The Impact of Covid-19 Pandemic on Tourism and Hospitality Industry: Jordan as a Case Study

Ayman Harb[1], Fawwaz Alhammad[2],Ismaiel Abuamoud[3], Suzy Hatough[4],Sudki Hamdan[4]

ABSTRACT

Tourism is one of the sectors most affected by the Covid-19 pandemic since tourism was linked to the outbreak of the virus through the travel of tourists from the affected countries. Furthermore, tourism and related sectors were among the sectors that nearly closed completely through the full and partial lockdown, which represented the most prominent government procedures to limit the spread of the virus. Therefore, this study is the first of its kind that attempted to explore the impact of the pandemic on the tourism sector and assess the government's role in supporting the sector and preventing its collapse. Both qualitative and quantitative approaches were used to identify the main issues that must be covered to explore the impact of the pandemic on the tourism sector, and then develop a questionnaire that was answered by 59 tourism organizations. Based on the data analyses and the hypotheses testing the study concluded that despite the great procedures and efforts undertaken by the Jordanian government to support the tourism sector, they did not meet the magnitude of the harm and did not fulfill the sector hopes in terms of injecting liquidity, supporting small and medium enterprises, and empowering their workers to continue to work and meet the new tourism requirements for the post-Covid-19 era. The study suggested an agenda to improve the government's support of the tourism sector and bring it to safety.

Keywords: Covid-19; Tourism and Hospitality Industry; Jordan, Recovery, Government Intervention.

[1]The University of Jordan; [2]Al-Balqa Applied University (BAU) Amman University College for Banking and Financial Sciences;

[3]The University of Jordan; [4]Tamkeen for Sustainable Tourism Development

Received on 10/1/2021 and Accepted for Publication on 4/4/2021.

أثر جائحة كورونا كوفيد-19 في قطاع السياحة والضيافة: الأردن كحالة دراسية: دراسة مسحية

أيمن حرب[1]، فواز الحماد[2]، إسماعيل أبو عامود[1]، سوزي حاتوغ[3]، صدقي حمدان[3]

ملخص

تعد السياحة من أكثر القطاعات تأثرا بأزمة جائحة كورونا كوفيد–19؛ حيث ارتبطت السياحة بانتشار الفايروس من خلال انتقال السياح من الدول الموبوءة، كما كان القطاع السياحي والقطاعات المساندة من أكثر القطاعات المتاثرة بعمليات الإغلاق التام والحظر الكلي والجزئي الذي مثل الإجراء الحكومي الأبرز للحد من تفشي الفايروس. استخدم كلا من المنهج النوعي (من خلال أسئلة مفتوحة في الاستمارة)، والكمي (من خلال أسئلة مغلقة في الاستمارة) لتعرُّف أثر الجائحة في القطاع السياحي؛ حيث جرى تطوير استمارة الدراسة التي أُجيب عنها من 59 منشأةٍ. حلّلت البيانات واختبرت فرضيات الدراسة، وقد خلصت الدراسة إلى أنه بالرغم من الإجراءات والجهود الكبيرة التي بذلتها الحكومة الأردنية لدعم القطاع السياحي، إلا أنها لم تتناسب مع حجم الأضرار وتحقيق الآمال المرجوة من حيث ضخ السيولة المالية ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتمكين العاملين فيها للاستمرار في العمل وتلبية متطلبات السياحة الجديدة وأنماطها ما بعد جائحة كوفيد –19. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات في ضوء نتائج الدراسة لدعم القطاع السياحي والخروج به إلى بر الأمان. كما تعد هذه الدراسة من الدراسات الأولى التي حاولت دراسة أثر الجائحة في القطاع السياحي وتقييم الدور الحكومي لدعم القطاع والحيلولة دون انهياره.

الكلمات الدالة: كوفيد–19، صناعة السياحة والضيافة، الأردن، التعافي، التدخل الحكومي.

المقدمة

تعرّض القطاع السياحي محليًا وعالميًا لضربةٍ إقتصاديةٍ قاسيةٍ كانت الأكبر على مرّ التاريخ نتيجة تفشي وباء الكورونا –19 في العالم. فقد أشارت التقارير الصادرة عن منظمة السياحة العالمية أن الاقتصاد السياحي العالمي هو الأكثر تأثرا بالأزمة وأن الإجراءات الصحية المتخذة وإغلاق الحدود بين الدول نجم عنه خسائر قد تصل إلى 1.2 ترليون دولار أمريكي حتى نهاية عام 2020، كما تتوقع المنظمة أن يواجة 120 مليون شخص حول العالم خطر فقدان وظائفهم المباشرة نتيجة إلحاق الأضرار المالية بآلاف الاستثمارات الكبيرة في قطاع الإيواء والطيران ورواد الأعمال الصغيرة والمتوسطة في المجتمعات المحلية (UNWTO, 2020a).

في الأردن تهدد أزمة كورونا –19 مكتسبات القطاع السياحي والنمو الاقتصادي و الاجتماعي خلال السنوات الماضية، إذ إرتفع الدخل السياحي في عام 2019 إلى 5.8% مليار دولار بنسبة 10.3% مقارنة مع العام 2018، وأسهم بنسبة 13% من الناتج الإجمالي المحلي، ووفر 53,488 وظيفة مباشرة وأكثر من 200 ألف فرصة عمل غير مباشرة في المجتمعات المحلية في مناطق الريف و المدن (احصاءات وزارة السياحة الاردنية، 2020)؛ حيث تنذر الازمة بتداعيات إقتصادية وإجتماعية أكثر خطورة على المدى الطويل.

حاول الأردن إدارة أزمة كورونا –19 في مرحلة الإستجابة الفورية عندما وضع صحة المواطن في مقدمة الإجراءات الحكومية مما أثمر عنه زيادة ثقة ال مجتمع الأردني بالإجراءات الحكومية وسمعة طيبة على الصعيد العالمي، وأدى إلى منح الأردن ختم "السفر الآمن" المتعلق بإجراءات الصحة والسلامة العامة من المجلس العالمي للسياحة والسفر. إلا أنه نتيجة للإجراءات المتشددة أصبحت التحديات الإقتصادية لا تقل أهمية عن التحدي الصحي مما كان لها تداعيات عديدة على القطاعات الإقتصادية عامة والقطاع السياحي على نحو خاص.

[1]الجامعة الأردنية، [2]جامعة البلقاء التطبيقية، كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية،

[3]تمكين للتنمية السياحية المستدامة.

تاريخ استلام البحث 2021/1/10، وتاريخ قبوله 2021/4/4.

 ©2022 عمادة البحث العلمي/ الجامعة الأردنية. جميع الحقوق محفوظة.

للتخفيف من وطأة الأزمة على القطاع السياحي؛ أعلنت الحكومة عدد من الاجراءات التي تتيح لمكاتب السياحة والسفر استعادة كفالاتها البنكية بقيمة 30 مليون دينار، وبرنامج حماية من خلال مؤسسة الضمان الإجتماعي الموجة لمساعدة فئات معينة برواتب شهرية للفترة من حزيران وحتى كانون أول 2020 (رئاسة الوزراءالأردنية، 2020).

كما أعلنت وزارة السياحة والآثار الأردنية في 16 حزيران 2020 حزمة من الإجراءات لدعم مرحلة التعافي الإقتصادي ومساندة القطاع السياحي، تهدف إلى ضخ سيولة نقدية مباشرة وغير مباشرة بقيمة 150 مليون دينار من خلال برامج سُلف البنك المركزي والبرنامج الوطني للتمويل وضمان القروض الميسرة بنسبة 85% لدعم الرواتب والنفقات التشغيلية للمنشآت السياحية، وتقسيط المبالغ المستحقة على القطاع السياحي لضريبة الدخل 2019 وفق جدول زمني في تموز وتمتد حتى كانون الأول 2020، والتوسع في برامج حماية العاملين، وتحفيز وتمكين السياحة الداخلية عبر تخفيض بعض الضرائب المباشرة على المبيعات للفنادق والمطاعم السياحية إلى 8% بدلاًمن 16% باستثناء منطقة العقبة الإقتصادية بالإضافة إلى تخفيض ضريبة الخدمات من قِبل المطاعم السياحية والفنادق لتصبح 5% بدلاً من 10% اعتبارًا من 1 تموز. وتضمنت الإجراءات برامج تسهيلات ميسرة لتمكين محلات التحف الشرقية للإفادة من البرامج الميسرة المتاحة بقيمة 3 ملايين دينار بضمانة هيئة تنشيط السياحة، وتم تقديم تسهيلات للأدلاء السياحيين، ودعم برنامج "أردننا جنة..أردننا بخير" من خلال دعم شركات الطيران الوطنية وشركات النقل السياحي البري ومكاتب السياحة والسفر بقيمة 3 ملايين دينار، ومزودي الخدمات السياحية في المحافظات المشاركة ببرنامج "أردننا جنة" بقيمة مليون و 200 ألف دينار أردني، وتخصيص 25 ألف ليلة مبيت في البتراء لدعم الفنادق والمخيمات السياحية، و5 ملايين دينار لدعم وتسويق المهرجانات والفعاليات السياحية. وأعلنت عن منصات إلكترونية خاصة وبريد إلكتروني Loansupport.mota.gov.jo للإجابة عن الاستفسارات ومتابعة طلبات التمويل بالتنسيق مع البنك المركزي. وفي هذا السياق تسعى هذه الدراسة إلى قياس بعض المؤشرات لاستشراق المخاطر الناجمة عن الجائحة، وعليه يسعى الباحثون إلى استطلاع رأي أصحاب المنشآت والفعاليات في القطاع السياحي الأردني حول الأثر الإقتصادي والإجتماعي لأزمة كورونا –19، وذلك بهدف بيان مدى تأثر أعمال الشركات السياحية نتيجة الإجراءات الصحية والسلامة العامة، وأثر الإجراءات الحكومية المتخذة لتخفيف وطأة الأزمة، والحلول المقترحة لتمكين التعافي بأقل الخسائر، وزيادة منعة القطاع السياحي في الأردن.

أهمية الدراسة:

يعد فهم توقعات واراء اصحاب المنشآت السياحية حول أثر أزمة كورونا–19 وأثراها في القطاع وطرق مواجهتها، ورضاهم عن الإجراءات الحكومية في مواجعة كورونا–19، وتوجهاتهم حول الدعم الحكومي لمواجهة هذه الجائحة مهم في مواجهة جائحة كورونا والتقليل من آثارها خلال الجائحة وبعد الجائحة؛ حيث تعد هذه الدراسة من الدراسات الاولى التي حاولت دراسة اثر الجائحة في القطاع السياحي وتقييم الدور الحكومي لدعم القطاع والحيلولة دون انهياره.

أهداف الدراسة:

1. تقييم الأثر الإقتصادي في القطاع السياحي في ضوء جائحة كورونا– 19 من حيث الجوانب التالية:
   - مدى تأثر الدخل السياحي للمنشأت السياحية حسب الحجم والنشاط الإقتصادي والاسواق المستهدفة.
   مدى تأثر الوظائف الدائمة والمؤقتة في المنشأت السياحية مع الأخذ بالاعتبار النوع الاجتماعي.
   - القدرة على التكيف والمنافسة والاستمرار بعد الأزمة.
2. تقييم مدى كفاءة وفاعلية الإجراءات الحكومية لدعم القطاع السياحي للتكيف بأقل الخسائر، وسرعة التعافي من الأزمة.
3. طرح المقترحات الخاصة بأصحاب المنشآت السياحية في القطاعات الإقتصادية للتعافي من الأزمة.
4. تقديم توصيات في ضوء النتائج لدعم التعافي وزيادة منعة القطاع السياحي.

اسئلة الدراسة:

1. ما حجم الأثر الإقتصادي لجائحة كورونا– 19 في القطاع السياحي، من حيث: الدخل، الوظائف، القدرة على المنافسة، الاستمرار بعد الازمة.
2. ما مدى كفاءة وفاعلية الإجراءات الحكومية لدعم القطاع السياحي للتكيف بأقل الخسائر، وسرعة التعافي من الأزمة؟
3. ما مقترحات أصحاب المنشآت السياحية للتعافي والخروج من الأزمة؟

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دِلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 05.0$) في دور الرضا عن الاجراءات الحكومية المتخذة في

مواجهة كورونا–19 على نية الاستمرار في القطاع.

2. توجد علاقة ذات دِلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في دور الإجراءات المخطط اتخاذها من قبل أصحاب المنشآت السياحية في مواجهة كورونا–19 على نية الاستمرار في القطاع.

3. توجد علاقة ذات دِلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في دور توقعات أصحاب المنشآت السياحية لموسم السياحة للعام القادم على نية الاستمرار في القطاع.

4. توجد علاقة ذات دِلالة إحصائية عند مستوى الدِلالة ($\alpha \geq 0.05$) في دور الدعم الحكومي لقطاع السياحة على نية الاستمرار في القطاع.

الدراسات السابقة (Literature Review)

تعد السياحة عنصرا اساسيا لنجاح العديد من الاقتصادات حول العالم. وذلك بسبب العديد من الفوائد التي تقدمها السياحة على الوجهات المضيفة. حيث تساهم السياحة في تعزيز الاقتصاد، وخلق آلاف الوظائف، وتطوير البنى التحتية للبلد، وتغرس الإحساس بالتبادل الثقافي بين الأجانب والمواطنين

(International Labour Organization; 2019, Manzo، 2020). وبالمقابل تعد صناعة السياحة هشة ومن الممكن أن تتأثر في التغييرات الصحية والاجتماعية والبيئية والكوارث الطبيعية.

ومن الأمثلة على ذلك تأثر العالم في القرن الحادي والعشرين من عددٍ من الجوائح التي أثّرت سلبًا في قطاع السياحة والضيافة مثل سارز 2003، ايبولا 2014–2016، كورونا 2020. ومع ذلك استطاع قطاع السياحة والضيافة التأقلم مع هذه الأزمات وتجاوزها إلى حد ما (Menegaki, 2020). وعندما يمر قطاع السياحة والضيافة بأزمة مالية فهو يلجأ إلى تقليل النفقات من خلال تسريح الموظفين مما يؤدي إلى تفاقم نسب البِطالة وخاصة في البلدان التي تعتمد على قطاع السياحة والضيافة كمصدر دخل أساسي، (Lui-Lasters & Cahyanto, 2019) على سبيل المثال في هونج كونج Honkong وخلال أشهر قليلة خسر ما لا يقل عن ثلاثة مليون موظف في قطاع المطاعم وظائفهم بسبب انتشار السارز هناك (Tse, So, & Sin, L. (2006) . وفي نفس السياق، فقد أشار المجلس العالمي للسياحة والسفر (WTTC, 2003) إلى أنَّ اقتصاديات كل من الصين وسنغافورة وهونك كونج وفيتنام قد خسر 20 مليار دولار بسبب السارز. ولقد تراجعت أعداد السياح بنسبة 70% في باقي دول آسيا (McKercher & Chon, 2004).

ومن أجل مواجهة السارز، اتبعت سنغافورة على سبيل المثال إجراءات سريعة للتعافي من هذه الازمة. فقد ركزت على تسويق السياحة الداخلية وتنشيطها، وإعادة تأهيل البنية السياحية التحتية، وذلك استعدادًا لمرحلة ما بعد السارز، وتقديم الدعم لقطاع السياحة والضيافة (Henderson & Ng, 2004).

وبناءً على ما ذُكر سابقا فأن قطاع السياحة والسفر يتأثر كثيرًا في الوضع الصحي للبلد المراد السفر إليه،مما يدل على هشاشة هذا القطاع (Jiang & Ritchie, 2017). فالسياحة هي عملية نفسية معقدة يمر بها السائح عند اتخاذ قرار السفر (Cutler and Carmichael, 2010) والخوف من الإصابة بالاوبئة أيضًا، هو عملية نفسية (Wen et al., 2005). وهذا سيقود إلى المزيد من المعوقات في السفر إلى البلدان التي يشك السائح بضعف الإجراءات الصحية فيها في مواجهة الأوبئة (Zhang et al., 2020, Taylor & Toohey, 2007).

وهنا يبرز مصطلح "أزمة" الذي يشير إلى اضطرابات مفاجئة وغير متوقعة يمكن أن تؤدي إلى

تهديدات كبيرة للمواطنين سواءً على المستوى الاجتماعي او الاقصادي أو البيئي او الصحي. في هذه الحالة، تعدُّ أزمة الصحة العامة مثل انتشار فايروس كورونا ظرفًا صعبًا يؤثر في الأفراد في عدة مناطق جَغرافية أو، بلد أو، إقليم معين أو، العالم بأكمله (Fotiadis et al., 2020). لذلك؛ يعتمد اختيار الوجهة السياحية على تصورات السائحين في ما يتعلق بسلامتهم وأمنهم (Taylor & Toohey، 2007) وعلى ما تتناقله وسائل الإعلام أو وسائل التواصل الاجتماعي على نحو سلبي عن تلك الأزمة. ونتيجة لذلك؛ يصبح من الصعب على صناعة السياحة والضيافة مواجهة التحديات التي تطرحها الأزمات الصحية لأنَّ هذه الأزمات غالبًا ما تخضع للتغطية الإعلامية السلبية (Novelli et al.، 2018).

في دراسة نشرت حديثا Gössling et al. (2020)) حول تحليل تأثير جائحة كورونا العالمية في صناعة السياحة والضيافة والطيران. حذرت هذه الدراسة من امكانية أن تؤدي تفشي جائحة كورونا من تغيير في سلوكات المجتمعات وآثار سلبية على

الاقتصادات الوطنية على نحو عام وصناعة السياحة على نحو خاص. حيث استنتجوا في دراستهم أن التأثير السلبي لتفشي كورونا سيكون أكبر على صناعة السياحة والقطاعات الداعمة له في العالم أجمع وبالاخص الدول الفقيرة. ومن الممكن أن تتفاقم هذه الآثار السلبية على نحو أكبر في حال تغير طبيعة العمل في قطاع الضيافة كالعمل لساعات أقصر أو الحصول على إجازات بدون أجر (Stergiou & Farmaki، 2020).

وفي دراسة اخرى أجراها Williams & Kayaoglu (2020) حول تأثير تفشي جائحة كورونا في صناعة السياحة والقطاعات الداعمة لصناعة السياحة والضيافة. حيث تشير هذه الدراسة إلى أنَّ ما يقرب عُشر النشاطات الاقتصادية غير المالية الأوروبية المرتبطة بالسياحة تمثل 9.5٪ من العمالة بين سكان الاتحاد الأوروبي في عام 2016. وتشير الدراسة أيضًا إلى أنَّ قطاع الإقامة وقطاع الطعام والشراب في الاتحاد الأوروبي تساهم بنسبة 19.7٪ و 58.7٪ على التوالي من إجمالي العمالة في صناعة السياحة والضيافة. على هذا الأساس، من الواضح أنَّ الاغلاق الكبير واغلاق الأعمال التجارية المرتبطة بالسياحة ودعم الشركات في أعقاب جائحة كورونا قد أدى إلى تأثير اجتماعي واقتصادي غير مسبوق. بالمقابل، توقع Tsionas 2020)) أن يكون هنالك تكيف تدريجي في السياحة والضيافة بعد جائحة كورونا. تُظهر نتائج الدراسة التي أجراها Tsionas, 2020)) أنَّ إعادة الفتح تدريجيًا التي تتطلب تحقيق أرباح ضئيلة أو تغطية التكاليف أمرًا ممكن تمامًا، في حين أنَّ إعادة فتح قطاع السياحة والضيافة التي تتطلب نفس مستوى الأرباح كما في فترة ما قبل جائحة كورونا تظل أكثر صعوبة على نحو ملحوظ. بناءً على نتائج هذه الدراسة، خلُص Tsionas إلى أنَّ تعافي القطاع يتطلب دعمًا حكوميًا. وعلى نفس المنوال، أشار عددٌ من الباحثين بأنَّ صناعة السياحة واجهت العديد من الأزمات في الماضي، وهكذا حذروا من أنَّ الأزمة الحالية الناتجة عن تفشي الوباء لا تزال الاشدّ وطئةً على قطاع السياحة والضيافة (Assaf & Scuderi, 2020; Karabulut et al., 2020; Dolnicar & Zare, 2020). وبناء عليه، تلعب الحكومة دورًا مهمًا في جهود التعافي؛ حيث ستبدو صناعة السياحة مختلفة عن ما بعد كورونا. ومن المتوقع أن تؤثر جائحة كورونا سلبًا في القيمة الفعلية لصناعة الفنادق والطيران والرحلات البحرية وتأجير السيارات (Sharma & Nicolau، 2020).

بالرغم من كل الإجراءات المتخذة في الحد من انتشار كورونا، لكن وباء كورونا كان أشدّ وطئة

على قطاع السياحة والضيافة من السارز، وذلك بسبب انتشاره العالمي الواسع. فما زال الوباء ينتشر في دول كبرى مثل الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وروسيا (Konarasinghe, 2020). حسب التقاير فأنَّ تأثير هذه الجائحة في قطاع السياحة الأردني مستمر ومن المحتمل أن يكون هناك خسائر كبيرة في الوظائف وتناقص مضطرد في أعداد السياح الدولين والمحليين. لذلك يجب الاستعداد جيدًا لما بعد الاغلاق والتعافي من هذه الجائحة ولمواجهة هذا الوباء. لذلك كان لا بد من استطلاع آراء أصحاب شركات السياحة والضيافة من أجل اسكشاف آرائهم حول الإجراءات الحكومية المتبعة في التعامل مع الجائحة وفهم حاجاتهم من أجل الاستمرار في القطاع. كما لا بد من البحث في الآثار المترتبة لهذ الجائحة على خطط المستثمرين في القطاع السياحي الأردني والقطاعات المساندة ومستقبل هذا القطاع.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحثون المنهج الكمي (Quantitative) والمنهج النوعي (Qualitative) للإجابةعن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها. في ما يخص المنهج النوعي، تم اعتماد طريقة المقابلة المنتظمة. حيث وجه الباحثون مجموعة من الأسئلة المفتوحة التي أعدّوها سلفًا على ممثلين للقطاع السياحي والقطاعات المسانِدة من خلال تطبيق مايكروسوفت تيم، وذلك بهدف تحديد اهم المقترحات التي من شأنها انعاش القطاع السياحي وتعافيه من جائحة كورونا -19. وفي ما يخص المنهج الكمي، تم طرح اسئلة مغلقة على مثلي القطاع من خلال الاستمارة وذلك من اجل استطلاع ارائهم حول جائحة كورونا – 19 واثرها على قطاع السياحة والضيافة التي تم مناقشتها لاحقا. تم جمع البيانات خلال الفترة الزمنية الواقعة بين شهر حزيران إلى تموز عام 2020.

أداة الدراسة:

الاستبيان

بناء على الدراسات السابقة -مثل الدراسة التي أجرتها منظمة السياحة العالمية حول تقييم أثر تفشي جائحة كورونا كوفيد -19 في السياحة الدولية (UNWTO, 2020) – تم تصميم الاستبيان للإجابة عن أسئلة الدراسة، بعد الانتهاء من صياغة الصورة الأولية للاستبيان تم عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال البحث لإبداء آرائهم حول الاستبيان و عباراته من حيث الصياغة العلمية واللغوية والفنية، كما تم اختبارة على مجموعة من ممثلي القطاع للتاكد من وضوح الاسئلة، كما تحقق الباحثون من صدق الدراسة وثباتها من خلال استخراج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)

للاتساق الداخلي؛ بغية تحديد درجة ثبات آداة القياس بعد توزيع الاستبانة بصيغتها النهائية كما هو مبين في الجدول (1). وانقسم الاستبيان الى قسمين: القسم الأول: يتضمن اسئلة عامة تتعلق بمعلومات عامة حول المنشآت السياحية مثل طبيعة النشاط الاقتصادي، وأعداد العمالة والجندر، ومصدر العملاء، والايرادات. القسم الثاني: يتضمن اربعة محاور رئيسية. السؤال الأول موجه لاستطلاع آراء العينة حول توقعاتهم لواقع السياحة مستقبلًا بينما يهدف السؤال الثاني إلى تعرُّف الإجراءات التي اتخذتها أو تخطط لها شركات السياحة والضيافة والشركات المساندة للتعامل مع جائحة كورونا، أما السؤال الثالث يهدف الى استطلاع آراء عينة الدراسة حول الدعم الحكومي المقدم لقطاع السياحة مثل الاعفاءات من بدل رسوم الاشتراكات والتراخيص، التخفيضات الضريبية، دعم البطالة للعمال من خلال برامج الحماية الاجتماعية. السؤال الرابع يستطلع مدى رضا شركات السياحة والضيافة عن الإجراءات الحكومية في مواجهة جائحة كورونا وأثرها على القطاع.

المقابلة المنتظمة

تم اعداد المقابلة المنتظمة من قبل الباحثين وعرضها على المختصين من اجل تنقيحها واعتمادها بصيغتها النهائية وذلك من اجل توجيهها على ممثلين للقطاع السياحي والقطاعات المسانِدة من خلال تطبيق مايكروسوفت تيم. فقد تم طرح نفس الأسئلة على جميع أفراد المقابلة وبنفس الترتيب للأسئلة من قبل الباحثين بهدف تحديد اهم المقترحات التي من شأنها انعاش القطاع السياحي وتعافيه من جائحة كورونا -19.

عينة الدراسة وجمع البيانات:

تستهدف هذه الدراسة أصحاب المنشآت السياحية في قطاع مكاتب السياحة والسفر، الفنادق، المطاعم السياحية، الحرف التقليدية والنقل السياحي. وتم استخدام العينة الملائمة (Convenience sample) في اختيار المشاركين من أجل الحصول على نتائج أكثر دقة وتمثيلا لمجتمع الدراسة؛ حيث وزع الباحثون الاستبيان من خلال إرسال رابط الاستبيان الإلكتروني من خلال البريد الإلكتروني وتطبيق (واتس آب) على العينة المستهدفة.

كان استخدام الاستبيان الإلكتروني مناسبًا جدًا لغايات جمع البيانات لهذه الدراسة، وذلك لأنَّ معظم شركات السياحة والضيافة تستخدم الإنترنت يوميًا من أجل تصفح البريد الإلكتروني ومتابعة أعمال الشركة اليومية. تتمثل ميزة طريقة جمع البيانات عبر الإنترنت في أنَّ الأفراد معتادون بلا شك على استخدام الإنترنت ويفضلون إجراء مسح عبر الإنترنت على استطلاع البريد التقليدي. وهذه الطريقة أيضًا ساعدت في رفع معدل الإجابة وخاصة في ظل القيود المفروضة على حركة الأفراد من قِبل الحكومة وقت جمع البيانات.

الجدول (1) معامل كرونباخ ألفا (*Cronbach's Alpha*) للاتساق الداخلي لاداة الدراسة

Indicators and Factors	Mean (SD)	Alpha	Loading
التوقعات	**1.41(1.034)**	0.72	
عودة السياحة الوافدة إلى الأردن من جديد خلال الموسم القادم.	1.25		0.76
عودة السياحة من الأردن للخارج من جديد خلال الموسم القادم.	1.31		0.69
قدرتك على استهداف أسواق جديدة / مختلفة.	1.69		0.77
مخططات التعامل مع جائحة كورونا.	1.45 (0.501)	0.70	
إعادة جدولة الرحلات للموسم القادم.	1.44		0.60
إعادة المبالغ المقبوضة للعملاء والغاء الحجوزات.	1.36		0.64
إعادة تأهيل الموظفين من خلال الدورات عبر الإنترنت والندوات.	1.54		0.61
الدعم الحكومي	**1.90 (0.240)**	0.73	
قروض بنكية ميسرة	1.97		0.51
دعم البطالة للعمال من خلال برامج الحماية الاجتماعية	1.83		0.64
دعم النفقات التشغيلية	1.94		0.85
ترويج وتسويق خارجي	1.84		0.67

Indicators and Factors	Mean (SD)	Alpha	Loading
الرضا عن الإجراءات الحكومية	**1.65 (0.477)**	0.75	
سهولة الإجراءات	1.66		0.78
المتابعة والتدقيق من قِبل الجهات الحكومية	1.53		0.79
ملائمة البرامج والإجراءات مع ظروف منشأتك	1.75		0.77
النية	**1.67 (1.15)**	0.72	
أنوي الاستمرار في القطاع	1.74		0.72
أخطط الاستمرار في القطاع	1.42		0.59
سأحاول البقاء في القطاع	1.85		0.81

مناقشة النتائج وتحليلها:

استخدم الباحثون برنامج SPSS وذلك من أجل تحليل البيانات؛ حيث اشتمل التحليل الإحصائي على تحليل المعلومات العامة حول المنشآت السياحية مثل طبيعة النشاط الاقتصادي، أعداد العمالة، مصدر العملاء و الايرادات. وأيضًا تحليل آراء عينة الدراسة حول توقعاتهم لواقع السياحة مستقبلاً، والإجراءات التي اتخذتها أو تخطط لها شركات السياحة والضيافة والشركات المساندة للتعامل مع جائحة كورونا، وآراء عينة الدراسة حول الدعم الحكومي المقدم لقطاع السياحة مثل الاعفاءات من بدل رسوم الاشتراكات والتراخيص، التخفيضات الضريبية، ودعم البطالة للعمال من خلال برامج الحماية الاجتماعية، ورضا شركات السياحية والضيافة عن الإجراءات الحكومية في مواجهة جائحة كورونا وأثرها على القطاع، ونوايا شركات السياحة والضيافة في الاستمرار في قطاع السياحة من عدمه.

ولأهمية تعرُّف أثر الإجراءات المتخذة من الحكومة لمواجهة جائحة كورونا، والدعم الحكومي للقطاع، وتوقعات شركات السياحة والضيافة لواقع السياحة للعام القادم في ظل جائحة كورونا، ومدى رضا شركات السياحة والضيافة عن الإجراءات المتخذه من قبل الحكومة لمواجهة الجائحة وآثارها الاقتصادية، من أجل تعرُّف أثر العوامل التي تم ذكرها سابقا في نية الاستمرار في القطاع من عدمه، حلل الباحثون الانحدار الخطي "Linear Regression" من خلال برنامج SPSS.

أولًا: خصائص العينة.

كما هو موضح في الجدول (2)، أجاب على الاستمارة الإلكترونية 59 مستجيبًا، وكانت النسبة الأكبر من الإستجابات تعود للمنشآت السياحية في قطاع مكاتب السياحة والسفر بنسبة 32.2 %، تلاها قطاع النقل بنسبة بلغت 32.1 % ومن ثَم قطاع الإقامة بنسبة بلغت 20.3، ثَم قطاع المطاعم السياحية بنسبة 10.2 %، والحِرف التقليدية بنسبة 5.1 %. ويوضح الجدول أعداد العمالة الدائمة والمؤقتة حسب نتائج الاستطلاع حيث بلغ متوسط أعداد العمالة الدائمة 63.9% عاملًا في حين بلغت العمالة المؤقتة 36.1%. وعند سؤال أصحاب المنشات السياحة حول مدى تأثر أعمالهم نتيجة أزمة كورونا 19 اعتبر 98.3% من المستجيبين أنَّهم تأثروا بسبب جائحة كورونا، بينما إعتبر 1.7% أنهم لم يتأثروا بالجائحة. وأنَّ 27.6% ممن تأثرت أعمالهم انخفضت إيرادات شركاتهم منذ بدء الأزمة ما بين (91%-100%)، و25.9% منهم انخفضت إيراداتها لأكثر من 100%.

الجدول (2) اجابات افراد العينة على استبيان الدراسة

الخصائص	النسبة المئوية
المنشآت السياحية المشاركة في الاستطلاع	
مكاتب سياحة وسفر	32.2
فنادق	20.3
مطاعم سياحية	10.2
شركات نقل سياحي	32.1
حرف تقليدية	5.1

الخصائص	النسبة المئوية
حجم العمالة في المنشآت السياحية المشاركة في الاستطلاع	
عمالة مؤقتة	36.1
عمالة دائمة	63.9
تأثر الإيرادات المالية بسبب جائحة كورونا في المنشآت السياحية المشاركة في الاستطلاع	
0 – 10%	1.7
11-30 %	1.7
31- 50%	3.4
51- 60 %	5.2
61 – 70 %	15.5
71 – 80 %	15.5
81 – 90 %	27.6
91-100 %	25.9

ثانيًا: التوقعات المستقبلية حول قطاع السياحة.

أما في ما يخص التوقعات خلال الموسم القادم فقد بين 49.2% من أصحاب المنشآت السياحية أنَّه من المحتمل أن تفرض الحكومة الأردنية إجراءات صحية إضافية في حين أن 18.6% منهم أنَّ ذلك محتمل جدًا، ورأى 25.4% من المستجيبين أنَّه من غير المحتمل عودة السياحة الوافدة إلى الأردن من جديد خلال الموسم القادم خاصة أنَّ معظم الدول التي تشكل مصدر لعملائهم تقع ضمن قائمة الدول الحمراء حسب التصنيف الوبائي لجائحة الكورونا-19. وهذا يتفق مع الاحصاءات السياحية الاردنية والعالمية لعام 2020.

ثالثًا: القدرة على التكيف والمنافسة والاستمرار في القطاع.

أما في ما يتعلق بالسؤال حول قدرة المنشآت السياحية على المنافسة في استقطاب سياح فقد أكد 5.1 % من المستجيبين أنَّه غير محتمل على الإطلاق، ورأى 18.6% من المستجيبين أنَّه من غير المحتمل المنافسة على استقطاب سياح، وأشار 39% أنَّه محتمل المنافسة على استقطاب سياح، و 6. 13% محتمل جدا. أمّا من حيث رأي أصحاب المنشأت السياحية حول القدرة على استهداف أسواق جديدة فقد كانت الآراء متقاربة مع إجابات السؤال السابق من حيث عدم قدرة بما نسبته 5.1 % – 18.6% من المنشآت على استهداف أسواق جديدة / مختلفة. في حين رأى 42.4%-6.8 % من أفراد العينة أنَّه محتمل إلى محتمل جداً استهداف أسواق جديدة / مختلفة، بينما رأى 5.20 % أنَّهم لايعرفون.

أمّا في ما يخص استطلاع الرأي حول الإجراءات التي اتخذتها المنشأت السياحية أو تخطيط لها للتكيف مع الأزمة فقد تبين أنَّ 81.4% من القطاعات اتجه إلى عرض أسعار أقل للحجوزات المستقبلية، و55.5% عرض إعادة جدولة الرحلات لموسم آخر على العملاء، وأدخل 66.1% منتجات جديدة أو بديلة، بينما أشار 64.4% من المستجيبين أنَّهم أعادوا المبالغ المقبوضة إلى العملاء وإلغاء الحجوزات. واقترض 59.3% من البنك أو العائلة أو الأصدقاء، ودرّب وأعاد تأهيل 45.8% الموظفين استعدادًا لفتح القطاع، بينما أكد 57.6% أنَّهم أغلقوا المنشأة مؤقتًا و 15.3% إلى إغلاق دائم، فيما لم يتجه 84.7% من أفراد العينة إلى الإغلاق الدائم.

وعن النوايا في البقاء في القطاع فقد أكد 67.2% من المستجيبين عن استمرارهم في القطاع، وأوضح 17.2% عن رغبتهم في نقل الاستثمار إلى خارج البلاد مثل تركيا أو قبرص أو الإمارات أو مصر، و8.6% يميلون إلى تغيير أعمالهم إلى قطاع آخر مثل العمل الحر أوالعقارات أو تجارة المواد الغذائية في حين أنَّ 6.9% يميلون إلى ترك القطاع والبحث عن وظيفة.

وفي ما يخص العمالة في القطاع السياحي، طرح الباحثون مجموعة من الأسئلة حول السياسات المتخذة للتعامل مع الموظفين في المنشآت السياحية منذ فبراير 2020، وأظهرت النتائج أنَّ متوسط عدد الموظفين الذين خضعوا لسياسة تخفيض الأجور والرواتب 84.4%، في حين أنَّ متوسط عدد الموظفين الذين تم الاستغناء عنهم منذ فبراير 3.9 %، أمّا الموظفين الذين خضعوا لسياسة إجازة بدون أجر فقد بلغ متوسط عددهم 2.6 %.

وتدل هذه النتائج ان المستثمرين في القطاع السياحي مهددين للتعرض الى ازمات مالية ستعزز عندهم نوايا الخروج من السوق وبالاخص اذا استمرت الجائحة الى فترة اطول وهذا سيقود الى فقدان المزيد من العاملين في القطاع للوظائفهم، وهكذا سيساهم ذلك في تفاقم مشكلة البطالة في الاردن.

رابعًا: الإجراءات الحكومية لدعم القطاع السياحي.

ومن أجل تقييم مدى كفاءة وفاعلية الإجراءات الحكومية لدعم المنشآت السياحية في القطاع السياحي للتكيف بأقل الخسائر وسرعة التعافي، تبين أنَّ 96.6% من المستجيبين لم يستفيدوا من دعم السيولة المالية، وأنَّ 11.9% فقط حصلوا على قروض مالية ميسرة طويلة المدى بينما لم يتمكن 88.1% من العينة الحصول عليها. أمّا من حيث برامج الحماية الإجتماعية للعمالة فقد استفاد فقط 16.9% بينما 83.1% لم يستفيدوا، وأعتبر 10.2% من أفراد العيبة أنَّهم تلقوا دعماً من الحكومة؛ لإعادة تأهيلهم وتدريبهم لمواجهة آثار الجائحة أمّا 89.8 % لم يحصوا على الدعم، كما تبين أن 36.7% قد استفادوا من اعفاءات من بدل رسوم الاشتراكات والتراخيص، و28.8% من التخفيضات الضريبية. وهذا يدل على ان الدعم المالي للحكومة ما زال متواضعا بالرغم من التضرر الكبير الذي حل بالقطاع السياحي.

خامسًا: رضا أصحاب المنشآت السياحية عن الاجراءات الحكومية.

ولتعرُّف مدى رضا أفراد العينة عن الإجراءات الحكومية المتخذة من حيث الكفاءة والمواءمة مع تداعيات الأزمة على القطاع السياحي في الأردن، تبين أنَّ 76.3 % غير راضين عن ملائمة البرامج والاجراءات مع ظروف منشأتهم، و أن 76.3 % اعتبروا أنَّها لا تتسم بالعدالة و المساواة بين الجميع، في حين أنَّ 62.7 % من القطاعات راضية عن القدرة على استخدام المواقع الإلكترونية المخصصة للدعم والتواصل والمتابعة، و 55.9 % راضين عن توفر المعلومات باستمرار، و 66.1 % ممن استفادوا من الدعم واعتبروا أنَّ الإجراءات كانت سهلة. وهذا يدل على تواضع الاجراءات الحكومية في دعم القطاع السياحي والتقليل من اثار الجائحة المترتبة على القطاع.

سادسًا: اختبار فرضيات الدراسة.

من أجل اختبار فرضيات الدراسة، استخدم الباحثون تحليل الانحدار الخطي "Linear Regression" من خلال برنامج SPSS كما هو مبين في الجدول (3):

الجدول (3) نتائج اختبار الانحدار الخطي لفرضيات الدراسة

	df	R2	Adjusted R2	F	β	Sig
العامل المتغير: نية الاستمرار فى القطاع	47	.322	.259	5.112		
التوقعات					-.501	.011**
الإجراءات المتخذة فى مواجهة كورونا					1.240	.001***
الدعم الحكومى					-.729	.229
الرضا					.767	.037*

**p ,.05; **p ,.01; ***p ,.001.*

الفرضية الاولى: توجد علاقة ذات دِلالة إحصائية عند مستوى الدِلالة ($\alpha \leq 05.0$) في دور الرضا عن الإجراءات الحكومية المتخذه في مواجهة كورونا−19 على نية الاستمرار في القطاع. كما هو مبين في الجدول (3) تشير النتائج إلى أنَّ رضا شركات السياحة والضيافة عن الإجراءات الحكومية المتخذة في مواجهة جائحة كورونا لها أثر إيجابي في نية الاستمرار في القطاع عند دِلالة إحصائية ($0.05>\beta= 0.767, p$). مما يدل على قبول الفرضية الأولى. وهذا يعني أنَّ أفراد العينة اللذين أظهرو رضاهم عن الإجراءات الحكومية كانو أكثر استعداد للاستمرار في القطاع السياحي الأردني والقطاعات المساندة، وهذا يدل على الدور المهم الذي يمكن أن تلعبة المساعدات الحكومية في الحفاظ على القطاع والمؤسسات العاملة في القطاع السياحي والقطاعات المساندة. وهذ يدل كذلك على قدرة الحكومة على تشجيع الشركات السياحية للبقاء في القطاع من خلال التعامل مع مخاوفهم وملاحظاتهم حول الإجراءات التي تم اتخاذها من قبل الحكومة والعمل على تحسين الرضا عن تلك الاجراءات.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في دور الإجراءات المخطط اتخاذها من قِبل أصحاب المنشآت السياحية في مواجهة كورونا-19 على نية الاستمرار في القطاع. كما هو مبين في الجدول (3) تشير النتائج إلى أنَّ الاجراءات المخطط اتخاذها من قبل أصحاب المنشآت السياحية في مواجهة كورونا-19 لها أثر إيجابي في نية الاستمرار في القطاع عند دِلالة إحصائية (p ,1.240 =β <0.001). مما يدل على قبول الفرضية الثانية. وقد تعني هذه النتيجة أنَّ الشركات الأكثر تمسك بالبقاء في القطاع السياحي والقطاعات المساندة تمتلك خطط أوضح للبقاء ومواجهة الأزمة.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دِلالة إحصائية عند مستوى الدِلالة ($\alpha \geq 0.05$) في دور توقعات أصحاب المنشآت السياحية لموسم السياحة للعام القادم على نية الاستمرار في القطاع. كما هو مبين في الجدول (3) تشير النتائج إلى أنَّ توقعات شركات السياحة والضيافة للقطاع السياحي العام القادم لها أثر سلبي في نية الاستمرار في القطاع عند دِلالة إحصائية (,0.501- =β p<0.01). مما يدل على قبول الفرضية الثالثة. وتشير هذه النتيجة إلى نية المستجيبين للاستمرار في القطاع السياحي والقطاعات المساندة تعتمد على نحو كبير على توقعاتهم للموسم السياحي للعام القادم، وهكذا فإنَّ المنشآت السياحية تضع خيار الخروج من القطاع كخطة بديلة في حال كانت التوقعات حول الموسم السياحي للعام القادم سيئة.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دِلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في دور الدعم الحكومي لقطاع السياحة على نية الاستمرار في القطاع. تشير النتائج إلى أنَّ الدعم الحكومي للقطاع السياحي لم يكن له أثر إحصائي في نية الاستمرار في القطاع (p ,0.729- =β <0.05). مما يدل على رفض الفرضية الرابعة. وهذا يشير إلى الدعم الحكومي الحالي ليس كافي لمساعدة المنشآت السياحية للاستمر في القطاع السياحي الأردني، وبما أنَّ أكثر من 76% من المنشآت السياحية لم يكونوا راضين عن الدعم الحكومي فإنَّ هذا قد يفسر لماذا لم يكن للدعم الحكومي دور فاعل في تشجيع المنشآت السياحية على الاستمرار في القطاع؟

سابعًا: تحليل مقترحات أصحاب المنشآت السياحية.

لقد تم سؤال أصحاب المنشآت السياحية حول مقترحاتهم للتعافي من جائحة كورونا-19 وجاءت النتائج حسب القطاع كما يلي:

النقل السياحي:

اقترح أصحاب هذا القطاع على تغيير المسؤولين الحاليين بمسؤولين من أصحاب الشهادات التي تختص في مجال التطوير، توفير الدعم الحكومي الدائم مع متابعه القرارات الصادرة من المسؤولين الغير مسؤولين في بعض القرارات التشاور والتشاركية مع القطاع الخاص مع بعض الاعفاءات حاليًا للنهوض بقطاع النقل.

مكاتب السياحة و السفر:

اقترح أصحاب هذا القطاع على بناء الثقة لإستعادة الحركة السياحية من خلال إظهار مدى سلامة الأردن و المنشآت السياحية ومن ثَم تقديم حوافز تشجيعية، ضخ سيوله مالية في القطاع ودعم استدامة الموظفين، فالبنوك لم تلتزم بمنح القروض للشركات في القطاع، كما أنَّ الضمان لم يدفع الآن رواتب التعطل للعاملين في القطاع السياحي لأنَّها اعتبرته متعثرا، ويجب على الحكومة دفع كامل 50 ٪ من الرواتب – وزيادة سن التقاعد بمقدار 3 أو 4 سنوات للموظفين في قطاع السياحة، ويجب على الحكومة اتخاذ إجراءات جادة لفتح المطار ووضع البروتوكولات موضع التنفيذ، وكلما تأخر ذلك، سوف يفقد القطاع المزيد من السياح في 2021، وعمل تخفيضات لجميع الأسعار من جميع المنشآت بالإضافة إلى توفير دعم حكومي منه، وإشراك مكاتب السياحة والسفر في إعادة المغتربين وبرامج السياحة العلاجية لتعم الفائدة على الجميع.

المطاعم السياحية:

اقترح أصحاب هذا القطاع على إنشاء صندوق للمخاطر يدار وفق قانون واضح ومحدد ومن جهة غير حكومية محايدة، فتح اسواق جديدة، دعم وتطوير قطاع الحِرف التقليدية، التسويق الإلكتروني، ويجب أن يكون هناك دعم مالي غير مشروط من الحكومة.

الفنادق:

اقترح اصحاب هذا القطاع إجراء فحوصات مسبقة من قبل السفارات الأردنية للعائدين إلى الوطن وقبل دخولهم للحجر الصحي، تقليل النفقات التشغيلية في الوقت الحاضر لحين إعادة فتح المطارات، القيام بتسويق الفندق ليكون جاهز لاستقبال السياح عند عودة السفر من وإلى الأردن.

الخلاصة:

تعد الدراسة المسحية الأولى من نوعها في تسليط الضوء على الآثار الاقتصادية والاجتماعية لجائحة الكورونا – 19 على القطاع السياحي الأردني؛ حيث تقدم هذه الدراسة نظرة ثاقبة لفهمنا لأثر جائحة كورونا – كوفيد 19 في قطاع السياحة والضيافة، لا سيما كيف يمكن للاجراءات الحكومية المتخذة أن تؤثر في تعافي القطاع وتخطيه هذه الجائحة. وعليه، سعت الدراسة إلى قياس بعض المؤشرات لاستشراف المخاطر الناجمة عن الجائحة وطرح حلول للخروج منها بأقل الخسائر، وتحقيق التعافي في القطاع السياحي الأردني. فقد كشفت نتائج هذه الدراسة إلى أنَّ رضا شركات السياحة والضيافة عن الإجراءات الحكومية المتخذة في مواجهة جائحة كورونا لها أثر إيجابي في نية الاستمرار في القطاع، وأنَّ الاجراءات المخطط اتخاذها من قبل أصحاب المنشآت السياحية في مواجهة كورونا–19 لها أثر إيجابي في نية الاستمرار في القطاع، وأنَّ توقعات شركات السياحة والضيافة للقطاع السياحي العام القادم لها أثر سلبي في نية الاستمرار في القطاع، وأنَّ الدعم الحكومي للقطاع السياحي لم يكن له أثر إحصائي في نية الاستمرار في القطاع.

وهذا يشير الى أنَّه بالرغم من الإجراءات والجهود الكبيرة التي بذلتها الحكومة الأردنية لدعم القطاع السياحي إلّا أنَّها لم تتناسب مع حجم الأضرار وتحقيق الآمال المرجوة من حيث ضخ السيولة المالية و دعم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، وتمكين العاملين فيها للاستمرار في العمل وتلبية متطلبات السياحة الجديدة وأنماطها ما بعد الكورونا – 19. وكون الجائحة لا زالت مستمرة إقليميًا وعالميًا، مع وجود حالة من الغموض حول متى سوف تنتهي فأنَّه من الصعوبة بمكان توقع حجم تداعياتها على الاقتصاد والمجتمع.

توصيات الدراسة:

توصي الدراسة بمجموعة من السياسات والخطط والإجراءات للإسهام في دفع عجلة التعافي وزيادة منعة القطاع السياحي في إطار التوجهات العالمية، نحو تطوير سياسات مالية مناسبة توفر الدعم المالي للقطاع السياحي وبرامج حماية العاملين، وتعزيز قدرة المؤسسات والشركات السياحية لمواجهة متطلبات ما بعد الكورونا– 19 من خلال تمكينها لزيادة ثقة المستهلكين، واستخدام التكنولوجيا الرقمية، والاستثمار في رأس المال البشري، وتطوير المنتج المحلي في إطار التحول نحو الاقتصاد الذاتي المستدام، إضافة إلى التقيد بتحقيق الأهداف الأممية للتنمية المستدامة نحو العام UNWTO,2020b (2030)، ذلك حسب مؤشرات الدراسة الحالية نوصي بما يلي:

الإيرادات المالية: تسهيل تمويل الشركات المتضررة من خلال قروض مالية طويلة المدى وبدون فوائد حتى عام 2022، تطوير ودعم برامج التكافل الاجتماعي لدعم النفقات التشغيلية ورأس مالية (أجور العقارات، رواتب العاملين) للشركات السياحية، تطوير برامج سياحة داخلية مبتكرة لتعظيم المنافع في جميع المحافظات بالشراكة الحقيقية مع القطاعات السياحية، توجيه الهيئات الوطنية والخاصة المعنية بالترويج والتسويق والترويج السياحي بالتعاون مع المنظمات الدولية و السفارات الأردنية، استعدادًا لعودة السياحة الدولية.

القدرة على التكيف والمنافسة: دعم برامج تطوير القدرة التنافسية للمؤسسات السياحية من خلال إعادة الهيكلة، والتخطيط الاستراتيجي، والتكنولوجيا الرقمية في إدارة الأعمال لزيادة الكفاءة و الإنتاجية، دعم المنشآت السياحية لتطوير الخدمات والمنتج السياحي بالتركيز على حماية المصادر الطبيعية وتخفيض انبعاث ثاني أكسيد الكربون في إطار سياسات التحول نحو الاقتصاد الأخضر وتحقيق الأهداف الأممية للتنمية المستدامة.

نية البقاء في السوق: إنشاء صندوق وطني لدعم القطاع السياحي وإدارة المخاطر يستند إلى البحث والدراسات الميدانية والاستقصائية لاستشراف المستقبل والتقييم المستمر، تطوير سياسات مالية خاصة للقطاع السياحي لدعم الاستثمارات الحالية، وإعفاءات ضريبية بالتركيز على الشركات الصغيرة والمتوسطة (تتضمن مكاتب السياحة و السفر، النقل وتأجير السيارات، الإقامة خاصة الشقق الفندقية، الحرف التقليدية) التي تنتشر في مدن و محافظات المملكة بعدالة ومساواة، تطوير تشريعات أكثر مرونة لدعم المشروعات الريادية الحالية في المجتمعات المحلية بالتوجه نحو السياحة العلاجية، البيئية، الزراعية والمغامرات.

محددات الدراسة والبحوث المستقبلية:

يوجد هناك بعض محددات الدراسة التي يمكن معالجتها في البحثوث المستقبلية. أولًا، قد يؤثر استخدام الاستبيان عبر الإنترنت في الدراسة على قابلية تعميم النتائج، ويبرز هنا السؤال التالي: هل ستكون النتائج التي يتم الحصول عليها من الاستبيان الورقي التقليدي متشابهة مع نتائج الاستبيان الالكتروني؟ ثانيًا، قد يؤثر استخدام العينات الملائمة في نتائج هذه الدراسة. وعليه قد يكون هناك ما يبرر للبحوث المستقبلية استخدام العينات المنهجية العشوائية بدلًا من العينات الملائمة. ثالثًا، ينصّب تركيز هذه الدراسة على الاثار الاقتصادية التي احدثتها جائحة كورونا – 19، واصبح من الضروري الإشارة إلى الدور الذي قد تلعبه هذه الجائحة في التأثير على

الجوانب الاجتماعية للمستثمرين والعاملين في القطاع من جانب، ومن جانب اخر اثر هذه الجائحة الجائحة في العوامل الثقافية.

قائمة المصادر والمراجع

وزارة السياحة و الآثار الأردنية (2020) النشرة الإحصائية لأعداد العاملين في جميع الفعاليات والنشاطات السياحية للعام 2019 تم الاط اع علية في 19 آب عام 2020 رابط الموقع https://www.mota.gov.jo/Contents/stat2019Ar.aspx

References

English References

Assaf, A., & Scuderi, R. (2020). COVID-19 and the recovery of the tourism industry. *Tourism Economics, 26*(5), 731–733..

Dolnicar, S., & Zare, S. (2020). COVID19 and Airbnb – Disrupting the disruptor. *Annals of Tourism Research*,)10)29-61.

Fotiadis, A., Polyzos, S., & Huan, T. C. T. (2020). The good, the bad and the ugly on COVID-19 tourism recovery. *Annals of Tourism Research*,)10)31-17.

Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 1–20

Henderson, J. C., & Ng, A. (2004). Responding to crisis: Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) and Hotels in Singapore. *International Journal of Tourism Research, 6*(6), 411–419.

International Labor Organization (ILO) Hotels, catering and tourism sector. [Online] [Accessed on 10 March 2020] https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/hotels-catering-tourism/lang--en/index.htm

Jiang, Y., & Ritchie, B. W. (2017). Disaster collaboration in tourism: Motives, impediments and success factors. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 70-82.

Karabulut, G., Bilgin, M. H., Demir, E., & Doker, A. C. (2020). How pandemics affect tourism: International evidence. *Annals of Tourism Research*, 84, 102991.

Konarasinghe, K. M. U. B. (2020). Modeling COVID-19 Epidemic of USA, UK and Russia. *Journal of New Frontiers in Healthcare and Biological Sciences, 1*(1), 1-14.

Lui-Lasters, B., & Cahyanto, I. P. (2019 June). Exploring Residents' Roles as Risk Insiders in Tourism Crisis Management. Travel and Tourism Research Association: Advancing Tourism Research Globally [Paper presentation]. The Travel and Tourism Research Association International Conference, (2019 TTRA), Melbourne,Australia.

Manzo, G. G. (2019). Travel & tourism economic impact 2019. World Travel & Tourism Council, London, UK.

McKercher, B., & Chon, K. (2004). The over-reaction to SARS and the collapse of Asian tourism. *Annals of tourism research, 31*(3), 716.

Menegaki, A.N. Hedging Feasibility Perspectives against the COVID-19 for the International Tourism Sector. Preprints 2020, 2020040536 (doi: 10.20944/preprints202004.0536.v1).

Novelli, M., Gussing Burgess, L., Jones, A., & Ritchie, B. W. (2018). "No Ebola…still doomed" – The Ebola-induced tourism crisis. *Annals of Tourism Research*, 70, 76–87.

Quinlan Cutler, S., & Carmichael, B. A. (2010). The dimensions of the tourist experience. *The tourism and leisure experience: Consumer and managerial perspectives*, 3-26.

Sharma, A., & Nicolau, J. L. (2020). An open market valuation of the effects of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Annals of Tourism Research*, 10, 29-90.

Stergiou, D. P., & Farmaki, A. (2020). Ability and willingness to work during COVID-19 pandemic: Perspectives of front-line hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 10, 27-70.

Taylor, T., & Toohey, K. (2007). Perceptions of terrorism threats at the 2004 Olympic games: Implications for sport events. *Journal of Sport & Tourism, 12*(2), 99–114.

Tsionas, M. G. (2020). COVID-19 and gradual adjustment in the tourism, hospitality, and related industries. *Tourism*

Economics.

Tse, A. C. B., So, S., & Sin, L. (2006). Crisis management and recovery: How restaurants in Hong Kong responded to SARS. *International Journal of Hospitality Management, 25*(1), 3–11.

UNWTO. (2020). Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism. https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism

Wen, Z., Huimin, G., & Kavanaugh, R. R. (2005). The impacts of SARS on the consumer behaviour of Chinese domestic tourists. *Current Issues in Tourism, 8*(1), 22-38.

Williams, C. C., & Kayaoglu, A. (2020). COVID-19 and undeclared work: Impacts and policy responses in Europe. *The Service Industries Journal*, 1–18.

WTTC (2003). Special SARS Analysis: Impact of Travel and Tourism (Hong Kong, China, Singapore and Vietnam reports). London: World Travel and Tourism Council.

Zhang, K., Hou, Y., & Li, G. (2020). Threat of infectious disease during an outbreak: Influence on tourists' emotional responses to disadvantaged price inequality. *Annals of Tourism Research, 84*, 10, 29-93.