

التوجهات المستقبلية لتنمية وتخطيط الخدمات السياحية في مدينتي النجف والكوفة

أ.د. وهاب فهد الياسري

الباحث أحمد عبد الكريم كاظم

كلية الآداب/ جامعة الكوفة

المقدمة:

اهتمت هذه الدراسة بالتوجهات المستقبلية لخدمات السياحة الدينية في مدينتي النجف والكوفة وقد تم تطبيق مؤشرات الفنادق الخضراء (الفنادق الصديقة للبيئة) والتي بلغ عددها (٨) مؤشرات على الفنادق السياحية وتطوير خدمات المطاعم السياحية وذلك من خلال دراسة الطاقة الاستيعابية واختيار أفضل المواقع المناسبة لها والتي تمتاز بسهولة الوصول وكذلك تطوير خدمات شركات السفر والسياحة مثل اعداد البرامج السياحية واعتماد آليات الترويج السياحي التي تسهم في زيادة عدد الرحلات، كما تناولت الدراسة تطوير شبكة النقل الخارجية من خلال عدة محاور ، وكان للمقومات البشرية نصيبها ضمن هذا البحث اذ تم التركيز على تنمية قدرات العاملين في الخدمات السياحية من حيث الأجور وصنف العمل وجنسية العاملين والخبرة والكفاءة المهنية فضلاً عن العاملين في مجال الشرطة السياحية (الأمن السياحي) باعتبارها من الخدمات المهمة وذات الاتصال المباشر مع السياح.

أولاً: تنمية الخدمات السياحية:

تهتم التنمية السياحية في توافر التسهيلات والخدمات السياحية لغرض تلبية رغبات وحاجات السياح الوافدين مع الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة، وتتطلب استخدام بعض الوسائل والتدابير الفنية والتقنية من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من النمو السياحي وبأقل وقت وتكلفة^(١) وذلك من خلال ما يأتي:

١- الفنادق الخضراء (الفنادق الصديقة للبيئة):

تعني الفنادق الخضراء هي تلك الفنادق السياحية التي تراعي فيها الظروف البيئية في تصميمها وخدماتها المقدمة للسياح ، وهي على نوعين، الاول منها يعتمد على التقنيات الحديثة في البناء واستخدام الاساليب

التكنولوجية، والنوع الثاني من الفنادق الخضراء يستخدم فيها مواد تصميمية محلية الصنع وبمعالجات معمارية بيئية ذكية بحيث تخلق توافق بيئي بين المبنى الفندقي والبيئة المحيطة به^(٢)، إذ إن حماية البيئة السياحية وكيفية المحافظة عليها تعد واحدة من الاهداف المهمة التي تنعكس آثارها بصورة مباشرة على الفنادق السياحية وذلك من خلال زيادة الجذب السياحي^(٣) لذا لابد من وضع خطط واستراتيجيات سياحية تتكامل مع وجود رؤية تنموية لاستثمار المقومات البشرية^(٤) لذا يدرك القائمون على خدمات الفنادق الخضراء انها تتطلب ممارسة رشيدة اتجاه البيئة والمجتمع^(٥)، إذ إن الممارسات التي تراعي البيئة لها مردودها الايجابي من حيث خفض التكلفة التي تشمل استهلاك الطاقة والمياه العادمة والتخلص من النفايات وهذا يعني ان خدمات الفنادق الخضراء توفر بيئة صحية ومناسبة لاستقبال السياح الوافدين وخالية من الملوثات والامراض^(٦).

ويوضح الجدول (١) ان هناك ثمانية مؤشرات للفنادق الخضراء ، اذ جاء مؤشر جودة الهواء في الغرف الفندقية بالمرتبة الاولى ويمثل نقاء الهواء على تطور الحالة الصحية للمجتمع المضيف وعدم انتشار الامراض وعند تطبيق هذا المؤشر على الفنادق السياحية اتضح بانه غير متوافر ، في حين مثلت كمية النفايات المعالجة (السائلة والصلبة) المرتبة الثانية ، بسبب ان الفنادق السياحية تستهلك كميات كبيرة من مواد التنظيف والتجهيزات الغذائية وان الجهة المسؤولة عن تطبيق هذا المؤشر وزارة البيئة وان هذا المؤشر غير متوفر في جميع الدرجات الفندقية ، والمؤشر الثالث يشير الى الاستخدام الامثل للطاقة الكهربائية من خلال استثمار الطاقة الشمسية ورغم ارتفاع درجات الحرارة والتي تصل خلال الاشهر الحارة الى (٥٠)م°، إلا ان الفنادق السياحية تستخدم المولدات الخاصة بها من اجل توليد الطاقة الكهربائية مما جعلها غير كفوءة من حيث التجهيز بينما كان المؤشر الرابع يشير الى جودة المياه الصالحة للشرب الا ان الفنادق السياحية تستخدم نفس شبكة المياه لأحياء السكنية ، مما جعل ارتفاع نسبة التلوث فيها والمؤشر الخامس الذي ينص على توافر خدمات الاتصالات والتكنولوجيا في المباني الفندقية واتضح عدم وجود هذا المؤشر في الفنادق السياحية وكان لمهارة العاملين في الخدمات الفندقية

الدور البارز والمهم ، وعند تطبيق هذا المؤشر على الفنادق السياحية يتضح انخفاض كفاءة العاملين من حيث الخبرة العملية والمهنية، وهم بحاجة الى دورات تدريبية من اجل تحسين جودة الخدمة المقدمة للسياح الوافدين وقد جاء المؤشر السابع الذي ينص على توافق شكل المباني الفندقية الخارجية مع نوع البيئة المحيطة وعند تطبيق هذا المؤشر اتضح بان معظم الفنادق السياحية لا تتوافق او تتسجم مع استعمالات الارض وخصوصاً في المدينة القديمة، اذ تنتشر الفنادق السياحية في الازقة الضيقة التي لا تتسجم مع استعمالات الارض المجاورة لها، بينما اختص المؤشر الثامن بالتلوث الضوضائي ، اذ ان الاهتمام في تحقيق الراحة التامة للسياح وذلك عن طريق اختيار افضل الاماكن البعيدة عن حالات الضجيج ، وعند تطبيق هذا المؤشر يتضح ان الفنادق السياحية تقع في استعمالات غير مناسبة لها مثل استعمالات الارض السكنية او التجارية او الطرق العامة ، مما جعل حالة التلوث الضوضائي مرتفعة جداً فضلا عن ان مواد البناء لا تحتوي على مواد عازلة للصوت مما ادى الى اخفاض كفاءة هذا المؤشر .

الجدول (١) تطبيق مؤشرات الفنادق الخضراء على منطقة الدراسة لعام ٢٠١٦

ت	نوع المؤشر	وظيفة المؤشر	الجهة المسؤولة	مستوى التطبيق في منطقة الدراسة
	جودة الهواء في الغرف الفندقية	يقيس هذا المؤشر مدى نقاء الهواء داخل الغرف الفندقية، وعدم تأثرها بالروائح الكريهة .	وزارة السياحة والاثار	لا يوجد
	كمية النفايات المعالجة (السائلة والصلبة)	تستهلك الفنادق السياحية كميات كبيرة من النفايات الصلبة نتيجة لاستهلاكها من قبل السياح الوافدين مثل المخلفات الورقية والزجاجية ومواد التنظيف والمناديل التشييف ،لذا لا بد من اعادة استخدامها مرة اخرى بصورة لا تضر بالبيئة والاستفادة	وزارة البيئة	لا يوجد

		منها في مجالات مختلفة.		
لا يوجد	وزارة الكهرباء	تعمل الفنادق الخضراء على الاستعمال الامثل للطاقة الكهربائية وذلك من خلال استخدام طاقة الاشعاع الشمسي في توليد الطاقة الكهربائية.	الاستخدام الامثل للطاقة الكهربائية	
لا يوجد	وزارة البلديات والاشغال العامة	يقيس هذا المؤشر نسبة الاستخدام الحالي والمتوقع من المياه الصالحة للشرب	جودة المياه الصالحة للشرب	
لا يوجد	وزارة الاتصالات	ان هذا المؤشر يقيس مدى جاهزية الفنادق السياحية للاستثمار وذلك من خلال اربعة محاور هي البيئة التنظيمية وجاهزية البنى التحتية وطريقة الاستخدام والاثار الاقتصادية	الاتصالات والتكنولوجيا	
لا يوجد	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	يقيس هذا المؤشر كفاءة اداء العاملون في مجال الفنادق السياحية مثل اللغة وطريقة التعامل وحسن الاستقبال	كفاءة العاملين	
لا يوجد	مديرية التخطيط العمراني	يقيس هذا المؤشر مدى التوافق والانسجام في شكل المباني الفندقية مع البيئة المحيطة	انسجام الشكل مع البيئة	
لا يوجد	وزارة البيئة	يقيس هذا المؤشر مدى تحقق الراحة التامة للسياح عن طريق اختيار الاماكن المثلى والبعيدة عن الضجيج	التلوث الضوضائي	

المصدر:

١- الرؤية الوطنية لتحقيق الاهداف الشاملة، المؤشرات الوطنية بين الواقع الفعلي والطموح ، الامارات العربية المتحدة ، ٢٠١٢ ص ٣٣

٢- تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان الاستهلاك الرشيد للمياه، دليل الممارسات الصديقة للبيئة في الفنادق، (محافظة بيت لحم) حالة دراسية ، معهد الابحاث التطبيقية ، ٢٠١٢، ص ٢٣

3- Griffin Patty, Impact "Green " Hotels Association , The Principles of Universal Design,2009, p 45

١- تطوير خدمات المطاعم السياحية:

ان من اهم خصائص خدمات المطاعم هي صفة الموسمية، فهي ليس نشاطاً ثابتاً في حجمه بل يمتاز بتغيراته الخدمية تبعاً لحجم الحركة السياحية التي تكون متغيرة بين موسم وآخر، وبتعبير اخر فأنها تدخل ضمن النشاط الاقتصادي على ان تكون هناك رغبة من قبل السياح في شرائها خدماتها^(٧). اذ انها مرتبطة بصورة مباشرة برغبات واذواق السياح الوافدين ، لذا فان قبل انشاء وبناء المطعم السياحي تحدد الجدوى الاقتصادية من حيث ما يأتي :

أ- دراسة الطاقة الاستيعابية : من المشكلات التي تعاني منها المطاعم السياحية في منطقة الدراسة عدم تحديد الطاقة الاستيعابية قبل انشاء و بناء المطاعم السياحية، مما يجعل المكان مزدحماً من قبل المرتادين وتحدد الطاقة الاستيعابية على اساس الايام الاعتيادية والعطل و الاحتفالات المناسبات الدينية

ب- ان تتضمن خدمات المطاعم السياحية على خدمات ترفيهية مثل الحدائق والمساحات الخضراء وخدمات التسلية والترفيه .

ت- دراسة تكاليف الاثاث وتشمل (الطاولات ،الكراسي ،الكاونترات ، الثلجات ،الاجهزة الكهربائية فضلا عن تجهيزات المطابخ)

ث- اختيار الموقع الامثل للمطاعم السياحية عن طريق اختيار أفضل المواقع السياحية التي تمتاز بسهولة الوصول.

٢- تطوير خدمات شركات السياحة والسفر :

كانت خدمات شركات السفر والسياحة ووكالات السفر محددة، وتتخصص في خدمات الوسيط بين السائح وبين موردي الخدمات السياحية مثل شركات الطيران والفنادق السياحية وقطع تذاكر السفر، اما في الوقت الحاضر فان عمل الشركات السياحية قد تطور واصبح يضم برنامج سياحية مختلفة الانواع والاغراض ، لذا يحاول العاملون في شركات السفر والسياحة زيادة عرض الصور على شكل كراس من اجل خلق تصور واضح عن طبيعة الخدمات السياحية المقدمة في الفنادق والمطاعم السياحية^(٨)ومن اجل رفع كفاءتها الخدمية وتمييزها يجب اتباع الاتي:

أ- تقديم معلومات كافية وصادقة عن طبيعة البرامج السياحية .

ب- ممارسة الرقابة على جودة الخدمات المقدمة للسائح .

ت- الاهتمام بتأكيد الحجوزات طبقاً للبرامج السياحية قبل مواعيد السفر وبمدة كافية .

ث- زيادة عدد الرحلات الى المنتجعات السياحية .

٣- تطوير خدمات النقل السياحي:

تعد خدمات النقل السياحي من الخدمات الضرورية في تنمية واستثمار كافة الامكانيات الخدمية من حيث سهولة الوصول الى الفنادق والمطاعم السياحية وشركات السفر والسياحة والخدمات الترفيهية اذ لا يمكن تصور تدفق للسائح بدون وجود طرق النقل التي تؤدي الى اماكن القصد السياحي ، وتعد خدمات الطرق العمود الفقري في تطوير الخدمات السياحية ، والسبب في ذلك ان السائح لا يفتش فقط عن الفندق او المطعم بل يختار وسائل النقل المريحة (خدمات التدفئة والتبريد) وسائق ماهر ودليل سياحي مثقف قادر على تزويده بالمعلومات الضرورية وعن طبيعة المنطقة السياحية^(٩) ، اذ ان الغرض الاساس من تطوير خدمات النقل السياحي هو توافر الراحة للسائح في عملية الانتقال من مكان الى اخر وهذا يتحقق من

خلال تقديم حلول حقيقية و واقعية تتميز بالمرونة التامة عند تطبيقها اذ تواجه طرق النقل في منطقة الدراسة مشكلات عدة منها ضعف عمليات الصيانة المستمرة سواء من الناحية الفنية او التقنية بالإضافة الى افتقارها الى اثاث الطريق الذي يعد من ابرز خدمات النقل وعدم وجود شبكات الصرف الصحي الكافية لحاجة السكان والسياح معاً ، ومن اجل تحسين كفاءة شبكة النقل لا بد من اعتماد الاستراتيجيات الآتية:

أ- تطوير خدمات شبكة النقل الداخلية :

توضح الخريطة (١) ان تطوير خدمات النقل في منطقة الدراسة يعتمد على تنوع وسائل النقل السريعة والمريحة والأمنة ، لذا فان خط المترو في منطقة الدراسة سوف يعمل على تقليل وقت السفر بالإضافة الى تقليل الكلف الاقتصادية للنقل فضلا عن ذلك فأنها توفر للسائح الراحة والامان والمتعة التي يبحث عنها وتقلل من مشكلة الاختناقات المرورية وتضيف مظهراً حضارياً يليق بالمظهر العمراني لمنطقة الدراسة كما في الصورة (١)، اذ تغلق بعض الطرق خلال المناسبات الدينية مثل مناسبة استشهاد الامام علي (ع) وزيارة اربعينية الامام الحسين (ع) ويكون امتداد خط الترام على ثلاثة خطوط الخط الاول ينطلق من المدينة القديمة متجهاً نحو مدينة الكوفة وهذا سوف يعمل على نقل السياح من مرقد الامام علي (ع) والمقبرة ومرقد نبي هود وصالح ومقام الامام زين العابدين (ع) وصافي صفا مروراً بمسجد الحنانة ومسجد الكوفة ومسجد السهلة المبارك وهذا يعني ان هذا الخط اتصل اتصالاً مباشراً بالمرقد الدينية والخدمات المحيطة بها مثل خدمات الفنادق والمطاعم وشركات السفر والسياحة وخدمات التسوق ، بينما شمل الخط الثاني من خط الترام المقترح يبدأ من مجسرات ثورة العشرين متجهاً نحو الشمال والشمال الغربي من منطقة الدراسة اذ يمثل هذا المحور احد المحاور الرئيسية والمهمة في توافد السياح وبصورة مستمرة فضلاً عن تغطيته لمعظم منطقة الدراسة وصولاً الى مطار النجف الاشرف الدولي ، بينما امتد الخط الثالث ليختص بنقل سكان منطقة الدراسة ، ليشمل المنطقة القريبة من مجسرات ثورة العشرين ومروراً بمرقد الامام علي (ع) والمقبرة فضلاً عن الاحياء الشمالية من منطقة الدراسة وصولاً الى جامعة

الكوفة في الواجهة المطلة على حي ميسان وبالقرب من مسجد السهلة المبارك حتى يصل الى مسجد الكوفة المبارك ثم ينتهي بالقرب من معمل اسمنت الكوفة .

الخريطة (١) خدمات المترو المقترح لمنطقة الدراسة حسب سنة الهدف (٢٠٤٠)

الصورة (١) محطات الانطلاق والتوقف الترام المقترح في منطقة الدراسة لعام ٢٠٤٠



المصدر : جمهورية العراق ، وزارة البلديات والاتصال العامة ، مديرية البلدية في محافظة النجف الاشرف ، شعبة (GIS) بيانات غير منشورة

أ- خدمات مرآئب المركبات:

تفتقر المدينة الى وجود مرآب للمركبات تسد احتياجاتها من اجل تخفيف الازدحام المروري ويوضح الجدول (٢) ان حاجة منطقة الدراسة الى مرآئب المركبات خلال الايام الاعتيادية خصوصاً في يوم الخميس بلغت خلال عام ٢٠٢٠ (٢٥٦) مرآباً ، بينما تزداد حاجة المدينة خلال عام ٢٠٤٠ (٣٧٦) مرآباً اذ بلغ عدد السياح الذين يستخدمون المركبات خلال عام ٢٠٢٠ (٢١٤٦) سائحاً في حين بلغ عددهم خلال عام ٢٠٤٠ (٣١٢٣) سائحاً ، في بلغ عدد مرآئب المركبات خلال يوم الجمعة لعام ٢٠٤٠ (٥١٣) مرآباً وبزيادة بلغت (١٣٧) مرآباً^(١) عن يوم الخميس ، وتزداد حاجة منطقة الدراسة خلال المناسبات الدينية ، اذ بلغت حاجة المدينة خلال مناسبة استشهاد الامام علي (ع) خلال عام ٢٠٢٠ (٧٦٥) مرآباً ليرتفع هذا العدد خلال عام ٢٠٤٠ الى (٨١٩) مرآباً ، وقد شكلت الزيارة الاربعينية للأمام

الحسين (ع) مركز الصدارة ، اذ بلغت حاجة المدينة من مرائب المركبات خلال عام ٢٠٢٠ (٨٧٨) مرآباً وارتفع هذا العدد خلال عام ٢٠٤٠ ليصل الى (٩٤٣) مرآباً على اعتبار ان عدد السياح الوافدين على منطقة الدراسة قد بلغ عددهم (٦٦٣٩) خلال عام ٢٠٢٠ في حين بلغ عدد السياح الوافدين على منطقة الدراسة بواسطة مركباتهم (٩١٢٢) مركبة ، وقد بلغت حاجة منطقة الدراسة من مرائب المركبات في مناسبة يوم الغدير خلال عام ٢٠٢٠ (٤٩٢) مرآباً بينما ارتفع هذا العدد في عام ٢٠٤٠ الى (٥٧٣) مرآباً وبزيادة بلغت (٨١) مرآباً عن عام ٢٠٢٠ ، لذا فان توافر العدد الكافي من مرائب المركبات سوف يسهم بشكل مباشر في تقليل الزخم المروري ، اذ يعاني معظم السياح الوافدين على منطقة الدراسة من توافر مرائب المركبات مما يضطرهم الى وضع مركباتهم في شوارع المدينة مسبباً حالة من الزخم المروري ، كما يأخذ بنظر الاعتبار ملائمة استعمالات الارض الحضرية في تحديد مواقع مرائب المركبات ، مع تحديد طاقتها الاستيعابية وكثافتها العددية .

الجدول (٢) حاجة منطقة الدراسة من مرائب المركبات حسب سنة الهدف (٢٠٤٠)

عدد المرائب المطلوبة (٢)		تقديرات عدد السياح بواسطة المركبات (١)		الايام والمناسبات
٢٠٤٠	٢٠٢٠	٢٠٤٠	٢٠٢٠	
٣٧٦	٢٥٦	٣١٢٣	٢١٤٦	الخميس
٥١٣	٤٢٢	٤٦٧٤	٣٧٨٧	الجمعة
٨١٩	٧٦٥	٧٨٩٨	٥١٧٦	استشهاد الامام علي (ع)
٩٤٣	٨٧٨	٩١٢٢	٦٦٣٩	اربعينة الامام الحسين (ع)
٥٧٣	٤٩٢	٣٨٧٦	٤٢١٩	عيد الغدير
٣٢٢٤	٢٨١٣	٢٨٦٩٣	٢١٩٦٧	المجموع

المصدر:

١- جمهورية العراق ، وزارة البلديات والاشغال العامة ، مديرية بلدية محافظة النجف الاشرف ، تقديرات عدد مركبات الزائرين خلال المناسبات الدينية في محافظة النجف الاشرف ، شعبة تنظيم المدن ، بيانات غير منشورة .

٢- جمهورية العراق ، وزارة البلديات والاشغال العامة ، مديرية التخطيط العمراني في محافظة النجف الاشرف ، تقديرات مرآب المركبات في محافظة النجف الاشرف ، شعبة التخطيط والمتابعة ، بيانات غير منشورة

ج- تطوير خدمات شبكة النقل الخارجية :

ان منطقة الدراسة لا ترتبط بشبكة نقل تتناسب مع اهميتها السياحية ، اذ ان الوصول الى المركز التجاري والخدمي يكون عبر الطرق الخارجية والتي تتركز على المحور الشمالي والجنوبي بالدرجة الاساس ، اذ اقترح الفريق الاستشاري المشكل في مديرية التخطيط العمراني لمحافظة النجف الاشرف ان يكون هناك محورين رئيسيين هما (شمال - جنوب) و (شرق - غرب) من اجل زيادة انسيابية الحركة المرورية كما في الخريطة (٣٥) من اجل تحسين كفاء شبكة الطرق الخارجية المرتبطة بمنطقة الدراسة ، وذلك عن طريق اقتراح مد لسكك الحديدية فضلا عن محطات ترتبط مع المترو ، اذ يعد من انظمة النقل التي تنقل السياح الى مسافات قصيرة بين المناطق السكنية والتجارية ، اذ تم تقسيمها على المحاور الآتية:

١- محور المحافظات الشمالية :

ان عملية التدفق المستمر من السياح على منطقة الدراسة وبصورة مستمرة خصوصاً خلال المناسبات الدينية، اذ يخدم هذا المحور المحافظات الشمالية والمدن الاخرى التي تقع بهذا الاتجاه مما تؤدي الى خدمة السياح فضلاً عن تطور النشاط الاقتصادي بين هذه المدن والمحافظات، وذلك عن طريق مد السكك الحديد التي تربط منطقة الدراسة مع المدن الاخرى ، عبر محطات رئيسية مخصصة لنقل السياح الى المراكز الدينية والخدمات المتعلقة بها مثل خدمات الفنادق والمطاعم السياحية وشركات السفر والسياحة وتصل الى مركز المدينة .

٢- محور المحافظات الجنوبية :

ان النسبة الاكبر من عدد السياح تصل من خلال المحافظات الجنوبية التي تبعد اكثر من (٤٠٠) كم من منطقة الدراسة، اذ ان هذه المسافات البعيدة يمكن استخدام السكك الحديدية الذي يتطلب هو الاخر توافر خدمات البنى التحتية اللازمة لتشغيله مع توافر اكثر من خط يصل الى منطقة الدراسة .

٣- محور الاقضية والنواحي :

ان الهدف الاساس من توافر خدمات النقل السياحي هو توافر شبكة مناسبة لنقل السياح الوافدين الى منطقة الدراسة بشكل يغطي الحاجة الفعلية لسكان منطقة الدراسة، لذا فان استخدام نظام الحافلات (النقل العام) المرتبط قرب محطات الترام والتي تكون اكثر اقتصادية للسياح الوافدين كما انها لا تحتاج الى عمليات التفتيش المستمرة كما تحتوي على اجهزة حديثة في استكشاف الاشياء الغريبة ومزودة نظام المراقبة (الكاميرات) .

ثانياً تنمية المقومات البشرية لخدمات السياحة الدينية:

١- تنمية قدرات ومهارات العاملين :

لقد اظهرت الدراسات ان اول ما يجب فعله هو ليس تنمية الاشياء بل تنمية قدرات وطاقات الانسان والحفاظ على الموارد الطبيعية والبشرية واستدامتها ، فالتنمية بهذا المفهوم اعطت للإنسان دور ومكانة ، لا سيما ان التنمية السياحية لا تقتصر على تلبية حاجات و رغبات السياح ، بل تنطلق التنمية السياحية من خلال الفكر وثقافة المجتمعات المضيفة^(١١) و ان هناك ثلاثة مؤشرات تؤثر بشكل مباشر على تنمية ومهارات العاملين في الخدمات السياحية منها التحصيل العلمي والهيكل الوظيفي واللغات الاجنبية التي يستخدمها العاملون في طريقة التعامل^(١٢) وهذا يؤدي الى الاهتمام في انتاجية الخدمة وذلك عن طريق ابتكار منتجات جديدة وزيادة فاعلية الخدمة المقدمة فضلا عن المنافسة في طرق انتاج الخدمة ويتم ذلك من خلال التدريب السياحي للعاملين الذي يسهم في زيادة قدرات العاملين ، عن طريق خبرتها المهنية المكتسبة ، وانطلاقاً من تلك الاهمية سوف نتناول العوامل المؤثرة على كفاءة العاملين وتنمية قدراتهم الذاتية والمهنية من اجل الارتقاء بواقع الخدمة المقدمة للسياح الوافدين من خلال الآتي:

أ- أجور العاملين في الخدمات السياحية:

تعد اجور العاملين من التكاليف الاقتصادية المؤثرة في انتاج الخدمات السياحية ، ويوضح الجدول (٣) ان اجور العاملين قد تباينت ،اذ بلغت فئة (٤٠٠-٤٩٩) الف دينار المرتبة الاولى وبنسبة (٢١,٢%) تلتها فئة(٥٠٠-٥٩٩)الف دينار وبنسبة (١٩,٦%) وبالمرتبة الثالثة فئة (٦٠٠-٦٩٩) الف دينار بالمرتبة الرابعة وبنسبة (١٧%) وصولا الى فئة المليون دينار التي جاءت بالمرتبة الاخيرة وبنسبة (٤,٨%)^(١٣) ان سبب انخفاض الاجور نابع الى عدم وجود نظام قانوني ينظم آلية العمل السياحي في منطقة الدراسة فضلا عن عدم اهتمام المؤسسات السياحية بأجور العاملين مما اثر بشكل مباشر على الكفاءة الانتاجية للعاملين.

الجدول (٣) اجور العاملين في الخدمات السياحية في منطقة الدراسة لعام ٢٠١٦

الاجور (الف دينار)	٤٠٠-٤٩٩	٥٠٠-٥٩٩	٦٠٠-٦٩٩	٧٠٠-٧٩٩	٨٠٠-٨٩٩	٩٠٠-٩٩٩	100000
العدد	١٠٢٥	٩٤٨	٨٢١	٧٥٨	٦٧٢	٣٧٧	٢٣١
النسبة المئوية (%)	21.2%	19.6%	17.0%	15.7%	13.9%	7.8%	4.8%

المصدر : الدراسة الميدانية بتاريخ ٢٠١٦/٣/١

ب- صنف العاملون في الخدمات السياحية:

يمثل العمل عنصراً أساسياً في حياة المجتمع الانساني ، فلو لا العمل لما تطورت الحياة البشرية وتتمثل في الجهود البشرية التي يبذلها العاملون في مختلف الانشطة السياحية^(٤) كما ان اختيار نوع العاملين في الخدمات السياحية يعد امراً في غاية الضرورة ، اذ ان نوع التعامل يتم مع الضيوف وبصورة مباشرة لذا فان ملائمة العاملين حسب نوع الوظيفة المناطة اليهم يعد من العوامل المهمة في تحقيق نجاح الخدمة المقدمة ، ويوضح الجدول (٤) ان صنف العمل في الخدمات السياحية قد جاء بنسب متباينة ، وشغل عمال التنظيف النسبة الاعلى اذ بلغت نسبتهم (١٩,٦%) بسبب ان الخدمات الفندقية تحتاج الى تنظيف الغرف والاسرة الفندقية وبالمرتبة الثانية الاداريين اذ بلغت نسبتهم (١٤,٨%) وبالمرتبة الثالثة الطباخين اذ بلغت نسبتهم (١٣,٤%).

الجدول (٤) صنف العاملون في الخدمات السياحية في منطقة الدراسة لعام ٢٠١٦

صنف العمل	اداري	صيانة	طباخ	عمال التجهيز	عمال التقديم	عمال التنظيف	عمال الحجز والاستقبال	المحاسبين
العدد	٧١٦	٥٢٣	٦٤٨	٥٤٢	٧٢٣	٩٤٦	٣٨٢	٣٥٢
النسبة	١٤,٨%	١٠,٨%	١٣,٤%	١١,٢%	١٥,٠%	١٩,٦%	٧,٩%	٧,٣%

								المئوية (%)
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------

المصدر : الدراسة الميدانية بتاريخ ٢٠١٦/٣/١٥

ت- جنسية العاملين في الخدمات السياحية:

يوضح الجدول (٥) ان الايدي العاملة الخارجية كان لها نصيبها في منطقة الدراسة ، اذ جاء العاملون من دولة البنغلادش بالمرتبة الاولى من حيث اعداد الايدي العاملة في المرافق السياحية ، وبنسبة بلغت (٣٧,٧%) وذلك بسبب انخفاض اجور العاملين وكفاءتهم المهنية من حيث طبيعة الاعمال المناط اليهم وقد جاء العمال العراقيين بالمرتبة الثانية وبنسبة بلغت (٢٤%) ، في حين بلغت نسبة العمال اللبنانيين بالمرتبة الثالثة ، وكانت معظم اعمالهم في شركات السياحة والسفر والمطاعم السياحية وعمل بعض المأكولات الغربية والشرقية ، في حين جاء العمال السوريين بالمرتبة الاخيرة وبنسبة (١٧,٩%) .

الجدول (٥) جنسية العاملين في الخدمات السياحية في منطقة الدراسة لعام ٢٠١٦

البنغلادش	اللبناني	السوري	العراقي	جنسية العاملين
١٨٢١	٩٨٧	٨٦٦	١١٥٨	العدد
%٣٧,٧	%٢٠,٤	%١٧,٩	%٢٤,٠	النسبة المئوية (%)

المصدر : الدراسة الميدانية بتاريخ ٢٠١٦/٣/٢٠

ث- الخبرة والكفاءة المهنية للعاملين:

من العوامل الضرورية والمهمة في مجال الخدمات السياحية هي فاعلية الخدمة المقدمة للسياح اي انها تمتاز بقدراتها من اشباع حاجات ورغبات السياح الوافدين وعلى اثر ذلك تكون لها القدرة على تطوير الخدمات سواء كانت هذه الخبرات فنية او تقنية ، ويوضح الجدول (٦) ان هناك حالة من عدم استقرار العاملين في الفنادق والمطاعم السياحية وشركات السفر والسياحة ، اذ جاءت نسبة العاملين لمدة سنة

واحدة المرتبة الاولى وبنسبة (٥٤,٣%) بينما احتلت مدة سنتان المرتبة الثانية وبنسبة (٢٥,٨%) وبالمرتبة الاخيرة مدة ثلاث سنوات فاكثر وبنسبة (١٩,٩%)^(١٥) ، ان التفسير العلمي لهذه الحالة هو ترك العاملون لأعمالهم بصورة طوعية او جبرية ، لان ترك العمل يكلف مبالغ كبيرة تصرف على العاملين فضلاً عن ذلك فان عدم قناعة العامل في اداء عمله يخلق حالة من عدم الرضا في العمل وبالتالي يؤثر بشكل مباشر في انخفاض الكفاءة المهنية للعاملين.

الجدول (٦) مدة العمل في الخدمات السياحية في منطقة الدراسة لعام ٢٠١٦

سنوات العمل	سنة واحدة	سنتان	ثلاث سنوات فاكثر	المجموع
العدد	٢٦٢٦	١٢٤٥	٩٦١	٤٨٣٢
النسبة المئوية%	٥٤,٣%	٢٥,٨%	١٩,٩%	١٠٠%

المصدر : الدراسة الميدانية بتاريخ ٢٥/٣/٢٠١٦

ولغرض معالجة تلك المشكلة لابد من التركيز على اقناع العاملين بأهمية عملهم ، على اعتبار ان تنمية قدرات العاملين له انعكاسات على زيادة حجم المبيعات من الخدمات السياحية ، مثل زيادة بيع الغرف والاسرة الفندقية للفنادق السياحية ، وتزويد من عدد بيع الاطباق في المطاعم السياحية وتعمل على زيادة قطع التذاكر لدى شركات السفر والسياحة ومن جهة اخرى لابد من الاهتمام في تطوير وتحسين العمل السياحي من خلال اعتماد التدريب السياحي واعطاء العاملين معلومات كافية عن طبيعة اعمالهم وتقديم مكافاة مناسبة تليق بحجم العمل المناط بهم^(١٦) .

٢- تطوير خدمات الامن السياحي (الشرطة السياحية) :

ان الدولة التي لا تستطيع ان توفر الامن لسكانها فإنها لا تستطيع حماية السياح الوافدين داخل حدودها لذلك يطلق على الامن السياحي ب(الامن الشامل) لأنه يشمل كافة افراد المجتمع من سكان منطقة الدراسة فضلاً عن السياح الوافدين لتلك المنطقة ، اذ يشير مفهوم الامن السياحي الى الشعور بالاطمئنان النفسي وعدم الخوف، وبعبارة اخرى هو شعور السائح بالأمان، لذا يدخل تحت هذا العنوان الامن القيمي

والاخلاقي والفكري والثقافي والعلاجي والعقائدي والديني والوظيفي والغذائي والمائي والبيئي والعسكري ، لان السائح يمارس كل هذه النشاطات داخل المنطقة السياحية^(١٧) ويوجد في (٢٠٠) عنصراً أمنياً يعملون في مديرية الامن السياحي ، ويؤدون خدماتهم الامنية من خلال ما يأتي:

١- زيارة الفنادق السياحية في المدة الصباحية والمسائية والتحقق من وثائق السياح .
٢- تقديم التقارير اليومية والاسبوعية والشهرية للجهات الامنية المختصة عن طبيعة حجم الحركة السياحية .

٣- متابعة نزول السياح منذ لحظة دخولهم الفندق السياحي ولحين خروجهم.

٤- تقسيم العمل على شكل قواطع المسؤولية من اجل ضمان المعلومات المقدمة لهم .

ومن اجل تطوير خدمات الامن السياحي لا بد من اعتماد بعض الاجراءات الآتية :

أ- اعتماد مبدأ الخبرة والكفاءة المهنية في طريقة التعامل مع السياح .

ب- استخدام تقنيات الحاسبة الالكترونية في المتابعة والمراقبة ، اذ تتيح التقنيات الالكترونية مرونة عالية في الاستخدام فضلا عن دقة المعلومات مع انخفاض نسبة الخطأ.

ت- تنمية الوعي الثقافي لدى معظم العاملين في مديرية الامن السياحي .

ثانياً التخطيط السياحي لخدمات السياحة الدينية:

ان التخطيط السياحي هو فن قراءة المستقبل ورسم التوقعات لاتجاهات ومقادير المتوقع من خلال عدة مؤشرات التي تشكل خصائص ومكونات الخدمات السياحية مع اعداد الخطة المصاحبة لها^(١٨) ويشكل التخطيط السياحي احدى الوظائف الرئيسية في تنظيم الخدمات السياحية حيث يتولى الاهداف الاستراتيجية والسياسيات والبرامج والاجراءات واتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل او بآخر على مستقبل الخدمات السياحية ، فهو اذن عملية التفكير فيما يجب عمله في المستقبل وكيف ومتى يتم هذا العمل ، فيتضمن تحديد الاهداف ورسم الطرق والخطوات اللازمة لبلوغها ، كما يتطلب وضوح الرؤية والدقة في التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات السياحية في المستقبل، ويمثل التخطيط السياحي الاسلوب العلمي لإدارة وتوجيه

الموارد السياحية المتاحة على النحو الذي يساعد على تحقيق الاهداف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في اقصر وقت وباقل جهد وتكلفة^(١٩) .

ويعتمد التخطيط السياحي على ركن اساس ومهم هو امكانية الدولة في دعمها المادي للقطاع السياحي وتنميته لان العملية التخطيطية هي جزء من رفاهية المجتمع وتحسين جودة خدماته^(٢٠) ومن اجل معالجة المشكلات التي تعاني منها خدمات السياحة الدينية قمنا بتقديم نوعين من المعالجات التي تتلائم مع منطقة الدراسة بما يأتي :

اولاً استراتيجية تطوير الخدمات الدينية :

توجد عدة مشاريع خدمية تم العمل على تطويرها مما ادى الى تحسين حالة المدينة ومن هذه المشاريع استراتيجية تطوير الخدمات السياحية في المدينة القديمة، باعتبارها من المناطق المهمة فضلاً فهي تمتاز بنسيجها العمراني المميز الذي يمتاز بالأصالة التاريخية والتراثية والثقافية فضلاً عن احتضانها الى مرقد الامام علي (ع) الذي يمثل اساس السياحة الدينية في منطقة الدراسة وذلك من خلال ايجاد فضاءات مفتوحة تسمح بحرية الحركة للسياح الوافدين كما في الصورة (٢).

الصورة (٢) توافر الفضاءات المحيطة بمرقد الامام علي (ع) في منطقة الدراسة



المصدر : جمهورية العراق ، وزارة البلديات ،المديرية العامة للتخطيط العمراني، مشروع التجديد الحضري لمركز مدينة النجف الاشرف ، (المدينة القديمة) ، تقرير المرحلة الرابعة (مسودة التصميم الحضري) ، كانون الثاني ، ٢٠١٥ ، ص ٢٩ .

اذ تعد المدينة القديمة من المراكز الدينية والتجارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، كما تمتاز باصالتها التاريخية والاثرية مثل اسوارها القديمة والدور السكنية ذات الطراز المعماري الاصيل، مثل الشناشيل والسراديب فضلا عن انتشار دور العبادة مثل المساجد والحسينيات لذا فان المحافظة على هذا الموقع السياحي المهم ، يعد بمثابة القلب النابض لكافة الوظائف الحضرية مثل الوظيفة السياحية والتجارية والصناعية والترفيهية اذ ان اعادة توظيف المباني الخدمية والتراثية والمحافظة عليها بصورة

تتسجم مع متطلبات منطقة الدراسة سوف يؤدي في الحفاظ على الموروث التاريخي والثقافي والاقتصادي^(٢١) وهذا يتم من خلال وضع عدة مقترحات تمتد لعام ٢٠٤٠ تعالج الوضع الراهن و منها :

١- طريق مخصص للمشاة :

يبدأ هذا الطريق اعتباراً من ساحة الميدان الى شارع الصادق وصولاً الى مرقد الامام علي (ع) ويسمح لحركة المركبات في ممرات او شوارع اخرى ، خصوصاً وان عملية التخصيص الوظيفي للمدينة سوف تتعكس آثاره في تنظيم الحركة السياحية الوافدة لا سيما خلال المناسبات الدينية.

٢- تشجير الطرق المؤدية الى مرقد الامام علي (ع) :

ان تشجير الطرق والاهتمام بها يعد من الضروريات الجمالية للمدن السياحية او الترفيهية كما تُسهم في تقليل التلوث البيئيء خصوصاً وان المدينة تشهد حركة مستمرة من السياح ومن مختلف الجنسيات وهذا يعزز من قدرتها في منافسة المدن السياحية في العالم المتقدم من استخدام التشجير وسيلة من وسائل التمييز بين الشوارع نفسها ، فاعتماد بعض الألوان مثل شارع الصادق باللون الاحمر وشارع زين العابدين باللون الاخضر وشارع الطوسي باللون الاصفر وشارع الرسول باللون البنفسجي ، وتبعاً لذلك يمكن استخدام تلك الألوان كدليل سياحي في عملية التمييز بين منطقة واخرى.

٣- الاهتمام بالاسواق القديمة (الاسواق التراثية):

يعد السوق الكبير من الأسواق القديمة والتراثية ويضم في داخله عدة اسواق فرعية ، ويمثل السوق الكبير البوابة او المدخل التجاري الرئيس في المدينة القديمة وتكون الحركة التجارية على اوجها خلال المناسبات الدينية او خلال يومي الخميس والجمعة ، لذا فإنّ الاهتمام بهذا السوق يمثل بوابة اقتصادية للمدينة من خلال اتباع طراز اسلامي مميز خصوصاً من جهة دخول السياح والجهة المطلة على مرقد الامام علي (ع) ويضم عدة مراكز تجارية مكونة من طوابق ارضية تسمح بحرية الحركة والتسوق داخل تلك المراكز التجارية كما تخصص اماكن خاصة للجلوس والانتظار فضلا عن توافر اصناف متنوعة من الاشجار الظلية التي تعمل على تلطيف الجو وتوفير الظل كما في الصورة (٣) .

الصورة (٣) تطوير منطقة السوق الكبير في منطقة الدراسة



المصدر : جمهورية العراق ، وزارة البلديات ، المديرية العامة للتخطيط العمراني، مشروع التجديد الحضري لمركز مدينة النجف الاشرف ، (المدينة القديمة) ، تقرير المرحلة الرابعة (مسودة التصميم الحضري) ، كانون الثاني ، ٢٠١٥ ، ص ٩٩ .

٤- الحدائق والمنتزهات:

تفتقر منطقة الدراسة الى توافر الحدائق والمنتزهات ، وقد استحدثت بعض المناطق الخضراء التي تحيط بمجسرات ثورة العشرين، إلا إنها غير كافية لذا فان استحداث مناطق خضراء جديدة داخل المدينة سوف يعزز من كفاءتها وقدرتها في استيعاب اكبر قدر ممكن من السياح الوافدين.

الاستنتاجات:

- لقد تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة وهي كما يأتي:
- 1- تم تطبيق مؤشرات الفنادق الخضراء (الفنادق الصديقة للبيئة) والتي بلغ عددها (٨) مؤشرات على الفنادق السياحية وتطوير خدمات المطاعم السياحية وذلك من خلال دراسة الطاقة الاستيعابية واختيار افضل المواقع المناسبة لها والتي تمتاز بسهولة الوصول .
 - 2- تطوير خدمات شركات السفر والسياحة مثل اعداد البرامج السياحية واعتماد اليات الترويج السياحي التي تسهم في زيادة عدد الرحلات .
 - 3- اكدت الدراسة على تطوير شبكة النقل السياحي وذلك من خلال وضع عدة استراتيجيات ، كان الاول منها تطوير شبكة النقل الداخلية عن طريق مد ثلاثة خطوط تخدم منطقة الدراسة فضلاً عن حساب الحاجة المقترحة لمرائب المركبات خلال عام ٢٠٤٠ خلال الايام الاعتيادية ، اذ بلغت حاجة المدينة خلال يوم الخميس (١٨٤١) مرآباً وفي مناسبة زيارة اربعينية الامام الحسين (ع) بلغت (١٤٧١٦) مرآباً ، كما تناولت الدراسة تطوير شبكة النقل الخارجية من خلال عدة محاور .
 - 4- كان للمقومات البشرية نصيبها ضمن هذه الدراسة اذ تم التركيز على تنمية قدرات العاملين في الخدمات السياحية من حيث الاجور وصنف العمل وجنسية العاملين والخبرة والكفاءة المهنية فضلاً عن العاملين في مجال الشرطة السياحية (الامن السياحي) باعتبارها من الخدمات المهمة وذات الاتصال المباشر مع السياح.
 - 5- تم التركيز على التخطيط السياحي لخدمات السياحة الدينية وذلك من خلال اتباع عدة استراتيجيات تعمل على تحسين كفاءة الخدمات السياحية مثل تشجير الطرق والاهتمام بالأسواق التراثية.

التوصيات:

من خلال الاستنتاجات تم التوصل الى مجموعة من التوصيات وهي كالآتي:

١- يجب تطبيق مؤشرات الجودة السياحية الخاصة بخدمات الفنادق والمطاعم السياحية وشركات السفر والسياحة والخدمات الترفيهية، من اجل تحسين كفاءة الخدمة المقدمة للسياح ، ويتم العمل على ذلك من خلال تشكيل فريق عمل متخصص ومن عدة دوائر ذات العلاقة بالخدمات السياحية مثل مجلس المحافظة وهيئة السياحة ومديرية التخطيط العمراني في محافظة النجف الاشرف .

٢- زيادة حجم الاستثمارات السياحية خصوصاً ما يتعلق بالفنادق والمطاعم السياحية وذلك من خلال الاسراع بتشريع قانون الاستثمار السياحي وبموجبه يتم منح الاعفاءات الضريبة والتسهيلات المصرفية وتقديم القروض المالية لأصحاب المشاريع الخدمية وهذا يتم بالتعاون بين وزارة السياحة والآثار والثقافة و وزارة المالية .

٣- إن دراسة الخدمات السياحية يتطلب زيادة الوعي الاجتماعي عند افراد المجتمع من سكان منطقة الدراسة، على اعتبار ان السياحة تشكل العمود الفقري للعصب الاقتصادي وتشغيل الايدي العاملة والقضاء على ظاهرة البطالة ويتم ذلك من خلال الاعلان السياحي في المحطات الفضائية من خلال برامج تربية واجتماعية وسياحية تنظمها عدة دوائر في محافظة النجف الاشرف مثل هيئة السياحة في محافظة النجف الاشرف ومنظمات المجتمع المدني .

٤- توصي دراستنا أن تعقد مؤتمرات سياحية دولية لغرض مناقشة آليات تطوير الخدمات السياحية في منطقة على غرار ما معمول به في المدن السياحية ويتم هذا التعاون بين جامعة الكوفة وهيئة السياحة والاقسام العلمية ذات الصلة بهذا الخصوص .

الهوامش:

(١) فيصل شياد ، تنمية السياحة العربية البيئية العقبات والحلول ، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية ، جامعة سطيف ، الجزائر ، ٢٠١٤ ، ص٥١ .

(٢) هديل محمد صبحي عنتر ، تحسين الواقع البيئي للأبنية الفندقية في اطار العمارة الخضراء حالة دراسية بعض فنادق الساحل السوري ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الهندسة المعمارية ، جامعة تشرين ، ٢٠١٤ ، ص٤ .

٣) E . Aloj Totai ro and A . Simeone , Environmental and cultural tourism , International Journal of Sustainability in Higher Education ,Vol .2 No 3 ,2001, p161

- ٤) نصر حميدانو ، النشاط السياحي في الجزائر واثره على النمو الاقتصادي ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، ٢٠١٥ ، ص ٤٠ .
- ٥) عبد المطلب محمود الخوام ، العلاقة بين الاستثمارات السياحية والتأثيرات البيئية مع اشارة خاصة لتجربة العراق ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠٠١ ، ص ١٨١ .
- ٦) عبد القادر ابراهيم حماد ، تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان التنمية السياحية المستدامة (حالة دراسة الفنادق في محافظة قطاع غزة) ، مجلة الجامعة الاسلامية للبحوث الانسانية ، المجلد (٢٣) العدد الاول ، جامعة الاقصى ، ٢٠١٥ ص ٢٦٣ .

7 Barbara Lewis & others : Service marketing, 2nd,Prentic Hall, Europe,1996 ,P7.

- ٨) رافع عبد الرضا جابر المحمداوي ، جودة الخدمة الفندقية واثرها في السلوك الشرائي للضيف ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق السياحية ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٣ ، ص ٢٠ .
- ٩) حميد عبد النبي الطائي ، صناعة الضيافة ، مصدر سابق ، ص ١٨ .
- ١٠) جمهورية العراق ، وزارة البلديات والاشغال العامة ، مديرية التخطيط العمراني في محافظة النجف الاشرف ، تقديرات مرآئب المركبات في محافظة النجف الاشرف ، شعبة التخطيط والمتابعة ، بيانات غير منشورة .
- ١١) هشام سالم كشكول الربيعي ، أثر العامل السكاني في التنمية المستدامة مع إشارة خاصة إلى بلدان الاسكوا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ٢٠٠٤ ، ص ٨٤ .
- ١٢) محيا زيتون وآخرون آثار الازمة المالي الاقتصادية العالمية على قطاع السياحة في مصر ، الطبعة الاولى ، مكتب فريق العمل اللاتق لإقليم شمال افريقيا ، القاهرة ، ٢٠١٠ ، ص ١٩ .
- ١٣) الدراسة الميدانية ٢٠١٦/٣/١
- ١٤) مرزوق عايد العقيد وآخرون ، مبادئ السياحة ، الطبعة الاولى ، اثراء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٠ ، ص ٢٠ .
- ١٥) الدراسة الميدانية بتاريخ ٢٠١٦/٣/٢٥
- ١٦) سهيل الحمدان ، الادارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية ، مصدر سابق ، ص ١٠٩ .

- ١٧) عبد الرحمن آل حامد العلكمي ، الامن جوهر السياحة ، كلية التدريب ، الحلقة العلمية للأمن السياحي خلال المدة (٩-١١/١٠/٢٠١٢) ، تونس ، ٢٠١٢ ، ص ٧ .
- ١٨) عبد الاله ابو عياش وحميد عبد النبي الطائي ، التخطيط السياحي مدخل استراتيجي ، الطبعة الاولى ، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٤ ، ص ٦٧ .
- ١٩) عادل تركي فرحان ، تخطيط وتنمية الخدمات والفعاليات السياحية للمناطق الاثرية واثرها في الطلب السياحي منطقة الدراسة آثار عرقوف ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠٠٦ ، ص ١٠ .
- ٢٠) خليل ابراهيم المشهداني، التخطيط السياحي والفندقي، كلية العلوم السياحية، الجامعة المستنصرية، ٢٠١٦، ص ١١٢ .
- ٢١) ميساء أزيارة محمد، احسان صباح هادي ، الاسلوب الامثل للتعامل مع مركز مدينة النجف ، مجلة المخطط والتنمية ، العدد ٢٣ ، معهد التخطيط الحضري والاقليمي ، جامعة بغداد ، ٢٠١١ ، ص ٢٣ .

المراجع:

- ١- فيصل شياد ، تنمية السياحة العربية البيئية العقبات والحلول، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف، الجزائر ، ٢٠١٤ .
- ٢- هديل محمد صبحي عنتر ، تحسين الواقع البيئي للأبنية الفندقية في اطار العمارة الخضراء حالة دراسية بعض فنادق الساحل السوري ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الهندسة المعمارية ، جامعة تشرين ، ٢٠١٤ .
- ٣- E . Aloj Totai ro and A . Simeone , Environmental and cultural tourism , International Journal of Sustainability in Higher Education , Vol .2 No 3 ,2001.
- ٤- نصر حميدانو ، النشاط السياحي في الجزائر واثره على النمو الاقتصادي ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، ٢٠١٥ .
- ٥- عبد المطلب محمود الخوام ، العلاقة بين الاستثمارات السياحية والتأثيرات البيئية مع اشارة خاصة لتجربة العراق ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠٠١ .
- ٦- عبد القادر ابراهيم حماد ، تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان التنمية السياحية المستدامة (حالة دراسة الفنادق في محافظة قطاع غزة) ، مجلة الجامعة الاسلامية للبحوث الانسانية ، المجلد (٢٣) العدد الاول ، جامعة الاقصى ، ٢٠١٥ .

Barbara Lewis & others : Service marketing, 2nd,Prentic Hall, Europe,1996 ,P7. -٧

- ٨- رافع عبد الرضا جابر المحمداوي ، جودة الخدمة الفندقية واثرها في السلوك الشرائي للضيف ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق السياحية ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٣ .
- ٩- حميد عبد النبي الطائي ، صناعة الضيافة ، مصدر سابق ، ص١٨ .
- ١٠- جمهورية العراق ، وزارة البلديات والاشغال العامة ، مديرية التخطيط العمراني في محافظة النجف الاشرف ، تقديرات مرآئب المركبات في محافظة النجف الاشرف ، شعبة التخطيط والمتابعة ، بيانات غير منشورة .
- ١١- هشام سالم كشكول الربيعي ، أثر العامل السكاني في التنمية المستدامة مع إشارة خاصة إلى بلدان الاسكوا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ٢٠٠٤ .
- ١٢- محيا زيتون وآخرون آثار الازمة المالي الاقتصادية العالمية على قطاع السياحة في مصر ، الطبعة الاولى ، مكتب فريق العمل اللاتق لإقليم شمال افريقيا ، القاهرة ، ٢٠١٠ .
- ١٣- الدراسة الميدانية ٢٠١٦/٣/١
- ١٤- مرزوق عايد العقيد وآخرون ، مبادئ السياحة ، الطبعة الاولى ، اثناء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٠ .
- ١٥- الدراسة الميدانية بتاريخ ٢٠١٦/٣/٢٥
- ١٦- سهيل الحمدان ، الادارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية ، مصدر سابق .
- ١٧- عبد الرحمن آل حامد العلكمي ، الامن جوهر السياحة ، كلية التدريب ، الحلقة العلمية للأمن السياحي خلال المدة (٩-١١/١٠/٢٠١٢) ، تونس ، ٢٠١٢ .
- ١٨- عبد الاله ابو عياش وحميد الطائي ، التخطيط السياحي مدخل استراتيجي، ط١، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠٤ .
- ١٩- عادل تركي فرحان ، تخطيط وتنمية الخدمات والفعاليات السياحية للمناطق الاثرية واثرها في الطلب السياحي منطقة الدراسة آثار عقروقوف ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠٠٦ .
- ٢٠- خليل ابراهيم المشهداني ، التخطيط السياحي والفندقي ، كلية العلوم السياحية ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠١٦ .
- ٢١- ميساء أزيارة محمد، احسان صباح هادي ، الاسلوب الامثل للتعامل مع مركز مدينة النجف ، مجلة المخطط والتنمية ، العدد ٢٣ ، معهد التخطيط الحضري والاقليمي ، جامعة بغداد ، ٢٠١١ ، ص٢٣ .