مجلة أداء المؤسسات الجزائرية (ABPR)
المجلد: 11 العدد 02 / (2022)
ISSN: 2170- 1938
EISSN: 2602-7313
جامعة قاصدي مرباح – ورقلة (الجزائر)

السياحة العالمية بين تداعيات جائحة كورونا وآفاق التعافي

Tourism International Between the impact of the Corona pandemic and the prospects for recovery

د. محمد إسلام تلي
جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر ، mohamedislam1m@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2022/08/31 تاريخ القبول: 2023/04/01 تاريخ النشر : 2023/04/01

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أثار فيروس كورونا وإبراز أهم تداعياته على المدى القصير والمدى المتوسط والطويل وما سببته من شلل لحركة الاقتصاد العالمي، بسبب التوقف التام للنشاطات الاقتصادية فأصبحت كل المؤسسات الاقتصادية غير فعالة اقتصاديا؛ فقد كان للحظر التام الذي فرضته الحكومات من أجل الحد من انتشار الفيروس دوراً في ذلك؛ حيث رصدت هذه الدراسة أثارها السلبية على السياحة العالمية، وما خلفته من خسائر في الوظائف في مجال السياحة لسنة 2020 بفقدان 62 مليون وظيفة و انخفاض في مساهمة إجمالي الناتج المحلي 5.30 %كما انا هناك ثلاثة سيناريوهات للتعافي السياحة العالمية السيناريو الأول التعافي في غضون عامين ونصف منتصف عام 2023 السيناريو الثاني التعافي في ثلاثة سنوات نهاية عام 2023 السيناريو الثالث التعافي في أربعة سنوات نهاية 2024

الكلمات المفتاحية: جائحة covid19 ، سياحة عالمية، ناتج إجمالي عالمي، عمالة سياحية، طلب سياحي.

Abstract:

This study aims to clarify the effects of the Corona virus and highlight its most important repercussions in the short, medium and long term, and the paralysis it caused to the movement of the global economy, due to the complete cessation of economic activities, so that all economic institutions became economically ineffective; The total ban imposed by governments in order to limit the spread of the virus played a role in this; Where this study monitored its negative effects on global tourism and the resulting losses in jobs in the field of tourism for the year 2020, with the loss of 62 million jobs and a decrease in the GDP contribution of 5.30%. The year 2023, the second scenario, recovery in three years, the end of 2023, the third scenario, recovery in four years, the end of 2024

Keywords: Covid -19 Pandemic ,Tourism International ,Gross domestic product ,Jobs tourism ,Tourism demand

1.مقدمة

تعد السياحة حالياً أكثر القطاعات تضرراً جراء تفشي فيروس كورونا، والذي أدى إلى شلل مظاهر الحياة بكافة أشكالها؛ حيث تعطلت عجلة الاقتصاد وتوقفت كافة القطاعات عن العمل، وأن تفشي فيروس كورونا COVID_19 يطرح أمام قطاع السياحة تحدياً كبيراً؛ حيث باتت منظمة السياحة العالمية على اتصال دائم بمنظمة الصحة العالمية، ومن خلال هذا الرابط والعلاقة ما بين السياحة والصحة يكون هنالك حرص واهتمام وصوت موثوق يستجيب للسياحة العالمية.آلية عمل منظمة السياحة العالمية تُعنى منظمة السياحة العالمية بالدرجة الأولى الاهتمام بالسياحة على مستوى عالمي وتشجيعها والاهتمام بها على كافة الأصعدة ومن خلال آلية عملها فإنها تناشد قطاع السياحة والمسافرين لمواجهة هذا التحدي بحكمة وباتخاذ كافة التدابير المناسبة، وتقوم منظمة السياحة العالمية بمراجعة توقعاتها لعام 2020، مع العلم أنه لا يمكن في الوضع الراهن إجراء أي تقييم لتأثير فيروس COVID_19على السياحة الدولية، وتنصح المنظمة البلدان التي تعاني من تفشي هذا الفيروس بعدم فرض قيود على السياحة.يعتمد قطاع السياحة أكثر من أي نشاط اقتصادي آخر ذات تأثير اجتماعي على التفاعل بين الناس ومنظمة السياحة العالمية تمنح مجموعة من الأسس والمعايير المتبعة دوليا للمحافظة على القطاع السياحي والترويج له وإنعاشه من جديد من خلال التعاون الدقيق مع منظمة الصحة العالمية، وكذلك التعاون مع الوكالة الرائدة في الأمم المتحدة لمعالجة هذا الفيروس وتأثيره على قطاع السياحة، ومظاهر، التعاون يتلخص من خلال التأكيد مع منظمة الصحة والوكالة الرائدة على تنفيذ تدابير صحية تقلّص إلى أدنى حد من التأثير غير الضروري على السفر والسياحة والتجارة الدولية، وكذلك التضامن مع البلدان المتضررة والتأكيد على مرونة السياحة المعروفة، والوقوف على الاستعداد لدعم الانتعاش السياحي وتواصل من خلال التعاون المشترك ما بين منظمة السياحة العالمية والتنسيق عن كثب مع منظمة الصحة ووكالات أخرى تابعة للأمم المتحدة، يعد قطاع السياحة من أكثر القطاعات تضررًا إثر جائحة كورونا العالمية، والذي حقق خسائر في الربع الأول من عام 2020 بنسبة 22%، ويمكن أن تؤدي الأزمة إلى انخفاض سنوي يتراوح بين 60% – 80% مقارنة بالعام الماضي، فقد تمثل الانخفاض بنحو57% في مارس وحده أدى لخسارة 67 مليون وافد دولي وحوالي 80 مليار دولار، كانت قد عدلت منظمة السياحة العالمية توقعاتها لعام 2020 بشأن السياحة الدولية الوافدة.

1.1.إشكالية الدراسة:

من خلال ما تقدم يمكن طرح سؤال الإشكالية الرئيس لهذه الدراسة كتالي:

ما مدى تأثير جائحة كورونا على السياحة العالمية ؟ وماهي افاق التعافي السياحة العالمية من جديد؟

لغرض الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية على النحو التالي:

- تقييم أداء مؤشرات السياحة العالمية قبل جائحة كورونا
- تداعيات جائحة كورونا على أداء مؤشرات السياحة العالمية
- سيناريوهات أفاق التعافي السياحة العالمية

2.1.أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة لتحقيق عدة أهداف يمكن إيجازها مختصرة فيما يلي:

- إبراز مؤشرات السياحة العالمية قبل جائحة كورونا
- توضيح مدى تأثر المؤشرات السياحة العالمية بهذه الجائحة
- إبراز أهم السيناريوهات وتوقعات التعافي السياحة العالمية

- إبراز أهم والبرتوكولات العالمية الجديدة المتخذة في ضل تفشي فيروس COVID – 19

3.1.أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في مدى تأثير الأزمة الحالية على الاقتصاد العالمي عموما وطبيعة القطاع السياحي خصوصا، والذي عرف شلل جراء تفشي الوباء الذي سبب شلل للحياة الاقتصادية والتوقف التام للنشاطات الاقتصادية فأصبحت أغلب المؤسسات الاقتصادية غير فعالة اقتصاديا.

4.1.منهج الدراسة:

سعيا لبناء سليم للدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري؛ والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي وهذا بجمع المعلومات حول فيروس كوفيد 19 وانعكاساته على السياحة العالمية ومؤشراتها، وذلك بالاعتماد على إحصائيات التقارير الصادرة عن الهيئات العالمية وكذلك تحليل الإجراءات والتدابير والبرتوكولات المتخذة في ظل تفشي فيروس كورونا.

2. تقييم أداء مؤشرات السياحة العالمية قبل جائحة كورونا:

يتم التطرق في هذا العنصر لما يلي:

1.2- مؤشرات أداء السياحة العالمية:

تعد السياحة واحدة من أكبر الصناعات نموًا في العالم، فقد أصبحت اليوم من أهم القطاعات في التجارة الدولية باعتبارها قطاعًا إنتاجيًا، يكتسي أهمية كبيرة في زيادة كل من الناتج العالمي وتوفير ملايين من فرص التشغيل مباشرة العاملة؛ وتساهم كذلك في حجم الاستثمارات العالمية، كما أن السياحة أصبحت صناعة تصديرية وتعد هدفًا لتحقيق التنمية الاقتصادية؛ حيث اهتمت العديد من الدول بفتح أسواق جديدة إلى جانب التقليدية لأجل استمرارية المد السياحي طيلة العام، وتقديم برامج سياحية بخدمات ذات نوعية عالية ومنافذ توزيعية مناسبة من شأنها زيادة فترة إقامة السائح فضلا عن امتلاك وسائل متطورة للترويج السياحي والفندقي.

- إجمالي الناتج العالمي السياحية:

وفقا لبيانات منظمة السياحة العالمية لسنة 2019، بلغت نسبة مساهمة قطاع السياحة في الناتج الإجمالي العالمي 10.4% أي ما يقدر 8.9 تريليون دولار أمريكي؛ حيث سجل قطاع السياحة نموا بنسبة 3.5% ومن المتوقع في سنة 2030 أن تصل 11.3% من إجمالي الناتج العالمي أي بحوالي 13 تريليون دولار؛ حيث يحتل قطاع السياحة والسفر المرتبة الثالثة بعد كل من صناعة الاتصالات والمعلوماتية والخدمات المالية بنسبة 3.5% من إجمالي الناتج الإجمالي (World Travel & Tourism Council, 2020,P2).

- العمالة السياحية :

لا يزال السفر والسياحة محركًا مهمًا لخلق الوظائف في جميع أنحاء العالم ومحركًا ديناميكيًا لفرص العمل حيث بلغ 330 عامل في قطاع السياحة ومن المتوقع أن تصل سنة 2030 ما مقداره: 425 مليون وأنه من كل عشرة وظائف وظيفة مدعومة من قبل السفر والسياحة حول العالم، ويخلق وظيفة جديدة من بين 4 وظائف جديدة على مدى السنوات الخمس الماضية.

– يعرض قطاع السفر والسياحة التنوع بين الجنسين؛ حيث تمثل النساء ما يقرب نصف العمالة الإجمالية للسفر والسياحة بنسبة 43٪ من العمالة في الاقتصاد ككل.

– الصادرات السياحية:

تشكل الصادرات السياحية 1.7 تريليون دولار أمريكي صادرات الزوار (6.8٪ من إجمالي الصادرات و28.3٪ من صادرات الخدمات العالمية).

– الإستثمار السياحي:

يشكل 948 مليار دولار أمريكي استثمار رأسمالي (4.3٪ من إجمالي الاستثمار).

– الإنفاق السياحي:

استمر توليد معظم نفقات السفر والسياحة العالمية من السفر المحلي، وهو ما يمثل 71.3٪ من إجمالي الإنفاق العالمي، مع28.7٪ المتبقية من الزوار الدوليين. بينما تميل البلدان في كثير من الأحيان إلى التركيز على السياحة الدولية بسبب الإيرادات المكتسبة، ويمكن أن تكون السياحة المحلية أداة قوية لتوليد فرص العمل والنمو الاقتصادي، وكذلك الحد من الفقر وتحديث البنية التحتية. في الواقع، من المرجح أن تكون السياحة الداخلية محركًا رئيسيًا في التعافي الأولي للقطاع من COVID –19 من حيث الإنفاق على السفر بغرض الترفيه والأعمال، وهناك ترجيح قوي تجاه سوق الترفيه، والذي شكل في عام 2019 حوالي 78.6٪ من الإجمالي مقارنة بـ 21.4٪ من الإنفاق التجاري. ومع ذلك، فإن البلدان التي تعتمد بشكل مفرط على السفر بغرض الترفيه أو العمل، أو على الطلب المحلي أو الدولي، تميل أكثر إلى التعرض لمختلف المخاطر الاقتصادية والجغرافية السياسية. ومن المهم التنويع لتحقيق توازن ومساواة بين مختلف القطاعات (World Travel & Tourism Council, 2019,p3).

3– تداعيات جائحة كورونا على أداء مؤشرات السياحة العالمية:

قطاع السياحة حاليًا هو أحد أكثر القطاعات تضرراً من تفشي فيروس كورونا كوفيد – 19، وقد ظهرت آثار ذلك على كل من العرض والطلب على السفر، لاسيما في الصين، وهي السوق المصدرة الرائدة في العالم من حيث الإنفاق وفي غيرها من المقاصد الآسيوية والأوروبية والرئيسية مثل إيطاليا.

أدت القيود المفروضة على السفر إضافة إلى إلغاء الرحلات أو الحد من تواترها، إلى تقلص كبير في عرض خدمات السفر(المحلية والدولية)، في حين استمر التراجع في الطلب وأصبح فيروس كوفيد – 19 يمثل خطرا جديدا على اقتصاد عالمي وخاصة في ضل تفشي كوفيد – 19 ليضاف إلى وضع يشوبه بعض الاضطراب بسبب توترات جيوسياسية واجتماعية وتجارية مستمرة، واعتبارا بسيناريو المتلازمة النفسية الحادة الوخيمة وبحجم وديناميكيات سوق السفر العالمية واضطرابات السفر الحالية والانتشار الجغرافي لفيروس، وتأثيره الاقتصادي المحتمل تقدر منظمة السياحة العالمية أن عدد السياح الدوليين قد ينخفض في عام 2020 على المستوى العالمي بنسبة تتراوح بين 1٪ و3٪، بدلا من نمو يتراوح بين 3٪ و4٪، كما كان متوقعا في أوائل كانون الثاني/يناير. تسفر عن خسارة ما بين 30 و50 مليار دولار في إنفاق الزوار الدوليين (إيرادات السياحة الدولية).

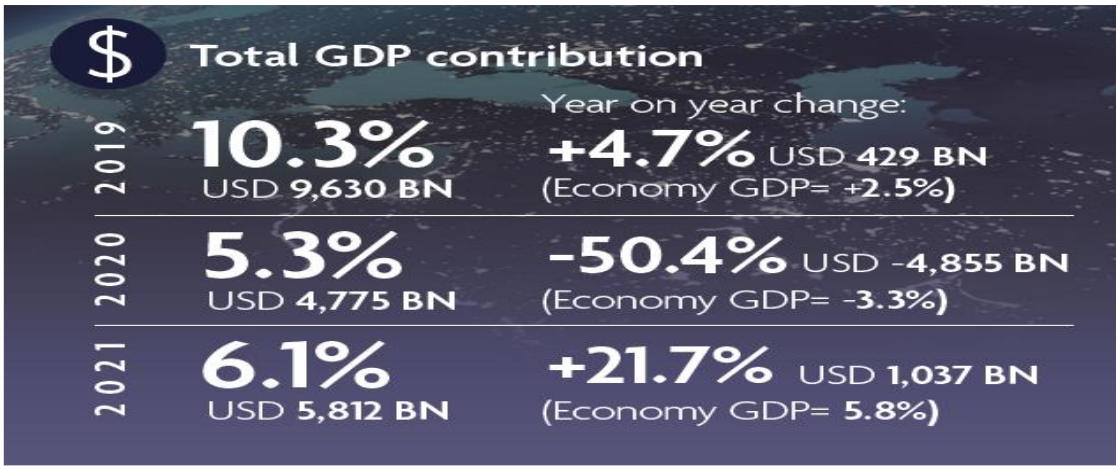
–حاليا من المتوقع أن تكون آسيا والمحيط الهادئ الإقليم الأكثر تضرراً، بانخفاض تتراوح نسبته بين 9٪ و12٪ في عدد السياح الدوليين الوافدين في عام 2020، عوضا عن نمو تتراوح نسبته بين 5٪ و6٪ كما كان متوقعا في أوائل كانون الثاني/يناير .

– سيكون تأثير تفشي فيروس كوفيد – 19 ملموسا بلا شك على طول سلسلة القيم السياحية ويتوقع للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تتأثر بصورة خاصة، ما يستدعي تدابير دعم وإنعاش لقطاع السياحة في البلدان الأكثر تضرراً.

وستواصل منظمة السياحة العالمية رصد أثر فيروس كوفيد – 19 على السياحة الدولية وتوفير أحدث البيانات والتحليل سوق السفر العالمية واضطرابات السفر الحالية والانتشار الجغرافي لفيروس كوفيد – 19 وتأثيره الاقتصادي المحتمل ؛ والشكل رقم(01) الموالي يوضح ما سبق ذكره.

1.3أثر جائحة كورونا على إجمالي الناتج العالمي السياحية:

الشكل 01 : يوضح تداعيات فيروس إجمالي الناتج العالمي



Source :World Travel Tourism Council ,TRAVELTOURISM ECONOMIC IMPACT2022 ,p1

2.3أثر جائحة كورونا على العمالة السياحية :

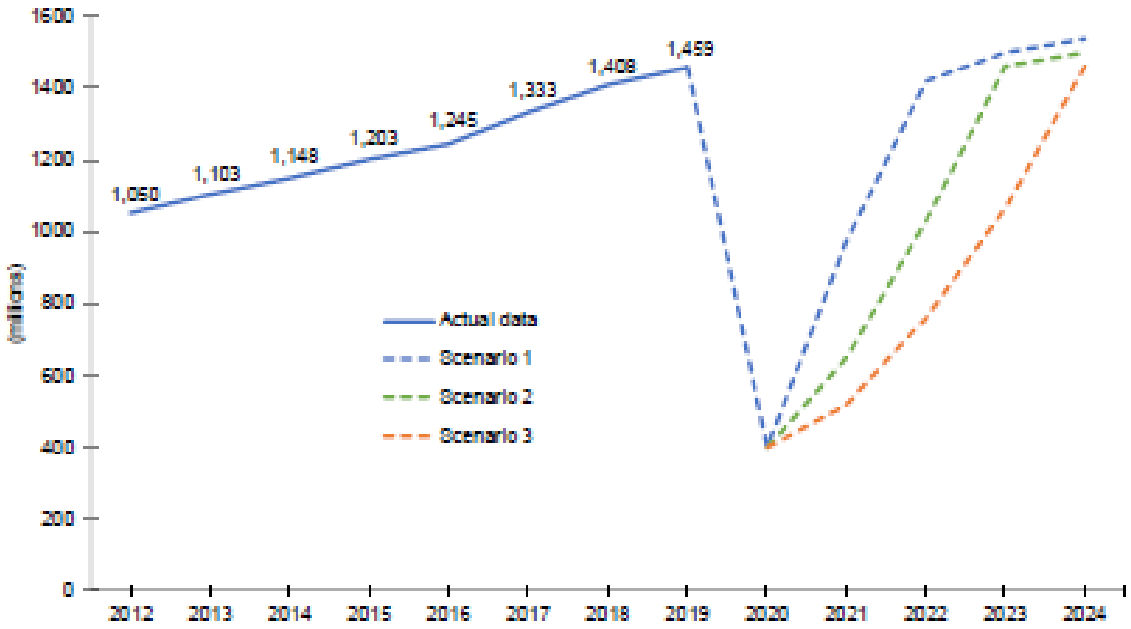
الشكل 02 : يوضح تداعيات فيروس كورونا على العمالة السياحية

Source: World Travel Tourism Council ,TRAVELTOURISM ECONOMIC IMPACT2022 ,p2

فرضت جائحة كورونا على العديد من البلدان والمناطق الحجر الصحي المنزلي، وحظر التجول وغيرها من قيود أخرى على المواطنين أو المسافرين القادمين من المناطق الأكثر تأثرًا؛ كما تفرض دول ومناطق أخرى قيودًا عالمية تنطبق على جميع البلدان والأقاليم الأجنبية، وتمنع مواطنيها من السفر إلى الخارج وتشعر الحكومات بالقلق حيث أوضحت أخر الإحصائيات الصادرة عن المجلس العالمي للسفر والسياحة أن هذا الخطر يُهدد 62مليون وظيفة في هذا القطاع عبر العالم، بانخفاض يقدر بنحو 18.60%. مقارنة بالسنة الماضية 2019 حيث قدرت بزيادة 7.8% حيث بلغ إجمالي الوظائف المستحدثة 333 مليون وظيفة ، أما في سنة 2021 قدرت بزيادة بنسبة 18.2 % حيث بلغ إجمالي الوظائف 289 وظيفة وهذا نتيجة الرفع التدريجي عن السفر والسياحة حيث ، تساهم السياحة بالنصيب الأكبر من إجمالي الناتج المحلي، وتُعد أكبر مصدَرٍ للعملات الأجنبية وتوفير فرص العمل، لاسيما للفئات الأكثر احتياجا والنساء والشباب. وقد تحولت هذه الأزمة الصحية بالفعل إلى أزمة اقتصادية عالمية وخاصة في العديد من البلدان النامية التي تعتمد بصورة كبيرة في إجمالي ناتجها المحلي على عائدات السياحة، بنسبة 20% لما يقارب 37بلداً(World Travel & Tourism Council, 2020,p1).

4- سيناريوهات أفاق التعافي السياحة العالمية 2021-2024

الشكل 03 : يوضح السيناريوت التعافي السياحة العالمية



Source :World tourism barometer,Volume 18 • Issue 7 • December 2020 ,p11

في السيناريوهات المتوقعة لما بعد عام 2020 ، الوافدون من السياح الدوليون من المتوقع أن ينتعش في عام 2021 ، بناءً على افتراض الانعكاس التدريجي للوباء ،طرح لقاحCOVID-19 مما يساهم في تحسين ثقة السياح والرفع الكبير من قيود السفر بحلول منتصف العام، الانتعاش المتوقع هو أيضا نتيجة كبيرة الطلب المكبوت بعد شهور من إغلاق الحدود وحظرالسفر السيناريوهات المذكورة هناهي من حيث المجاميع السنوية ، وليس النمو. من المتوقع أن يستمر الانتعاش في عام 2022تطبيع ظروف السفر والوباء تم احتواؤه عالميًاومع ذلك ، السياحة الدولية قد يستغرق الأمر من 2 إلى 4 سنوات للعودة إلى مستويات 2019.أوقات الاسترداد لكل سيناريو (world tourism organization:, 2020 , p. 11)

ملخصة أدناه:

-السيناريو الأول: التعافي في غضون عامين ونصف (منتصف عام 2023)

-السيناريوالثاني: التعافي في 3 سنوات (نهاية عام 2023)

-السيناريو الثالث: التعافي في 4 سنوات (نهاية 2024)

1.4- خطة WTTC الخماسية للتعافي:

يمكن تجنب السيناريو الأسوأ إذا اتبعت البلدان الخطة الخماسية للتعافي

1- الإزالة الفورية واتباع تدابير الحجر الصحي، في البلدان ذات الظروف المماثلة لتحفيز قطاع السفر والسياحة والاقتصاد العالمي، وكذلك إزالة نصائح السفر والحظر على السفر الدولي غير الضروري

2- اعتماد بروتوكولات الصحة والسلامة العالمية، مثل مبادرة "**رحلات آمنة**" التي أطلقها مجلس السياحة والسفر الدولي مؤخرًا، لتأكيد المسافرين أنه في أمان طيلة فترة السفر

3- تنفيذ اختبارات سريعة للكشف وإتباع استراتيجية للمساعدة على احتواء انتشار الفيروس، مع الاستمرار في السماح للأشخاص بالسفر في الداخل والخارج

4-التعاون المستمر بين القطاعين العام والخاص لضمان إتباع نهج موحد وعالمي تجاه الأزمة الصحية العالمية

5- استمرار الدعم الحكومي للقطاع من حيث الحوافز الضريبية والسيولة وكذلك توفير تدابير الحماية.

2.4- الإجراءات والتدابير العالمية المتخذة في ظل تفشي الوباء:

توجد عدة إجراءات وتدابير يتم اتخاذها ومن بينها نذكر الآتي:

4. 1.2 البروتوكولات العالمية السياحية الجديدة:

من أجل ضمان أفضل ممارسات الصناعة السفر والسياحة من إدارة الأزمات إلى الانتعاش لبدا من وضع سلامة وصحة وأمن المسافرين والقوى العاملة في مجال السفر والسياحة في تصميم وتطوير البروتوكولات العالمية؛ حيث تم تجميع البروتوكولات المقترحة أدناه للضيافة بناءً على المدخلات من شركات الضيافة الرائدة إما مباشرة أو من إعلاناتها العامة حول إعادة فتح آمنة وصحية ومسؤولة للفنادق ؛ مع مراعات البروتوكولات أيضًا من إرشادات منظمة الصحة العالمية (WHO) والمراكز الأمريكية لمكافحة الأمراض والوقاية منها(CDC) ، والهدف من ذلك هو التأكد من أن البروتوكولات موجودة في جميع الوظائف ذات الصلة مع زيادة التركيز على إرشادات الصحة والسلامة والتوجيه عن بعد التي يحتاجها المسافرون ويتوقعونها، لغرض التوافق بين الصناعات في قطاع السفر والسياحة، قسم WTTC البروتوكولات

إلى أربع ركائز وهي:

1.3.4.التأهب التحضيري للعمال:

بينما تستأنف صناعة الضيافة والمؤسسات عملياتها، يجب أن تضمن قدرتها على تحقيق التميز التشغيلي في الوضع الطبيعي الجديد وتدريب الموظفين على إعداد وتنفيذ الخطط التشغيلية.

أ- الاستعداد التشغيلي للفنادق لإعادة الافتتاح من خلال:

- تطوير خطة للوقاية من COVID-19 تتضمن إجراءات تنظيف وتطهير خاصة للوقاية من العدوى.
- تنفيذ البروتوكولات والمبادئ التوجيهية لسلامة وصحة الموظفين، بما في ذلك الفحوصات الصحية لموظفي الفندق إذا كان ذلك مطلوبًا بموجب التشريعات المحلية، إذا لم يكن ذلك مطلوبًا، يقوم الفندق بإصدار وإبلاغ سياسة الإقامة لأي شخص يظهر أي أعراض أو درجة حرارة متزايدة وفقًا لإرشادات منظمة الصحة العالمية؛
- تحديد البعد المادي في تخطيط المكاتب بين الموظفين في المناطق المشتركة؛
- استخدام تقنيات الالكترونية مثل: الدفع بدون تلامس
- تنفيذ البروتوكولات والمبادئ التوجيهية المعززة لسلامة الأغذية في المطاعم والمقاهي والأكشاك المتعلقة بالتحكم في سلسلة التوريد ومعالجة وتحضير الأغذية والنظافة ورقمنة إدارة الطوابير
- تقييم الابتكارات الخاصة بالنظافة والتطهير، مثل تكنولوجيا الرش الكهروستاتيكي، وضوء الأشعة فوق البنفسجية، وفلترة الهواء القائم على وكالة حماية البيئة، مع التحقق من هيئات الخبراء
والمؤسسات الحكومية، مثل منظمة الصحة العالمية ، وتبادل أفضل الممارسات.

ب - تدريب الموظفين في الفنادق على إعداد وتنفيذ الخطط التشغيلية من خلال:

- اعادة تدريب الموظفين فيما يتعلق بمكافحة العدوى، والمحافظة على التباعد الجسدي، وتدابير النظافة بما في ذلك غسل اليدين، واستخدام الأقنعة والقفازات على النحو الموصي به من قبل السلطات الصحية المحلية والعالمية
-يجب إبلاغ كل العاملين بأحدث التعليمات من سلطات الصحة العامة و/أو منظمة الصحة العالمية.

2.3.4. تأمين تجربة سياحية آمنة:

بما أن صناعة الضيافة والمؤسسات تعمل لضمان تقديم تجربة آمنة لموظفيها وضيوفهم من خلال أفضل ممارسات النظافة يجب على الفنادق التأكد من:

أ- تحسين الصرف الصحي والتطهير العميق وزيادة وتيرة التنظيف/التطهير:

- استعمال منتجات تطهير معتمدة من طرف السلطات الصحية
- تقديم توجيهات دورية لفريق التنظيف لجميع مناطق الفندق، بما في ذلك غرف الضيوف والحمامات والمصاعد ونوادي اللياقة البدنية والمناطق المشتركة مع التركيز بشكل خاص على نقاط اللمس عالية التردد مثل: بطاقات مفاتيح الغرف ومفاتيح الإضاءة ومقابض الأبواب
- ضمان التباعد الجسدي بين الضيوف من خلال اللافتات والإرشادات في مصاعد المطعم.

ب- عمليات العملاء المنفذة بما في ذلك معلومات الضيف و التباعد الجسدي:

- تنفيذ فحوصات صحة درجة حرارة الضيف إذا كان ذلك مطلوبًا بموجب التشريع
- تفاعل اجتماعي محدود وقائمة انتظار محتملة في الاستقبال
- يوصى باستخدام أقنعة الوجه طالما كان ذلك مطلوبًا وفقًا للنهج القائم على المخاطر.

ج- تعزيز سلامة الغذاء والنظافة في المطاعم:

- التنظيف المنتظم للآلات وتشغيلها عند الإمكان من قبل الموظف
- تقديم خدمة الغرف كحل مثالي في طريقة التوصيل بدون اتصال
- تحسين التنظيف، بما في ذلك تعقيم الطاولات فور مغادرة النزيل
- تنفيذ المسافة البعيدة من خلال تباعد الطاولة ومقاعد الضيوف مع تعزيز مناسب.

د- تركيز العمليات المنفذة على حسن التنظيف والمسافة الجسدية للاجتماعات والمناسبات:

- تنفيذ المسافة البعيدة لتوزيع المقاعد وحجم التجمع، باستخدام التوجيه الحكومي إذا كان متاحًا؛
- التنظيف المنتظم للآلات وتشغيلها حيثما أمكن من قبل الموظف
- زيادة وتيرة التنظيف والتطهير
- وضع بروتوكولات وإرشادات حول المياه/المشروبات الغازية؛ حيث يُنصح الضيوف بالسفر باستخدام زجاجات المياه القابلة لإعادة التعبئة الخاصة بهم في المناطق التي توجد بها مياه شرب آمنة، يجب توفير زجاجات مياه فردية كبديل
- تنفيذ البروتوكولات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالأغذية الاستعانة بمصادر خارجية.

3.3.4.إعادة بناء الثقة والاطمئنان:

بما أن صناعة الضيافة والمؤسسات تعمل على إعادة بناء الثقة من خلال الشفافية والتواصل مع ضيوفها، يجب عليهم التأكد من ذلك:

- تواصل واضح ومتسق ومحسن مع العملاء بشأن بروتوكولات الصحة والسلامة الصحية الجديدة عبر قنوات المنظمة، رقميًا وجسديًا في الفنادق، يجب تدريب الموظفين الذين يواجهون الضيف/المكتب الأمامي للإجابة على الأسئلة
- القيام بتطبيق لافتات واضحة في جميع أنحاء الفندق لإبلاغ الضيوف ببروتوكولات التنظيف المحسنة والمسافة الجسدية والتوصيات
- إرشادات الضيف المشتركة بناءً على نصيحة من السلطات الصحية، والتي قد تشمل ارتداء أقنعة الوجه والتوجيه بشأن نظافة اليدين والابتعاد الجسدي.

4.3.4. تنفيذ سياسات التمكين:

بما أن صناعة الضيافة والمؤسسات تعمل على التعافي، فمن الضروري تنفيذ السياسات على المستوى الحكومي تدعو صناعة ومؤسسات ضيافة الحكومات إلى ما يلي:

- تقديم إعانات مالية للقطاع من خلال تخفيض الضرائب والرسوم لتحفيز الطلب
- خلق حوافز وتقديم دعم مباشر لتعزيز الإقامة في الفنادق وكذلك تقديم حوافز ضريبية

(World Travel & Tourism Council, 2020,p5)

5.الخاتمة:

أدى فيروس كورنا إلى تضرر العديد من القطاعات الاقتصادية والإنتاجية على الصعيد العالمي وتعرضها لخسائر كبيرة، ويعد قطاع السياحة من أكثر القطاعات الاقتصادية التي تكبدت خسائر فادحة ؛ حيث توقفت حركة السياحة والطيران بشكل كامل في فترة وصلت حاليا خمسة أشهر حتى الآن؛ مما جعل العديد من الشركات السياحية وشركات الطيران تتعرض لخسائر كبيرة؛ حيث أثرت هذه الأزمة على الاقتصاد العالمي أن يعرف انكماش بنسبة 3.0٪ من المتوقع أن ينخفض الناتج المحلي الإجمالي في الاقتصاديات المتقدمة بنسبة 6.1٪ في عام 2020، لينمو عام 2021 بنسبة 4.5٪، ستنخفض الاقتصاديات الناشئة والنامية بنسبة – 1.0٪ في عام 2020 لتصل إلى 6.6٪ في عام 2021 وقد تسبب هذه الأزمة في التأثير على مختلف الصناعات والقطاعات؛ حيث أن القطاع السياحي أمام تحديات جديدة جراء تفشي هذا الوباء رغم تعرضه للعديد من الأزمات السابقة، إلا أنا هذه الأزمة تعد الأقوى وخاصة أنها مرتبطة بحركة وشلل السياحة العالمية، والتي أدت إلى خسائر في كافة ربوع العالم، وقد خلفت الأزمة العديد من الآثار والخسائر المادية والمالية.

1.5.نتائج وتوصيات الدراسة:

انطلاقا مما سبق نقدم نتائج وتوصيات الدراسة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

– انخفاض التوافد السياحي من المسافرين حول العالم حيث عرفت 400 مليون مقارنة بالسنة الماضية 1459 مليون سائح انخفاض بنسبة 72 %

– من المتوقع أن تبلغ خسائر الناتج المحلي الإجمالي للسفر والسياحة 2،686 مليار دولار للصعود، و3.435 مليار دولار لخط الأساس و5.543 مليار دولار للجانب السلبي

– خسائر الوظائف في مجال السفر والسياحة لعام 2020 قدرت بـ 62 مليون وظيفة بنسبة تقدر بـ 18.60 % حيث قدرت في سنة 2019 بحوالي333 مليون بزيادة قدرت 7.8 %، أما في سنة 2021 بلغت 289 مليون وظيفة بزيادة قدرها 6.7 %

– هناك ثلاثة سيناريوهات تعافي السياحة الدولية حول العالم ألغو وذلك حسب السيناريوهات التالية:

السيناريو الأول التعافي في غضون عامين ونصف (منتصف عام 2023)

– السيناريو الثاني التعافي في 3 سنوات (نهاية عام 2023)

– السيناريو الثالث التعافي في 4 سنوات (نهاية 2024)

– انخفاض وشلل حركة الطيران؛ حيث أن75% من المسافرين حول العالم ألغو رحلاتهم، وأن خسائر شركات الطيران العالمية تتراوح ما بين: 63 –113 دولار ومن المتوقع هبوط أسهم شركات الطيران العالمية 20% وانخفاض نسبة الطلب على الطيران بواقع0.6% وانخفاض معدل الحجوزات السياحية بواقع 11%، ومن المتوقع انخفاض إيرادات السياحة الدولية في 2020 من:30 إلى50 مليار.

2.5. توصيات الدراسة:

من النتائج السابقة نقترح التوصيات التالية:

– الامتثال والالتزام بالبرتوكولات العالمية للسياحة والسفر والضيافة؛ وذلك من أجل ضمان أفضل ممارسات لصناعة السفر والسياحة لبدأ الالتزام؛ ووضع سلامة وصحة وأمن المسافرين والقوى العاملة في مجال السفر والسياحة

– تشجيع السياحة الداخلية والإقليمية كبديل في ظل الأوضاع التي يعيشها العالم؛ ودعم وتشجيع السياح على سياحة في بلدانهم من خلال إطلاق شعار أعرف بلدك؛ وكذلك تشجيع السائح المحلي في حالة مكوث أكثر من ثلاثة ليالي في الفندق يقدم الفندق تخفيض في السعر بحوالي 20 %الى 30% لليلة واحدة وذلك لتحفيز الطلب المحلي

– تقديم مساعدات مالية حكومية أو تقديم إعفاءات جبائية للمتعاملين في القطاع السياحي وذلك للحفاظ على تواجدهم في السوق؛ وكذلك الحفاظ على العاملين لديهم وتجنب تسريحهم

– في ظل الأوضاع الراهنة على العديد من الدول استغلال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تقديم جميع من عروض البرامج السياحية والتعريف بمقوماتها السياحية من خلال الإنترنت وتقديم عروض تنافسية.

قائمة المراجع:.

1.Baum, T. (2020). Hospitality, Nguyen Thi Thanh Hai, tourism, human rights and the impact of. International Journal of Contemporary HospitalityManagement , 32 (07), 2397-2407.
2.Building a better working world. (2020). COVID-19 Industry Pulse Tourism. COVID-19 Industry Pulse Tourism , 23.
3.Council, W. T. (2020). Leading Global Protocols For The NewHospitality. Leading Global Protocols For The NewHospitality , 05.
COVID-19 Industry Pulse Report: Tourism. (2020). Building a better working world , 23.
4.Marianna, S. (2020). Tourism and COVID-19:Impact Sandimplications for advancing and resetting industry and research. Journal of Business Research , 312–321.
5.Nashirah r, A. B., & Sofian, R. (2020). Effect of Coronavirus disease (COVID-19) to tourism. International Journal of Advanced Engineering Research and Science , 7 (4).
6.Richard, T. Q., Jinah, P., & ShiNa, L. (2020). Haiyan Song.Social costs of tourism during the COVID-19 pandemic. Annals of Tourism Research .
7.Sebastian, Z., & Florian, K. (2020). The coronavirus pandemic – A critical discussion of a tourism research agenda. Tourism Management .
8.Sotiris, F., & Theodore, M. (2020). Tourism: The Great Patient of Coronavirus COVID-2019. MPRA Paper .
9.World Tourism Organization. (2020). Barometer. Barometer , 03.
10.World Tourism Organization. (2020). Barometer focus on the Impact. Barometer focus on the Impact , 50.
11.World Travel & Tourism Council. (2020, juen). Global Economic Impact & Trends. Global Economic Impact & Trends , 3.
12.World Travel & Tourism Council. (2020). Impact Economic From covid_19_Infographic. Impact Economic Fromcovid_19_Infographic ,.
13.World Travel & Tourism Council. (2020). Leading Global Protocols For The New. Leading Global Protocols For The New , 5.
14.World Travel & Tourism Council. (2020). Recovery Scenarios 2020 and Economic Impact from COVID-19. Recovery Scenarios 2020 and Economic Impact from COVID-19 , 03.
15.world, B. a. (2020). COVID-19 Industry Pulse Tourism,. COVID-19 Industry Pulse Tourism , 24.
16.www.arab-tourism.org. (2020). Consulté le 07 28, 2020, sur www.arab-tourismorg