

## تنمية الخدمات السياحية الدينية ودورها في تحقيق السلم الاجتماعي في كربلاء المقدسة (زيارة الأربعين إنموذجاً)

الباحث حيدر ضياء سلمان عطا العبيدي

ماجستير العلوم السياحية - العتبة الحسينية المقدسة

[haider208943@gmail.com](mailto:haider208943@gmail.com)

### الملخص

تُعد محافظة كربلاء واحدة من أهم المدن التي تمتلك المراكز المقدسة على مستوى العالم الإسلامي كونها تضم مرقد الإمام الحسين بن علي وأخيه العباس عليهما السلام، فضلاً عن مقامات وأماكن مقدسة أخرى، بل تعد أحد أهم مراكز السياحة الدينية في العالم عموماً والعالم الإسلامي خصوصاً، كذلك فهي مدينة سياحية لما تكتنزه من مقومات جذب أثرية ومقومات جذب طبيعية متنوعة وفريدة لتكون معالم سياحية متنوعة و متميزة، مما يجعلها مركزاً سياحياً واعداداً في ضوء تنوع الإمكانيات المتوافرة فيها يعزز ذلك الصفة الدينية التي تتصف بها.

وتتوافر في محافظة كربلاء عناصر عرض سياحية متنوعة لو استغلت تعمل على جذب عدد أكبر من المجاميع الوافدة للمدينة، وبإزاء هذه العناصر لا بد من توافر الخدمات التي تحول هذا العرض السياحي الكامن إلى عرض حقيقي فعال، وتُعتبر الخدمات العنصر ذو الأهمية الضرورية في حياة الإنسان وجميع أنشطته المختلفة لا سيما السياحية منها باعتبار أن الخدمات السياحية تحتل سلم الأولويات بالنسبة للسائح كون للسائح بأمس الحاجة إلى التنوع في قطاع الخدمات وهو يمارس الطقوس السياحية المتنوعة منها الدينية والأثرية والترفيهية، والخدمة هي النشاطات أو المنافع التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة. ويمكن استغلال الزيارة الأربعينية في تحقيق السلم المجتمعي الذي بدوره يحقق التعايش والاستقرار التام بين الشعوب وأعراق مناطق مختلفة نتيجة التفاهم وحسن الجوار واحترام الرأي الآخر وتقبل تعايش الأقليات مع بعضها وحل المشاكل بالإتفاق دون عنف. وعليه قسم البحث إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول المنهجية العلمية للبحث، المبحث الثاني مدخل مفاهيمي التنمية السياحة الدينية والخدمات السياحية، المبحث الثالث مدخل مفاهيمي عن السلم المجتمعي، المبحث الرابع يوضح فاعلية الخدمات السياحية في محافظة كربلاء المقدسة خلال الزيارة الأربعينية ومساهمتها في تحقيق السلم المجتمعي، وجاءت الاستنتاجات والتوصيات وأخيراً المصادر العلمية المتنوعة.

الكلمات المفتاحية: السياحة الدينية، التنمية السياحية المستدامة، الخدمات السياحية، السلم المجتمعي.

## Development of religious tourism services and its role in achieving social peace in Holy Karbala

(Visit the forty models)

*Researcher Haider Dia Salman Ata Al-Obaidi*

Master of Tourism Sciences - Holy Karbala

### Abstract

Karbala is one of the most important cities in the Islamic world. It has the holy sites of Imam Hussein bin Ali and his brother Abbas, as well as other holy shrines. It is one of the most important religious tourism centers in the world and the Islamic world in particular. It is a tourist city for its attractions, attractions and various natural attractions, which are unique and distinctive tourist attractions, making it a promising tourist center in the light of the diversity of the available resources that enhance the religious character that characterizes it.

In the province of Karbala elements of a variety of tourist offer if used to attract more of the totals coming to the city, and these elements must be available services that make this tourism offer latent to a real presentation effectively, because without complementary services do not encourage expatriate groups to increase the duration of their stay In the province, which requires that these totals on their basic life requirements and other services.

The services are an essential element in human life and in all its various activities, especially tourism, as tourism services are a priority for the tourist. The tourist is in dire need of diversity in the service sector. He is practicing various tourist rituals including religious, archaeological and entertainment. Exposed to a particular commodity.

The fourteenth visit can be exploited to achieve community peace, which in turn will bring about coexistence and total stability among the peoples and races of different regions as a result of understanding, good neighborliness, respect for the other opinion, coexistence of minorities and problem solving without violence.

**key words:** religious tourism, sustainable tourism development, tourism services, community safety.

المتنوعة واستمرار تنميتها على مستوى بعيد الأمد.

٢. يندرج المجال السياحي الديني المتمثل بمرقد الإمام الحسين وأخيه أبي الفضل العباس وآل بيته عليهم السلام بالخصوص من بين المجالات التي تراهن عليها محافظة كربلاء لتنويع اقتصادها، والخروج من تبعيتها للصناعات النفطية.

٣. قلة الدراسات في هذا الموضوع، فرغم وجود بعض الدراسات، إلا أنها لا تتناسب مع أهمية الموضوع في سياق التحديات التي تستهدف القيم السلمية للإسلام في التعايش وقبول الآخر.

٤. تصحيح التصورات الخاطئة التي كرستها أطراف لتغيير المعاني والمقاصد لمعنى التعايش السلمي، وصولاً إلى نزع فتيل التوتر بين أبناء المسلمين أنفسهم وتحقيق السلم الاجتماعي والوطني، أو بين المسلمين وغيرهم.

٥. تحقيق التعايش السلمي داخلياً وخارجياً، ورد الدعوات الخبيثة التي تتهم الإسلام بالعدوانية والانغلاق.

#### ثانياً: أهداف الدراسة

١. إظهار فضائل الإمام الحسين وآل بيته عليهم السلام بمكانتهم العظيمة في سعيه للتعايش والتسامح واحترام الإنسان.

٢. إبراز أهمية الخدمات السياحية الدينية في محافظة كربلاء ودورها المؤثر في خلق التعايش السلمي الايجابي للسياحة الداخلية.

٣. التعرف على الخدمات السياحية الدينية الفعلية

#### المقدمة

تتصف المواقع الدينية في كربلاء المقدسة بالتميز والتفرد النوعي لما تحتويه من منزلة عظيمة بحكم الروحية التي تربط المسلمين بها، وذلك لاحتضان ثراها جسد المولى أبي عبد الله الحسين عليه السلام ومرقد أخيه أبي الفضل العباس عليه السلام، وتعتبر مدينة كربلاء المقدسة مركزاً مهماً للسياحة الدينية ومحط أنظار الزائرين من داخل وخارج العراق، مما جعل السياحة الدينية النشاط الأكثر تميزاً فيها، على الرغم من أنها تمتلك مقومات سياحية أخرى، بحيث أنها لم تجذب العراقيين وحدهم، بل تعد على مدار السنة محركاً أساسياً للسياحة الداخلية والسياحة من الدول العربية والأجنبية الإسلامية، إذ لها مردود اقتصادي في تحسن مستوى دخل الفرد، وتعتبر من المصادر المهمة للحصول على العملة الأجنبية، وإن هذه الخصوصية تعطي ميزة في تعظيم الفوائد المحققة من خلال استقطاب أعداد كبيرة من السياح في الداخل والخارج، وبقائهم أطول فترة ممكنة في المدينة المقدسة، وهذا يحتاج إلى توفير خدمات سياحية متنوعة وتنمية هادفة من أجل توفير كافة الخدمات السياحية لدى الزوار والمساعدة على ترسيخ السلم الاجتماعي لدى السكان المحليين وداخل البلد وخارجه.

#### المبحث الأول: منهجية الدراسة

##### أولاً: أهمية الدراسة

١. تعتبر الخدمات السياحية الدينية ذات أهمية كبيرة في تحقيق نجاحات زيارة الأماكن السياحية

ما موقف السياحة الدينية التي تتكون في زيارة (٢٠ صفر) أربعين الإمام الحسين وآل بيته عليهم السلام من التعايش السلمي كمفهوم وممارسته؟ ويتفرع عن السؤال أسئلة فرعية عدة أهمها:

١. كيف يتم تأصيل مفهوم التعايش السلمي بواسطة تنمية السياحة الدينية لمحافظة كربلاء؟
٢. ماهي الأسس والقواعد التي تساعد على التعايش السلمي الاجتماعي؟

#### رابعاً: فرضية الدراسة

أن فرضية الدراسة جاءت لتواكب حقيقة مفادها: ان التنمية المستدامة للخدمات السياحية الدينية والتعايش السلمي تربطها علاقة وثيقة تعبر عن حاجة اجتماعية في أطار تطور مجتمعي، كون كربلاء شهدت تحدياً جديداً تمثل في تغلب السياحة الدينية بشكل واسع المتمثل بمراقد اهل البيت عليهم السلام، فعليه تنص الفرضية على أنه:

«التنمية المستدامة للخدمات السياحية الدينية لها القدرة على تحقيق التعايش السلمي بشكل خاص في محافظة كربلاء محلياً ووطنياً وبصورة ايجابية اتجاه المستوى الخارجي للعراق».

#### خامساً: الحدود المكانية والحدود الزمانية

تتمثل الحدود المكانية في محافظة كربلاء المقدسة (الزيارة الاربعينية)، والحدود الزمانية تحدد من فترة (٢٠١٧ م).

- من وجهة نظر السياح الأجانب والعرب.
٤. نشر ثقافة التعايش، والوقوف على مقوماته ومرتكزاته، وتطبيقاتها، والوعي بأصوله.
٥. إبراز مكانة التسامح والتعايش السلمي والحضاري مع مختلف الأديان والثقافات.
٦. الوقوف على الوجه الصحيح لتعامل المسلمين مع غيرهم، باختلاف انتماءاتهم الدينية والطائفية والثقافية والعرقية.
٧. الاسهام في تقديم إضافة توضح قدرة الاسلام والاسلام والمسلمين في تحقيق مبدأ التعايش السلمي وقبول الآخر كما جاءت في الأدلة المتنوعة منها القران الكريم.
٨. تقديم الاستنتاجات والتوصيات لصناع القرار السياحي للاستفادة منها في تسويق كربلاء سياحياً من خلال تحقيق التعايش السلمي الذي يوجد على ارض الواقع في المحافظة.

#### ثالثاً: مشكلة الدراسة

السياحة الدينية في محافظة كربلاء المقدسة تأتي ذات الرقم الاول في العالم الاسلامي بسبب منحها القدسية الكبيرة لوجود مرقد الإمام الحسن وآل بيته عليهم السلام، ولكن أهميته تكمن بأنه يشكل احد الاسس الرئيسة للقرارات السياحية المتعلقة بزيارة المقصد السياحي والإقامة فيه، ولذا جاءت الدراسة في محاولة للتعرف على الصورة الذهنية الفعلية لدى السائح الاجنبي والعربي حول الجوانب المتعلقة بتحقيق التعايش السلمي على المستوى الخارجي والداخلي للمحافظة، وعليه تنطلق الدراسة من سؤال رئيس:

مستخدمي المؤسسة أو حامل مادي وتقني.  
(الطائي، ٢٠٠١: ٥٤)

ومن خلال هذا المطلب سنحاول الوقوف على الإطار المفاهيمي للخدمات ورصد توجه كل من علم الاقتصاد والقانون نحو إيجاد مفهوم محدد للخدمات.

المفهوم الاقتصادي للخدمة السياحية: يعد مصطلح الخدمة مصطلحاً يصعب تعريفه لعدة دوافع، فأول مفهوم يمكن أن يعرف لنا الخدمة مفهوم سلبي بحيث أن كل ما ليس بمنتج فهو خدمة، هذا التعريف مطابق لما تبناه المعهد الوطني للإحصاء بفرنسا الذي اعتبر القطاع غير المنتج أو قطاع الخدمات عكس القطاع الأول والثاني (الصناعي والفلاحي). (زويلف، ١٩٩٦: ٨٥)

المفهوم القانوني للخدمة السياحية: على مستوى علم القانون، فإن الأمر يقتضي التمييز بين ما هو وارد في القانون العام وما هو في القانون الخاص، حيث يؤسس الأول لنظرية راسخة الجذور عمل الفقه والقضاء على توطيدها ألا وهي نظرية «المرافق العامة» أو «الخدمات العامة».

وقد عرف الفقيه هوريو «Houriou» المرفق العام بأنه منظمة عامة تباشر من السلطات تكفل القيام بخدمات تشديها للجمهور على نحو منتظم و مطرد، كما عرفه الفقيه دوجي «Dugait» بأنه نشاط يجب أن يكفله وينظمه الحكام على اعتبار أن الاضطلاع به لا غنى عنه لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره، وانه لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا عن طريق تدخل

## المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي التنمية

### السياحة الدينية والخدمات السياحية

#### أولاً: مفاهيم الخدمة السياحية

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة السياحية علينا توضيح مفهوم الخدمة حيث اختلفت وجهات نظر الكتاب في تحديد تعريف للخدمة، وتعددت بناءً على ذلك التعاريف التي تناولت هذا الجانب، بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية (مثل إيجار العقار والخدمات الفندقية) بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة (مثل الصيانة)، وهناك أنواع من الخدمات تقدم مباشرة لا تتطلب ارتباطها بسلعة ما (مثل الخدمات الصحية، التأمين). (أبو رحمة وآخرون، ٢٠٠١: ٢٣).

عُرفت الخدمة على أنها: النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات، والتي لا ترتبط أساساً ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى كما تم تعريف الخدمة كالاتي: الخدمة هي نشاط غير ملموس والنتيجة المنتظرة هي إرضاء المستهلك، وليس من الضروري تحويل حقوق ملكية منتج ملموس. (البكري، ٢٠٠٠: ٩٦)

ويمكن تلخيص تعارف الخدمة بكل تنوعاتها في التعريف التالي: الخدمة هي تجربة زمنية موجهة من طرف الزبون خلال تفاعل هذا الأخير مع

السلطة العامة. (ابو عايش واخرون، ٢٠٠٤: ٩٨)

مفهوم السياحة الدينية: هو السفر من دولة لأخرى أو الانتقال داخل حدود دولة بعينها لزيارة الأماكن المقدسة لأنها سياحة تهتم بالجانب الروحي للإنسان فهي مزيج من التأمل الديني والثقافي أو السفر من أجل الدعوة أو من أجل القيام بعمل خيري مثال السياحة الدينية السفر لأداء مناسك الحج والعمرة. (الجلاد، ٢٠٠٥: ٦٢)

### ثانياً: أهم الخدمات السياحية

١. خدمة الإقامة: تقدمها جميع وسائل الإقامة السياحية المعروفة مثل الفنادق والموتيلات والقرى السياحية والشقق المفروشة وبيوت الشباب والمخيمات.
٢. خدمة الإعاشة: تقدمها وسائل الإقامة المختلفة بالإضافة إلى المطاعم والكافيتريات والمحلات العامة إلى غير ذلك من وسائل الإعاشة.
٣. خدمة النقل السياحي: تتولى شركات النقل السياحي العامة والخاصة ووسائل النقل العامة والشركات السياحية وبعض الفنادق ومكاتب تأجير السيارات تقديم هذه الخدمة تيسيراً على السائحين في التنقل من مكان إلى مكان داخل الدولة.

٤. خدمة شركات ووكالات السياحة والسفر: تقوم هذه الشركات بتقديم خدماتها المختلفة للسائحين مثل الحجز بالفنادق ووسائل التنقل الداخلية والحجز على الرحلات الجوية الدولية والمحلية إلى غير ذلك من الخدمات.
٥. خدمة المعلومات السياحية: تقدم هذه الخدمات

بعض الفنادق الكبرى ومكاتب الاستعلامات السياحية الرسمية والخاصة للدول السياحية سواء داخل الدولة أو خارجها في مكاتبها الموجودة في الدول الأخرى.

٦. خدمة المشتريات السياحية: تقدمها محلات بيع الهدايا والتذكارات السياحية وبعض المحلات العامة الأخرى التي تبيع مثل هذه السلع السياحية.

٧. خدمة الاتصالات: تقوم على تقديم هذه الخدمة مكاتب حكومية تابعة للدولة بالإضافة إلى المكاتب الخاصة والفنادق وفي العصر الحالي أصبحت خدمة الاتصالات متوفرة في معظم الدول السياحية ولكن يختلف مستوى تقديم تلك الخدمة حسب إمكانيات الدولة السياحية وقدرتها الاقتصادية لأن الاتصالات تتطلب بنية تحتية قوية ومكلفة.

٨. خدمة الترفيه السياحي: تقدم هذه الخدمة المحلات العامة السياحية ومختلف وسائل الترفيه السياحي العاملة في الدولة السياحية وتكون متنوعة لتلبية رغبات واحتياجات السائحين المتعددة. (سرحان، ٢٠٠٣: ١٩)

### ثالثاً: خصائص الخدمة السياحية

تتميز الخدمات بجملة من الخصائص التي تميزها عن السلع المادية، وفيما يلي استعراض لأهمها:

١. اللاملموسية: تعتبر القابلية للمس من أهم الخواص التي تفرق بين السلع المادية والخدمات. وتوضح هذه الخاصية أن «الخدمة ليس لها كيان مادي، وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على

فانه يستحيل تخزينها لخلق ما يعرف بالمنفعة الزمنية، كما هو الحال في السلع المادية (الرحمن، ٢٠٠٦: ٣٠).

٦. صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب الزبون: يواجه الزبون صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة. ومرد هذا يرجع الى ان الاداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل الزبون مع مقدم الخدمة وبخبرة الزبون نفسه. وبالتالي فأن الحكم على الخدمة بأنها جيدة أو سيئة يختلف من زبون لآخر ومن وقت الى آخر بالنسبة للزبون نفسه (الصحن، ٢٠٠٢: ٢٩)

#### رابعاً: العوامل المؤثرة على الخدمة السياحية

هناك الكثير من العوامل المؤثرة في توزيع الخدمات العامة في المدينة ومنها:

١. العوامل الطبيعية: جميع الخدمات العامة الموجودة في المدن يتأثر وجودها بالكثير من العوامل الطبيعية وهي كثيرة ومنها تباين المنسوب وتفاوت درجة الانحدار فهناك مناطق مرتفعة كالجبال مثلاً، تصلح لإقامة خدمات وخصوصاً الصحية حيث الهواء النظيف وهدوء الجو حولها وهناك المناطق المنخفضة كالسهول وتصلح للزراعة وانشاء الحدائق والمنتزهات بسبب ان التربة جيدة للزراعة وسهلة الاستخدام. (بطي، ١٩٩٩: ١٨)
٢. مسارات المجاري المائية داخل الكتلة العمرانية: حيث يتم تنفيذها حسب طبيعة الأرض وأن هذه المجاري لا تؤثر على شبكات المياه (مياه الشرب) وشبكات الكهرباء. (الطائي، ٢٠٠١: ٩٧)

اصدار قرارات وأحكام بناءً على تقييم محسوس، من خلال لمسها أو تذوقها أو شمها أو رؤيتها قبل شرائه لها، وقد اقترح (Wilson) سنة ١٩٧٢، امكانية تقسيم مفهوم اللاملموسية الى:

« خدمات تتصنف بعدم الملموسة الكاملة، مثل خدمات الأمن.

« خدمات تعطي قيمة مضافة للشيء الملموس، مثل خدمات التنظيف.

« خدمات توفر منتجات ملموسة، مثل خدمات محلات التجزئة. (الضمور، ٢٠٠٥: ١٨)

٢. التلازمية: نعني بالتلازمية «تلازم عملية الانتاج والاستهلاك» (الصحن، ٢٠٠٢: ٣٢). وتشير هذه الخاصية الى أن معظم الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وانها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين الخدمة والزبون.

٣. عدم تجانس الخدمة: تعني عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، اذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون ومكان وزمان تقديمها وكفاءة وسلوك مقدمي الخدمات ووفقاً لظروف معينة (سرور، ٢٠٠٧: ٤٥)

٤. الملكية: تعني أن «الخدمة لا تمتلك، أو تنتقل ملكيتها من المنتج الى العميل عند الاتفاق عليها» (المصري، ٢٠٠١: ١٦٨). وتشير هذه الخاصية الى انه غالباً ما لا يكون هناك امتلاك لشيء غير ملموس لكونه يستهلك مباشرة.

٥. عدم القدرة على التخزين: نظراً لان الخدمة هي أداء أو جهد وليس شيئاً مادياً ملموساً

### خامساً: عوامل نجاح الخدمة السياحية

١. مدى تميز الخدمة: يقصد بتميز الخدمة السياحية في أي دولة هو مقدار ما تتصف في هذه الخدمات من مزايا غير موجودة في خدمات الدول السياحية المنافسة بمعنى أن يكون للخدمة أسلوب معين أو شكل خاص أو مستوى جودة مرتفع لا يتوفر في الخدمات المناظرة بالدول المنافسة لذلك فإن تميز الخدمة يعتبر من عوامل الجذب السياحي التي تعتمد عليها بعض الدول السياحية. (أبو عياش وآخرون، ٢٠٠٤: ٢٥)
٢. طبيعة الخدمة السياحية: كلما اتصفت الخدمة السياحية بالسهولة واليسر في تقديمها بعيداً عن التعقيد والصعوبة كلما كانت أكثر فائدة وجذباً للسائحين لأن السائح يبحث دائماً عن الراحة والهدوء والاستقرار وهذا لا يتحقق في ظل الخدمات السياحية التي تتصف بكثرة الإجراءات والتعقيدات التي نراها ونسمع عنها كثيراً في مختلف مراحل العمل السياحي مثل الإجراءات الطويلة التي تتبعها بعض الشركات في إجراء التعاقدات على برامج سياحية هذا بالإضافة إلى صعوبة الحصول على خدمات الاستعلام السياحي وخدمة التنقلات الداخلية بين المناطق المختلفة. (توفيق، ١٩٩٧: ٣٤)
٣. أسلوب تقديم الخدمة السياحية: يهتم السائحون عادة بالإسلوب الذي يتم في تقديم الخدمات السياحية بجانب اهتمامهم بمستوى جودتها ومقدار ما تحققه لهم خدمات ومنافع توفر لهم إشباع حاجاتهم المختلفة فالخدمة السياحية سواء كانت في مجال الاتصالات أو النقل أو الإقامة...

٣. طرق المواصلات وخطوط الخدمة العامة: يعتبر توفير شبكة الطرق في المدينة مهماً جداً في سهولة وصول الناس من وإلى مراكز الخدمات فكلما كانت شبكة الطرق سواء كانت الداخلية أو الخارجية ضمن المعايير والمقاييس العالمية هذا يؤدي إلى سهولة الوصول إلى مراكز الخدمات بفترة زمنية قصيرة وبجهد وتكلفة أقل وبالتالي نحقق فائدة أكثر. (عزام، ١٩٩٩: ٣٨)

٤. التخطيط المكاني للخدمات العامة: تعتبر الخدمات والمرافق العامة من إحدى الأنشطة التي تمثل دوراً مهماً في التركيب الداخلي للمدينة وكذلك في علاقتها الإقليمية وذلك لوجود تفاعل بينها وبين الأنشطة الإنسانية الأخرى مما يكشف عن سلبيات وإيجابيات هذا التركيب وتعتبر الخدمة العامة ظاهرة جغرافية تشغل مساحة أرضية كباقي الاستخدامات الأخرى مثل السكن والصناعة والتجارة وقد برز العديد من العلوم الذي اهتم بالخدمات العامة مثل الاقتصاد وعلم الاجتماع والصحة والإدارة.

ولكن الموقع الجغرافي أو المخطط المكاني أو المهندس الجغرافي يستخدم منهجية وطريقة في دراسة الخدمات حتى إن جغرافية الخدمات تعد من الاتجاهات الحديثة في المدارس الجغرافية حيث تتشارك جغرافية المدن والجغرافية المعلوماتية والتي تشكل أحد أهم المصادر والوسائل التي تستخدمها الجغرافية التطبيقية في عملها وهي من أهم ركائز التقدم والتنمية كثير من بلدان العالم. (حمود، ٢٠٠٢: ٢٤٥)

### سادساً: منهج تطوير الخدمات السياحية

يمكن تطوير الخدمات السياحية المقدمة من خلال:

أ. إدخال تحسينات وتعديلات جوهرية على الخدمات السياحية الموجودة وذلك بتطوير بعض هذه الخدمات بما يتلاءم مع احتياجات ورغبات السائحين وبما هو مستخدم في الدول السياحية المتقدمة.

ب. استحداث خدمات سياحية جديدة لم تكن موجودة من قبل بالمنتج السياحي بما يحقق منفعة جديدة للسائح مما يعمل على زيادة حجم الطلب السياحي المتوقع (سرحان، ٢٠٠٣: ٦).

### المبحث الثالث: مدخل مفاهيمي عن السلم

#### المجتمعي

#### أولاً: مفهوم السلم الاجتماعي

يعتبر السلام في مقدمة القيم الإنسانية الرفيعة فهو قيمة أساسية ومحورية في الحياة والسلم في اللغة كلمة واضحة المعنى تعبر عن ميل فطري في أعماق كل إنسان وتحكي رغبة جامحة في أوساط كل مجتمع سوي، وتشكل غاية وهدفاً نبيلاً لجميع الشعوب. والسلم من السلام وأصله السلامة أي البراءة والعافية والنجاة من العيوب والآفات والأخطار. ويطلق السلم على ما يقابل حالة الحرب والصراع، قال ابن منظور: السلم والسلم، الصلح، وتسالموا: تصالحوا، والمسألة المصالحة. (مريم، ٢٠١٧: ٤٩)

والسلم السلام في الاصطلاح له معنيان، الأول:

إلى غير ذلك يجب أن تقدم للسائح بصورة تليق بمكانة الدولة السياحية وتتفق مع القواعد والبروتوكولات التي تنظم العمل السياحي بمختلف مجالاته. (جعفر وميشم، ٢٠٠٩: ٨٧)

٤. وضوح الخدمة السياحية: يعتبر وضوح الخدمة من العوامل الهامة المؤثرة في نجاح الخدمة السياحية لذلك فإن الخدمات السياحية التي تقدمها الدولة للسائحين يجب أن تكون واضحة ومعروفة لديهم من حيث أماكن تواجدها وأنواعها وأسعارها وما إلى ذلك من بيانات هامة السائحين مثل خدمة الاتصالات التليفونية والبرقية... الخ وكذلك باقي الخدمات السياحية الأخرى.

٥. ارتفاع مستوى الخدمة: يرتبط الطلب السياحي دائماً بمستوى الخدمات السياحية التي تقدمها الدول المختلفة للسائحين القادمين إليها بحيث يمكن الاعتماد على هذه الخدمات السياحية المتميزة كعنصر رئيس من عناصر الجذب السياحي أما إذا كانت هذه الخدمات ليست على المستوى المطلوب والملائم لشرائح السائحين المختلفة أثر ذلك على حجم الطلب السياحي المستهدف من الأسواق الأخرى.

٦. مناسبة أسعار الخدمة: تعتبر الخدمة السياحية الجيدة بالسعر المناسب هي جوهر العمل السياحي الناجح لأن السائح دائماً بعيد النظر ذو حساسية شديدة للخدمات السياحية التي تتصف بالرقبي والتطور مع التسعيرة المناسب لها.

## ثانياً: أركان السلم الاجتماعي

هناك عدة أركان للسلم الاجتماعي في أي مجتمع لا تتصل فقط بالتاريخ، لكنها تقترب أكثر فأكثر من الإدارة السياسية للمجتمعات وتمثل هذه الأركان فيما يلي: (نيرمان وآخرون، ٢٠١٣: ٤٢)

### ١. الإدارة السلمية التعددية

تعرف المجتمعات البشرية ظاهرة التعددية الدينية والمذهبية واللغوية فلم تعد هناك مجتمعات خالصة، بل تحولت التعددية إلى قيمة أساسية في المجتمعات المتنوعة بشرياً ودينياً وثقافياً والتعددية في ذاتها لا تعني سوى ظاهرة اجتماعية، ويتوقف الأمر بشكل أساسي على إدارة هذه التعددية، فهناك إدارة سلمية، تحفظ للجماعات المتنوعة التي تعيش مع بعضها بعضاً مساحة للتعبير عن تنوعها في أجواء من الاحترام المتبادل وهناك إدارة سلبية تقوم على اعتبار التنوع «مصدر ضعف» وليس «مصدر غنى» فيرتب على ذلك العمل بقدر المستطاع على نفي الآخر المختلف لصالح الجماعات الأكثر عدداً أو الأكثر سلطة، أو الأوسع ثراءً ونفوذاً، فيؤدي ذلك إلى حروب اثنية ومذهبية ودينية ويخلف وراءه قتلى وجرحى وخراباً اقتصادياً والأكثر خطورة ذاكرة تاريخية تتناقلها الأجيال محملة بمشاعر الحقد وذكريات الكراهية والرغبة في الانتقام.

### ٢. الاحتكام إلى القانون

يمثل حكم القانون في المجتمع الحديث أحد أهم عوامل تحقيق المساواة والعدالة في العلاقات بين الأفراد والجماعات فيعني حكم القانون عدداً من النقاط الأساسية هي:

غياب الخلاف والعنف والحرب، وهذا المعنى شائع في العديد من الكتابات، حيث يرى الباحثون في مجال العلاقات الدولية أن السلام يعني غياب الحرب، وفي المجتمعات الإنسانية يعني السلام غياب كل ما له علاقة بالعنف، مثل الجرائم الكبرى المنظمة كالإرهاب أو النزعات العرقية، أو الدينية أو الطائفية أو المناطقية، التي غالباً ما ترجع أسبابها إلى اعتبارات اقتصادية أو سياسية.

والمعنى الثاني للسلم أو السلام في الاصطلاح فهو عكس المعنى الأول، حيث يعني: الاتفاق والانسجام والهدوء، وبناء عليه فإن السلام لا يعني فقط غياب العنف بكاف أشكاله، ولكنه يعني أيضاً صفات إيجابية مرغوبة في ذاتها ومثل الحاجة إلى التوصل إلى اتفاق والرغبة في تحقيق الانسجام في العلاقات بين البشر وسيادة حالة من الهدوء في العلاقات بين الجماعات المختلفة. (فهيم، ٢٠٠٤: ٧١)

وعليه فالسلم حالة إيجابية في ذاتها «الاستقرار والهدوء» أكثر من كونه غياباً لحالة سلبية مرفوضة العنف والحرب والخلاف» وهذا التعريف المجال أمام التفكير في مستويات مختلفة ومتفاوتة ومتنوعة للتعامل مع مفهوم السلام فهناك سلام بين دول و سلام بين جماعات بشرية، و سلام داخل البنية الاجتماعية و سلام داخل الأسرة و سلام بين المرء وذاته.

السلم الاجتماعي: الهدوء والاستقرار الذي يسود المجتمع بمختلف فئاته وشرائحه مما يولد حالة من الانسجام والتوافق نابعة من شعور الإنسان بأمنه الاجتماعي. (الكيلاي، ٢٠١٢: ٢٣)

أ. جميع الأفراد متساوون أمام القانون بصرف النظر عن اختلافهم في اللون أو الجنس أو الدين.  
 ب. مؤسسات العدالة «الشرطة، النيابة، المحاكم» تطبيق القانون على هؤلاء الافراد بجيدة كاملة، بصرف النظر عن موقعهم الاجتماعي وانتمائهم الديني أو نفوذهم السياسي.  
 ت. يكون اللجوء إلى مؤسسات العدالة ميسوراً «مكفولاً» للجميع، لا يتحمل فيه الشخص أعباء مالية تفوق إمكانيته المالية أو مستوى الثقافي.

ث. يحاكم الشخص أما قاضيه الطبيعي ولا يواجه أية إجراءات استثنائية بسبب انتمائه السياسي أو الديني أو المذهبي.  
 ج. يتم تنفيذ الأحكام الصادرة عن مؤسسات العدالة بحزم دون تسويق أو تأخير.  
 ح. تطبيق مؤسسات العدالة القانون في إطار زمني معقول، يسمح لما يتداول الأمر بجدية وفي الوقت ذاته لا يؤدي إلى إطالة أمد التقاضي على نحو يضيع حقوق المواطنين.

٣. الحكم الراشد:  
 الحفاظ على السلم الاجتماعي في أي مجتمع يحتاج إلى حكم رشيد، لأن كثيراً من القلاقل والاضطرابات إنما تحدث من جراء غياب المشاركة ومن سرقة المال العام فمن هنا يحتاج السلم الاجتماعي إلى ديمقراطية، وتعني بالحكم الراشد مجموعة من المفاهيم الأساسية يمكن تحديدها بإيجاز في الأمور الآتية: (العويدي، ٢٠١٢: ٦٤)

أ. المساواة: وتعني تقديم كشف حساب عن تصرف ما وتشمل المساواة جانبين هما: -  
 التقييم والثواب والعقاب: وهذا يعني أن يتم أولاً تقييم العمل ثم محاسبة القائمين عليه ويكون ذلك من خلال تفعيل دور المؤسسات السياسية مثل مجلس الشعب والمؤسسات الرقابية والصحافة ومنظمات حقوق الإنسان، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى النزاعة في الحياة العامة.  
 ب. الشفافية: وتعني العلنية في مناقشة الموضوعات، وحرية تداول المعلومات في المجتمع، حيث تساعد الثقافية في تداول المعلومات، على تحقيق المساواة الحادة حين تتوافر الحقائق أمام المواطنين في المجتمع.

ت. التمكين: وتعني توسيع قدرات الأفراد ومساعدتهم على تطوير الحياة التي يبعثونها ويشمل تمكيني المواطنين وتحويلهم من «متلقين سلبيين» إلى «مشاركين فاعلين» ويكون ذلك من خلال رفع قدرتهم ومساعدتهم على تنمية أنفسهم والارتقاء بنوعية الحياة.  
 ث. المشاركة: وتعني تشجيع الأفراد على المشاركة في العمل العام وإزالة العقبات من أمامهم وتأخذ المشاركة عدة صور منها المشاركة السياسية) عضوية الأحزاب، الانتخابات، الخ، والمشاركة الاجتماعية (مؤسسات العمل الأهلي، الجهود التطوعية، الخ)، والمشاركة الثقافية (دخول الحياة الثقافية، وتقديم منتجات ثقافية في شكل كتب أو أعمال فنية... الخ).

ج. محاربة الفساد: والفساد يعني سوء استخدام الموقع الوظيفي من أجل تحقيق مكاسب شخصية

«المكانة الاجتماعية» التي تتحقق من خلال مؤشرات واضحة مثل التعليم، وتقتضي العدالة الاجتماعية أن يحصل كل شيء على فرصة حياتية يستحقها بجهده وعرقه وهو ما يعني انتفاء كافة أشكال المحسوبية والوساطة التي تعد باب الملكي للفساد.

#### ٦. إعلام المواطنة:

يحتاج المجتمع إلى إعلام تعددي يساعده على الكشف عن الأمراض الاجتماعية والسياسية والثقافية بهدف معالجتها والنهوض بالمجتمع، وهنا نفرق بين نوعين من الإعلام إعلام المواطنة وإعلام ضد المواطنة وما يحتاج إليه السلم الاجتماعي قطعاً هو إعلام يعزز المواطنة ويقصد بإعلام المواطنة أن تجد هموم المواطنين مساحة في وسائل الإعلام، وتتنوع هموم المواطن حسن موقعه الاجتماعي والثقافي والسياسي والديني في المجتمع فهناك هموم للفقراء وهموم للمرأة وهموم للمسيحيين وهموم للعمال والمعارضة... الخ. (العويدي، ٢٠١٢: ٦٥)

#### ٧. ذاكرة الأمور والقواسم المشتركة:

أن بنیان المجتمع على أسس سليمة من التجانس والتلاحم والاحترام المتبادل فمن هنا يحتاج المجتمع إلى تأكيد مستمر على ذاكرة الأمور والقواسم المشتركة والأعمال والتصرفات المشتركة، متمثلة في تذكّر لحظات الوحدة والمواقف التي تداعى فيها المجتمع صفاً واحداً، وتسابقوا فيها على البذل والعطاء والتضحية، وكان الإيثار من كل واحد منهم لأخيه الآخر منهجه وسلوكه.... دون أن يكون هاجس أي الأطراف هو الحديث عما يغرق الجماعة وبيعها.

وسياط الفساد تلهب ظهور الناس كل يوم في صورة شراء سلعة أكثر من ثمنها أو الحرمان من خدمة يحتاجها الشخص، أو عدم الحصول على فرصة عمل لغياب الوساطة، فقد تحول الفساد إلى أداة لتسيير الحياة اليومية من خلال تحريك تروس البيروقراطية المتكلسة، وشراء الولاء وتجنيد التابعين وحشد الأنصار، وبناء قاعدة التأييد وخدمة المصالح الضيقة، وهو ما يتسبب بالضرورة في إحداث فجوة حقيقية بين الأغنياء والفقراء في المجتمع وهو ما يؤدي إلى ارتفاع مستوى التوتر الاجتماعي ولجوء بعض الفئات إلى العنف والجريمة الأمر الذي يعصف بالسلم الاجتماعي.

#### ٤. حرية التعبير:

تعد حرية التعبير من مستلزمات عملية بناء السلم الاجتماعي في أي مجتمع فمن الثابت أن المجتمعات تقوم على التعددية الثقافية والدينية والنوعية والسياسية فكل طرف لديه ما يشغله، وما يود تحقيقه.

#### ٥. العدالة الاجتماعية والتكافل الاجتماعية:

تعد العدالة الاجتماعية ركناً أساسياً من أركان السلم الاجتماعي حيث لا يمكن أن يتحقق السلم الاجتماعي في أي مجتمع، إذا كانت أقلية تحتكر كل شيء وغالبيته تفتقر إلى كل شيء فالصراع بين الطرفين يكون هو السمة الغالبة ولا يقتصر مفهوم العدالة الاجتماعية على المشاركة في الثروة وتوسيع قاعدة الملكية لتشمل قطاعات عريضة في المجتمع والحصول على نصيب عادل من الخدمات العامة ولكن يمتد مفهومها ليشمل ما يمكن أن نطلق عليه

### ثالثاً: أهمية السلم الاجتماعي

إن تحقيق السلم الاجتماعي عامل أساسي لتوفير الأمن والاستقرار في المجتمع وإذا ما فقدت حالة السلم والوئام الداخلي أو ضعفت فإن النتيجة الطبيعية لذلك هو تدهور الأمن وزعزعة الاستقرار حيث تسود حالة الخصام والاحتراب فيسعى كل طرف لإيقاع أكبر قدر من الأذى والضرر بالطرف الآخر وتضييع الحدود وتنتهك الحرمات وتدمر المصالح العامة حين تشعر كل جهة أنها مهددة في وجودها ومصالحها، فتندفع باتجاه البطش والانتقام واحراز أكبر مساحة من السيطرة والغلبة. (البديوي، ٢٠١١: ١٣)

وينطبق على هذه الحالة ما روي عن الإمام علي بن أبي طالب عليه السلام أنه قال «من بالغ في الخصومة أثم ومن قصر فيها ظلم ولا يستطيع أن يتقي الله ما خاصم»، فأهمية السلم الاجتماعي تكمن في تحقيق التنمية والتقدم حيث يتجه الناس صوب البناء والإنتاج وتركز الاهتمامات نحو المصالح المشتركة وتتعاقد الجهود والقدرات في خدمة المجتمع والوطن.

على عكس ما يحصل في حالة الخصام والاحتراب ومن انشغال كل طرف بالآخر، ومن تغليب المصالح الخاصة والفئوية على المصالح العامة والمشاركة وفي مثل هذا الوضع ليس فقط تسجيل التنمية والتقدم بل يصعب الحفاظ على القدر الموجود والقائم فيتداعى بناء المجتمع، وينهار كيان الوطن وتضييع مصالح الدين والأمة.

وندرج أهمية السلم الاجتماعي في النقاط التالية:

(الصفار، ٢٠٠٢: ٨٨)

١. فرض النظام والأمن والاستقرار في المجتمع.
٢. ضمان الحقوق المدنية والسياسية للمواطنين.
٣. التمتع بممارسة الديمقراطية وحرية التعبير.
٤. تحقيق المساواة أمام القانون بين الجميع على اختلاف الألوان والأجناس.

### المبحث الرابع:

#### فاعلية الخدمات السياحية في حافظة

#### كربلاء المقدسة خلال الزيارة الاربعينية

#### ومساهمتها في تحقيق السلم المجتمعي

يغطي الجانب الاحصائي باهتمام كبير من لدن أهل العلم والمعرفة كونه يقدم أرقاماً وبيانات ونسباً وأشكالاً تعكس أهمية أي ظاهرة من عدمها، ونظراً لما تشكله ظاهرة زيارة الأربعين المباركة من رقم إحصائي كبير بجوانبها ومتغيراتها كافة، إذ تشهد تعاضلاً وتطوراً ملحوظاً سواء على مستوى أعداد الزائرين المحليين والعرب والأجانب أو على مستوى ما يقدم ويبدل من جهد بشري ومادي وخدمي عظيم من قبل المواكب المحلية والعربية والاجنبية والمتطوعين وأقسام العتبة الحسينية المقدسة والوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام المختلفة له، وعلى هذا الاساس يمكن التطرق إلى كافة التفاصيل الاحصائية في زيارة الاربعين لعام ٢٠١٧م التي تعكس النجاح في استغلال هذه الزيارة المباركة في نشر السلم المجتمعي كما موضح في النقاط التالية:

أولاً: أعداد الزائرين المحليين والعرب

والأجانب

جدول (١) أعداد الزائرين المحليين والعرب والأجانب

ت	النوع	العدد
١	العراق (المحليين)	١٢٨٠٤٨٤٠
٢	العرب	٩٠٩٨٧
٣	الاجانب	٢٤٨٨٧١٨
المجموع		١٥٣٨٤٥٤٥

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث وشعبة الدراسات التخصصية في زيارة الأربعين، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ١٦.

ثانياً: المواكب والهيئات الخدمية (المحلية والعربية والأجنبية)

جدول (٢) المواكب والهيئات الخدمية (المحلية والعربية

والأجنبية)

ت	النوع	العدد
١	العراق (المحليين)	٢٨٢٩٣
٢	العرب	٤٧
٣	الاجانب	١١٨
المجموع		٢٨٤٥٨

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث وشعبة الدراسات التخصصية في زيارة الأربعين، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ١٨.

ثالثاً: خدمات النقل

جدول (٣) اجمالي أعداد آليات النقل بمختلف أنواعها

المشاركة في الزيارة الأربعينية

العدد	آليات النقل
٤٨٣٦	عدد آليات النقل الكلي المشاركة على جميع المحاور للسيارات الحكومية
٢٤٠٤	عدد آليات الدوائر الخدمية
٣٥٤	عدد آليات الدوائر الأمنية
٤٠٧٥٠	عدد آليات النقل الخاص
٢٤	عدد القطارات الكلي
٤٨٣٦٨	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث وشعبة الدراسات التخصصية في زيارة الأربعين، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٣١.

رابعاً: الخدمات الصحية

جدول (٤) الخدمات الصحية المقدمة في زيارة الأربعين

عام ٢٠١٧

ت	النوع	العدد
١	المراجعين	١٤٩١٢٤٨
٢	العمليات	٢١
٣	الولادات	٥٢
٤	الوفيات	١٨

### سادساً: خدمات مديرية توزيع كهرباء

جدول (٦) عدد الخطوط والعطلات والمحطات

لا تكفي	كفاية الموارد
تصلح آني	عدد اعطال المحولات
يتم معالجته من قبل مديرية نقل الطاقة	عدد محطات / ١١ (K.V)
تصلح آني	عدد الأعطال المتبقلة
٢	عدد المحطات المتبقلة
٦٥	عدد محطات / ٣٣ (K.V)
لا يوجد	عدد اعطال / ١١ (K.V)
٢٦٨	عدد خطوط / ١١ (K.V)
التصلح آني	عدد اعطال / ٣٣ (K.V)
٦٧	عدد خطوط / ٣٣ (K.V)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٥٥.

٥	عجلات الاسعاف والمنقولين بها	١٠٠ والمنقولين بها ٥٢٣٨٠
٦	المفارز الطبية المشتركة	٧٦
٧	المستشفيات	٨
٨	الكوادر البشرية	٩٢٣٠

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٣٣.

### خامساً: الخدمات البلدية

جدول (٥) الخدمات البلدية المقدمة في زيارة الاربعة

عام ٢٠١٧

ت	النوع	العدد
١	الآليات	٦٠٠
٢	كمية النفايات المرفوعة	٢٠٩٠٠ طن
٣	مجموع المنتسبين	٣٢٢٦

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٤٥.

سابعاً: خدمات مديرية مجاري كربلاء

المقدسة

جدول (٧) خدمات مديرية مجاري كربلاء المقدسة

العدد	النوع
٧٣	ساحبة
٨٠	صاروخية
٩	جرار
٣٤	حفارة
١٥١	تنكروماء
١٠	كرين
٧٥	آليات الحقلية
٤٣٢	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة - العراق، ٢٠١٧، ص ٥٧.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة - العراق، ٢٠١٧، ص ٦٩.

تاسعاً: الكوادر البشرية وآليات مديرية مرور

كربلاء المستخدمة في زيارة الاربعة

جدول (٩) الكوادر البشرية وآليات مديرية مرور كربلاء

المستخدمة في زيارة الاربعة

العدد	النوع
١١٦	عدد الضباط
٦٧٦	عدد المتسبين
١٣٧	دراجة
٨٨	دورية
٩	كرين
٢٣٤	مجموع الآليات
٧٩٢	مجموع المتسبين

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة - العراق، ٢٠١٧، ص ٧٤.

ثامناً: خدمات المنتجات النفطية في محافظة

كربلاء

جدول (٨) خدمات المنتجات النفطية في محافظة كربلاء

العدد	النوع
١١٩٩٤٠٨٩	بانزين / لتر
٧٤٠٩١٤٤	زيت الغاز / لتر
٢٦٩٩٠٠٠	النفط الابيض / لتر
٦٠٩٢٢٩	اسطوانات الغاز
٦٢٧	الآليات المشاركة
١٣٥٠	الكوادر البشرية

عاشراً: الكوادر البشرية وآليات مديرية

الدفاع المدني كربلاء المستخدمة في زيارة

الاربعة

ثاني عشر: خدمات مديرية طرق وجسور

كربلاء المقدسة

جدول (١٢) خدمات مديرية طرق وجسور كربلاء المقدسة

ت	النوع	العدد
١	المهندسين والفنيين	٧١٥
٢	الآليات	٧٠٤

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٧٩.

ثالث عشر: دائرة سياحة كربلاء

جدول (١٣) دائرة سياحة كربلاء

عدد الفنادق السياحية	عدد الشركات السياحية	عدد الكوادر الوظيفية	عدد الآليات والايواء في مركز المحافظة	نسبة الإسكان
٥٠٨	٨٣	٢٧	٢	٪٨٠

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٨٠.

جدول (١٠) الكوادر البشرية وآليات مديرية الدفاع المدني

كربلاء المستخدمة في زيارة الاربعة

النوع	العدد
إطفاء	٥٠
اسعاف	٧
حوضية وسنوركر	٧
عربة تطهير	٣
الضباط	٥١
المنتسبين	٨٧٩
الحوادث	٩٣٠

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٧٤.

الحادي عشر: الخدمات السياحية

جدول (١١) عدد الفنادق السياحية ونزلاتها خلال زيارة

الاربعة

عدد الزائرين الاجانب	عدد الزائرين العرب	عدد الفنادق المسجلة	مجموع الزائرين
١٣٢٩٥٦	٤٧٤٥٢	٧٧٠	١٨٠٤٠٨

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الاربعة، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٧٨.

#### رابع عشر: خدمات الأمن والدفاع والمتطوعين

جدول (١٤) خدمات الأمن والدفاع والمتطوعين

النوع	العدد
الآليات	٢١٧٢
المتطوعين	١٠٧٣١١

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الأربعين، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٨٧.

#### خامس عشر: الإعلام

جدول (١٥) وسائل الاعلام المشاركة خلال زيارة الأربعين

لسنة ٢٠١٧

المجموع	عدد الإعلاميين			عدد وسائل الاعلام	عدد سيارات
	عربي	أجنبي	عراقي		
٩٢٣	١٠٠	٧٦	٤٧٤	٧٦	٢٢

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في زيارة الأربعين، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة أربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة- العراق، ٢٠١٧، ص ٩١.

يتضح مما سبق في الجداول اعلاه انه قد تحققت فرضية الدراسة التي تشير الى «التنمية المستدامة للخدمات السياحية الدينية لها القدرة على تحقيق التعايش السلمي بشكل خاص في محافظة كربلاء محلياً ووطنياً وبصورة ايجابية اتجاه المستوى الخارجي للعراق».

كونها تشكل اكبر تجمع بشري في العالم في محافظة

كربلاء المقدسة بسبب تنوع الجنسيات والاديان والطوائف والانتماءات في هذه الزيارة المقدسة التي بدورها تعطي كل الاطمئنان لدى النفوس لمحبين أهل البيت عليه السلام، وان الإمام الحسين عليه السلام يبقى رمز السلام والاسلام الى الأبد وعلى مر العصور.

#### الاستنتاجات

١. ان ثورة الإمام الحسين عليه السلام دعت الى التعايش السلمي لكل الاديان والطوائف وساعدت على تحقيق الاهداف الموسومة للدين الاسلامي وغرس السلم الاجتماعي.

٢. ان محافظة كربلاء غزيرة بالمقومات السياحية الدينية ومن خلال استخدام الخدمات السياحية الناجحة يساعد على توافد اعداد كبيرة لدى المسلمين من كل انحاء العالم، هذا ما موضح في الاحصائيات حيث بلغت عدد الزائرين لعام ٢٠١٧ الى (١٥٣٨٥٠٠٠).

٣. هنالك خدمات مقدمة من محبي أهل البيت عليه السلام المتمثلة في المواكب الحسينية التي تقدم كل ما يحتاجه الزائر.

٤. بالإضافة الى المواكب الحسينية التي جاءت الى محافظة كربلاء المقدسة من العراق أو خارجه لكن هنالك نسبة كبيرة من الفنادق السياحية في كربلاء التي تبلغ (٥٠٨ فندق سياحي) و (٨٣ شركة سياحية)، هذا دليل قاطع على ان السلم الاجتماعي موجود في هذه الزيارة المباركة.

٥. ان المحيين للإمام الحسين وآل بيته عليه السلام هم الدليل القاطع على السلم الاجتماعي في محافظة كربلاء فقد اتضح ان هنالك متطوعين اثناء

٦. استغلال الطاقات الشبابية والحملات التوعوية في قضية التعايش السلمي كونه السلاح الوحيد لنشر اكبر قضية في البلد والتي تستخدم بصورة واعية ومثقفة.
٧. العمل على تحقيق العدالة والتشريعات القانونية في المجتمع وهذا يساعد على تحقيق التسامح والتعايش السلمي في البلد.

### المصادر والمراجع

١. أبو رحمة، وآخرون، تسويق الخدمات السياحية، ط١، مط دار البركة للنشر والتوزيع، ٢٠٠١.
٢. ابو عياش، عبد الاله. وحميد الطائي، التخطيط السياحي، ط١، مط مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٤.
٣. ابو عياش، عبد الاله. وحميد الطائي، التخطيط السياحي، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٤.
٤. ادريس ثابت عبد الرحمن، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الاسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٦.
٥. بطي، أسامة مدحت، تحليل نوعية المنتج السياحي الفندقي وأثره في مستوى قناعة الضيف في فنادق الدرجة الممتازة والأولى، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ١٩٩٩.
٦. البكري، سونيا محمد، إدارة الإنتاج والعمليات، مط الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٠.

الزيارة الاربعينية تطوعوا مجاناً في خدمة الزائرين وهذا يعتبر شيئاً فريداً في العالم ككل.

٦. ان الاعلام يلعب دوراً كبيراً في نقل التعايش السلمي في البلدان، اما في الزيارة الاربعينية فقد كانت هنالك (٩٢٣) وسيلة اعلام في محافظة كربلاء، وبهذا اصبحت جميع دول العالم تدرك ان هذه الزيارة تشكل اكبر تجمع بشري في العالم ويحقق تعايش السلمي بصورة ناجحة وفعالة ومستمرة.

### التوصيات

١. الحث على تشجيع ونشر السلم الاجتماعي من خلال استخدام المقومات السياحية الدينية والأثرية الموجودة في محافظة كربلاء المقدسة.
٢. الدعم من قبل الحكومة المحلية والوطنية في تسهيلات وتوفير الخدمات السياحية المتنوعة وبشكر مستمر.
٣. العمل على تطوير وسائل الاعلام والتسويق الناجح لنشر ثقافة التعايش السلمي في داخل العراق وخارجه لمعرفة ما هي قضية الإمام الحسين التي استشهد من أجلها.
٤. توجيه الشخصيات الدينية والمساجد والحسينيات على نشر الثقافة والتسامح والتعايش في كافة المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.
٥. عقد ندوات ومؤتمرات في الجامعات الحكومية والاهلية في عموم العراق فيما يخص قضية التعايش السلمي للبلاد بالاعتماد على توضيحات اهل البيت (عليه السلام) من أجل غرسها في نفوس المجتمع العراقي.

٧. توفيق، ماهر عبد العزيز، صناعة السياحة، دار زهران، عمان الاردن، ١٩٩٧.
٨. جعفر، احمد، ميشم، اسماعيل، تخطيط السياحة الدينية في كربلاء المقدسة واسهامه في تنمية الدخل القومي في الاقتصاد العراقي، دراسة تحليلية، وزارة السياحة العراقية، ٢٠٠٩.
٩. جعفر، أحمد، ميشم، اسماعيل، تخطيط السياحة الدينية في كربلاء المقدسة واسهامه في تنمية الدخل القومي في الاقتصاد العراقي، دراسة تحليلية، وزارة السياحة العراقية، ٢٠٠٩.
١٠. جقبوب مريم، إشكالية السلم الاجتماعي في ظل الأزمات الاقتصادية في العالم العربي دراسة الحالة الجزائر ٢٠٠٨-٢٠١٦، رسالة ماجستير منشورة في العلوم السياسية، جامعة زيان عاشور الجلفة، ٢٠١٧.
١١. الجلاد، احمد، التخطيط السياحي والبيئي بين النظرية والتطبيق، مط عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٥.
٢١. حسن بن موسى الصفار: السلم الاجتماعي مقوماته وحمايته، بيروت: دار الساقى، ط ٢٠٠٢.
١٣. حسن، محمد ابراهيم، جغرافية العمران والنمو الحضري والسياحي: دراسة تطبيقية اقليمية مقارنة، المكتبة المصرية، الاسكندرية، مصر، ٢٠٠٦.
١٤. الحوامدة، نبيل زعل، وموفق عدنان الحميري، الجغرافية السياحية في القرن الحادي والعشرين، ط ١، مط دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٦.
٥١. خالد بن محمد البديوي، الحوار وبناء السلم الاجتماعي، الرياض: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، ط ١٢٠١١.
٦١. الخضري، محسن، السياحة البيئية، مط مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٥.
١٧. خضير كاظم حمود، ادارة الجودة وخدمة العملاء، عمان، مط دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط ٢٠٠٢، ١.
١٨. زويلف، مهدي، إدارة المنظمة نظريات وسلوك، مط دار نشر مجدلاوي، ١٩٩٦.
١٩. سرحان، نائل، مبادئ السياحة، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، ٢٠٠٣.
٢٠. سرور علي ابراهيم سرور، أساسيات التسويق، الرياض، مط دار المريخ للنشر، ٢٠٠٧.
١٢. الطائي، حميد عبد النبي، قياس مدى إدراك مديري التسويق والمبيعات لخصائص وسمات الخدمات السياحية والفندقية في الأردن، دراسة حالة ميدانية، عمان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن، ٢٠٠١.
٢٢. الطائي، حميد عبد النبي، قياس مدى إدراك مديري التسويق والمبيعات لخصائص وسمات الخدمات السياحية والفندقية في الأردن، دراسة حالة ميدانية، عمان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن، ٢٠٠١.
٢٣. عبيدات، محمد، التسويق السياحي، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الاردن، ٢٠٠٨.
٢٤. علام، احمد خالد، تخطيط المدن، مط مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، مصر، ١٩٩٨.
٢٥. عليا محمد العويدي، دمج المعاقين في المجتمع

- وأثره في تحقيق مفهوم السلم الاجتماعي، مؤتمر كلية الشريعة الدولية، (السلم الاجتماعي من منظور اسلامي) جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، ٢٠١٢.
٢٦. علية محمد العويدي، دمج المعاقين في المجتمع وأثره في تحقيق مفهوم السلم الاجتماعي، مؤتمر كلية الشريعة الدولي (السلم الاجتماعي من منظور إسلامي) جامعة النجاح، فلسطين، ٢٠١٢.
٢٧. غنيم، عثمان، محمد، التخطيط اسس ومبادئ عامة. مط دار الصفاء للتوزيع والنشر، عمان، الاردن، ٢٠٠١.
٢٨. فؤاد، نشوى، التنمية السياحية، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، الطبعة الاولى، الاسكندرية، مصر ٢٠٠٨.
٢٩. الكيلاني سري زبدو وتفاحة، ليل مصطفى، إثر احترام حقوق المواطنة في السلم الاجتماعي مؤتمر كلية الشريعة الدول الثاني (السلم الاجتماعي من منظور إسلامي) جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، ٢٠١٢.
٣٠. لطفي، المؤمني، دراسة التغير في الغطاء الارضي لحوضي وادي عربة والبحر الاحمر خلال الفترة ١٩٨٧-٢٠٠٢، واستخدامات الارض لعام ٢٠٠٢، عمان الاردن، ٢٠٠٢.
٣١. مركز كربلاء للدراسات والبحوث شعبة الدراسات التخصصية في الزيارة الاربعين، النشرة الاحصائية السنوية لزيارة اربعينية الإمام الحسين المباركة، كربلاء المقدسة - العراق، ٢٠١٧.
٣٢. محمد حسن وبسام عزام «ادارة الجودة وعناصر نظام الجودة» في سلسلة الرضا للمعلومات، دمشق
- مط مركز الرضا للنشر، ١٩٩٩.
٣٣. محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية بين حقوق الإنسان وخصخصة الخدمات، الجزائر دار الوفاء، ٢٠٠٤.
٤٣. محمد فريد الصحن، قراءات في ادارة التسويق، مصر، مط الدار الجامعية، ٢٠٠٢.
٣٥. المصري سعيد محمد، ادارة وتسويق الانشطة الخدمية، الاسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠١.
٣٦. الموسوي، هاشم، وحيدر يعقوب، التخطيط والتصميم الحضري، الطبعة الاولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٦.
٣٧. نريمان عامر وآخرون، عوامل السلم الأهلي والنزاع الأهلي في سوريا، دمشق، مركز المجتمع المدني، ٢٠١٣.
٣٨. نعيجات عبد الحميد، «جودة البنكية وتأثيرها على رضا الزبائن»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأغواط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ٢٠٠٤.
٣٩. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الأردن، مط دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٥.

