

تداعيات جائحة كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والأسفار

سماعيل حسيبة

طالبة دكتوراه- مخبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في مجال صناعة البدائل المحلية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف- الجزائر
h.smail@univ-chlef.dz

بن نافلة قدور

أستاذ- مخبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في مجال صناعة البدائل المحلية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف- الجزائر
k.bennafla@univ-chlef.dz

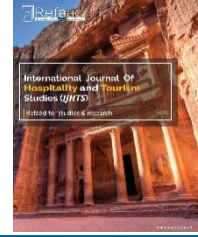
قبول البحث: 2021/6/22

مراجعة البحث: 2021 /5/19

استلام البحث: 2021 /4/5

DOI: <https://doi.org/10.31559/IJHTS2021.2.1.2>





تداعيات جائحة كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والأسفار

سماعيل حسيبة

طالبة دكتوراه- مخبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في مجال صناعة البدائل المحلية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف- الجزائر

h.smail@univ-chlef.dz

بن نافلة قدور

أستاذ- مخبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في مجال صناعة البدائل المحلية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف- الجزائر

k.bennafla@univ-chlef.dz

استلام البحث: 2021 /4/5 مراجعة البحث: 2021/5/19 قبول البحث: 2021/6/22 DOI: <https://doi.org/10.31559/IJHTS2021.2.1.2>

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الانعكاسات والآثار التي خلفتها جائحة كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والأسفار عالمياً ووطنياً وكذا معرفة أهم الإجراءات والتدابير المتخذة للحد من انتشار الجائحة كما سعت الدراسة إلى عرض السياسات التي انتهجتها بعض الدول للتعامل مع الأزمة في المجال السياحي وقد اعتمد الباحثان على المنهج الاستنباطي بأسلوبه الوصفي التحليلي بغرض جمع المعلومات حول فيروس كورونا المستجد الذي حصد الأرواح البشرية وبأعداد هائلة ولا يزال، وانعكاساته على أداء وكالات السياحة والسفر عالمياً ووطنياً. وأظهرت النتائج أن الأزمة تهدد بالإفلاس للعديد من الوكالات السياحية وأن مدة التعافي ستكون طويلة في ظل عدم رفع الإغلاق الحدودي بين الدول وعدم رفع الحجر الصحي على بعض المناطق داخل الدولة، هذا ما يتطلب تدخل حكومي عاجل لدعم وكالات السياحة والأسفار ومختلف الأنشطة السياحية التابعة، كما اقترح الباحثان مجموعة من التوصيات والحلول لتجاوز آثار أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) مع ضرورة التقيد بالتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية المفروضة وضرورة إنشاء مكاتب خاصة لإدارة الأزمات تابعة لكل وكالة سياحية.

الكلمات المفتاحية: فيروس كورونا؛ كوفيد-19؛ وكالات السياحة والأسفار؛ تداعيات الجائحة.

1. المقدمة:

تعتبر السياحة من أهم الصناعات العالمية التي تدر عائدات هائلة على اقتصاديات الدول، إذ نجد عديد الدول من مختلف القارات يعد القطاع السياحي أهم مصدر لإيراداتها. كما تعد وكالات السياحة والسفر أحد الركائز التي يقوم عليها هذا القطاع، باعتبارها أحد الآليات التي تساعد على تنشيط وإنعاش السياحة من خلال مساهمتها في الناتج المحلي والإيرادات من العملة الأجنبية بالإضافة إلى خلق فرص عمل، حيث سجلت منظمة السياحة العالمية 1,5 مليار زائر من السياح عالمياً عام 2019، أي بارتفاع نمو بنسبة 4%. إلا أن القطاع السياحي واجه تحديات عديدة وأزمات مختلفة خلال السنوات السابقة فمثلاً أحداث 11 سبتمبر التي أدت إلى تراجع ب 3.1%، مرض سارس ب 0.5% والأزمة المالية العالمية 4%، واليوم نشهد أزمة أخرى تضرب العالم بأكمله وهي أزمة جائحة كورونا، حيث كان أول ظهور لهذا الفيروس القاتل في مقاطعة يوهان بالصين في شهر ديسمبر 2019، لكن سرعان ما انتشر في كل دول العالم ولا تزال الدول تحاول السيطرة عليه والتعامل بسرعة وحيطة في نفس الوقت مع مختلف اللقاحات الموجودة في السوق، فقد تسبب في إصابة أكثر من 17 مليون شخص في العالم وفق إحصاء لوكالة رويترز في 31 جويلية 2020، ولكن مع استمرار الوضع وتوالي الموجات (ونحن نعيش الثالثة) فإن رقم المصابين ارتفع إلى 131 مليون شخص في العالم وفق إحصائيات 2021/04/04، ولنا أن نتصور من خلال تضاعف عدد المصابين ما سببه هذا المرض في عامه الثاني (نسأل الله العافية). وكان لهذه الجائحة تأثير كبير على جميع مناحي الحياة: الصحية،

الاقتصادية، السياسة الاجتماعية والرياضية... الخ، والتي ستكون لها أيضاً تداعيات سلبية على القطاع السياحي وعلى الأخص على وكالات السياحة والسفر في سياق الإجراءات المشددة التي اتخذتها دول العالم للحد من انتشار العدوى والسيطرة على الأعداد المتزايدة من الإصابات من خلال غلق الحدود بين الدول وفرض حظر التجوال بين المدن وإغلاق المؤسسات وحظر الطيران وإغلاقات واسعة للأعمال والخدمات كالفنادق والمطاعم والمتاحف والمنتجعات السياحية وتسريح العمال ومنح البعض منهم إجازات غير مدفوعة الأجر مع الموجة الأولى من المرض، ورغم ما شهده العالم على فترات مختلفة من رفع كلي تارة وجزئي تارة أخرى لمختلف الإجراءات الاحترازية وعلى اختلاف طبيعتها من بلد إلى آخر إلا أن آثار الجائحة لا تزال تحصد الأرواح وتؤثر على اقتصاديات الدول وكذا نشاط المؤسسات على اختلاف حجمها وقطاع نشاطها.

1.1. مشكلة الدراسة:

إن الآثار والمخلفات السلبية التي سببتها جائحة كورونا منذ بدايتها (ديسمبر 2019) لم يسلم منها ولا قطاع ولم تستطع تجاوزها حتى الدول التي تسمى بالعظمى والمتقدمة، والأكد أن قطاع السياحة من بين القطاعات التي تضررت كثيراً ولا تزال بما في ذلك كل الفاعلين في هذا القطاع من: فنادق وشركات طيران ومطاعم ومنتجعات ووكالات السياحة والسفر، مما سبق عرضه يمكننا طرح المشكلة التالية:

فيما تتمثل تداعيات جائحة كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والأسفار؟

وتحت هذه المشكلة الرئيسة نضع المشكلات الفرعية التالية:

- كيف يمكن توصيف فيروس كورونا (كوفيد-19)، وما هي الإجراءات المتخذة للحد من انتشاره؟
- ماهي التداعيات الناجمة عن فيروس كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والسفر عالمياً ووطنياً؟
- ما هي مختلف الاقتراحات والتوصيات لفائدة وكالات السياحة والأسفار لتخطي الأزمة؟

2.1. أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من مجموعة من النقاط، يمكن إيجازها فيما يلي:

- الدور الفعال الذي يلعبه قطاع السياحة في اقتصاديات الدول وكذا مساهمة وكالات السياحة والسفر في دفع عجلة هذا القطاع.
- تأثير جائحة كورونا (كوفيد-19) على كل القطاعات لاسيما قطاع السياحة.
- ضرورة تفكير الحكومات عموماً ووكالات السياحة والسفر بالأخص، في كيفية تجاوز الآثار السلبية الكبيرة التي خلفتها الجائحة على كل الفاعلين في المجال السياحي.
- ضرورة مراجعة أداء وكالات السياحة والأسفار في الجزائر.
- ضعف مساهمة قطاع السياحة في الجزائر يفرض على وكالات السياحة والأسفار في الجزائر أن تضاعف مجهوداتها لمحاولة تقليص الفجوة الموجودة بين كل من الطلب والعرض السياحيين.

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- إظهار الآثار التي خلفتها الجائحة على قطاع السياحة عموماً وعلى أهم الفاعلين في المجال والمتمثل في وكالات السياحة والأسفار.
- عرض نماذج لدول استطاعت التعامل مع الجائحة بنجاح في مجال السياحة.
- محاولة تقديم مقترحات قد تساعد وكالات السياحة والسفر على تجاوز الأزمة على المدى القريب والبعيد.
- المساهمة في تبيان الفرص الضائعة أمام وكالات السياحة والأسفار في الجزائر لا سيما في السوق الداخلية.
- التأكيد على اعتبار جائحة كورونا (كوفيد-19) فرصة وليس أزمة أمام وكالات السياحة والأسفار في الجزائر لمراجعة عديد الأمور من هيكلة تنظيمية ومزيج خدمات.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2. الإطار النظري

1.1.2. أساسيات حول وكالات السياحة والأسفار:

تعتبر وكالات السياحة والأسفار القلب النابض للسياحة، فهي تساهم في تطوير وإنعاش السياحة باعتبارها أول محطة يقصدها السائح لاختيار ووجهته السياحية وسوف نتطرق في هذا المحور إلى تعريف وكالات السياحة والأسفار وأهم الأعمال والوظائف التي تقوم بها.

1. تعريف وكالات السياحة والأسفار: من أهم التعاريف التي وردت حول وكالات السياحة والأسفار ما يلي:

- عرفت على أنها: "مؤسسات تجارية تدار من قبل شخص طبيعي أو معنوي، والذي يقترح للعملاء خدمات سياحية تتمثل أساساً في السفر، الإقامة الجماعية، تقديم خدمات نقل، حجوزات الفنادق أو استقبال سياحي خاص بالمؤتمرات أو التظاهرات".
- كما تعرف بأنها: "مؤسسات سياحية يرتكز نشاطها الأساسي في بيع المنتجات السياحية على أساس العمولة، ويتركز نشاطها في بيع التذاكر وتسويق العروض السياحية، إلا أن بيع التذاكر هو نشاط الوكالات الأساسي ويتضمن حجز أماكن السفر عبر الطائرات، السفن، قطارات. وقد تشمل تقديم خدمات سياحية أخرى تتمثل في حجز غرف الفنادق وكراء السيارات" (مهمل، 2019، صفحة 04)
- كما عرف المشرع الجزائري وكالة السياحة والأسفار كما يلي: كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطاً سياحياً يتمثل في بيع مباشر أو غير مباشر: رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها". (العمري، شيخ، و عوادي، 2019، صفحة 290)
- عموماً نستنتج أن وكالات السياحة والأسفار هي مؤسسات تجارية يحكمها شخص طبيعي أو معنوي، فهي تقوم بتنظيم وتسويق البرامج السياحية المختلفة وتوفير تذاكر السفر وحجوزات فندقية وكراء السيارات بالإضافة إلى خدمات أخرى. فهي إذن تلعب دور الوسيط بين مؤسسات النقل (بري، بحري، جوي) ومختلف المؤسسات التي لها علاقة بالمجال السياحي كالمطاعم، الفنادق، التأمينات... الخ، وتتلقى بموجبه عمولة.
- 2. أهم الأعمال والوظائف التي تقوم بها وكالات السياحة والأسفار: تتمثل أبرز مهام وكالات السياحة والأسفار فيما يلي:

- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامة ووضعها تحت تصرف السياح.
- تنظيم زيارات وجولات برفقة مرشدين داخل المدن والمواقع الأثرية ذات طابع سياحي وثقافي وتاريخ وديني.
- وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح الأجانب ومساعدتهم خلال فترة الإقامة.
- الإيواء أو حجز الغرف في المؤسسات الفندقية وتوفير الخدمات المرتبطة بها.
- تنظيم التظاهرات الفنية والتراثية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة (معقاني، 2020، صفحة 365)
- توفير النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل.
- بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك.
- استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم.
- القيام بإجراءات التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية.
- تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها ومكانتها. (زواقي، 2019، صفحة 243)
- 3. واجبات وكالات السياحة والأسفار: وتتمثل في الواجبات العامة وواجبات الوكالات السياحية تجاه السائح (معقاني، 2020، صفحة 366)

الواجبات العامة: تتمثل فيما يلي:

- ممارسة النشاط مع الاحترام الصارم للأحكام التشريعية والتنظيمية السارية المفعول.
- احترام أخلاقيات وقواعد المهنة وتكريس الاحترافية.
- تطوير السياحة الإلكترونية وإدماج التقنيات الحديثة للتسيير والتسويق للمقصد السياحي والنشر الدوري لمختلف الوسائل الترقوي ذات الجودة.
- احترام البيئة والتراث المحلي والمحافظة على المناطق والمواقع السياحية التي يتم زيارتها.
- الواجبات تجاه السائح:
- الإبرام التلقائي لعقد السياحة والأسفار مع كل زبون والسائح المتكفل به.
- تلبية احتياجات الزبائن والسياح فيما يخص محتوى وبرنامج الرحلات السياحية حسب الطلب.
- التكفل بكل الخدمات المتفق عليها واحترام الالتزامات المتعاقد عليها.
- التأطير الفعلي والفعال للسياح في كل مراحل المنتج السياحي المتفق عليه

- الامتناع عن الاشهار الكاذب فيما يخص الأسعار أو الخدمات.
- 2.1.2. التداعيات الناجمة عن فيروس كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والسفر عالمياً ووطنياً:
- حقائق عن فيروس كورونا (كوفيد-19) وأهم الإجراءات المتخذة للحد من انتشاره:

في أوائل ديسمبر 2019، تم التعرف على أول حالات التهاب رئوي مجهولة المصدر في يوهان (الواقعة في مقاطعة هوبي بالصين). لكن سرعان ما انتشرت عدد الحالات والإصابات لتضرب دول العالم والذي تم التعرف عليه بعد ذلك من طرف المخابر الصينية وأطلق عليه اسم فيروس كورونا كوفيد-19 (W. Guan et al, 2020) وفقاً لمنظمة الصحة العالمية، يوجد لدى "فيروس كورونا" قواسم مشتركة بينه وبين السارس نستطيع القول أنه من نفس العائلة وقد ظهر مرض السارس بشكل ملحوظ في الصين من عام 2002 إلى عام 2004، حيث أصاب أكثر من 8000 شخص في 26 دولة، وتقدر منظمة الصحة العالمية أن أكثر من 700 شخص قد لقوا حتفهم في تفشي المرض (صلاح، 2020)

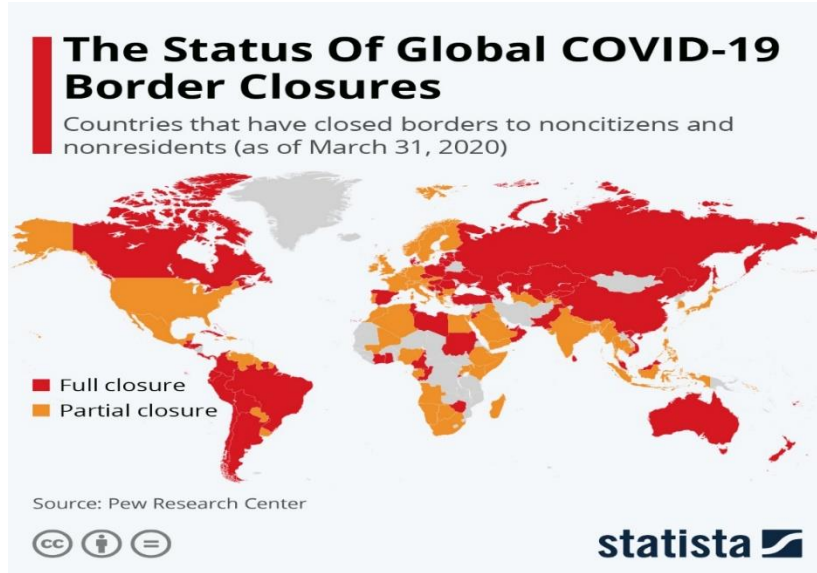
وللايضاح أكثر سوف نتطرق إلى إعطاء تعريف لفيروس كورونا (كوفيد-19) أهم الإجراءات والتدابير المتخذة للحد من انتشار الجائحة

أ- تعريف فيروس كورونا: هي مجموعة من الفيروسات التي يمكنها أن تسبب أمراضاً مثل الزكام والالتهاب التنفسي الحاد الخيم (السارز) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرز)، قد تظهر علامات وأعراض (كوفيد-19) بعد يومين إلى 14 يوماً من التعرض له. وتسمى الفترة التالية للتعرض، والسابقة لظهور الأعراض "فترة الحضانة". ويمكن أن تتضمن العلامات والأعراض الشائعة كارتفاع في درجة الحرارة و التهاب الحلق وضيق في التنفس والسعال والصداع وفقدان حاسة التذوق. (Mayo Clinic Staff, 2020) ويمكن أن يصاب الأشخاص بالعدوى عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس حيث ينتقل من شخص إلى آخر عن طريق القطرات الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص المصاب (Suryawanshi و More, 2020) والطرق الرئيسية لانتقال العدوى هي انتقال الرذاذ عن طريق الجهاز التنفسي وانتقال العدوى عن طريق التلامس المباشر، ففي الطريقة الأولى يخرج الرذاذ من المرضى عند العطس أو السعال أو الكلام، وحينما يستنشق شخص آخر يصاب مباشرة بالعدوى، أما في الطريقة الثانية فتحدث العدوى عن طريق ملامسة اليد الملوثة بالفيروس لتجويف الفم أو الأنف أو العين وغيرها من الأغشية المخاطية (الدليل الشامل لفيروس كورونا المستجد) (معارف عامة-طرق الوقاية-الرعاية النفسية-الشائعات)، (2020، صفحة 5). كما صنفت منظمة الصحة العالمية تفشي فيروس كورونا بوصفه "وباءً عالمياً وأيضاً "جائحة" وقال رئيس منظمة الصحة العالمية، الدكتور "تيدروس أدهانوم غيبريسوس"، إن المنظمة ستستخدم هذا المصطلح لسببين رئيسيين هما: سرعة تفشي العدوى واتساع نطاقها، والقلق الشديد إزاء قصور النهج الذي تتبعه بعض الدول على مستوى الإرادة السياسية اللازمة للسيطرة على هذا التفشي للفيروس (فيروس كورونا: لماذا صنفته منظمة الصحة العالمية وباءً عالمياً، 2020)

ب- أهم الإجراءات والتدابير المتخذة للحد من انتشار الجائحة: مع الارتفاع الكبير للإصابات والوفيات في العالم كان لزاماً على الدول أن تزواج بين متناقضين هما استمرارية النشاط الاقتصادي وبقاء عجلة الإنتاج في البلاد مع الحد من انتشار المرض بالتخفيف من حدته لذا قامت معظم الدول باتخاذ بعض التدابير الوقائية و الإجراءات الاحترازية والتي نذكر من أهمها: (الهرش، 2020، صفحة 120)

 - وضع قيود صارمة بناءً على ما أوصت به المنظمة العالمية للصحة بضرورة الالتزام بالتباعد الاجتماعي والزامية ارتداء الكمامات وتعقيم اليدين خاصة في الأماكن العامة.
 - غلق جميع الحدود البرية والجوية والبحرية ماعدا نقل البضائع والسلع والمستلزمات الطبية... الخ.
 - غلق بعض المدن والمناطق حيث منعت دول مواطنيها من الانتقال بين المدن لتقليل انتشار العدوى وقامت بتطبيق عليها سياسة الحجر الصحي الكامل خاصة التي انتشر فيها الفيروس، مثلاً: في منطقة وهان بالصين ومنطقة البلدية بالجزائر.
 - تعليق الصلوات في المساجد والاكْتفاء برفع الأذان وغلق المدارس بأطوارها والجامعات ومراكز التكوين المهني وكل المراكز التعليمية والثقافية الخاصة والعمومية.
 - توقيف العمل بالعديد من القطاعات التجارية والاقتصادية والخدمية خاصة تلك التي تتطلب الاحتكاك المباشر مع المستهلكين، مثل: صالونات التجميل، المطاعم، النوادي الرياضية، المتاحف، وكالات السياحة والأسفار، شركات الطيران... الخ.
 - إغلاق الأسواق التجارية الكبرى من مولات ومعارض وبعض المحلات التجارية لفترات متباعدة لتجنب التداخل والتقارب بين أصحابها وزبائنهم.
 - إلغاء الكثير من الدول للأنشطة والفعاليات الرياضية والثقافية وحتى الدينية بهدف التقليل من الاحتكاك بين الناس.
 - إقرار تعليمات وأنظمة وقوانين للتعامل مع المستجدات الاقتصادية والاجتماعية الطارئة بسبب أزمة الفيروس.
 - التداعيات الناجمة عن فيروس كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والسفر عالمياً:

إن الانتشار الواسع لفيروس كورونا دفع عديد الدول (بشكل متفاوت في الزمن والصفة) إلى تنفيذ عملية إغلاق لحدودها في محاولة للحد من هذا الوباء بين اغلاق كامل وجزئي، والشكل الموالي يوضح حالات إغلاق الحدود لدول العالم.



الاسم (1): اعراق الدول محدودها بصرا نمسي فيروس كورونا
source:https://cdn.statcdn.com/Infographic/images/normal/21326.jpeg, 2020

وحسب ما يوضحه الشكل رقم 1 فغالبية الدول لجأت إلى الإغلاق الكلي للحدود، مما تسبب بالضرر لكل القطاعات الإنتاجية والاقتصادية والاجتماعية. وقطاع السياحة هو واحد من أكثر القطاعات الاقتصادية تضرراً وعلى الأخص على وكالات السياحة والسفر في سياق الإجراءات المشددة التي اتخذتها دول العالم للحد من انتشار العدوى والسيطرة على الأعداد المتزايدة من الإصابات من خلال فرض حظر التجوال وإغلاق المؤسسات وحظر الطيران وإغلاق واسع للأعمال والخدمات كالفنادق والمطاعم والمتاحف والمنتجعات السياحية، مما نتج عن ذلك تسريح للعامل ومنح البعض منهم إجازات غير مدفوعة الأجر. حيث تقدر منظمة السياحة العالمية أن عدد السياح الدوليين قد ينخفض في عام 2020 على المستوى العالمي بنسبة تتراوح بين 1% و3%، بدلاً من نمو يتراوح بين 3% و4%، كما كان متوقعاً في أوائل كانون الثاني/يناير أي تسفر عن خسارة ما بين 30 و50 مليار دولار في إيرادات السياحة الدولية. (ماضوي و بن جروة، 2020، صفحة 53)

فبعدها شهد أداء وكالات السياحة والأسفار في العالم نمو كبير خلال خمس السنوات الماضية فقد بلغ نمو القطاع بنسبة 2.7%، ووصلت حجم إيراداته عالمياً من 2015 إلى 2019 ب 315.4 بليون دولار. لكن مع انتشار هذا الجائحة من المتوقع أن تنخفض نسبة نمو وكالات السياحة والأسفار عالمياً ب 2.1% خلال عام 2020 (IBISWorld, 2020)

كما أن منظمة الطيران المدني ATA قدرت انخفاض عائدات الركاب بما يقارب 252 مليار دولار أي بنسبة 44% بالمقارنة مع 2019، في حين قالت المنظمة الدولية للطيران المدني ICAO التابعة للأمم المتحدة في بيان لها أنها تتوقع انخفاض إيرادات شركات الطيران العالمية بقيمة تتراوح بين 4-5 مليار دولار في الربع الأول من عام 2020 بسبب إلغاء الرحلات المرتبطة بانتشار فيروس كورونا (فلاك، 2020، صفحة 53). وقال برايان بيرس كبير الاقتصاديين في اتحاد النقل الجوي الدولي: «هناك الكثير من شركات الطيران التي لديها هوامش ربح ضيقة نسبياً والكثير من الديون، وهذا يمكن أن يدفع بعضها إلى وضع صعوب للغاية». (بن خيرة و طيب، 2020، صفحة 15)، ومن أهم الخسائر التي مست قطاع الطيران من أستراليا شرقاً إلى الولايات المتحدة غرباً، ومن جنوب إفريقيا جنوباً إلى النرويج والسويد شمالاً، أعلنت شركات طيران إفلاسها أو أوشكت والتي كانت بالأمس القريب فقط تمثل فخراً لبلدانها، من بينها على سبيل المثال لا حصراً نجد:

* شركة أفيانكا Avianca القابضة الكولومبية، ثاني أكبر شركة طيران في أميركا اللاتينية قدمت طلباً لإشهار إفلاسها رغم تاريخها الممتد إلى 100 عام.
* كما أعلنت شركة الطيران البريطانية "فلايبي Flybe" في 05 مارس الماضي إفلاسها بعدما كبدها فيروس كورونا المستجد خسائر فادحة وتعد شركة Flybe من أكبر شركات الطيران المحلي داخل المملكة المتحدة، حيث تنقل نحو 8 ملايين مسافر سنوياً، إلى وجهات محلية ووجهات أوروبية أيضاً.
* شركة الطيران الأسترالية "فيرجن Virgin Australia" هي الأخرى أعلنت إفلاسها، وتعد "Virgin" من أبرز شركات الطيران الرئيسية في آسيا والمحيط الهادي. ففي 21 أبريل/نيسان 2020، أعلنت الشركة الأسترالية إفلاسها، بعد عدة نداءات وجهتها للحكومة لدعم الشركة التي تعد ثاني أكبر شركة طيران في البلاد... (Insider, 2020)

* في جنوب إفريقيا انضمت شركة الطيران الوطنية، South African Airways إلى طابور الشركات التي أعلنت إفلاسها، متأثرة بجائحة كورونا إذ أعلنت الشركة إفلاسها وتسريح موظفيها البالغ عددهم 4700، بعد فشلها في الحصول على مساعدات مالية ودعم حكومي. وتعد الشركة هي الأقدم والأكثر عراقية وخبرة في جنوب إفريقيا حيث تأسست عام 1934، كما تعد أكبر ناقل جوي في القارة الإفريقية بأسطول مكون من 88 طائرة، ونحو 42 وجهة إفريقيا وعالمية. (يحي، 2020)

وحتى تلك التي لم تشهر بعد إفلاسها فقد أنقضتها المساعدات المالية التي ضخها لها حكوماتها، مثلاً:

* الحكومة الألمانية على لسان وزير المالية الألماني، أولاف شولتس أقرت صفقة إنقاذ بقيمة 9 مليارات يورو (9.8 مليار دولار) لفائدة العملاق " لوفتهانزا Lufthans".

* كما أعلنت الحكومة الفرنسية على لسان وزير الاقتصاد برونو لومير أن شركة الطيران الفرنسية "إير فرانس Air France" ستحصل على قروض من المصارف ومن الدولة بقيمة 7 مليارات يورو (7.8 مليار دولار) لمواجهة أزمة فيروس كورونا.

* ووافق الكونغرس في مارس الماضي على خطة مالية ضخمة بقيمة 2.2 تريليون دولار لإنقاذ الاقتصاد، تتضمن 25 مليار دولار لإعانة شركات الطيران على الاستمرار في دفع رواتب موظفيها لغاية 30 سبتمبر 2020.

* أما بالنسبة لصناعة الفنادق وعلى مدى السنوات الخمس السابقة أي من 2015 م إلى 2019 شهدت نمواً قوياً حيث بلغت إيراداتها عالمياً 1 تريليون دولار، أما خلال سنة 2020 فمن المتوقع أن يكون هناك انخفاض حاد (IBISWorld، 2020) ولكن يختلف وضع الفنادق اختلافاً طفيفاً فهذا لا يعني أن صناعة الفنادق لها تأثير أقل من شركات الطيران لأن بعض غرفه بقيت محجوزة للمسافرين الذين تقطعت بهم السبل أو من قبل موظفي الرعاية الصحية لأزمة فيروس كورونا والبعض الأخرى استغلت كمراكز للحجر الصحي.

والجدول التالي يوضح نسبة إيرادات وكالات السياحة والأسفار سنوياً خلال الفترة 2015-2019 مقارنة مع نسبة إيراداتها خلال عام 2020 المتوقعة على بعض الدول في العالم:

جدول (1): توقعات انخفاض إيرادات وكالات السياحة والأسفار

اسم البلد	نسبة إيرادات وكالات السياحة الاسفار سنوياً خلال الفترة 2019_2015	توقعات نسبة إيرادات وكالات السياحة و الاسفار خلال عام 2020
الصين	0,8%	17,31%
الولايات المتحدة الأمريكية	1,3%	13,8%
ألمانيا	4,7%	23,2%
أستراليا	2,9%	24,3%
المملكة المتحدة	2,3%	4,1%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الموقع

-BISWorld. (2020, 05 06). Global Hotels & Resorts Industry- Market Research Report. Consulté le 08 10, 2020, sur <https://www.ibisworld.com/global/market-research-reports/global-hotels-resorts-industry/>.

نظراً لتطور الاقتصاد الصيني سريعاً خلال السنوات الخمس الماضية، شهد قطاع السياحة في الصين أيضاً نمواً قوياً. مع تزايد عدد الأشخاص الذين يسافرون، زاد الطلب على خدمات السفر فقد كانت نسبة إيرادات وكالات السياحة والأسفار بمعدل سنوي 0.8% لتصل إلى 900 مليار دولار. وتأثرت وكالات السياحة والسفر بشكل كبير بفيروس كورونا في عام 2020 من خلال إلغاء العديد من الرحلات السياحية بسبب الوقاية من الوباء ومكافحته حيث ألغت 90% من قيود السفر في يوهان (Chinazzi & and oth, 2020). لذا شهدت إيراداتها انخفاضاً حاداً خلال الربع الأول من عام 2020 ومن المتوقع أن تصل إلى 17.13% خلال ذات السنة. في حين الولايات المتحدة الأمريكية التي يوجد بها 60616 وكالة سياحة وسفر بلغت نسبة إيراداتها 1.3% على مدى السنوات الخمس الفارطة ويتوقع انخفاض إيراداتها ب 13.8% في عام 2020. أما في ألمانيا وأستراليا والمملكة المتحدة فقد بلغت نسبة إيرادات والوكالات السياحية 4.7%، و 2.9% و 2.3% على التوالي، و بسبب القلق والخوف من جائحة الفيروس قام العديد من السواح بإلغاء أو تأجيل رحلاتهم حتى يتم احتواء الفيروس، مما حد من الطلب على خدمات وكالات السياحة والأسفار وانخفضت إيراداتها ب 23.2% في ألمانيا و 24.3% في أستراليا و 4.1% في المملكة المتحدة.

أما في إيطاليا وبالنظر إلى الأرقام الكبيرة التي سجلتها سواء من المصايين أو الموتى، فقد تم إلغاء كل الرحلات الجوية، حيث بلغ عدد وكالات السياحة والسفر فيها نحو 12 ألفاً وكالة سياحية وهي مهددة بالإفلاس، وذكرت فدرالية القطاع التجاري السياحي الإيطالي أن البلاد ستفقد أكثر من 31.6 مليون سائح في 2020 (الجزيرة، 2020)

وفي تركيا انحسرت الخسائر في وقف استقبال السياح الصينيين الذين تم إلغاء ثلاثين ألف حجز فندقى لهم في مناطق كبادوكيا ودينيزلي ونيفشهير وإسطنبول. وحافظت الغرف الفندقية على معدل الأسعار ذاته ومستويات الإشغال نفسها بشكل عام خاصة في إسطنبول وأنطاليا وفتحيه و كان قد بلغ العدد الإجمالي للسياح الذين زاروا تركيا عام 2019 نحو 52 مليوناً. (الجزيرة، 2020)

أما الأردن استقبلت عما يزيد على 5.3 ملايين سائح خلال عام 2019، لكن خلال عام 2020 فقد قدر خبراء ومعنيون في القطاع السياحي الأردني إلغاء حجوزات سياحية بنسبة زادت على 30% خلال شهر مارس المنقضي بالإضافة إلى توقف الطلب على البرامج السياحية ووقف العمرة مما أدى إلى

مزيد من الخسائر، خاصة أن نحو سبعة آلاف معتمر حصلوا على تأشيرات للعمرة، وتكلفتهم 140 ألف دولار تقريباً كما قد تم إلغاء الفعاليات السياحية بمختلف أنواعها.

كما بلغ عدد السياح الوافدين على مصر أكثر من 12 مليون سائح 2019 وكان متوقعاً زيادة الرقم بنسبة 30% خلال 2020، لكن ومع تفشي الجائحة فقد انخفضت نسبة الحجوزات السياحية بين 70% إلى 80%.

كذلك في المغرب فقد تم إلغاء أكثر من عشرة آلاف رحلة سياحية إلى مدينة مراكش، وهي واحدة من أهم الوجهات السياحية بالمغرب وإن قد بلغ عدد السياح الأجانب فيها نهاية عام 2019 حوالي 13 مليون سائح.

وكذلك الجزائر على غرار باقي دول العالم فقد أدت الجائحة إلى تكبد خسائر فادحة لوكالات السياحة والأسفار ومختلف الأنشطة التابعة لها.

3.1.2. التداعيات الناجمة عن فيروس كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والسفر وطنياً:

قبل التطرق إلى انعكاسات الجائحة على أداء الوكالات السياحية سوف نقوم بتقديم لمحة عن هذه الأخيرة لأن وكالات السياحة والأسفار دور كبير في إنعاش السياحة الوطنية لما لها من إمكانية استقطاب السياح المحليين والأجانب عن طريق التسويق للمنتوج السياحي الجزائري، حيث قامت الوزارة الوصية بتقسيم وكالات السياحة والأسفار إلى نوعين "أ" و "ب"، وهذا ما حدد في المرسوم التنفيذي رقم 10-186 المؤرخ في 2 شعبان عام 1431 الموافق لـ 14 جويلية سنة 2010، والذي يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق لـ 1 مارس 2000 والمتضمن تنظيم وكالات السياحة والأسفار واستغلالها:

- وكالات سياحية تنشط بصفة رئيسية في "السياحة المستقطبة أو المستقبلية"، أي يركز عملها على استقطاب السياح المحليين والأجانب وتصنف بالصف "أ".
 - وكالات سياحية تنشط بصفة رئيسية في "السياحة الموفدة للسياح"، أي يركز عملها على إيفاد السياح خارج الوطن وتصنف بالصف "ب"،
 - إن العدد الإجمالي لوكالات السياحة والأسفار في الجزائر قد تضاعف بين سنة 2012 و2016، حيث سجل عدد 896 وكالة سنة 2012، ليتضاعف إلى 2041 وكالة سياحية سنة 2016 (مهمل، 2019، صفحة 7) ليصل سنة 2019 إلى 3000 وكالة سياحية وتشغل هذه الوكالات حوالي 30 ألف منصب عمل (الإذاعة الجزائرية، 2020).
 - كما بلغ عدد الفنادق حيز الاستغلال بـ 1231 بقدرة استيعاب تقدر بـ 420.107 سرير لسنة 2016 (قرزيز و بن زيان، 2019، صفحة 190).
 - وحسب إحصائيات وزارة السياحة والصناعة التقليدية لسنة 2018 فقد بلغ عدد السياح الذين قصدوا الوجهة السياحية للجزائر 2.6 مليون بمداخيل قدرت 250 مليون دولار وبمساهمة قدرت 1.7% من الناتج المحلي الخام (ماضوي و بن جروة، 2020، صفحة 60).
- إلا أن جائحة كورونا كوفيد 19- استنزفت القطاع السياحي في الجزائر مخلفة خسائر قدرت بالمليارات حيث يؤكد الخبراء أن السياحة تؤثر بشكل مباشر في 50 قطاع اقتصادي آخر كالطيران، النقل، الاطعام وصناعة الأغذية... إلخ. وفي سياق الإجراءات المشددة التي اتخذتها الدولة للحد من انتشار العدوى والسيطرة على الأعداد المتزايدة من الإصابات من خلال فرض حظر التجوال وإغلاق المؤسسات وحظر الطيران وإغلاق واسع للأعمال والخدمات كالفنادق والمطاعم والمتاحف والمنتجعات السياحية، كان للوكالات السياحية نصيب الأسد من حيث تأثير جائحة كورونا كوفيد-19- ما تسبب في انخفاض نسبة إيرادات وكالات السياحة و الأسفار بـ 80%. وتسريح عديد الموظفين، ولم يتم الاحتفاظ إلا بالقوى العاملة الضرورية. فضلاً عن تجميد العمرة والحج، وقد أعلن عن إفلاس 40 وكالة سياحية (بليدي، 2020) وإحالة حوالي 20 ألف عامل على البطالة بسبب توقف النشاط منذ شهر مارس 2020، كما بلغت خسائر شركة الخطوط الجوية الجزائرية ما قيمته 16.31 مليار دينار ما يعادل 135 مليون دولار، ما بين 18 مارس و30 أبريل 2020 وحتى الفنادق فقد قدرت خسائرها بحوالي 27.3 مليار دينار أي ما يناهز 227 مليون دولار من جراء الغلق الكامل للفنادق (جبريل، 2020)، أما تلك المفتوحة كانت مخصصة للحجر الصحي للجزائريين العائدين من الخارج والذين تم إجلاؤهم والذي كان عددهم يزيد من 30 ألف مواطن.
- وفي شهر جوان 2020 فقد أعلنت الحكومة الجزائرية ترخيص للوكالات السياحية بمعاودة نشاطها وفتح أبوابها، إلا أنه تم تسجيل عزوف حوالي 90 بالمائة من الوكالات السياحية متحججة بعدم توفير كافة الظروف اللازمة لنشاطها وعلى رأسها تعليق حركة الطيران وغلق الحدود وتوقف وسائل النقل وحركة المسافرين، فضلاً عن عدم الاستعداد النفسي للمواطنين للعودة إلى الحياة بشكل طبيعي.
- كما اتخذت الحكومة عدة إجراءات وتدابير للتخفيف من تداعيات الجائحة على القطاع، وتتعلق هذه التدابير على وجه الخصوص في: تأجيل سداد القروض البنكية والتخفيف في التحصيل الجبائي ومنح القروض للوكالات السياحية المتضررة من جراء الحجر الصحي، الذي فرض من أجل الحد من انتشار جائحة كورونا (وكالات السياحة والسفر.. لا نهاية للنفق! / <https://akhbarelwatane.net/>، 2020).
- ونحن في الربع الأول من عام 2021 ومع انطلاق حملة اللقاحات ضد فيروس كورونا كوفيد-19- خاصة وأن الجزائر لم تفتح حدودها بعد. نجد أن الوكالات السياحية اليوم في تحد كبير وخاصة أن هذه الأزمة تعد الأسوأ من نوعها في ظل الشلل الكامل الذي حل بها وعلى معظم دول العالم والتي أدت إلى خسائر بالمليارات، خاصة أن بواصر الانفراج غير واضحة على الأقل في المدى القصير.

- 4.1.2. مسؤوليات الجهات الحكومية والوكالات السياحية لتخطي آثار الجائحة: يمكن الوقوف على مجموعة من الحلول أو المسؤوليات والتي تضم مجموعة من الاقتراحات لتخطي الجائحة ونلخصها في نقطتين أساسيتين:
- مسؤوليات الجهات الحكومية تجاه وكالات السياحة والأسفار: وتضم المقترحات الآتية:
 1. الأكيد أن وضعية الإغلاق التام للمجال الجوي والبحري لن يطول، وسيكون هناك فتح تدريجي ويختلف من بلد إلى آخر. لذا من المهم جداً إلزامية تطبيق الإجراءات والتدابير الوقائية وتشديد القوانين على المخالفين لتطبيق البرتوكول الصحي الموصى به من طرف الحكومات.
 2. تقديم الدعم المالي للوكالات السياحية وخاصة في ظل شلل وتوقف القطاع لمدة تزيد عن 6 أشهر كإلغاء الضرائب والرسوم، تأجيل دفع الأقساط البنكية للوكلاء المقرضين، التعويضات للموظفين الذين تم تسريحهم... الخ.
 3. إقامة مركز لإدارة الأزمات والمخاطر على مستوى وزارة السياحة وكذلك انشاء فروع متخصصة في إدارة الأزمات على مستوى القطاعات السياحية (الوكالات السياحية، الفنادق، وسائل النقل... الخ) والتنسيق بينهم للتعامل مع مختلف الأزمات والمخاطر.
 4. تعيين خبراء ومتخصصين لرصد وتحليل وإعداد التقارير لمختلف الأزمات التي يمر بها القطاع وبناء قاعدة بيانات شاملة للتنبؤ بالأزمات قبل وقوعها.
 5. تعزيز العلاقات بين وزارة السياحة والوكالات السياحية وباقي القطاعات السياحية الأخرى مع المؤسسات الإعلامية.
 6. ضرورة تبني قاعدة أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع الأنشطة المتعلقة بالسياحة والقطاعات الأخرى.
 7. الاستفادة من تجارب الدول الأخرى في كيفية التغلب على الأزمات.
 - مسؤوليات وكالات السياحة والأسفار: والتي تشمل المقترحات الآتية:
 1. في الأجال القصيرة يجب على وكالات السياحة والسفر إعادة الاعتبار للسائح المحلي وتمكينه من زيارة الموروث الطبيعي الثري، من خلال برامج وعروض تغطي مختلف جهات الوطن وتراعي دخله، عكس ما كان عليه الحال من (قبل الجائحة) من اهتمام فقط ببرامج الحج والعمرة، مما جعل البعض يسميها وكالات الحج والعمرة.
 2. إنشاء أرضية افتراضية تضم صور وفيديو وموسيقى لوجهات داخلية تسمح للمسافر من التعرف على امتيازات وخصوصية كل وجهة من دون أن يغادر مكان إقامته، الأمر الذي سيساعده مستقبلاً في برمجة رحلاته.
 3. توعية السائحين بضرورة التقيد بالتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية المفروضة عليهم، لأن فرصة الرفع الجزئي للحجر التخفيف من القيود ليس معناه العودة إلى الممارسات المألوفة قبل الجائحة.
 4. تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين بوكالات السياحة والأسفار، فمن المعروف أن هذه الجائحة قد خلفت لديهم مجموعة من الأمراض: كالقلق، الاكتئاب، الخوف... الخ فضلاً عن فقدان وظائفهم.
 5. التوجه نحو التكنولوجيا والخدمات الإلكترونية، وتزويد السائحين بالمعلومات عن طريق الإنترنت وموافاتهم بكل جديد.
 6. المشاركة في المقابلات والمؤتمرات الصحفية لنشر الوعي للسائحين.
 7. تكتيف وسائل الدعاية في كيفية التغلب على الأزمة.
 8. التحلي بالمسؤولية الاجتماعية تجاه السائح والبيئة.
 9. إنشاء مكاتب خاصة لإدارة الأزمات تابعة لكل وكالة سياحية يتم فيه:
 - عمل برامج تدريبية للعاملين في كيفية التعامل مع الأزمات وكيفية التعامل مع السائحين الذين سيترددون كثيراً في السفر بسبب آثار الجائحة.
 - تعيين متحدث اعلامي مؤهل ليمثل الوكالة وقت الأزمة.
 - إنشاء صندوق خاص بالأزمات لمواجهة مختلف المخاطر (الفيضانات، الزلازل، الحروب، الأمراض والأوبئة... الخ)، وهذا الطرح يتقاطع وأحد مقترحات نقابة وكالات السياحة والسفر على الوزير الأول من أجل تخفيف الوضع الحالي، ويتمثل في مقترح استعمال رسم ضريبي بقيمة 2.500 دج يدفعها كل مترشح لأداء مناسك العمرة بديوان الحج والعمرة (على اعتبار أنه أهم نشاط لهذه الوكالات)، كصندوق ضمان لمساعدة وكالات السياحة والأسفار خلال الكوارث الطبيعية أو الأزمات ما سيجنب اللجوء لخزينة الدولة.

2.2. الدراسات السابقة:

- ميلود بن خيرة، وسعيدة طيب (2020) أبرز فيها الباحثان الآثار الناجمة عن فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي وهذا بحكم أنه قد أدى إلى انقلاب في موازين اقتصاديات الدول حيث قاما بدراسة تحليلية تناولا فيها تأثير الجائحة على الأسواق المالية وعلى استثمار الشركات وعلى الرحلات، كما أشار الباحثان إلى التوقعات الاقتصادية لسنة 2021، وخلصت الدراسة على أن جائحة كورونا تسببت في تغيير موازين الاقتصادية العالمية والتي أثرت عليها بنسب متفاوتة نتيجة الاختلاف في البنى التحتية والاعتماد على التنوع الاقتصادي، ولعل أكثر الاقتصاديات تضرراً هي التي تعتمد على استيراد المواد الأولية وكذا البلدان التي تعتمد على السياحة.
- عبد العزيز ماضوي وحكيم بن جروة (2020) وهدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور السياحة الافتراضية وضرورة التعجيل بتفعيلها لتنشيط الوجهة السياحية الجزائرية في ظل أزمة كورونا، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة على الأبحاث السابقة والتقارير السنوية التي تعدها المنظمات العالمية توصلت الدراسة إلى أن السياحة الافتراضية غائبة على مواقع الإنترنت المتخصصة في تنشيط الوجهة السياحية للجزائر وأن القطاع السياحي لا يزال بعيد كل البعد عن استغلال التكنولوجيا الحديثة.
- فريدة فلاك (2020) حاولت الباحثة استعراض أرقام وإحصائيات حول فيروس كورونا في دول العالم وتداعياته على الاقتصاد العالمي (المجال السياحي، الرياضي، النفطي، الأسواق العالمية مجال التعليم...) كما ركزت الدراسة على تأثير الفيروس على الاقتصاد الأمريكي والصيني باعتبارهما الدولتين المتنافستين في العالم، وتوصلت على أن الصين استطاعت التعافي من الوباء وتتسابق لتصنيع اللقاح على عكس تأخر الولايات المتحدة مقارنة بالصين، وهذا ما كشف عن هشاشة الأنظمة الصحية في كبريات الدول بما فيها المتقدمة.
- أحمد فايز الهرش (2020) هدفت الدراسة إلى تبيان الآثار الاقتصادية لأزمة الإغلاق الكبير بسبب فيروس كورونا بالتطرق إلى العديد من الجوانب كالقطاع السياحي وانعكاساته أيضاً على شركات الطيران، وكذلك على أسعار النفط وتذبذب في أسعار الصرف و تزايد معدلات البطالة... الخ واعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي بالاطلاع على التقارير والاحصائيات والبيانات الدولية حول عدد المؤشرات الاقتصادية بعد الغلق، كما تم استخدام المنهج الاستنباطي والتحليلي للتعرف على الأثر الاقتصادي الذي خلفته الجائحة، كما قامت الدراسة بتقديم رؤية استشرافية لما بعد الجائحة وأكدت الدراسة على أن هذا التأثير يعتمد مدى القدرة على السيطرة عليه وبإثباتاً وبسياسة التباعد أو اللقاحات ومدى قدرة المجتمعات على الانفتاح المشروط بظروف صحية والتحقق ما أمكن من سياسة اغلاق القطاعات الاقتصادية والعمل على دفع النشاط الاقتصادي إلى مستويات ما قبل كورونا.
- عادل امين هامل (2019) وأشارت الدراسة إلى تشخيص واقع وكالات السياحة والأسفار في الجزائر ومعرفة دورها في تنشيط السياحة الداخلية والخارجية، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال وصف وتشخيص واقع وكالات السياحة والأسفار في الشق النظري وأما في الشق التطبيقي اعتمد على أسلوب المقابلة وخصص دراسة حالة وكالة السياحة والسفر *guest travel*، وخلصت الدراسة إلى أن وكالات السياحة والأسفار في الجزائر لا تلعب الدور المرجو منها في دعم القطاع السياحي بصفة خاصة والاقتصاد الوطني بصفة عامة.
- Matteo Chinazzi and oth (2020) حيث أشارت الدراسة أنه مع ظهور فيروس كورونا اتخذت الحكومة الصينية إجراءات الحظر في منطقة يوهان باعتبارها البلد الأول الموبوء حيث ألغيت 59 رحلة سياحية في أول ظهر للوباء إذ كانت تساهم نسبة الرحلات السياحية من اليابان إلى وهان ب 11% و تايلاند 22.8% وتايوان 4.7% وأكدت الدراسة أن فرض الحظر عليها أدى إلى تأخير انتشار المرض بشكل متواضع وأن شل حركة المرور بنسبة 90% لا يكون لها جدوى ما لم تقترن بتدخلات الصحة العالمية والتغيرات السلوكية للمستهلكين.

مساهمة الدراسة:

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة تناولها تداعيات وانعكاسات فيروس كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والأسفار عالمياً وعلى الجزائر بصفة خاصة، والتي لم يسبق وأن تم التطرق لها بصفة مباشرة من خلال الدراسات السابقة كما سعت الدراسة إلى اقتراح مجموعة من الحلول والتوصيات لتخطي آثار الجائحة.

3. منهجية البحث:

1.3. إجراءات الدراسة:

يهدف الإجابة على إشكالية الورقة البحثية والأسئلة الفرعية المطروحة، اعتمد الباحثين على المنهج الاستنباطي بأسلوبه الوصفي والتحليلي. باعتباره أنسب منهج يساعدنا على توصيف متغيرات الدراسة وتحليلها من خلال الاستعراض المرجعي وبالاعتماد على الأبحاث، الكتب، الدراسات السابقة، التقارير للمنظمة العالمية للسياحة، وأيضاً تقارير وأخبار عن الوكالات السياحية بالجزائر بغرض عرض واقع وكالات السياحة والأسفار في ظل جائحة كورونا وإبراز الآثار التي خلفتها الجائحة على قطاع السياحة عموماً وعلى أهم الفاعلين في المجال والمتمثل في وكالات السياحة والأسفار بالإضافة

إلى تقديم مقترحات قد تساعد وكالات السياحة والسفر على تجاوز الأزمة على المدى القريب والبعيد لنتمكن في الأخير من عرض أهم النتائج وتقديم توصيات مناسبة.

2.3. فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: يمكن أن تساهم جائحة كورونا (كوفيد-19) في دفع وكالات السياحة والأسفار في الجزائر إلى حتمية مراجعة مزيج الخدمات التي تقدمها.

الفرضية الثانية: يمكن أن تعود وكالات السياحة والأسفار في الجزائر بعد تجاوز جائحة كورونا (كوفيد-19) أقوى مما كانت عليه.

4. النتائج والتوصيات:

1.4. النتائج

فيما يلي أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:

- جائحة كوفيد-19 أكبر من أن تنحصر في أزمة صحية، فهي كارثة إنسانية أدت إلى تغيرات وتحولات هاجمت قلب المجتمعات واقتصادياتها، فكان لزاماً على الدول أن تزواج بين متناقضين هما استمرارية النشاط الاقتصادي وبقاء عجلة الإنتاج في البلاد مع الحد من انتشار المرض.
- جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) أدت إلى توقف تام وكلي لأي نشاط سياحي، مما تسبب في إلغاء وكالات السياحة والسفر لكل البرامج السياحية المقررة في سياق الإجراءات المشددة، فالقيود المفروضة على السفر نتج عنه تقلص في عرض خدمات السفر دولياً ووطنياً.
- تسببت جائحة كورونا إلى إفلاس كثير من شركات الطيران، وصرحت منظمة الطيران المدني أن مجال الطيران ليس بمقدوره العودة إلى سابق عهده قبل الوباء إلا بحلول سنة 2024.
- إن إلغاء موسم الحج للأجانب وتجميد أداء مناسك العمرة يعتبر ضربة جد موجعة لوكالات السياحة والسفر الوطنية، على اعتبار أن الحج والعمرة يمثلان 80% من نشاط غالبية الوكالات الجزائرية لذا فتلك الوكالات مطالبة اليوم قبل كل شيء بمراجعة مزيج خدماتها، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.
- عدم إدراك القائمون على قطاع السياحة في الجزائر وبالخصوص وكالات السياحة والأسفار بأهمية السياحة الافتراضية، خاصة في ظل الظروف التي يعيشها العالم جراء فيروس كورونا.
- يمكن أن تساهم جائحة كورونا (كوفيد-19) في دفع وكالات السياحة والأسفار في الجزائر إلى لعب دور مهم جداً لإعطاء قطاع السياحة في الجزائر مكانته كبديل مهم لقطاع المحروقات، وممارسة ذلك الدور المحوري الذي يربط بين الفاعلين في قطاع السياحة مما يسمح لها أن تكون أقوى من ذي قبل، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

2.4. التوصيات:

- وفيما يلي جملة توصيات قد تساعد على التخفيف من الآثار الناتجة عن الجائحة وتساهم في وضع أسس جديدة:
- وضعية الإغلاق التام للمجال الجوي والبحري والبري يطول، وسيكون هناك فتح تدريجي ويختلف من بلد إلى آخر. لذا من المهم جداً إلزامية تطبيق الإجراءات والتدابير الوقائية والاحترازية المفروضة.
 - الحكومات مطالبة بتقديم الدعم لمختلف الفاعلين في القطاع السياحي دون استثناء. وعلى رأسهم وكالات السياحة والأسفار.
 - ضرورة التفكير في تبني فكرة صندوق إعانات موجه إلى وكالات السياحة والسفر، على اعتبار أن السائح في اتصاله المباشر مع الوكالات يجعل هذه الأخيرة تتحمل أعباء الفاعلين الآخرين.
 - وكالات السياحة والسفر الوطنية خصوصاً مطالبة أكثر من أي وقت مضى بإعادة الاعتبار إلى السياحة الداخلية كأحد أهم أنشطتها وبرامجها السياحية كبديل مهم جداً للممارسات التي كانت قبل جائحة كورونا وهذا ما يدعم فكرة الفرضية الأولى على ضرورة توسيع مزيج خدمات وكالات السياحة والأسفار.
 - وكالات السياحة والسفر الوطنية مطالبة بتوظيف التكنولوجيا في نشاطها، كأن تقترح على السائح زيارات إلكترونية لعدد الجهات (الوطنية أساساً والعالمية)، من باب التعريف ومن باب تهيئة الطلب السياحي إلى ما بعد الجائحة.
 - الأكد أنه سيكون هناك عودة تدريجية للنشاط السياحي ومن ثم لنشاط وكالات السياحة والسفر، على الأقل وطنياً في البداية وبعدها خارج الحدود حسب التطورات الصحية، وعليه من المهم جداً احترام التدابير الوقائية والصحية من خلال وضع بروتوكول صحي صارم والتأكد والحرص على احترامه، حتى لا تكون هناك عودة إلى نقطة الصفر وتزايد منحنى الإصابات.

- يجب مراجعة كل ما له علاقة بوكالات السياحة والأسفار من قوانين تأسيسية وتنظيمية وآليات عملها، بهدف تمكينها من ممارسة دورها كقاطرة لقطاع السياحة في الجزائر، خاصة في ظل ما أفرزته الجائحة وفي نفس الوقت عدم الاستقرار في أسعار النفط مما حتم على الجزائر أن تفكر في بديل حقيقي لقطاع المحروقات، ويعتبر قطاع السياحة من بين أهم القطاعات التي تعول عليها الجزائر الجديدة.
- من المهم جداً أن تنظر وكالات السياحة والأسفار إلى جائحة كورونا كفرصة مهمة جداً للارتقاء بقطاع السياحة إلى مكانته الأصلية كمصدر للثروة، خاصة إذا علمنا أن الإرث السياحي الذي تزخر به الجزائر يوحى لك أنك في قارة وليس بلد بفعل ذلك الثراء والتنوع خاصة الطبيعي هذا من جهة، إضافة إلى عدم الاستقرار في سوق المحروقات والتراجع الكبير المسجل في إيرادات الدولة من جهة أخرى.
- ضرورة استعمال التكنولوجيات الحديثة في قطاع السياحة عموماً ومن طرف وكالات السياحة والأسفار بالخصوص أصبح من بين أهم المتطلبات التي أفرزتها جائحة كورونا.

المقترحات للدراسات المستقبلية:

- عنوان الورقة البحثية عبارة عن مساهمة علمية لتوصيف أحد القطاعات التي تأثرت بجائحة كورونا ألا وهو قطاع السياحة، وكان التركيز على أحد أهم الفاعلين في هذا القطاع والمتمثل في وكالات السياحة و الأسفار من واقع ممارسات في الجزائر. ومن خلال معالجتنا للموضوع يمكننا القول أن هناك عديد المواضيع والتي نرى أنها امتداد و ذات صلة بعنوان دراستنا ونعتقد أنها جديرة بالمعالجة، فيما يلي بعض منها:
- متطلبات ترقية قطاع السياحة في الجزائر.
 - السياحة الافتراضية فرصة أمام وكالات السياحة والأسفار في الجزائر للحفاظ على بقائها.
 - آليات و سبل تنشيط السياحة الداخلية في الجزائر.

الخلاصة:

في ختام هذه الورقة البحثية يمكننا القول إن العالم مرت عليه أزمات عدة لكن ما حدث في 2020 مع جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، سيبقى في التاريخ لسبب رئيسي وهو أن العالم بأسره دون استثناء تأثر؛ حكومات عانت وأنشطة توقفت (اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، رياضية، دينية... إلخ)، كما أغلقت الأجواء الجوية والبحرية والبرية بين الدول وذلك لأول مرة، والأکید أن العالم لن يتعافى من أثار الجائحة في الأجل القصيرة، وفي نفس الوقت لن يبقى مكتوف الأيدي.

وقد حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية استعراض أحد القطاعات الاقتصادية التي تأثرت بشكل كبير جداً، ألا وهو القطاع السياحي بمختلف مكوناته: وسائل النقل، الفنادق، المطاعم المركبات السياحية ووكالات السياحة والسفر، وكان تركيزنا على هذه الأخيرة بحكم أنها همزة وصل بين مختلف الفاعلين في القطاع السياحي من مقدمي الخدمات السابقة الذكر والسائح.

المراجع:

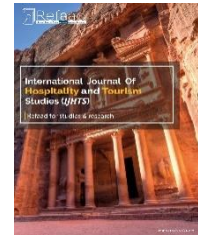
أولاً: المراجع العربية:

1. الاذاعة الجزائرية (2020). نقابة الوكالات السياحية تدعو إلى خطة وطنية لإنقاذ القطاع . Consulté le 08 08, 2020, sur <file:///C:/Users/HP/Desktop>.
2. بليدي، ص. (2020). وكالات الأسفار الجزائرية تدفع فاتورة إهمال قطاع السياحة. Consulté le 08 08, 2020.
3. جبريل، ح. (2020). الجزائر.. 620 مليون دولار خسائر شركات النقل والطاقة والسياحة . Consulté le 08 08, 2020, sur <https://www.aljazeera.net/ebusiness/2020/3/8/>.
4. الجزيرة (2020). تحقيق للجزيرة نت بالأرقام.. هكذا أثر فيروس كورونا على السياحة والطيران بالمنطقة . Consulté le 08 11, 2020, sur <https://www.aljazeera.net/ebusiness/2020/3/8/>.
5. الجزيرة (2020). خسائر بالمليارات.. كورونا يشل القطاعات الإنتاجية في إيطاليا . Consulté le 08 11, 2020, sur <https://www.aljazeera.net/ebusiness/2020/3/8/>.
6. بن خيرة، م.، وطيب، س. (2020). أثر جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) على الاقتصاد العالمي. مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد: 2(2):15.
7. زواقي، م. (2019). النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية: 8(2):243.
8. صلاح، خ. (2020). فيروس كورونا.. كيف نقارن المرض الفتاك بفيروسات الإيبولا والسارس؟ Récupéré sur www.youm7.com/story/2020/1/29/.
9. العمري، أ.، شيخ، ع.، وعوادي، ع. (2019). مساهمة وكالات السياحة والأسفار كأحد المقومات الأساسية لتنشيط الطلب على المنتج السياحي الثقافي الصحراوي. مجلة الاقتصاد الصناعي: 9(1):290.
10. فلاك، ف. (2020). أرقام وإحصائيات حول أزمة كورونا الحديثة وتداعياتها على الاقتصاديات الكبرى في العالم "الولايات المتحدة الأمريكية والصين". مجلة التمكين الاجتماعي: 2(2):53.

11. فيروس كورونا: لماذا صنفته منظمة الصحة العالمية وباءً عالمياً . Consulté le 07 06, 2020, sur <https://www.bbc.com/arabic/science-and-tech-51854975> : 15:05
12. قرزيز، أ، وبن زيان، أ. (2019). دور وكالات السياحة والسفر في تنمية سياحة مستدامة دراسة ميدانية لعينة من وكالات السياحة والسفر بولاية باتنة. مجلة الاقتصاد الصناعي: 9 (2): 109.
13. ماضوي، ع، وبن جروة، ح. (2020). نحو تفعيل السياحة الافتراضية لتنشيط الوجهات السياحية في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد كوفيد-19: مع الإشارة الى حالة الجزائر. مجلة بحوث الادارة والاقتصاد: 2 (2): 52.
14. معقافي، أ. (2020). دور الوكالات السياحية في الترويج للسياحة الداخلية في الجزائر. دراسات انسانية واجتماعية. 9(3): 365.
15. مهمل، ع. (2019). واقع وكالات السياحة والأسفار في الجزائر ودورها في التنشيط السياحي-دراسة حالة- مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية بحوث ودراسات: 6(2): 4.
16. الهرش، أ. (2020). أزمة الاغلاق الكبير: الآثار الاقتصادية لفيروس كورونا كوفيد-19. مجلة بحوث الادارة والاقتصاد: 2(2): 120.
17. يحي، آ. (2020). دومينو كورونا.. شركات كبرى تعلن إفلاسها وأخرى في الطريق. Récupéré sur <https://www.alestiklal.net/ar/view/4656/dep-news-1588352796>
18. Dans J. (2020) الصيبي، الدليل الشامل لفيروس كورونا المستجد (معارف عامة-طرق الوقاية-الرعاية النفسية-الشائعات) القاهرة (ص3).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Chinazzi, M., & oth. (2020). *The effect of tavel restrictions on th spread of the novel 2019coronavirus (COVID-19) outbreak*. <http://science.sciencemag.org/> Downloaded from, 395.
2. Guan, W. et al. (2020). Clinical Characteristics of Coronavirus disease 2019 in China. *The New England Journal of Médecine*, 1709.
3. IBISWorld. (2020). *Global Hotels & Resorts Industry - Market Research Report*. Consulté le 08 10, 2020, sur <https://www.ibisworld.com/global/market-research-reports/global-hotels-resorts-industry/>.
4. IBISWorld. (2020). *Global Travel Agency Services Industry - Market Research Report*. Consulté le 08 10, 2020, sur <https://www.ibisworld.com/global/market-research-reports/global-travel-agency-services-industry/>.
5. Insider, B. (2020). !كورونا أجبر شركات الطيران هذه على إعلان إفلاسها. Récupéré sur CNBC عربية : <https://www.cnbcarabia.com/news/view/67175/>
6. Mayo Clinic Staff. (2020). مرض فيروس كورونا المستجد 2019 (كوفيد-19). Consulté le 06 07, 2020, sur www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963 : 15 :00.
7. Suryawanshi, R., & More, V. (2020). A Study of Effect of Corona Virus Covid-19 and Lock Down onHuman Psychology of Pune City Region. *Studies in Indian Place Names*(UGC Care Journal), 40, 965.



The implications of the Corona pandemic (Covid-19) on the performance of travel and tourism agencies

Smail Hassiba

Faculty of Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences at Chlef University, Algeria
h.smail@univ-chlef.dz

Bennafla kaddour

Faculty Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences at Chlef University, Algeria
k.bennafla@univ-chlef.dz

Received: 5/4/2021 Revised: 19/5/2021 Accepted: 22/6/2021 DOI: <https://doi.org/10.31559/IJHTS2020.2.1.2>

Abstract: This study aims to highlight the implications and effects of the Corona pandemic (Covid-19) on the performance of travel and tourism agencies globally and nationally; as well as the most-important actions and measures taken to reduce the spread of the pandemic. Besides, it sought to present the policies adopted by some countries in order to deal with the crisis in the field of tourism.

The two researchers relied on the deductive approach, with its descriptive and analytical methods, in order to collect information about the emerging corona virus, and its impact on the performance of travel and tourism agencies globally and nationally.

The results showed that the Corona pandemic has had a significant negative impact on the economies of all countries. It is noteworthy that tourism is among the most affected sectors, as many tourism agencies are threatened by bankruptcy, and many of them dismissed large numbers of employees. This also applies to various facilities related to tourism services (airlines, hotels, restaurants, etc...) considering the fact that the recovery period will be long due to the repeated borders closure and the recurrence of quarantine in some areas. This situation requires urgent government intervention to support travel and tourism agencies and tourism activities, in addition to the establishment of special crisis management offices for each tourist agency and supporting virtual tourism to revive the activity of agencies.

Keywords: Corona COVID-19 virus; travel agencies; pandemic consequences.

References:

1. Al'mry, A., Shykh, ', W'wady, '(2019). Msahmh Wkalat Alsyahh Walasfar Kahd Almqwmat Alasasyh Ltshyt Altib 'la Almntwj Alsyahy Althqafy Alshrawy. Mjlt Alaqtasad Alsa'ya: 9(1): 290.
2. Alada'h Aljza'ryh.(2020) Nqabh Alwkalat Alsyahyh Td'w Ela Khth Wtnyh Lenqad Alqta'. Consulté Le 08 08, 2020, Sur File:///C:/Users/Hp/Desktop.
3. Blydy, S. (2020). Wkalat Alasfar Aljza'ryh Td'f'e Fatwrh Ehmal Qta' Alsyahh. Consulté Le 08 08, 2020,
4. Dans L. A. (2020). Alsyny, Aldlyl Alshaml Lfyrrws Kwrwna Almstjd (M'arf 'amh-Trq Alwqayh-Alr'ayh Alnfsyh-Alsha''at) Alqahrh (S3).
5. Flak, F. (2020). Arqam Wehsa'yat Hwl Azmh Kwrwna Alhdythh Wtda'yatha 'la Alaqtadyat Alkbra Fy Al'alm "Alwlayat Almthdh Alamrykyh Walsyn". Mjlt Altmkyn Alajtma'y: 2 (2):53.
6. Fyrrws Kwrwna: Lmada Snfth Mnzmt Alshh Al'ealmyh Wba'an 'almya. (2020, 03 12). Consulté Le 07 06, 2020, Sur <https://www.bbc.com/arabic/science-and-tech-51854975> : 15 :05
7. Alhrsh, A.(2020). Azmh Alaghlaq Alkbyr: Alathar Alaqtadyh Lfyrrws Kwrwna Kwfyd-19. Mjhl Bhwth Aladarh Walaqtasad: 2(2): 120.
8. Jbryl, H. (2020). Aljza'r.. 620 Mlywn Dwlar Khsa'r Shrkat Alnql Waltaqh Walsyahh. Consulté Le 08 08, 2020, Sur

9. Aljzyrh.(2020) Thqyq Llzyrh Nt Balarqam.. Hkda Athr Fyrws Kwrwna 'la Alsyahh Waltyran Balmntqh. Consulté Le 08 11, 2020,
10. Aljzyrh.(2020) Khsa'r Balmlyarat.. Kwrwna Yshl Alqta'at Alentajyh Fy Eytalya. Consulté Le 08 11, 2020, Sur <https://www.aljazeera.net/ebusiness/2020/3/8/>.
11. Bn Khyrh, M., Wtyb, S. (2020). Athr Ja'hh Fyrws Kwrwna (Kwfyd-19) 'la Alaqtsad Al'almy. Mjlt Bhwth Aladarh Walaqtsad: 2(2):15.
12. M'qafy, A. (2020). Dwr Alwkalat Alsyahy Fy Altrwyj Llsyahh Aldakhlyh Fy Aljza'r. Drasat Ansanyh Wajtma'yh: 9(3): 365.
13. Madwy, 'E., Wbn Jrwh, H. (2020). Nhw Tf'yl Alsyahh Alafradyh Ltnshyt Alwjhat Alsyahy Fy Zl Azmh Fyrws Kwrwna Almstjd Kwfyd-19: M' Alasharh Ala Halh Aljza'r. Mjlt Bhwth Aladarh Walaqtsad: 2 (2): 52.
14. Mhml, '(2019). Waq' Wkalat Alsyahh Walasfar Fy Aljza'r Wdwrha Fy Altnshyt Alsyahy-Drash Halh- Mjlt Altnmyh Wadart Almward Albshryh Bhwth Wdrasat: 6(2): 4.
15. Qrzyz, A., Wbn Zyan, A. (2019). Dwr Wkalat Alsyahh Walsfr Fy Tnmyt Syahh Mstdamh Drash Mydanyh L'ynh Mn Wkalat Alsyahh Walsfr Bwlayh Batnh. Mjlt Alaqtsad Alsna'y: 9 (2): 109.
16. Slah, Kh.(2020). Fyrws Kwrwna.. Kyf Nqarn Almrđ Alftak Bfyrwsat Aleybwla Walsars? Récupéré Sur www.youm7.com/story/2020/1/29/fyrws-kwrwna-kyf-nqarn-almrd-alftak-bfyrwsat-aleybwla-walsars/4606421.
17. Yhy, A.(2020). Dwmynw Kwrwna.. Shrkat Kbra T'In Eflasha Wakhra Fy Altryq. Récupéré Sur Shyfh Alastqlal: <https://www.alestiklal.net/ar/view/4656/dep-news-1588352796>.
18. Zwaqy, M.(2019). Alnzam Alqanwny Lwkalat Alsyahh Walasfar Fy Altsdry' Aljza'ry. Mjllh Alajthad Lldrasat Alqanwny Walaqtsadyh: 8(2): 243.