

دور الشرطة السياحية في دبي في عمليات التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي

عبدالله احمد المرزوقي

شرطة دبي

موظف

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الشرطة السياحية في دبي في عمليات التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي. اعتمدت الدراسة على تحليل الأدب النظري والوثائق والدراسات المتعلقة بموضوع البحث والمصادر الأخرى. وأظهرت النتائج إن الشرطة السياحية في إمارة دبي تعتبر نموذج متطور في إدارة الأمن السياحي، إذ لم يقتصر دورها على الجوانب الأمنية التقليدية، بل امتد ليشمل أبعاد توعوية وتدريبية وتشاركية، أسهمت في الارتقاء بجودة التجربة السياحية وتعزيز الاستقرار الأمني في الإمارة. وبينت الدراسة أن التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي يشكل ركيزة أساسية للأمن الوقائي، لما له من دور في تنمية كفاءة الموارد البشرية وتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات الأمنية الحديثة. كما يعتبر التدريب أداة استراتيجية لتمكين العاملين، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، وتعزيز الثقة المتبادلة بين السائح والمنظومة الأمنية. وخلصت الدراسة إلى أن فاعلية منظومة التدريب الأمني السياحي في إمارة دبي ترتبط بشكل وثيق بمستوى التكامل المؤسسي، وجودة التخطيط الاستراتيجي، واستدامة البرامج التدريبية، ومدى توافقها مع المتغيرات المستقبلية. ويجسد هذا النهج رؤية استباقية للأمن السياحي تقوم على الوقاية والجاهزية والشراكة، بما يضمن استدامة الأمن وتعزيز تنافسية القطاع السياحي في الإمارة.

الكلمات المفتاحية: الشرطة السياحية، القطاع السياحي، التدريب الأمني.

Abstract

This study aims to identify the role of the Dubai tourist police in the security training of tourism workers. The study was based on the analysis of theoretical literature, documents and studies related to the research topic and other sources. The results showed that the tourism police in the emirate of Dubai is an advanced model in the management of tourism security, as its role was not limited to traditional security aspects, but extended to include awareness, training and participatory dimensions, which contributed to improving the quality of the tourism experience and enhancing security stability in the emirate. The study showed that security training for workers in the tourism sector is a key pillar of preventive security, because of its role in developing the efficiency of human resources and enhancing their ability to meet modern security challenges. Training is also a strategic tool to empower employees, improve the level of services provided, and enhance mutual trust between the tourist and the security system. The study concluded that the effectiveness of the tourism security training system in the emirate of Dubai is closely linked to the level of institutional integration, the quality of strategic planning, the sustainability of training programs and their compatibility with future changes. This approach embodies a proactive vision of tourism security based on prevention, readiness and partnership, ensuring sustainable security and enhancing the competitiveness of the emirate's tourism sector.

Keywords: Tourist police, tourism sector, security training.

1- المقدمة

يشهد قطاع السياحة نمو متسارع يعد من بين الأعلى على المستوى العالمي، الأمر الذي أسهم في تعزيز دوره كرافد اقتصادي رئيسي للعديد من الدول. إلا أن هذا النمو لم يخلو من تحديات، حيث أثارت تساؤلات

متزايدة حول مدى استدامة السياسات الداعمة للتوسع السياحي، ولا سيما فيما يتعلق بقدرتها على استيعاب الأبعاد الاجتماعية والثقافية والأمنية المصاحبة لهذا التوسع¹.

وعلى الرغم من أن الدراسات ركزت على العوائد الاقتصادية للسياحة، إلا أن الاهتمام بالجوانب الأمنية والتدريبية ظل محدود نسبياً، وبالرغم من الدعوات المبكرة إلى اعتماد مقاربات بحثية أكثر شمولية تأخذ في الاعتبار التأثيرات غير الاقتصادية للسياحة، بما في ذلك الأمن والسلامة العامة². وتزداد أهمية هذا التوجه في ظل تصاعد التحديات الأمنية المرتبطة بالحشود السياحية، مما يستدعي دور فاعل للمؤسسات الأمنية المتخصصة، وعلى رأسها الشرطة السياحية، في إعداد وتنفيذ برامج تدريب أمني موجهة للعاملين في القطاع. وعلى مستوى منطقة الشرق الأوسط، ورغم تصنيفها كإحدى أقل المناطق تطور سياحياً، فإن التحولات الاقتصادية والعمرانية المتسارعة في بعض دولها، لاسيما دول الخليج العربي، أسهمت في نمو ملحوظ للصناعة السياحية. وتعد دولة الإمارات العربية المتحدة نموذج بارز لهذا التحول، حيث أُدرجت السياحة ضمن أولويات الخطط التنموية والاستراتيجية بهدف تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط³. وقد استلزم هذا التوسع

¹ Wall G, Mathieson A. (2006). *Tourism: Change, impacts, and opportunities*. Pearson Prentice Hall: Toronto.

² Mitchell C.J.A, Wall S. de. (2009). Revisiting the model of creative destruction: St. Jacobs, Ontario, a decade later. *Journal of Rural Studies* 25: 156-167.

³ Stephenson M, Ali-Knight J. (2010). Dubai's tourism industry and its societal impact: Social implications and sustainable challenges. *Journal of Tourism and Cultural Change* 8(4): 278-292.

السياحي تطوير منظومة متكاملة للأمن السياحي، شملت تعزيز برامج التدريب الأمني للعاملين في القطاع، بالتعاون مع الجهات الأمنية المتخصصة.

وتجسد إمارة دبي هذا النموذج بشكل واضح، إذ تحولت خلال العقود الأربعة الماضية من منطقة محدودة التطور إلى واحدة من أبرز الوجهات السياحية العالمية^{4 5}. وقد تميزت دبي ببنية تحتية سياحية متقدمة تشمل منشآت فندقية فاخرة، ومراكز تسوق عالمية، ومعالم عمرانية وسياحية مبتكرة⁶، مما أسهم في ترسيخ مكانتها الدولية^{7 8}. وأمام هذا الزخم السياحي، برزت الحاجة إلى تعزيز الجاهزية الأمنية من خلال تدريب العاملين في القطاع السياحي على مهارات التعامل مع السائحين، وإدارة الأزمات، والتنسيق مع الجهات الأمنية المختصة.

⁴ Zaidan, E. (2015a). *Tourism Planning and Development in Dubai: Developing Strategies and Overcoming Barriers*. In Kozak, M, and N. Kozak, *Tourism Development*. Cambridge Scholars Publishing.

⁵ Sharpley R. (2008). Planning for tourism: The case of Dubai. *Tourism and Hospitality Planning and Development* 5(1): 13-30.

⁶ Smith B. (2010). Scared by, of, in, and for Dubai. *Social and Cultural Geography* 11(3): 263-283.

⁷ Zaidan, E. (2015b). Tourism shopping and new urban entertainment: a case study of Dubai. *Journal of Vacation Marketing*, 22, 1: 29-41.

⁸ Bagaen, S. 2007. Brand Dubai: The instant city; or the instantly recognizable city. *International Planning Studies* 12(2): 173-197.

وفي هذا السياق، تسعى حكومة دبي إلى مواصلة توسيع قطاع السياحة وفقاً لرؤية دبي السياحية⁹ 2020، التي تستهدف استقبال نحو 20 مليون سائح سنوياً، بما يعكس تضاعف مساهمة السياحة في اقتصاد الإمارة (DTCM). ويعد تحقيق هذا الهدف مرهوناً بتوافر منظومة أمن سياحي فعالة، تتكامل فيها جهود الشرطة السياحية مع المؤسسات السياحية عبر برامج تدريب أمني متخصصة، تسهم في رفع كفاءة العاملين وتعزيز ثقة السياح، وبما ينسجم مع المعايير الدولية للأمن والسلامة في الوجهات السياحية.

1-1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة فهم الدور الذي تضطلع به الشرطة السياحية في إمارة دبي في مجال التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي، في ظل النمو المتسارع لهذا القطاع وما يصاحبه من تحديات أمنية متزايدة. بالرغم من المكانة التي تحتلها دبي كوجهة سياحية آمنة، وما تبذله الجهات المختصة من جهود لتعزيز منظومة الأمن السياحي، إلا أن فعالية هذه المنظومة تظل مرهونة بمدى كفاءة العنصر البشري العامل في القطاع السياحي وقدرته على التعامل مع مختلف المواقف والتهديدات الأمنية المحتملة.

⁹ رؤية دبي السياحية 2020، متوفرة على الرابط: <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/strategies-plans-and-visions-until-2021/dubai-tourism-strategy-2020>

وتبرز المشكلة البحثية في محدودية الأدبيات الذي يتناول بالدراسة والتحليل الدور التدريبي للشرطة السياحية، لا سيما فيما يتعلق بتصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الأمنية، وآليات نقل المعرفة والخبرة الأمنية إلى العاملين في المنشآت السياحية. وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة النظرية إلى تقديم تحليل علمي لدور الشرطة السياحية في دبي في مجال التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي.

عليه، يركز هذا البحث على تحليل الوثائق والدراسات والأدبيات النظرية المتعلقة بتدريب الشرطة السياحية الأمني للعاملين في القطاع السياحي، موضحاً الإشكالية الأساسية التي تتمثل في: ما دور الشرطة السياحية في دبي في عمليات التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي؟ وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

- 1- ما مفهوم الشرطة السياحية في دبي، وما طبيعة مهامها في دعم منظومة الأمن السياحي؟
- 2- ما أهمية التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي ومتطلباته في ظل التحديات الأمنية المعاصرة؟
- 3- كيف تسهم الشرطة السياحية في دبي في تصميم وتنفيذ برامج التدريب الأمني للعاملين في القطاع

السياحي؟

2-1 أهداف الدراسة

تتطلب أهداف هذه الدراسة من أسئلة البحث، وتتمثل فيما يلي:

- 1- التعرف على مفهوم الشرطة السياحية في دبي وطبيعة مهامها في دعم منظومة الأمن السياحي.

2- توضيح مفهوم التدريب الأمني وأهميته للعاملين في القطاع السياحي في ظل التحديات الأمنية المعاصرة.

3- تحليل دور الشرطة السياحية في دبي في تصميم وتنفيذ برامج التدريب الأمني الموجهة للعاملين في القطاع السياحي.

1-3 أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب، حيث تساهم في:

- تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال الأمن السياحي، من خلال تسليط الضوء على الدور التدريبي للشرطة السياحية، وهو مجال لا يزال يعاني من محدودية الطرح النظري.
- تقدم الدراسة إطار تحليلي يربط بين مفاهيم الشرطة السياحية والتدريب الأمني، بما يعزز الفهم الأكاديمي لطبيعة العلاقة بين الجهات الأمنية والعاملين في القطاع السياحي.
- تساهم في توجيه صناع القرار في الجهات الأمنية والسياحية نحو أهمية التكامل المؤسسي في إعداد برامج تدريبية متخصصة.
- تساعد العاملين في القطاع السياحي على إدراك دورهم الأمني المكمل لدور الشرطة السياحية.

1-4 منهجية الدراسة

يعتبر منهج الدراسة من الأجزاء الأساسية في البحث العلمي التي تؤثر على جودة البحث وأهميته، فالمنهج هو الطريقة والأساليب التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة أو قضية معينة لاستكشاف الحقائق والإجابة عن بعض التساؤلات، ولتحقيق أهداف البحث الحالي بجودة عالية سيتم استخدام المنهج الوصفي لوصف دور الشرطة السياحية في دبي في عمليات التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي وذلك بالاعتماد على الوثائق والدراسات المتعلقة بموضوع البحث والمصادر الأخرى لتغطية الجانب النظري من البحث.

2- الإطار المفاهيمي للدراسة

مفهوم الشرطة السياحية

استخدم مصطلح الشرطة السياحية أو الشرطة الموجهة للسياحة (Tourist Police or Tourism Policing – TOPPs) لوصف الخدمات الأمنية والشرطية التي تعنى بحماية الأنشطة السياحية والسياح على وجه الخصوص. وقد ظهر مفهوم الشرطة السياحية لأول مرة في أوائل تسعينيات القرن الماضي على يد خبراء الأمن السياحي¹⁰. ويختلف نمط العمل الشرطي في السياحة عن أشكال الشرطة التقليدية، إذ يأخذ في الاعتبار العلاقة الوثيقة بين السياحة والاقتصاد المحلي، وما يترتب عليها من متطلبات أمنية خاصة تتناسب مع طبيعة الزوار وتنوعهم الثقافي.

¹⁰ Tarlow, P., 2014. *Tourism security: Strategies for effectively managing travel risk and safety*. Waltham-MA, USA: Elsevier, Butterworth-Heinemann.

وبناءً على ذلك، تعتبر عملية التدريب والتأهيل المهني المتخصص عنصر هام في عمل الشرطة السياحية، حيث يتعين على أفرادها امتلاك مهارات أمنية، وتواصلية، وثقافية تمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة، بما يسهم في تعزيز أمن المجتمع ودعم التنمية السياحية المستدامة¹¹. وقد تم تأسيس أول وحدة متخصصة للشرطة السياحية عام 1994 من خلال تعاون مشترك بين إدارة الطيران الفيدرالية، وإدارات الشرطة، وشركات الطيران العاملة في مطار ميامي الدولي¹².

وتعرف الشرطة السياحية بأنها قوة أمنية متخصصة أنشئت بهدف حماية أرواح السياح وممتلكاتهم من المخاطر والتهديدات المحلية المحتملة. كما تعمل منظومة الشرطة السياحية بتنسيق وثيق مع قادة قطاع الأعمال، وسلطات المطارات، والمنشآت التي تقدم خدماتها للمسافرين، إضافة إلى المواطنين، بما يسهم في الوقاية من الجرائم المرتبطة بالسياحة أو الحد منها بصورة كبيرة، وتقليل الخوف من الجريمة، ومعالجة مظاهر التدهور في المناطق التي يقصدها السياح بشكل متكرر¹³.

وتتمثل الأهداف الرئيسية للشرطة السياحية فيما يلي:

¹¹ Tarlow, P., 2014. *Tourism security: Strategies for effectively managing travel risk and safety*. Waltham-MA, USA: Elsevier, Butterworth-Heinemann.

¹² Payam, M. M., 2016. Tourists' Security: The Need for Tourism Police in Bosnia and Herzegovina. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 12(1), 1-9.

¹³ Payam, M. M., 2016. Tourists' Security: The Need for Tourism Police in Bosnia and Herzegovina. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 12(1), 1-9.

- ضمان نجاح المبادرات الحكومية الهادفة إلى تطوير صناعة السياحة.
- تقديم المساعدة وتوفير الأمن للسياح المحليين والدوليين.
- الوقاية من الجرائم التي تستهدف السياح والتحقيق فيها.
- منع السياح من ارتكاب المخالفات والجرائم في المناطق والمواقع السياحية.

مفهوم الأمن السياحي

يعتبر الأمن السياحي أحد المرتكزات الأساسية لنجاح القطاع السياحي واستدامته، إذ يشير إلى منظومة متكاملة من المفاهيم والإجراءات التربوية والتنظيمية والأمنية التي تهدف إلى توفير بيئة آمنة وجاذبة تمكن الأفراد من التنقل والإقامة بمختلف أهدافهم ومدد إقامتهم وخلفياتهم الثقافية والدينية، في إطار يسوده الشعور بالطمأنينة واليسر¹⁴. ويعكس هذا المفهوم البعد الوقائي للأمن السياحي، الذي يتجاوز الحماية التقليدية ليشمل نشر الوعي الأمني وتعزيز السلوكيات الآمنة لدى العاملين في القطاع السياحي.

وفي السياق ذاته، يشير ذيب (2023)¹⁵ إلى أن الأمن السياحي يتسم بتعدد مستوياته وأجهزته، حيث تتكامل اختصاصات الجهات الأمنية والإدارية المختلفة بما يضمن قدرة السائح، سواء داخل الدولة أو خارجها،

¹⁴ المجالي، عبد الحميد. (2011). مفهوم الأمن السياحي في الإسلام، أبها: كلية التدريب (قسم البرامج التدريبية).

¹⁵ ذيب، فيصل. (2023). الأمن السياحي وتأثيره على ظاهرة السياحة، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، 6(2)، 207-229.

على التنقل بحرية وأمان. ويبرز هنا الدور التنسيقي للشرطة السياحية في إعداد وتدريب العاملين في المنشآت السياحية، بما يعزز من كفاءتهم في التعامل مع المواقف الأمنية المختلفة ودعم منظومة الأمن السياحي الشامل.

كما يعرف الجحني (2004)¹⁶ الأمن السياحي بأنه مجموعة من الأنشطة الإدارية والأمنية التي تستهدف تأمين مسار الأنشطة السياحية في مناخ يسوده الاطمئنان والاستقرار، دون عوائق أو تهديدات، ويتحقق ذلك من خلال توفير الظروف الملائمة التي تجعل تجربة السائح آمنة ومُرضية، وتلبي احتياجاته الأساسية والترفيهية. ويؤكد هذا التعريف أهمية العنصر البشري المؤهل أمنياً، وهو ما يجعل التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي أحد المكونات الجوهرية لتحقيق هذا النوع من الأمن.

ويرى فهمي (1994)¹⁷ أن جوهر الأمن السياحي يتمثل في توفير الطمأنينة للسائح منذ لحظة وصوله إلى الدولة وحتى مغادرته لها، بما يشمل حمايته في نفسه وماله وممتلكاته وأمتعته، وصيانته من أي مضايقات أو جرائم قد يتعرض لها. ويتطلب تحقيق ذلك وجود منظومة أمنية متخصصة قادرة على الوقاية والاستجابة الفعالة، إلى جانب نشر ثقافة أمنية لدى العاملين في القطاع السياحي.

¹⁶ الجحني، علي. (2004). الأمن السياحي، ط1، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

¹⁷ فهمي، سمير. (1994). الأمن السياحي وأثره على الدخل الوطني (الحلقة العلمية لمكافحة جرائم السياحة)، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

وبناءً على ما سبق، يمكن استخلاص أن الأمن السياحي يتمحور حول جهود الدولة، من خلال أجهزتها الأمنية والإدارية، وفي مقدمتها الشرطة السياحية، الهادفة إلى تحقيق السلامة لكافة الأنشطة السياحية، وضمان تمتع السائح بالأمن والطمأنينة والرضا. ويتحقق ذلك عبر تبني عمليات وإجراءات أمنية وقائية، تعتمد على التدريب الأمني المتخصص، وحماية السائح وممتلكاته، وتأمين سبل الراحة والاستقرار، وتوفير مقومات العرض السياحي بما يسهم في إشباع حاجات السائح وتعزيز مكانة الوجهة السياحية.

3- الشرطة السياحية في دبي

تعتبر الشرطة السياحية في إمارة دبي إحدى الإدارات المتخصصة التابعة للإدارة العامة للتحريات والمباحث الجنائية في القيادة العامة لشرطة دبي، ويقع مقرها الرئيس في مبنى القيادة العامة. وتتمثل مهمتها الأساسية في التعامل مع مختلف المشكلات التي قد تواجه السياح أثناء تواجدهم في الإمارة، بما يضمن توفير بيئة آمنة ومستقرة تعزز من تجربة السائح وتدعم سمعة الإمارة كوجهة سياحية عالمية آمنة¹⁸.

وقد أنشئت هذه الإدارة عام 2001 تحت مسمى "إدارة الأمن السياحي"، في إطار سعي القيادة العامة لشرطة دبي إلى دعم القطاع السياحي وتعزيز منظومة الأمن السياحي. وفي الأول من سبتمبر عام 2014، صدر أمر قوة بتغيير مسمى الإدارة إلى "إدارة الشرطة السياحية"، وذلك في خطوة هدفت إلى تعزيز الصورة

¹⁸ الموقع الرسمي لشرطة دبي على الرابط: [/https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home?lang=ar%20links](https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home?lang=ar%20links)

الأمنية الدولية لمدينة دبي، وترسيخ دور الشرطة في رعاية مصالح الزوار والسياح، وضمان تمتعهم بإقامة آمنة وسعيدة في الإمارة¹⁹.

وتضطلع الشرطة السياحية بدور محوري في تحقيق الأمن والاستقرار في القطاع السياحي، حيث تعمل على توفير الأجواء المناسبة للسياح بما يحقق لهم الشعور بالطمأنينة والراحة. كما تقدم الإدارة النصح والمشورة الأمنية، وتجيب عن استفسارات السياح خلال فترة إقامتهم في دبي، إلى جانب توعيتهم بالقوانين المحلية والأنظمة المعمول بها، بما يسهم في الحد من المخالفات وتعزيز الالتزام المجتمعي²⁰.

وتضع الشرطة السياحية في مقدمة أولوياتها التعامل مع التحديات والمعوقات الأمنية التي قد تواجه السياح أو المنشآت السياحية، من خلال تنفيذ أنشطة وإجراءات أمنية متنوعة، وتقديم خدمات شرطية متخصصة وفق أعلى معايير الجودة. ويتم ذلك عبر كوادر بشرية مؤهلة وذات كفاءة عالية، تعمل تحت إشراف مباشر من القيادة العامة لشرطة دبي، بما ينسجم مع متطلبات البيئة السياحية متعددة الثقافات".

وفي إطار تعزيز التواصل المجتمعي ونشر الوعي الأمني، تحرص القيادة العامة لشرطة دبي على المشاركة في الاحتفاء باليوم العالمي للسياحة الذي يصادف السابع والعشرين من سبتمبر من كل عام، بهدف

¹⁹ الطنيجي، حمد؛ وأبو رمان، أسعد. (2023). ممارسات الأمن السياحي الشامل في دولة الإمارات ودوره في توفير بيئة سياحية آمنة ومستدامة: دراسة تاريخية للجهود الاتحادية للفترة: 1990-2015، مجلة الدراسات التاريخية، 24(1)، 665-702.

²⁰ الموقع الرسمي لشرطة دبي على الرابط: <https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home?lang=ar%20links>

تعريف المجتمع بدور الشرطة السياحية والخدمات التي تقدمها للسياح، إضافة إلى نشر الثقافة القانونية، وتقديم الإرشادات والنصائح التي تسهم في إسعاد الزوار وتعزيز مكانة دبي كمدينة للسعادة²¹.

4- التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي

يعتبر التدريب وتمكين العاملين من الركائز الأساسية لتعزيز كفاءة الموارد البشرية في القطاع السياحي، ولا سيما في مدينة دبي التي شهدت نشاط سياحي كثيف وتنوع ثقافي واسع. ويؤدي تمكين العاملين، من خلال التدريب المستمر، إلى رفع مستويات الدافعية والانخراط الوظيفي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الأداء الأمني والخدمات المقدمة للسياح²²، فعندما يشعر العاملون بالثقة والكفاءة، يصبحون أكثر قدرة على تحمل المسؤولية والتعامل الفعال مع المواقف المختلفة، بما يسهم في تحسين تجربة السائح وتعزيز الشعور بالأمن والطمأنينة.

²¹ شرطة دبي تحقّي بيوم السياحة العالمي. (2023). متوفر على الرابط: <https://www.wam.ae/ar/article/3ujcvs->

<https://www.wam.ae/ar/article/3ujcvs-%D8%B4%D8%B1%D8%B7%D8%A9-%D8%AF%D8%A8%D9%8A-%D8%AA%D8%AD%D8%AA%D9%81%D9%8A-%D8%A8%D9%8A%D9%88%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A>

²² Alagarsamy, S., Mehroliya, S. and Aranha, R. H. (2020). The Mediating Effect of Employee Engagement: How Employee Psychological Empowerment Impacts Employee Satisfaction? A Study of Maldivian Tourism Sector. Global Business Review. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/0972150920915315>

كما يسهم التدريب في تنمية قدرات العاملين على الابتكار وتقديم حلول إبداعية للتحديات التي قد تواجه القطاع السياحي، بما في ذلك التحديات الأمنية²³. ويسهم التدريب الأمني كذلك في تعزيز الشعور بالمسؤولية والانتماء لدى العاملين، مما يدفعهم إلى العمل بكفاءة أعلى والتركيز على تحقيق النتائج، وهو ما يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الكفاءة التشغيلية في المنشآت السياحية²⁴. وتمكن هذه الكفاءة المنشآت من التوسع وتقديم خدمات أكثر تنوعاً، بما يتطلب استقطاب كوادر بشرية إضافية وتوفير فرص عمل جديدة في القطاع السياحي.

ومن جانب آخر، فإن تدريب العاملين على مهارات اتخاذ القرار والتواصل الفعال، وخاصة في المواقف الأمنية، يعزز قدرتهم على تقديم خدمات مخصصة تراعي احتياجات السياح، مما يرفع مستوى رضاهم ويزيد من احتمالات تكرار الزيارة وبناء الثقة بالوجهة السياحية²⁵. كما يسهم هذا التدريب في ترسيخ ثقافة الالتزام بالقوانين والأنظمة المحلية، وهو عنصر أساسي في دعم الأمن السياحي.

²³ عراقي، م. إ. (2006). جودة الخدمات السياحية في مصر: وجهات نظر العملاء الخارجيين والداخليين. مجلة القياس

المعياري: مجلة دولية، 13(4)، ص 469-492. <https://doi.org/10.1108/14635770610676308>

²⁴ Gençer, G. and Gençer, K. (2020). Empowerment in Tourism. In A. Akbaba and V. Altıntaş (Eds.), *Industrial and Managerial Solutions for Tourism Enterprises*, pp. 55-76. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3030-6.ch005>

²⁵ Bello, Y. O. and Bello, M. B. (2017). Employees' empowerment, service quality and customers' satisfaction in the hotel industry. *Strategic Journal of Business and Change Management*, 4(4), pp. 1001-1019.

ويرتبط التدريب الأمني بتنمية المهارات والقدرات المهنية للعاملين في القطاع السياحي، حيث تعد البرامج التدريبية وسيلة فاعلة لإكسابهم المعرفة والخبرة اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة²⁶. ويؤدي اكتساب هذه المهارات إلى تعزيز الثقة بالنفس والشعور بالكفاءة، مما يرسخ مفهوم التمكين الوظيفي ويزيد من القدرة على مواجهة التحديات الأمنية المختلفة²⁷. كما يسهم وضوح الأدوار والمسؤوليات، الذي توفره البرامج التدريبية، في تحفيز العاملين على المبادرة والمشاركة الإيجابية في تحقيق الأمن والسلامة²⁸

وبوجه عام، يتطلب تعزيز التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي بمدينة دبي تكامل الجهود بين الجهات الحكومية، وفي مقدمتها الشرطة السياحية، والمؤسسات السياحية، والهيئات التعليمية، بما يسهم في تصميم برامج تدريبية متخصصة تدعم التعلم المستمر، وترفع من كفاءة العاملين، وتعزز منظومة الأمن السياحي، وتدعم مكانة دبي كوجهة سياحية عالمية آمنة.

5- دور الشرطة السياحية في دبي في التدريب الأمني

²⁶ Tsaur, S. H., Chang, H. M. and Wu, C. S. (2004). Promoting service quality with employee empowerment in tourist hotels: The role of service behavior. *Asia Pacific Management Review*, 9(3), pp. 12-23.

²⁷ Turkmenoglu, M. A. (2019). Investigating Benefits and Drawbacks of Employee Empowerment in the Sector of Hospitality: A Review. *International Research Journal of Business Studies*, 12(1).

²⁸ Marta, I. A., Supartha, I., Dewi, I. G. A. M., and Wibawa, I. (2021). Job enrichment, empowerment, and organizational commitment: The mediating role of work motivation and job satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 1031-1040.

يمثل التدريب الأمني أحد الأدوات الاستراتيجية الرئيسة التي تعتمد عليها إمارة دبي في دعم منظومة الأمن السياحي، لا سيما في ظل ما يشهده القطاع السياحي من نمو متسارع وتنوع ثقافي وتطور تقني مستمر. وفي هذا السياق، تضطلع الشرطة السياحية في دبي بدور محوري في إعداد وتأهيل العاملين في القطاع السياحي، بما يمكنهم من التعامل بكفاءة مع التحديات الأمنية المختلفة، وتعزيز قدرتهم على تطبيق معايير الأمن والسلامة العامة، والتفاعل الإيجابي مع السياح في مختلف الظروف.

وفي هذا الإطار، تضطلع الشرطة السياحية في دبي بدور فاعل في تنفيذ برامج التوعية والتدريب الأمني الموجهة للعاملين في القطاع السياحي، وذلك من خلال تنظيم محاضرات وورش عمل متخصصة. ومن الأمثلة على ذلك تنظيم إدارة الشرطة السياحية التابعة للإدارة العامة للتحريات والمباحث الجنائية في شرطة دبي محاضرة توعوية بعنوان "التوعية الأمنية السياحية" في فندق موناكو بمنتجع كوت دازور في منطقة جزر العالم، استفاد منها 45 موظفًا من العاملين في القطاع السياحي. وركزت هذه المحاضرة على رفع مستوى الوعي الأمني لدى المشاركين، من خلال تعريفهم بآليات التواصل مع الشرطة في حالات الطوارئ أو الحالات الاعتيادية عبر مركز الاتصال (901)، والتعريف بالخدمات التي يقدمها مركز الشرطة الذكي (SPS)، إضافة إلى إجراءات التسجيل الفندقي، وأنواع البلاغات المتكررة، ومتطلبات الأمن والسلامة العامة، ومبادئ الإسعافات الأولية.

كما عكست هذه المبادرة التدريبية نهج التكامل المؤسسي الذي تتبناه شرطة دبي في مجال التدريب الأمني السياحي، حيث شاركت في تقديم المحاضرة عدة إدارات فرعية من الإدارة العامة للتحريات والمباحث الجنائية، شملت إدارة الشرطة السياحية، وإدارة المباحث الإلكترونية، وإدارة التحقيقات الجنائية والإدارية، وإدارة المعثورات والمفقودات. كما شارك عدد من الشركاء الاستراتيجيين، من بينهم دائرة الاقتصاد والسياحة بدبي، والإدارة العامة للدفاع المدني، ومؤسسة دبي لخدمات الإسعاف، في تقديم المحتوى التوعوي، بما يعزز من شمولية التدريب وفاعليته في دعم منظومة الأمن السياحي²⁹.

وفي هذا السياق، برز دور الشرطة السياحية بدبي تعزز التوعية بخدماتها بين موظفي هيلتون دبي نخلة جميرا³⁰ بحضور 90 موظفاً، وبالتعاون مع دائرة الاقتصاد والسياحية، والإدارة العامة للدفاع المدني، ومؤسسة دبي لخدمات الإسعاف، والشركاء الداخليين في شرطة دبي، بما يعكس إدراك أهمية الفنادق كنقطة تماس مباشرة بين السائح والمنظومة الأمنية. وتؤكد مشاركة عدد كبير من الموظفين في المحاضرات التوعوية على اتساع نطاق التدريب الأمني، وحرص الشرطة السياحية على رفع مستوى الوعي الأمني لدى العاملين، بما

²⁹ شرطة دبي تعزز التوعية الأمنية السياحية بين موظفي كوت دازور، (2023). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=cl3fu21z3m64pigq8jqvnp71>

³⁰ الشرطة السياحية بدبي تعزز التوعية بخدماتها بين موظفي هيلتون دبي نخلة ج. (2024). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=frg9hqcq64zir48kk9e90tmhy>

يسهم في تعزيز قدرتهم على التعامل مع السياح، والتعرف على المخاطر الأمنية المحتملة، وسبل الإبلاغ عنها.

كما عكست هذه المبادرة اعتماد الشرطة السياحية على نهج الشراكة المؤسسية في تنفيذ التدريب الأمني، من خلال التعاون مع جهات حكومية وخدمية متعددة، الأمر الذي يعزز شمولية المحتوى التدريبي، ويضمن تغطية جوانب الوقاية من الحرائق، والإسعافات الأولية، ومكافحة الجرائم الإلكترونية، والتعامل مع المخدرات. ويعكس هذا التكامل المؤسسي دور الشرطة السياحية في تنسيق الجهود التدريبية الأمنية، بما يدعم الأمن السياحي بصورة شاملة.

كما برزت جهود الشرطة السياحية في إمارة دبي خلال النصف الأول من عام 2024 في مجال نشر الوعي الأمني السياحي، حيث تم تنفيذ برامج توعوية استفاد منها 1756 موظفاً وحارساً فندقياً وسائقاً، وذلك من خلال 28 محاضرة متخصصة. وقد قدمت هذه المحاضرات على أيدي خبراء ومختصين من مختلف الإدارات العامة في شرطة دبي، وبالتعاون مع شركاء من القطاع الخاص والجهات المستفيدة، وذلك في إطار

التوجه الاستراتيجي الرامي إلى ترسيخ مكانة دبي كمدينة آمنة. كما نفذت الشرطة السياحية خلال عام 2023 ما مجموعه 57 محاضرة توعوية، استفاد منها 4136 موظفاً وحارساً وسائقاً ومنقذاً سياحياً³¹.

وتؤدي الشرطة السياحية دور هام في تعزيز الوعي الأمني في مختلف القطاعات السياحية على مستوى الإمارة، إلى جانب مهامها الأمنية المباشرة. وشملت البرامج التوعوية التعريف بالخدمات الشرطة الذكية، مثل تطبيق شرطة دبي الذكي، وخدمة الشرطة السياحية، وخدمة "عين الشرطة" التفاعلية التي تتيح لمستخدمي التطبيق الإبلاغ عن التجاوزات غير القانونية، بما يسهم في حفظ الأمن والحد من الجريمة. كما تضمنت المحاضرات التوعوية بتطبيق "أبحر بأمان" الخاص بالرحلات البحرية، والذي يتيح تحديد موقع المستخدم في حالات الاستغاثة والطوارئ، إضافة إلى التعريف بمنصة (eCrime) المخصصة لتلقي بلاغات الجرائم الإلكترونية.

ويعكس هذا التوسع إلى تبني الشرطة السياحية رؤية شمولية للأمن السياحي، تقوم على إشراك جميع الفئات التي تتعامل بشكل مباشر مع السياح في المنظومة الأمنية. كما يدل على إدراك أهمية توحيد مستوى

³¹1756 مستفيداً من المحاضرات التوعوية لشرطة دبي السياحية. (2024). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=tow2vhdhggzvjamdfewnjtgs>

الوعي الأمني بين مختلف العاملين، بما يعزز التنسيق الميداني، ويحد من الثغرات الأمنية، ويدعم استدامة الأمن في المواقع السياحية المختلفة.

وفي هذا السياق، تمكنت الشرطة السياحية خلال عام 2024 من تنفيذ 66 محاضرة توعوية، استفاد منها 4364 من العاملين في القطاع السياحي، شملت موظفي الفنادق، والحراس، وسائقي سيارات الأجرة، والعاملين في مجال الإنقاذ، والمرشدين السياحيين. وقد نفذت هذه المحاضرات بالتعاون مع شركاء من القطاعين العام والخاص، وركزت على رفع مستوى المعرفة بالخدمات الشرطية، وتعزيز ثقافة الوقاية الأمنية، وتحسين آليات التواصل مع الجهات الأمنية في الحالات الطارئة وغير الطارئة.

كما شملت البرامج التوعوية شرح خدمات مراكز الشرطة الذكية، وآليات التعامل مع المفقودات والمعثرات في المنشآت الفندقية، إضافة إلى تقديم إرشادات أمنية للعاملين في أمن الفنادق، وبيان قنوات التواصل الرسمية مع الشرطة في مختلف الحالات.

وضمن إطار دعم البيئة السياحية الآمنة، نُظمت ورش عمل متخصصة في التوعية الأمنية السياحية، بالتعاون مع الجهات المعنية بالقطاع السياحي، واستهدفت عدداً من المنشآت الفندقية والعاملين فيها. وهدفت هذه الورش إلى تعزيز كفاءة العاملين في التعامل مع السياح والزوار، وتوعيتهم بالإجراءات الأمنية، والخدمات

الرقمية الشرطية، وآليات الإبلاغ عن المخالفات والجرائم، بما يسهم في تحسين جودة التجربة السياحية في الإمارة³².

كما برز دور الشرطة السياحية في تنظيم ورشة عمل لـ 15 فندقاً بالبرشاء واستفاد منها 185 موظفاً من القيادات الإدارية والعاملين في المكاتب الأمامية والأقسام التشغيلية ذات الصلة، في مجال التوعية الأمنية السياحية في أحد الفنادق بإمارة دبي، وذلك بالشراكة مع الجهة المعنية بتنظيم وتطوير القطاع السياحي، وبالتعاون مع الشركاء الداخليين في شرطة دبي. وجاءت هذه الورش ضمن برنامج التوعية السياحية الداعم لمبادرة المعرفة السياحية، وهدفت إلى تعزيز بيئة سياحية آمنة ومستدامة، بما يسهم في رفع مستوى رضا السياح والزوار، من خلال تكامل الجهود بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص.

وركزت الورش على استهداف العاملين في المنشآت الفندقية بشكل سنوي، بهدف رفع مستوى الوعي الأمني لديهم، وتعزيز مهارات التعامل مع السياح والزوار، وتمكينهم من تقديم الدعم والمساعدة اللازمة عند

³² 4364 مُستفيداً من التوعية السياحية لشرطة دبي خلال العام الماضي. (2025). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=titwggzi9ijowlkcow2c76td>

الحاجة، إضافة إلى تعريفهم بالخدمات الشرطية الذكية المتاحة، بما يسهم في تحسين سرعة الاستجابة والتواصل مع الجهات الأمنية³³.

من جانب آخر، عقدت القيادة العامة لشرطة دبي خلوة استراتيجية لمناقشة الخطة التدريبية السنوية لعام 2026، بهدف تطوير منظومة التدريب المؤسسي، واستشراف الاحتياجات المستقبلية للكوادر الأمنية، وتعزيز جاهزيتها لمواكبة التحولات الأمنية والتقنية. وركزت الخلوة على مواءمة الأهداف التدريبية مع التوجهات الاستراتيجية للمؤسسة، وتبني منهجيات تدريبية تطبيقية تدعم الكفاءة والجاهزية.

وتناولت الخلوة أهمية إعداد وتأهيل المدربين وفق رؤية استشرافية، وتصميم برامج تدريبية مرنة قادرة على مواجهة التحديات المستقبلية، مع مراعاة طبيعة اختصاص كل إدارة. كما شكلت الخلوة منصة لتكامل الجهود بين الإدارات المختلفة، وتوحيد الرؤى، وتبادل الخبرات، بما يعزز جودة المخرجات التدريبية ويرسخ ثقافة التعلم المستمر والابتكار المؤسسي.

³³ الشرطة السياحية بدبي تنظم ورشة عمل لـ 15 فندقاً بالبرشاء. (2022). متوف على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=yhrgltyz2dyj7ccn2vioglnj>

وتضمنت الخوة جلسات حوارية ناقشت دورة التعلم المتكاملة، بدءاً من تخطيط البرامج التدريبية وتصميمها، مروراً بتنفيذها، وانتهاءً بقياس أثر التعلم وتقييم النتائج، بما يضمن تحقيق الأهداف التدريبية بكفاءة واستدامة³⁴.

6- الخاتمة

تلخص هذه الدراسة دور الشرطة السياحية في دبي في عمليات التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي من خلال تحليل الأدب النظري والوثائق والدراسات المتعلقة بموضوع البحث. أكدت الدراسة أن الشرطة السياحية في دبي تمثل نموذج متقدم في إدارة الأمن السياحي، حيث تجاوز دورها الإطار الأمني التقليدي ليشمل أبعاد توعوية وتدريبية وتشاركية، تسهم في تعزيز جودة التجربة السياحية ودعم الاستقرار الأمني في الإمارة. وقد أسهمت هذه المقاربة الشمولية في ترسيخ مكانة دبي كمدينة آمنة قادرة على استيعاب التنوع الثقافي والتطور السياحي المتسارع.

كما أظهرت الدراسة أن التدريب الأمني للعاملين في القطاع السياحي يعد أحد أهم ركائز الأمن الوقائي، إذ يسهم في رفع كفاءة الموارد البشرية، وتعزيز قدرتها على التعامل مع التحديات الأمنية المعاصرة، لا سيما

³⁴ شرطة دبي تبحث الاحتياجات التدريبية التخصصية للكوادر الأمنية. (2026). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=hrdhiavjnygtco2tavaxq7sz>

في ظل التحول الرقمي وتزايد أنماط الجرائم غير التقليدية. ويبرز التدريب كأداة استراتيجية لتمكين العاملين، وتحسين جودة الخدمات، وبناء الثقة بين السائح والمنظومة الأمنية.

وتخلص الدراسة إلى أن نجاح منظومة التدريب الأمني السياحي في دبي يرتبط بدرجة كبيرة بالتكامل المؤسسي، والتخطيط الاستراتيجي، واستمرارية البرامج التدريبية، ومواءمتها مع المتغيرات المستقبلية. ويعكس هذا النهج رؤية استباقية للأمن السياحي، تقوم على الوقاية، والجاهزية، والشراكة، بما يضمن استدامة الأمن ودعم تنافسية القطاع السياحي في الإمارة.

6-1 النتائج

توصلت الدراسة من خلال العرض السابق للأدبيات والوثائق لعدد من النتائج، كالآتي:

1. تبين أن الشرطة السياحية في دبي تمثل جهاز أمني متخصص أنشئ استجابة لخصوصية القطاع السياحي وتزايد أعداد الزوار وتنوعهم الثقافي. كما لا يقتصر دور الشرطة السياحية على الجوانب الأمنية التقليدية، بل يمتد ليشمل أدوارًا وقائية، وتوعوية، وإرشادية، وخدمية، تسهم في تحسين تجربة السائح.

2. تسهم الشرطة السياحية في دعم سمعة دبي الدولية كوجهة سياحية آمنة، من خلال التعامل الاحترافي مع القضايا التي تمس السياح والمنشآت السياحية. كما تعتمد الشرطة السياحية نهج التواصل المجتمعي والتثقيف القانوني للسياح والعاملين، بما يعزز الامتثال للقوانين المحلية ويحد من المخالفات.
3. تبين أن التدريب الأمني يمثل عنصر أساسي في تمكين العاملين بالقطاع السياحي ورفع جاهزيتهم للتعامل مع المخاطر الأمنية المختلفة. كونه يسهم في تعزيز مهارات التواصل، واتخاذ القرار، وإدارة الأزمات، بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات السياحية.
4. يساهم التدريب المستمر في ترسيخ ثقافة الوقاية الأمنية، وتقليل الاعتماد على رد الفعل بعد وقوع الحوادث.
5. يرتبط التدريب الأمني بتحقيق رضا السياح وزيادة ولائهم، من خلال توفير بيئة آمنة ومستقرة تعزز الثقة بالوجهة السياحية.
6. تؤدي الشرطة السياحية دور فعال في تخطيط وتنفيذ برامج تدريبية وتوعوية موجهة لمختلف فئات العاملين في القطاع السياحي.
7. تعتمد هذه البرامج على التنوع في أساليب التدريب، مثل المحاضرات، وورش العمل، والتدريب التطبيقي داخل المنشآت السياحية.

8. تتسم برامج التدريب الأمني بالشمولية، حيث تغطي الجوانب الأمنية، والإسعافات الأولية، والسلامة العامة، والجرائم الإلكترونية، والتعامل مع المفقودات.
9. يسهم التعاون المؤسسي بين الشرطة السياحية والجهات الحكومية والخدمية في تعزيز جودة المحتوى التدريبي وملاءمته لواقع العمل السياحي. كما يعكس التوسع الكمي في عدد المحاضرات والمستفيدين تبني الشرطة السياحية رؤية استراتيجية طويلة الأمد لتعزيز الأمن السياحي المستدام.
10. أظهرت الدراسة أن التخطيط الاستراتيجي للتدريب، كما في الخلوات الاستراتيجية، يدعم تطوير منظومة التدريب ورفع جاهزية الكوادر الأمنية مستقبلاً.

6-2 التوصيات

1. تعزيز الإطار المؤسسي للتدريب الأمني السياحي من خلال اعتماد استراتيجية تدريب موحدة تشرف عليها الشرطة السياحية بالتنسيق مع الجهات السياحية المعنية.
2. إلزام المنشآت السياحية والفندقية بإدراج التدريب الأمني ضمن برامج التأهيل الوظيفي الأساسي للعاملين الجدد.
3. تطوير برامج تدريب رقمية تفاعلية تركز على الجرائم الإلكترونية، والأمن السيبراني، والتعامل مع التقنيات الذكية في القطاع السياحي.

4. قياس الأثر الفعلي للبرامج التدريبية من خلال أدوات تقييم دورية تربط بين التدريب ومستوى الأداء الأمني في المنشآت السياحية.

المراجع:

المراجع العربية:

1756 مستقيماً من المحاضرات التوعوية لشرطة دبي السياحية. (2024). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=tow2vhdhggzvjamdfewnjtgs>

4364 مُستقيماً من التوعية السياحية لشرطة دبي خلال العام الماضي. (2025). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=titwggzi9ijowlkcow2c76td>

الجحي، علي. (2004). الأمن السياحي، ط1، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

ذيب، فيضل. (2023). الأمن السياحي وتأثيره على ظاهرة السياحة، *المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات*، 6(2)، 207-229.

رؤية دبي السياحية 2020، متوفرة على الرابط: [https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-](https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/strategies-plans-and-visions-untill-2021/dubai-tourism-strategy-2020)

[and-awards/strategies-plans-and-visions/strategies-plans-and-visions-untill-2021/dubai-tourism-strategy-2020](https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/strategies-plans-and-visions-untill-2021/dubai-tourism-strategy-2020)

الشرطة السياحية بدبي تعزز التوعية بخدماتها بين موظفي هيلتون دبي نخلة ج. (2024). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=frg9hcq64zir48kk9e90tmhy>

الشرطة السياحية بدبي تنظم ورشة عمل لـ15 فندقاً بالبرشاء. (2022). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=yhrgltyz2dyj7ccn2vioglnj>

شرطة دبي تبحث الاحتياجات التدريبية التخصصية للكوادر الأمنية. (2026). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=hrdhiavjnygtco2tavaxq7sz>

شرطة دبي تحتفي بيوم السياحة العالمي. (2023). متوفر على الرابط:

<https://www.wam.ae/ar/article/3ujcvs-%D8%B4%D8%B1%D8%B7%D8%A9-%D8%AF%D8%A8%D9%8A-%D8%AA%D8%AD%D8%AA%D9%81%D9%8A-%D8%A8%D9%8A%D9%88%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A>

شرطة دبي تعزز التوعية الأمنية السياحية بين موظفي كوت دازور، (2023). متوفر على الرابط:

<https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home/media/news/news-details?id=cl3fu21z3m64pigq8jqvnp71>

الطنيجي، حمد؛ وأبو رمان، أسعد. (2023). ممارسات الأمن السياحي الشامل في دولة الإمارات ودوره في توفير بيئة سياحية آمنة ومستدامة: دراسة تاريخية للجهود الاتحادية للفترة: 1990-2015، مجلة الدراسات التاريخية، 24(1)، 665-702.

عراقي، م. إ. (2006). جودة الخدمات السياحية في مصر: وجهات نظر العملاء الخارجيين والداخليين. مجلة القياس المعياري:

مجلة دولية، 13(4)، ص 469-492. <https://doi.org/10.1108/14635770610676308>

فهيمي، سمير. (1994). الأمن السياحي وأثره على الدخل الوطني (الحلقة العلمية لمكافحة جرائم السياحة)، الرياض: جامعة

نايف العربية للعلوم الأمنية

المجالي، عبد الحميد. (2011). مفهوم الأمن السياحي في الإسلام، أبها: كلية التدريب (قسم البرامج التدريبية).

الموقع الرسمي لشرطة دبي على الرابط <https://www.dubaipolice.gov.ae/app/home?lang=ar%20links>

المراجع الأجنبية:

- Alagarsamy, S., Mehroliya, S. and Aranha, R. H. (2020). The Mediating Effect of Employee Engagement: How Employee Psychological Empowerment Impacts Employee Satisfaction? A Study of Maldivian Tourism Sector. *Global Business Review*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/0972150920915315>
- Bagaeen, S. 2007. Brand Dubai: The instant city; or the instantly recognizable city. *International Planning Studies* 12(2): 173-197.
- Bello, Y. O. and Bello, M. B. (2017). Employees' empowerment, service quality and customers' satisfaction in the hotel industry. *Strategic Journal of Business and Change Management*, 4(4), pp. 1001-1019.
- Gençer, G. and Gençer, K. (2020). Empowerment in Tourism. In A. Akbaba and V. Altıntaş (Eds.), *Industrial and Managerial Solutions for Tourism Enterprises*, pp. 55-76. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3030-6.ch005>
- Marta, I. A., Supartha, I., Dewi, I. G. A. M., and Wibawa, I. (2021). Job enrichment, empowerment, and organizational commitment: The mediating role of work motivation and job satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 1031-1040.
- Mitchell C.J.A, Wall S. de. (2009). Revisiting the model of creative destruction: St. Jacobs, Ontario, a decade later. *Journal of Rural Studies* 25: 156-167.
- Payam, M. M., 2016. Tourists' Security: The Need for Tourism Police in Bosnia and Herzegovina. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 12(1), 1-9.
- Sharpley R. (2008). Planning for tourism: The case of Dubai. *Tourism and Hospitality Planning and Development* 5(1): 13-30.
- Smith B. (2010). Scared by, of, in, and for Dubai. *Social and Cultural Geography* 11(3): 263-283.
- Stephenson M, Ali-Knight J. (2010). Dubai's tourism industry and its societal impact: Social implications and sustainable challenges. *Journal of Tourism and Cultural Change* 8(4): 278-292.
- Tarlow, P., 2014. *Tourism security: Strategies for effectively managing travel risk and safety*. Waltham-MA, USA: Elsevier, Butterworth-Heinemann.
- Tsaur, S. H., Chang, H. M. and Wu, C. S. (2004). Promoting service quality with employee empowerment in tourist hotels: The role of service behavior. *Asia Pacific Management Review*, 9(3), pp. 12-23.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

Electronic Interdisciplinary Miscellaneous Journal (EIMJ)

العدد الثالث والتسعون - شهر (3) 2026

Issue 93, (3) 2026

ISSN: 2617-958X

- Turkmenoglu, M. A. (2019). Investigating Benefits and Drawbacks of Employee Empowerment in the Sector of Hospitality: A Review. *International Research Journal of Business Studies*, 12(1).
- Wall G, Mathieson A. (2006). *Tourism: Change, impacts, and opportunities*. Pearson Prentice Hall: Toronto.
- Zaidan, E. (2015a). *Tourism Planning and Development in Dubai: Developing Strategies and Overcoming Barriers*. In Kozak, M, and N. Kozak, *Tourism Development*. Cambridge Scholars Publishing.
- Zaidan, E. (2015b). Tourism shopping and new urban entertainment: a case study of Dubai. *Journal of Vacation Marketing*, 22, 1: 29-41.