الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة

Social Work in the Field of Tourism

إعداد

أ.د/ مدحت محمد أبو النصر

Medhat Mohamed Abo El Nasr Prof.

أستاذ العمل مع المنظمات والمجتمعات ورئيس قسم المجالات (سابقا) بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

Doi: 10.21608/kjao.2025.453347

استلام البحث ٢٠٢٤٥/٧/٣٠

قبول البحث ٢٠٢٥ / ٩ / ١

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٢٥). الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة، ***المجلة العربية لعلوم السياحة والضيافة والآثار***، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٦(١١)، ١٥١- ١٧٦.

http://kjao.journals.ekb.eg

الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة

المستخلص:

تعد السياحة من القطاعات الحيوية التي تساهم بشكل كبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للعديد من الدول. وعلى الرغم من أهميتها، غالبًا ما يغفل الاهتمام بالجانب الإنساني والاجتماعي في هذا القطاع، مما يجعل تطبيق مفاهيم مهنة الخدمة الاجتماعية ضروريًا لتحقيق التوازن بين التطور الاقتصادي والرفاه الاجتماعي. ويأتي هذا البحث ليلقي الضوء على العلاقة بين مهنة الخدمة الاجتماعية وقطاع السياحة، بهدف توضيح أهداف وأهمية الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة. أيضا تم تحديد مجالات عمل الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال، والأدوار المهنية المطلوب منه ممارستها، والمهارات التي يحتاج إليها لينجح في هذا المجال. ثم رصد البحث للتحديات التي تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة، وكيفية التغلب عليها. وفي نهاية البحث تم تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تعزيز دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة. وكنوع من التمهيد لكل ذلك تم الحديث عن مفهوم كل من مهنة الخدمة الاجتماعية ومفهوم السياحة، من حيث التعريف والأهداف والأهمية والأنواع على سبيل المثال. ومن أهم توصيات البحث:

١- تدريس مادة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة ضمن المناهج التعليمية لكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، ولو على مستوي الدراسات العليا.

٢- تشجيع الباحثين وأعضاء هيئة التدريس على اجراء بحوث ودراسات عن الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة.

٣- تطوير مناهج متخصصة لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مهارات السياحة المستدامة، والإدارة المجتمعية، والتواصل متعدد الثقافات.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية، السياحة، الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة.

ABSTRACT:

Tourism is a vital sector that contributes significantly to the economic and social development of many countries. Despite its importance, the human and social aspects of this sector are often overlooked, making the application of social work concepts essential to achieving a balance between economic development and social well-being. This research sheded light on the relationship between the social work profession and the tourism sector, with the aim of clarifying the objectives and importance

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

of social work in the field of tourism. The areas of work for social workers in this field, the professional roles required of them, and the skills they need to succeed in this field were also identified. The research then identified the challenges facing the practice of social work in the field of tourism and how to overcome them. Finally, a set of recommendations was presented that can be used to enhance the role of the social work profession in the field of tourism. As a preliminary introduction, the concepts of both the social work profession and the concept of tourism were discussed, including definitions, objectives, importance, and types. Among the most important recommendations of the research:

1. Teaching social work in the field of tourism within the educational curricula of faculties and institutes of social work, even at the graduate level.
2. Encouraging researchers and faculty members to conduct research and studies on social work in the field of tourism.
3. Developing specialized curricula to train social workers in sustainable tourism skills, community management, and multicultural communication.

Keywords: Social work, tourism, social work in the field of tourism.

مقدمة:

في مواجهة الحياة المعقدة المليئة بالمشكلات والأزمات والضغوط، وفى سبيل قيام الناس بأدوارهم ووظائفهم العديدة والصعبة أحياناً، يحتاج الناس إلى الكثير من الموارد، وإلى مساعدة العديد من المهن.

والخدمة الاجتماعية Social Work تعتبر إحدى المهن التي تهدف إلى مساعدة الناس وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم بهدف أن يقوموا بأدوارهم ووظائفهم بشكل أفضل. إن خصائص الناس والبيئة المحيطة بهم وطبيعة مشكلاتهم هي التي تحدد أهداف عملية المساعدة Helping Process التي ستقوم بها الخدمة الاجتماعية مع هؤلاء الناس.

ISSN : *2537-0421* eISSN : *2537-043X*

والخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية Human Profession ظهرت حديثاً في أوائل القرن العشرين، تعمل مع المهن الأخرى لإحداث التغيير الاجتماعي بل والاقتصادي فى المجتمع بما يحقق أهداف هذا المجتمع من تماسك ورعاية وإنتاج وتقدم ...
والخدمة الاجتماعية من المهن المقبولة والمعترف بها حكوميا وأهليا، وتستعين بها كثير من المؤسسات الحكومية والشركات (القطاع الخاص) ومنظمات المجتمع المدني وخاصة الجمعيات الأهلية في تحقيق أهدافها ...

وتعمل هذه المهن في مجالات Fields عديدة ومتنوعة، منها على سبيل المثال: مجال رعاية الأسرة والطفولة ومجال رعاية الشباب ومجال رعاية المسنين والمجال المدرسي ومجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة ومجال المسئولية الاجتماعية والمجال الرياضي ومجال السياحة... والبحث الحالي يهتم بإلقاء الضوء على المجال الأخير.

وتهدف مهنة الخدمة الاجتماعية من عملها في تلك المجالات إلى المساهمة في تحقيق أهداف هذه المجالات، وإلى المساهمة في إحداث التغييرات الإيجابية في الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والأنساق الاجتماعية والمجتمعات. بمعني أن مهنة الخدمة الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الإنسان علي تحقيق أفضل توافق مع نفسه ومع البيئة المحيطة به، بما يساعده علي تحقيق أهدافه في الحياة والدراسة والعمل.

وتعد السياحة Tourism ظاهرة اجتماعية وثقافية واقتصادية متنامية الأهمية في العالم المعاصر، ولم تعد تقتصر على كونها مجرد ترفيه، بل أصبحت قطاعًا حيويًا يسهم بشكل كبير في التنمية الاقتصادية والتقارب بين الشعوب. فالسياحة هي رحلة يقوم بها الفرد أو مجموعة من الأفراد خارج بيئتهم المعتادة لأغراض ترفيهية، أو تجارية، أو ثقافية، أو دينية، أو صحية، لفترة زمنية محددة. ويشمل هذا التعريف كل الأنشطة التي يقوم بها السياح أثناء سفرهم، مثل الإقامة، والتنقل، وتناول الطعام، وزيارة الأماكن المختلفة، وشراء الهدايا التذكارية.

أيضا تعد السياحة من القطاعات الحيوية التي تساهم بشكل كبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للعديد من الدول. وعلى الرغم من أهميتها، غالبًا ما يغفل الاهتمام بالجانب الإنساني والاجتماعي في هذا القطاع، مما يجعل تطبيق مفاهيم مهنة الخدمة الاجتماعية ضروريًا لتحقيق التوازن بين التطور الاقتصادي والرفاه الاجتماعي.

ويأتي هذا البحث ليلقي الضوء على العلاقة بين مهنة الخدمة الاجتماعية وقطاع السياحة، بهدف توضيح أهداف وأهمية الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة Social Work in the Field of Tourism. أيضا سيتم تحديد مجالات عمل الأخصائي الاجتماعي في هذا المجال، والأدوار المهنية المطلوب منه ممارستها، والمهارات التي يحتاج إليها لينجح في هذا المجال. ثم سوف يرصد البحث للتحديات التي تواجه

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة، وكيفية التغلب عليها. وفي نهاية البحث سيتم تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تعزيز دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة.

وكنوع من التمهيد لكل ذلك سيتم الحديث عن مفهوم كل من مهنة الخدمة الاجتماعية ومفهوم السياحة، من حيث التعريف والأهداف والأهمية والأنواع على سبيل المثال.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلي توضيح العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وقطاع السياحة، وإلقاء الضوء علي مجال حديث ومتنامي من مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، ألا وهو مجال السياحة.

أيضا البحث يهدف إلي تصحيح التصور القاصر أو الإدراك الخاطئ لدى شريحة كبيرة من المشتغلين في مهنة الخدمة الاجتماعية، والذين قد يعتقدون أنه لا يوجد أي علاقة أو دور لهم في هذا القطاع. هذا الاعتقاد نابع من النظرة التقليدية لمجالات الخدمة الاجتماعية، والتي غالبًا ما تنحصر في الأسرة والطفولة والإعاقة والإدمان والتعليم والأحداث الجانحين والمسجونين وأسرهم.

أهمية البحث:

يكتسب هذا البحث أهمية بالغة من كونه يتناول مجالًا حديثًا وغير مطروق بما يكفي في الأدبيات العربية والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، حيث يتناول البحث عرضا للعلاقة العميقة والمتشابكة بين مهنة الخدمة الاجتماعية وقطاع السياحة، وهي علاقة يغفل عنها الكثيرون.

من شأن هذا البحث أن يفتح آفاقًا مهنية جديدة أمام الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في قطاع السياحة، سواء في الفنادق، المنتجعات، المطارات، أو حتى في المنظمات الحكومية وغير الحكومية المعنية بالسياحة .هذا التوسع في مجالات الممارسة المهنية يساهم في تعزيز مكانة الخدمة الاجتماعية وإثبات قدرتها على التكيف والابتكار في مختلف المجالات.

باختصار، هذا البحث ليس مجرد دراسة نظرية، بل هو دعوة لتغيير النظرة التقليدية، وتسليط الضوء على دور مهني جديد يمكن أن يساهم بشكل فعال في تنمية قطاع السياحة وتحقيق أبعاده الإنسانية والاجتماعية.

نوع البحث:

يعتبر البحث الحالي من نمط البحوث الوصفية الكيفية ذات الطابع النظري المكتبي، التي توفر بعض من المعرفة عن موضوع الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة.

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

مفهوم مهنة الخدمة الاجتماعية:

هناك تعريفات عديدة لمهنة الخدمة الاجتماعية، منها على سبيل المثال:

١- تعريف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين فى الولايات المتحدة الأمريكية National Association of Social Workers (١٩٧٣): الخدمة الاجتماعية هى نشاط مهنى، يهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على تقوية أو استعادة قدراتهم على الأداء الاجتماعى، وإيجاد الأوضاع الاجتماعية المحققة لهذا الهدف. وتتكون ممارسة الخدمة الاجتماعية من التطبيق المهنى لقيم ومبادئ وتكنيكات الخدمة الاجتماعية لتحقيق واحد أو أكثر من الأغراض التالية: مساعدة الناس على الحصول على خدمات ملموسة، الإرشاد والعلاج النفسى للأفراد والأسر والجماعات، مساعدة المجتمعات أو الجماعات على الحصول على الخدمات الاجتماعية والصحية وتحسينها، المشاركة فى العمليات التشريعية ذات الصلة. وممارسة الخدمة الاجتماعية تتطلب المعرفة بالسلوك والنمو الانسانى، وبالنظم الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وبالتفاعل بين كل هذه العوامل.

٢- يعرف ماكس سيبرون Max Siporin (١٩٧٥): الخدمة الاجتماعية بانها طريقة اجتماعية تهدف إلى مساعدة الناس على علاج مشكلاتهم الاجتماعية، والوقاية منها، وتدعيم أدائهم لوظائفهم الاجتماعية.

٣- يعرف باير وفيدريكو Baer & Federico (١٩٩٢): الخدمة الاجتماعية بأنها " مهنة تهتم بالتفاعلات بين الناس ونظم المجتمع، والتى تؤثر على قدراتهم على أداء أدوارهم الاجتماعية وتحقيق طموحاتهم وتخفيف آلامهم ويمكن تحديد ثلاثة أغراض رئيسية للخدمة الاجتماعية كالتالى :

أ- تدعيم وتنمية قدرات الناس على مواجهة وحل المشكلات

ب- تدعيم التأثير الفعال والإنساني للنظم التى تزود الناس بالموارد والخدمات والفرص.

ج- ربط الناس بتلك النظم.

٤- تعريف روبرت باركر Robert Barker (١٩٩٩) (٢٠٠٣): الخدمة الاجتماعية هي علم تطبيقي تهدف إلي مساعدة الناس علي تحقيق مستوي فعال من التوظيف النفس اجتماعي، والتأثير علي التغيرات المجتمعية لتقوية أو تعزيز رفاهية كل الناس.

٥- تعريف الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين (٢٠١٤): أقر الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين IFSW والرابطة الدولية لمدارس الخدمة الاجتماعية (IASSW) التعريف الدولي التالي لمفهوم الخدمة الاجتماعية: الخدمة الاجتماعية مهنة قائمة على الممارسة، وتخصص أكاديمي يُعزز التغيير الاجتماعي والتنمية، والتماسك الاجتماعي، وتمكين الأفراد وتحريرهم. تُعدّ مبادئ العدالة الاجتماعية،

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

وحقوق الإنسان، والمسؤولية الجماعية، واحترام التنوع، ركائز أساسية في الخدمة الاجتماعية. وتستند الخدمة الاجتماعية إلى نظريات الخدمة الاجتماعية، والعلوم الاجتماعية، والعلوم الإنسانية، ومعارف الشعوب الأصلية، ويُشرك الأفراد والهياكل المختلفة في مواجهة تحديات الحياة وتعزيز رفاهيتهم. ويمكن توسيع نطاق التعريف المذكور أعلاه على المستويين الوطني و/أو الإقليمي.

٦- تعريف مدحت أبو النصر(٢٠٢٠؛ ٢٠٢٥): الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة إنسانية تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات على: تنمية قدراتهم ومواردهم وزيادة فرصهم فى الحياة، ووقايتهم من المشكلات، وإشباع حاجاتهم، وحل مشكلاتهم. ويتم ذلك فى ضوء موارد وثقافة المجتمع، ومن خلال مؤسسات المجتمع المختلفة أو إنشاء مؤسسات جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف مهنة الخدمة الاجتماعية أو ما يطلق عليها في بعض الدول العربية وخاصة الخليجية مصطلح العمل الاجتماعي، هي مهنة إنسانية تهدف إلي مساعدة الناس وخاصة العملاء علي تنمية قدراتهم، والوقاية من مشكلاتهم وخاصة الاجتماعية منها، واشباع حاجاتهم وخاصة الاجتماعية منها، وحل مشكلاتهم وخاصة الاجتماعية منها، بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين والمنظمات التي يعملون بها، سواء كانت هذه المنظمات مؤسسات حكومية، أو تنظيمات المجتمع المدني وخاصة الجمعيات الأهلية أو التطوعية، أو القطاع الخاص، وذلك في ضوء دين وثقافة وقوانين وإمكانات المجتمع.

أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية:

تتمثل مهمة الخدمة الاجتماعية في تعزيز رفاهية الإنسان والمساعدة في تلبية الاحتياجات الإنسانية الأساسية لجميع الناس، مع الاهتمام بشكل خاص باحتياجات وتمكين الأشخاص المعرضين للخطر والمضطهدين والذين يعيشون في فقر (NASW: ٢٠٢١).

والخدمة الاجتماعية كمهنة لها أهداف Aims عديدة. وتتغير هذه الأهداف تبعاً لظروف المجتمعات والاحتياجات والمشكلات القائمة واتجاهات المؤسسات القائمة نحو التغيير المطلوب.

هذا ولقد حدد مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية Council on Social Work Education (٢٠٢٠) فى الولايات المتحدة الأمريكية أهداف الخدمة الاجتماعية في الآتي:

١- تعزيز الرفاهية للإنسان، وتخفيف حده الفقر وتدعيم العدالة الاجتماعية.

٢- تعزيز الأداء الاجتماعي والتفاعلات الإيجابية بين الوحدات الإنسانية فى المجتمع (الأفراد/ الأسر/ الجماعات/ المنظمات/ المجتمعات المحلية).

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

٣- رسم وتنفيذ السياسات الاجتماعية، وتقديم البرامج والخدمات الاجتماعية التى تشبع الحاجات الإنسانية الاجتماعية.
٤- المطالبة والمدافعة عن حقوق المواطنين من خلال العمل الاجتماعي والسياسي، بما يعزز العدالة الاجتماعية بل والاقتصادية أيضاً.
٥- إجراء البحوث الاجتماعية المطلوبة، وإنتاج المعارف التى تساهم فى تحسين وتطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية فى مختلف المجالات.
٦- العمل على تقدم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتطبيقها فى محيط الثقافات المختلفة والمتنوعة.

ومن مراجعة تاريخ الخدمة الاجتماعية فإنه يمكن أن نقول بأن أهداف الخدمة الاجتماعية كانت فى أول الأمر أهدافاً علاجية ثم ظهرت الأهداف الوقائية نظراً لعدة عوامل داخلية خاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية وعوامل أخرى خارجية من المجتمع والمهن الأخرى. ثم أضيفت الأهداف التنموية وخاصة عندما بدأت الخدمة الاجتماعية ربط نفسها ببرامج ومشروعات التنمية الاجتماعية بل والاقتصادية. وعندما أيضاً انتقلت الخدمة الاجتماعية من أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية إلى الدول النامية والمتخلفة بما فيهم مصر، حتم ذلك بأن تلعب الخدمة الاجتماعية – نظراً لظروف هذه الدول – دوراً رئيسياً في جهود التنمية التي تبذل فيها.
والخدمة الاجتماعية فى تلك الدول النامية والمتخلفة تضع الأهداف التنموية فى المقدمة، تليها الأهداف الوقائية ثم الأهداف العلاجية. والآتي عرض لهذه الأهداف: (مدحت أبو النصر: ٢٠١٩؛ ٢٠٢٠؛ ٢٠٢١).

١- الأهداف العلاجية: Therapeutic Aims

تتمثل هذه الأهداف فى مساعدة الأفراد والجماعات للتعرف على مشكلاتهم الناجمة عن عدم التوازن بينهم وبين بيئاتهم التى يعيشون فيها، والعمل على حلها أو تخفيضها إلى أدنى حد ممكن. بمعنى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على استعادة قدراتهم على الأداء الاجتماعى، وعلى التغلب على صعوبات التوافق الاجتماعى مع أنفسهم مع الآخرين.

باختصار فإن الأهداف العلاجية فى الخدمة الاجتماعية تتمثل فى مساعدة العملاء المشكلين (مثل: المرضى والأحداث الجانحين والمساجين والمدمنين والمعاقين والأسر المفككة...) على حل أو علاج مشكلاتهم.
وفى بعض الكتابات تم طرح مصطلح الخدمة الاجتماعية العلاجية Therapeutic Social Work أو الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية أو العيادية Clinical Social Work للإشارة إلى ممارسات مهنة الخدمة الاجتماعية فى مجال المساهمة فى علاج المشكلات القائمة بالفعل.

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

٢- الأهداف الوقائية: Preventive Aims

وتتمثل هذه الأهداف فى التعرف على المناطق الكامنة والمحتملة والمتوقعة لعدم التوازن بين الأفراد أو الجماعات وبين بيئاتهم التى يعيشون فيها بهدف منع أو تجنب ظهور عدم التوازن. ويتم ذلك من خلال عدم أساليب منها: مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على تقوية قدرتهم على الأداء الاجتماعى، وتقديم المساعدة المهنية لمن هم فى حالة تكيف اجتماعى سليم حتى لا يصبحوا فى حالة سوء تكيف. ولتحقيق ذلك على سبيل المثال يمكن تعليم الأفراد مهارات جديدة لتحقيق أهدافهم ووقاية أنفسهم من الأمراض والمشكلات وتعديل البيئة كى تصبح أقل ضغطاً وأكثر تدعيماً وحفزاً لسكانها.

باختصار فإن الأهداف الوقائية فى الخدمة الاجتماعية تتمثل فى مساعدة الناس على الوقاية من المشكلات المتوقعة أو المتنبئ بها أو المحتمل حدوثها. وفى بعض الكتابات تم طرح مصطلح **الخدمة الاجتماعية الوقائية** Preventive Social Work للإشارة إلى ممارسات مهنة الخدمة الاجتماعية فى مجال العمل الوقائى من المشكلات (مدحت أبو النصر: ١٩٩٦؛ ٢٠٠٦).

٣- الأهداف التنموية: Developmental Aims

وتتمثل هذه الأهداف فى تنمية قدرات ومهارات وموارد الأفراد والجماعات والمجتمعات وزيادة فرص الحياة الإنسانية الكريمة لهم، وتقوية الطاقات الحالية وإظهار الطاقات الكامنة لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات.

ويتضح مما سبق أن الأهداف التنموية موجهة لتحقيق وإنجاح برامج التنمية الشخصية للإنسان (تنمية قدرات ومهارات وموارد الأفراد والجماعات) والتنمية المجتمعية للمجتمع. وفى بعض الكتابات تم طرح مصطلح **الخدمة الاجتماعية التنموية** Developmental Social Work للإشارة إلى ممارسات مهنة الخدمة الاجتماعية فى مجال العمل التنموى.

مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية:

يمكن تعريف مجالات Fields الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية بأنها أطر مهنية، تتضمن مجموعة معينة من الاحتياجات والمشكلات المرتبطة بفئة معينة من الناس، أو بشريحة معينة من السكان أو بمنطقة معينة من المجتمع، ويمارس الأخصائي الاجتماعي عمله المهني من أجل تقديم العون والمساعدة والخدمات المطلوبة، وذلك في ضوء مبادئ وقيم وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية.

وفي واقع الأمر فإن مهنة الخدمة الاجتماعية تعمل في مجالات عديدة ومتنوعة، غالباً ما تغطي جميع قطاعات وشرائح وفئات ومناطق أي مجتمع، بهدف مساعدة هذه القطاعات والشرائح والفئات والمناطق على تنمية قدراتها وزيادة فرص الحياة لهم وإشباع حاجاتهم ومواجهة المشكلات لديهم على مستوي الوقاية والعلاج.

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

من هذه المجالات على سبيل المثال: مجال رعاية الأسرة والطفولة ومجال رعاية الشباب ومجال رعاية المسنين والمجال المدرسي ومجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة والمجال السياسي ومجال التنمية الريفية ومجال رعاية المرأة والمجال العمالي ومجال حماية البيئة من التلوث ومجال الدفاع الاجتماعي ومجال المسئولية الاجتماعية والمجال الرياضي ومجال السياحة... والبحث الحالي يهتم بإلقاء الضوء علي المجال الأخير.

وتهدف مهنة الخدمة الاجتماعية من عملها في تلك المجالات إلى المساهمة في تحقيق أهداف هذه المجالات، وإلى المساهمة في إحداث التغييرات الإيجابية في الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والأنساق الاجتماعية والمجتمعات. بمعني أن مهنة الخدمة الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الإنسان علي تحقيق أفضل توافق مع نفسه ومع البيئة المحيطة به، بما يساعده علي تحقيق أهدافه في الحياة والدراسة والعمل.

وخلال ممارسة الأخصائي الاجتماعي لمهنة الخدمة الاجتماعية في أي مجال من هذه المجالات يمارس العديد من الأدوار المهنية Professional Roles ويطبق المنهج العلمي ويتبع مراحل وخطوات العمليات المهنية المتعلقة بعملية مساعدة العملاء، وذلك في ضوء أهداف وقيم المهنة وبناء على البناء المعرفي لها وباستخدام المهارات المهنية التي أكتسبها وتدرب عليها الأخصائي الاجتماعي سواء أثناء الدراسة أو في العمل، مع مراعاة العمل مع التخصصات المهنية الأخرى كفريق عمل.

مفهوم السياحة:

يقصد بالسياحة بشكل عام أنها ظاهرة اجتماعية واقتصادية وثقافية تتضمن حركة الأشخاص إلى أماكن خارج بيئتهم المعتادة لأغراض الترفيه أو العمل أو العلاج أو أسباب أخرى. وتعتبر السياحة صناعة معقدة ومتعددة الأوجه، تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة والخدمات التي تلبي احتياجات المسافرين.

وتناولت الكتابات مفهوم السياحة من عدة زوايا، كالتالي:

- **السياحة من منظور اقتصادي:** هي قطاع اقتصادي حيوي يساهم في الناتج المحلي الإجمالي، ويوفر فرص عمل، ويولد إيرادات من العملات الأجنبية، ويحفز الاستثمار في البنية التحتية والخدمات. تشمل الأنشطة الاقتصادية المرتبطة بالسياحة الإقامة (الفنادق، المنتجعات)، النقل (الطيران، السكك الحديدية، الطرق)، خدمات الطعام والشراب، الجولات السياحية، الترفيه، والتسوق.
- **السياحة من منظور اجتماعي وثقافي:** تُعد السياحة وسيلة لتبادل الثقافات، وفهم أنماط الحياة المختلفة، وتعزيز التفاهم بين الشعوب. كما أنها تساهم في الحفاظ على التراث الثقافي والطبيعي من خلال توفير حوافز اقتصادية للمجتمعات المحلية. ومع

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

ذلك، يمكن أن يكون لها أيضًا آثار سلبية مثل التآكل الثقافي والتأثير على البنية الاجتماعية.

- **السياحة من منظور بيئي:** ترتبط السياحة ارتباطًا وثيقًا بالبيئة الطبيعية، حيث تعتمد العديد من الأنشطة السياحية على المناظر الطبيعية الخلابة، والشواطئ، والحياة البرية، والمناطق الطبيعية المحمية. يمكن للسياحة أن تكون قوة للحفاظ على البيئة من خلال السياحة البيئية، ولكنها يمكن أن تسبب أيضًا تدهورًا بيئيًا إذا لم تتم إدارتها بشكل مستدام.

وهناك تعريفات عديدة للسياحة، منها التالي:

١- تعريف حمزة درادكه وآخرون (٢٠١٤): السياحة هي نشاط السفر بهدف الترفيه، وتوفير الخدمات المتعلقة لهذا النشاط. أيضا هي مجموعة الظواهر/ الاحداث والعلاقات الناتجة عن سفر وإقامة غير أصحاب البلد، والتي لأي كون لها أي ارتباط باي نشاط ربحي او نية للإقامة الدائمة حيث تكون بمثابة الحركة الدائرية التي يبدأ فيها الشخص او المجموعة الترحال بداية من البلد الأصلي او مكان الإقامة الدائمة وبالنهاية العودة الي نفس المكان.

٢- تعريف حاتم عبد المنعم وآخرون (٢٠١٨): السياحة هي علاقات تتكون، وثقافات تعرف وتكتسب والغرض منها هو الاستمتاع والمغامرة والتعرف علي ما هو جديد واكتشاف كل ما هو مجهول او غير معروف سواء داخل ابلد ويسمي " سياحة داخلية" او خارج البلد ويسمي "سياحة خارجية.

٣- تعريف محمد عبد الفتاح زهري (٢٠٢١): السياحة هي النشاط الذي يقوم به الأشخاص الذين يميلون الي السفر وربما الإقامة في غير بيئتهم المعتادة لفترة قصيرة او طويلة دون الإقامة الدائمة بهدف أساسي هو التمتع بوقت فراغهم على وجه لا يمكن تحقيقه في بيئتهم المعتادة.

٤- تعريف منظمة السياحة العالميةWorld Tourism Organization (UNWTO): وهي وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة، السياحة هي الأنشطة التي يقوم بها الأشخاص المسافرون والمقيمون في أماكن خارج بيئتهم المعتادة لفترات متتالية لا تزيد عن سنة واحدة لأغراض الترفيه والعمل وغيرها من الأغراض غير المرتبطة بممارسة نشاط مدفوع الأجر من داخل المكان الذي يزورونه". هذا التعريف الشامل يُبرز الجوانب الرئيسية للسياحة مثل المدة والدافع.

www.unwto.org

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف السياحة ببساطة على أنها "انتقال الأفراد من أماكن إقامتهم المعتادة إلى أماكن أخرى بغرض الترفيه أو الاستجمام أو التعرف على ثقافات جديدة أو لأسباب أخرى، ولفترة زمنية لا تقل عن ليلة واحدة ولا تزيد عن سنة".

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

باختصار، السياحة ظاهرة ديناميكية ومعقدة، وتعريفها يتطور باستمرار ليعكس التغيرات في أنماط السفر، والتكنولوجيا، والأولويات العالمية مثل الاستدامة.

أهداف السياحة:

تهدف السياحة إلى تحقيق مجموعة واسعة من الأهداف التي تعود بالنفع على الأفراد والمجتمعات على حد سواء، ومن أبرزها: (انظر: J. Tribe : ٢٠١١؛ حمزة درادكه وآخرون: ٢٠١٤؛ محمد عبد الفتاح زهري:٢٠٢١)

أولا: الأهداف الشخصية

١- **الترفيه والاستجمام :**الهروب من ضغوط الحياة اليومية والراحة الجسدية.

٢- **التعرف على ثقافات جديدة :**استكشاف عادات وتقاليد وتاريخ الشعوب الأخرى.

٣- **تنمية الذات :**اكتساب خبرات جديدة وتوسيع المدارك.

٤- **العلاج والاستشفاء :**السفر إلى أماكن تتميز بالهدوء أو تقدم خدمات صحية متخصصة.

ثانيا: الأهداف الاقتصادية

١- **زيادة الدخل القومي :**تساهم السياحة في زيادة الإيرادات من العملات الأجنبية.

٢- **خلق فرص عمل :**يوفر قطاع السياحة العديد من الوظائف المباشرة وغير المباشرة.

٣- **تنشيط التجارة المحلية :**تشجع السياحة على ازدهار المطاعم والفنادق ومحلات الهدايا التذكارية.

٤- **تطوير البنية التحتية :**تحفز الاستثمارات في المطارات والطرق والمرافق العامة.

أهمية السياحة:

السياحة ليست مجرد وسيلة ترفيه، بل هي محرك اقتصادي وثقافي قوي. عند زيارة شخص لبلد آخر، يتعرّف على ثقافته، وتقاليده، وقيمه. هذا التفاعل يُعزّز التفاهم المتبادل بين الشعوب ويقلل من الصور النمطية السلبية.

١- **الدعم الاقتصادي :**توفّر السياحة فرص عمل وتُحفّز الاستثمارات في البنية التحتية مثل الفنادق، المطارات، ووسائل النقل. هذا النمو الاقتصادي يُحسّن من مستوى معيشة السكان المحليين، مما يدعم الهدف الأول من أهداف التنمية المستدامة وهو القضاء على الفقر.

٢- **الحفاظ على التراث :**تُساهم السياحة في الحفاظ على المواقع الأثرية والثقافية وتشجّع على ترميمها، لأنّها تُصبح مصدر جذب للزوار. هذا يُعزّز الحفاظ على التراث الثقافي ويُعطي قيمة اقتصادية لهذه الأصول.

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

٣- **التنمية البيئية :**تُشجّع السياحة المستدامة على حماية البيئة والحياة البرية، حيث تُصبح المحميات الطبيعية والحدائق الوطنية وجهات سياحية رئيسية. هذا يضمن حماية التنوع البيولوجي واستدامة الموارد الطبيعية.
https://www.google.com/search?q=%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%

أنواع السياحة:

تتعدد أنواع السياحة وتتنوع لتلبية اهتمامات ورغبات مختلف السياح، ومن أهمها:

١- **السياحة الترفيهية :**وهي النوع الأكثر شيوعًا، وتهدف إلى الاسترخاء والترفيه، مثل سياحة الشواطئ والمغامرات.

٢- **السياحة الثقافية :**تركز على زيارة المواقع التاريخية والأثرية والمتاحف والتعرف على التراث المحلي.

٣- **السياحة الدينية :**تتمثل في زيارة الأماكن المقدسة والمزارات الدينية، مثل أداء فريضة الحج أو العمرة.

٤- **السياحة البيئية :**تهتم بالسفر إلى المناطق الطبيعية المحمية والتعرف على البيئة والحياة البرية، مع الحفاظ على هذه الأماكن.

٥- **السياحة العلاجية :**السفر من أجل تلقي العلاج في مستشفيات أو منتجعات صحية متخصصة.

٦- **سياحة المؤتمرات والمعارض :**وتعرف أيضًا بسياحة الأعمال، حيث يسافر الأفراد لحضور مؤتمرات أو ورش عمل أو معارض تجارية.

إن تنوع أشكال السياحة وأهدافها يجعلها قطاعًا مرنًا وقادرًا على التكيف مع التغيرات العالمية، مما يؤكد على أهميتها المتزايدة كقوة دافعة للتنمية الاقتصادية والتفاهم الإنساني.

علاقة الخدمة الاجتماعية بقطاع السياحة:

العلاقة بين مهنة الخدمة الاجتماعية وقطاع السياحة هي علاقة تكميلية ومعقدة، وتتركز في التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية للأنشطة السياحية. على الرغم من أن السياحة ليست مجالاً تقليدياً للخدمة الاجتماعية، إلا أن المهنة يمكن أن تلعب دوراً حيوياً في ضمان أن تكون السياحة مستدامة، أخلاقية، وتعود بالنفع على المجتمعات المضيفة.

ويمكن القول بأن العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والسياحة هي علاقة ذات بعد اجتماعي وإنساني. حيث تُركز الخدمة الاجتماعية على تعزيز الرفاهية الاجتماعية، وتلبية احتياجات الأفراد والأسر والمنظمات والمجتمعات، والعدالة الاجتماعية. في

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

قطاع السياحة، تبرز هذه الأبعاد بشكل واضح، سواء في التأثيرات الإيجابية مثل: خلق فرص العمل، أو التأثيرات السلبية مثل: تشريد السكان المحليين أو استغلالهم.
ويمكن وصف طبيعة العلاقة بأنها تفاعلية وتبادلية. فالسياحة تؤثر على المجتمعات المحلية، وتخلق تحديات اجتماعية قد تتطلب تدخل الأخصائي الاجتماعي، وفي المقابل، يمكن للخدمة الاجتماعية أن تسهم في توجيه السياحة نحو مسارات أكثر استدامة وإنصافاً.

ويمكن تحديد خصائص العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وقطاع السياحة كالتالي:

١. **التركيز على التنمية المجتمعية**: الخدمة الاجتماعية في هذا السياق تُركز على **السياحة المجتمعية**، حيث تعمل على إشراك المجتمعات المحلية في التخطيط والتنفيذ والمشاركة في فوائد الأنشطة السياحية. الهدف هو تمكين السكان المحليين ومنحهم صوتاً في كيفية تطور السياحة في مناطقهم.

٢. **حماية الفئات الضعيفة**: تتعامل الخدمة الاجتماعية مع الفئات الأكثر ضعفاً في المجتمع. في سياق السياحة، يشمل ذلك السكان الأصليين، والأطفال، والنساء، والأشخاص ذوي الإعاقة. يمكن للأخصائيين الاجتماعيين العمل على حماية هذه الفئات من الاستغلال، والاتجار بالبشر، والتأثيرات الثقافية السلبية التي قد تنتج عن السياحة غير المنظمة.

٣. **الوساطة والدعوة**: يلعب الأخصائي الاجتماعي دور الوسيط بين السياح والمجتمعات المحلية وبين شركات السياحة والجهات الحكومية والسكان المحليين. يقومون بالدعوة لسياسات سياحية أكثر عدالة، وضمان توزيع المزايا الاقتصادية بشكل عادل، وتقليل الآثار السلبية على البيئة والثقافة المحلية.

٤. **تعزيز السياحة المسؤولة**: تتفق مبادئ الخدمة الاجتماعية مع مفهوم السياحة المسؤولة، التي تشجع على احترام الثقافات المحلية، والحفاظ على البيئة، ودعم الاقتصادات المحلية. يمكن للأخصائيين الاجتماعيين العمل على تثقيف كل من السياح والمضيفين حول أهمية السلوك المسؤول.

٥. **التأهيل والتدريب**: يمكن للخدمة الاجتماعية أن تُقدم برامج تدريب وتأهيل مهني لأفراد المجتمع المحلي لتمكينهم من المشاركة في قطاع السياحة. يشمل ذلك التدريب على إدارة المشاريع الصغيرة، وخدمة العملاء، والحفاظ على التراث الثقافي.

باختصار، العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والسياحة ليست مجرد علاقة عابرة، بل هي علاقة ضرورية لضمان أن تكون السياحة قوة إيجابية للتنمية، بدلاً من أن تكون مصدراً للمشكلات الاجتماعية.

الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة:

تلعب الخدمة الاجتماعية دورًا مهمًا في تشجيع السياحة، لا سيما السياحة الداخلية، من خلال تنظيم الحفلات والمصايف والرحلات والمعسكرات سواء للتلاميذ

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

والطلاب والشباب والعاملين... هذا النشاط ليس مجرد ترفيه، بل هو أداة فعالة لتحقيق مجموعة من الأهداف التنموية. وتساهم الحفلات والمصايف والرحلات والمعسكرات التي تنظمها الخدمة الاجتماعية في تعزيز السياحة الداخلية من عدة جوانب:

١- **التعريف بالمعالم السياحية :**يتعرف المشاركون، سواء كانوا طلابًا أو شبابًا، على المعالم الثقافية والتاريخية والطبيعية في بلدهم. هذا يغرس فيهم الشعور بالانتماء والفخر بوطنهم ويشجعهم على استكشاف المزيد.

٢- **بناء الوعي السياحي :**تساعد هذه الأنشطة على خلق جيل واعٍ بأهمية السياحة ودورها في الاقتصاد الوطني. عندما يرى الشباب الأثر الإيجابي للسياحة، يصبحون سفراء لها في مجتمعهم.

٣- **تحفيز الإنفاق المحلي :**تساهم الرحلات في دعم الاقتصاد المحلي بشكل مباشر. فالمشاركون ينفقون على الإقامة، والمواصلات، والمطاعم، والمتاجر المحلية، مما يعود بالنفع على المجتمعات المضيفة.

٤- **تطوير المهارات الاجتماعية :**بالإضافة إلى الأهداف السياحية، توفر هذه الأنشطة فرصًا للمشاركين لتنمية مهاراتهم الشخصية والاجتماعية، مثل العمل الجماعي، والاعتماد على الذات، والتكيف مع بيئات جديدة.

ويمكن اعتبار هذه الأنشطة جسرًا يربط بين الأهداف الاجتماعية والاقتصادية. فالخدمة الاجتماعية تستخدم السياحة كأداة لتنمية الفرد والمجتمع، بينما تستفيد السياحة من هذه الأنشطة لزيادة أعداد السياح وتشجيعهم على استكشاف الوجهات الداخلية . هذا التعاون يساهم في بناء مجتمع أكثر وعيًا بكنوزه الوطنية وقادر على الاستفادة منها بشكل مستدام.

هذا وتعد الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة من المجالات المستحدثة والمتنامية التي تهدف إلى توظيف مبادئ وأساليب مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز الجوانب الإنسانية والاجتماعية في القطاع السياحي. ولا يقتصر دورها على تقديم الدعم للسياح فحسب، بل يمتد ليشمل المجتمعات المحلية المضيفة والعاملين في القطاع السياحي.

أهداف الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة:

تهدف الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، منها: (انظر: عصام عبد الحي حجازي: ٢٠٠٧؛ سامية جمال عبد الوهاب: ٢٠١٧؛ ماجدة محمد أحمد يوسف: ٢٠١٢؛ علي عباس دندراوي: ٢٠١٨)

١- **تعزيز التنمية المستدامة :**من خلال ضمان أن السياحة لا تسبب ضررًا بيئيًا أو اجتماعيًا للمجتمعات المضيفة، بل تساهم في تحسين جودة حياة سكانها.

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

٢- **حماية التراث الثقافي :**العمل على زيادة الوعي بأهمية الحفاظ على التراث الثقافي المحلي للمجتمعات المضيفة، ومنع استغلاله أو تشويهه.

٣- **دعم المجتمعات المحلية :**مساعدة المجتمعات المضيفة على الاستفادة من السياحة بشكل عادل، وتوفير فرص عمل وتدريب لسكانها.

٤- **تقديم الدعم للسياح :**توفير الدعم النفسي والاجتماعي للسياح في حالات الطوارئ أو الأزمات، مثل فقدان الأمتعة، أو التعرض لحوادث، أو مواجهة صعوبات ثقافية.

٥- **التوعية السياحية :**نشر الوعي بأخلاقيات السياحة والسلوكيات الإيجابية التي يجب أن يلتزم بها السياح لضمان تجربة سياحية محترمة ومتبادلة.

أهمية الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة:

تتمثل أهمية ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة في كونها جسرًا يربط بين الأهداف الاقتصادية للسياحة والجوانب الاجتماعية والإنسانية، لضمان أن تكون عملية السياحة مستدامة ومفيدة للجميع. فهي لا تقتصر على خدمة السائح، بل تمتد لتشمل المجتمعات المضيفة والعاملين في القطاع.

أولا: تعزيز التنمية السياحية المستدامة

تعد الخدمة الاجتماعية ضرورية لتحقيق السياحة المستدامة، والتي تهدف إلى تلبية احتياجات السائحين والمجتمعات المضيفة في الحاضر والمستقبل، مع الحفاظ على البيئة. يركز الأخصائيون الاجتماعيون على:

١- **حماية الثقافة المحلية :**يساهمون في توعية السائحين بأهمية احترام العادات والتقاليد المحلية، لمنع تأثير السياحة السلبي على الهوية الثقافية للمجتمعات المضيفة.

٢- **ضمان العدالة الاجتماعية :**يعملون على توزيع الفوائد الاقتصادية للسياحة بشكل عادل على جميع أفراد المجتمع المحلي، وخاصة الفئات الأكثر ضعفًا، مثل النساء والشباب، من خلال توفير فرص عمل وتدريب.

٣- **الحد من الآثار السلبية :**يساعدون في التخفيف من المشكلات الاجتماعية التي قد تنشأ بسبب السياحة، مثل الازدحام، وارتفاع الأسعار، واستغلال الأطفال في بعض الأحيان.

ثانيا: دعم الأفراد والمجتمعات

تؤدي الخدمة الاجتماعية أدوارًا حيوية في تقديم الدعم لكل من السائحين والمجتمعات المضيفة:

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

١- **دعم السائحين** :يقدم الأخصائيون الاجتماعيون الدعم النفسي والإرشادي للسياح الذين قد يواجهون صعوبات أثناء سفرهم، مثل الأزمات الصحية، أو فقدان الأمتعة، أو التعرض للاحتيال.

٢- **دعم العاملين في القطاع السياحي** :يعملون على تحسين ظروف العمل للعاملين، وحل النزاعات، وتقديم الدعم النفسي لهم لمواجهة ضغوط العمل.

٣- **تمكين المجتمعات المحلية** :يساعدون سكان المناطق السياحية على تطوير مشاريع صغيرة مرتبطة بالسياحة، مثل الحرف اليدوية أو المأكولات المحلية، مما يساهم في تحسين مستوى معيشتهم وتقليل اعتمادهم على وظائف موسمية.

باختصار، الخدمة الاجتماعية تضمن أن السياحة ليست مجرد نشاط اقتصادي، بل هي أيضًا أداة للتنمية الاجتماعية والثقافية، مما يعزز التفاهم بين الشعوب ويخلق بيئة سياحية إيجابية ومسؤولة للجميع.

مجالات عمل الأخصائي الاجتماعي في مجال السياحة:

يعمل الأخصائي الاجتماعي في مجال السياحة في عدة مجالات رئيسية، تشمل:

١- **المؤسسات التعليمية**: مثل: المدارس والمعاهد والكليات، حيث يعمل الأخصائي الاجتماعي في إدارات رعاية الطلاب وإدارات رعاية الشباب لتقديم بعض الخدمات الاجتماعية للتلاميذ وللطلاب في هذه المؤسسات.

٢- **مراكز رعاية الشباب**: سواء في الحضر أو في الريف.

٣- **الشركات والمؤسسات الحكومية**: حيث يعمل الأخصائي الاجتماعي في إدارات الموارد البشرية وإدارات الخدمة الاجتماعية وذلك لتقديم بعض الخدمات الاجتماعية لهم.

٤- **المؤسسات السياحية** :مثل الفنادق والمنتجعات وشركات الطيران، حيث يقدم الدعم للعملاء والعاملين.

٥- **المجتمعات المحلية المضيفة** :يعمل على تنظيم برامج تنمية مجتمعية لضمان مشاركة السكان المحليين في الأنشطة السياحية والاستفادة منها.

٦- **المواقع الأثرية والثقافية** :يساهم في توعية الزوار بأهمية هذه المواقع وطرق الحفاظ عليها.

أدوار الأخصائي الاجتماعي في مجال السياحة:

يؤدي الأخصائي الاجتماعي في مجال السياحة أدوارًا Roles متعددة، أبرزها:

١- **مخطط ومنظم ومنفذ:** للرحلات والمعسكرات للتلاميذ وللطلاب وللشباب.

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

٢- **مخطط ومنسق :**يشارك في التخطيط للبرامج السياحية التي تأخذ في الاعتبار الجوانب الاجتماعية والثقافية.

٣- **مرشد ومثقف :**يقدم الإرشاد للسياح حول العادات والتقاليد المحلية.

٤- **وسيط ومفاوض :**يعمل كوسيط لحل النزاعات التي قد تنشأ بين السياح والمجتمعات المضيفة.

٥- **معالج ومقدم دعم :**يوفر الدعم النفسي والاجتماعي للسياح والعاملين عند الحاجة.

باختصار، الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة تسعى إلى تحقيق توازن بين الأهداف الاقتصادية للسياحة والجوانب الاجتماعية والإنسانية، مما يضمن تجربة سياحية إيجابية ومستدامة للجميع.

المهارات التي يحتاجها الأخصائي الاجتماعي عند عمله في مجال السياحة:

يحتاج الأخصائي الاجتماعي العامل في مجال السياحة إلى مزيج فريد من المهارات Skills الشخصية والمهنية ليكون فعالًا في التعامل مع مختلف الأطراف المعنية، من السياح إلى المجتمعات المحلية.

أولا: المهارات الشخصية

١- **المرونة والقدرة على التكيف:** يجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي مرنًا وقادرًا على التكيف مع البيئات المتغيرة والجداول الزمنية غير المنتظمة التي غالبًا ما تصاحب العمل في قطاع السياحة.

٢- **التواصل الفعال:** تعتبر القدرة على التواصل بوضوح وفعالية مع مختلف الأفراد، سواء كانوا سياحًا من خلفيات ثقافية متنوعة أو أفرادًا من المجتمع المحلي، مهارة أساسية.

٣- **التعاطف:** تعد القدرة على فهم مشاعر الآخرين ووضع النفس مكانهم مهارة أساسية في الخدمة الاجتماعية، وهي مهمة بشكل خاص عند التعامل مع السياح الذين قد يشعرون بالضياع أو التوتر في بيئة غريبة.

٤- **الاستقلالية والمبادرة:** في كثير من الأحيان، قد يعمل الأخصائي الاجتماعي في أماكن بعيدة عن فريقه أو إدارته، مما يتطلب منه القدرة على اتخاذ القرارات والعمل بشكل مستقل.

ثانيا: المهارات المهنية

١- **مهارة اللغة الأجنبية:** على الأخصائي الاجتماعي أن يتعلم ويتقن إحدى اللغات الأجنبية وخاصة اللغة الإنجليزية، بحكم أنها من أكثر اللغات انتشارا واستخداما في العالم.

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

٢- **مهارات التخطيط والتنفيذ:** للرحلات والمعسكرات للتلاميذ وللطلاب وللشباب.

٣- **المهارات الثقافية:** يجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي ملمًا بالثقافات المختلفة، بما في ذلك العادات، والتقاليد، والقيم، وأن يكون قادرًا على فهمها والتفاعل معها بحساسية واحترام. هذه المهارة ضرورية للعمل كوسيط بين السياح والمجتمع المضيف.

٤- **مهارات التخطيط والتقييم:** يحتاج الأخصائي إلى مهارات في تخطيط وتنفيذ البرامج الاجتماعية التي تدعم التنمية المستدامة في المناطق السياحية. يجب أن يكون قادرًا على تقييم أثر هذه البرامج على المجتمع المحلي والسياح.

٥- **مهارات إدارة الأزمات:** بما أن السفر قد ينطوي على مواقف طارئة (مثل الحوادث، أو فقدان الأوراق الثبوتية، أو الصعوبات الصحية)، فإن الأخصائي الاجتماعي يجب أن يكون قادرًا على التعامل مع هذه الأزمات بفعالية وهدوء، وتقديم الدعم النفسي والعملي اللازم.

٦- **مهارات البحث العلمي:** تعد القدرة على جمع البيانات وتحليلها حول احتياجات المجتمعات المحلية والتحديات التي تواجهها نتيجة السياحة أمرًا بالغ الأهمية لتصميم تدخلات فعالة.

تحديات تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة:

تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة تحديات Challenges عديدة، بعضها يرتبط بطبيعة السياحة نفسها وبعضها الآخر يتعلق بخصوصية العمل الاجتماعي في هذا المجال.

أولا: التحديات المتعلقة بطبيعة السياحة

تعتبر السياحة قطاعًا سريع التغير ويتأثر بعوامل خارجية عديدة، مما يفرض تحديات خاصة على الأخصائيين الاجتماعيين.

١- **موسمية العمل:** كثير من الأنشطة السياحية تكون موسمية، مما يؤدي إلى عدم استقرار في العمل، سواء بالنسبة للعاملين في القطاع أو للأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم. هذا التقلب يجعل من الصعب بناء برامج مستدامة أو علاقات طويلة الأمد مع المجتمعات المحلية.

٢- **الآثار السلبية على البيئة:** قد تساهم السياحة غير المنظمة في تدهور البيئة الطبيعية، وهو ما يفرض على الأخصائيين الاجتماعيين مسؤولية التوعية بأهمية السياحة البيئية المستدامة.

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

٣- **الاستغلال الاقتصادي:** في بعض الأحيان، يمكن أن تؤدي السياحة إلى استغلال اقتصادي للمجتمعات المضيفة، حيث لا يتم توزيع الأرباح بشكل عادل، مما يزيد من الفجوة بين الأغنياء والفقراء.

٤- **الاختلافات الثقافية:** قد تنشأ سوء فهم أو صراعات بين السياح والمجتمعات المحلية بسبب الاختلافات في العادات والتقاليد. يتطلب التعامل مع هذه القضايا حساسية ومهارات خاصة في الوساطة الثقافية.

ثانيا: التحديات المهنية للأخصائي الاجتماعي

تُضاف إلى التحديات المذكورة أعلاه، تحديات مهنية تواجه الأخصائي الاجتماعي العامل في هذا المجال.

١- **نقص التخصص:** لا تزال الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة تخصصًا حديثًا، وهناك نقص في البرامج الأكاديمية والتدريبية المتخصصة في هذا المجال، مما يؤثر على جاهزية الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في هذا المجال.

٢- **صعوبة التنسيق:** يتطلب العمل في مجال السياحة التنسيق مع العديد من الأطراف، مثل شركات السياحة، والسلطات الحكومية، والمجتمعات المحلية، مما قد يكون معقدًا ومحبطًا في بعض الأحيان.

٣- **مقاومة التغيير:** قد تواجه جهود الأخصائيين الاجتماعيين مقاومة من قبل بعض الجهات التي ترى أن الدور الوحيد للسياحة هو تحقيق الربح، دون الأخذ بالاعتبار الجوانب الاجتماعية والإنسانية.

إن التغلب على هذه التحديات يتطلب تطوير برامج أكاديمية متخصصة، وزيادة الوعي بأهمية الخدمة الاجتماعية في القطاع السياحي، وتعزيز التعاون بين مختلف الأطراف المعنية لتحقيق سياحة مستدامة ومسؤولة اجتماعيًا.

كيفية التغلب على التحديات التي تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة:

للتغلب Overcoming على التحديات التي تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة، يتطلب الأمر نهجًا متعدد الأبعاد يركز على تطوير المهنة نفسها، وزيادة الوعي بأهميتها، وبناء شراكات فعالة. فيما يلي بعض الاستراتيجيات المقترحة للتغلب على هذه التحديات:

أولا: تعزيز التعليم والتدريب المتخصص

لمواجهة نقص التخصص، يجب تطوير برامج أكاديمية وورش عمل متخصصة في الخدمة الاجتماعية السياحية. هذا يشمل:

١- **إدخال مقررات دراسية** في كليات الخدمة الاجتماعية تركز على قضايا السياحة، مثل السياحة المستدامة، التنوع الثقافي، حقوق المجتمعات المضيفة، وإدارة الأزمات.

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

٢- **عقد دورات تدريبية** مستمرة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في هذا المجال لتمكينهم من التعامل مع التحديات الفريدة للقطاع السياحي.

٣- **التعاون مع المؤسسات السياحية** لتقديم برامج تدريب عملي للطلاب، مما يدمج الجانب النظري بالتطبيق الفعلي.

ثانيا: بناء الشراكات والتعاون الفعال

لمواجهة صعوبة التنسيق، ينبغي إقامة شراكات قوية بين الأطراف المعنية. يمكن تحقيق ذلك من خلال:

١- **إنشاء شبكات تواصل** بين الأخصائيين الاجتماعيين، ووكالات السياحة، والمؤسسات الحكومية، والمنظمات غير الحكومية.

٢- **إشراك المجتمعات المحلية** في عملية التخطيط السياحي من البداية، لضمان أن تكون احتياجاتهم وأصواتهم مسموعة.

٣- **تنظيم منتديات ولقاءات دورية** لتبادل الخبرات ومناقشة التحديات وإيجاد حلول مبتكرة.

ثالثا: التوعية بأهمية الدور الاجتماعي للسياحة

لمواجهة مقاومة التغيير، من الضروري تغيير النظرة السائدة للسياحة من مجرد نشاط اقتصادي بحت إلى أداة للتنمية الاجتماعية. يمكن القيام بذلك عن طريق:

١- **تسليط الضوء على قصص النجاح** التي تبرز الأثر الإيجابي للخدمة الاجتماعية في المشاريع السياحية.

٢- **استخدام وسائل الإعلام** لزيادة الوعي بأخلاقيات السياحة والسلوكيات المسؤولة.

٣- **الترويج لمفهوم السياحة المسؤولة** الذي يشمل احترام الثقافة، والحفاظ على البيئة، ودعم المجتمعات المحلية.

رابعا: وضع أطر عمل واضحة

لمعالجة الآثار السلبية للسياحة والاستغلال الاقتصادي، يجب وضع مبادئ توجيهية وأطر عمل مهنية واضحة. هذا يشمل:

١- **تحديد معايير مهنية** للخدمة الاجتماعية في المجال السياحي تضمن جودة الممارسة.

٢- **صياغة سياسات وإرشادات** للتعامل مع المواقف التي تنطوي على اختلافات ثقافية أو صراعات اجتماعية.

٣- **تأسيس لجان أو هيئات مهنية** لمراقبة وتقييم الأداء، وتقديم الدعم للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في هذا القطاع.

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

من خلال تبني هذه الاستراتيجيات، يمكن للخدمة الاجتماعية أن تتجاوز العقبات وتثبت دورها المحوري في جعل السياحة قوة إيجابية للتغيير الاجتماعي والتنمية المستدامة.

توصيات البحث:

يمكن أن تساهم التوصيات Recommendations التالية في سد الفجوات المعرفية القائمة وفي تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال السياحة:

٤- تدريس مادة الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة ضمن المناهج التعليمية لكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، ولو على مستوي الدراسات العليا.

٥- تشجيع الباحثين وأعضاء هيئة التدريس على اجراء بحوث ودراسات عن الخدمة الاجتماعية في مجال السياحة.

٦- تطوير نماذج ومناهج عمل للخدمة الاجتماعية في مجال السياحة.

٧- إعداد أدلة للأخصائيين الاجتماعيين توضح كيفية التعامل مع الأزمات التي تواجه السياح أو النزاعات بين السياح والمجتمعات المحلية.

٨- تطوير مناهج متخصصة لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مهارات السياحة المستدامة، والإدارة المجتمعية، والتواصل متعدد الثقافات.

٩- وضع مدونة سلوك مهني خاصة بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين في السياحة، تحدد مسؤولياتهم تجاه السياح والمجتمعات المحلية والبيئة.

١٠-فحص أثر برامج السياحة التطوعية على المجتمعات المضيفة، ومدى مساهمتها في تحقيق أهداف التنمية.

١١-البحث في كيفية جعل الأماكن والمرافق السياحية أكثر سهولة للوصول إليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

أخيرا، هذه التوصيات تهدف إلى بناء قاعدة معرفية راسخة للخدمة الاجتماعية في مجال السياحة، مما يساهم في تحويل هذا القطاع إلى قوة إيجابية في استدامة السياحة وتحسين حياة الناس وإحداث التغيير الاجتماعي المطلوب في المجتمعات المضيفة للسياحة.

ISSN : 2735-3710 eISSN : 2735-3729

مراجع البحث

أولا: المراجع العربية

١- حاتم عبد المنعم وآخرون: "دراسة لبعض المتغيرات الاجتماعية والثقافية المؤثرة في السياحة الوافدة دراسة مقارنة بين شرائح متباينة"، **مجلة العلوم البيئية**، كلية الدراسات العليا للبيئة، جامعة عين شمس، المجلد ٤٢، العدد ٣، ٢٠١٨، ١٠١-١٢٣.

٢- حمزة درادكه وآخرون: **مبادئ السياحة** (عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ٢٠١٤).

٣- سامية جمال عبد الوهاب: "الخدمة الاجتماعية وتنمية الوعي البيئي في المجال السياحي"، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**، القاهرة: ٢٠١٧.

٤- عصام عبد الحي حجازي: **الخدمة الاجتماعية في المجال الترويحي والسياحي** (القاهرة: دار الفكر العربي، ٢٠٠٧).

٥- علي عباس دندراوي: "تنمية الوعي السياحي من منظور اجتماعي"، **المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان، المجلد ١، العدد ٢، أسوان: يوليو ٢٠١٨.

٦- ماجدة محمد أحمد يوسف: "الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال سياحة المؤتمرات"، **مجلة الخدمة الاجتماعية**، القاهرة: ٢٠١٢.

٧- محمد عبد الفتاح زهري: **صناعة الضيافة المبادئ والمفاهيم** (القاهرة: المؤسسة الدولية للكتاب، ٢٠٢١).

٨- محمد عبد النبي حسن: "التخطيط الاجتماعي لتنمية الموارد البشرية في القطاع السياحي"، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**، القاهرة: ٢٠١٠.

٩- مدحت محمد أبو النصر: **الخدمة الاجتماعية الوقائية** (دبي: دار القلم للنشر والتوزيع، ١٩٩٦).

١٠- مدحت محمد أبو النصر: **الاتجاهات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية** (القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦).

١١- مدحت محمد أبو النصر: **فن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية** (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩).

١٢- مدحت محمد أبو النصر: **الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب** (المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ٢٠٢٠).

ISSN : 2537-0421 eISSN : 2537-043X

١٣- مدحت محمد أبو النصر: **مداخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية** (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٢٤).

١٤- مدحت محمد أبو النصر: **نظريات ونماذج الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية** (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٢٥).

١٥- مدحت محمد أبو النصر: **الخدمة الاجتماعية في مجال الرياضة** (المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ٢٠٢٦).

١٦- مدحت مصطفى حسين: **الخدمة الاجتماعية في المجال السياحي** (القاهرة: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٨).

١٧- نبيل عبد الفتاح الزهيري: "دور الخدمة الاجتماعية في تنمية المجتمعات المحلية في المناطق السياحية"، **مجلة الخدمة الاجتماعية**، القاهرة: ٢٠١٥.

ثالثا: المراجع الأجنبية

1- A. Bhattacharya & et. al.: **Fundamentals of Tourism** (New Delhi: Taran Publication,2024).

2- A. Ghorbani & M. Khosravi: **Social Work in Tourism: The Case of Iran** (USA: Springer Press, 2019).

3- Brenda DuBois& Karla Krogsurd Miley: **Social Work, an Empowering Profession** (Boston: PEARSON, 5 th. ed., 2005).

4- C. M. Hall & S. J. Page: **The Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place and Space** (N. Y.: Routledge Press, 2014).

5- C. R. Goeldner & J. R. Ritchie: **Tourism: Principles, Practices, Philosophies** (N. Y.: John Wiley & Sons, 2012).

6- Cambridge University: **Cambridge Dictionary of Sociology** (Cambridge: Cambridge University Press, 2025).

7- Carol H. Meyer: **Social Work Practice** (N.Y.: Free Press, 1976).

8- Charles Zastrow: **Introduction to social Welfare** (Illinois: The Dorsey Press, 1978).

9- Charles Zastrow: **Introduction to Social Work and Social Welfare** (Belmont: Belmont Brooks, Co., 2000).

ISSN : ***2735-3710*** **eISSN :** ***2735-3729***

10- Christine Morley, Phillip Ablett, Selma Macfarlane: **Engaging with Social Work: A Critical Introduction (**Cambridge: Cambridge University Press, 2025).

11- David G. & S. Telfer: "The Role of Social Workers in Tourism Development", **Journal of Sustainable Tourism,** Taylor & Francis, UK: 2002.

12- Harold Wilensky & Charles Lebeaux: **Industrial Social and Social Welfare** (N.Y.: The Free Press, 1965).

13- International Federation of Social Workers: **The Global Definition of Social Work Definition**, Switzerland: July 2014.

14- J. Smith: "Ethical Considerations for Social Workers in the Tourism Industry", **International Social Work Journal,** SAGE, U.K.: 2017.

15- J. Tribe: **The Economics of Tourism** (N. Y.: Butterworth-Heinemann, 2011).

16- Joseph Anderson: **Social Work Methods and Processes** (Belmont: Wordsworth Publishing Co., 1981).

17- Joseph Heffernan &et.al.: **Social Work and social welfare** (St. Panl: West Publishing Co., 2nd. Ed., 1992).

18- L. Brown: "The Role of Social Work in Community-Based Tourism", **Journal of Sustainable Tourism,** Routledge, U. K.: 2015.

19- M. Michael: **Social Work and Sustainable Tourism: An International Perspective (**U. K.: Palgrave Macmillan, 2018).

20- Max Siporin: "Social Work Philosophy", **Social Services Review**, Vol. 56, No. 4, 1982.

21- Max Siporin: **Introduction to Social Work** (N.Y.: Macmillan Publication Co., Inc., 1972, 1975).

22- National Association of Social Workers: **Code of ethics**, Washington, DC: NASW Press, 2021.

ISSN : ***2537-0421*** **eISSN :** ***2537-043X***

23- Nigel Patrick Thomas, Karen Winter: **Social Work with Young People in Care: Looking After Children in Theory and Practice** (N.Y.: Macmillan Publication Co., Inc., ٢٠٢4).

24- Oxford University: **A Dictionary of Social Work and Social Care** (Oxford: Oxford University Press, 2022).

25- Oxford University: **Oxford Dictionary of Social Sciences** (Oxford: Oxford University Press, 2025).

26- R. George: **Tourism and Hospitality: Concepts and Cases**. Springer Nature Switzerland AG., 2025).

27- Rex A. Skidmore & Milton G. Thackeray: **Introduction to Social Work** (N.J.: Prentice – Hall, INC., 3rd. ed., 1982).

28- Robert Adams & et.al. (edrs.): **Social Work** (London: Palgrave Press, 2nd., 2002).

29- Robert L. Barker: **The Social Work Dictionary** (Washington, D.C.: National Association of Social Workers, 4 th. ed., 1999).

30- S. Alamelumangai: **Introduction to Tourism** (Manonmaniam Sundaranar University, Directorate of Distance and Continuing Education Tirunelveli, Tamil, Nadu, 2023).

31- Sheila Curran & et. al.: **Working with Young People** (London: SAGE Press, 2011).

32- T. V. P. Singh: **Tourism and Social Responsibility: A Case Study of Developing Countries** (USA: Apple Academic Press, 2017).

33- United Nations: **Development Terminology Dictionary (**N.Y.: United Nations, 20٢5).

ثالثا: مواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)

- www.unwto.org World Tourism Organization.
- https://www.google.com/search?q=%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%

ISSN : *2735-3710* eISSN : *2735-3729*