خارطة الطريق لتعافي القطاع السياحي الأردني

ما بعد كوفيد-19

آذار 2021

منتدى الاستراتيجيات الأردني
JORDAN STRATEGY FORUM

منتدى الاستراتيجيات الأردني
JORDAN STRATEGY FORUM

جاء تأسيس منتدى الاستراتيجيات الأردني ترسيخاً لإرادة حقيقية من القطاع الخاص بالمشاركة في حوار بناء حول الأمور الاقتصادية والاجتماعية التي يُعنى بها المواطن الأردني، ويجمع المنتدى مؤسسات وشركات رائدة وفاعلة من القطاع الخاص الأردني، إضافة إلى أصحاب الرأي والمعنيين بالشأن الاقتصادي؛ بهدف بناء تحالف يدفع نحو استراتيجيات مستدامة للتنمية، ورفع مستوى الوعي في الشؤون الاقتصادية والتنموية، وتعظيم مساهمة القطاع الخاص في التنمية الشاملة.

وقد تمّ تسجيل المنتدى بتاريخ 2012/8/30 بوصفه جمعيةً غير ربحية تحمل الرقم الوطني 2012031100026، وتقع ضمن اختصاص وزارة الثقافة.

عمان، الأردن
ت: 6476 566 6 962+
ف:6376 566 6 962+

جدول المحتويات

المقدمة 4

و اقع السياحة الدولية في ظل وباء "كوفيد-19" 6

الأثر الاقتصادي لوباء "كوفيد-19" على قطاع السياحة في الأردن 8

تأثير كوفيد-19 على القطاعات السياحية المختلفة 9

إجراءات التعافي من جائحة كوفيد-19 15

1. المقدمة

في كانون الثاني 2020، كان قطاع السياحة في الأردن مليئاً بالأمل وفي انتظار عامٍ مزدهرٍ. وقد كان هذا القطاع الذي تقوده مؤسسات عامة وخاصة، يتطلع إلى تحقيق نمو غير مسبوق. لكن الانتشار غير المتوقع لوباء "كوفيد-19" قد أدى إلى تراجع تلك الآمال، ووضع واحدة من الركائز الاقتصادية الرئيسية للاقتصاد الأردني في دوامة من الخسائر والشكوك. ووفقاً لتقديرات وزارة السياحة والآثار الأردنية فانه مع نهاية عام 2020، فان خسائر القطاع السياحي ستكون قد تجاوزت 85 ٪ من مساهمة القطاع في الناتج المحلي الاجمالي.[1]

وبقيت توقعات القطاع السياحي بالنسبة لعام 2021 مشوشة إلى حد ما حتى أوائل كانون الأول 2020، حيث أدت أخبار توفر اللقاح ضد "كوفيد-19" إلى ارتفاع كبير في حجوزات السفر لعام 2021 وما بعده مما أعاد الأمل الكبير في أن يساعد اللقاح الجديد على استقرار الوضع[2]. واختلفت توقعات السفر بين الوجهات السياحية، حيث توقع الكثيرون أن تبدأ الحركة السياحية بالعودة في وقت مبكر من الربع الأول من هذا العام، ولكن اغلبية تلك الحركة كانت تتوقع محليا أو إلى وجهات قريبة. وفيما يخص السفر الى الوجهات المتوسطة البعد والبعيدة، فمن المتوقع ألا تعود قبل الربع الثالث من العام 2021 أو حتى بعد ذلك.

وبالنسبة للأردن، فإن عودة السياحة تعتبر أولوية قصوى. ولكي يستعيد القطاع عافيته، هناك عدد من التدابير والإجراءات الواجب توفرها:

- ضمان وجود قطاع خاص قوي قادر على إدارة تجربة سفر سلسة، وتتبع بروتوكولات صارمة للصحة والنظافة.
- إعادة بناء ثقة المسافرين بالأردن كوجهة سياحية بالتعاون مع القطاع الخاص، من خلال حملة منظمة يتم من خلالها توفير معلومات مفصلة ودقيقة ويسهل الوصول إليها.
- الإسراع في تبني التحولات التكنولوجية على مستوى القطاعين الخاص والعام لتقديم تجربة عملية تراعي قواعد التباعد الاجتماعي.
- تقديم الدعم المستمر لقطاع السياحة والسفر، وتوفير حوافز جديدة للحث على تطوير الممارسات المستدامة والمسؤولة.
- والأهم التعاون الحثيث مع الدول الأخرى لتخفيف القيود المفروضة على المسافرين والسماح بالنمو والانتعاش[3].

للأسف، فان خسائر القطاع السياحي حتى هذه اللحظة كبيرة جداً. فقد تم إغلاق ما يزيد عن 100 مكتب سياحي، و800 مطعم سياحي ومقهى محلي، و80٪ من الفنادق المصنفة من فئة 3 نجوم وما دون، وفقد حوالي 14000 موظف مصادر دخلهم.[4] فيما أعلنت جمعية وكلاء السياحة والسفر في منتصف آذار الحالي بأن جميع أعضاءها سيضطرون الى اغلاق مكاتبهم وتسريح كافة الموظفين في نهاية الشهر إذا لم يتوفر لهم دعم عاجل[5]. لذلك، من الضروري ألا تفرض الحكومة المزيد من الأعباء على الشركات التي تعاني أغلبيتها من مشاكل السيولة الهائلة وتزايد احتمالات خروجها من السوق بصورة نهائية.

1جريدة الرأي، اخبار محلية - انجاز صندوق المخاطر ودعم القطاع ، تاريخ النشر 2020/12/10

2ارتفاع حجوزات السفر مع أخبار اللقاحات وزيادة التفاؤل لعام 2021 وما بعده – واشنطن بوست، تاريخ النشر 2020/12/17

[3]إلى الانتعاش وما بعده -مستقبل السفر والسياحة في أعقاب كوفيد-19. تقرير مجلس السفر والسياحة العالمي وشركة أوليفر وايمن، 9/2020

4الرأي، اقتصاد – ممثلو (السياحة): إجراءات انقاذ القطاع لم تتناسب وحجم الضرر

5الغد - شركات سياحة تلوح بالتوقف عن العمل وتسريح الموظفين، تاريخ النشر 2021/3/17

أظهر مطلع عام 2021 بعض الآمال لهذا القطاع، تزامنا مع إعلان الحكومة الأردنية عن رفع الحظر أيام الجمعة وازالة الحجر الصحي عند القدوم إلى الأردن، مما جلب أولى علامات الأمل للقطاع السياحي بعودة السياحة الوافدة عاجلاً وليس آجلاً.[6] الا أن عودة الاغلاقات في العديد من الدول ومنها الأردن بحلول أواخر شباط وأوائل آذار نجم عنه تأخر التعافي المرتقب. ووفقاً لمنظمة السياحة العالمية، والتي نشرت في الثامن من آذار أن "واحدة من كل ثلاث وجهات في جميع أنحاء العالم أصبحت الآن مغلقة تماماً أمام السياحة الدولية... وقد دفع ظهور أنواع جديدة من فيروس الكوفيد-19 العديد من الحكومات إلى عكس الجهود الرامية إلى تخفيف القيود المفروضة على السفر، مع إغلاق كامل للسياح وبالأخص في آسيا والمحيط الهادئ وأوروبا. واعتبارا من بداية شباط، فان 32٪ من جميع الوجهات في جميع أنحاء العالم (69 في المجموع) مغلقة تماما للسياحة الدولية. ومن هذه، تم إغلاق ما يزيد قليلا على النصف (38 وجهة) لمدة 40 أسبوعا على الأقل. وفي الوقت نفسه 34٪ من الوجهات في جميع أنحاء العالم الآن مغلقة جزئيا أمام السياح الدوليين".[7]

ان هذه الورقة تبحث في مدى تأثير الأزمة الحالية على مختلف القطاعات السياحية في الأردن وتستكشف مختلف الفرص التي تساعد على الانتعاش الشامل لهذا القطاع الهام.

6صحيفة الرأي، اقتصاد - ممثلو (السياحة): إجراءات انقاذ القطاع لم تتناسب وحجم الضرر، الصادرة بتاريخ 2021/1/14

7القيود المشددة على السفر تؤكد التحديات الحالية للسياحة (unwto.org)

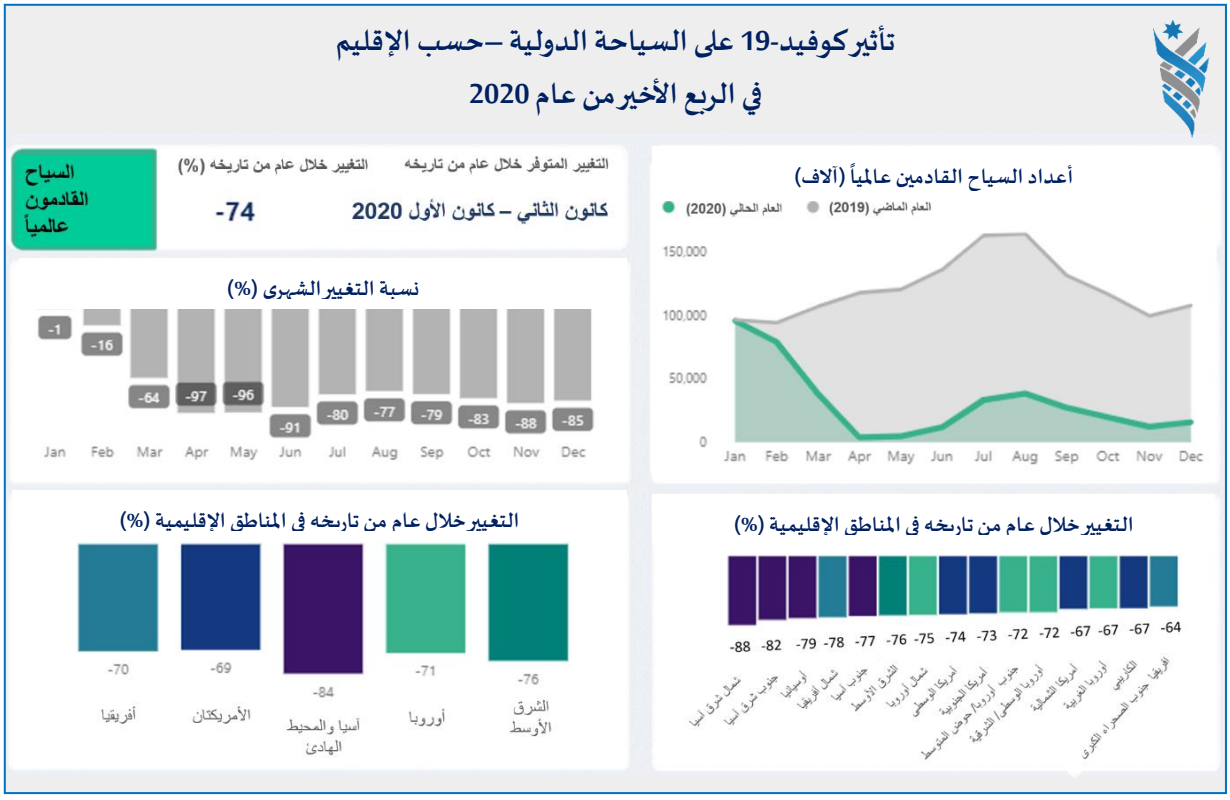
2. و اقع السياحة الدولية في ظل وباء كوفيد-19

لقد تركت جائحة الكوفيد-19 جميع قطاعات الاقتصاد العالمي في مواجهة تحديات كبيرة. إنما لا شك بأن قطاع السياحة كان هو من الأكثر تضررا. فقد تسبب إغلاق الحدود في جميع أنحاء العالم، وإيقاف الطائرات، وتفشي الفيروس بشكل خطير في العديد من الأسواق الرئيسية المصدرة للسياحة الدولية الى تحديد حركة المسافرين سواء للأردن أو للدول المستقبلة الأخرى.

> "بحلول أيلول 2020 كان هناك أكثر من 121 مليون وظيفة وسبل عيش متأثرة في قطاع السياحة عالميًا مما أدى الى أسوأ أزمة اقتصادية واجتماعية"
>
> المجلس العالمي للسفر والسياحة

ونظرًا للطابع غير المسبوق للوباء، فإن العديد من البلدان بدأت تستكشف سيناريوهات مختلفة للتعافي، الا أنه لم يتم ايجاد سيناريو واحد يناسب الجميع. ففي بلدان مختلفة تم منح حوافز مالية لمجالس المدن، ودعم الأسر المحرومة، والمجتمعات الريفية. كما تم إرسال المواد الغذائية والإمدادات إلى العاملين في الخطوط الأمامية والفئات الضعيفة. بالإضافة إلى ذلك فان بعض غرف الأعمال عملت جاهدة مع المؤسسات العامة والعقارية والمالية والقانونية لتزويد الأعمال الصغيرة والمتوسطة بالتمويل وتحديد الضامنين لأولئك غير القادرين على الحصول على قروض. وقد شاركت الجمعيات المحلية في لجان مكافحة الأوبئة لتحديد القضايا الأكثر إلحاحًا وتأكيد ضرورة دعمها بشكل أفضل.

وتلخص منظمة السياحة العالمية الوضع في الأسواق الدولية في عام 2020 مقارنة بنتائج عام 2019 كما هو مبين أدناه[8]:



[8] منظمة السياحة العالمية، بارومتر السياحة العالمية .المجلد 18. العدد 6. أكتوبر 2020

وتراجع الإنفاق على السياحة الدولية بين كانون الثاني وحتى آب 2020 بمقدار 730 مليار دولار أمريكي وهو ما انعكس على تراجع عائدات التصدير من السياحة الدولية[9]، ولا يزال الطلب ضعيفا على السفر للخارج.

وفي شهر آب 2020، نشرت الأمم المتحدة موجزاً للسياسات[10] المساعدة في الحفاظ على القطاع السياحي وعودة الانتعاش فيه. ويشمل الموجز على خمسة أركان أساسية توصى الدول بمعالجتها:

1. إدارة الأزمات والتخفيف من الآثار الاجتماعية والاقتصادية على سبل العيش، لا سيما على عمل المرأة والأمن الاقتصادي.
2. تعزيز التنافسية وبناء القدرة على الصمود.
3. دفع عجلة الابتكار ورقمنه أنظمة العمل السياحي.
4. تعزيز الاستدامة والنمو الأخضر والشامل .
5. التنسيق والشراكات لتطوير السياحة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

بالنسبة للعديد من البلدان، كانت السياحة الداخلية بمثابة الركيزة الداعمة التي ساعدت هذه الدول في تخفيف العواقب الاقتصادية لتوقف السياحة العالمية. وينطبق هذا بشكل خاص على البلدان الأكبر، والتي تشكل السياحة الداخلية فيها بشكل عام الجزء الأكبر من العائدات السياحية بالمقارنة مع السياحة الوافدة وهي متطورة بشكل جيد وتخدم السائح المحلي جيداً، ووفقًا لمجلس السياحة والسفر العالمي فإن غالبية نفقات السفر والسياحة العالمية في عام 2019 جاءت من السياحة الداخلية، حيث مثلت 71.3٪ من إجمالي الإنفاق السياحي العالمي، بالمقارنة مع 28.7٪ من النفقات الآتية من السياحة الدولية.[11]

[9] منظمة السياحة العالمية، بارومتر السياحة العالمية .المجلد 18. العدد 6. أكتوبر 2020

[10] الأمم المتحدة – موجز السياسات: كوفيد-19 والتحول السياحي، آب 2020

[11] مجلس السفر والسياحة العالمي -السفر والسياحة -التأثير الاقتصادي العالمي والاتجاهات في 2020، يونيو 2020.

3. الأثر الاقتصادي لوباء "كوفيد-19" على قطاع السياحة في الأردن

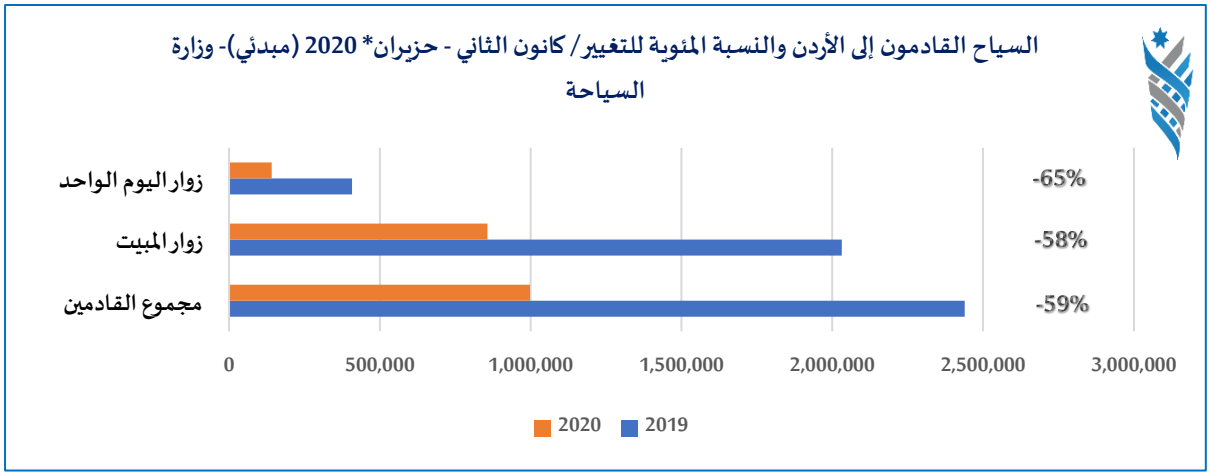
لقد تباطأ النمو الاقتصادي الإجمالي في الأردن خلال عام 2020، مما يعكس جزئيًا تأثير جائحة كوفيد-19. وفي الوقت نفسه، عكست مؤشرات سوق العمل للربع الثاني من عام 2020 أثر الاضطرابات الكبيرة لهذه الأزمة. وتسببت الجائحة في ارتفاع أكبر للبطالة تجاوز 23٪ في الربع الثاني من عام 2020 مقارنة بـ 19.3٪ في الربع الأول من عام 2020[12]. في الوقت نفسه، أدى تراجع السياحة والتجارة (المتأثران بالتراجع العالمي) إلى قيام صندوق النقد الدولي بمراجعة نمو الناتج المحلي الإجمالي الأردني المتوقع في الأصل بنسبة 2.4٪ لعام 2020 وتغييره إلى انكماش بنسبة 3.7٪[13]. ووفقًا لدائرة الإحصاءات العامة الأردنية، شهد الربع الثالث من عام 2020 انخفاضًا في النمو الاقتصادي بنسبة 2.2٪ مقارنة بنفس الفترة من عام 2019، إلا أن قطاع الفنادق والمطاعم كان من بين القطاعات الأكثر تضررًا بانخفاض قدره 9.1٪[14]. مع الأخذ بعين الاعتبار أن الفنادق والمطاعم وقطاع التجزئة يساهم بنسبة 10.6٪ من الناتج المحلي الإجمالي.

وبينما كانت الأرقام الاقتصادية للسياحة في الأشهر القليلة الأولى من عام 2020 أعلى من السنوات السابقة، إلاّ أنّها تباطأت تدريجيًا في شهر آذار حتى وصلت الى الصفر من عدد القادمين. وقد شهدت جميع المؤشرات الاقتصادية السياحية الرئيسية انخفاضًا حادًا كما هو مبين في الجدول أدناه:

التغير حتى تاريخه في مؤشرات السياحة الأردنية، وزارة السياحة والآثار، الربع الثاني 2020

المؤشر	كانون الثاني -أيار 2019	كانون الثاني -أيار 2020	نسبة % التغيير
مجموع الدخل السياحي (مليون دينار أردني)	1,504.00	784.00	-47.9%
مبيعات التذكرة الموحدة	7,671,540.00	3,133,060.00	-46%
مجموع القادمين	1,983,200	997,726	-49.7%*

*مجموع القادمين مع نهاية شهر يونيو 2020 هو 59.1-



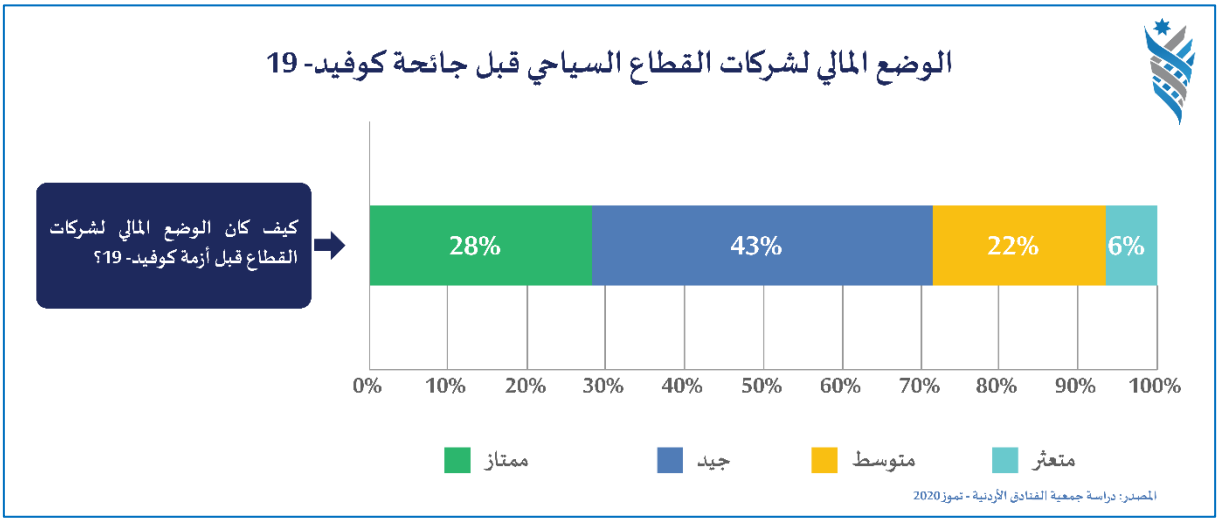
12 البنك الدولي - نظرة عامة على الأردن

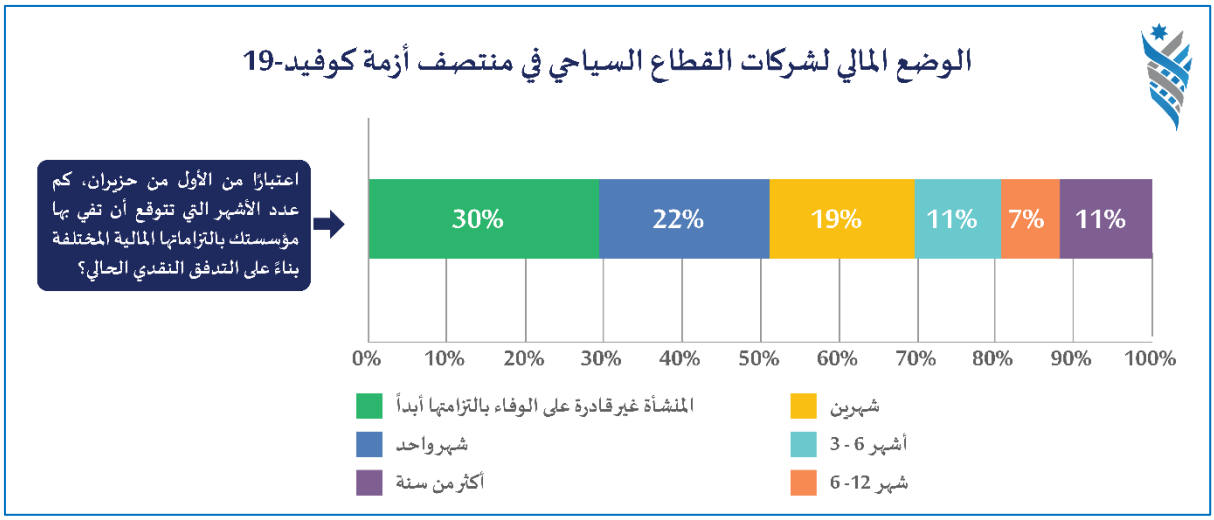
13المرقاب العربي – تقرير عن وضع كوفيد-19 في الشرق الوسط وشمال افريقيا / العدد 11 - تحديث 08 يونيو 2020

14صحيفة الغد – كورونا...المطاعم والفنادق من أكثر القطاعات تضررا / نشر في 2021/1/2

4. تأثير كوفيد-19 على القطاعات السياحية المختلفة

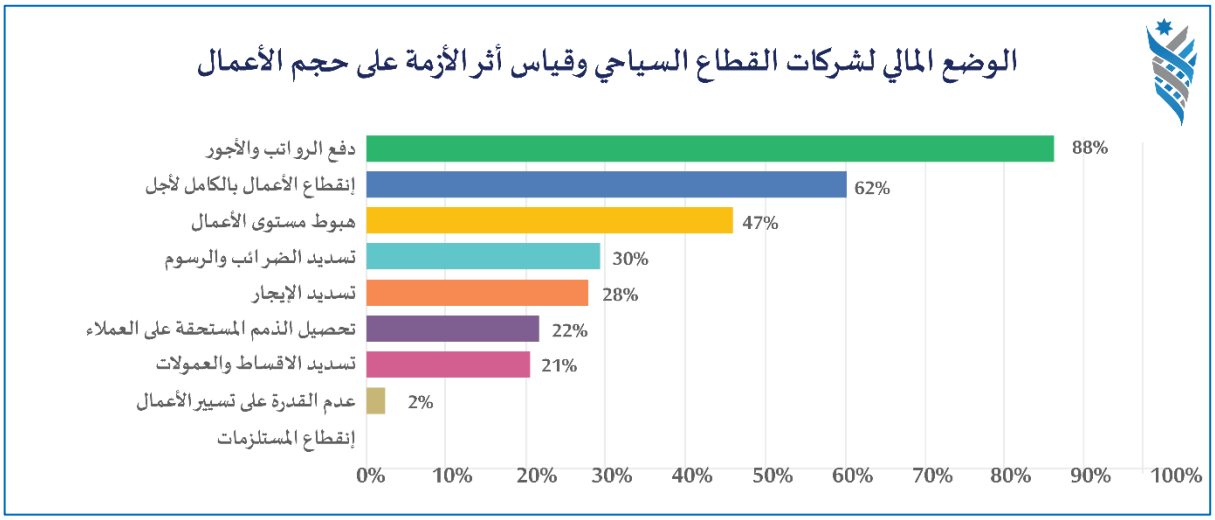
كشفت دراسة بخصوص تأثير كوفيد-19 على القطاعات السياحية المختلفة نشرت في تموز 2020 من قبل جمعية الفنادق الأردنية (JHA) شارك فيها ممثلون عن كافة القطاعات السياحية (بنسبة 87% فنادق، 7% مكاتب سياحة، 5% مطاعم، 1% الحرف)، وهدفت الى تقييم الأثر الاقتصادي للأزمة على القطاع السياحي[15]. وخلصت تلك الدراسة الى ان الوضع المالي للقطاع الخاص قد تأثر جداً بسبب تراجع حجم الأعمال. ويوضح الرسمان البيانيان التاليان الفرق في الوضع الراهن للشركات المختلفة قبل الجائحة وأثنائها:





[15] تقرير "تأثير كوفيد-19 على قطاع السياحة في الأردن"، أجرته جمعية الفنادق الأردنية بالتعاون مع شركة إدارة للاستشارات، تموز 2020

وفيما يخص أركان العمل الأكثر تضررا داخل الشركات السياحية المختلفة، وبالتالي تشكل أكبر المخاوف لدى الشركات التي شملتها الدراسة تبين ما يلي:



1. الفنادق

يوجد في الأردن ما مجموعه 604 فندقًا من مختلف الفئات يعمل بها ما مجموعه 20,918 شخصًا بحسب احصاءات عام 2019. ويتواجد 64% من هذه الفنادق في عمان و14٪ في العقبة. وفي بداية الجائحة ومع إغلاق جميع القطاعات الاقتصادية، قامت الحكومة الأردنية في خطوة غير مسبوقة لدعم المنشآت من فئة 5 و4 نجوم (في البحر الميت، عمان والعقبة)، بفتح هذه الفنادق كمرافق للحجر الصحي لاستيعاب الأردنيين العائدين من الخارج. ومع عودة البلاد تدريجياً إلى العمل بحلول منتصف حزيران، سُمح للفنادق بفتح أبوابها للزوار بنسبة 50٪ من قدرتها الاستيعابية ولاحقًا بنسبة 75٪، ولكن بموجب قواعد وشروط وبروتوكولات صارمة للحفاظ على تدابير التباعد الاجتماعي وتعزيز النظافة والتعقيم. وبحلول شهر أيلول، وصل العدد الإجمالي للفنادقً التي كانت تعمل ضمن إجراءات الحجر الصحي الى 90 فندقا. وعلى الرغم من عودة عدد من الموظفين إلى العمل، إلا أن الموظفين الذين تم اعتبارهم غير أساسيين للتشغيل الفندقي خلال هذه الفترة (مثل فرق المبيعات والعلاقات العامة وما إلى ذلك) قد ظلوا في منازلهم براتب مخفض بنسبة 50٪ ومن ثم تم خفضه بنسبة 70٪. ويمكن الجزم أنه خلال عام 2020 استفادت فنادق العقبة أكثر من غيرها كونها وجهة محلية مرغوبة. ومع ذلك، شهدت العقبة أدنى معدل إشغال في تاريخها. وجاء الطلب على الفنادق من قبل الأردنيين ذوي الدخل الأعلى في الغالب على فئة 4 و5 نجوم، فيما ظلت غالبية الفنادق ذات الثلاثة نجوم وأقل مغلقة (التي تعتمد بشكل أساسي على السياحة الوافدة) وتعاني من خسائر مالية فادحة .

2. المطاعم

تعتبر المطاعم في الأردن ثاني أكبر قطاع سياحي حيث تم تسجيل 1031 مطعمًا سياحيًا في عام 2019، ويعمل بها 20,701 شخصًا. وبعد ما يقارب من 40 يومًا من الإغلاق التام في بداية الجائحة، أعيد افتتاح المطاعم السياحية في أيار 2020 فقط لغايات التوصيل المنزلي وبوجود الحد الأدنى من الموظفين للعمل بها، مما وجده الكثيرون من أصحاب المطاعم صعباً وغير مجدياً. وفي حزيران 2020، سُمح لجميع المطاعم بما في ذلك مقاهي النرجيلة باستقبال الزبائن داخل المنشآت مع

تحديد القدرة الاستيعابية المسموحة وعدد الزوار المسموح في آن واحد، وكذلك عدد الموظفين العاملين. وقد استفادت المطاعم في عمان والمدن الرئيسية الأخرى المعتمدة على السوق المحلي من هذا الافتتاح. في حين أن تلك المنشآت التي تعتمد على السياح الأجانب، حول المواقع السياحية وعلى طول المسارات، ظلوا يعانون من نتائج الاغلاق العام. في حين شاركت بعض المطاعم في المحافظات في برامج "أردننا جنة" للسياحة المحلية، إلا أن مدى الاستفادة منها ليس واضح تمامًا. ولقد تسبب الإغلاق الجديد والذي فرض لمدة أسبوعين على جميع المطاعم في منتصف شهر أيلول، إلى ضياع ما تم تحقيقه في أشهر الصيف وتعريض هذه المنشآت للخطر مرة أخرى. ومع استمرار الحظر أيام الجمعة خلال آخر 13 أسبوعًا من عام 2020 وتقليص ساعات التجول، تراكمت خسائر قطاع المطاعم والذي قدر بحوالي 65٪ من الإيرادات في عام 2020، مع وجود 13,650 وظيفة معرضة للخطر و654 منشأة معرضة لخطر الإغلاق كذلك بحسب دراسة أجرتها جمعية المطاعم السياحية.

3. شركات السياحة والسفر

تشير البيانات بانه يوجد 256 مكتبًا للسياحة والسفر مسجلاً في الأردن موزعة على 4 فئات (الوافدة، الصادرة، التذاكر، والحج والعمرة) والتي وظفت 4,793 شخصًا في عام 2019. وتشكل مكاتب السياحة الوافدة غالبية هذه المكاتب ويمثلون 76٪ من إجمالي الإنفاق الترفيهي في الأردن. كما توفر هذه المكاتب 2,600 وظيفة بدوام كامل و350 وظيفة بدوام جزئي وبفاتورة أجور سنوية تبلغ 32.1 مليون دينار أردني. ومع إغلاق المطار، تم تعليق جميع عملياتهم وإلغاء جميع الحجوزات مما أدى إلى أعباء مالية كبيرة. في حين أن العديد من الشركات السياحية استفادت من استرداد رسوم عضويتهم من قبل وزارة السياحة والآثار الأردنية وهيئة تنشيط السياحة، إلا أن هناك قلق كبير بين جميع المكاتب السياحية فيما يتعلق بالتدفقات النقدية الخاصة بهم. وبما أن حوالي 60٪ إلى 70٪ من التكاليف السنوية تنفق على الرواتب (بمتوسط راتب شهري يبلغ 970 دينار أردني)، فإن استمرار العديد من المكاتب السياحية هو موضع تساؤل. وتشير التقديرات إلى أنه بحلول منتصف عام 2021، قد يتوقف ما يصل بين 30٪ -40٪ من اجمالي مكاتب السياحة الوافدة عن العمل. أما هؤلاء الذين سيتمكنون من الاستمرار، فان مسألة تسويق خدماتهم عند إعادة فتح السياحة قد تصبح مصدر قلق كبير بسبب نقص التدفق النقدي نتيجة لاستمرارية دفع الرواتب، مما سيحد من إمكانية حضور المعارض التجارية والقيام بأنشطة تسويقية أخرى ضرورية لنمو أعمالهم في عام 2021[16]. وقد أصبح من الواضح أن السياحة لن تعود الى سابق نشاطها المعهود حتى الربع الثاني من عام 2021، لذلك ناشد أصحاب المكاتب السياحية الحكومة باتخاذ تدابير دعم إضافية لمساعدتهم على البقاء خلال عام كامل من انعدام الدخل. ورغم قرار رئاسة الوزراء بإشراك مكاتب السياحة في عمليات عودة الأردنيين، إلا أن هذا القرار لم ينفذ. علاوة على ذلك، تبين انهم بالكاد شاركوا في برنامج السياحة المحلية " الأردن جنه "، في حين منعوا من أي دور في برنامج "إحياء السياحة العلاجية" حين تم السماح للمستشفيات بأداء دور المكاتب السياحية في استقبال المرضى وتأمين احتياجات اقاماتهم. ولقد استفاد عدد قليل جدًا من الدعم الحكومي المقدم من خلال المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي والبنك المركزي الأردني، بسبب المتطلبات المصرفية وتصنيف البنوك للقطاع السياحي على أنه قطاع عالي المخاطر.

[16] "الآثار والتحديات التي تواجه قطاع شركات السياحة الوافدة في الأردن" ، مشروع السياحة لتعزيز الاستدامة الاقتصادية في الأردن والممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية ، أكتوبر 2020.

4. الأدلاء السياحيين

تشير الإحصاءات الى وجود 1,229 دليلاً سياحيًا مسجلاً في الأردن في عام 2019. ومع تفشي الوباء تضرر هذا القطاع بشدة، كون معظمهم يعملون لحسابهم الخاص ويعتمدون فقط على السياحة الوافدة. وفي حزيران 2020، خصصت الحكومة 3 ملايين دينار لدعم الأدلاء السياحيين من خلال برنامج قرض بنكي مضمون من قبل هيئة تنشيط السياحة الأردنية. ومن خلال هذا البرنامج، تمكن العديد من الأدلاء الحصول على قرض يصل إلى 5000 دينار مع نسبة سداد منخفضة حيث تم توزيع الأموال على فترة 10 أشهر على دفعات متساوية مع فترة سماح للسداد. ومع ذلك، لم يكن هذا المبلغ كافيًا لتغطية الجميع، مما اضطر جمعية الأدلاء السياحيين الأردنية إلى وضع معايير لمن لهم الأولوية في الحصول على هذه المساعدات، حيث تم استبعاد الأدلاء السياحيين المتقاعدين الذين يتلقون الدعم من المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وأولئك الذين توظفهم الشركات. وبحلول نهاية 2020، كان هناك 350 دليلا سياحيا ممن قد بدأوا الاستفادة من هذا الدعم بمبلغ اجمالي قيمته 1,750,000 دينار أردني وحالت بعض الإجراءات البنكية من استفادة عدد كبير من الأدلاء الآخرين. واضافة الى ذلك حصل 152 دليل سياحي على مساعدات من برنامج "همة وطن" بمبلغ 299.5 دينار أردني لمرة واحدة ولا يزال ما يزيد عن 300 دليل آخر في انتظار دورهم. كما تلقى الأدلاء السياحيون حزم دعم غذائية من برامج حكومية أخرى كوسيلة للدعم . وقامت وزارة السياحة والآثار اشراك 730 دليلا سياحيا في برامج "أردننا جنة" بمبلغ اجمالي 580,000 دينار حيث عمل البعض 3 أيام في الشهر وآخرين 20 يوما وذلك خلال 5 أشهر من عمر البرنامج.

5. صناع وتجار الحرف اليدوية

على غرار بقية القطاع السياحي لقد أصيب هذا القطاع الذي وظف 872 شخصا في عام 2019 بالضرر البليغ. حيث تضرر 314 منتجًا ومتجرًا للحرف اليدوية بشدة لأنهم يعتمدون بشكل أساسي على السياحة الأجنبية. ولقد تم ضم عدد قليل منهم في برنامج " أردننا جنة" نظرًا لمواقعهم الملائمة في محطات الاستراحة على الطريق الصحراوي. كما تم تقديم برنامج قروض لهم من خلال هيئة تنشيط السياحة على غرار الأدلاء السياحيين. بالإضافة إلى ذلك، أعلنت وزارة السياحة والاثار عن تطوير تطبيقًا الكترونيا للمساعدة في بيع منتجاتهم عبر الشبكة العنكبوتية، الا أن هذا التطبيق لم ينفذ .

6. الباصات السياحية

تضرر ما مجموعه 8 شركات للباصات السياحية المسجلة في عام 2019 والتي توظف 2050 شخصا مجتمعة. في حين تلقى بعضها الدعم من خلال برنامج "أردن جنة" والبعض الآخر كان متاحًا للإيجار الخاص من قبل الأردنيين الراغبين في تجربة السياحة الداخلية مع مجموعات من العائلة والأصدقاء، إلا أن هذا العمل لا يتناسب مع حجم الخسائر جراء توقف السياحة الوافدة، ولكنه ساعد في توفير بعض السيولة. وتشير التقديرات إلى أنه في إطار برنامج "أردن جنة" وبحلول 20 يوليو، فقد استخدم 10239 شخصًا هذه الحافلات السياحية من خلال وكالات السفر وتم تشغيل ما مجموعه 933 حافلة . وعند نهاية 2020 وجدت جميع هذه الشركات نفسها في وضع مالي حرج جدا وأطلقت نداء للحكومة بتوفير الدعم اللازم لها لتخطي هذه الأزمة.

7. تأجير السيارات السياحية

تأثر هذا القطاع بشكل ملحوظ أيضا حيث إن هناك 253 شركة كانت مسجلة في عام 2019 تقوم بتوظيف 1902 شخصا. ويوفر هذا القطاع الخدمة للسياحة للوافدة والأردنيين المقيمين بالخارج أثناء زيارتهم خلال فصل الصيف والسوق المحلي على حد سواء. وفي بداية الوباء، قامت العديد من الشركات الدولية والمنظمات غير الحكومية بتسريح موظفيها وإعادة السيارات التي كانت تستأجرها بموجب عقود طويلة الأمد. ومع إغلاق المطار أمام العديد من الأردنيين المقيمين في الخارج وقلة الطلب في السوق المحلي، أغلقت معظم شركات تأجير السيارات أبوابها وأطلقت سراح موظفيها. وأما بعض الشركات المقتدرة فقد تمكنت من الحفاظ لفترة على الموظفين برواتب أقل بنسبة 50٪. كما قامت وزارة السياحة والآثار برد سندات مكاتب تأجير السيارات في محاولة لتخفيف الظروف الاقتصادية. وابتداءً من 15 آب، أدرجت الوزارة خيار استئجار سيارات سياحية في برامج "أردننا جنة". وفي حزيران 2020، وعدت الحكومة الأردنية بخفض ضريبة المبيعات على عقود تأجير السيارات، للمساعدة في جذب الأعمال الا أنه لم يتم تطبيق هذا الوعد. في حين حاول كثيرون الحصول على قروض، أولاً من خلال البنك المركزي، وبعد عدة أشهر تم توجيههم إلى بنوكهم، والتي قامت بتعقيد المتطلبات وصعوبة الحصول على القروض. كما قام اتحاد مالكي تأجير السيارات بمخاطبة وزارة النقل للاستفادة من أرصدة ضريبة المبيعات، وعلى الرغم من الموافقة الشفوية للوزارة، لم يتم اتخاذ أي إجراء. علاوة على ذلك، ناقش الاتحاد مع مطار العقبة خيار إعادة الأموال المدفوعة لتجديد الأجور لعام 2020، لكن لم يكن هناك رد من إدارة المطار. كما لم تستجب سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة الى دعوات الاتحاد بإعادة سندات مواقف السيارات وإعفاء رسوم الترخيص .

8. السفر جواً

استأنف مطار الملكة علياء الدولي الرحلات الدولية المنتظمة في الثامن من أيلول 2020 بعد توقف تام دام خمسة أشهر (باستثناء الرحلات التي كانت تديرها الحكومة لإجلاء الأردنيين العالقين في الخارج ورحلات الشحن)، مما أدى إلى خسائر مالية فادحة لهذا القطاع وصلت إلى 200 مليون دينار بناء على نتائج حسابات وزارة النقل.[17]

مقارنة مؤشرات اول 9 أشهر من 2019 و 2020, / مطار الملكة علياء الدولي			
المؤشرات	2019	2020	% التغيير
عدد الطائرات القادمة	35.9 ألف	9217	-73.5%
عدد الطائرات المغادرة	25.3 ألف	9491	-62.5 %
عدد الركاب القادمين	3.5 مليون	837.9 ألف	-75.8%
عدد الركاب المغادرين	3.4 مليون	868.7 ألف	-74.7%

[17] صحيفة الغد، 2020/12/9 -تراجع عدد القادمين من المطارات إلى الأردن بنسبة 76٪.

على الرغم من توفر حزم من الدعم الحكومي المقدمة لمختلف القطاعات الاقتصادية استجابة للأزمة، بما في ذلك السياحة، والتي كانت موجهة بشكل أكبر نحو حماية العمال من خلال قروض بفوائد ممتدة ومخفضة من البنك المركزي ومؤسسة الضمان الاجتماعي، ولكن نتج عنها أعباء مالية إضافية لكثير من المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

وربما من أكثر الإجراءات الحكومية إيجابية كان إنشاء "صندوق المخاطر" -الذي طال انتظاره -في تشرين الثاني 2020، برأس مال ابتدائي قدره 20 مليون دينار أردني ويتم حاليا العمل على آلية تشغيله واستدامته.

ومن الواضح أن قطاع السياحة لا يستطيع البقاء دون معونة حكومية حقيقية. وبناء على ما ورد ومن متابعة أوضاع القطاع يمكن الجزم أن ما يقارب من 80% من وظائف القطاع في خطر. لذلك فانه:

1. من مصلحة الحكومة مساعدة القطاع السياحي على التعافي والعودة إلى النمو؛
2. وعلى الحكومة الاعتراف بأنه سيكون هناك قدر ضئيل من الضرائب الناتجة من القطاع السياحي خلال هذه الأزمة (ضعف الإيرادات؛ ضعف التدفقات النقدية)، وبالتالي فانه من غير المحتمل أن تخسر الحكومة الكثير من الإيرادات حال تقديم إعفاء ضريبي على الأقل لمدة 12-24 شهرًا.

لذلك على الحكومة أن تعمل بشكل أوثق ومستمر مع القطاع الخاص للتوافق على أفضل الطرق لدعمه وضمان بقائه.

5. إجراءات التعافي من جائحة كوفيد-19

لتحقيق أفضل سيناريو للتعافي في الأردن بعد الجائحة، من الضروري تبني البرامج التي ستساعد القطاع على البقاء والتكيف ثم البدء في إجراءات التعافي. وتعتبر البرامج قصيرة ومتوسطة المدى ضرورية ويمكن تحقيقها من خلال عدد من الركائز. وما يبعث على التفاؤل هو أن الأردن ظهر في العديد من القنوات الإعلامية الدولية كواحدة من أكثر الوجهات السياحية المرغوبة في عامي 2020 و2021، وهي احدى الدول التي يضعها العديد على قائمة أهم الوجهات التي يريدون السفر اليها.

لتحقيق التعافي على الأردن أن يكون جاهزاً بطريقتين:

-بأن يكون القطاع الخاص قد نجا من تأثير الجائحة وأصبح جاهزًا للعمل في ظروف ما بعد الجائحة بجودة أعلى للخدمة والتزام أقوى بالبروتوكولات الصحية، مع تركيز إضافي على ممارسات السفر المستدامة والمسؤولة.

- بأن تكون الحكومة مستعدة لدعم القطاع الخاص من خلال الحوافز المالية والضريبية، وتوفير البروتوكولات والتأكد من أن جميع الأطراف في سلسلة القيمة السياحية تعمل بشكل متماسك لضمان السلامة الصحية لزوارها، بينما يستمر العمل في الوقت نفسه على الساحة الدولية لضمان تسهيل التنقل واستعادة ثقة المسافرين الدوليين في الأردن كوجهة سياحية مميزة.

وتشير الدراسات العديدة الى أن انتعاش القطاع السياحي وتعافيه عالميا سيرتكز على أربعة محاور رئيسية[18]. لذلك ومن خلال دراسة مجموعة متنوعة من التوصيات من قبل قادة السياحة العالمية والمنظمات السياحية الرائدة وتقييماً للوضع الحالي في الأردن، قام منتدى الاستراتيجيات الأردني بوضع قائمة من التوصيات ضمن هذه المحاور الأربعة، علها تساعد صانعي السياسات والقادة المساندين وأصحاب المصلحة في القطاعين العام والخاص في الأردن، وهم يشقون طريقهم عبر هذه الفوضى الوبائية :

تغير طبيعة الطلب

يتضح من دراسة سلوكيات المسافرين بعد الجائحة أنهم يفضلون التوجه نحو المألوف، والذي يمكن التنبؤ بنتائجه والوثوق به. وبناء على ذلك فان خيارات المسافرين على المدى القصير ستتجه نحو المناطق القريبة لمكان سكنهم، والتي تطغى فيها الأنشطة في الهواء الطلق. لذلك فإن التواصل المستمر مع المسافرين بشفافية تامة بالنسبة للوضع الوبائي وإجراءات السفر للوجهة السياحية المختارة سيكون لها الأهمية البالغة في تحفيز المسافرين للسفر الى الأردن. وعلى الرغم من أن مدى استمرارية هذه التحولات في تطور الطلب لا تزال غير واضحة، إلا أن قطاع السفر والسياحة لديه فرصة فريدة لإعادة التفكير في طريقة العمل السائدة وتطويرها بشكل أكثر استدامة وبالتعاون مع المجتمعات المحلية[19]. ومن الإجراءات التي يقترح التركيز عليها في هذا السياق ما يلي:

1. الاستمرار بتطوير السياحة الداخلية

على الرغم من نقاط الضعف الحالية، يجب أن تتلقى السياحة الداخلية الدعم اللازم من الحكومة لبناء الثقة في المنتج السياحي المحلي من قبل الأردنيين والمقيمين، وذلك لضمان أعلى المعايير وتوفير المعلومات والموارد الضرورية للناس لتسهيل التنقل، وتجربة المنتجات والبرامج السياحية المختلفة، ودعم المجتمعات المحلية. ومن المستحسن البناء على جودة البرامج الموجودة وإشراك القطاع الخاص بشكل أكبر لتمكينهم من الابتكار وعرض قدراتهم في السوق المحلي.

[18] إلى الانتعاش وما بعده -مستقبل السفر والسياحة في أعقاب كوفيد-19 / تقرير مجلس السفر والسياحة العالمي وشركة أوليفر وايمن، 9/2020

[19] إلى الانتعاش وما بعده -مستقبل السفر والسياحة في أعقاب كوفيد-19. تقرير مجلس السفر والسياحة العالمي وشركة أوليفر وايمن، 9/2020

2. التسويق التعاوني الذكي وبيانات السوق

على هيئة تنشيط السياحة الأردنية أن تتخذ دوراً قياديا في القطاع من خلال توفير البيانات المتعلقة بالسلوكيات والتوجهات في السياحة العالمية في الوقت المناسب وترسيخ هذه المعلومات لبناء برامج تسويقية تعاونية شاملة من شأنها أن تشجع الفنادق وشركات السياحة على تسويق الأردن كوجهة سياحية بأقل قدر من المخاطر على مواردهم المالية الشحيحة. ومن الضروري أن تواظب الهيئة على تقييم الطلب على السياحة عبر الإنترنت فيما يخص الأردن (حيث يتوقع قادة القطاع السياحي أن يرتفع الطلب على السياحة في الربع الأول من عام 2021) وذلك لمساعدة توجيه القطاع الخاص في إعداد العروض المستهدفة. وتظهر الأبحاث أن الأشخاص الذين خرجوا من حالة الإغلاق سيكونون متعطشين للسفر وسيبحثون عن تجارب ذات مغزى معنوي تساعد على الاستشفاء وسيتطلعون الى شواطئ نظيفة ومناطق طبيعية مستدامة تمكنهم من المشي لمسافات طويلة والانخراط في أنشطة في الهواء الطلق لتمنحهم المزيد من الطاقة وتساعدهم على الخروج من مزاج الإغلاق الكئيب .

3. المنتديات الرقمية

يتطلع العاملون في القطاع الى عودة العمل الطبيعي والتواصل الشخصي في توطيد العلاقات وبناء الشراكات الجديدة. وحتى ذلك الحين يجب على القطاع السياحي العام والخاص متابعة العمل عبر شبكات التواصل المختلفة والمشاركة في المنتديات الرقمية وتنظيم اجتماعات الأعمال (B2B) عبر الانترنت لتمكين القطاع من البقاء والحفاظ على الشراكات القائمة وإيجاد فرص جديدة لبناء شراكات جديدة مع السوق السياحي العالمي وبالأخص الأسواق المستهدفة والمصدرة للسياحة. ومن الضروري الاتفاق على الأسواق المستهدفة حتى يتمكن الجميع من العمل بطريقة موحدة ومتسقة، حيث يمكن استهداف الأسواق المصدرة والتي يتم تحديدها من خلال البحث على أنها تلك التي لديها أكبر ميل للسفر في المستقبل القريب، كما يمكن استهداف الأسواق بحسب الطابع السياحي والذي يهدف الى تنشيط قطاعات معينه مثل سياحة المغامرات والسياحة الاستشفائية والعلاجية والدينية والتي من المتوقع أن تكون هي الرائدة في المستقبل القريب. ويهدف هذا العمل التشاركي الى إبقاء الأردن على الخريطة السياحية وإعطاء الشركات الأردنية فرصة للتواصل مع نظرائهم.

4. تحديد أولويات المنتج السياحي واشراك المجتمعات المحلية

خلال عام 2021 سيكون من الضروري إعطاء الأولوية للمنتجات السياحية والمواقع الأثرية والمجتمعات المحلية التي تتناسب مع التطور الجديد في الطلب لتكون أكثر استعدادًا لاستقبال السياح مع الالتزام الصارم بالبروتوكولات الصحية والجودة العالية في الأداء. وسيساعد تحديد الأولويات هذا في تحديد الثغرات وتوجيه العمل الضروري لسد تلك الثغرات بطريقة ممنهجة وفعالة من خلال التدريب المكثف للمجتمعات والموظفين ذوي العلاقة بهذه الأنشطة والمواقع، والاهتمام بالتفاصيل من أجل استدامة هذه التغييرات والتحسينات مما يضمن تقديم خدمة عالية الجودة تتناسب مع توقعات السائح الدولي وبالتالي ينتج عنها ردود فعل إيجابية يتم نقلها للعائلة والأصدقاء، لتشجعهم على اختيار الأردن كوجهة سياحية.

5. العمل على حملة تسويقية تشاركية للسياحة العلاجية

حيث يجب أن تشمل هذه الحملة المستشفيات والمؤسسات الطبية الأخرى وشركات النظافة والأدوية والفنادق وشركات السياحة الوافدة وشركات النقل والأدلاء السياحيين وصناع وتجار الحرف اليدوية. ويكون في مثل هذه الحملات التسويقية لكل من هذه الجهات دور معين وواضح يقوم به كل حسب تخصصه ومن غير تهميش لأي من الشركاء، وهذا يستوجب إعادة النظر في التشكيلة الحالية لمجلس أمناء السياحة الصحية في هيئة تنشيط السياحة لضمان التمثيل الأكمل للقطاعات الضرورية. وان التعاون مع شركات التأمين الدولية سيكون له فائدة كبيرة لضمان نجاح هذه الحملة.

الصحة والنظافة الشخصية

إن اتباع بروتوكولات النظافة وتحسينها أمرٌ بالغ الأهمية وله قيمة إضافية لقطاع السياحة حيث يساعد في ضمان الحفاظ على سلامة السياح واكتساب الثقة في مستوى التدابير والبروتوكولات الأردنية. وتشمل العناصر المحددة التي تتطلب الاهتمام في هذا الصدد ما يلي:

1. التواصل المستمر حول الإجراءات الصحية للسياح القادمين للأردن

نظرًا لاهتمام المسافرين المتجدد بالسلامة والنظافة، فيتوجب على جميع عناصر العملية السياحية في الأردن ليس فقط تنفيذ مثل هذه البروتوكولات فحسب، وانما ضرورة إيصال المعلومات الخاصة بها للزوار بطريقة واضحة ومبسطه، مما يوفر للمسافرين معلومات وحقائق دقيقة يسهل الوصول إليها، وتأتي في الوقت المناسب لتساعدهم في الإجابة عن أي تساؤلات حول هذه الإجراءات وبالتالي على اتخاذ القرار بالسفر.

2. إقرار وتطبيق قانون مكافحة الإلقاء العشوائي للنفايات

لقد أدى إلقاء النفايات العشوائي في السنوات الأخيرة الى تحد كبير في المواقع السياحية والطبيعية وبات هناك حاجة ملحة إلى تنظيم مناسب للتغلب على هذه الظاهرة. ففي حين يخطو العالم أولى خطواته لاعتماد التحول إلى نمط "السفر الاعتيادي الجديد"، سيكون موضوع النظافة البيئية والمحافظة على الصحة على قائمة أولويات المسافرين، وبالتالي إذا لم يتم ضبط هذه الظاهرة في الأردن فسيكون لها تأثير سلبي جدا وستؤثر على خطط التعافي وتخلق ردود فعل سلبية عند أولئك الذين ينوون اتخاذ قرارات السفر والسياحة .

3. مراجعة نهج السياحة العلاجية وتعزيز النزاهة الطبية

نظرًا لأن الجائحة جلبت ثقة جديدة في النظام الطبي الأردني، فهي فرصة ذهبية لإعادة تقييم نقاط الضعف السابقة ومخاوف المسافرين (بما في ذلك ضبط تكاليف العلاج)، وإعادة وضع الأردن كمركز طبي وتقني متقدم يمكنه جذب المرضى الإقليميين والدوليين في علاج السرطان وعلاج القلب والجراحة العامة وطب الأطفال وأمراض النساء وطب الأسنان والعيون والرؤية ومراكز الدعم الطبي، والمختبرات، ومراكز الأشعة والمراكز الطبية المتخصصة. كما ينبغي النظر في استحداث "تأشيرة دخول طبية" الكترونية خاصة لهذا الغرض مع تعبئة التاريخ الطبي الكامل قبل الوصول. كما ومن الضروري تعزيز "اقسام النزاهة" للمرافق الطبية والموظفين لضمان عنصر الموثوقية للعاملين في هذه القطاعات، وربما إنشاء وتعزيز خاتم جودة خاص بالسياحة العلاجية على المدى الطويل .

4. التعاون بين القطاعين العام والخاص لتوفير التأمين على مسؤولية الشركات والتأمين الطبي للموظفين والسياح

يتعين على الحكومة والقطاع الخاص توحيد الجهود الرامية إلى توفير تأمين على مسؤولية شركات السياحة، وهو ما يشكل الآن مطلبا عالميا. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يكون لدى موظفي قطاع السياحة إحساس أقوى بالأمان من خلال توفير التأمين الطبي لهم. حيث يمكن للشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة التي لا تستطيع تحمل تكاليف التأمين على الموظفين أو لا تمتثل للحد الأدنى من متطلبات التأمين الصحي أن تتحد في مجموعات للحصول على عروض التأمين المخفضة (يمكن أن تكون عبر جمعيات الأعمال أو أطراف ثالثة). وقد تتشارك الشركات الصغيرة أيضًا مع الفنادق التي لديها عدد كافٍ من الموظفين ويمكنها الحصول على أسعار تأمين أفضل. علاوة على ذلك، من الضروري أن تستفيد المجتمعات المحلية التي تقدم خدمات سياحية من هذه الشراكات لأن ذلك سيُظهر فائدة مباشرة لهم من السياحة وسيضمن قدرتهم على الاستمرار في تقديم خدماتهم بعد الأزمة .

الابتكار والرقمنة

بالرغم من كل المساوئ لقد أثبت كوفيد-19 على أنه محفز غير متوقع في سعي قطاع السياحة والسفر للابتكار ودمج التقنيات الجديدة في عمله. وفي خضم إجراءات وتوصيات البقاء في المنازل فقد زاد الاستهلاك والاعتماد الرقمي، وأصبح المستهلك الآن يبحث عن تقنيات جديدة تراعي قواعد التباعد الاجتماعي، بما في ذلك القياسات الحيوية وغيرها، كشرط أساسي لتجربة سفر آمنة وسلسة. وفي ظل رقمنة الهويات لقد أصبح الأمن السيبراني أكثر أهمية، خاصة وأن العمل عن بعد أصبح هو الأساس على المدى القصير إلى المتوسط. وبينما توفر الرقمنة فرصًا هائلة، إلا أنه من الضروري التأكد من مواكبة الجميع لهذه التطورات وعدم ترك الموظفين والمجتمعات المحلية على هامش هذه الثورة التكنولوجية.[20] وفي هذا السياق من الضروري تبني الإجراءات التالية:

1. الإسراع في رقمنة العملية السياحية لضمان عملها الكامل عبر الإنترنت

سواء كان ذلك استجابة لتوقعات وطلب العملاء، أو بهدف تقليل تكلفة التشغيل عن طريق تقليل الاعتماد على موقع فعلي كبير، أو بهدف الوصول الى عدد أكبر من المسافرين المحتملين، فان هناك فوائد بالتأكيد لوجود الشركات على شبكة الإنترنت. ويمكن لقطاع السياحة الاستفادة من العديد من التطورات التقنية بشكل عام والتقنيات المالية في الأردن بشكل خاص لضمان سلامة التجربة السيبرانية للمسافرين والشركاء على حد سواء .

2. رقمنة تذاكر الدخول إلى المو اقع المختلفة

ويشمل ذلك إدارة رسوم الدخول الى المواقع الأثرية والمتاحف والمواقع السياحية الأخرى التي تديرها وزارة السياحة والآثار وغيرها من المؤسسات المشابهة في مواقع أخرى. سيساعد هذا أيضًا في إدارة تدفق السياح في البتراء وجرش على سبيل المثال، من خلال طلب الحجز المسبق. كما سيساعد هذا في ضمان متطلبات السلامة العامة من حيث التباعد الاجتماعي وتفادي التجمعات الكبيرة من جانب، والتحول الى تطبيق مبادئ السياحة المستدامة في الحفاظ على هذه المواقع من جانب

[20] إلى الانتعاش وما بعده -مستقبل السفر والسياحة في أعقاب كوفيد-19 / تقرير مجلس السفر والسياحة العالمي وشركة أوليفر وايمن، 9/2020

آخر. كما يمكن أن يوفر هذا دخلا إضافيا لمكاتب السياحة والسفر المرخصة والاستفادة من المبيعات المباشرة للعملاء بأسعار تفضيلية أو من خلال العمولات والتذاكر المجانية بناءً على حوافز معينة مثل عدد الحجوزات وغيرها.

3. تطوير برنامج دعم للأفكار المبتكرة والشراكات في مجال السياحة

وتشمل هذه الأفكار برامج إدارة النفايات وتصريف المياه، والمشاريع المجتمعية، والنقل والبيئية والتسويق، وما إلى ذلك. فعلى سبيل المثال، أطلقت سلسلة فنادق Red Roof في الولايات المتحدة فئة جديدة لأسعارها سميت "بسعر العمل تحت سقفنا" حيث عرضت أسعارا مخفضة لأي شخص يبحث عن مكان هادئ للعمل أثناء النهار، مع توفير خدمة الأنترنت Wi-Fi وقهوة في الغرفة. ويحاول برنامج تسويقي جديد آخر، يسمى "اشتر الآن، وأقم لاحقًا"، مساعدة الفنادق خلال الأزمة من خلال بيع "سندات الفنادق" بأسعار مشجعة للإقامة فيها في وقت لاحق مما يوفر السيولة لهذه الفنادق أثناء الأزمة. وفي الأردن يمكن تطبيق برنامج مماثل مع عروض أسعار مخفضة للغرف تباع لرجال الأعمال والعملاء المترددين عليها باستمرار وحتى شركات السياحة ليتم استخدامها في فترة لاحقة.

4. تشجيع "حاضنات الأعمال في قطاع السياحة" و"الهاكاثون"

وذلك لدعم الابتكار وربط الشركات الناشئة برؤوس الأموال الاستثمارية المحلية والإقليمية والدولية. كما يساعد هذا في تعزيز التفكير التصميمي لدعم تحول المشروعات الميكروية والصغيرة والمتوسطة.

5. تبني جداول عمل هجينه ومختلطة

في محاولة للحد من البطالة وتفادي تسريح الموظفين المدربين تدريباً جيداً، وفي الوقت نفسه لتقليل النفقات، قد تلجأ الشركات في القطاع السياحي إلى جداول عمل مختلطة حيث يمكن للموظفين العمل عدة أيام في الأسبوع فقط أو التناوب أو العمل جزئيًا من المنزل، إلخ. ووفقًا للورقة التي نشرها منتدى الاستراتيجيات الاردني بعنوان "المهن القابلة للعمل عن بُعد في الأردن: الفائزون والخاسرون من الإغلاق التام"، وجد بأن 20.5٪ من الأردنيين العاملين لديهم المقدرة للعمل عن بُعد. ومن خلال تحديد النسبة المئوية لإجمالي العمالة لعام 2019، ذلك يعني أن هناك ما يقرب من 276000 وظيفة قابلة للاستمرار بالعمل من المنزل، وبالتأكيد يمكن للعديد من العاملين في قطاع السياحة القيام بذلك أيضا.

6. الشراكات بين قطاع الضيافة والقطاعات الأخرى للمساعدة في توجيه القوة العاملة أثناء الأزمة

ويعتمد هذا المبدأ على إعادة توجيه القوى العاملة في قطاع الضيافة المتعثر مؤقتًا إلى قطاعات ومجالات أخرى مثل الصحة والتسويق عن بعد ومراكز الاتصال والتعبئة والإمدادات الغذائية والتدريب ومجالات أخرى. فعلى سبيل المثال، قامت مجموعة ماجد الفطيم بتنشيط برنامج إعادة توزيع الموظفين الذي شهد إعادة تأهيل أكثر من 1000 موظف في مجال الترفيه والسينما للانضمام إلى أعمال كارفور التابعة للشركة على أساس مؤقت للمساعدة في تلبية الطلبات عبر الإنترنت

وتعبئة المواد الغذائية وتجديد المخزون. وفي الصين كذلك، قام 40 مطعمًا وفندقًا وسلاسل سينمائية بتحسين الوضع الوظيفي من خلال مشاركة موظفيها مع مؤسسة هيما، وهي سلسلة متاجر "بيع بالتجزئة جديدة" مملوكة لشركة علي بابا.

الاستدامة

لقد أصبحت الاستدامة المتعلقة بالديمومة الاجتماعية والبيئية والمؤسسية أكثر أهمية للمسافرين. وتواجه الشركات تقييما متزايدا لكل من سجلها البيئي ودعمها للتنوع والشمول. وتوظف السياحة الدولية نسبة عالية من النساء والشباب مقارنة بالقطاعات الأخرى، مما يمنح قطاع السفر والسياحة قدرة فريدة على حماية وإشراك الفئات الضعيفة مع الحد من الفقر واللامساواة[21]. ولكن هذا لا يعكس الحال في الأردن والمنطقة، مما يوفر فرصة للقطاع السياحي لتسريع التغييرات الهادفة التي من شأنها دعم النمو في المستقبل. ونتطرق الى بعض الإجراءات المساندة لضمان الاستدامة:

1. الإبقاء على دعم الموظفين وأرباب العمل

محاولة الإبقاء على برنامج الضرائب المخفضة وتقديم دعم الضمان الاجتماعي لمدة 24 شهرًا أخرى على الأقل حتى يصبح القطاع السياحي قادرًا على تحمل مسؤولياته المالية الكاملة مرة أخرى ويعود بشكل ثابت على طريق الانتعاش المالي والاستدامة .

2. تحفيز ممارسات التنمية السياحية المستدامة وتشجيع الاقتصاد الدائري

ان تعافي واستدامة السياحة بات لابد أن يتبع منهجاً مدروساً تقوم من خلاله المؤسسات العامة والخاصة بالعمل الجاهد عن طريق تبني نظام الشهادات للتطوير والادارة المستدامة للوجهات والبرامج السياحية. ويمكن تحقيق ذلك بسهولة بالبدء بخطوات صغيرة من خلال تشجيع الوزارات المعنية والبلديات والفنادق والنزل والمطاعم ومنظمي الرحلات السياحية والأدلاء السياحيين وصناع وتجار الحرف اليدوية على :

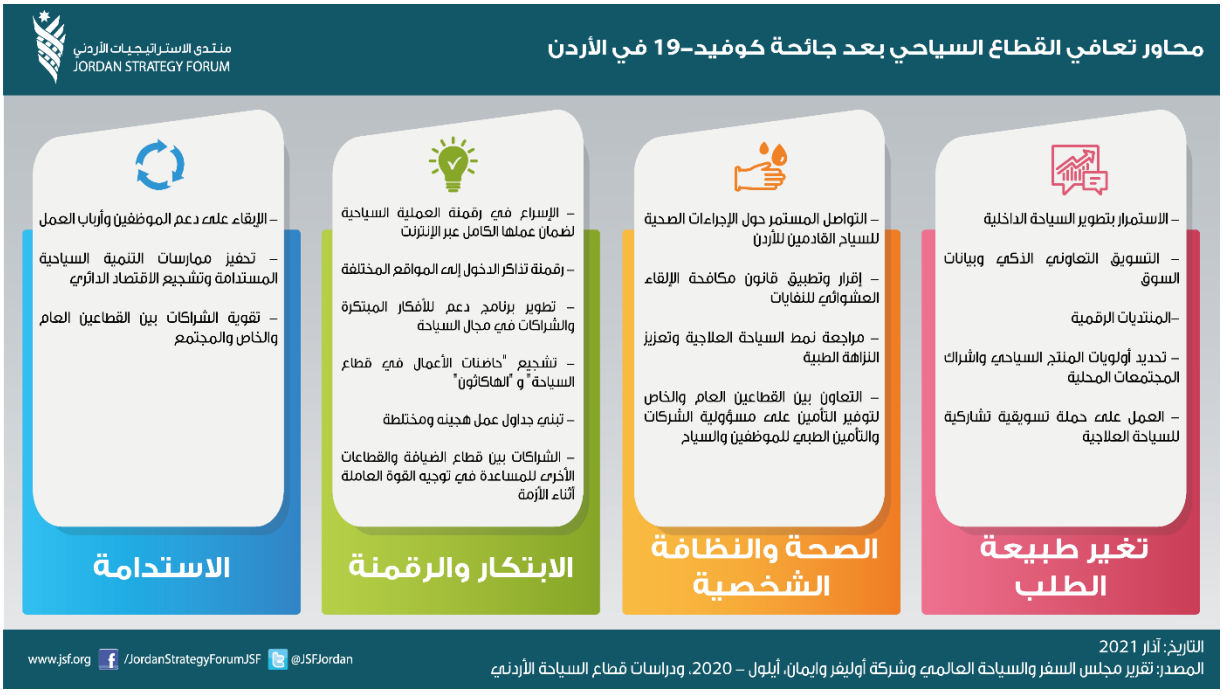
- دعم تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة وتوفير وسائل النقل والراحة المناسبة لهم وتشجيع السياح منهم.
- إعطاء الأفضلية للمنتجات المحلية والموردين المحليين .
- العمل مع برامج تحويل المخلفات الى أسمدة ليعاد الاستفادة منها .
- الانخراط في مشاريع المياه والكهرباء الصديقة للبيئة .
- ادخال برامج إدارة النفايات الصلبة
- تنفيذ فكرة "شهادات الاستدامة" لكل من المؤسسات العامة والخاصة، عن طريق اختيار برنامج عالمي ملائم للأردن .

[21] إلى الانتعاش وما بعده -مستقبل السفر والسياحة في أعقاب كوفيد-19 / تقرير مجلس السفر والسياحة العالمي وشركة أوليفر وايمن، 9/2020.

3. تقوية الشراكات بين القطاعين العام والخاص والمجتمع

هناك عدة مستويات لهذه الشراكات:

- ستكون المجتمعات المحلية شريكا أساسيا في تصميم التجارب المتعددة الأصيلة والتي يتوقع أن يزيد الطلب عليها من المسافرين في عصر "السفر الجديد" هذا، وبالتالي هناك فرصة كبيرة لإعادة تصميم بعض البرامج المقدمة للسياح حول مناطق المنتجعات وفي المواقع الأقل شهرة.
- إن "صندوق المخاطر" الذي تم تشكيله حديثًا لخطوة واعدة ورائعة وفرصة للحكومة للعمل في نهج تعاوني مع القطاع السياحي والمجتمعات المحلية في تطوير القواعد الخاصة بتعزيز وصرف الأموال منه. وهذه فرصة للقطاع الخاص للدخول في شراكة مالية مع الحكومة، بحيث يتم تعزيز موارد الصندوق من الجهات المانحة والبنك المركزي في البداية، ولاحقا بتوريد نسبة من عوائد القطاع السياحي السنوية. ويمكن أن تكون أحد خيارات الصرف في الظروف الصعبة هو أن توفر الحكومة قرضا من الصندوق لشركه ما دون فوائد وان يكون هذا القرض مضمونا من خلال عقارات الشركة المنتفعة، وهو ما يكفي للحفاظ على الممتلكات / الأعمال في أدنى حالة تشغيلية وجاهزية تامة لخدمة السياح في المستقبل. كما يمكن صرف الأموال من الصندوق كمنح ربحية لتطوير المشاريع السياحية الميكروية والصغيرة والمتوسطة.يتم ادارتها من قبل الجمعيات السياحية أو غرفة السياحة (إذا تم استحداثها في المستقبل).تأسيس منبر للحوارات القطاعية وتشجيع مشاركة العاملين/المستثمرين الشباب المبدعين والنشيطين في القطاع بشكل أكبر في هذه الحوارات لدعم وتطوير الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية.



منتدى الاستراتيجيات الأردني
JORDAN STRATEGY FORUM

Tel: +962 6566 6476 Fax: +962 6566 6376
info@jsf.org www.jsf.org
/JordanStrategyForumJSF @JSFJordan