3

مكتب الأمم المتحدة
لمكافحة الإرهاب

حماية المواقع السياحية من الهجمات الإرهابية

دليل الممارسات الجيدة

وحدة متخصصة

البرنامج العالمي لمكافحة التهديدات الإرهابية ضد الأهداف الضعيفة

نفذ بالشراكة مع:

UNITED NATIONS SECURITY COUNCIL
COUNTER-TERRORISM COMMITTEE
EXECUTIVE DIRECTORATE (CTED)

UNAOC
United Nations Alliance of Civilizations

unicri
United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute

مكتب الأمم المتحدة
لمكافحة الإرهاب

حماية المواقع السياحية من الهجمات الإرهابية - دليل الممارسات الجيدة

دليل الممارسات الجيدة

وحدة متخصصة

البرنامج العالمي لمكافحة التهديدات الإرهابية ضد الأهداف الضعيفة

نفذ بالشراكة مع:

UNITED NATIONS SECURITY COUNCIL
COUNTER-TERRORISM COMMITTEE
EXECUTIVE DIRECTORATE (CTED)

UNAOC
United Nations Alliance of Civilizations

unicri
United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute

© الأمم المتحدة، 2022

جميع الحقوق محفوظة في جميع أنحاء العالم

المحتويات

تمهيد ..... ه

1 - التهديد الإرهابي للمواقع السياحية 1

2 - ضعف المواقع السياحية أمام الهجمات الإرهابية 4

3 - التخفيف من المخاطر والاستجابة لها: أدوار أصحاب المصلحة وممارساتهم الجيدة 8

3-1 الدول الأعضاء 8

3-1-1 واضعو السياسات 9

3-1-2 أجهزة الاستخبارات 27

3-1-3 إنفاذ القانون 27

3-2 الجهات غير الحكومية 32

3-2-1 قطاع السفر والسياحة 32

3-2-2 مشغلو المواقع السياحية 37

3-2-3 منظمو الرحلات السياحية 39

3-2-4 مرشدو الجولات 40

3-2-5 أصحاب المصلحة في قطاع الضيافة 41

3-2-6 متعهدو النقل 41

3-2-7 مشغلو خطوط السفن السياحية 42

3-2-8 السياح 42

3-2-9 المجتمعات المحلية 43

المراجع 45

تمهيد

أعد البرنامج العالمي لمكافحة التهديدات الإرهابية ضد الأهداف الضعيفة[1] التابع لمكتب الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب هذه الوثيقة كمصدر للتوجيه يركز على حماية المواقع السياحية من الأعمال الإرهابية. وقد وُضعت كوحدة قطاعية لـ "خلاصة الممارسات الجيدة لحماية البنية التحتية الحيوية من الهجمات الإرهابية[2]".

وبعد تقديم لمحة عامة عن التهديدات ونقاط الضعف الرئيسية المرتبطة بالإرهاب التي تؤثر على المواقع السياحية، تتعمق هذه الوحدة في الدور المحدد الذي يمكن وينبغي لأصحاب المصلحة القيام به في بيئة أمنية معقدة - ومتقلبة في كثير من الأحيان - من خلال العمل ضمن الإطار المفاهيمي لنهج إدارة المخاطر والأزمات. وتصاحب كل جزء مجموعة مختارة من الدراسات الإفرادية التي توضح كيفية تفعيل المبادئ الرئيسية المتعلقة بالأمن - بما في ذلك التوصيات المعتمدة دوليا - من قبل الحكومات والجهات الفاعلة في القطاع الخاص، ومشغلي المواقع السياحية، ومنظمات المجتمع المدني. كما تلخص الوحدة محتوى العديد من الأدوات (أي الأدلة والكتيبات والخلاصات) التي توفر التوجيه لوضع سياسات سليمة وتهيئة بيئات تشغيلية سليمة للحد من نقاط الضعف في المواقع السياحية وزيادة قدرتها على الصمود.

والإطار التحليلي، والدراسات الإفرادية، والأدوات، والموارد الواردة في هذه الوحدة تُعرض بعد إجراء بحوث مكتبية مكثفة، وتوجيه طلب رسمي للحصول على مدخلات من جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 193 دولة، وإجراء مناقشات مع فرادى الخبراء، والمنظمات الدولية، وشركاء المشاريع، فضلا عن مدخلات من الفريق العامل المعني بالتهديدات الناشئة وحماية البنية التحتية الحيوية التابع لاتفاق الأمم المتحدة العالمي لتنسيق مكافحة الإرهاب[3]. كما تم الحصول على أفكار ثاقبة هامة من اجتماع لفريق خبراء نظّمه مكتب الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب مع الشركاء افتراضيا في 14 و 15 حزيران/يونيه 2021، وضم أكثر من 250 خبيرا من الدول الأعضاء والمنظمات

1 الشركاء في البرنامج هم: مكتب الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب، والمديرية التنفيذية للجنة الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب، وتحالف الأمم المتحدة للحضارات، ومعهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة. ويجري تنفيذ البرنامج بالتشاور الوثيق مع المنظمات الأخرى ذات الصلة، بما فيها الإنتربول. ولمزيد من المعلومات انظر الرابط: https://www.un.org/counterterrorism/vulnerable-targets.

2 تم وضع الخلاصة في عام 2018 في إطار الفريق العامل المعني بحماية البنية التحتية الحيوية بما في ذلك الإنترنت والأهداف الضعيفة وأمن السياحة تحت قيادة فرقة العمل المعنية بالتنفيذ في مجال مكافحة الإرهاب التابعة للأمم المتحدة. وفي عام 2019، تم دمج فرقة العمل تلك في اتفاق الأمم المتحدة العالمي لتنسيق مكافحة الإرهاب (الاتفاق). وفي إطار هذا الهيكل الجديد، تم الجمع بين كل من الفريق العامل المعني بحماية البنية التحتية الحيوية، بما في ذلك الإنترنت والأهداف الضعيفة وأمن السياحة، والفريق العامل المعني بمنع الهجمات الإرهابية بأسلحة الدمار الشامل والتصدي لها التابعين لفرقة العمل المعنية بالتنفيذ في مجال مكافحة الإرهاب التابعة للأمم المتحدة لإنشاء "الفريق العامل المعني بالتهديدات الناشئة وحماية البنية التحتية الحيوية" التابع للاتفاق.

3 https://www.un.org/counterterrorism/global-ct-compact.

الدولية والإقليمية وجماعات المجتمع المدني والقطاع الخاص والأوساط الأكاديمية. واستفادت العملية أيضا من مساهمة مستشارة الشؤون الجنسانية في مكتب الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب واستشاري متفرغ في مجال حقوق الإنسان في فرع المشاريع الخاصة والابتكار التابع لمكتب الأمم المتحدة[4].

4 تسعى هذه الوحدة إلى تعميم الاهتمامات المتعلقة بالمساواة بين الجنسين في مختلف المواضيع المتناولة فيها. وهي تسلط الضوء، بوجه خاص، على الحاجة إلى إدراج المنظورات الجنسانية والتوازن بين الجنسين في خطط استراتيجية السلامة والأمن في مجال السياحة، فضلا عن تعميم مراعاة المنظور الجنساني في التدريب والممارسة وإجراء تمارين وضع خطط الأمن والطوارئ. وهذه قائمة غير شاملة، وينبغي أن تشمل الاعتبارات الخاصة بالسياق بدءاً من تخطيط جميع التدابير المبرزة في هذه الوحدة إلى تنفيذها وتقييمها.

قائمة الأطر

الإطار 1	نقاط ضعف السفن السياحية أمام النشاط الإرهابي	6
الإطار 2	فرقة العمل الرفيعة المستوى المعنية بالسياحة والأمن – منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة	9
الإطار 3	سياسة واستراتيجية رابطة أمم جنوب شرق آسيا المستقبليتان للسلامة والأمن السياحيين	10
الإطار 4	دور الحكومات في إصدار تحذيرات السفر	22
الإطار 5	تكنولوجيات التعرف على الوجه وقطاع السياحة	28
الإطار 6	المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة وواجبات العاملين في مجال السياحة	33
الإطار 7	واجب وسائط الإعلام والسياح أن تكون اختياراتهم سليمة	42

مؤشر الدراسات الإفرادية

الدراسة الإفرادية 1	سياسة غيانا الوطنية في مجال السياحة	11
الدراسة الإفرادية 2	تطبيق الأمن حسب التصميم على الأماكن السياحية: مثال متحف لوفر أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة	12
الدراسة الإفرادية 3	التدابير الأمنية الاستراتيجية التي اتخذتها كوستاريكا لقطاع السياحة	12
الدراسة الإفرادية 4	مبادرات المملكة المتحدة بشأن التأهب للأزمات وإدارتها	19
الدراسة الإفرادية 5	مراكز رعاية السياح وحمايتهم في المكسيك	20
الدراسة الإفرادية 6	"الفلبين ثروة من العجائب!"	24
الدراسة الإفرادية 7	الميثاق الاسترالي للسفر الآمن	25
الدراسة الإفرادية 8	تعزيز إنفاذ القانون في منتجع دوس بالماس، الفلبين	29
الدراسة الإفرادية 9	وسمة "الموقع الآمن"، فرنسا	30

الدراسة الإفرادية 10	مدرسة تدريب على أمن السياحة في الجمهورية الدومينيكية	31
الدراسة الإفرادية 11	مبادرة سلامة السياحة في جنوب أفريقيا	34
الدراسة الإفرادية 12	الحماية المادية للمواقع السياحية: شرم الشيخ، مصر، وبالي، إندونيسيا	35

فهرس الأدوات

الأداة 1	الخطط الوطنية للسلامة والأمن في مجال السياحة - منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة	13
الأداة 2	الأمن السياحي في المكسيك وأمريكا الوسطى ومنطقة البحر الكاريبي 2016-2019: النتائج والتوصيات الرئيسية - منظمة الدول الأمريكية (OAS) ومعهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة (UNICRI)	14
الأداة 3	مجموعة أدوات للاتصالات في أوقات الأزمات في مجال السياحة - منظمة السياحة العالمية، 2011	26
الأداة 4	دليل للاتصالات في أوقات الأزمات في مجال السياحة – رابطة أمم جنوب شرق آسيا	26
الأداة 5	التأهب للأزمات: هل أنت مستعدة وقادرة على الصمود لحماية شعبك ووجهاتك؟ المصدر: WTTC 2019	35
الأداة 6	لا تخاطري! دليل لمساعدة شركات السياحة على الاستعداد والاستجابة والتعافي من أزمة - الحكومة الأسترالية، 2013	36
الأداة 7	إدارة المخاطر السياحية: دليل موثوق لإدارة الأزمات في مجال السياحة – رابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادئ، 2006	36
الأداة 8	إدارة السلامة والأمن في المناسبات والمواقع الثقافية - وزارة الداخلية ووزارة الثقافة والاتصالات، فرنسا، 2017 (بالفرنسية)	37
الأداة 9	إرشادات أمن مناطق جذب الزوار: خطة استعراضية من 10 نقاط - الرابطة الدولية للملاهي ومناطق الجذب السياحي، 2019	38
الأداة 10	كيفية إدارة المخاطر في مجال السياحة - وزارة الخارجية، هولندا، 2020	39

[1]

التهديد الإرهابي للمواقع السياحية

أهابت الجمعية العامة، في آخر استعراض لاستراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب، بالدول الأعضاء "تعزيز الجهود الرامية إلى تحسين أمن وحماية الأهداف المعرضة بشكل خاص للخطر، بما في ذلك (...) المواقع السياحية (...) فضلا عن تعزيز قدرتها على مقاومة الهجمات الإرهابية، ولا سيما في مجال الحماية المدنية"[5].

والمواقع السياحية هي الأماكن التي توجد فيها مناطق جذب سياحي محددة وكذلك المناطق المحيطة بها مباشرة[6]. ولذلك، تميز هذه الوحدة بين المواقع السياحية والوجهات السياحية، فالأخيرة تشمل الإقليم الأوسع (مثل مدينة أو جزيرة أو بلد) الذي توجد فيه مواقع محددة. وبالتالي، قد تشمل الوجهة السياحية الواحدة مواقع سياحية متعددة إضافة إلى البنية

5 الاستعراض السابع للاستراتيجية العالمية لمكافحة الإرهاب (A/RES/75/291)، الفقرة 71.

6 من أمثلة هجوم إرهابي وقع بالقرب من منطقة جذب سياحي ذلك الهجوم الذي وقع في عام 2019 وجرى فيه تفجير جهاز متفجر يدوي الصنع استهدف حافلة مليئة بالسياح بالقرب من أهرامات الجيزة بمصر، مما أسفر عن إصابة عدد من الركاب. كما أن هجوم عام 2015 على متحف باردو، تونس، مثال آخر، استُهدف فيه سياح من جنسيات متعددة من قبل مسلحي داعش أثناء نزولهم من حافلة للوصول إلى مجمع المتحف.

التحتية الداعمة لمكان سياحي واحد أو أكثر (مثل الفنادق والمطاعم والمكاتب السياحية وشبكات النقل).

وتختلف المواقع السياحية عن بعضها البعض من حيث المكان والتخطيط والحجم والهياكل الإدارية وكذلك السياقات السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحيطة بها. وبعضها أماكن ذات جمال طبيعي (مثل الشواطئ والمتنزهات الوطنية) وبعضها الآخر له قيمة ثقافية أو تاريخية أو دينية[7] (مثل المتاحف والمعالم الأثرية ودور العبادة). وبعض الأماكن تصبح مناطق جذب سياحي في فترات معينة فقط من السنة (مثل أسواق تذوق الطعام). ومن الحالات الخاصة السفن السياحية، التي يمكن اعتبارها مواقع سياحية "عائمة" كاملة بدلا من مجرد كونها وسيلة للنقل[8]. ويتجلى ذلك في مفهوم "الرحلات البحرية المسيرة دون وجهة" أو "الرحلات المسيرة إلى مكان غير محدد"، حيث تقوم السفن السياحية برحلات ذهابا وإيابا لمدة تصل إلى 3 ليال دون الرسو في أي موانيء.

ومنذ أوائل ثمانينيات القرن الماضي، أحدثت العولمة تغييرات هائلة في قطاع السياحة، الذي يمثل الآن أكبر مجال منفرد للنشاط التجاري في جميع أنحاء العالم[9]. وفي السنوات القليلة الماضية، ازداد عدد السياح في جميع أنحاء العالم أضعافا مضاعفة. وقد أدت الموجات المتعاقبة لتحرير التجارة في الخدمات إلى انخفاض أسعار النقل الجوي، وتوجيه تدفقات هائلة من الزوار نحو الوجهات التقليدية، فضلا عن دعم ظهور مواقع سياحية جديدة. وفي غضون عقود قليلة، تحوّل السفر لأغراض الترفيه – وخاصة إلى وجهات بعيدة – من نشاط متخصص في متناول قطاعات المجتمع الأكثر ثراء إلى ظاهرة تحظى بشعبية واسعة.

وقد أطلق التنقل المتزايد للمسافرين، إضافة إلى تحقيق أرباح كبيرة لقطاع السياحة، فرصا غير مسبوقة للنمو الاقتصادي والتنمية في العديد من البلدان. غير أنه عرّض أيضا المواقع السياحية لمخاطر نشاط إرهابي متراكمة. ومعظم المواقع السياحية تجمع بينها، على الرغم من اختلافاتها، سمات مشتركة تجعلها أهدافا جذابة للإرهابيين، لا سيما عندما تجمع حشودا كبيرة من الناس داخلها وحولها.

والدوافع لمهاجمة المواقع السياحية وزوارها كثيرة للغاية وقد تشمل ما يلي:

- **الرغبة في استهداف ما يمثله السياح أو البلدان التي يكون السياح من مواطنيها بأعمال العنف والانتقام:** ففي حالة المواقع السياحية المزدحمة والمشهورة دوليا، يمكن تضخيم صدى الهجوم الإرهابي إلى حد كبير من خلال العدد الكبير من الضحايا المحتملين بقدر ما قد يكونون مواطنين من عدة بلدان مختلفة، مما يؤدي إلى تغطية إعلامية فورية ومؤثرة عالميا. وإضافة إلى ذلك، قد يُنظر إلى الزوار الأجانب – لا سيما عندما ينخرطون في تجارب سفر باهظة الثمن لا يستطيع السكان المحليون تحمل تكاليفها – على أنهم من المحظوظين في العالم، مما يخلق شعورا عاما بالاستياء والإحباط يستغله الإرهابيون المحتملون عندئذ. كذلك، قد يُستهدف بعض الزوار بسبب بلدهم الأصلي أو دينهم.
- **توجيه ضربة إلى هوية بلدان المقصد:** فالمواقع السياحية هي في كثير من الحالات رموز قوية لهوية البلدان وتاريخها. ومن ثم، فإن مهاجمتها قد تكون وسيلة لضرب الشعور العميق بالانتماء لدى الأمم في الصميم. وقد تدفع عقلية مماثلة الإرهابيين إلى مهاجمة موقع سياحي يكون أيضا مكانا للعبادة، مما يشير إلى رفضهم لطائفة دينية معينة. وقد يسعون أيضا إلى تقويض التصور الداخلي والخارجي لقوة الحكومة وقدراتها على حماية المواطنين في البلد.
- **الإضرار باقتصاد بلدان المقصد وآفاق التنمية فيها:** فبالنسبة للعديد من البلدان يُعتبر قطاع

7 عندما تكون للأماكن السياحية أهمية دينية، فإنها قد تتقاسم – كليا أو جزئيا – نفس مشهد التهديد ونقاط الضعف التي تؤثر على أماكن العبادة. وقد يرغب القارئ في الاطلاع على وثيقة مخصصة أعدها مكتب الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب بشأن الممارسات الجيدة لحماية المواقع الدينية من الأعمال الإرهابية.

8 على عكس السفن السياحية، تستخدم سفن المحيطات حصرا لأغراض النقل.

9 مع ذلك، أدت القيود ذات الصلة بكوفيد19- إلى انخفاض كبير في السفر السياحي في عامي 2020 و2021.

السياحة – بشكل مباشر أو غير مباشر – مصدرا رئيسيا للدخل لعدد لا يحصى من مؤسسات قطاع الأعمال المولدة للوظائف. وهذا ما يفسر إمكانية أن تكون لمهاجمة الأماكن السياحية آثار كارثية محتملة على اقتصادات الحكومات وآفاق التنمية بسبب قيام المسافرين بإلغاء حجوزاتهم وقطع عطلاتهم والتخطيط لقضاء عطلاتهم في أماكن أخرى[10]. وقد تستمر الصورة السلبية المرتبطة ببلد منكوب بالإرهاب لفترة طويلة[11]. وعلى عكس ما كان عليه الحال في الماضي، يمكن بسهولة تحديد الوجهات البديلة التي توفر مستويات أمان أعلى. فقد يستفيد السياح المحتملون من إمكانيات السفر والخيارات التي لا نهاية لها تقريبا التي يقدمها قطاع النقل ومشغلو السياحة في اقتصاد عالمي ويعيدون توجيه خيارات سفرهم إلى وجهات أخرى.

- وتاريخيا، نُفذت هجمات إرهابية ضد مواقع سياحية باستخدام مجموعة متنوعة من المنهجيات. ودون الادعاء بتقديم قائمة شاملة بأنماط الهجوم، تشمل هذه المنهجيات ما يلي:

- إطلاق النار على الجموع: ومثال هذه الهجمات هو مذبحة الأقصر في مصر عام 1997، حيث قتل إرهابيون مسلحون بأسلحة نارية آلية وسكاكين 58 مواطنا أجنبيا وأربعة مصريين. ومن الأمثلة الحديثة على إطلاق النار على الجموع الحادث الذي وقع في عام 2015 في متحف باردو الوطني في تونس، والذي تسبب في وفاة مواطنين من تسعة بلدان.

- استخدام المتفجرات: لا يزال هجوم بالي، إندونيسيا، الذي حدث في ملهيين ليليين شعبيين يتردد عليهما سياح أجانب، واحدا من أشد الهجمات من حيث الخسائر البشرية. وقد شمل الهجوم تفجير عبوتين ناسفتين، كانت إحداهما يحملها مفجر انتحاري على الظهر والأخرى تحملها سيارة مفخخة كبيرة.

- الدهس بالمركبات والطعن بالسكاكين: تشمل الأمثلة الحديثة هجومي عامي 2016 و2017 اللذين ارتكبا، على التوالي، على كورنيش نيس المطل على المياه، فرنسا، وجسر لندن، المملكة المتحدة. ويوضح كلا العملين الاستخدام المتزايد للدهس بالمركبات (نيس ولندن) والطعن (لندن) من قبل الإرهابيين خلال السنوات الأخيرة. كما أنهما يبينان أن الهجمات التي ترتكب في المواقع السياحية الشهيرة لا تتسبب دائما أو بالضرورة في وقوع ضحايا بين السياح، بل تتسبب أيضا في وقوع ضحايا بين السكان/المارة نظرا لطبيعتها المفتوحة وكونها أحيانا أماكن عبور.

- أخذ الرهائن: في بعض الأحيان يأخذ الإرهابيون السياح كرهائن ويفرضون شروطا لتحريرهم. ففي عام 2019، على سبيل المثال، اختطف مسلحون محليون مواطنين فرنسيين اثنين خلال رحلتهما إلى حديقة بندجاري الوطنية في بنن . وقد يحدث أخذ رهائن من السياح كجزء من عمليات إرهابية تنطوي أيضا على منهجيات هجومية أخرى. فخلال هجوم متحف باردو الوطني، اختطف الإرهابيان الزوار الذين سعوا إلى تجنب تبادل إطلاق النار في الهواء الطلق من خلال العثور على مأوى في المتحف.

- الحريق العمد: في عام 2017، تعرضت منتجعات وورلد مانيلا، وهي موقع سياحي شهير في الفلبين، لهجوم من قبل مسلح أطلق النار في الهواء، وغمر طاولات القمار بالوقود النفطي وأضرم فيها النار. وأفادت الأنباء أن ما لا يقل عن 36 شخصا لقوا مصرعهم بسبب الدخان السام الناجم عن الأثاث المحترق.

-

10 وفقا لبعض التقديرات، أسفر الهجوم الإرهابي الذي وقع في سوسة بتونس عن خسارة قدرها 500 مليون دولار من دولارات الولايات المتحدة، أو ربع الإيرادات السنوية التي حصلت عليها تونس من قطاع السياحة. وقُدّر أيضا أنه في أعقاب الهجوم الذي وقع في عام 2005 على منتجع شرم الشيخ البحري، عانت مصر من انخفاض بنسبة 8 في المائة في عدد السياح الأجانب الوافدين في العام التالي (انظر بروندوني 2016، الصفحة 9).

11 على الرغم من أن قطاع السياحة في حد ذاته لا يدرج عادة على أنه قطاع "حيوي"، فإن الآثار الاجتماعية والاقتصادية للهجمات الإرهابية على الأماكن السياحية في الأماكن التي تعتمد اعتمادا كبيرا على السياحة قد تكون أكبر من الآثار الناجمة عن انهيار البنية التحتية الحيوية.

[2]

ضعف المواقع السياحية أمام الهجمات الإرهابية

- نقاط الضعف الناجمة عن القيمة الثقافية/التاريخية للمواقع السياحية، والسمات المادية والمكان:

قد تمثل المواقع السياحية تحديات حماية محددة، حسب حجمها ومكان وجودها. فعلى سبيل المثال، تتداخل بعض الوجهات السياحية مع المباني الشهيرة مثل المؤسسات الدينية والتاريخية. وقد يقلل وجودها في ممرات ضيقة ومراكز حضرية مكتظة بالسكان وتتكدس حركة المرور فيها من الخيارات المتاحة لتأمينها (على سبيل المثال، قد لا يكون من الممكن "عزل" مدخل تلك المباني والشارع بشكل صحيح، ومن ثم لا يتسنى الحد بدرجة كبيرة من خطر الدهس بالمركبات). كما قد تكون هناك لوائح صارمة لحماية القطع الثقافية تحد بشدة من إمكانية تحديث البنية التحتية لأسباب أمنية. وقد تمتد مواقع سياحية أخرى، مثل المناطق الأثرية وأماكن الجمال الطبيعي، عبر مساحات شاسعة من الأراضي لا يمكن (أو لا يمكن بسهولة) تسييجها ضد خطر الوصول إليها غير المصرح به.

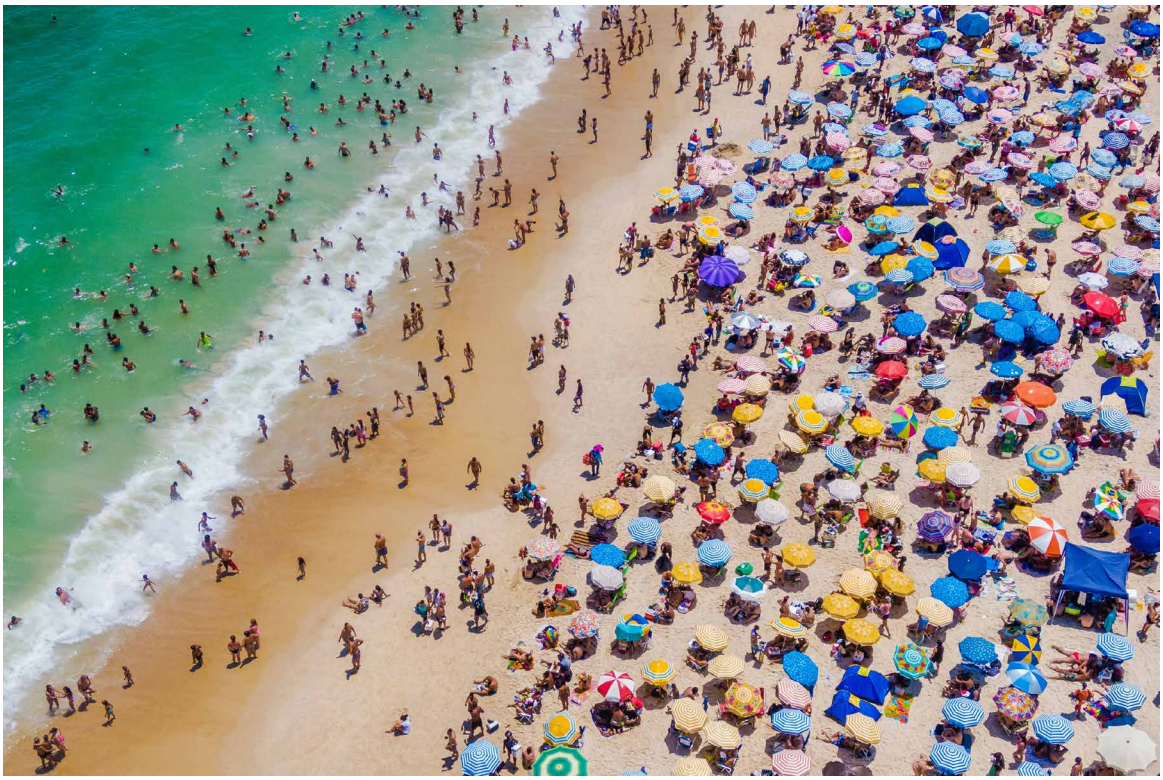
وإضافة إلى ذلك، عندما تقع المواقع السياحية في مناطق نائية، قد يحد عدم الربط أو ضعفه بشكل كبير من قدرة المسعفين وكيانات إنفاذ القانون على التدخل بفعالية في حالة حدوث أزمات، خاصة بقدر تبادل المعلومات المتعلقة بالأمن بشكل متزايد لأغراض التشغيل عبر تطبيقات الهواتف الذكية التي تعمل بالإنترنت

- نقاط الضعف المتأصلة في سلوك السياح وتصوراتهم بشأن الأماكن والسياقات التي غالبا ما تكون بعيدة عن روتينهم وعاداتهم اليومية:

على عكس "الأهداف السهلة" الأخرى، لا ترى المواقع السياحية في كثير من الأحيان سوى وجود زوار لمرة واحدة وليست لديهم معرفة سابقة أو لم يتلقوا تدريبا على كيفية حماية أنفسهم في حالة الطوارئ[12]. وغالبا ما يزور السياح، خاصة خلال الجولات المصحوبة بمرشدين، عدة أماكن مختلفة حسب جداول زمنية ضيقة. وغالبا ما يكون من غير الواقعي توقُّع أن يتعرفوا على جميع السمات والبروتوكولات الأمنية السارية في مواقع متعددة من المقرر زيارتها لفترات قصيرة جدا. وحتى عندما لا يتبعون جداول زمنية صارمة، قد لا يميل السياح كثيرا إلى تخصيص أي جزء كبير من وقت فراغهم للمسائل الأمنية.

وقد لا يكون السياح على دراية بالثقافة والإطار الأمنيين لبلدان المقصد، مما قد يعرضهم لمخاطر متزايدة من السكان المحليين وكذلك الأجانب المقيمين (بدءاً من التنزه في الأحياء الخطرة إلى ارتداء ملابس و/أو مخاطبة السكان المحليين بطرق تثير الاستياء).

12 على النقيض من ذلك، غالبا ما تتاح الفرصة لأفراد جماعة دينية، أو أولئك الذين يترددون بانتظام على مركز تعليمي أو اجتماعي أو ترفيهي، للتعرف على سمات أماكن وجودهم (مثل موقع طرق الهروب، وأبواب الطوارئ، وخطط الإجلاء).



كما أن الطلب المتزايد على المنتجات أو الخدمات غير المشروعة من جانب السياح (مثل المخدرات أو الكحول أو الجنس أو المنتجات المزيفة، حسب الإطار القانوني) يزيد حتما من وجود جماعات إجرامية تعمل في المناطق السياحية. وعندما تنمو قوة هذه الجماعات وتفقد أجهزة إنفاذ القانون سيطرتها على الأراضي، قد يجد الإرهابيون في ذلك حوافز وفرصا لتوجيه أنشطتهم نحو تلك الأماكن "الخارجة عن القانون".

- نقاط الضعف الناجمة عن تصورات وسلوك الجهات الفاعلة في قطاع السفر والسياحة:

لا يكون بالضرورة لدى جميع المؤسسات الصغيرة التي تشكل العمود الفقري لقطاع السياحة[13] الاستعداد أو القدرة على إيجاد نفس الثقافة الأمنية القوية التي تروج لها الشركات الأكبر حجما والأكثر تنظيما، والتي يمكن أن تستفيد من إدارات بأكملها مكرسة للموظفين والعملاء وأمن الأصول، وإظهار مستويات أعلى من القدرة على الصمود عندما تواجه أزمة ذات صلة بالإرهاب. ومن الناحية الأخرى، قد تكون المؤسسات الصغيرة أكثر فعالية من الشركات الأكبر حجما في تنفيذ التدابير الأمنية على أرض الواقع نظرا لأنه من المرجح أن تتعرض أعمالها برمتها لتهديد مباشر وجذري من جراء حادث إرهابي.

وربما كان مديرو المواقع السياحية المتضررة من الحوادث الأمنية يستثمرون مبالغ كبيرة من الموارد في حملات التسويق والعلاقات العامة الرامية إلى إعادة السياح، مما يقلص توافر الميزانيات المخصصة لأغراض أمنية.

13 في اجتماع الفريق العامل المعني بمكافحة الإرهاب التابع لرابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادئ الذي عقد في بالي، إندونيسيا، في الفترة من 9 إلى 10 أيار/مايو 2017، قدرت نسبة مؤسسات الأعمال الصغيرة في سوق السياحة بنحو 78 في المائة من العاملين في هذا القطاع (مداخلة البروفيسور برنت ريتشي من كلية إدارة الأعمال والاقتصاد والقانون في جامعة كوينزلاند، أستراليا). وفي الاجتماع نفسه، سُلّط الضوء على أن قطاع السياحة هو في الواقع سوق غير متجانسة ومجزأة إلى حد ما، مما يتناقض مع رأي شخص ما الذي مفاده أنه يتألف في الغالب من عدد قليل من الشركات الكبرى (APEC 2017، الصفحة 61).

وقد يتردد قطاع السياحة في تنفيذ إحاطات أمنية وبرامج تثقيفية قوية للسياح بسبب القلق من أن تنقل هذه المبادرات انطباعا بأن موقعا سياحيا معينا مهدد.

وقد تجد المواقع السياحية التي تتعامل مع تدفق كبير للزوار صعوبة في إجراء التمحيص السليم واتخاذ الإجراءات اللازمة لتوخي العناية الواجبة بشأن تزايد عدد المتعاقدين الخارجيين الذي يُستعان بهم لأداء مجموعة من الخدمات مثل دعم تكنولوجيا المعلومات والتنظيف وخدمات المطاعم وحراسة الأمن والاستشارات، غالبا بأقل قدر من التدريب أو بدون تدريب. وفي غياب وسائل الفرز الكافية وعمليات التحقق من الخلفيات، قد تأتي التهديدات الداخلية أيضا من الموظفين العاديين والمتطوعين والعمال الموسميين.

وقد تؤدي الفجوة الكبيرة في الدخل بين السياح والموظفين المحليين العاملين في قطاع السفر والسياحة في أجزاء كثيرة من العالم إلى تفاقم مشاعر الاستبعاد والاستياء في المجتمعات المحلية على المدى الطويل. وقد توفر هذه السيناريوهات رواية وأرضية خصبة ومعززة للجهات المعادية للتخطيط لأعمال العنف ضد السياح والمرافق ذات الصلة بالسياحة والانخراط فيها.

- نقاط الضعف الناجمة عن الاستجابة المؤسسية والتشغيلية دون المستوى الأمثل للمسائل الأمنية التي تؤثر على القطاع السياحي:

غالبا ما تشرف وزارات السياحة و/أو المالية على الاحتياجات والمتطلبات الأمنية لقطاع السياحة، في حين تترك جوانب التنفيذ لوزارات الداخلية و/أو الدفاع. وقد يؤدي الافتقار إلى التنسيق بين السياسات والعمليات فيما بين الإدارات الحكومية إلى حدوث خلافات وتأخيرات وتفاوتات مؤسسية في النهج البرنامجية، بما في ذلك نقص الموارد المخصصة تحديدا لأغراض أمنية.

وكثيرا ما تنطوي الهجمات الإرهابية التي يتعرض لها قطاع السياحة على ضحايا من جنسيات مختلفة عديدة، مما قد يعقد التعامل السلس مع الإجراءات الجنائية التي تترتب على ذلك. وفي حين أن بعض البلدان التي يكون الضحايا من رعاياها قد تقدم خدمات الطب الشرعي، فضلا عن أنواع مختلفة من الدعم اللوجستي والتشغيلي للتحقيقات المحلية، فإنها قد تنشئ في حالات أخرى إجراءات خاصة بها. وقد يتطلب وجود الضحايا والشهود في بلدان مختلفة تفعيل قنوات للتعاون القضائي الدولي تكون بطيئة ومرهقة في كثير من الأحيان.

كما أن تنفيذ إجراءات سريعة للسياح في مراكز مراقبة الحدود – رغم تبريره بالحاجة الاقتصادية إلى اجتذاب الزوار الأجانب – قد يقلل من قدرة مسؤولي الهجرة على اكتشاف تحركات الأفراد الذين يمثلون مخاطر عالية، ويؤدي بالتالي إلى زيادة سهولة اختراق الحدود[14]. وقد تتفاقم هذه المشكلة عندما تعمل مختلف الكيانات المعنية بإجراءات الهجرة والجمارك بطريقة مجزأة، مما يؤدي إلى تبادل محدود للمعلومات بين الأجهزة بشأن الأفراد الذين يمثلون مخاطر عالية، ووجود شحنات توجد علامات إنذار بشأنها، وما إلى ذلك.

14 في بعض الأحيان، تقوم سلطات الهجرة، بالتنسيق مع منظمي الرحلات البحرية/الرحلات السياحية، بإنشاء إجراءات سريعة للتعجيل بالتعامل مع أعداد كبيرة من الركاب من المقرر دخولهم إلى بلدان متعددة يوميا.

الإطار 1

نقاط ضعف السفن السياحية أمام النشاط الإرهابي

السفن السياحية هي سفن الركاب الكبيرة التي تُستخدم أساسا لأغراض قضاء عطلة. ومن ثم، يبدو أن تأطيرها كأماكن سياحية أنسب من اعتبارها مجرد وسيلة للنقل. وفي الوقت نفسه فإنها، على عكس الأماكن السياحية البرية، تتعرض لنقاط ضعف محددة ومتراكمة بسبب جملة أمور من بينها أن خدمات مثل خدمات حالات الطوارئ أو الإنقاذ أو إنفاذ القانون قد لا تكون متاحة لأنها قد تكون بعيدة وتستلزم الملاحة لعدة ساعات أو حتى عدة أيام. كما أن السفن السياحية تمثل "بيئة مغلقة" تخضع فيها إجراءات الإجلاء لمعوقات شديدة لا تتعرض لها المواقع البرية عادة.

وفي حين يمكن التخفيف من المخاطر الأمنية من خلال تدابير تهدف إلى ردع الإرهابيين المحتملين عن الوصول إلى السفن السياحية والقيام بأعمال عنف على متنها (ومن أمثلة هذه التدابير فحص الركاب وأمتعتهم بواسطة أجهزة الكشف عن المعادن)، يظل الركاب عرضة للخطر قبل وأثناء إجراءات الصعود إلى متن السفن لا سيما عندما يشكلون مجموعات كبيرة في محطات الموانئ وأثناء الجولات المنظمة.

وعلاوة على ذلك، فإن اللوائح الأمنية الصارمة المعتمدة على الصعيد الدولي لا تنطبق على السفر البحري الذي يحدث في "النقل الداخلي"، أي نقل البضائع أو الركاب بين مكانين في البلد نفسه بواسطة مشغل نقل من بلد آخر. وفي غياب إطار تنظيمي دولي قوي يغطي السفن السياحية أثناء عمليات النقل الداخلي، فإن الأمر متروك لفرادى البلدان ومشغلي الرحلات البحرية لتصميم تدابير كافية لحماية السياح - الذين يحتمل أن يكونوا من عدة جنسيات مختلفة - عندما يقومون بزيارة جزر أو موانئ تقع بالكامل داخل البحر الإقليمي لبلد واحد.

ويمكن أيضا استغلال السفن السياحية كمركبات من جانب الجهات الإرهابية. ففي عام 2018، كشفت عمليات "نبتون" التي قادتها الإنتربول في البحر الأبيض المتوسط و"ماهارليكا" في جنوب شرق آسيا أن القنوات البحرية (بما في ذلك السفن السياحية) استخدمها المقاتلون الإرهابيون الأجانب لتغطية أجزاء من طرقهم إلى مناطق النزاع في الشرق الأوسط ومنها.

المصادر:

Blanco-Bazan 2007

https://www.interpol.int/News-and-Events/News/2019/Foreign-terrorist-fighters-detected-during-INTERPOL-maritime-border-operation

https://www.interpol.int/News-and-Events/News/2020/Hundreds-arrested-in-crackdown-on-terrorist-routes-in-Southeast-Asia

[3]

التخفيف من المخاطر والاستجابة لها: أدوار أصحاب المصلحة وممارساتهم الجيدة

3-1 الدول الأعضاء

تختلف المواقع السياحية اختلافا كبيرا من حيث الحجم والمكان والسمات والقدرة على الاستقبال. وهي تتعرض لمستويات مختلفة من التهديدات ولا تملك بالضرورة نفس القدر من الموارد والاستعداد لمنع أي هجوم إرهابي محتمل والتأهب له والرد عليه. ونتيجة لذلك، لا يوجد معيار أمني واحد يناسب الجميع، بل هناك مجموعة متنوعة من النهج وتدابير التخفيف التي يلزم أن تراعي سياقات وسيناريوهات تهديد محددة. وينبغي أن تضع هذه النهج والتدابير وأن تدعمها مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة تتراوح بين هيئات صنع السياسات وأجهزة إنفاذ القانون والمسعفين في حالات الطوارئ، فضلا عن مشغلي المواقع السياحية ومنظمات المجتمع المدني والمجتمعات المحلية.

إن الأجهزة الحكومية مسؤولة عن وضع إطار عام يفضي إلى: '1' منع الهجمات الإرهابية على المواقع السياحية وإدارتها؛ و'2' تحقيق الانتعاش السريع وإعادة التأهيل للمواقع والأشخاص المتضررين من

هذه الحوادث. وينبغي إشراك جميع مستويات الحكومة في حماية المواقع السياحية المعرضة للخطر استنادا إلى اختصاصات كل منها في الأطر القانونية لفرادى البلدان[15].

3-1-1 واضعو السياسات

تعهد المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة إلى السلطات العامة بمهمة "توفير الحماية للسياح والزوار وممتلكاتهم؛ ويجب أن تولي تلك السلطات اهتماما خاصا لسلامة السياح الأجانب بسبب ضعفهم الخاص المحتمل؛ وينبغي أن تيسر إدخال وسائل محددة للمعلومات والوقاية والأمن والتأمين والمساعدة بما يتفق مع احتياجاتهم؛ وينبغي إدانة أي هجمات أو اعتداءات أو اختطافات أو تهديدات ضد السياح أو العاملين في قطاع السياحة، فضلا عن التدمير المتعمد للمرافق السياحية أو عناصر التراث الثقافي أو الطبيعي، والمعاقبة على تلك الأعمال بشدة وفقا لقوانينها الوطنية". (المنظمة العالمية للسياحة التابعة للأمم المتحدة 1999، المادة 1-4).

ويقع على عاتق أجهزة وضع السياسات في بلدان المقصد السياحي واجب شامل يتمثل في تأطير الجهود العامة الرامية إلى التخفيف من حدة المخاطر وإدارة الأزمات فيما يتعلق بالأماكن السياحية، وتوجيهها والإشراف عليها. كما يتعين عليها، في دورها كجهات تبادر باتباع نهج متعدد أصحاب المصلحة وتنسق ذلك النهج، أن تكفل أن يكون ذوو المسؤوليات في حماية المواقع السياحية (مثل مديري الجذب السياحي، والمرشدين السياحيين، والمديرين في قطاع الضيافة) مرخصين على النحو الواجب للقيام بمهامهم. وينبغي أن تتضمن الأطر التنظيمية لصناعة السفر والسياحة معايير أمنية واضحة وصارمة يتم بموجبها تقييم المشغلين كجزء من مراقبة الجودة لأغراض الترخيص.

وتقدم الأقسام التالية لمحة عامة عن الدور الذي ينبغي أن يضطلع به واضعو السياسات في المجالات الرئيسية بغية تشكيل أمن الأماكن السياحية وقدرتها على الصمود.

الإطار 2

فرقة العمل الرفيعة المستوى المعنية بالسياحة والأمن - منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة

عقدت فرقة العمل، التي أنشأها المجلس التنفيذي لمنظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة، أول اجتماع لها في مدريد في 10 أيار/مايو 2017. وقد جمعت ممثلين من الدول الأعضاء في منظمة السياحة العالمية ووكالات الأمم المتحدة وكيانات القطاع الخاص مثل الاتحاد الدولي للنقل الجوي، ورابطة آسيا والمحيط الهادئ للسفر، والمجلس العالمي للسفر والسياحة، والرابطة الاتحادية لقطاع السياحة الألمانية، ورابطة وكالات السفر البريطانية.

ويركز عمل فرقة العمل على خمس مسائل مواضيعية هي: (1) التكامل بين السياحة والأمن؛ (2) دعم القطاع في وضع خطط وبروتوكولات إدارة الأزمات؛ (3) تحذيرات السفر (4) السفر السالم والآمن والسلس بما في ذلك تسهيل منح التأشيرة؛ (5) الاتصالات بشأن الأزمات.

ويُتوقع أن تعالج هذه المجالات أفرقة عاملة محددة مكلفة بوضع توصيات ومبادئ توجيهية ستعرض على الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة لمناقشتها والموافقة عليها.

15 يرجى الرجوع إلى الوحدة الواردة في هذه السلسلة نفسها عن "حماية المراكز الحضرية من الهجمات الإرهابية" للحصول على مزيد من المعلومات، بما في ذلك عن دور السلطات البلدية.

3-1-1-1 البيئات والاستراتيجيات المؤسسية

تعتمد عدة بلدان اعتمادا شديدا على السياحة العالمية في تنميتها الاقتصادية. وهذا يخلق حوافز قوية للمؤسسات العامة لوضع استراتيجيات على نطاق الأمة تسعى إلى تعزيز نمو واستدامة قطاع السياحة ككل. ورغم أن هذه الاستراتيجيات الوطنية لا تكرس في كثير من الأحيان للأمن في حد ذاته، من المهم أن تؤدي إلى تفعيل عنصر أمني ممتثل لحقوق الإنسان. وينبغي لها كحد أدنى أن تحدد الإطار المؤسسي الواسع النطاق للتعامل مع مخاطر وتأثير الأزمات الرئيسية المتصلة بالأمن في المواقع السياحية. كما ينبغي لها أن تكفل توافق الترتيب الأمني الذي تتضمنه، أو السياسة الأمنية التي تتضمنها، أيا كانا مع الاستراتيجيات وخطط العمل السارية بالفعل في نفس البلد بشأن مسائل الأمن القومي، ومكافحة الإرهاب، وحماية البنية التحتية الحيوية، وما إلى ذلك. وينبغي عند صياغة الاستراتيجيات الأمنية المتصلة بالسياحة إجراء مسح دقيق للسياسات والبروتوكولات والمبادئ التوجيهية التنفيذية القائمة في البيئة الأمنية وبيئة حقوق الإنسان الأوسع نطاقا لضمان اتباع نهج متسق وتجنب أوجه عدم التجانس.

ويمكن أن يحظى تنفيذ الاستراتيجيات المتصلة بالسياحة بزخم من خلال إنشاء هيئات ذات تكوين مختلط تعمل ككيانات تنسيق شاملة وتضم في ذلك الأجهزة الحكومية، والمشاركين في الصناعة، وممثلي المجتمعات المحلية، ومنظمات المجتمع المدني.

ويمكن بعد ذلك إنشاء فريق عامل محدد، تحت مظلة هيئات التنسيق هذه، ككيان متخصص مسؤول عن وضع خطة للسلامة والأمن على أساس الاستراتيجية الوطنية. ومثاليا، ستتألف هذه الهيئات من قاعدة عريضة من أصحاب المصلحة مثل: إدارات السياحة الوطنية/مجالس الزوار، وأجهزة إنفاذ القانون والأمن، وإدارات الهجرة، ومكاتب النواب العامين، وإدارات الجمارك، والنقل، والصحة، والشؤون الخارجية، ومديري الكوارث، وممثلي قطاع السياحة والسفر، فضلا عن منظمات المجتمع المدني وممثلي المجتمعات المحلية.

الإطار 3

سياسة واستراتيجية رابطة أمم جنوب شرق آسيا المستقبليتان للسلامة والأمن السياحيين

بناء على خطة سابقة، تعترف الخطة الاستراتيجية للسياحة في رابطة أمم جنوب شرق آسيا للفترة 2016-2025 بأن "السلامة والأمن عنصران أساسيان في الوجهات السياحية ذات الجودة المستدامة والتنافسية. ويجب ضمان السلامة في استخدام المرافق والخدمات السياحية، ولا سيما خدمات النقل والإقامة وتشغيل الجولات السياحية، في حين يجب توفير الأمن ضد الجريمة والإرهاب والنزاع المسلح. وعلى الرغم من أن الدول الأعضاء تضطلع بمهمة كفالة السلامة والأمن السياحيين على الصعيد الوطني، فإن عدم وجود نهج سياساتي متسق واستراتيجية إيجابية نحو تحسين وتأمين سلامة وأمن الزوار قد يؤثر على القدرة على جعل المنطقة وجهة عالمية واحدة. وبما أن السلامة والأمن ليسا عموما ضمن اختصاص المنظمات السياحية الوطنية ومديري الوجهات السياحية، سيكون من الضروري العمل مع المنظمات الإقليمية ودون الإقليمية والوطنية المسؤولة لإعداد وتنفيذ سياسة واستراتيجية سلامة وأمن السياحة في رابطة أمم جنوب شرق آسيا. وستوجه السياسة والاستراتيجية البرامج دون الإقليمية والوطنية لزيادة وتأمين سلامة وأمن السياح".

المصدر: ASEAN 2015، الصفحة 12.

الدراسة الإفرادية 1

سياسة السياحة الوطنية في غيانا

تعد سياسة السياحة الوطنية في غيانا، التي وضعتها وزارة السياحة في آب/أغسطس 2017، الوثيقة الشاملة التي تحدد المسار الذي تم اختياره لتطوير قطاع السياحة الوطنية. وتدرس هذه السياسة الوضع الراهن للتنمية السياحية، وتحدد العوامل المحركة المتوقعة للسياحة على المدى الطويل، وتحدد استراتيجية تسويقية تهدف إلى زيادة عدد الزوار الوافدين.

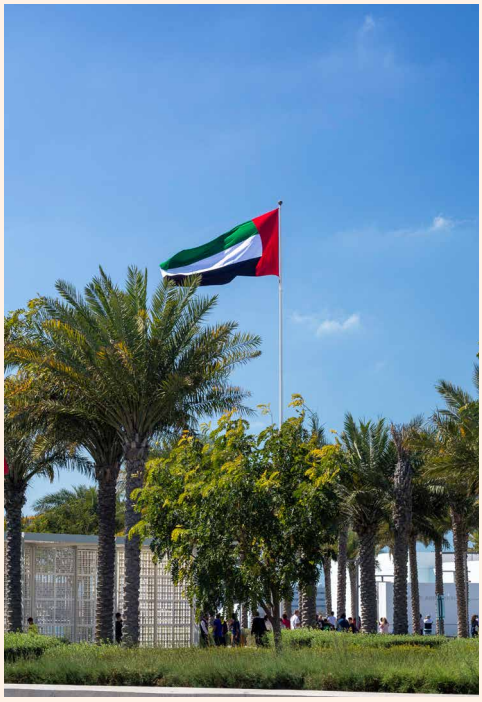
وتعترف السياسة بأن غياب الأمن الكافي في الوجهات السياحية قد يكون عاملا رئيسيا في انخفاض أعداد الزوار الأجانب بسبب إحجام السياح عن المغامرة بالسفر إلى بلدان يرون فيها خطرا على أنفسهم أو على ممتلكاتهم الشخصية. وفي هذا السياق، تحدد السياسة المجموعات الثلاث التالية من الإجراءات:

- إنشاء وحدة شرطة سياحية؛
- وضع خطة عمل، بالتعاون مع وزارة الأمن العام، لتعزيز الشراكات الأمنية بين مطار البلد الدولي ومواقع سياحية مختارة في جميع أنحاء البلد؛
- التعاون مع خدمات تشغيل سيارات الأجرة والحافلات لإنشاء برامج للتدريب على التوعية السياحية.

المصدر: Guyana 2017.

الدراسة الإفرادية 2

تطبيق الأمن حسب التصميم على الأماكن السياحية: مثال متحف لوفر أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة



يمكن إدراج مفاهيم الأمن حسب التصميم بشكل مفيد في الاستراتيجيات الوطنية لتطوير الأماكن السياحية. ويصور متحف اللوفر في أبوظبي، الذي افتُتح للجمهور في نهاية عام 2017، كيف تم دمج الاعتبارات الأمنية في بناء مكان سياحي رئيسي منذ المراحل الأولى من تصوره.

وكان "دليل التخطيط للسلامة والأمن" في أبوظبي هو الأساس الذي قام عليه بناء متحف اللوفر. فالدليل يقدم إرشادات التخطيط والتصميم لضمان كوْن الأمن الوقائي لمكافحة الإرهاب اعتبارا هيكليا في بيئة المبنى، والتخفيف من نقاط الضعف، وزيادة القدرة على الصمود.

المصدر: Abu Dhabi 2015.

الدراسة الإفرادية 3

التدابير الأمنية الاستراتيجية التي اتخذتها كوستاريكا لقطاع السياحة

http://www.amcostarica.com/Ministry%20of%20Tourism%20announces%20security%20measures%20for%20tourists.html

في عام 2019، أعلنت وزارة السياحة في كوستاريكا عن سلسلة من التدابير الأمنية الواجبة التطبيق بشكل عام والتي قد تخدم غرض مكافحة الإرهاب. وتشمل التدابير الرئيسية ما يلي:

- تركيب لافتات تحذير على 100 شاطئ مصنفة على أنها عالية المخاطر من حيث الأمن؛
- تدريب 3 500 من العاملين في الخدمات السياحية على التدابير الأمنية والاهتمام بالسياح؛
- استثمار ما يقرب من335 962 دولارا لبناء مركزين للشرطة؛
- فيديو يعرض معلومات عن تدابير السلامة في مناطق الانتظار في جميع المطارات الدولية؛
- إنشاء أداة دردشة عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني لمعهد السياحة في كوستاريكا (VisitCostaRica.com) للرد على استفسارات السياح.

المصدر: Costa Rica 2019.

الأداة 1

الخطط الوطنية للسلامة والأمن في مجال السياحة - منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة

https://www.unwto.org/archive/global/publication/tourist-safety-and-security-practical-measures-destinations

توصي منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة بوضع خطة وطنية للسلامة والأمن في مجال السياحة، نتيجة لمشاركة متعددة أصحاب المصلحة بين القطاعين العام والخاص وتعالج المجالات التالية:

- تحديد المخاطر المحتملة للسياح وفقا لأنواع السفر، والقطاعات والأماكن السياحية المتضررة؛
- الكشف عن الجرائم المرتكبة ضد السياح ومنعها؛
- حماية الأماكن والمرافق السياحية من التدخل غير المشروع؛
- وضع مبادئ توجيهية لمشغلي المرافق السياحية في حالة حدوث مثل هذا التدخل؛
- مسؤوليات التعامل مع الصحافة ووسائط الإعلام الأخرى، في الداخل والخارج؛
- التخطيط لإدارة الأزمات في حالة وقوع كارثة طبيعية أو غيرها من حالات الطوارئ؛
- وضع قواعد المسؤولية في المؤسسات السياحية؛
- الجوانب المتعلقة بالسلامة والأمن في الترخيص لمنشآت الإقامة والمطاعم وشركات سيارات الأجرة والمرشدين السياحيين؛
- توفير الوثائق والمعلومات المناسبة عن السلامة السياحية للجمهور، سواء للمسافرين إلى الخارج أو الوافدين.

الأداة 2

الأمن السياحي في المكسيك وأمريكا الوسطى ومنطقة البحر الكاريبي -2016 2019: النتائج والتوصيات الرئيسية - منظمة الدول الأمريكية (OAS) ومعهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة (UNICRI)

https://www.oas.org/en/sms/cicte/docs/Tourism-Security-in-Mexico-Central-America-and-The-Caribbean-2016-2019-Key-Findings.pdf

تكشف النتائج والتوصيات الواردة في هذه الوثيقة نتائج حوار بين أصحاب مصلحة متعددين شارك فيه أكثر من 800 ممثل من القطاعين العام والخاص وشمل 16 وجهة سياحية في 11 بلدا من بلدان منطقة البحر الكاريبي، وأمريكا الوسطى، والمكسيك. وقد قدم المشروع الذي استمر ثلاث سنوات نوعين من التدريب: 1) حلقات عمل أساسية بشأن الأمن السياحي و 2) إدارة مخاطر الوجهات السياحية. كما ساعد البلدان في وضع خطط لأمن السياحة.

وتشمل التوصيات الرئيسية التي انبثقت من أنشطة البحث وبناء القدرات التي جرى الاضطلاع بها أثناء تنفيذ المشروع ما يلي:

- **عزّز الوقاية والقدرة على الصمود**

قد تواجه المقاصد السياحية صعوبات كبيرة في التعافي من أعمال الإرهاب أو الجريمة المنظمة أو الأنشطة الإجرامية الأخرى أو الكوارث الطبيعية. ونتيجة لذلك، إذا تأثرت هذه الوجهات بحادثة واحدة خطيرة، فقد تواجه صعوبة في اجتذاب نفس العدد من السياح الذين اعتادت استقبالهم. ولذلك، من الأهمية بمكان أن تستثمر الوجهات السياحية في الموارد التي يمكن أن توفر تحليلا دقيقا ومحدثا لتهديدات ومخاطر الإرهاب والجريمة المنظمة و/أو احتمال وقوع كوارث طبيعية. وقد ينطوي تخصيص الموارد هذا أيضا على زيادة في التعاون الدولي والوطني، وإقامة مؤسسات ومجتمعات قادرة على الصمود ومزودة بأفرقة للاستجابة لحالات الطوارئ جاهزة للاستجابة والتعافي. وتشكّل عملية تخطيط قوية تشمل طائفة واسعة من أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص عنصرا حاسما في إقامة صناعة سياحية قادرة على الصمود

- **انشئ آلية لتنسيق أمن السياحة**

يمكن تعزيز أمن السياحة بفعالية من خلال إطار تعاوني متين بين أصحاب المصلحة في القطاع العام. ومن المستصوب أن يساعد موظفو إنفاذ القانون والحماية/الأمن المدني والخدمات الطبية والاستجابة للكوارث وغيرهم من المسعفين، بمن فيهم ممثلون عن الحكومات المحلية والوطنية، في تخطيط وتنسيق سلامة وأمن الوجهات السياحية. وتنطوي هذه الآلية عادة على إنشاء شبكة رسمية من أصحاب المصلحة (من القطاعين العام والخاص) واعتماد ممارسات موحدة لتبادل المعلومات. وعلاوة على ذلك، فإن التدريب والممارسة وإجراء التمارين على خطط الأمن والطوارئ مع جميع الشركاء المشاركين في الاستجابة أمر أساسي. ومن المستصوب أيضا أن يشمل التخطيط والتنسيق منظورات جنسانية وأن يشارك فيهما ممثلون من سفارات أو قنصليات البلدان التي يأتي منها معظم السياح.

- **اعط قيمة للتعاون بين القطاعين العام والخاص**

إن الشراكات بين القطاعين العام والخاص أساسية لضمان سلامة السياح وأمنهم. ويأتي الاستثمار في قطاع السياحة من القطاع الخاص في المقام الأول. ولذلك، من المهم وضع آلية رسمية للتعاون بين القطاعين العام والخاص. فهذا التعاون سيكفل تحسين سياسات ومعايير السلامة والأمن، وإقامة التوازن الصحيح بين المصلحة العامة وحماية السياحة بوصف ذلك مهمة من مهام تعزيز أمن قطاع السياحة.

- **ضع خطة استراتيجية لسلامة وأمن السياحة**

من شأن اعتماد وتوفير التدريب اللازم لتنفيذ استراتيجية وطنية لسلامة وأمن السياحة و/أو خطة محلية لسلامة وأمن السياحية المحلية أن يوفرا الإطار اللازم لتوضيح وإسناد مختلف الأدوار والمسؤوليات في مجال حماية الوجهات السياحية، بهدف الاستفادة من الموارد المتاحة. ووضع ممارسات ومعايير وأولويات مشتركة تقوم على القدرات والاحتياجات الحالية، وتلقي المدخلات، ومراعاة مختلف وجهات النظر من جميع أصحاب المصلحة المعنيين من القطاعين العام والخاص هو الخطوة الحاسمة الأولى في وضع خطة شاملة ومتكاملة للسلامة والأمن. ومن المهم ملاحظة أن وضع خطة جديدة للسلامة والأمن قد يستلزم استيعاب/تكملة الخطة (الخطط) القائمة من قبل، والمواءمة مع الاستراتيجية السياحية الشاملة، وإدماج المنظور الجنساني والتوازن بين الجنسين في جميع أجزاء الخطة.

- **لا تخطط لكل شيء ولكن خطط لتكون على استعداد لأي شيء**

إن عدم التخطيط هو تخطيط للفشل: ففي حين يوصى دائما بوضع واعتماد خطط السلامة والأمن، من الضروري أيضا الحفاظ على مستوى معين من المرونة، للتكيف مع الظروف غير المتوقعة. فتصميم خطط السلامة والأمن من خلال مراعاة الأحداث غير المتوقعة يتيح لأصحاب المصلحة المعنيين أن يستعدوا من خلال وضع خطة الطوارئ المناسبة. وتركز جهود التخطيط الفعالة في كثير من الأحيان على عملية إدارة حالات الطوارئ والتخفيف من حدتها، بدلا من السيناريوهات المحددة؛

- **استهدف جمهورك لتحسين معايير السلامة والأمان**

عادة ما تكون الوجهات السياحية أكثر نجاحا عندما توضع المشاريع والمبادرات لجذب الجماهير المستهدفة والعملاء من خلال حملات التسويق والتوعية المخصصة (الطلاب والأعمال التجارية والزفاف والطبيعة والثقافة والشواطئ وما إلى ذلك). ولذلك، ينبغي أن تراعي سياسات وخطط السلامة والأمن احتياجات الجمهور المستهدف وخصوصياته، وألا يقتصر الأمر على نسخ نماذج ناجحة اعتمدت في وجهات سياحية أخرى لتلبية احتياجاتها الخاصة.

- **امنع الجريمة من خلال التصميم البيئي**

تشمل السياسات الفعالة للسلامة والأمن عادة عنصرا من عناصر التصميم البيئي، ولا سيما في السياق الحضري، لدعم تنفيذ العمل الشرطي الوقائي (نظرية "النافذة المكسورة")، لتعزيز تصور الأمن، فضلا عن تنفيذ عمليات السلامة والأمن أثناء الأزمات (مثل بروتوكولات الإجلاء، وطرق الطوارئ، وما إلى ذلك). ولذلك يوصى بوضع خطط للسلامة والأمن بالتنسيق الكامل مع السلطات المحلية المسؤولة عن التصميم البيئي والصيانة الحضرية والحفظ.

- **اشرك المجتمع المحلي دائما**

إن إشراك المجتمع المحلي في وضع استراتيجية سياحية هو جانب رئيسي لضمان زيادة فعالية التخطيط الأمني والعمليات الأمنية. فعندما يصبح المجتمع المحلي مستفيدا مباشرا من الاستثمار في السياحة، يكون هناك احتمال أكبر لتجنب أي خلافات محتملة مع الأوساط السياحية، فضلا عن كونه منفعة مباشرة للمجتمعات المستقبِلة. ومن شأن بذل جهد متضافر لتجنب وجود منتجعات مغلقة لا تشجع السياح على التعامل مع المجتمعات المحيطة أن يسهل الاختلاط بين السياح والسكان المحليين. فهذا الاختلاط جانب رئيسي لزيادة الاحترام المتبادل وضمان إنشاء وجهات سياحية أكثر قدرة على مواجهة الجريمة والاضطرابات العامة. وإضافة إلى ذلك، من المرجح أن يكون الجمع بين هذا النهج وبرامج العمل الشرطي المجتمعي فعالا جدا في سياق السياحة.

- **حقوق الإنسان تأتي في المقام الأول**

ينبغي أن تتماشى أي خطة أمنية مع التشريعات والممارسات الوطنية والدولية. ولذلك، ينبغي التقيد بحقوق الإنسان والحقوق المدنية في جميع مراحل تخطيط وتنفيذ أي عملية أمنية وفي كل نقطة ومستوى في العملية. وعلاوة على ذلك، ينبغي مراعاة خطر إلحاق ضرر بالغ بسمعة قطاع السياحة، بالنظر إلى مدى هشاشة التصور العام حاليا. ويدل احترام حقوق الإنسان على احترام التشريعات المتعلقة باستخدام الأسلحة النارية وإنشاء نظام قضائي عادل وموثوق به، لا سيما فيما يتعلق بالفئات الضعيفة من السكان.

- **عزز المسؤولية الاجتماعية للشركات**

إن المكوّن الرئيسي من مكونات قطاع السياحة هو مؤسسات الأعمال والتجارة، التي تتولد أساسا من خلال شركات متعددة الجنسيات وشركات القطاع الخاص. وتعتبر غالبية البلدان التي يشملها هذا المشروع قطاع السياحة أحد مصادر دخلها الرئيسية. لذلك، عند وضع سياسات فعالة للسلامة والأمن، من الأهمية بمكان النظر بعناية في المصلحة العامة عند إقامة المناطق السياحية. ومن المرجح أن يؤدي وضع سياسات عامة قوية تشمل برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات عن طريق إشراك القطاع الخاص المعني والمجتمعات المحلية المعنية إلى ضمان استدامة الاستثمارات في السياحة على المدى الطويل، وحماية المجتمع المحلي والبيئة المستقبلَيْن في الوقت نفسه.

- **حسّن مواردك، وعزز ممارستك**

إن التخطيط للسلامة والأمن في مجال السياحة عملية قد تتطلب تبنّي حلول مبتكرة، مما يتيح العديد من النهج التعاونية بين القطاعين الخاص والعام، لا سيما خلال ذروة المواسم السياحية. وسيساعد التعاون على تحديد الحلول مسبقا على الصعيدين الوطني والمحلي، وتعزيز تقاليد وممارسات العمل الشرطي الموحدة، والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. ويمكن بسهولة مضاعفة هذه الموارد وتقاسمها من خلال شراكات مع مؤسسات عامة أخرى و/أو داخل القطاع الخاص. وتجدر الإشارة إلى أن تبني نماذج خارجية للعمل الشرطي لم يثبت أنه يحقق نتائج فعالة، على الأقل في الأجل القصير.

- **تبادَل أفضل الممارسات، أيضا مع منافسيك**

قد تكون لأي حادث أو حدث سلبي يؤثر على مقصد سياحي آثار سلبية طويلة الأمد، مما قد يؤثر أيضا على البلدان المحيطة. ولذلك، من الأهمية بمكان تعزيز أي شكل من أشكال التعاون الوطني

والدولي، والنظر في تحسين معايير السلامة والأمن على أساس روتيني لحماية الناس والمواقع السياحية والأصول والمنتجات السياحية.

- **لا تدع الجريمة تعرّض سياحتك للخطر**

من المؤسف أن السياح تجتذبهم أحيانا الخدمات أو المنتجات غير المشروعة التي قد تخضع لسيطرة شكل من أشكال جماعات الجريمة المنظمة، مثل البغاء (بما في ذلك استغلال الأطفال)، والمخدرات، والمنتجات المزيفة، والصيد غير المشروع، وغسل الأموال. والتسامح مع أي أنشطة غير قانونية لتعزيز قطاع السياحة يقوض بشكل خطير الرفاه الاجتماعي والتنمية في المجتمع المحلي، وبالتالي يضر بقطاع السياحة على المدى الطويل. وكما ذكر سابقا، فإن التصور العام له أهمية قصوى بالنسبة لأمن السياحة. وقد يستغرق الأمر شهورا وسنوات لتأسيس سمعة تجسد قطاع السياحة السالم والآمن بينما لا يستغرق الأمر سوى حدث إجرامي واحد للإضرار بهذه السمعة.

- **استثمر في وسائل النقل العام والطوارئ الطبية**

يشعر غالبية السياح عادة بالقلق إزاء الخدمات العامة العادية التي تستخدم في كثير من الأحيان من قبل عامة الناس. فعلى سبيل المثال، سيساعد وجود برامج محددة للترويج للنقل العام المأمون والموثوق به، مثل سيارات الأجرة والحافلات والطرق الآمنة، فضلا عن الرعاية الطبية الفعالة في حالات الطوارئ، لا سيما فيما يتعلق بالأمراض أو الحوادث الشائعة، على زيادة ثقة السياح وسيكون له أثر إيجابي على الإطار العام للسلامة والأمن.

3-1-1-2 التأهب للأزمات وإدارة الأزمات والانتعاش

إن التأهب للأزمات التي تؤثر على الأماكن السياحية وإدارتها والتعافي منها هو جهد ثلاثي تشارك فيه الحكومة (بمختلف أشكالها تبعا للإطار المؤسسي لكل بلد)، وقطاع السفر والسياحة على نطاق واسع، والمجتمعات المحلية. ومثالياً، ستغطي هذه الشراكات بين القطاعين العام والخاص جميع مراحل الخطر وعملية إدارة الأزمات، بدءا من توعية قطاع السياحة بشكل عام، وتشكيل الخطط الأمنية لفرادى الأماكن، وعقد جلسات إحاطة أمنية وإجراء تمارين وتدريبات مع موظفي مناطق الجذب السياحي.

ولا توجد قواعد ثابتة لإقامة شراكات بين القطاعين العام والخاص. ويتعين على كل بلد أن يتبع النماذج والنهج التي تناسب إطاره القانوني وبيئاته الثقافية وقدراته، فضلا عن حجم قطاع السياحة فيه. وعلى المستوى الأساسي، يمكن أن تبدأ عملية التخطيط الأمني بطريقة "خطوة بخطوة" من خلال جمع مديري الأماكن السياحية بشكل غير رسمي حول طاولة وإشراكهم في مناقشات بشأن كيفية استجابتهم لسيناريوهات التهديد المختلفة. وقد تتطور المناقشة بعد ذلك، وتسلط الضوء على نقاط الضعف، وتحدد الجهات الإضافية صاحبة المصلحة التي ستشارك فيها، وغير ذلك من الثغرات التي يتعين معالجتها.

وتحتاج المؤسسات الحكومية أيضا إلى إيجاد مستوى عال من التفاهم والتنسيق التشغيلي فيما بينها. وعلى وجه الخصوص، "من المستصوب أن يساعد موظفو إنفاذ القانون والحماية/الأمن المدني والخدمات الطبية والاستجابة للكوارث وغيرهم من المسعفين، بمن فيهم ممثلون عن الحكومات المحلية والوطنية، في تخطيط وتنسيق سلامة وأمن الوجهات السياحية. وتنطوي هذه الآلية عادة على إنشاء شبكة رسمية من أصحاب المصلحة (من القطاعين العام والخاص) واعتماد ممارسات موحدة لتبادل المعلومات. وعلاوة على ذلك، فإن التدريب والممارسة وإجراء التمارين على خطط الأمن والطوارئ مع جميع الشركاء المشاركين في الاستجابة أمر أساسي. ومن المستصوب أيضا أن يشمل التخطيط والتنسيق منظورات جنسانية وأن يشارك فيهما ممثلون عن سفارات أو قنصليات البلدان التي يأتي منها معظم السياح؛ (منظمة الدول الأمريكية ومعهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة 2019، الصفحة 11).

وقد تكون الهجمات الإرهابية على الأماكن السياحية موهنة بشكل خاص للاقتصادات الوطنية، ولا سيما في البلدان التي يمثل فيها قطاع السياحة جزءا كبيرا من الناتج المحلي الإجمالي الوطني. ويمكن أن تكون قدرات البلدان على الإسراع بتحقيق انتعاش قطاع السياحة وإعادة تأسيسه كمغناطيس للزوار أمرا حاسما ليس فقط بالنسبة لآفاقها الإنمائية، ولكن أيضا لتمويل تدابير أمنية جديدة - غالبا ما تكون كثيفة الموارد - ضرورية لحماية المواقع المعرضة للخطر[16]. ومثاليا، يُستفاد من مرحلة الإنعاش كفرصة لتقييم الثغرات الأمنية وتحديد الدروس المستفادة. وفي بعض الحالات، قد يكون من المستحسن إعادة التفكير في النهج الكامل الذي يتبعه بلد ما إزاء الأمن، وهو أمر من المحتمل أن يمهد الطريق أمام عودة السياح بأعداد أكبر مما كان عليه الحال قبل الأزمة. كما أن سرعة وكفاءة دعم الضحايا في مرحلة ما بعد الحادث تشكلان جزءا حاسما من جهود الإنعاش، مما قد يؤثر على نظرة العالم الخارجي إلى البلد كوجهة سياحية.

16 تبعا لشدة الهجوم والظروف المحلية الأخرى، فإن مرحلة ما بعد الحادث لا تمنع بالضرورة جميع الزوار من السفر إلى المناطق المنكوبة بالإرهاب. ففي بعض الأحيان، ما يتغير هو سمات المخاطرة لزوار الوجهات المتضررة. وقد تحل محل القطاعات الأكثر مراعاة للأمن في سوق السياحة قطاعات حساسة للأسعار وأقل نفورا من المخاطر. بيد أن البلدان الأقل قدرة على الإنفاق لا تجلب في كثير من الأحيان موارد مالية كافية لكي تعود اقتصاداتها المحلية إلى الانتعاش.

الدراسة الإفرادية 4

مبادرات المملكة المتحدة بشأن التأهب للأزمات وإدارتها

في أعقاب الهجوم الإرهابي الذي وقع في سوسة، تونس عام 2015، والذي أودى بحياة 30 مواطنا من المملكة المتحدة، حصل فريق عامل أنشأته وزارة الداخلية البريطانية داخل الرابطة – وهي الرابطة التجارية لمنظمي الرحلات السياحية ووكلاء السفر – على موارد إضافية. ومن خلال جمع وتحليل الدروس المستفادة والتدريب والتنسيق مع الجهود الدولية وتقييم التدابير الأمنية المعمول بها في مواقع سياحية مختلفة تعرضت لهجمات إرهابية (بروكسل ببلجيكا، وأورلاندو بالولايات المتحدة، وباريس بفرنسا، وشرم الشيخ بمصر)، كان الفريق العامل يطلع وزراء الحكومة ومستشارينها على السياسات المستقبلية وتطوير القدرات على المدى الطويل.

وأنشأت المملكة المتحدة أيضا فريق الاستجابة للطوارئ في قطاع السياحة. ويتألف الفريق من منظمات رئيسية في قطاع السياحة وأجهزة حكومية، وهو مكلف بوضع خطط لسيناريوهات الأزمات، فضلا عن ضمان تنسيق قطاع السياحة استجابة لأزمات محددة. ويتم تسهيل أنشطة الفريق من قِبَل VisitBritain، وهي وكالة السياحة الوطنية. ومن بين ممثليه وزارة الشؤون الرقمية والثقافة والإعلام والرياضة، ورابطة وكلاء السفر البريطانيين، ورابطة منظمي الرحلات السياحية المستقلين، ورابطة مناطق الجذب السياحي الرائدة للزوار، وشراكة الزيارات والأحداث التجارية، ومنظمة UKinbound، وضيافة المملكة المتحدة، ومجالس السياحة الوطنية في بريطانيا، والتحالفات السياحية. ويمكن إشراك ممثلي القطاعات الأخرى حسب موقع الأزمة وطبيعتها.

المصدر: WTTC 2019.

الدراسة الإفرادية 5

مراكز رعاية السياح وحمايتهم في المكسيك

أنشأت بعض البلديات في المكسيك (مثل أكابولكو ولوس كابوس وكويريتو ومازاتلان) "مراكز رعاية السياح وحمايتهم". وتتألف المبادرة من كيان تنسيقي بلدي يتألف من هيئات تنتمي إلى المستويات الحكومية الثلاثة في المكسيك، بما في ذلك أمانة أمن المواطنين، وأمانة الصحة، والشرطة الاتحادية، ومكتب الادعاء الاتحادي للمستهلكين، وأمانة السياحة.

وتقوم مراكز رعاية السياح وحمايتهم بتنفيذ استراتيجيات لرعاية الزوار وحمايتهم وتعمل على مدار الساعة يوميا، 365 يوما في السنة. وتتمثل مهمتها في التعامل مع جميع السيناريوهات المحتملة التي تؤثر على السياح أثناء إقامتهم، بما في ذلك الشكاوى والمخاطر وحالات الطوارئ. وتكمن القيمة الرئيسية لتلك المراكز في كونها "مراكز جامعة" تضم جميع الكيانات العامة والخاصة التي قد تكون مفيدة للسياح المحتاجين للمساعدة.

وقد أعلنت المديرية التنفيذية للجنة مكافحة الإرهاب ومنظمة الأمن والتعاون في أوروبا إنشاء مراكز رعاية السياح وحمايتهم كممارسة جيدة وشجعتا المناطق الأخرى على النظر في إنشاء هياكل مماثلة. كما قامت منظمة الدول الأمريكية، من خلال لجنتها للبلدان الأمريكية لمكافحة الإرهاب، ومعهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة، بدور هام في دعم إطلاق نموذج مراكز رعاية السياح وحمايتهم وتنفيذه.

المصدر: Mexico 2018.

3-1-1-3 إدارة الاتصالات

تنشأ قضايا الاتصالات في جميع مراحل الدورة الأمنية، وينبغي معالجتها على أساس خطط وعمليات محددة سلفا. وخلال إدارة المخاطر، على وجه الخصوص، تشمل البنود الرئيسية التي يتعين النظر فيها كجزء من جهود الاتصال المؤسسي الشاملة ما يلي:

- إعداد حملات وبرامج فعالة للتوعية (بما في ذلك من خلال تحديد القنوات والوسائل والأماكن المناسبة) لتثقيف السياح بشأن المخاطر الأمنية (والاحتياطات التي يتعين اتخاذها) في الأماكن السياحية التي يسافرون إليها والتي يزورونها؛
- التأكد من أن السياح يعرفون كيف و لمن يبلغون عن سلوك مشبوه أو غير عادي؛
- فتح ورعاية قنوات اتصال مناسبة مع مشغلي المواقع السياحية لضمان وعيهم بالالتزامات الأمنية ذات الصلة، وفرص تحسين المعايير الأمنية ذات الصلة (بما في ذلك خيارات التمويل الحكومية) وكذلك سبل الاتصال مع أجهزة إنفاذ القانون والمسعفين على أساس وقائي؛
- إدارة التحذيرات الرسمية للسفر بطريقة توفر معلومات دقيقة ومحدّثة ومتوازنة للسياح المحتملين (انظر الإطار 4).

كما أن الاتصالات في أوقات الأزمات عنصر حاسم في أي نظام جيد لإدارة الأزمات. ويمكن تعريفها بأنها "عملية تحدث، بمجرد بدء أزمة، لتقليل آثارها السلبية على المنظمة وأصحاب المصلحة التي تكون المنظمة مسؤولة عنهم. وهي تتطلب اتخاذ قرارات فورية واتخاذ تدابير مضادة باستخدام جميع أدوات الاتصال المتاحة للمنظمة من أجل التأثير على تطور الأزمة وتوجيهها في اتجاه إيجابي قدر الإمكان". (منظمة السياحة العالمية 2011، الصفحة 5). وفي إطار التأهب للأزمات المتصلة بالأمن في قطاع السياحة وإدارتها، تشمل الإجراءات الرئيسية ما يلي:

- إنشاء أرقام للطوارئ وجهات الاتصال التي يمكن للسياح الاتصال بها بسهولة والاعتماد عليها لتنبيه السلطات إلى أزمة وشيكة أو جارية؛
- الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي بهدف التخفيف من الأثر السلبي لأزمة من خلال التأثير على سلوك وأفعال السياح وأصحاب المصلحة في القطاع[17]؛
- إنشاء فريق اتصال للأزمات ضمن فريق أوسع لإدارة الأزمات، يتولى المسؤولية العامة عن إدارة تدفق المعلومات من جميع أصحاب المصلحة وإليهم. ومع قيام أفرقة الاتصال بإعلام مختلف فئات أصحاب المصلحة وتوعيتها في مختلف مراحل الدورة الأمنية وفي حالة حدوث أزمة، فإنها ينبغي أن تهدف إلى الحفاظ على التماسك الاجتماعي وتجنب وصم جماعات معينة أو أفرادها.

17 تعتمد استراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي السليمة على تحديد المنصات التي يجب استخدامها، وما يجب إبلاغه، ومتى ولمن. كما أن التنسيق عبر حسابات وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة التي تستخدمها نفس المؤسسة أمر محوري أيضا لضمان اتساق الرسائل الصادرة مع بعضها البعض وكونها تتضمن أحدث المعلومات.

الإطار 4

دور الحكومات في إصدار تحذيرات السفر

في جهود الاتصال التي تؤدي إلى الانتعاش، تقوم الحكومات بدور محوري في الأسواق المولدة للسياح، وليس فقط في بلدان المقصد. فحكومات كثيرة تقوم بإعداد ونشر تحذيرات سفر لمساعدة مواطنيها على تقييم مخاطر السفر إلى الوجهات السياحية في جميع أنحاء العالم. ومن الأسباب الرئيسية لإصدار الحكومات تحذيرات السفر الحد من خطر الاضطرار إلى اتخاذ تدابير طارئة من أجل مواطنيها - بما في ذلك الإجلاء - في بلدان أجنبية.

وفي هذا الصدد، تنص المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة على أن "للحكومات حق – وعليها واجب – القيام، لا سيما في الأزمات، بإبلاغ مواطنيها بالظروف الصعبة، أو حتى بالمخاطر التي قد يواجهونها أثناء سفرهم إلى الخارج؛ بيد أن من مسؤوليتها إصدار هذه المعلومات دون المساس بطريقة غير مبررة أو مبالغ فيها بقطاع السياحة في البلدان المضيفة ومصالح مشغليه؛ ولذلك ينبغي مناقشة محتويات تحذيرات السفر مسبقا مع سلطات البلدان المضيفة والمهنيين المعنيين؛ وينبغي أن تكون التوصيات التي تُصاغ متناسبة تماما مع خطورة الحالات المواجَهة وتقتصر على المناطق الجغرافية التي نشأ فيها انعدام الأمن؛ وينبغي جعْل هذه التحذيرات مشروطة أو إلغاؤها بمجرد أن تسمح بذلك العودة إلى الوضع الطبيعي" (المادة 6-5).

وقد أعدت منظمة السياحة العالمية قائمة بالقواعد الأساسية التالية (منظمة السياحة العالمية 2011) التي ينبغي أن تقوم عليها استراتيجية فعالة للاتصال في أوقات الأزمات موجهة إلى القطاع السياحي:

- لا تتحمل مسؤولية الاتصالات إذا لم تكن مؤسستك هي المصدر الأنسب. ولا تفترض تلقائيا أن من اللازم أن يكون منصبك رفيع المستوى. فقد تكون كيانات أخرى أكثر ارتباطا بالأزمة هي أنسب جهة تتولى الريادة في مجال الاتصالات؛
- رسّخ المصداقية لدى الجماهير عن طريق القناة مقدما. رسّخ المصداقية لدى الجماهير من خلال المشاركة المنتظمة في قنوات اتصال محددة. لا تنتظر حدوث أزمة لتدخل قناة جديدة. اجعل وجودك معروفا وكُن مصدرا محترما؛
- رُد بنفس الوسيلة: أي رُد على المرئيات باستخدام المرئيات، والمدونات بالمدونات، والتغريدات بالتغريدات، وما إلى ذلك. قابل جمهورك أينما كانوا؛
- استمر في نقل الرسالة المخططة: بمجرد تحديد الأهداف والرسائل، كررها في جميع وسائل الاتصالات الخاصة بك وفي جميع الأماكن في كثير من الأحيان قدر الإمكان. لا تنحرف عن الرسالة الأصلية؛
- الإفصاح: قدّم جميع المعلومات ذات الصلة والمتحقق منها؛
- الوضوح: اذكر رسائلك بوضوح وإيجاز. والكلمات الأقل ستكون أكثر فعالية دائما؛
- الدقة: كن دقيقا دائما. تأكد من أن لديك الحقائق الصحيحة قبل التواصل. فالأقوال غير الدقيقة سوف تدمر مصداقيتك وتجعل استعادة سمعة مؤسستك وصورتها أكثر صعوبة؛

- الشفافية: كن منفتحا بشأن مصادرك ومن يشارك في صنع القرار. فالمعلومات التي تقدّم دون ذِكر مصدرها تجعل أقوالك تبدو غير موثوقة؛
- الأمانة: تستند المصداقية إلى مفهوم الأمانة. لا تقل أبدا "لا تعليق" – فهذا يجعلك تبدو وكأنك تخفي شيئا يحتمل أن يكون سلبيا. إذا كنت لا تعرف الجواب، قُل ذلك وقدّم وعداً بأن تكتشف الجواب.
- إمكانية الوصول: كُن في متناول وسائط الإعلام في غضون مهلة قصيرة جدا من طلبها تعليقا منك. فهذه الوسائط يكون لديها موعد نهائي وحديثك "عن الرسالة المخططة" مع ذِكر الحقائق أفضل لهذه الوسائط من أن تخلق هي قصتها دونك.
- اعرف جمهورك: فوسائط الإعلام المختلفة لديها احتياجات ومتطلبات مختلفة لزوايا القصة والمواعيد النهائية وطول القصة والمقابلات. حاول تكييف نهجك لكي تزيد فعاليتك إلى أقصى حد؛
- استجب بسرعة: اصدر بيانا موجزا أو أولياً في غضون أقصر مدة ممكنة. رُد بسرعة دائما على الأسئلة وطلبات الحصول على المعلومات. فأنت إذا بقيت صامتا، من الأرجح أن يقول شيئا شخص آخر، ربما يقدم معلومات خاطئة. ووسائط الإعلام لديها مواعيد نهائية وقد تجعلك التأخيرات تبدو وكأنك تخفي شيئاً. قُم بتحديث المعلومات بشكل متكرر. ضع جدولا زمنيا للتحديثات المتكررة ولا تنحرف عنه. فوسائط الإعلام سوف تسعى إلى مصادر أخرى للمعلومات ولكن توفير تحديثات متكررة يمنحك فرصة أفضل للسيطرة على القصة بدلا من أن تسيطر هي عليك.
- التعاون: تعاوَن مع جميع وسائط الإعلام ولا تفضّل بعضها عن غيرها. وبناء علاقات قائمة على الاحترام والثقة والمصداقية هو استثمار في مستقبل مؤسستك؛
- كُن هادئ الأعصاب: اعرض صورة المهنية التي تنعكس بشكل جيد على مؤسستك. لا تفقد أعصابك أبدا ولا تعامل أحد أفراد وسائط الإعلام بازدراء. فذلك قد يشعل معركة قد لا تفوز فيها أبدا.

كما تؤدي قضايا الاتصال دورا حيويا في الأيام والأشهر وحتى السنوات التي تلي هجوما إرهابيا يكون قد أثّر على قطاع السياحة في بلد ما، لا سيما عندما تمثل السياحة حصة كبيرة من الاقتصاد الوطني. فالسياحة حساسة للغاية لتصورات الخطر وانعدام السلامة والأمن. ولهذا السبب، فإن الانتعاش الفعال (انظر القسم 3-1-1-2) يتوقف إلى حد كبير على قدرة البلدان على التأثير على الطريقة التي يتصور بها السياح المحتملون في الأسواق المولّدة لهم الخطر في مواقع المقصد. والإتقان الجيد لأدوات الاتصال هو عنصر حاسم في أي جهد ناجح للتعافي، وقد زاد ذلك منذ نشوء الإنترنت. فبالنسبة لأولئك الذين يخططون لعطلاتهم، تكون نقرة بسيطة هي كل ما يتطلبه الأمر للمقارنة بين مئات الوجهات المحتملة، وعروض السفر، والأسعار، ولكن أيضا لتلقي معلومات قد تكون مضللة وغير مؤكدة عن مستويات التهديد في بلدان المقصد.

الدراسة الإفرادية 6

"الفلبين ثروة من العجائب!"

ردا على موجة الهجمات الارهابية في الفلبين التي تسببت في انخفاض عدد الزوار بشكل حاد في بداية عام 2000، شنت وزارة السياحة حملة تسويقية تحمل اسم "Wow Philippines" (كلمة "Wow" هي اختصار لعبارة باللغة الإنكليزية تعني "ثروة من العجائب"). وشملت المبادرة ثلاث قارات هي أمريكا الشمالية وآسيا وأوروبا وشارك فيها مسؤولون حكوميون محليون وقطاع السفر ومؤيدون رئيسيون مثل الخطوط الجوية الفلبينية. وفي عام 2003، اختيرت حملة "الفلبين ثروة من العجائب" كأفضل جهد تسويقي للسياحة الوطنية في بورصة السياحة الدولية.

وقد عُزي الفضل إلى الحملة لمساهمتها في جعل الفلبين وجهة سياحية جذابة مرة أخرى. وفي الفترة من عام 2007 إلى عام 2012، زادت الزيارات الخارجية في الفلبين من حوالي 3 ملايين إلى 4,27 ملايين زيارة. كما ولّدت الحملة ما يتراوح بين 800 2 و 000 4 وظيفة جديدة.

المصدر: ويكيبيديا.

الدراسة الإفرادية 7

الميثاق الاسترالي للسفر الآمن

كانت أستراليا أول بلد يقيم علاقة تعاونية بين وزارة الخارجية وقطاع السياحة تهدف إلى إصدار تحذيرات السفر بأعلى مستوى ممكن من الجودة.

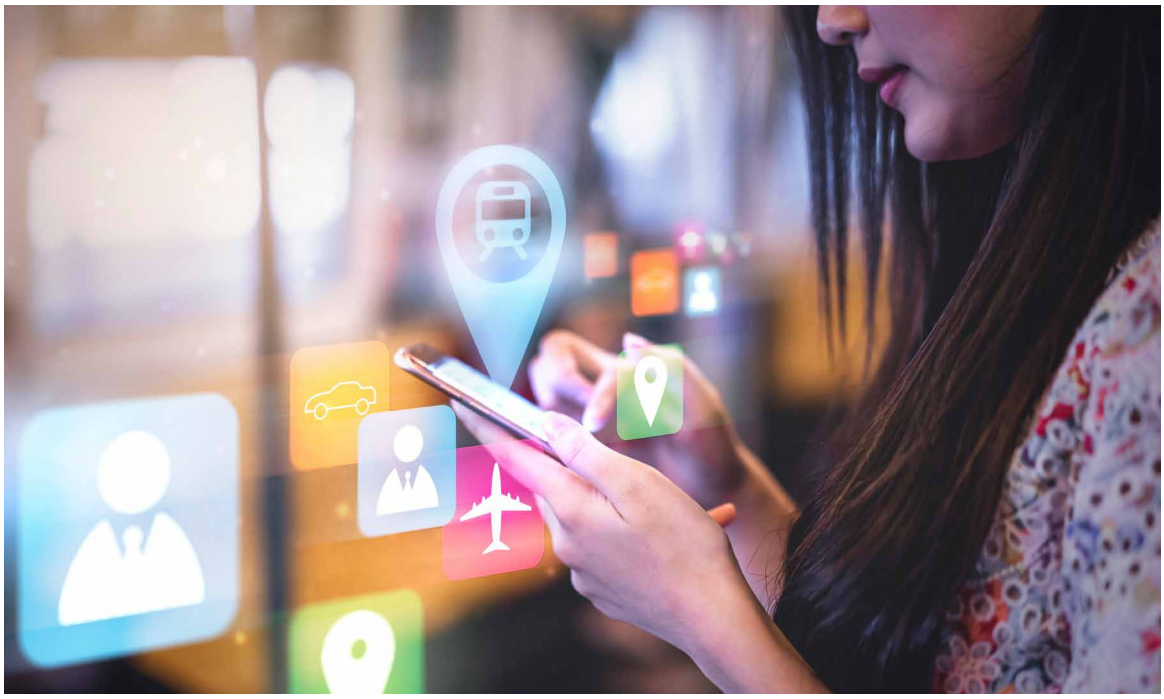
ويُلزم ميثاق السفر الآمن، على وجه الخصوص، قطاع السياحة والسفر بنشر التحذيرات الحكومية بشأن السفر إلى عملائه. وفي الوقت نفسه، تشارك الحكومة للحفاظ على حوار استشاري مع وكلاء السفر وشركات الطيران ومنظمي الرحلات السياحية. وأصبحت المبادرة بالفعل، بعد عام واحد من إطلاقها في عام 2003، محسوبة مع 150 1 شركة - وكالات سفر وشركات طيران ومنظمي رحلات - كشركاء.

و"الفريق الاستشاري سمارترافيلر" هو مبادرة إضافية لتعزيز التعاون مع قطاع السياحة. والغرض من الفريق هو توفير منتدى للنهوض بأهداف ميثاق السفر الآمن، فضلا عن تمكين قطاع السفر من تقديم اقتراحات بشأن تحسين عرض المشورة المتعلقة بالسفر وشكلها ووضوحها. ولا يُعتبر الفريق منتدى لقطاع الأعمال للتأثير على تصور الحكومة للمخاطر في البلدان الأجنبية وتعاملها معها، الذي يظل مسؤولية الحكومة وحدها.

المصادر:

https://www.apec.org/docs/default-source/Publications/2017/9/ Strengthening-Tourism-Business-Resilience-against-the-Impact-of-Terrorist-Attack/217_CTWG_Draft-APEC-Final-Report.pdf

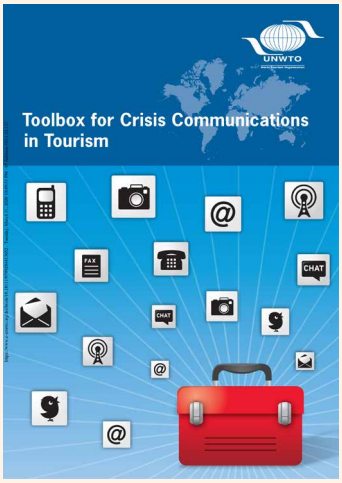
https://www.apec.org/Publications/2007/04/Tourism-Risk-Management-An-Authoritative-Guide-to-Managing-Crisis-in-Tourism-December-2006



الأداة 3

مجموعة أدوات للاتصالات في أوقات الأزمات في مجال السياحة – منظمة السياحة العالمية، 2011

https://wearelao.com/sites/default/files/Crisis%20Communications_0.pdf

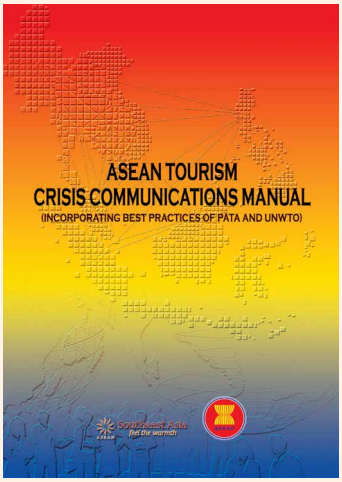


تم تصميم مجموعة الأدوات هذه للمساعدة في إعداد خطة للاتصالات في أوقات الأزمات. وهي تتضمن بروتوكولات خطوة بخطوة، وقوائم مرجعية، ونماذج عينات تم تشكيلها حسب نوع فئات الأزمات ووسائط الإعلام، ومبادئ توجيهية لقياس الفعالية، وأفضل الممارسات، وفصلا خاصا مكرسا بالكامل لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في أوقات الأزمات.

الأداة 4

دليل للاتصالات في أوقات الأزمات في مجال السياحة – رابطة أمم جنوب شرق آسيا

https://asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Tourism-Crisis-2015-New-Layout.pdf



هذا الدليل هو نتيجة عملية تشاورية واسعة النطاق شاركت فيها منظمات السياحة الوطنية من منطقة رابطة أمم جنوب شرق آسيا التي تعمل في إطار الفريق العامل المعني بالتسويق والاتصال التابع للرابطة. ويتمثل هدفه في مساعدة المنظمات السياحية الوطنية وتوفير مبادئ توجيهية ودراسات إفرادية وأدوات للمؤسسات السياحية الوطنية من أجل الاستخدام الفعال لأدوات الاتصال للتنبيه إلى أحداث الأزمات وحالات الطوارئ والتخطيط والاستجابة لها والتعافي منها. ويأخذ الدليل في الاعتبار منظورات التواصل مع وسائط الإعلام والجمهور، ويقدم إرشادات بشأن أدوات الاتصال للمساعدة في الانعاش الاقتصادي بعد أزمة. كما يقدم توصيات بشأن أنواع التدريب الإعلامي ويقدم إرشادات بشأن قياسات الاتصالات والدراسات الاستقصائية بشأن الأزمات، ورصد وسائط الإعلام وتحليلها، فضلا عن معايير اختيار المتحدثين الرسميين.

3-1-2 أجهزة الاستخبارات

لأوساط الاستخبارات دور محوري في تحديد طبيعة ومدى التهديدات التي يتعرض لها قطاع السياحة المحلي، وتزويد واضعي السياسات وسلطات إنفاذ القانون بهذه المعلومات. وفي الوقت نفسه، يتعين على أجهزة الاستخبارات أن تعمل في اتصال وثيق مع نظيراتها الأجنبية لتقديم المشورة بشأن التهديدات المكتشفة لقطاع السياحة في البلدان الأخرى.

وينبغي جمع المعلومات الاستخباراتية التي يمكن اتخاذ إجراءات بناء عليها من خلال مجموعة متنوعة من المصادر، بما في ذلك من أصحاب المصلحة المحليين في صناعة السفر والسياحة. وتتمثل مهمة صعبة بوجه خاص في كثير من الأحيان في جمع ومعالجة "الإشارات الضعيفة" التي قد لا تكون في حد ذاتها مؤشرا على أي سلوك مشبوه ما لم وإلى أن يتم التحقق منها في ضوء المعلومات النابعة من مصادر أخرى، مما يكشف عن نمط مثير للقلق أو حتى يثبت تهديدا وشيكا.

3-1-3 إنفاذ القانون

حتى تكون إجراءات إنفاذ القانون فعالة في حماية الأماكن السياحية وزوارها، فإنها يجب أن تُنفذ في شراكة وثيقة مع قطاع السياحة مع مراعاة الملامح والاحتياجات المحددة للسياح.

وتتمثل إحدى المهام الأساسية لهيئات إنفاذ القانون في التواصل مع مديري مناطق الجذب السياحي وضمان إدراكهم التام للخطط الأمنية السارية على الصعيدين القطري والمحلي، وكيفية تنفيذ هذه الخطط في حالة الاقتضاء، والأدوار والمسؤوليات الأمنية التي تنبع منها.

وبما أن مديري المواقع السياحية قد يسعون إلى إنفاذ قانون متخصص بشأن وضع خطط أمنية فضلا عن تدابير لسد الثغرات الأمنية، ينبغي أن تكون أجهزة إنفاذ القانون مستعدة لدعم هذه الطلبات، بما في ذلك عن طريق تحديد جهات اتصال لتتولى العلاقات مع القطاع الخاص. وإضافة إلى ذلك، ينبغي لأجهزة إنفاذ القانون أن تقوم بأنشطة منتظمة (مثل التوعية والتدريب والمشورة التنفيذية) مع المتعاقدين الأمنيين من القطاع الخاص بقدر ما يكون قد تم توظيفهم من قِبل مشغلي المواقع السياحية، لضمان قدرتهم على ممارسة أدوارهم بفعالية. وينبغي متابعة نشاط "تقديم المشورة" العام بتنظيم خطط لاختبار الإجهاد وتمارين التدريب. وعندما يعمل موظفو إنفاذ القانون المحليون مع مديري مناطق الجذب السياحي منذ المراحل الأولى من جهود التخفيف من المخاطر، ويتعرفون على السمات المادية للأماكن، فإنهم قد يكتسبون ميزة ثمينة أثناء حدوث أزمة.

وفي قطاع السياحة ربما أكثر من أي قطاع آخر، من الأهمية بمكان أن تكيف أجهزة إنفاذ القانون نهجها للتعامل مع الأشخاص الذين يتحدثون لغات أجنبية ولديهم توقعات وخلفيات ثقافية تختلف في كثير من الأحيان عن خلفيات السكان المحليين. ولهذا الغرض، أنشأت عدة بلدان – وخاصة تلك التي تعتمد اعتمادا كبيرا على السياحة – فيلق أو فرع "شرطة سياحية". ومثاليا، ينبغي لهذه الوحدات أن تمثل "الوجه" المرئي والودي والمتاح لأوساط إنفاذ القانون المحلية[18] وأن تؤدي مجموعة متنوعة من المهام مثل[19]:

- تقديم المشورة والتدريب لمشغلي قطاع السياحة في تأمين مرافقهم وإجراء عمليات التحقق من خلفية الموظفين؛
- تسهيل شهادة ضحايا السياحة في القضايا الجنائية؛
- وضع برامج تثقيفية وتوعوية موجهة من أجل السياح؛
- ضمان استفادة الأماكن السياحية الحساسة من وجود متزايد للضباط النظاميين؛
- ضمان توجيه انتباه صناع القرار المعنيين إلى الاحتياجات والشواغل الأمنية المحلية المتصلة بالسياحة.

كما أن سلطات إنفاذ القانون لها دور عليها أن تؤديه في إدارة ما بعد الأزمات، ولا سيما في تأمين مسرح الجريمة في أعقاب هجوم مباشرة. وفي حين ينبغي تنفيذ هذه المهمة على أفضل وجه ممكن، فإنها يمكن

18 في هذا الصدد، يمكن تشبيه دور الشرطة السياحية بالدور الذي تضطلع به أجهزة إنفاذ القانون في إطار نموذج "شرطة مجتمعية".

19 في حين يبدو أنه لم تجر أي دراسة عن دور وحدات الشرطة السياحية في ردع ارتكاب الأعمال الإرهابية على وجه التحديد، فقد كشفت هذه البرامج عن فائدتها في الحد من الجريمة ضد السياح و/أو منعها. (بيزام ومانسفيلد 2006، الصفحة 19).

أن تثير تحديات محددة فيما يتعلق بالأماكن السياحية. فعندما تكون هذه الأماكن مصادر رئيسية لإيرادات اقتصاد بلد ما، على سبيل المثال، قد تتزايد الضغوط على أجهزة إنفاذ القانون لإجراء عملية جمع الأدلة بسرعة قدر الإمكان لإعادة فتح المناطق المتضررة لأغراض الاستغلال الاقتصادي.

الإطار 5

تكنولوجيات التعرف على الوجه وقطاع السياحة

يتوسع استخدام تكنولوجيات التعرف على الوجه[20] توسعا سريعا في قطاع السياحة والضيافة. فهي، على سبيل المثال، تُطبّق في بعض سلاسل الفنادق في الصين، حيث يعتمد عليها الضيوف لتسجيل وصولهم دون الوقوف في صف. كما أنها تستخدم كوسيلة للتحقق من هويات العملاء وإتاحة الوصول السريع إلى غرف الفنادق والصالات الرياضية، وما إلى ذلك.

وفي الوقت نفسه، قد تكون للتعرف على الوجه تطبيقات هامة محتملة في مجال الأمن. ويشمل ذلك فحص الزوار الذين يسعون إلى الوصول إلى المواقع التي تتردد عليها أعداد كبيرة من الزوار. وعلى غرار المطارات، تدرس بعض الأماكن السياحية التي تشهد تدفقا هائلا للزوار يوميا إمكانية استخدام تكنولوجيات التعرف على الوجه لتحديد الأفراد المدرجين في قواعد بيانات وأجهزة إنفاذ القانون والتصرف معهم قبل أن يشكلوا تهديدا مباشرا للأشخاص أو الممتلكات.

وعلى أية حال، يظل من الأهمية بمكان أن تستخدم هذه التكنولوجيات دائما وفقا للمعايير الدولية لحقوق الإنسان، ولا سيما فيما يتعلق باحتمال انتهاك الحق في الخصوصية[21]. وينبع مصدر قلق رئيسي آخر من

20 تعتمد تكنولوجيات التعرف على الوجه على الذكاء الاصطناعي البيومتري الذي يسعى إلى مطابقة الصور الرقمية مع الصور المخزنة في قاعدة بيانات على أساس نسيج الجلد وملامح الوجه.

21 أشارت المفوضة السامية لحقوق الإنسان في تقريرها لعام 2020 عن تأثير التكنولوجيات الجديدة على تعزيز وحماية حقوق الإنسان في سياق التجمعات، بما في ذلك الاحتجاجات السلمية، إلى أن استخدام تكنولوجيا التعرف على الوجه يتيح تحديد المتظاهرين ومراقبتهم وتتبعهم آليا. وعلاوة على ذلك، فإن تكنولوجيا التعرف على الوجه قد تؤدي أيضا إلى إدامة التمييز وتضخيمه، بما في ذلك التمييز ضد المنحدرين من أصل أفريقي والأقليات الأخرى. ويدعو التقرير إلى وقف استخدام تكنولوجيا التعرف على الوجه في سياق الاحتجاجات السلمية، إلى أن تستوفي الدول شروطا معينة، بما في

كون تكنولوجيات التعرف على الوجه لا تزال في مهدها. فهذا يطرح تساؤلات بشأن دقة البرمجيات ذات الصلة، التي قد لا يعتبر هامش الخطأ فيها بالضرورة كافيا لحماية الجمهور من سوء تحديد الهوية، مما قد يؤدي إلى حكم غير مشروع بإنفاذ القانون وقيود لا مبرر لها على حرية تنقل الناس[22].

المصدر: Intellectyx 2019.

الدراسة الإفرادية 8
تعزيز إنفاذ القانون في منتجع دوس بالماس، الفلبين

عقب حوادث اختطاف مختلفة قامت بها منظمة ابو سياف في أيار/مايو عام 2001 عززت الشرطة الفلبينية الإجراءات الأمنية حول المنتجعات الشعبية في الأرخبيل. وأضاف منتجع جزيرة دوس بالماس، بوصفه المكان الذي وقعت فيه أزمة رهائن هائلة، شبكات أمنية للسيطرة على الوصول البحري إلى المنتجع. كما عززت الحكومة الفلبينية الاجراءات الامنية في المطارات والموانئ الرئيسية.

وقد بدأت أزمة الرهائن في "منتجع دوس بالماس" باختطاف عشرين رهينة وأسفرت عن مقتل خمسة على الأقل. وقد لقى ما لا يقل عن 22 جنديا فلبينيا مصرعهم بينما كانوا يشاركون في عمليات لإطلاق سراح الرهائن خلال الشهور الإثني عشر التي تلت الهجوم الأول.

المصدر: APEC 2006، الصفحة 93.

ذلك العناية الواجبة بحقوق الإنسان قبل نشرها. وتشمل هذه الشروط الرقابة الفعالة والمستقلة على استخدامها؛ ووجود قوانين صارمة لحماية الخصوصية والبيانات؛ والشفافية الكاملة بشأن استخدام تسجيلات الصور وتكنولوجيا التعرف على الوجه في سياق التجمعات (A/HRC/44/24). وعلاوة على ذلك، وفيما يتعلق بالشرط المنصوص عليه في قرار مجلس الأمن 2396 بأن تنفذ الدول الأعضاء نظم البيانات البيومترية المتصلة بقوائم المراقبة أو قواعد بيانات الإرهابيين المعروفين أو المشتبه فيهم، أبرزت المقررة الخاصة للأمم المتحدة المعنية بتعزيز وحماية حقوق الإنسان في سياق مكافحة الإرهاب الحاجة إلى تقديم إرشادات مفصلة وملزمة بشأن حقوق الإنسان نظرا لأن العديد من الدول الأعضاء تفتقر إلى أطر كافية لحماية الخصوصية والبيانات. (https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Terrorism/biometricsreport.pdf).

22 يوفر كتاب أبيض صادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي في عام 2021 – بالشراكة مع الإنتربول ومعهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة والشرطة الهولندية – إطارا عاما لضمان الاستخدام المسؤول لتكنولوجيا التعرف على الوجه أثناء التحقيقات المتعلقة بإنفاذ القانون. والأداة متاحة على الرابط: https://www3.weforum.org/docs/WEF_A_Policy_Framework_for_Responsible_Limits_on_Facial_Recognition_2021.pdf.

الدراسة الإفرادية 9

وسمة "الموقع الآمن"، فرنسا

منذ عام 2016، كانت لدى المحافظين (préfets)[23] الفرنسيين إمكانية منح ما يسمى وسمات الموقع الآمن "Sécuri-Site" للأماكن السياحية التي تمتثل لسلسلة من معايير السلامة والأمن التي تهدف إلى حماية الجمهور وموظفي الموقع في حالة وقوع هجوم. وتتكون الوسمة من علامة بصرية، يمكن التعرف عليها بسهولة من قبل السياح. وعلى الرغم من أنها ليست لها قيمة قانونية، فإنها تضمن الالتزام الفعال من قِبل جميع أصحاب المصلحة المحليين بتعزيز أمن المكان المعني. وهي تُمنح عقب توقيع "اتفاق موْقع" بين السلطات العامة المحلية ومشغلي الأماكن السياحية، ويمكن سحبها متى اعتبر المحافظ أن معايير السلامة والأمن ذات الصلة لم تعد مطبقة. وفي حين أن كل "اتفاق موْقع" قد يكون مصمما خصيصا لتلبية الاحتياجات والظروف الأمنية المحلية، فإنه يجب أن يتبع هيكلا معينا ويعالج مواضيع معينة، بما في ذلك ما يلي:

- تحديد جهات الاتصال المسؤولة عن تنفيذ الإجراءات المتوخاة؛
- إجراءات للتعاون بين السلطات العامة المحلية ومشغلي الأماكن السياحية في شكل إجراءات للتوعية وتبادل المعلومات المتعلقة بالأمن (هذه الأخيرة للحفاظ على درجة عالية من السرية)؛
- الدوريات التي تقوم بها سلطة إنفاذ القانون المختصة حسب حالة التهديد والظروف المحلية؛
- إمكانية أن يأذن المحافظ (préfet) بنقل وتسجيل الصور التي يلتقطها مشغل الموقع السياحي على الأراضي العامة لحماية المناطق المحيطة مباشرة بمباني الموقع ومرافقه؛
- إمكانية أن يأذن المحافظ (préfet)، على الأراضي العامة القريبة من الموقع، بوجود ضباط أمن خاصين، تحت سلطة هيئة إنفاذ القانون المعينة للقيام بمهام مراقبة.

ويتم تشكيل "لجنة موقع" لمراقبة تنفيذ اتفاقات الموقع، وهي تجتمع مرة واحدة على الأقل في السنة. وتعد "لجنة الموقع" تقريرا سنويا عن تنفيذ الإجراءات المتوخاة وتجري تقييما للحوادث الأمنية التي تعرّض لها الموقع المعني. كما أنها مسؤولة عن تقديم توصيات لتحسين سلامة الزوار وتعزيز أمن الموقع. والنص الكامل للاتفاق القياسي بين المحافظة ومشغل المكان متاح للتنزيل[24].

المصدر: Info Protection 2018.

23 في النظام القانوني الفرنسي، "préfets" هم ممثلو الدولة على المستوى المحلي (الإدارات أو المناطق).

24 https://data.over-blog-kiwi.com/1/18/83/09/20180713/ob_b334d7_convention-type-label-securi-site.pdf.

الدراسة الإفرادية 10

مدرسة تدريب على أمن السياحة في الجمهورية الدومينيكية

في الجمهورية الدومينيكية، توجد مدرسة للتدريب على أمن السياحة مهيكلة بوصفها إدارة تابعة لوزارة القوات المسلحة. ويتمثل هدفها العام في توفير المعرفة المتخصصة وتجهيز المهنيين العسكريين وغير العسكريين في مجال حماية قطاع السياحة من التهديدات الأمنية. ويهدف المنهج الدراسي في تلك المدرسة إلى تشجيع مشاركة الطلاب ومساهمتهم في التنمية المستدامة للسياحة دعما للإجراءات الحكومية. وتشمل الأهداف المحددة ما يلي:

- توسيع نطاق المعرفة بشأن الجوانب الواسعة النطاق لحماية السياحة ومنع التهديدات ذات الصلة؛
- تدريب الطلاب على الجوانب الفنية والتكتيكية للمسائل العسكرية المتعلقة بالأمن السياحي؛
- توفير التدريب المتخصص بشكل مستمر.

المصدر: Dominican Republic 2017.

2-3 الجهات غير الحكومية

1-2-3 قطاع السفر والسياحة

يشمل تعبير "قطاع السفر والسياحة" مجموعة متنوعة من مؤسسات قطاع الأعمال التي تقدم الخدمات للسياح طوال تجربة سفرهم، بدءا من الحجز في الأسواق التي يتوافد منها السياح لقضاء العطلات إلى إقامتهم في بلدان المقصد والعودة إلى ديارهم. وهو يشمل مجموعة واسعة من الكيانات في أدوارها كمنظمي رحلات، ووكالات سفر، ومقدمي خدمات توجيهية/ منظمي مشاهدة المعالم السياحية، ومديري مناطق الجذب السياحي، فضلا عن قطاعي الضيافة والنقل.

ولكل مؤسسة من مؤسسات قطاع الأعمال التي يتألف منها قطاع السفر والسياحة مصلحة وعليها واجب محددان يتمثلان في المساهمة في حماية الأماكن السياحية في شراكة وثيقة مع المؤسسات العامة. وعدم القيام بذلك قد يعرضها ليس فقط لخسائر مالية كبيرة في حالة وقوع حادث، بل أيضا لدعاوى قضائية كبرى ومسؤولية جنائية ومدنية.

ويواجه كل موقع سياحي سياقات اجتماعية وثقافية واقتصادية فريدة من نوعها، وتتغير الأطر التنظيمية المعمول بها من بلد إلى آخر. ومع ذلك، يتعين على العاملين في قطاع السياحة والسفر الامتثال لمجموعة أساسية من المبادئ المشتركة لإدارة المخاطر والأزمات بغض النظر عن المكان الذي يعملون فيه. وينبغي أن تصبح هذه المبادئ جزءا لا يتجزأ من التخطيط الأمني للقطاع وأن تترجم إلى إجراءات موجهة إلى الأهداف العامة التالية:

- ضمان سلامة وأمن الزوار والموظفين وغيرهم من الأشخاص الموجودين في الأماكن السياحية والمناطق المحيطة بها؛
- حماية المباني والمرافق والمعدات ذات الصلة من مخاطر الهجوم وتأثيره؛
- القيام، في حالة وقوع حادث، بإجراء استعراض أمني متعمق يؤدي إلى تعزيز البيئة الأمنية والتعافي السريع.

وفي هذا الإطار، يتمثل دور أساسي لقطاع السياحة والسفر في إعلام السياح وتثقيفهم وتوعيتهم بمجموعة من القضايا الأمنية. ويتطلب برنامج شامل للتوعية والاتصال تحديد ما يلي:

- ما هي المعلومات المتعلقة بالسلامة والأمن السياحيين التي ينبغي نقلها إلى الزوار، وفي أي مرحلة من تجربتهم كسياح (قبل الوصول وخلال دوامهم في بلدان المقصد/ الأماكن السياحية)؟
- ما هي الأدوات الداعمة الأكثر فعالية للوصول إلى السياح (على سبيل المثال، شفهيا، أم من خلال المنشورات والشاشات والمواقع الإلكترونية وتطبيقات المحمول)، مع مراعاة نوع الزوار المتوقعين ومواصفاتهم؟
- أين يمكن توصيل المعلومات الهامة المتعلقة بالأمن (على سبيل المثال في مكاتب تسجيل الوصول في المطارات، أو على متن الطائرات/القطارات/ الحافلات، وعند الوصول، في مباني المطار أو مكاتب الاستقبال وردهات وغرف الفنادق)؟

وتتناول الأقسام التالية الأدوار الرئيسية التي يمكن أن يؤديها أصحاب المصلحة المحددون في قطاع السفر والسياحة والممارسات الجيدة ذات الصلة.

الإطار 6

المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة وواجبات العاملين في مجال السياحة

تحدد المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة، التي اعتمدتها الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية في عام 1999[25]، الإطار الذي يلتزم بموجبه الموقعون عليها بتعزيز الممارسات السياحية المسؤولة والمستدامة والمتاحة للجميع[26]. وتسعى المدونة، الموجهة إلى الحكومات وقطاع السفر والمجتمعات المحلية والسياح على حد سواء، إلى الاستفادة القصوى من فوائد قطاع السياحة مع الحد من أثره السلبي المحتمل على البيئة والتراث الثقافي والمجتمعات في جميع أنحاء العالم. ورغم أن المدونة صك غير ملزم قانونا، فإنها تعترف بدور اللجنة العالمية لأخلاقيات السياحة في التعامل مع آلية تنفيذ طوعية يمكن لأصحاب المصلحة أن يحيلوا إليها المسائل المتعلقة بتطبيق المدونة وتفسيرها.

وفيما يتعلق بالعاملين في مجال السياحة، تنص المدونة على ما يلي:

- "يلتزم المشتغلون بالسياحة بتوفير معلومات موضوعية وصادقة للسائحين عن الأماكن التي يقصدونها وعن ظروف سفرهم واستقبالهم وإقامتهم..." (المادة 6-1)؛
- "يلتزم المشتغلون بالسياحة، فيما يتوقف الأمر فيه عليهم، ببذل العناية والتعاون مع السلطات العامة من أجل أمن وسلامة السائحين...، كما يجب عليهم التأكد من وجود أنظمة مناسبة للتأمين والمساعدة، كما أن عليهم قبول الالتزام بالإبلاغ الذي تنص عليه القوانين الوطنية ودفع التعويض العادل في حالة عدم الوفاء بالتزاماتهم التعاقدية." (المادة 6-2).

25 القرار A/RES/406(XIII).

26 في عام 2019، اعتمدت الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية الاتفاقية الإطارية بشأن أخلاقيات السياحة. وتؤيد الاتفاقية الإطارية، ضمن جملة أمور، مبدأ أن الأنشطة السياحية ينبغي أن تحترم المساواة بين الجنسين وأن تعزز حقوق الإنسان، ولا سيما الحقوق الفردية للأطفال، والمسنين، والأشخاص ذوي الإعاقة، والأقليات الإثنية، والشعوب الأصلية، وأفراد الفئات الضعيفة الأخرى.

الدراسة الإفرادية 11

مبادرة سلامة السياحة في جنوب أفريقيا

مبادرة سلامة السياحة هذه هي مبادرة للقطاع الخاص أنشأها مجلس الأعمال السياحية في جنوب أفريقيا. ويتمثل هدفها في إنشاء هياكل وآليات يمكن للقطاع من خلالها أن يدير، وينسق الاتصالات، ويقدم الدعم، ويخفض مستوى الحوادث الإجرامية وغيرها من الحوادث ذات الصلة ضد رجال الأعمال والسياح. وتؤدي المبادرة المهام التالية:

- توفير منصة مركزية واحدة حيث يمكن الإبلاغ عن الجريمة وغيرها من الحوادث ذات الصلة وإدخالها في معلومات السوق ذات الصلة؛
- تنسيق الدعم في حالات الطوارئ وغيره من أشكال الدعم ذات الصلة لمؤسسات الأعمال والسياح؛
- توجيه مؤسسات الأعمال في هذا القطاع وتمكينها لتدير الأحداث الجنائية و/أو غيرها من الأحداث ذات الصلة؛
- إذكاء الوعي بشأن مسائل السلامة والأمن بين السياح وقطاع السياحة بشكل عام؛
- الضغط نيابة عن القطاع والانخراط مع أصحاب المصلحة المعنيين المشاركين في منع الجريمة ونظام العدالة الجنائية محليا ودوليا.

المصدر: Tourism Safety Initiative 2021.

الدراسة الإفرادية 12

الحماية المادية للمواقع السياحية: شرم الشيخ، مصر، وبالي، إندونيسيا

يعد السور الخرساني والسلكي الذى يبلغ طوله 36 كم والذى تم بناؤه حول منتجع شرم الشيخ الساحلي بمصر أحد الإجراءات التي تم تنفيذها لحماية السائحين الذين يقضون عطلاتهم في المنتجع الواقع على البحر الأحمر. وتشمل التدابير الأخرى – سواء كانت مقررة أو منفذة بالفعل – ما يلي:

- إجراءات مراقبة من خلال الكاميرات الموضوعة عند المداخل والمخارج وكذلك في الشوارع وأماكن التجمع؛
- بوابات إلكترونية تستخدم تقنية أشعة غاما لفحص الأجسام العابرة الكبيرة[27]؛
- نقاط تفتيش دائمة وقابلة للنقل مقامة على نطاق المنطقة الأوسع ومزودة بمعدات لفحص السيارات بحثا عن الأجهزة المتفجرة وغيرها من الأسلحة؛
- ترتيبات مع أصحاب الفنادق لبناء حواجز أمام بوابات الفنادق.

وفي بالي، إندونيسيا، أجريت عملية إصلاح شاملة للمشهد الأمني في أعقاب تفجيرات عام 2002 في حي كوتا السياحي. وشمل ذلك، على وجه الخصوص، تشديد عمليات التفتيش الأمني على الأشخاص الذين يسعون إلى الوصول إلى الجزيرة وفي المطار المحلي. وطبّقت القرى التقليدية ("ديسا أدات") ضوابط أمنية على الأنشطة التي تجتذب حشودا غفيرة، مثل حفلات الزفاف والعروض الفنية. كما تم تأمين المرافق السياحية مثل الفنادق والمطاعم، بما في ذلك عن طريق زيادة عدد ضباط الشرطة السياحية الذين يقومون بدوريات في المنتجعات السياحية.

المصادر: Dunn 2021 و APEC 2017، الصفحة 48.

الأداة 5

التأهب للأزمات: هل أنت مستعدة وقادرة على الصمود لحماية شعبك ووجهاتك؟ المصدر: WTTC 2019

https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2019/Crisis%20Preparedness%20Management%20Recovery-Crisis%20Readiness-Nov%202019.pdf?ver=2021-02-25-182725-567

تعالج مبادرة القطاع الخاص هذه عددا من المخاطر العالمية الكبرى التي يتعرض لها قطاع السفر والسياحة حاليا، بما في ذلك خطر الإرهاب، كما يفهمها المجلس العالمي للسفر والسياحة. وهي تهدف إلى المضي قدماً في النقاش بشأن سبل تحقيق القدرة على الصمود داخل القطاع من خلال أفكار ثاقبة نوعية وكذلك تحديد الأثر الاقتصادي للأزمات التي تعرّض لها تاريخيا قطاع السفر والسياحة.

وتتضمن الوثيقة توصيات موجزة بشأن التأهب للتخفيف من حدة الأزمة وإدارتها والاستجابة لها لتحقيق التعافي العاجل.

27 أشعة غاما هي تكنولوجيا تستخدم على نطاق واسع لمسح المركبات، بدءا من الشاحنات الصغيرة والشاحنات العادية إلى عربات السكك الحديدية.

الأداة 6

لا تخاطري! دليل لمساعدة شركات السياحة على الاستعداد والاستجابة والتعافي من أزمة – الحكومة الأسترالية، 2013

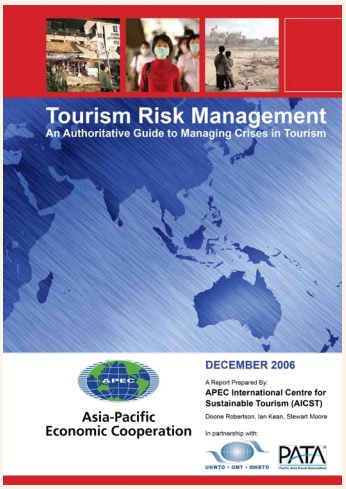
https://icrtourism.com.au/wp-content/uploads/2013/11/3_Dont-Risk-It-for-Tourism-Businesses.pdf

صُمم هذا الدليل، الذي وضعته اللجنة الأسترالية الدائمة المعنية بقدرة قطاع السياحة على الصمود في دورها كوكالة منفذة للاستراتيجية الوطنية للسياحة الطويلة الأجل ("السياحة 2020")، لتستخدمه أي شركة سياحية تسعى للحصول على مساعدة ونصائح ملموسة بشأن كيفية التأهب لأزمة والاستجابة لها والتعافي منها. وفي حين أنه لا تسعى إلى تقديم مشورة بشأن كل نوع من أنواع الأزمات أو لكل نوع من مؤسسات الأعمال، فإنها تنقل اقتراحات عامة يلزم تكييفها خصيصا حسب متطلبات وأحجام مؤسسات الأعمال المحددة التي تعمل في قطاع السياحة. ويتضمن الدليل عدة نماذج لمساعدة أصحاب المصلحة في قطاع السياحة على إجراء تحليلات القوة والضعف والفرص والتهديدات، وإعداد خطط لإدارة المخاطر، وخطط الاتصال المتعلقة بالأزمات، وتخطيط السيناريوهات، وما إلى ذلك.

الأداة 7

إدارة المخاطر السياحية: دليل موثوق لإدارة الأزمات في مجال السياحة – رابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادئ، 2006

https://www.apec.org/-/media/APEC/Publications/2007/4/Tourism-Risk-Management-An-Authoritative-Guide-to-Managing-Crisis-in-Tourism-December-2006/Guide-English.pdf

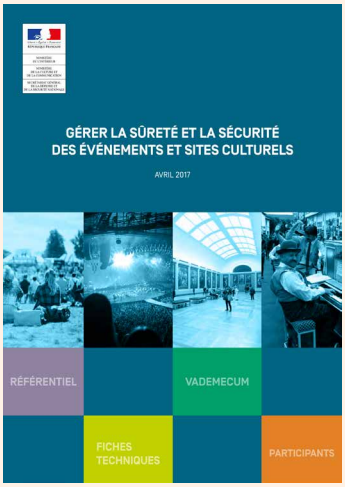


يوفر دليل رابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادئ هذا لأعضاء قطاع السياحة في آسيا والمحيط الهادئ وخارجها إطارا عمليا لتحديد المخاطر وتقييمها ومعالجتها ورصدها واستعراضها. وهو يستفيد من أفضل الممارسات المستمدة من مجموعة من المصادر داخل منطقة الرابطة وخارجها.

الأداة 8

إدارة السلامة والأمن في المناسبات والمواقع الثقافية - وزارة الداخلية ووزارة الثقافة والاتصالات، فرنسا، 2017 (بالفرنسية)

https://www.culture.gouv.fr/content/download/161242/file/Referentiel_Securite_Culture_web.pdf?inLanguage=fre-FR



ينطبق هذا الدليل، الذي صاغته كيانات حكومية بالتشاور مع منظمات ثقافية مهنية شتى، على الحالات التي تستضيف فيها المواقع السياحية مناسبات أو تكون فيها لتلك المواقع قيمة ثقافية. وتأخذ الوثيقة في الاعتبار التجارب المكتسبة في السياق الأوروبي الأوسع نطاقا في التصدي للهجمات الإرهابية على هذه الأماكن، بما في ذلك الهجمات التي يتعرض لها موظفو إنفاذ القانون والعاملون في مجال الأمن.

وبينما يذكّر الدليل القراء بضرورة تكييف التوصيات الواردة فيه مع مختلف أنواع المناسبات التي تتعرض للخطر، وكذلك التكوين المحدد للأماكن المضيفة، فإنه يستقي من تحليل للممارسات الجيدة التي لوحظت فيما يتعلق بالمناسبات التي تجري:(1) في الأماكن المغلقة (مثل المسارح)؛ (2) في الهواء الطلق، ولكن في بيئة مغلقة (مثل الحفلات الموسيقية التي تقام في الهواء الطلق)؛ (3) على الأراضي العامة؛ (4) في سياق موقع تراثي (مثل المكتبات والمتاحف والقلاع والكاتدرائيات).

ويتضمن الدليل صحائف تقنية مفصلة وقوائم تقييم ذاتي متمحورة حول سير العمل الخاص بـ "التأهب - المنع - الاستجابة". وتكمله خلاصتان توفران خطوات منهجية محددة يجب اتباعها لحماية المناسبات التي تقام في دور العبادة التابعة للدولة وتلك التي تقام في المباني المحمية كنصب تذكارية تاريخية.

3-2-2 مشغلو المواقع السياحية

إن المعالم السياحية، سواء كانت معالم أثرية أو متاحف أو قاعات معارض أو أسواقا داخلية أو خارجية أو أماكن جذب أخرى للسياح، هي السبب في قرارات السفر الأصلية للزوار. وهي، خاصة عندما تكون أماكن ذات شهرة عالمية – لدرجة تجعلها، في بعض الأحيان، ترتقي إلى مكانة شعارات بلد بأكمله - قد تمثل أكثر المواقع حساسية بين الأماكن التي يقضي السياح بعض الوقت فيها أو يعبرونها طوال عطلاتهم. ولذلك، من الضروري أن يحدد مشغلو المواقع السياحية[28] المخاطر المحتملة على السلامة والأمن وأن يضعوا خططا متينة للتعامل مع المناطق التي قد تتجمع فيها حشود كبيرة جدا من الزوار وحولها.

والأمن المادي للمواقع السياحية له أهمية كبيرة، خاصة بسبب الأهمية التاريخية أو الرمزية المحتملة لموقع. فعلى سبيل المثال، قد تكون حواجز المركبات وتدابير مراقبة الدخول حاسمة في المواقع السياحية الشهيرة التي يزورها عدد كبير من الناس. وفي حين أن التخطيط للأمن المادي وتنفيذه يمثلان خطي الدفاع

28 تنطبق الاعتبارات الواردة في هذا القسم أيضا عندما تكون الأماكن السياحية مملوكة/مدارة من قبل هيئات حكومية أو تابعة للحكومة، وليس فقط كيانات خاصة.

الأوليين، يلزم النظر في مجموعة أوسع من التدابير، مثل ما يلي:

- إجراء عمليات تفتيش منتظمة للمباني على نحو أكثر تواترا ودقة نتيجة تهديدات محددة أو ارتفاع مستويات التهديد على الصعيد الوطني؛
- التخطيط للإجلاء، بما في ذلك عن طريق وضع لافتات واضحة للخروج في حالات الطوارئ، وإنشاء طرق للهروب، والتحقق من أن أبواب الطوارئ لا توجد فيها أي عقبة. ومن الأهمية بمكان أيضا ضمان عدم توجيه السياح - أثناء أزمة - نحو المناطق التي قد تصبح بدورها هدفا لهجوم إرهابي ثانوي؛
- استخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة لمراقبة مجموعات كبيرة من الزوار وتحديد متى أصبحت مناطق معينة مزدحمة جدا، أو للتحقق من حالة المكان المحيط والحواجز. كما يمكن أن توفر الدوائر التلفزيونية المغلقة معلومات هامة أثناء التحقيقات بعد وقوع الحوادث.

وينبغي تصميم التخطيط للاستجابة وإدارة الأزمات وتكييفه حسب نوع السياح المتوقع وصولهم وملامحهم. وأيضا، قد تزور نفس المكان أنواع مختلفة من السياح في أوقات مختلفة من السنة. فعلى سبيل المثال، في حين أن الشاطئ قد تزوره أسر لديها أطفال خلال فصل الصيف، قد يكون الأزواج المتقاعدون أو طلاب الجامعات موجودين فيه في فترات أخرى.

ومن المهم أيضا أن يعرف مشغلو المواقع السياحية بالضبط كيف تصنف المناطق الخاضعة لمسؤوليتهم بموجب اللوائح والسياسات الوطنية. فعلى سبيل المثال، قد تفي مؤسسة ثقافية بالشروط التي تجعلها تُعتبر موقعا دينيا، وبالتالي تصبح مؤهلة للحصول على أموال مخصصة لتعزيز أمن موقع ديني.

الأداة 9

إرشادات أمن مناطق جذب الزوار: خطة استعراضية من 10 نقاط - الرابطة الدولية للملاهي ومناطق لجذب السياحي، 2019

https://www.iaapa.org/sites/default/files/2019-10/IAAPA%20Visitor%20Attraction%20Security%20Guidance.pdf

وُضعت إرشادات الرابطة الدولية للملاهي ومناطق الجذب السياحي هذه خصيصا لاستخدامها من قِبل مشغلي المواقع السياحية. وهي تقوم على المبدأ الشامل المتمثل في ضرورة أن يكون المشغلون استباقيين في ضمان أمن مناطق الجذب السياحي الخاصة بهم وأن يظل جميع الموظفين لديهم يقظين. وفي ما يلي مجالات التركيز الرئيسية العشرة التي حددتها الإرشادات:

1 - قُم بإنشاء اتصالات في الوقت الحقيقي؛
2 - استعرض الاستجابة لحوادث إطلاق النيران الحية؛
3 - أعد صياغة الإرشادات "اركض، اختبئ، قُل"؛
4 - استعرض الاستجابة لتهديد بوجود قنبلة؛
5 - مارس خطة البحث عن الجذب؛
6 - طبّق مبادئ البحث "الساخن"؛
7 - حدد نقاط الضعف الأمنية؛
8 - شجّع ثقافة أمنية قوية؛
9 - قُم بإعداد "حقائب حالات الطوارئ"؛
10 - قُم بتأمين البنية التحتية الحيوية.

3-2-3 منظمو الرحلات السياحية

إن منظمي الرحلات السياحية مسؤولون عن تصميم رحلة كاملة من خلال الجمع بين مختلف بنودها (مثل الفنادق، والنقل من المطار، والأنشطة، والمطاعم، والجولات) في حزمة جاهزة للبيع للمستهلكين[29]. وفي اختيار هذه العناصر المختلفة وتجميعها، يكون لمنظمي الرحلات السياحية دور فعال في ما يلي:

- ضمان أن تتضمن المواقع الإلكترونية وكتالوجات السفر أحدث المعلومات المتعلقة بالسلامة والأمن[30]، ومن بينها معلومات عن مختلف التهديدات بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الديني؛
- وضع خطط لإدارة الأزمات في بلدان المقصد، بالتنسيق مع السلطات العامة والشركاء والمقاولين من الباطن، ليتم تفعيلها في حالة الحاجة.

الأداة 10

كيفية إدارة المخاطر في مجال السياحة - وزارة الخارجية، هولندا، 2020

https://www.cbi.eu/market-information/tourism/how-manage-risks-tourism

استحدث مركز ترويج الواردات من البلدان النامية، وهو جزء من وكالة المشاريع الهولندية، أداة إرشاد خطوة بخطوة لمساعدة منظمي الرحلات السياحية على وجه التحديد على فهم كيفية إدارة المخاطر في السياحة، بما في ذلك - وإن لم يكن على سبيل الحصر - خطر الإرهاب، وتنقسم الوثيقة إلى الأقسام الثلاثة التالية وترافقها نصائح وأمثلة عملية.

1 - ما هي إدارة المخاطر

يستند مفهوم "إدارة المخاطر" إلى مفهوم أن قطاع السياحة يعمل في بيئة دينامية تضم قطاعات مترابطة متعددة. وهذه البيئة تتطور باستمرار وهي معرضة بشكل خاص لأزمة غير متوقعة.

2 - قبل الأزمة: انشئ عملية إدارة للمخاطر

يفصّل هذا القسم الخطوات الأساسية اللازمة لقطاع السياحة لإقامة عملية إدارة فعالة للمخاطر، مع التطرق إلى العناصر التالية: تحديد السياق، وتحديد المخاطر، وتحليل وتقييم المخاطر، ومعالجة المخاطر (مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات لتجنب المخاطر أو تقليلها أو نقلها أو الاحتفاظ بها)، والتواصل والتشاور، والرصد والاستعراض. وفي إطار عنصر "تحديد السياق"، يشجع منظمو الرحلات السياحية على وجه الخصوص على إجراء تحليل للنقاط السياحية والأنشطة السياحية يهدف إلى اكتساب معرفة راسخة بأعمالهم من منظور القيود الاقتصادية، ونقاط القوة التنظيمية، ونقاط الضعف، والفرص، والتهديدات.

3 - خلال الأزمة: اتبع الخطوات الأربع التالية

يقدم هذا القسم إرشادات عملية بشأن التخفيف والتأهب والاستجابة والتعافي.

29 على الاختلاف من منظمي الرحلات السياحية، يقوم وكلاء السفر ببيع الرحلات التي يعدها منظمو الرحلات السياحية.

30 في عام 2018، بدأ ضحايا الهجوم الإرهابي الذي وقع في سوسة، تونس، إجراءات قانونية في المملكة المتحدة ضد أحد منظمي الرحلات السياحية. ومن بين ادعاءات المدعين أنه لا الكتيب المكتوب ولا الموقع الشبكي لمنظم الرحلات المعني نقل نصيحة السفر الصادرة عن وزارة الخارجية والكومنولث التي أشارت إلى وجود "تهديد إرهابي كبير" في تونس. ولا تزال إجراءات المحكمة جارية.
https://www.irwinmitchell.com/news-and-insights/newsandmedia/2018/october/tunisian-terror-attack-victims-commence-formal-legal-proceedings-against-tour-operator-tui.

3-2-4 مرشدو الجولات

مرشدو الجولات هم الذين يقومون بالاتصال المباشر بالزوار عند وجود الزوار ماديا في المواقع المعرضة للخطر. وتشمل الأدوار الرئيسية لأولئك المرشدين ما يلي:

- توفير المعلومات اللازمة والمحدثة عن السلامة والأمن في البداية، وعند الضرورة، طوال الجولات المصحوبة بمرشدين؛
- التحقق من امتثال السياح للإرشادات الأمنية ذات الصلة - بما في ذلك البقاء في مناطق أو مسارات محددة - واتباع تعليمات أفراد الأمن في الموقع؛
- مراقبة الغياب غير المبرر والسلوك غير العادي أو المشبوه والإبلاغ عنه؛
- دعم إجراءات إدارة الأزمات، على سبيل المثال من خلال تسهيل عمليات الإجلاء.

ومن الأساسي أن يقوم مرشدو الجولات بتسجيل المسائل المحتملة التي تؤثر على أمن الزوار (على سبيل المثال وجود ثغرة في المحيط الأمني، ومنظومات جوية غير مأهولة ومشبوهة تحلق فوق الموقع) والإبلاغ عنها على الفور إلى مشغلي المواقع وكذلك - عند الاقتضاء - سلطات إنفاذ القانون. ويمكن أيضا جمع مدخلات مرشدي الجولات ومنظوراتهم بشأن المسائل الأمنية عند إعداد برامج سياحية جديدة أو تعديل/تحديث البرامج القائمة.

وفي مرحلة ما بعد الحادث، لا سيما إذا كان مرشدو الجولات حاضرين في مسرح حادث إرهابي، قد تكون شهادتهم حاسمة في إعادة بناء ديناميات الجريمة في سياق التحقيقات والإجراءات الجنائية التي تلي ذلك.

3-2-5 أصحاب المصلحة في قطاع الضيافة

بشكل عام، يوفر "قطاع الضيافة" وظيفة داعمة للسياح من حيث الإقامة وتقديم الخدمات الأخرى. وقد تكون المرافق المستخدمة من قبل قطاع الضيافة موجودة في المناطق المحيطة مباشرة بموقع سياحي. وفي هذه الحالة، من الواضح أن التخطيط الأمني لتلك المرافق وللمواقع السياحية نفسها يجب أن يحدث كعملية تنسيق وثيق.

وللمرافق الفندقية، بشكل حاسم، دور ليس فقط في حماية ضيوفها أثناء وجودهم في أماكنها، بل ينبغي أن تكون جزءا من جهود أوسع لتثقيف/توعية السياح

بالنهج الذي ينبغي أن يتخذوه أثناء الخروج وزيارة الأماكن السياحية. وعلى مستوى أساسي، يمكن لصق الرسائل والتنبيهات في ردهات الفنادق، أو الإبلاغ بها شفهيا في مكاتب تسجيل الوصول. ويمكن لمديري الفنادق إتاحة قاعات المؤتمرات الموجودة لديهم لمشغلي الأماكن السياحية وأصحاب المصلحة الآخرين بغرض عقد اجتماعات أمنية في إطار قطاع السفر والسياحة، أو إحاطات موجهة إلى الزوار.

وقد تؤدي اتحادات مؤسسات قطاع الأعمال المحلية (مثلا الغرف التجارية) وكذلك الجمعيات التي تضم ممثلين عن قطاع الفنادق دورا مفيدا في التيسير والتنسيق، وذلك مثلا بضمان الإعلان عن الإحاطات الإعلامية والتدريبات للعاملين في القطاع وإجرائها ومتابعتها بشكل جيد.

6-2-3 متعهدو النقل

يمكن للمشغلين من شبكات النقل البري والبحري والجوي المساهمة في أمن المواقع السياحية بطرق مختلفة وفي مراحل مختلفة من دورة إدارة الأمن: وتشمل الممارسات الجيدة ما يلي:

- يمكن استخدام المرافق المتصلة بالنقل كوسائل لتنفيذ حملات التوعية والبرامج الموجهة إلى السياح. فقاعات الوصول في مطار، على سبيل المثال، يمكن أن تتضمن إعلانات عبر مكبر للصوت وملصقات وإعلانات تروج للأمن واليقظة بشكل عام أو فيما يتعلق بالمواقع التي تجري زيارتها أكثر من غيرها في المنطقة. كما أن الوقت الذي يقضيه السياح في الحافلات التي تنطلق من المطارات أو الفنادق إلى المواقع السياحية يمكن أن يُستخدم بشكل مفيد لجذب انتباه السياح إلى القضايا والتدابير الأمنية[31]. ويمكن للحكومات المحلية و/أو المكاتب السياحية و/أو رابطات مؤسسات الأعمال، في هذا الصدد، أن تتشارك مع شبكات النقل لضمان زيادة فعالية رسائل التحذير الموجهة إلى السياح والموجودة على متن وسائل النقل إلى أقصى حد كجزء من مشاركة أصحاب المصلحة المتعددين؛
- كثيرا ما يبقى سائقو الحافلات وسيارات الأجرة ووسائل النقل الأخرى، حتى عندما لا يكون هناك سياح في مركباتهم، على هامش المواقع السياحية وقد يكونون قد تلقوا تدريبا على مراقبة النشاط غير العادي الذي يجري حولهم والإبلاغ عنه (مثلا، ظهور شخص ما مرارا وتكرارا في مكان لوقوف السيارات في ساعات مختلفة من اليوم وقيامه بتصوير الموقع)؛
- قد يلزم، خلال حدوث أزمة أو في أعقابها، إجلاء السياح من منطقة معينة، حسب حجم الحادث وقدرة البلد المضيف على إدارة عواقبه، وذلك إما لأسباب طبية (مثل ضحايا هجوم إرهابي يتطلبون رعاية طبية عاجلة لا يمكن توفيرها في المستشفيات المحلية) أو عندما تفرض مستويات التهديد المرتفعة بشكل استثنائي عودة السياح/الرعايا الأجانب إلى أوطانهم. وشركات النقل، بحكم تعريفها، حيوية في تخطيط وتنفيذ إجراءات الإجلاء. وتتطلب هذه الإجراءات بدورها مستويات وثيقة من التنسيق مع المسعفين في حالات الطوارئ وموظفي المستشفيات، وموظفي إنفاذ القانون، والموظفين الدبلوماسيين وغيرهم.

7-2-3 مشغلو خطوط السفن السياحية

نظرا لمشهد التهديد والضعف الفريد المتعلق بالسفن السياحية، يخضع متعهدو الرحلات البحرية لإطار تنظيمي دولي محدد. فالسفن السياحية، على وجه الخصوص، تخضع لاختصاصات المدونة الدولية للمنظمة البحرية الدولية لأمن السفن والمرافق

31 قد يدير مبادرات مماثلة ناقلون بحريون على متن سفن الركاب مثل العبّارات. وقد يلزم بالنسبة لمشغلي السفن السياحية، على وجه الخصوص، أن ينسقوا بشكل وثيق الرسائل والإحاطات الأمنية مع مديري الأماكن السياحية في الموانئ التي تتوقف فيها السفينة حيث من المقرر القيام بـ "رحلات استكشافية على الشاطئ".

المرفئية[32] من خلال إدراجها في مفهوم "سفن الركاب" الأوسع نطاقا[33].

وعلى متن السفن السياحية، تسند المدونة المسؤولية العامة عن المسائل الأمنية إلى موظف أمن السفينة. ويؤدي هذا الموظف، الذي تعيّنه الشركة وربان السفينة، مجموعة من الواجبات، من بينها ما يلي:

- تنفيذ وصيانة خطة أمن السفن، وكذلك إدخال تغييرات عليها - إذا لزم الأمر - بعد مراعاة اقتراحات مسؤول الأمن في الشركة ومسؤول الأمن في مرفق الميناء؛
- إجراء عمليات تفتيش أمنية على فترات زمنية منتظمة لضمان اتخاذ الخطوات الأمنية المناسبة؛
- التأكد من تدريب طاقم السفينة على الحفاظ على مستوى عال من أمن السفن؛
- تعزيز الوعي الأمني واليقظة على متن السفن؛
- إبلاغ الشركة و ربان السفينة بجميع الحوادث الأمنية.
- التنسيق مع أفراد السفن وسلطات الموانئ لتنفيذ جميع عمليات السفن بأعلى مستوى من الأمن؛
- التأكد من أن معدات أمن السفن يتم تشغيلها واختبارها وصيانتها بشكل صحيح.

3-2-8 السياح

تسند المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة مسؤوليات محددة للسياح "للتعرف، حتى قبل مغادرتهم، على خصائص البلدان التي يستعدون لزيارتها؛ ويجب أن يكونوا على دراية بالمخاطر الصحية والأمنية الكامنة في أي سفر خارج بيئتهم المعتادة وأن يتصرفوا بطريقة تقلل إلى أدنى حد من تلك المخاطر". (المنظمة العالمية للسياحة 1999، المادة 1-6).

وأثناء زيارة أحد المعالم السياحية، قد يجد السياح الذين استوعبوا التعليمات الأمنية الأساسية، أو لديهم درجة أعلى من الوعي الأمني الشخصي، أنفسهم في وضع مفيد أثناء وقوع حادث أمني أو أزمة أمنية، أو في أعقابهما مباشرة. وقد يكونون أيضا، حسب الظروف، في وضع يتيح لهم تقديم الإسعافات الأولية للجرحى في انتظار تدخل السلطات المختصة.

وعلاوة على ذلك، يمكن تدريب السياح، رغم أنهم قد لا يعرفون محيطهم ولا "المدونات الثقافية" السارية في الأماكن التي يزورونها، على التعرف على السلوك المشبوه/غير العادي وإبلاغ المرشدين السياحيين أو مشغلي المواقع أو موظفي إنفاذ القانون، حسب الظروف.

32 تُشرك المدونة الدولية لأمن السفن والمرافق المرفئية، التي بدأ نفاذها في عام 2004 كتعديل لاتفاقية سلامة الحياة في البحر، الحكومات المتعاقدة وصناعة النقل البحري من أجل إقامة شراكة منظمة تقوم على إيجاد ثقافة قوية قائمة على الأمن ومنهجية لتقييم المخاطر.

33 تعرف سفن الركاب بأنها سفن تقل أكثر من 12 راكبا كلما قامت برحلات دولية.

الإطار 7

واجب وسائط الإعلام والسياح أن تكون اختياراتهم سليمة

تنص المدونة العالمية للأخلاقيات على أنه "ينبغي للصحافة، ولا سيما الصحافة المتخصصة في مجال السفر ووسائط الإعلام الأخرى، بما في ذلك وسائل الاتصال الإلكتروني الحديثة، أن تصدر معلومات نزيهة ومتوازنة عن الأحداث والحالات التي يمكن أن تؤثر على تدفق السياح". (منظمة السياحة العالمية 1999، المادة 6-6). وفي بعض الأحيان لا تتبع هذا الحكم عمليا وسائط الإعلام التي تبالغ في المخاطر الحقيقية التي ينطوي عليها السفر إلى المناطق المتضررة.

وفي حين يجب على وسائط الإعلام أن تقوم بدورها، فإن من مسؤولية فرادى السياح أيضا التخطيط لسفرهم على أساس مصادر موثوقة للمعلومات (انظر الإطار 4). ومما يزيد من أهمية ذلك أن جهود الإنعاش التي تبذلها بعض الوجهات السياحية المنكوبة بالإرهاب قد أعاقتها على مدى السنوات القليلة الماضية كثرة المنصات الإلكترونية التي كثيرا ما تقدم تحذيرات غير مشروطة أو لم يتم التحقق منها، مما يؤثر على قرارات السفر التي يتخذها ملايين الزوار المحتملين.

المصدر: (APEC 2017، الصفحة 23).

3-2-9 المجتمعات المحلية

في معظم الحالات، يكون للسكان المحليين تفاعل مباشر ويومي مع المواقع السياحية وزوارها (عندما يكونون، على سبيل المثال، يعملون في المرافق السياحية كنادلين وبوابين). وحتى عندما لا يكون الأمر كذلك، فإن حياة السكان المحليين كثيرا ما تتأثر بوجود قطاع السياحة على أراضيهم وبلداتهم.

وفي حين أن المجتمعات المحلية يمكن أن تكون مستفيدا رئيسيا من السياحة، فإنها معرضة أيضا لخطر التأثر سلبا بها. ومن ثم، من الأهمية بمكان إشراكها في مناقشات مبكرة بشأن الكيفية التي يمكن بها للتدابير الأمنية المخطط لها خصيصا لحماية المواقع السياحية أن تؤثر على الحياة الاجتماعية والاقتصادية للسكان. وينبغي الاعتراف بالمجتمعات المحلية بوصفها أصحاب مصلحة كاملي الأهلية وجزءا لا يتجزأ من عملية التخطيط الأمني. وتبعا للظروف، يمكن تشكيل مشاركتها كمسعى غير رسمي أو أن تحدث في بيئات أكثر تنظيما وتفصيلا. وخلاصة القول هي أن القنوات ينبغي أن تكون متاحة حيث يمكن للمجتمعات المحلية – التي تتراوح بين شركات النقل ومؤسسات الأعمال المحلية ومجموعات أحياء المواطنين ومنظمات المجتمع المدني – أن تطرح على الطاولة شكاواها ومخاوفها فضلا عن تقديم مقترحات وحلول.

وقد تحقق العلاقة الإيجابية بين قطاع السياحة والمجتمعات المحلية منافع متبادلة. وعندما ترى المجتمعات المحلية أن السياحة مفيدة في تنميتها الاقتصادية وتشعر بأنها جزء من عمليات صنع القرار المتعلقة بالأمن، فإن مؤسسات الأعمال المحلية والحراس والمسؤولين عن خدمات الاستقبال والإرشاد وغيرهم ممن هم على دراية بالحي سيكونون أكثر ميلا إلى تقديم "إنذارات مبكرة" بالمشاكل الوشيكة.

ويمكن للمجتمعات المحلية أن تؤدي دورا هاما بوصفها عيونا وآذانا تكميلية لقوات الشرطة المنهكة[34]. وقد تؤدي إقامة علاقات موثوق بها على مستوى المجتمعات المحلية إلى الحد من خطر استمالة بعض السكان المحليين من قبل الإرهابيين كجهات متابعة أو تقديم خدمات أخرى تسهل ارتكاب الأعمال الإرهابية.

ومن الأهداف الهامة للتفاعل بين الهيئات المؤسسية/ هيئات القطاع والمجتمعات المحلية "إدارة التصور". فعلى سبيل المثال، في حين أن التدابير الأمنية المشددة (مثل إقامة أسوار أسلاك شائكة حول منتجعات شاطئية) قد تكون مفيدة لحماية الأماكن الحساسة، فإن هذه التدابير بالذات قد يستاء منها بوصفها رموزا للفجوة الاقتصادية بين السياح والسكان المحليين. وقد تُعتبر القيم والعادات التي يجلبها السياح إلى مكان معين تهديدا للتقاليد المحلية أو القواعد الدينية. وقد يلزم إجراء تقييمات دقيقة لتشكيل أمن المكان بطرق لا تخلق تصورا لموقع سياحي على أنه "حصن ذهبي"، يمكن بدوره استغلاله في سرد إرهابي ويصبح هدفا للنشاط الإرهابي[35].

34 وجدت دراسة عن الأمن السياحي أن "الوجهات التي ثقّفت مواطنيها بشأن الأثر الخطير الذي يمكن أن تحدثه الجريمة التي تُرتكب ضد السياح على مجتمعاتهم المحلية وتشركهم في مراقبة الأحياء المحلية تكون معدلات الجرائم السياحية أقل فيها عادة مقارنة بنظيراتها. (بيزام ومانسفيلد 2006، الصفحة 20)

35 على سبيل المثال، للتخفيف من حدة هذا الخطر، يمكن بذل الجهود لضمان بناء محيطات أمنية في تكتُّم قدر الإمكان.

المراجع

Abu Dhabi 2015, Safety and Security Planning Manual, at: https://addata.gov.ae/ar/node/23673?language=en

APEC 2006, Tourism Risk Management, An Authoritative Guide to Managing Crises in Tourism, at: https://www.apec.org/Publications/2007/04/Tourism-Risk-Management-An-Authoritative-Guide-to-Managing-Crisis-in-Tourism-December-2006

APEC 2017, Strengthening Tourism Business Resilience against the Impact of Terrorist Attacks, APEC Counter-Terrorism Working Group, at: https://www.apec.org/Publications/2017/09/Strengthening-Tourism-Business-Resilience-against-the-Impact-of-Terrorist-Attack

ASEAN 2015, Tourism Strategic Plan 2015-2025, at: https://asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ATSP-2016-2025.pdf

Blanco-Bazan 2007, Suppressing Unlawful Acts: IMO Incursion in the Field of Criminal Law, in Ndiaye and Wolfrum (eds.), Law of the Sea, Environmental Law and Settlement of Disputes, Brill, 2007, p.713-733

Brondoni 2016, Global Tourism and Terrorism. Safety and Security Management, Emerging Issues in Management, at: http://dx.doi.org/104468/2016.2.02brondoni

Costa Rica 2019, Ministry of Tourism announces security measures for tourists, at: https://www.amcostarica.com/Ministry%20of%20Tourism%20announces%20security%20measures%20for%20tourists.html

Dominican Republic 2017, Escuela de Entrenamiento, Dirección Central de Policía de Turismo, at: https://cestur.gob.do/sobre-nosotros/escuela-de-entrenamiento/

Dunn 2021, New Safety Measures at Sharm el-Sheikh, Tour Egypt, at: http://www.touregypt.net/featurestories/sharmsafety1.htm

Guyana 2017, Draft National Tourism Policy, Department of Tourism, Ministry of Business, at: https://www.business.gov.gy/wp-content/uploads/2018/03/20180206DRAFTNATIONALTOURISM-POLICY_Final-Version.pdf

Info Protection 2018, Mobilisation générale pour sécuriser les sites touristiques et événements culturels, at: https://www.infoprotection.fr/mobilisation-generale-pour-securiser-les-sites-touristiques-et-evenements-culturels/

Intellectyx 2019, Facial Recognition in Retail and Hospitality: Cases, Law & Benefits, at: https://www.

intellectyx.com/facial-recognition-in-retail-and-hospitality-cases-law-benefits/

Mexico 2018, Presentan Centro de Atención y Protección al Turista Querétaro, at: https://www.gob.mx/sectur/angelesverdes/articulos/presentan-centro-de-atencion-y-proteccion-al-turista-queretaro?idiom=es

OAS & UNICRI 2019, Tourism Security in Mexico, Central American and the Caribbean 2016–2019, Key Findings and Recommendations, at: https://www.oas.org/en/sms/cicte/docs/Tourism-Security-in-Mexico-Central-America-and-The-Caribbean-2016-2019-Key-Findings.pdf

Pizam & Mansfed 2006, Toward a Theory of Tourism Security, in Tourism, Security and Safety, From Theory to Practice, Butterworth-Heinemann, at: https://booksite.elsevier.com/samplechapters/9780750678988/9780750678797.PDF

Tourism Safety Initiative 2021, at: https://tourismsafety.tbcsa.travel/

UNWTO 1999, Global Code of Ethics for Tourism, at: https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism

UNWTO 2011, Toolbox for Crisis Communication in Tourism, at: https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284413652

WTTC 2019, Crisis Readiness, at: https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2019/Crisis%20Preparedness%20Management%20Recovery-Crisis%20Readiness-Nov%202019.pdf?ver=2021-02-25-182725-567

وللمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع التالي:

www.un.org/counterterrorism/vulnerable-targets

21-18451-3

مكتب الأمم المتحدة
لمكافحة الإرهاب