خدمات الرعاية الاجتماعية للعاملين بالقطاع السياحي

The social care services for the employees at tourism sector

إعداد

علي عبد القادر عيد عبد المعز

دارس بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الإجتماعية – جامعة أسيوط

خدمات الرعاية الاجتماعية للعاملين بالقطاع السياحي

"The social care services for the employees at tourism sector"

الباحث

علي عبد القادر عيد عبد المعز

دارس بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الإجتماعية جامعة أسيوط

ملخص البحث

تعد قضية خدمات الرعاية الاجتماعية الإجتماعية من إحدي القضايا الهامة والضرورية في أي مجتمع حيث تهدف إلي تحقيق المتطلبات الاجتماعية والإقتصادية والصحية والترويحية والثقافية والتعليمية لكل أفراد المجتمع بصفه عامه والعاملين بالقطاع السياحي بصفه خاصة من خلال أهداف علاجية وأهداف وقائية وأهداف تنموية حيث من خلالها يعيش الانسان في أمان وإستقرار حيث تعمل خدمات الرعاية الاجتماعية علي تحسين مستوي المعيشة للعاملين بالقطاع السياحي والوصل الي وضع إجتماعي أفضل وخاصةً بعد الأزمة والركود السياحي بعد ثورتي ٢٥ يناير و٣٠ يونيه، ويسعي هذا البحث إلي مناقشة خدمات الرعاية الاجتماعية للعاملين بالقطاع السياحي ويوضح وخصائص وسمات وأهداف الرعاية الإجتماعية، وأسس ومعايير الرعاية الإجتماعية، وفلسفة الرعاية الإجتماعية ونماذجها ونظرياتها، وميادين ومجالات الرعاية الإجتماعية وعلاقة الخدمة الاجتماعية بالرعاية الاجتماعية وكيفية التخطيط للخدمات الرعاية الاجتماعية والعلاقة بين الخدمة الإجتماعية والقطاع السياحي.

Abstract

The issue of social welfare services is one of the most significant and necessary issues in the society. It aims at achieving the social, economic, health, recreational, cultural and educational needs for all members of society in general and those working in the tourism sector in particular. Social welfare services and programs provide security and stability through treatment, preventive and development targets. Thus, raising the living standards for tourism sector employees is the focus of social welfare services especially after the recession in tourism after the revolution of 25th January and 30th June. This research aims at identifying social welfare services for tourism sector employees. Also, the researcher clarified the characteristics, foundations, standards and aims of social welfare. As well, this research indicates the philosophy, models and theories of social welfare, the fields and areas of social work, social service relation with social work, planning of social welfare services and the relationship between social service and tourism sector.

أولاً: خصائص وسمات الرعاية الإجتماعية :

تتغير خصائص وسمات الرعاية الإجتماعية من قت لآخر ومن مجتمع آخ ويمكن عرض لبعض الخصائص والسمات للرعاية الإجتماعية فيما يلي :-

١- التنظيم الرسمي :-

تتميز أنشطة وخدمات وبرامج الرعاية الإجتماعية بأنها جهود منظمة تنظيماً رسمياً تخضع للتنظيم الرسمي من خلال منظمات ومؤسسات وهيئات ذات بناء بيروقراطي، وبناء علي ذلك فإن خدمات الرعاية الإجتماعية تقدم بناء علي الإحسان والشفقه والمساعدة والإغاثة في حالة الطوارئ من قبل الأصدقاء أو الجيران أو الأقارب فلهذا لاتعتبر نموذج رسمي فلا بد من أن تتم الرعاية الإجتماعية من خلال تنظيمات معروفة تتحمل مسئولية الأنشطة والخدمات وتكرس جهودها لتقديم هذه الخدمات من خلال مؤسسات ومنظمات خاصة بالرعاية الإجتماعية سواء كانت حكومية أو أهلية أو دولية، وهي مؤسسات لها فلسفتها ولوائحها وبرامجها وأهدافها

(محمد سيد فهمي: ٢٠٠٢، ص: ٣٠).

٢- لا تهدف الي الربح المادي :-

تقدم خدمات وبرامج الرعاية الإجتماعية في مؤسسات ومنظمات وهيئات حكومية لاتهدف الي الربح المادي بل تقدم خدمات وبرامج من أجل إشباع الحاجات الإنسانية وتنمية وإستثمار الموارد البشرية وتحسين الوضع الحالي ورفع مستوي المعيشة وتحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع، وبعض المؤسسات تقدم خدمات وأنشطة ترويحية مثل الأندية مقابل ربح مادي وهي مؤسسات خاصة، وبعض المؤسسات التعليمية التي تقدم خدمات تعليمية بمقابل مادي .

(عبدالرحمن صوفي عثمان ومحمود محمود عرفان: ٢٠١٤، ص:٣٥)

٣- الرعاية الإجتماعية ذات أهداف علاجية ووقائية وإنمائية :-

تعتبر خدمات الرعاية الإجتماعية خدمات مقصودة تختلف عن تلك الخدمات أو المساعدات التي تقدم من قبل أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو الأقارب في المجتمع، فهي تهدف الي تحقيق أهداف علاجية ووقائية وإنمائية فهي تتسم بالإتجاه العلاجي لمواجهه ومعالجة المشكلات، كما أنها تختلف من مجتمع إلي آخر إلا أنها تسعي وتركز دائما علي تحقيق الأهداف الوقائية والإنشائية.

(ماهر أبو المعاطي علي: ٢٠١٠: ص ص : ٢٣ : ٢٥)

ثانياً: أهداف الرعاية الإجتماعية :-

الرعاية الاجتماعية نسق متعدد من البرامج والخدمات تتضمن منافع تساعد الأفراد علي مقابلة الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية والثقافية والترويحية التي تعبر عن احتياجات أساسية لبقاء المجتمعات (Compare: Charles zastrow, (2000), p5.)

١- الأهداف العلاجية :-

وتهدف إلي علاج المشكلات العامة التي يعاني منها أفراد المجتمع ومعرفة أسبابها ومن أمثلتها الرعاية الصحية المجانية في حالات المرض، ومثال آخر للخدمات في المجال القانوني والدفاع الإجتماعي والأمن والإنضباط مثل خدمات الشرطة ونظام المرقبة للأحداث ومؤسسات الإيداع، ومثال آخر للرعاية الإجتماعية تشمل الخدمات التي تقدم للأطفال المحرومين والرعاية الأسرية البديلة، ومواقف الأزمات الطارئة كالحرائق والإستشارات العائلية والزواجية والتوجيه الأسري كأطفال الشوارع وكبار السن والمعاقين وذلك من خلال ما يلي :

أ- التعامل مع الفئات الأكثر إحتياجا ومساعدتها علي تخطي المشكلات التي تواجهها وتخفيف العقبات التي تحول دون مواجهتها إلي جانب توفير الموارد اللازمة لمواجهه تلك المشكلات .

ب- إستثمار قدرات الإنسان والتغلب علي ما يواجهه من مشكلات وإثراء قدراته وتنمية

جوانب القوة لديه للتغلب علي هذه المشكلات الحالية والمستقبلية.

ت- التدخل السريع لمواجهه الأزمات التي يمكن أن يعاني منها سكان المجتمع والتدخل للتخلص من آثار هذه المشكلات.

(عبدالرحمن صوفي عثمان ومحمود محمود عرفان: ٢٠١٤، ص ص: ٣٨-٣٩)

٢- الأهداف التأهيلية التنموية :-

تتمثل الأهداف التأهيلية التنموية في الانشطة والخدمات التربوية والتدريب والتوعية وتنمية قدرات الأفراد والجماعات ليكونوا أكثر فاعلية في تنمية أنفسهم ومجتمعاتهم ، وتتأثر الرعاية الإجتماعية تأثيراً تبادلياً بمتغيرات عديده أهمها الفلسفة العامة للسياسات الإجتماعية والتنظيم الإجتماعي والمشكلات الإجتماعية، وأنشطة الرفاهية الإجتماعية.

(محمد سيد فهمي: ٢٠٠٨، ص:٣١)

ثالثاً: أسس ومعايير الرعاية الإجتماعية :-

تقوم الرعاية الإجتماعية علي مجموعة من الأسس والمعايير وهي كالتالي :-

١- الإهتمام بالحاجات الإنسانية الإستهلاكية والتميز بين خدمات الرعاية الإجتماعية الحكومية وبين الخدمات الإجتماعية الغير حكومية طالما أنها تستهدف الأمن الإجتماعي.

(عبدالرحمن صوفي عثمان ومحمود محمود عرفان: ٢٠١٤، ص ص : ٤٢ – ٤٤)

٢- المسئولية : أي تحديد من هو المسئول عن أنشطة وخدمات الرعاية الإجتماعية ؟

٣- الموارد : ماهي الموارد المتاحة في المجتمع التي من خلالها يمكن تحديد أهداف الرعاية الإجتماعية؟

٤- المؤسسات والمنظمات : ماهي المنظمات والمؤسسات التي يمكن من خلالها تقديم خدمات الرعاية الإجتماعية؟

(أحمد مصطفي خاطر: ١٩٩٠، ص : ١٨٩)

رابعاً: فلسفة الرعاية الإجتماعية :-

الفلسفة هي كل مايحيط بالإنسان يؤثر فيه ويتأثر به ، وهي مجموعة من الحقائق التي يرتكز عليها الإنسان عند تفسيره للمشكلات لذلك تعتمد فلسفة الرعاية الإجتماعية علي ما يلي:-

١- الإنسان إجتماعي بطبعه يعيش ويعمل ويتعلم ويمارس كل أدواره في الحياة من خلال جماعات ينتمي إليها بحكم صلة القرابة أو الدم أو الجوار.

٢- إشباع الإحتياجات الإنسانية مطلب أساسي من مؤسسات المجتمع.

٣- تدعيم شبكة العلاقات الإجتماعية للإنسان والإنسان في إنتماءه إلي جماعة من الجماعات.

(رشاد أحمد عبداللطيف: ٢٠١٣، ص:٧٣).

وتحترم فلسفة الرعاية الإجتماعية ذاتيه الإنسان والحق في تقرير مصيره إنطلاقاً من مبدأ العدالة الإجتماعية والمساواة بين الناس في المجتمع وعدم وجود فروق فردية بين أفراد المجتمع، كما تركز أيضا علي ضرورة تكيف الإنسان مع بيئته بما يعزز جهوده وأدواره في المجتمع.

(أحمد إبراهيم حمزه: ٢٠١٥، ص: ٢٤).

خامساً: نماذج الرعاية الإجتماعية :-

قدم ويلنسكي Wilensky وليبو Lebeaux نموذجين من نماذج الرعاية الإجتماعية وهما :-

١- النموذج العلاجي في الرعاية الإجتماعية :-

علي الرغم من أن الرعاية الإجتماعية المعاصرة قد جاءت معبرة عن نماذج الإحسان وأساليبه في الماضي إلا أن نموذج الرعاية الإختيارية العلاجية من الأقدم والأصل في كل نظم الرعاية الإجتماعية حيث ظهر للإغاثة والإسعاف السريع في حالة الكوارث والأزمات التي تحدث في المجتمع وتجعل الفرد عاجز

عن إشباع إحتياجاته ومواجهه مشكلاته، مما يعني أن خدمات الرعاية الإجتماعية وفقاً لهذا النموذج تقدم عندما تعجز الأنظمة الأساسية في المجتمع عن إشباع الحاجات ومواجهه المشكلات وخاصة النظام الأسري والمساعدات التطوعية ومن أهم خصائص هذا النموذج ما يلي :-

١- لا تقدم لكل الأفراد ولكن تقدم إلي فئات خاصة وخاصةً فئات المعاقين بختلف صور الإعاقة .

٢- خدمات ذات صفة علاجية تستهدف علاج مواقف طارئة أو المساهمة في مواجهه المشكلات وتكييف الأفراد مع الظروف الطارئة.

(سامية محمد فهمي وسمير حسن منصور: ٢٠٠٤، ص ص :٢٦:٢٥)

٢- نموذج العدالة في الرعاية الإجتماعية :-

هو من أحد نماذج الرعاية الإجتماعية ويركز علي ضرورة وجود نظم إجتماعية وإقتصادية تكون أكثر عدالة في تقديم الخدمات تساهم في مواجهة وحل المشكلات التي تواجهه المجتمع، حيث يكون هدف الرعاية الإجتماعية تكوين وخلق مجتمعات تقوم علي مبادئ العدالة الإجتماعية. (David David: 1995, p: 7.)

سادساً: نظريات الرعاية الإجتماعية :-

نظريات الرعاية الإجتماعية تعني معرفة جوهرية للمفاهيم والمبادئ التي تساعد في صياغة وتنفيذ السياسات للرعاية الإجتماعية من خلالها يمكن معرفة كيفية تأثير هذه السياسات علي حالة الأفراد والمجتمع ككل وتوجد نظريتان أساسيتان للرعاية الإجتماعية لتجمع فلسفة وإستراتيجيات جميع النظريات المرتبطة بالرعاية الإجتماعية وهما ما يلي :-

١- نظرية التلازم Immanence Theory :-

وتركز نظرية التلازم علي الوعي أو العقل والفهم بالنظر للفرد داخل المجتمع وتهتم بالتفسير أكثر من المحتوي، ومن ثم يعتمد علي الحلول الذاتية والمبادرات الفردية، ولذلك ترتبط الرعاية في إطار نظرية السمو بعمليات الفكر بمسئولية المجتمع وتدخل المجتمع للرقي والتقدم بالإنسان وتتميز بالشمول، ومحاولة درء الظلم الإجتماعي ببعض الفئات، وغالبا تكون طويلة المدي وترتبط بتحقيق تغييرات شاملة، وصنع وصياغة سياسات الرعاية الإجتماعية وفقاً للإرتباط بالقضايا القومية، ومن ثم فإن الأمان الإجتماعي مسئولية المجتمع علي قياداته ككل.

(مني عطية خزام:٢٠١٢، ص:١٢٣)

٢- نظرية التفاعل :-

تعتبر نظرية التفاعل الإجتماعي إحدي نظريات المشاركة وتقوم هذه النظرية علي فهم العلاقات الاجتماعية وما تحققه من إشباع الحاجات النفسية والإجتماعية، فالفرد يسعى دائما للإنتماء الى الجماعات لإشباع حاجته النفسية والإجتماعية، ويتفاعل الفرد في العلاقات مع من يماثلة فى الميول والرغبات ومستوى الطموح ويكون على إستعداد للتعديل والتغيير من سلوكه ليحظى بالقبول من الجماعة وهذه النظرية تركز علي أهمية مراعاة التجانس بين أعضاء المنظمات، وتحدد أهدافها بما يتفق مع حاجات وقيادات المجتمع بوصفهم أعضاء فى منظمات الرعاية فى المجتمع، وتقوم النظرية التفاعل على الفرضيات التاليه :-

١- الفرد لا يتفاعل الا مع من هو فى محيط مجاله السلوكي .

٢- الإنسان بإعتباره كائناً إجتماعياً لا يمكن أن يعيش بمفرده.

(بول سبيكر مترجم عن حازم محمد مطر: ٢٠١٧، ص: ٢٤

سابعاً: مجالات وميادين الرعاية الإجتماعية :-

تتعدد مجالات وميادين الرعاية الإجتماعية وتتنوع طبقاً لنوعية الخدمات المقدمة والفئات التي تقدم لهم الرعاية الإجتماعية ويمكن ذكر أهم مجالات وميادين الرعاية الإجتماعية فيما يلي :-

١- الرعاية الصحية :-

وهي عبارة عن الجهود والخدمات والبرامج التي تستهدف رفع المستوي الصحي للمواطنين وتتضمن هذه الخدمات ما يلي :-

أ- توفير خدمات الرعاية الوقائية ويشمل علي نشر التثقيف الصحي بين المواطنين وتوفير خدمات الرعاية للأمومة والطفولة والتطعيم ضد الأمراض المختلفة والمحافظة علي النظافة العامة.

ب- توفير خدمات الرعاية الصحية العلاجية ويشمل علي إنشاء المستشفيات والعيادات المتخصصة والمستوصفات والوحدات الصحية وتوفير الدواء بسعر مناسب والفحص الدوري للمواطنين وعلاج الأمراض المتوطنة وغيرها من الخدمات العلاجية.

(جمال شحاته حبيب ومريم إبراهيم حنا:٢٠١١ : مرجع سبق ذكره، ص : ٣٦)

٢- الرعاية التعليمية :-

وهي مجموعة من الأنشطة والخدمات والبرامج التي تبذل لرفع المستوي التعليمي للمواطنين في المجتمع وتخريج مواطنين صالحين ومحاولة القضاء علي الأمية بجانب الرعاية الثقافية للمواطنين وتكافؤ الفرص في التعليم حسب قدرات الفرد وإستعداداته وتتضمن ما يلي :-

أ- إنشاء المدارس الحكومية بمختلف أنواعها ومراحلها التعليمية .

ب- توفير المعلمين اللأكفء وتدريبهم وتأهيلهم والإشراف عليهم .

ت- تشجيع المواطنين علي التعليم ونشر الكتب الثقافية بأسعار رمزية وتطوير المناهج بإستمرار.

ث- تزويد المؤسسات التعليمية بالأنشطة المختلفة وتوفير سائر الخدمات الآخري والمساعدة للعمليات التعليمية كالمدن الجامعية ووسائل المواصلات للطلاب ودعم الكتاب الجامعي والتغذية لطلاب الجامعات بأسعار رمزية.

(مني عطية خزام خليل: ٢٠١٢، ص : ١٣٣)

٣- الرعاية في مجال العمل :-

ويقصد بالرعاية في مجال العمل توفير وتقديم كافة الخدمات والأنشطة والبرامج التي تهدف إلي توفير فرص عمل للمواطنين ورعايتهم في بيئة العمل وتشمل الآتي :-

أ- توفير فرص العمل للمواطنين حسب إستعداداتهم وقدراتهم وتعليمهم .

ب- توفير الخدمات الأخري للعاملين كالخدمات الصحية والإسكانية والترويحية والنقل والمواصلات.

ت- إنشاء مراكز للتدريب المهني المختلفة والنهوض بمستوي العاملين عن طريق البرامج التدريبية.

ث- الإهتمام بالإجور وتطبيق مبدأ العدالة الإجتماعية.

ج- رعاية العاملين وأسرهم عند المرض أو العجز أو الوفاه والإهتمام أيضاً بفئة العاملين المعاقين ورعايتهم .

(محمد سيد فهمي: ٢٠٠٨، ص ص ك ٤٩:٥٠)

ثامناً: العلاقة بين الرعاية الإجتماعية والخدمة الإجتماعية :-

تعد الرعاية الإجتماعية نظاماً ببينما الخدمة الإجتماعية مهنة لها أسس ومقومات ، كما أن الرعاية الإجتماعية لا يمكن تنميتها وتطويرها وتحسين نوعية الحياة في المجتمع بدون الخدمة الإجتماعية كإطار علمي موجهه لعملية المساعدة وإعتماد الإنسان والمجتمع علي الذات، والرعاية الإجتماعية لها مجالات عديدة لذلك فهي أكثر شمولاً

من الخدمة الإجتماعية ويعمل الأخصائي الإجتماعي المتخصص في تقديم خدمات الرعاية الإجتماعية.(طلعت مصطفي السروجي: ٢٠٠٩، ص: ١٢)

وتعتبر علاقة الخدمة الإجتماعية بالرعاية الإجتماعية هي علاقة شمولية فالرعاية الإجتماعية أعم وأشمل من الخدمة الإجتماعية وتعتبر الخدمة الإجتماعية أسلوب علمي لتوصيل الرعاية الإجتماعية بفاعلية أكثر للأفراد والجماعات والمجتمعات وهي في علاقتها بالمؤسسات المساعد والمعين لمؤسسات الرعاية الإجتماعية كما أن الخدمة الإجتماعية ومجالاتها المتخصصة لها دورها الرائد في إكتشاف الحاجات في للخدمات والبرامج والمشروعات.(جمال شحاته حبيب ومريم إبراهيم حنا: ٢٠١١، ص:٤٢)

تاسعاً: كيفيه التخطيط لخدمات الرعاية الإجتماعية :-

التخطيط من الأدوات اللازمة لدعم عملية تطوير وتنمية خدمات الرعاية الإجتماعية والتخطيط الإجتماعي هو المسار التنفيذي لسياسات خدمات الرعاية الإجتماعية وتحقيق الغايات والأهداف بإستخدام الأسلوب العلمي، إذن سياسات الرعاية الإجتماعية توجهه الخطط المجتمعية للخدمات والمشروعات والبرامج التي من خلالها يمكن تحديد الأهداف. (National statistical System: 2001,p:2)

ويعتبر التخطيط الإجتماعي هو الوسيلة التنظيمية لتنفيذ خدمات وبرامج ومشروعات الرعاية الإجتماعية علي جميع الأجهزة والمستويات، سواء كانت حكومية أو أهلية وتقديم التمويل المطلوب أو الخدمات التي يحتاجها الأفراد والجماعات، وكل هذا لا يتم من فراغ ولكن يجب أن يتم إعداد وتشكيل خطة واضحة ومرسومة داخل إطار تخطيطي محدد وواضح المعالم من خلالها يمكن تحقيق الأهداف.(هناء حافظ بدوي: ٢٠٠٣، ص: ٤٢)

وتوضع خطة الدراسة بعناية ودقة تامة فعلي أساسها يتم وضع الخدمات الممكنة والمتاحة وبالإضافة إلي ذلك الوضع الجديد لدي العميل سوف يولد خبرات ورؤية جديدة وبناءاً علي ذلك فإن التخطيط للرعاية الإجتماعية يتضمن الآتي .

١- تنظيم آليات إتخاذ القرارات المبدئية حول الموارد المتاحة وذلك لإشباع الإحتياجات للعملاء.
٢- القرارات الأولية المرتبطة بنوع المساعدة أو الخدمة المقدمة للعملاء والتي من شأنها أن تمكن القائمين علي الرعاية عما إذا كان لديهم خطة لتقديم هذه الخدمات أم لأ.
٣- ربط الإحتياجات بالموارد والإمكانيات المتاحة حتي تأتي التقديرات الواقعية.

(أحمد عبدالفتاح ناجي: ٢٠١١، ص ص :١١٧:١١٨.

عاشراً : العلاقة بين الخدمة الإجتماعية والقطاع السياحي :-

يعد القطاع السياحي من أهم القطاعات والمجالات الهامة في المجتمع كما تعتبر السياحة من الدعائم والركائز الأساسية من دعائم الإقتصاد القومي للدولة فلا يمكن تجاهلها ولكن يجب دعمها وتنميتها ومنحها الأولوية في برامج التنمية القومية والإقليمية والمحلية.

ولا شك أن الأزمة الأخيرة التي شهدها القطاع السياحي بعد ثورة ٢٥ يناير عام ٢٠١١م فقد اثرت علي القطاع السياحي بوجه عام والعاملين بوجه خاص وتركت العديد من الآثار السلبية نتيجة تراجع أعداد السائحين. .

(سليم أحمد سليم: ٢٠١٦، ص:٥٨)

وتعمل مهنة الخدمة الإجتماعية كجزء من المجهود الحكومي الذي تقوم به الدولة لمواجهة الآثار السلبية التي تراكمت بعد ثورة ٢٥يناير عام

٢٠١١م وثورة ٣٠ يونيه علي العاملين بالقطاع السياحي ومنها :-

١- التأثير علي سياسة الرعاية الإجتماعية من أجل إستفادة الفئات الأكثر إحتياجاً من خدمات الرعاية الإجتماعية للعاملين في القطاع السياحي .

٢- العمل علي إصدار تشريعات وقوانين لتوفير وتفعيل خدمات الرعاية الإجتماعية للعاملين بالقطاع السياحي وأسرهم وخاصة المتضررون من أزمة السياحة.

(فوزية عبدالدايم عبدالفتاح: ٢٠٠١، ص : ١١٠)

المراجع :

أولاً: المراجع العربية:-

١- أحمد إبراهيم حمزه (٢٠١٥) : السياسة الإجتماعية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان.

٢- أحمد عبدالفتاح ناجي (٢٠١١) : التخطيط للتنمية في الدول النامية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية.

٣- أحمد مصطفي خاطر (١٩٩٠) : الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الإجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية.

٤- بول سبيكر مترجم عن حازم محمد مطر (٢٠١٧) : مبادئ الرعاية الإجتماعية مقدمة للتفكير في دولة الرفاهية ، المركز الديمقراطي العربي ، المانيا.

٥- جمال شحاته حبيب ومريم إبراهيم حنا (٢٠١١) : الخدمة الإجتماعية المعاصرة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .

٦- رشاد احمد عبداللطيف (٢٠١٣) : الرعاية الإجتماعية جوهر الخدمة الإجتماعية ، دار النور للطباعة ، القاهرة.

٧- سامية محمد فهمي وسمير حسن منصور (٢٠٠٤) : الرعاية الإجتماعية أساسيات ونماذج معاصرة ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة.

٨- سليم أحمد سليم حسن (٢٠١٦) : تقويم برامج الرعاية الإجتماعية للعاملين بقطاع السياحة وأسرهم في ضوء بعض المتغيرات المعاصرة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر ، كلية التربية.

٩- طلعت مصطفي السروجي (٢٠٠٩) : الخدمة الأجتماعية أسس النظرية والممارسة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية.

١٠- عبدالرحمن صوفي عثمان ومحمود محمود عرفان (٢٠١٤) : المدخل إلي الخدمة الإجتماعية الأسس النظرية ومجالات الممارسة ، دار الكتاب الجامعي ، بيروت.

١١- فوزية عبدالدايم عبدالفتاح(٢٠٠١): طريقة تنظيم المجتمع والتعامل مع المشكلات الإجتماعية المترب علي أزمة السياحة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان.

١٢- ماهر أبو المعاطي علي (٢٠١٠) : الإتجاهات الحديثة في الرعاية الإجتماعية " أسس نظرية ونماذج عربية ومصرية" ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية.

١٣- محمد سيد فهمي (٢٠٠٢) : الرعاية الإجتماعية والأمن الإجتماعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية.

١٤- محمد سيد فهمي (٢٠٠٨) : الرعاية الإجتماعية بين حقوق الإنسان وخصخصة الخدمات ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية.

١٥- مني عطية خزام خليل (٢٠١٢) : التنمية الإجتماعية في إطار المتغيرات المحلية والعالمية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية.

١٦- هناء حافظ بدوي (٢٠٠٣) : التخطيط الإجتماعي والسياسة الإجتماعية في مهنة الخدمة الإجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية.

المراجع الاجنبية :

١- Compare: Charles zastrow, (2000): introduction to social work and social welfare, seven edition, in international nal (Thomson publishing company NY, p5.

٢- David Makarov (1995) : Social Welfare Structure and Practice,

London , Sageblications , Thousand osks P: 7.

٣- National statistical system (2001): challenges and trends in the modernization, the statistical conference of the Americas Santiago, p: 2.