسجم مع طبيعة العمل ووضع الوظائف في مركز إدارة الازمات والكوارث حيث تحتاج الى مؤهلات متنوعة وهذا يتطلب على الأقل شهادة البكالوريوس.

4. مجال العمل:

جدول (5)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة للدراسة حسب مجال العمل

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
التكنولوجيا	19	8.9%
الاعمال الحرة	37	17.4%
الاجهزة الامنية	89	41.8%
النواب والوزراء والاعيان	68	31.9%
المجموع	213	100%

أظهرت نتائج الجدول (5) أن (41.8%) من أفراد العينة للدراسة من الاجهزة الامنية، وعددهم (89) فرداً، تليها (31.9%) من النواب والوزراء والاعيان وعددهم (68) فرداً، تليها (17.4%) من الأعمال الحرة وعددهم (37) فرداً، بينما (8.9%) من العاملين في مجال التكنولوجيا وعددهم (19) فرداً ويمكن تفسير ذلك من خلال أن هناك العديد من مجالات العمل التي يمكن ان يقوم بها الافراد.

5. عدد سنوات الخبرة:

جدول (6)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة للدراسة حسب سنوات الخبرة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	70	32.9%
5 سنوات الى أقل من 10 سنة	35	16.4%
10 سنوات الى أقل من 15 سنة	91	42.7%
15 سنة فاكثر	17	8%
المجموع	213	100%

أظهرت نتائج الجدول (5) أن (42.7%) من أفراد العينة للدراسة تتراوح سنوات خبرتهم 10 سنوات الى أقل من 15 سنة، وعددهم (89) فرداً، وأقل فئة (8%) تزيد خبرتهم 15 سنة فاكثر وعددهم (17) فرداً، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن سنوات الخبرة تقاس بعدد السنوات التي شغلها الموظف في المصارف العراقية والتي لا بد من ان تكون متباينة.

6. قطاع العمل:

جدول (7)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب قطاع العمل.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
قطاع حكومي	150	70.4%
قطاع خاص	30	14%
أخرى	33	15.6%
المجموع	213	100%

أظهرت نتائج الجدول (7) أن (70.4%) من أفراد العينة للدراسة قطاع حكومي وعددهم (150) فرداً، تليها (15.6%) أخرى، وعددهم (33) فرداً، تليها (14%) قطاع خاص وعددهم (30) فرداً، ويمكن أن يعزى ذلك الى أن مركز إدارة الازمات والكوارث لا بد أن يحتوي على العديد من العاملين في القطاعات للقيام بالمهام المطلوبة في الوقت المناسب.

وصف نتائج الدراسة:

أساليب إدارة الأزمات

تبين الجداول التالية الانحراف المعياري والوسط الحسابي والترتيب لإجابات المبحوثين نحو اساليب ادارة الازمات، والتي تم قياسها اعتماداً على

(23) فقرة موزعة وكما يلي:

1. أسلوب الاحتياطي التعبوي
الجدول (8)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو أسلوب الاحتياطي التعبوي.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	يتوقّر في الأردن الحد اللازم من المواد الاستهلاكية لمواجهة أزمة وبائية مثل (Covid-19).	3.48	1.13	1	متوسطة
2	يُنتج الأردن حالياً المواد الطبية اللازمة لمواجهة وباء مثل (Covid-19).	3.36	1.09	4	متوسطة
3	يملك الأردن مخزون كافٍ من السيولة النقدية لمواجهة الأزمات.	3.45	1.11	3	متوسطة
4	تتبع إدارة الأزمات والكوارث المنهج العلمي لمواجهة أزمة فيروس كورونا.	3.48	1.18	2	متوسطة
	المؤشر الكلي	3.44	1.13		متوسطة

يلاحظ من الجدول (8) أن هذا المجال حقق وسطاً حسابياً (3.44) من مساحة المقياس الكلي وهو ما يشير إلى أن مستوى أسلوب الاحتياطي التعبوي قد جاء ضمن المستوى المتوسط وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

لقد تبين من النتائج أن الفقرة رقم (1) والتي نصّت على " يتوقّر في الأردن الحد اللازم من المواد الاستهلاكية لمواجهة أزمة وبائية مثل (Covid-19) .. قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.48) وبدرجة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري مقداره (1.13)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (2) والتي تنص على " يُنتج الأردن حالياً المواد الطبية اللازمة لمواجهة وباء مثل (Covid-19)". على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.36) وبدرجة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري مقداره (1.09).

2. أسلوب المشاركة الديمقراطية
الجدول (9)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو أسلوب المشاركة الديمقراطية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
5	تعمل إدارة الأزمات والكوارث على حل الازمات التي تواجهها الأردن بعد التعرف على أسبابها.	3.92	1.05	2	مرتفعة
6	تحفز إدارة الأزمات والكوارث المواطنين على المشاركة في مواجهة الأزمات.	3.60	1.09	3	متوسطة

متوسطة	5	1.18	3.56	تعمل إدارة الأزمات على التشاركية وروح الفريق بين موظفي القطاعين العام والخاص للعمل على مواجهة الأزمات.	7
مرتفعة	1	0.92	3.94	يشارك الوزير المعني بالأزمة موظفيه في وزارته النقاش لإيجاد حلول بناءه في حل المشاكل المتعلقة في إدارة الأزمات والكوارث.	8
متوسطة	4	1.03	3.58	تتفاعل إدارة الأزمات والكوارث مع الوزارات المختلفة لمواجهة الازمات المختلفة.	9
مرتفعة		1.04	3.72	المؤشر الكلي	

يلاحظ من الجدول (9) أن هذا المجال حقق وسطاً حسابياً (3.72) من مساحة المقياس الكلي، وهو ما يشير إلى أن مستوى أسلوب المشاركة الديمقراطية قد جاء ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

لقد تبين من النتائج أن الفقرة رقم (8) والتي نصت على " يشارك المسؤول موظفيه النقاش للوصول إلى حلول فعالة للآزمات " قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.94) وبدرجة مرتفعة من الموافقة وانحراف معياري مقداره (0.92)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (32) والتي تنص على " يشارك الوزير المعني بالأزمة موظفيه في وزارته النقاش لإيجاد حلول بناءه في حل المشاكل المتعلقة في إدارة الآزمات والكوارث." وحصلت الفقرة (8) " تعمل إدارة الآزمات على التشاركية وروح الفريق بين موظفي القطاعين العام والخاص للعمل على مواجهة الآزمات." على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.56) وبدرجة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري مقداره (1.18).

3. أسلوب تحويل المسار

الجدول (10)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو أسلوب تحويل المسار

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
10	تُحاول إدارة الآزمات البحث عن وسائل عدّة لمواجهة الآزمات والكوارث.	3.60	0.99	3	متوسطة
11	تتعامل إدارة الآزمات والكوارث مع الازمات بناء على شدتها والقطاعات التي تضررت منها.	3.73	1.05	2	مرتفعة
12	تقوم إدارة الآزمات والكوارث بتبني خطط شاملة عندما تواجهها آزمات غير واضحة المعالم.	3.86	1.14	1	مرتفعة
13	تحاول إدارة الآزمات والكوارث تحويل نظر الجمهور الى موضوع مختلف عن موضوع الازمة	3.46	1.16	4	متوسطة

متوسطة	5	1.16	3.46	يوجد لأسلوب تحويل نظر الجمهور عن الأزمة أثر إيجابي على أداء إدارة الأزمات والكوارث المتوقع.	14
متوسطة		1.1	3.46		المؤشر الكلي

يلاحظ من الجدول (10) أن هذا المجال حقق وسطاً حسابياً (3.46) من مساحة المقياس الكلي، وهو ما يشير إلى أن مستوى أسلوب تحويل المسار قد جاء ضمن المستوى المتوسط وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

لقد تبين من النتائج أن الفقرة رقم (12) والتي نصّت على "تقوم إدارة الأزمات والكوارث بتبني خطط شاملة عندما تواجهها أزمات غير واضحة المعالم." قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.86) وبدرجة مرتفعة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (1.14)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (14) والتي تنص على "يوجد لأسلوب تحويل نظر الجمهور عن الأزمة أثر إيجابي على أداء إدارة الأزمات والكوارث المتوقع" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.46) وبدرجة متوسطة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (1.16).

4. أسلوب الاحتواء

الجدول (11)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو أسلوب الاحتواء.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
15	استطاعت إدارة الأزمات والكوارث خلال السنوات السابقة من احتواء الأزمات بنجاح.	3.51	1.156	3	متوسطة
16	تعمل إدارة الأزمات والكوارث على التفاوض مع المعنيين لاحتوائها.	3.54	1.084	2	متوسطة
17	يقوم المواطنون بالجهود المطلوبة للمساعدة في احتواء الأزمة.	3.50	1.075	4	متوسطة
18	تعمل إدارة الأزمات والكوارث على تضيق الأزمة والسيطرة عليها	3.55	1.120	1	متوسطة
	المؤشر الكلي	3.53	1.12		متوسطة

يلاحظ من الجدول (11) أن هذا المجال حقق وسطاً حسابياً (3.53) من مساحة المقياس الكلي، وهو ما يشير إلى أن مستوى أسلوب الاحتواء قد جاء ضمن المستوى المتوسط وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

قد تبين من النتائج أن الفقرة رقم (18) والتي نصّت على "تعمل إدارة الأزمات والكوارث على تضيق الأزمة والسيطرة عليها" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.55) وبدرجة متوسطة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (1.12)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (17) والتي تنص على "يقوم المواطنون بالجهود المطلوبة للمساعدة في احتواء الأزمة" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.50) وبدرجة متوسطة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (1.075).

5. أسلوب التفتيت

الجدول (12)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو أسلوب التفتيت

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
19	تسعى إدارة الأزمات والكوارث لمعرفة كافة العوامل التي تسبب حدوث الأزمة.	3.43	1.22	5	متوسطة
20	تعمل إدارة الأزمات والكوارث على تحديد المنافع المحتملة والاطارات المتعارضة من أجل إيجاد الحل.	3.58	1.09	2	متوسطة
21	تعتمد إدارة الأزمات والكوارث على المختصين في تفتيت الأزمة.	3.90	0.91	1	مرتفعة
22	تقوم إدارة الأزمات والكوارث بإجراء الدراسات الضرورية لتحديد أسباب ومصادر الأزمة	3.58	1.09	3	متوسطة
23	تجمع إدارة الأزمات والكوارث معلومات كافية عن طبيعة الأزمات التي تواجهها في بداية الأزمة	3.44	1.15	4	متوسطة
	المؤشر الكلي	3.59	1.09		متوسطة

يلاحظ من نتائج الجدول (12) أن هذا المجال حقق وسطاً حسابياً (3.59) من المساحة الخاصة بالمقياس الكلي، وهو ما يشير إلى أن مستوى أسلوب التفتيت قد جاء ضمن المستوى المتوسط وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

لقد تبين من النتائج أن الفقرة رقم (21) والتي نصت على "تعتمد إدارة الأزمات والكوارث على المختصين في تفتيت الأزمة." قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.90) وبدرجة مرتفعة من الموافقة وانحراف معياري مقداره (0.91)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (23) والتي تنص على "تجمع إدارة الأزمات والكوارث معلومات كافية عن طبيعة الأزمات التي تواجهها في بداية الأزمة" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.44) وبدرجة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري مقداره (1.15).

اختبار فرضيات الدراسة

في هذه الجزئية من الدراسة تم اختبار الفرضيات، حيث تم العمل على إخضاع الفرضية الرئيسية الأولى لتحليل الانحدار الخطي المتعدد القياسي، فيما تم اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الرئيسية الثالثة لتحليل الانحدار الخطي البسيط، وتم إخضاع الفرضية الرابعة لتحليل المسار.

الفرضية الرئيسية الأولى

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

جدول (13)

نتائج اختبار دور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن

جدول المعاملات Coefficient					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery		المتغير التابع
Sig. T	T	Beta β	الخطأ المعياري	B	البيان	Df	Sig. F	F	R ² معامل التحديد	
0.007	2.743	0.189	0.055	0.151	الاحتياط التعبوي	4	.000	92.335	0.654	0.809
0.017	2.409	0.194	0.067	0.162	المشاركة الديمقراطية					
0.000	3.962	0.295	0.069	0.274	الاحتواء					
0.000	4.329	0.265	0.055	0.240	تحويل المسار					
0.017	2.409	0.194	0.067	0.162	التفتيت					

يشير الجدول (13) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة F والمساوية (92.335) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (4)، وبلغ معامل الارتباط ($R=0.809$) مما يشير إلى وجود علاقة المتغيرين، وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.654) إلى أن أسلوب إدارة الأزمات بإبعادها قد فسرت ما نسبته (65.4%) من التباين في التصدي لجائحة كورونا.

وبناء على ما ورد ترفض الفرضية العدمية الرئيسة الاولى وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن
الفرضية الفرعية الاولى

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتياطي التعبوي في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

جدول (14)

نتائج اختبار أثر الاحتياطي التعبوي في التصدي لفيروس كورونا

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery		التفسير نتائج
Sig. t	t	Beta B	الخطأ المعياري	b	البيان df	Sig. f	f	r ² معامل التحديد	r معامل الارتباط		
.0000	13.725	.6980	.0590	.8090	اسلوب الاحتياطي التعبوي	1	.0000	188.379	.4880	.6980	التصدي لفيروس كورونا

يشير الجدول (14) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتياطي التعبوي في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة f والمساوية (188.379)، ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا الأنموذج عند درجة حرية (1)، وبلغ معامل الارتباط ($r=0.698$) مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين وتشير قيمة r^2 والمساوية (0.488) إلى أن أسلوب الاحتياطي التعبوي بإبعادها قد فسرت ما نسبته (48.8%) من التباين في التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتياطي التعبوي في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية

2-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمشاركة الديمقراطية في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

جدول (15)

نتائج اختبار أثر أسلوب المشاركة الديمقراطية في التصدي لفيروس كورونا

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery		التفسير نتائج
Sig. t	t	Beta β	الخطأ المعياري	b	البيان df	Sig. f	f	r ² معامل التحديد	r معامل الارتباط		

التصدي	0.6690	0.4470	160.312	0.0000	1	اسلوب المشاركة الديمقراطية	0.7750	0.0610	0.6690	12.661	0.0000
--------	--------	--------	---------	--------	---	----------------------------	--------	--------	--------	--------	--------

يبين جدول (15) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمشاركة الديمقراطية في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة F والمساوية (160.312)، ومعنوية عند مستوى دلالة (Sig.=0.000)، وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1). وبلغ معامل الارتباط ($r=0.669$) مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين. وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.447) إلى أن أسلوب المشاركة الديمقراطية بإبعاها قد فسّر ما نسبته (44.7%) من التباين في التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمشاركة الديمقراطية في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن
الفرضية الفرعية الثالثة

3-H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحويل المسار في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

جدول (16)

نتائج اختبار أثر أسلوب تحويل المسار في التصدي لفيروس كورونا

التصدي لفيروس كورونا	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient					
	r	r ²	F	Sig. f	df	البيان	b	الخطأ المعياري	Beta β	t	Sig. t
التصدي لفيروس كورونا	.5660	.3210	93.497	.0000	1	اسلوب تحويل المسار	.6910	.0710	.5660	9.669	.0000

يظهر الجدول (16) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحويل المسار في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة f والمساوية (93.497)، ومعنوية عند مستوى دلالة (Sig. \leq 0.000)، وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1). وبلغ معامل الارتباط ($r=0.566$) مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين وتشير قيمة r^2 والمساوية (0.321) إلى أن أسلوب تحويل المسار قد فسرت ما نسبته (32.1%) من التباين في التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحويل المسار في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن

الفرضية الفرعية الرابعة

H01-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتواء في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

جدول (17)
نتائج اختبار أثر أسلوب الاحتواء

جدول المعاملات Coefficient		تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		التصدي لفيروس كورونا			
Sig. t	t	Beta β	الخطأ المعياري	b	البيان df	Sig. f		f	r ² معامل التحديد	r معامل الارتباط
.0000	10.715	.6060	.0700	.7530	أسلوب الاحتواء	1	.0000	114.809	.3670	.6060

يشير الجدول (17) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتواء في التصدي لوباء كورونا

وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

من خلال قيمة f والمساوية (114.809)، ومعنوية عند مستوى دلالة (Sig.=0.000)، وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا الأنموذج عند درجة حرية (1). وبلغ معامل الارتباط ($r=0.606$) مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين. وتشير قيمة r^2 والمساوية (0.367) إلى أن أسلوب الاحتواء قد فسر ما نسبته (36.7%) من التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتواء في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

الفرضية الفرعية الخامسة

H01-5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

جدول (18)

نتائج اختبار أثر أسلوب التفتيت

جدول المعاملات Coefficient					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery		النتائج	
Sig. t	t	Beta β	الخطأ المعياري	b	البيان	df	Sig. f	f	r ² معامل التحديد		r معامل الارتباط
.0000	27.794	.8920	.0370	1.037	اسلوب التفتيت	1	.0000	772.484	.7960	.8920	التصدي لفيروس كورونا

يشير الجدول (18) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة f والمساوية (772.484)، ومعنوية عند مستوى دلالة (Sig.=0.000)، وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1). وبلغ معامل الارتباط ($r=0.892$)، مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين. وتشير قيمة r^2 والمساوية (0.796) إلى أن أسلوب التفتيت قد فسر ما نسبته (79.6%) من التباين في التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الخامسة، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

تحليل أسئلة المقابلة:

السؤال الأول: ما هي الآثار المترتبة على أوامر الدفاع على قطاع السياحة والطيران وجذب السياح إلى الأردن؟

يتبين من إجابات السؤال الأول أن الرمز (A1) اتفق مع كل من الرمز (A2) والرمز (A3) أو (A9) في أن القطاعات أثرت من خلال جائحة كورونا خاصة قطاع السياحة والطيران وجذب السياح إلى الأردن، كما اتفق الرمز (A2) مع الرمز (A3) في وجود تأثير للجائحة على قطاع السياحة، كما اتفق الرموز (A4) مع الرموز (A7) والرمز (A8) في أن الجائحة كان لها آثار إيجابية على قطاع السياحة والطيران وجذب السياح إلى الأردن، كما اتفق الرمز (A9) والرمز (A10) في أن الجائحة كان لها تأثير سلبي على العاملين في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح إلى الأردن، كما اختلف الرمز (A1) مع الرمز (A7) حيث أشار الرمز (A1) أن هناك تأثير جزئي للجائحة بينما أشار (A8) إلى أن هناك تأثير كلي للجائحة على قطاع السياحة والطيران وجذب السياح إلى الأردن.

السؤال الثاني: ما رأيك بالإجراءات الحكومية المطبقة في ظل جائحة كورونا بما يخص قطاع السياحة والطيران وجذب السياح

الى الأردن ؟

تبين من إجابات السؤال الثاني أن الرمز (A1) والرمز (A4) والرمز (A6) في أن الحكومة اتخذت إجراءات تتصف بالمرونة فيما يتعلق بقطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ، كما اختلف الرمز (A1) مع كل من الرمز (A2) والرمز (A3) والرمز (A8) والرمز (A10) في أن إجراءات الحكومة كانت متخبطة وغير فعالة، كما اتفق الرموز (A3) مع (A6) في أن الإجراءات المطبقة كانت في صالح بعض المشاريع فقط، كما اختلف الرمز (A9) مع كل من الرمز (A1)، (A2)، (A3)، (A4)، (A5)، (A6)، (A7)، (A8)، (A9)، (A10) في أن الأهمية فقط كانت للجوانب الصحية.

السؤال الثالث: برأيك ما هي أسباب نجاح قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ؟

تبين من إجابات السؤال الثالث أن الرمز (A1) والرمز (A2) والرمز (A5) والرمز (A7) في أن هناك أفكار ريادية ساهمت في تشجيع قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ، كما اختلف الرمز (A4) مع كل من الرمز (A1) والرمز (A2) والرمز (A3) في أن دراسات الجدوى هي التي شجعت نجاح قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ، كما اتفق الرمز (A10) في أن التخطيط السليم هو الذي دعم قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ، كما اختلفت الرمز (A3) مع كل من الرمز (A1)، (A2)، (A3)، (A4)، (A5)، (A6)، (A7) في أن جودة المنتجات هي التي ساعدت في نجاح قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ، حيث وجد أصحاب قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن أنها تعمل على استمرارية عملهم.

السؤال الرابع: برأيك ما هي أسباب فشل قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن بشكل عام؟

تبين من إجابات السؤال الرابع أن الرمز (A1) اختلف مع الرمز (A2) في أن أسباب فشل قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن هو عدم وضوح الرؤية وعدم توفر البيانات وقلة التدريب بينما أشار الرمز (A2) أن السبب هو قلة المشاريع في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ، كما اتفق الرمز (A3) مع الرمز (A5) والرمز (A8) في أن السبب هو انخفاض القوة الشرائية وقلة الخبرة، كما اتفق الرمز (A4) مع الرمز (A10) في أن السبب في فشل قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن هو قلة الخبرة وكذلك سوء الإدارة، وكذلك اتفق مع الرمز (A5) في أن السبب هو سوء التخطيط وعدم وجود إدارة، ولوحظ أن الرمز (A9) لم يعط أي إجابة وهو بذلك يكون قد اختلف مع كل الرموز.

السؤال الخامس: ما اقتراحاتك لتشجيع الاستثمار في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ؟

تبين من خلال إجابات السؤال الخامس أن الرمز (A1) قد اختلف مع الرموز (A2-A10) في أن تشجيع قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن في الأردن يكون من خلال دعم الشباب، كما اتفق الرمز (A2) مع الرمز (A4) والرمز (A7) والرمز (A9) والرمز (A10) في أن ذلك يكون من خلال دعم وتشجيع مشاريع الاستثمار خاصة في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ، كما اختلف الرمز (A5) مع الرموز (A1)، (A2)، (A3)، (A4) في ذلك يكون من خلال دراسات جدوى، كما اختلف الرمز (A6) مع باقي الرموز في أن ذلك يكون من خلال تقليل كلف المواد الأولية، بينما أشارت الإجابات الأخرى أن ذلك يكون من خلال توفير التسهيلات وكذلك توفير الدعم المالي، وحوافز إدارية وجمركية.

السؤال السادس: ما هي اقتراحاتك لتخفيف الآثار السلبية لجائحة كورونا؟

يتبين من إجابات السؤال السادس أن الرمز (A1) اختلف مع كل من (A3)، (A4)، (A5)، (A6)، (A7)، (A8)، (A9)، (A10) في أن الاقتراح لتخفيف الآثار السلبية للجائحة هو الالتزام بالإجراءات الاحترازية وأخذ المطعم بينما أشارت الرموز الأخرى إلى أن الاقتراحات هي توفير حزم تشجيعية وكذلك توفير الدعم اللازم والتركيز على القطاعات وتوفير برامج إقراض ميسرة وتقديم المساعدات الحكومية

للمشاريع، واتفق الرمز (A1) مع الرمز (A2) في أن الاقتراحات هي الالتزام بالمطعم، كما نجد أن الرموز من (A3-A10) قد اتفقت على أن تقديم برامج الدعم والبرامج التشجيعية والحوافز وتقليل الضرائب والتركيز على القطاعات التي تخدم المجتمع، وتقديم المساعدات المالية من الحكومة.

السؤال السابع: ما هي الآثار الاقتصادية للمشاريع في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ؟

يتبين من خلال إجابات السؤال السابع أن إجابات أفراد العينة في المقابلة تباينت حول الآثار الاقتصادية لقطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن حيث اختلف الرمز (A1) مع جميع الرموز (A2-A10) في أن الآثار الاقتصادية لها تأثير سلبي على قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ، بينما اتفق الرمز (A4) مع الرمز (A5) والرمز (A6) والرمز (A7) والرمز (A8) والرمز (A9) والرمز (A10) في أن قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن تعمل على توسيع القاعدة الانتاجية، ودعم الناتج المحلي الإجمالي وتعزيز الاقتصاد الوطني والنهوض بالواقع الاقتصادي ورفد السوق بالمنتجات والتخفيف من البطالة وزيادة فرص العمل، بينما اختلفت الإجابة للرمز (A3) مع بقية الرموز حيث أشار إلى أن تشكيل منشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر من 97% من إجمالي المنشآت الاقتصادية في الأردن.

السؤال الثامن: برأيك ما هو تأثير جائحة كورونا على قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ؟

يتبين من إجابات أفراد العينة على السؤال رقم (8) أن الإجابات جاءت متباينة حيث بين الأفراد أن تأثير الجائحة على قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن جاء بصورة مختلفة، حيث اتفق الرمز (A1) مع كل من الرمز (A6) في أن الجائحة أثرت على نمو قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن كما اتفق الرمز (A3) مع الرمز (A4) والرمز (A7) في أن تأثير الجائحة على قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ، كما اتفق الرمز (A9) والرمز (A10) في أن الإغلاق والحظر قد أثر على قطاع السياحة والطيران والفنادق في الأردن، كما اختلف الرمز (A5) مع جميع الرموز في أن عدم تقديم الدعم لقطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن هو من أثر عليها، واختلف الرمز (A2) مع كل الرموز في أن ذلك يعتمد بشكل عام على طبيعة قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن.

السؤال التاسع: برأيك هل اتصفت أرباح قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن بالثبات أم بالانخفاض ام بالارتفاع ولماذا؟

يتبين من إجابات أفراد العينة على السؤال التاسع أن الإجابات جاءت متباينة حيث تعلق الموضوع بالأرباح من حيث الثبات أو الانخفاض أو الارتفاع حيث اتفق (A1) مع (A5) في أن الأرباح اتصفت أحياناً بالثبات واختلف مع الرمز (A2) والرمز (A3) في أن الأرباح اتصفت بالانخفاض، واختلف مع الرمز (A4) في أن الأرباح كانت عالية، واختلف كل من (A1، A2، A3، A4) مع الرمز (A5) حيث أشار (A5) إلى أن ذلك يحتاج لدراسة، كما اتفق الرمز (A1) مع الرمز (A7) في أن الأرباح اتصفت بالثبات، كما اتفق الرمز (A4) مع الرمز (A8) بأن الأرباح اتصفت بالارتفاع، واختلف مع كل من (A9) و (A10) وللذان أشارا إلى أن المنافسة الشديدة هي التي تحدد ذلك، وأن الرمز (A16) بيّن أن الأرباح اتصفت بالانخفاض.

مناقشة النتائج والتوصيات

فيما يلي تستعرض الباحثة مناقشة نتائج الدراسة وعرضاً لأبرز التوصيات في ضوء النتائج وكما يلي:

مناقشة النتائج

أولاً: نتائج التحليل الوصفي

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفي لأساليب إدارة الأزمات وجود مستوى متوسط لأساليب إدارة الأزمات للأبعاد (أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب المشاركة الديمقراطية، وأسلوب تحليل المسار، وأسلوب الاحتواء، وأسلوب التقنيت)، حيث جاء أسلوب المشاركة الديمقراطية في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وفي المرتبة الثانية جاء أسلوب تحليل المسار من حيث الأهمية النسبية، وفي المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية جاء أسلوب التقنيت، وفي المرتبة الرابعة جاء أسلوب الاحتواء من حيث الأهمية النسبية، وفي المرتبة الأخيرة جاء أسلوب الاحتياط التعبوي من حيث الأهمية النسبية.
 2. جاء أسلوب المشاركة الديمقراطية في المرتبة الأولى ويمكن أن يكون السبب في ذلك بأن تطبيق أساليب المشاركة الديمقراطية تعزز المشاركة من قبل الجميع من خلال تلمس مشكلات الأزمات ومحاولة وضع حلول بناءة للأزمات بما يمكن من حلها أو الحد منها، بحيث تستطيع مركز إدارة الأزمات والكوارث تلافي المشكلات التي تواجهها باستمرار.
 3. وفي المرتبة الثانية جاء أسلوب تحليل المسار حيث يمكن أن يعزى ذلك إلى المصارف العراقية تواجه العديد من الأزمات، وهي في سبيل ذلك تقوم بتحويل مسار هذه الأزمات لمجاملات أخرى بحيث تتمكن من تقليل خطورة هذه الأزمات، وهذا يتطلب تضافر جهود جميع العاملين من أجل الحد من خطورة هذه الأزمات كي لا يواجه المركز صعوبات وأزمات قد لا تستطيع مواجهتها.
 4. وفي المرتبة الثالثة جاء أسلوب التقنيت وسبب ذلك أن مركز إدارة الأزمات والكوارث عندما تواجه إحدى الأزمات فإنها تعمل على تقنيتها إلى أجزاء صغيرة بما يمكنها من حلها والتقليل من ضغط الأزمة عندما يكون موحداً، كما يقوم مركز إدارة الأزمات والكوارث بتحديد المنافع المحتملة والمخاطر المتوقعة بحيث تستطيع مواجهة الأزمات في المركز، من خلال تقييمها وتحديد الإطار المناسب للحل.
 5. وفي المرتبة الرابعة جاء أسلوب الاحتواء ويمكن أن يعزى ذلك إلى قيام مركز إدارة الأزمات والكوارث بتتبع مسار الأزمة، بحيث تنتهز الفرصة المناسبة لاتخاذ خطوة مناسبة يمكن لها من خلالها حصر هذه الأزمات وتجميدها في مرحلة من المراحل بحيث يتم احتواء هذه الأزمة أو إنهائها بشكل عام، وفي المرتبة الأخيرة جاء أسلوب الاحتياط التعبوي، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن مركز إدارة الأزمات والكوارث تحتاط دائماً بمخزون استراتيجي تستطيع من خلاله مواجهة الأزمات من خلال تبني استراتيجية بناءة ومناسبة تمكنها من مواجهة الأزمات باستمرار.
- لقد اتفقت نتائج هذه الدراسات مع نتيجة دراسة القباطي (2018) والتي توصلت إلى أن مستوى إدارة الأزمات من قبل مديري المدارس اليمنية كان بدرجة متوسطة، ودراسة (Kamam 2018) التي اشارت الى وجود مستويات متوسطة لاستخدام اساليب ادارة الازمات في فنادق الخمس نجوم المصرية.

ثانياً: اختبار الفرضيات

مناقشة الفرضية الرئيسية الأولى

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

يشير الجدول (13) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة F والمساوية (92.335) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (4)، وبلغ معامل الارتباط ($R=0.809$) مما يشير إلى وجود علاقة المتغيرين، وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.654) إلى أن أسلوب إدارة الأزمات بإبعاها قد فسرت ما نسبته (65.4%) من التباين في التصدي لجائحة كورونا.

وبناء على ما ورد ترفض الفرضية العدمية الرئيسية الأولى وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن على مركز إدارة الأزمات والكوارث عند القيام بالتصدي لفيروس كورونا أن يتبع جميع الأساليب اللازمة واتخاذ الاحتياطات التي تمكن المركز من التصدي لجائحة كورونا.

مناقشة الفرضية الفرعية الأولى

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتياطي التعبوي في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

يشير الجدول (14) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتياطي التعبوي في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة f والمساوية (188.379)، ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1)، وبلغ معامل الارتباط ($r=0.698$) مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين وتشير قيمة r^2 والمساوية (0.488) إلى أن أسلوب الاحتياطي التعبوي بإبعاها قد فسرت ما نسبته (48.8%) من التباين في التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتياطي التعبوي في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن على مركز إدارة الأزمات والكوارث عند القيام بالتصدي لفيروس كورونا أن يكون لديه احتياط تعبوي يمكنه من تجاوز الأزمات بحيث لا ينعكس ذلك على جميع القطاعات وخاصة قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

مناقشة الفرضية الفرعية الثانية

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمشاركة الديموقراطية في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

يبين جدول (15) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمشاركة الديموقراطية في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة F والمساوية (160.312)، ومعنوية عند

مستوى دلالة (Sig.=0.000)، وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1). وبلغ معامل الارتباط ($r=0.669$) مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين. وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.447) إلى أن أسلوب المشاركة الديمقراطية بإبعادها قد فسر ما نسبته (44.7%) من التباين في التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمشاركة الديموقراطية في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن ويمكن تفسير ذلك من خلال أن على مركز إدارة الازمات والكوارث عند القيام بالتصدي لفيروس كورونا أن يتبع أسلوب المشاركة الديمقراطية من خلال اشراك جميع الفئات في عملية التصدي لجائحة كورونا بحيث لا ينعكس ذلك على جميع القطاعات وخاصة قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح الى الأردن.

مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحويل المسار في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

يظهر الجدول (16) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحويل المسار في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة f والمساوية (93.497)، ومعنوية عند مستوى دلالة (Sig. ≤ 0.000)، وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1). وبلغ معامل الارتباط ($r=0.566$) مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين وتشير قيمة r^2 والمساوية (0.321) إلى أن أسلوب تحويل المسار قد فسرت ما نسبته (32.1%) من التباين في التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحويل المسار في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن ويمكن تفسير ذلك من خلال أن على مركز إدارة الازمات والكوارث عند القيام بالتصدي لفيروس كورونا أن يحول مسار الازمة بحيث لا ينعكس ذلك على جميع القطاعات وخاصة قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح الى الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة

H01-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتواء في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

يشير الجدول (17) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتواء في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

من خلال قيمة f والمساوية (114.809)، ومعنوية عند مستوى دلالة (Sig.=0.000)، وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1). وبلغ معامل الارتباط ($r=0.606$) مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين. وتشير قيمة r^2 والمساوية (0.367) إلى أن أسلوب الاحتواء قد فسر ما نسبته (36.7%) من التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتواء في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن على مركز إدارة الأزمات والكوارث عند القيام بالتصدي لفيروس كورونا أن يتبع أسلوب الاحتواء بحيث لا ينعكس ذلك على جميع القطاعات وخاصة قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

الفرضية الفرعية الخامسة

Ho1-5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

يشير الجدول (18) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن من خلال قيمة f والمساوية (772.484)، ومعنوية عند مستوى دلالة (Sig.=0.000)، وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (1). وبلغ معامل الارتباط ($r=0.892$)، مما يشير إلى وجود علاقة بين المتغيرين. وتشير قيمة r^2 والمساوية (0.796) إلى أن أسلوب التفتيت قد فسر ما نسبته (79.6%) من التباين في التصدي لفيروس كورونا.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية العدمية الفرعية الخامسة، وتقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور إدارة الأزمات والكوارث في التصدي لوباء كورونا وانعكاس ذلك على قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن على مركز إدارة الأزمات والكوارث عند القيام بالتصدي لفيروس كورونا أن يحاول تفتيت الازمة بحيث لا ينعكس ذلك على جميع القطاعات وخاصة قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح إلى الأردن.

مناقشة أسئلة المقابلة:

مناقشة السؤال الأول: ما هي الآثار المترتبة على أوامر الدفاع على قطاع السياحة والطيران وجذب السياح إلى الأردن؟

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن هناك العديد من الآثار التي تؤثر على أداء قطاع السياحة والطيران وجذب السياح وهي غياب التخطيط والإدارة الناجحة وكذلك نقص التمويل وعدم حماية هذه القطاعات.

مناقشة السؤال الثاني: ما رأيك بالإجراءات الحكومية المطبقة في ظل جائحة كورونا بما يخص قطاع السياحة والطيران وجذب

السياح إلى الأردن؟

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن الإجراءات الحكومية المطبقة في ظل الجائحة لم تكن ضمن المستوى المطلوب حيث أدى ذلك إلى فشل العديد من المشروعات في قطاع السياحة والفنادق وجذب السياح في الأردن.

مناقشة السؤال الثالث: برأيك ما هي أسباب نجاح قطاع السياحة والطيران وجذب السياح إلى الأردن؟

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن وجود برامج وحوافز واعفاءات تسبب نجاح المشاريع في قطاع السياحة وجذب السياح في الأردن وأن غياب التخطيط والإدارة يؤدي إلى فشل المشروعات.

مناقشة السؤال الرابع: برأيك ما هي أسباب فشل قطاع السياحة والطيران وجذب السياح إلى الأردن بشكل عام؟

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن هناك اسباب عديدة لفشل قطاع السياحة والفنادق وجذب السياح ومنها نقص التمويل وعدم وجود حوافز ونقص السيولة وعدم وجود برامج من الحكومة.

مناقشة السؤال الخامس: ما اقتراحاتك لتشجيع الاستثمار في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح إلى الأردن؟

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن هناك أساليب عدة لتشجيع السياحة ومنها توفير التمويل اللازم ودعم قطاع السياحة ووجود الإعفاءات الجمركية وغير ذلك من الأمور.

مناقشة السؤال السادس: ما هي اقتراحاتك لتخفيف الاثار السلبية لجائحة كورونا؟

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن هناك عدة اقتراحات لتخفيف اثار الجائحة ومنها تقليل الاغلاقات ودعم المشاريع بالاموال وزيادة عدد المشروعات في قطاع السياحة والفنادق في الأردن.

مناقشة السؤال السابع: ما هي الاثار الاقتصادية للمشاريع في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ؟

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن المشاريع لها أهمية كبيرة حيث انها تعد من الروافد الهامة التي تدعم الاقتصاد الوطني وزيادة النمو والنتائج المحلي الإجمالي.

مناقشة السؤال الثامن: برأيك ما هو تأثير جائحة كورونا على قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن ؟

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن تأثير الجائحة على قطاع السياحة والفنادق هو تأثير كبير وذلك بسبب وجود الكثير من المعوقات التي أثرت على نجاح هذه القطاعات.

مناقشة السؤال التاسع: برأيك هل اتصفت أرباح قطاع السياحة والطيران وجذب السياح الى الأردن بالثبات أم بالانخفاض ام بالارتفاع ولماذا؟

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن أرباح قطاع السياحة والطيران تباينت بين الثبات والانخفاض والارتفاع حسب الاغلاقات وحسب معطيات الجائحة ولأسباب أخرى.

التوصيات:

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، وفي ضوء الاستنتاجات السابقة، فإن الباحثة تقدم مجموعة توصيات يمكن الاستفادة منها وفيما يلي عرض لهذه التوصيات:

1. ضرورة قيام المركز الوطني لإدارة الأزمات والكوارث بإجراء دراسات مستقبلية للوقوف على مدى نجاح المراكز في مواجهة الأزمة ، وما هي معوقات إدارة الأزمات الفاشلة خاصة في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح.
2. ضرورة ضمان وجود قطاع خاص قوي قادر على إدارة تجربة سفر سلسلة تتبع بروتوكولات صارمة للصحة والنظافة وإعادة بناء ثقة المسافرين بالأردن كوجهة سياحية بشكل عام.
3. ضرورة تبني التحولات التكنولوجية على مستوى القطاعين الخاص والعام لتقديم تجربة عملية تُراعي التباعد الاجتماعي علاوة على تقديم الدعم المستمر لقطاع السياحة والسفر.
4. ضرورة تطوير الممارسات المستدامة والمسؤولة، والتعاون الحثيث مع الدول الأخرى لتخفيف القيود المفروضة على المسافرين والسماح بالنمو والانتعاش.
5. ضرورة التركيز على تنشيط السياحة الداخلية والمطالبة بدمج مادة الثقافة السياحية مع مادة الفن لتشجيع الأجيال نحو السياحة.
6. ضرورة تخفيف القيود التي تفرضها الدولة على قطاع السياحة والفنادق والطيران بحيث تزداد نسب قدوم السياح الى الأردن وبما يؤدي الى دعم القطاع السياحي والفندقي فيه.
7. ضرورة أن يكون للمؤسسات والمجتمعات الأهلية المختلفة دور أكبر وتعاون مع المركز لمواجهة الأزمات المحتملة في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح.

8. على القطاع العام والشركات الخاصة دعم المركز الوطني لإدارة الأزمات ليتمكن من إدارة الأزمة بنجاح في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح.
9. ضرورة إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية للوقوف على دور المركز في التخفيف من آثار (كوفيد-19) على القطاعات الاقتصادية الأخرى خاصة في قطاع السياحة والطيران وجذب السياح.
10. قيام مركز إدارة الأزمات والكوارث باستخدام الممارسات الفاعلة لممارسات الموارد البشرية التي هدفها بناء الكفاءات المتميزة لدى الموظفين، وزيادة التكامل بين تطوير الموارد البشرية وأساليب إدارة الأزمات بحيث يمكن إيجاد استراتيجية واضحة تستطيع من خلالها الموارد البشرية اكتساب المهارات اللازمة التي تمكنها من أداء المهمات المطلوبة بكفاءة وفاعلية بحيث لا ينعكس ذلك على جميع القطاعات وخاصة قطاع الطيران والمواقع السياحية وجذب السياح الى الأردن.
11. إجراء مزيد من الدراسات التي تربط بين أساليب إدارة الأزمات وربطها بمتغيرات أخرى.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- السكرانه، بلال (2018). إدارة الأزمات، الاردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عباس، صلاح (2018). إدارة الأزمات في المنشآت التجارية. جمهورية مصر العربية، الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- عبدالله، مازن، حمود، مروان (2020). تشخيص واقع إدارة الأزمات، في منظمات التعليم العالي، جامعة تكريت أنموذجاً: دراسة استطلاعية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 16(1)، 423-434.
- العزاوي، نجم (2010). التدريب الإداري. الاردن، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الغرباوي، نسرين، ومحمود، محمد (2020). واقع ممارسة مراحل إدارة الأزمات دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مستشفى ابن الأثير في الموصل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 16(1)، 434-452.
- مزعل، محمد (2020). أثر استراتيجية إدارة الأزمات في تحسين الأداء المنظمي بحث ميداني في الشركات العامة التابعة لوزارة التجارة العراقية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 16(1)، 344-361.
- أخيارهم، محمد (2013). الأزمات مسبباتها. جمهورية مصر العربية، القاهرة: دار الكتاب.
- سامي، عبد الله (2020). التدريب على الأزمات. جمهورية مصر العربية، الإسكندرية: منشأة المعارف.
- السعيد، أحمد (2020) إدارة الأزمات، الإسكندرية، دار العلم.
- أبو قحف، عبدالسلام (2020). الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات. جمهورية مصر العربية، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

- الهاشمي، مصعب (2017) دور القوانين والتشريعات الدولية والمحلية في مواجهة أزمات الكوارث، بحث منشور، مجلة العلوم الإنسانية، 18(1): 80-101.
- عبدالله، عزة (2002) أساليب مواجهة الكوارث الطبيعية، بحث منشور في مجلة مركز بحوث الشرطة، أكاديمية مبارك للأمن، 1(21): 527-555.
- الصيرفي، محمد (2018). إدارة الأزمات، مصر، الاسكندرية: مؤسسة هورس.
- الطراونة، محمد (2011)، إدارة الأزمات، عمان، دار اليراع.
- عباس، صلاح (2018). إدارة الأزمات في المنشآت التجارية. مصر، الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- النجار، مصطفى (2020) " تقرير المنظمة السياحية العالمية العالم في انتظار الرقم السحري" مجلة الأهرام الديمقراطية، 1(136) ، ص1-45.
- عبد العاطي ، محمد (2011) " السياحة وتوقعات بتراجع المساهمة في الدخل القومي " ، جريدة المصري اليوم ، 1 (2530) ، ص ص1-55.
- الخصيري، محسن (2015). إدارة الأزمات: علم الامتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف، مصر، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- دهاني، جميلة (2018). : أثر التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية سعدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الدكتور مولاي الطاهر "سعيدة"، الجزائر.
- اسبر، ميساء داود (2014). تفعيل دور السياحة في التنمية الريفية (مع دراسة حالة في المنطقة الساحلية السورية)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة تشرين، سوريا.
- بظاظو، إبراهيم (2006).تخطيط وتطوير المواقع السياحية في الأردن وتسويقها بأستخدام نظام المعلومات الجغرافية. رسالة غير منشورة ، الجامعة الأردنية، عمان.
- خان، أحلام وزاوي، سورية (2010) السياحة البيئية وأثرها على التنمية في المناطق الريفية، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، 1(7)، 225-246.
- خضير، ليلي محمد محمد (2005) تأثيرات المجتمعات المحلية علي منشآت السياحة البيئية مع التركيز على معايير تصميم الفندق البيئي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- الخصيري، محسن أحمد (1999) التسويق المصرفي، (القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.

خنفر، عايد راضي و خنفر، إباد عبد الالة (2006) (تسويق السياحة البيئية والتنوع الحيوي) دراسة منشورة، مكتبة جامعة الملك خالد وجامعة الزقاء، 2006م.

سليمان، حورية (2017). دور السياحة البيئية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

عبد اللطيف، عبد الحافظ احمد (2004) (دراسة سوسولوجية مقارنة)، رسالة دكتوراة غير منشورة، مكتبة جامعة جنوب الوادي.
عبد الوهاب، صلاح (2020) السياحة الدولية، (القاهرة: مطبعة زهران).

عزام، أحمد (2010) دور السياحة في تنمية المجتمع المحلي، دراسة حالة أم قيس، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

غنيم، عثمان محمد وسعد، بنيتا نبيل (2020)، التخطيط السياحي، طبعة اولى، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

مبارك، بلالطة و خالد، طواش (2019) "سوق الخدمات السياحية"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 1 (4) ص 154-155.
مسعد، محي محمد (2010) الاطار القانوني للنشاط السياحية الفندقية، مصر: المكتب العربي الحديث.

عيساني، عامر (2010). الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر.

كواش، خالد (2004). أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية، حالة الجزائر اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.

دبور، نبيل (2020). مشاكل وآفاق التنمية السياحية المستدامة في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، مجلة التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية، 1(1): 1-24

بساطو، ابراهيم (2010)، تطبيق السلسلة القياسية الدولية (ISO 14000) في المحميات الطبيعية في الأردن وأثرها في تقليل المخاطر البيئية: دراسة حالة، 59-68: (1) **Journal of Environmental studies (JES)**.

العاب، حسن وزرقين، عبود (2016)، تسويق برامج السياحة البيئية وسبل تطويرها. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ص 141-162.

عياشي، عبدالله (2016). استراتيجيات تنمية السياحة البيئية في الجزائر من منظور الاستدامة، حظيرة التاصيل بولاية إيليزي أنموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

حسن، حسين عجلان (2020). استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، الاردن، عمان: إثناء للنشر والتوزيع.

الخشالي، شاكر جارالله (2015). موضوعات إدارية معاصرة، الاردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الشرماني، رفيق (2019) الدعم النفسي والاجتماعي في مواجهة جائحة كورونا، مدونات الجزيرة، الجزيرة، قطر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abbas, S (2018) Crisis Management in Commercial Establishments, Egypt, Alexandria, Youth Foundation.
- Al-Sakarneh, M (2018) Crisis Management (First Version), Amman, Konooze Al Marefa For Publishing and Distribution.
- www.emro.who.int/ar/health-topics/Corona/Virus/information-resources.html.2019.
- Naylor, D, Al Rawi, M, Clayton, M, Fitzpatrick, M and Green, P (2013) Hydrocarbon- Potential of Jordan J.P.G, 36(3): 205-236.
- Abed, A (2020) The geology of Jordan and its environment and Water Jordanian Geologists Association, Amman – Jordan.
- Alshboul, K. (2016). Assessing Local Community Involvement in Tourism Development around a Proposed World Heritage Site in Jerash, Jordan , Un published thesis Doctoral, Waterloo, Ontario, Canada
- Muganda, M.; Sirima, A. and Ezra, P.(2017). The Role of Local Communities in Tourism Development: Grassroots Perspectives from Tanzania, Journal of human ecology (Delhi, India), 41(1): 53-66
- Chiun, M (2013). Rural Tourism and Destination Image Community Perception in Tourism Planning, a Multisciplinary Journal of Global Macro Trends, Volume 2 Issue 1, January 2013
- Athamneh, S. (2018). HR planning for crisis management, Journal of International Studies, 1(4), 1-20.
- Abouraia, M. (2018). Organizational learning: An assessment of its impact on crisis management in the United Arab Emirates. **International Journal of Learning and Development**, 8(1), 1-20.
- Kamam, G. (2018). The impact of strategic planning on crisis management styles in the 5-star hotels. **Journal of Hotel & Business Management**, 7(1), 1-9.
- Wang, H. (2020). Organizational crisis management and human resource development: A review of the literature and implications to HRD research and practice. **Academy of Human Resource Development**, 16(3), 310-333.

“The role of crisis and disaster management in addressing the Corona epidemic and its reflection on the aviation sector, tourist sites and attracting tourists to Jordan”

Researcher:

Prof. Talal Saba Akasheh

Lina Omar Alnajjar

2022

Abstract:

The study aimed to identify the role of crisis and disaster management in addressing the Corona epidemic and its reflection on the aviation sector, tourist sites and attracting tourists to Jordan. The interview for data collection, and the study reached a number of results, the most prominent of which were: There is a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for the role of crisis and disaster management in addressing the Corona epidemic and its reflection on the aviation sector, tourist sites and attracting tourists to Jordan, there is an effect Statistically significant at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for the tactical reserve in addressing the Corona epidemic and its reflection on the aviation sector, tourist sites and attracting tourists to Jordan, and there is a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for democratic participation in addressing the Corona epidemic and its reflection On the aviation sector, tourist sites, and attracting tourists to Jordan. and tourist sites and attracting tourists to Jordan, and there is a statistically significant effect at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) of containment in addressing the Corona epidemic and its reflection on the aviation sector and tourist sites and attracting tourists to Jordan, and there is a statistically significant effect at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). The role of Crisis and Disaster Management in addressing the Corona epidemic and its reflection on the aviation sector, tourist sites and attracting tourists to Jordan, the presence of an impact of the pandemic on the tourism sector.

The study recommended the necessity of easing the restrictions imposed by the state on the tourism, hotel and aviation sector, so that the rates of tourists coming to Jordan increase, which leads to support the tourism and hotel sector in it. And what are the obstacles to failed crisis management, especially in the tourism and aviation sector, and in attracting tourists.

Keywords: Crisis and disaster management, Addressing the Corona epidemic, The aviation sector and tourist sites, Attracting tourists to Jordan..