

تشخيص تأثير فيروس كوفيد19 على تسويق السياحة في العالم

Diagnosis of the impact of the Covid 19 virus on the marketing of tourism in the world

حنان برجم¹ ، شافية شاوي²¹ جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر)، hanan_beredjem@yahoo.fr² جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر)، laree2383@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/11/17 تاريخ القبول: 2021/03/28 تاريخ النشر: 2021/06/08

Abstract:

This study aims to show how the global tourism sector can revive tourism again, and good marketing of tourist destinations after the end of the crisis, which is important industrial and service sectors in the world, especially the tourism sector. The study concluded with several results, the most important of which is that the Corona pandemic had a great negative impact on the tourism industry and destination marketing, and the future of this sector still depends on the development of this virus, so tourism organizations in all countries must develop scenarios for how to market their destinations in light of the crisis and after it.

Key words: Covid 19 virus, tourism, tourism marketing, tourist destination

المخلص:

تهدف هذه الدراسة الى تبيان كيف يمكن للقطاع السياحي العالمي بعث السياحة من جديد، والتسويق الجيد للوجهات السياحية بعد انتهاء الأزمة، التي عصفت بقطاعات صناعية وخدمانية هامة في العالم لاسيما قطاع السياحة. وقد خلصت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن جائحة كورونا كان لها الأثر السلبي الكبير على صناعة السياحة وتسويق الوجهات ، و لايزال مستقبل هذا القطاع مرهونا بتطور هذا الفيروس ، فعلى المنظمات السياحية في كافة الدول ان تضع سيناريوهات لكيفية تسويق وجهاتها في ظل الأزمة ويعدها.

الكلمات المفتاحية: فيروس كوفيد19، السياحة ، التسويق السياحي، الوجهة السياحية

المؤلف المرسل: برجم حنان ، الإيميل: hanan_beredjem@yahoo.fr

1. مقدمة:

لا تنحصر آثار فيروس كورونا على الصحة العالمية وتعداد الضحايا فحسب، ولكن آثاره السلبية وتكاليفه الباهظة، عصفت أيضا بقطاعات صناعية وخدمائية هامة في العالم، مع توقع تراجع نسبة النمو العالمي لسنة 2020، إلى أدنى مستوياته منذ العشرين سنة الأخيرة. وتسبب الانتشار الواسع للفيروس الذي أصاب 189 دولة بحالة من الهلع العالمي؛ نظرا لما نتج عنه من خسائر هائلة بالنسبة لكافة القطاعات الاقتصادية، وهو ما استوجب ضرورة اتخاذ عدة تدابير لإدارة الأزمة بالشكل الذي يُقلص الخسائر، وعليه نهضت دول العالم للحيلولة دون انتشار هذا الفيروس، وتلافي العواقب الوخيمة التي تنجم عن انتشاره. يقع قطاع السياحة على رأس قائمة القطاعات التي تضررت بدرجة كبيرة نتيجة انتشار الفيروس، خاصة بعد قيام الدول بغلق المجال الجوي، وتعليق الرحلات السياحية البرية والبحرية والجوية، للحد من انتشاره، في ضوء نفاذ الطاقات الاستيعابية في المؤسسات الصحية المعنية بمعالجة المصابين. في ظل هذه الظروف القاسية على القطاع السياحي العالمي، وجب على الدول تغيير الخطط لبعث السياحة وإعطائها نفسا جديدا، والتسويق الجيد للوجهات السياحية بعد انتهاء الأزمة.

ومن خلال هذه المعطيات يتم طرح الإشكالية التالية:

ما تأثير فيروس كورونا على تسويق السياحة في العالم؟

فرضية الدراسة:

بعد اختفاء جائحة كوفيد 19 من المتوقع ان تستعيد الوجهات السياحية نشاطها السياحي بنجاح.

أهمية الدراسة ومنهجيتها: تتضح أهمية الدراسة من خلال تبيان مدى تأثير فيروس كورونا على السياحة في العالم وكيف يمكن للوجهات السياحية استعادة نشاطها من خلال خطط تسويقية محكمة.

2. مفاهيم عامة حول فيروس كوفيد 19 والتسويق السياحي:

2.1. ماهو فيروس كورونا؟: فيروسات كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي

قد تسبب المرض للحيوان والإنسان.ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة

إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة(السارس) ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض فيروس كوفيد 19 .

2.2. ماهو مرض كوفيد 19؟

مرض كوفيد- 19 هو مرض معد يسببه فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً .ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس وهذا المرض المستجدين قبل اندلاع الفاشية في مدينة يوهان الصينية في كانون الأول/ديسمبر 2019 (منظمة الصحة العالمية ، 2019).

3.2. ماهي أعراض مرض كوفيد-19؟

تتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض كوفيد -19 في الحمى والإرهاق والسعال الجاف .وقد يعاني بعض المرضى من الآلام والأوجاع، أو احتقان الأنف، أو الرشح، أو ألم الحلق، أو الإسهال .وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ تدريجياً .ويصاب بعض الناس بالعدوى دون أن تظهر عليهم أي أعراض ودون أن يشعروا بالمرض .ويتعافى معظم الأشخاص من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص .وتشتد حدة المرض لدى شخص واحد تقريباً من كل 6 أشخاص يصابون بعدوى كوفيد-19 حيث يعانون من صعوبة التنفس .وتزداد احتمالات إصابة المسنين والأشخاص المصابين بمشكلات طبية أساسية مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب أو داء السكري، بأمراض وخيمة .وقد توفى نحو 2% من الأشخاص الذين أُصيبوا بالمرض .وينبغي للأشخاص الذين يعانون من الحمى والسعال وصعوبة التنفس التماس الرعاية الطبية (منظمة الصحة العالمية المكتب الاقليمي لشرق المتوسط، 2019).

3. مفهوم التسويق السياحي ، أهميته وأساسه:

يعتبر التسويق السياحي فلسفة إدارية تجسد الطلب السياحي من خلال البحث، التنبؤ واختيار السوق المناسب مع أهداف المؤسسة وبالتالي تحقيق أكبر عائد. و تعرف السياحة على أساس أنها « مجموع العلاقات والظواهر الناتجة عن السفر وإقامة الأجانب شرط ألا تكون هذه الإقامة دائمة ومرتبطة بعمل ذي أجر » (Krapf, 1977)

1.3. تعريف التسويق السياحي:

التسويق السياحي هو « ذلك النشاط الإداري والفني الذي تقوم به المنظمات والمنشآت السياحية داخل الدولة وخارجها لتحديد الأسواق السياحية المرتقبة والتعرف عليها والتأثير فيها لهدف تنمية وزيادة الحركة السياحية القادمة منها وتحقيق التوافق بين المنتج السياحي وبين الرغبات والدوافع للشرائح السوقية المختلفة.»

ولقد عرف أيضا (Kotler & Armstrong. 1999) التسويق السياحي بأنه « العملية التي يمكن من خلالها التوازن بين احتياجات السائحين وأهداف المؤسسة أو المنطقة السياحية (السميع، 2006 ص 30) » .

أما بالنسبة للتسويق السياحي الإلكتروني فهو تسويق خدمة أو عرض أو برنامج سياحي عبر الانترنت ويعتبر التسويق السياحي الإلكتروني الأكثر تحقيقا في الأهداف والأقل في التكلفة من الوسائل التقليدية الأخرى مثل :المقروءة والمرئية والسمعية (الزهره، 2016 ص 72)

2.3. أهمية التسويق السياحي:

يعتبر السوق السياحي عاملا أساسيا لتحقيق التنمية السياحية نظرا لما يقوم به من دور هام في الترويج السياحي والخدمات السياحية بصفة عامة ، ومن هذا المنطلق فإن التسويق السياحي من خلال الدعاية والإعلان يشكل أمرا ضروريا في هذا الاتجاه ، يعتمد على الرضا النفسي و المتعة من أجل خلق رغبات ودوافع استهلاك المنتج السياحي و توسيع السوق السياحية و جذب أكبر عدد ممكن من طالبي هذه الخدمات، كما أن الدراسات المتعلقة بمدى رواج المنتجات السياحية لا تقل أهمية هذا المجال، ولا مناص من التأكيد في هذا المقام بأن المنهج التسويقي الناجح هو الذي يخلق الاتصال المستمر بين صناعة السياحة ومستهلكيها مما يقضي وجود خطة قومية شاملة للتسويق السياحي فضلا عن الجهود التي تتم على مستوى النشاط الفردي من خلال الشركات السياحية و الفندقية ، كما أن الجهود المشتركة بين (صليحة، 2005 ص 33) المستويين الحكومي والأهلي وخاصة في المناسبات مثل المهرجانات والمؤتمرات وغيرها تلعب دورا هاما في ترويج المنتج السياحي (أسماء، 2005، صفحة 8).

3.3. أسس التسويق السياحي:

هناك عدة أسس منها:

- التسويق عملية إدارية وفنية في نفس الوقت، لأنها من الجانب الإداري تقوم على التخطيط والتنظيم وتوجيه العاملين للأسلوب الأمثل في العمل والتنسيق بين جهودهم من أجل تحقيق الأهداف العامة للمنشأة، ثم الرقابة على الجهود التسويقية المبذولة ، ومن الجانب الفني فيدخل فيه المنهج والأسلوب المستخدم في العملية التسويقية.
- نشاط مشترك بين الهيئات المختلفة والمؤسسات السياحية المتعددة مثل شركات نقل سياحية، فنادق، بنوك، شركات سياحية.
- نشاط متعدد الجوانب لا يقتصر على العمل التسويقي في الخارج فقط ولكنه نابع أساسا من داخل الدولة التي تمثل المصدر الرئيسي بهذا النشاط حيث تقوم بتوفير سبل النجاح بما تملكه من إمكانات مادية وبشرية (السميع، التسويق السياحي والفندقي، 2006).

يُعد القطاع السياحي من القطاعات التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل الدول المتقدمة والمتخلفة على السواء في الوقت الحاضر، وهذا للموارد الكبيرة التي تُجنى منها، وقلة التكاليف المرتبطة بها، ولأهداف كثيرة تُحققها على الفرد والمجتمع والدولة ككل.

4. تأثير فيروس كوفيد-19 على التسويق السياحي في العالم:

انتشرت جائحة كوفيد-19 في جميع أنحاء العالم في وقت تقع فيه المنطقة العربية تحت ضغوط كبيرة من مختلف الأنواع. من المحتمل أن تؤدي ردود فعل الدول العربية ضد التهديد الذي يمثله فيروس كورونا المستجد إلى تعقيد بعض المشاكل القائمة في المنطقة.

1.4 التأثير الاقتصادي الناجم عن فيروس كورونا على قطاع السياحة في العالم

يعتبر قطاع السياحة حاليًا هو أحد أكثر القطاعات تضرراً من تفشي مرض فيروس كورونا، فلقد ظهرت عدة آثار أثرت سلباً على النشاط السياحي. حيث تعصف التأثيرات الاقتصادية الناجمة عن أزمة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) بمعدلات متزايدة بالبلدان التي تندرج ضمن شريحتي الدخل المنخفض والمتوسط وكذلك البلدان الفقيرة. وأسفرت الضوابط التي جرى توقيها على قطاع السفر الدولي فضلا عن الإغلاق الكامل أو الجزئي المفروض

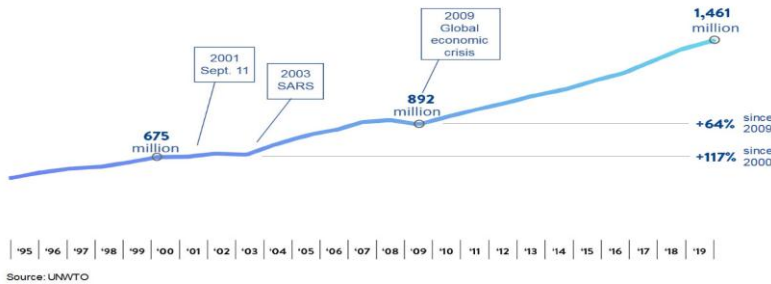
تشخيص تأثير فيروس كوفيد 19 على تسويق السياحة في العالم

على الشركات والصناعات في كل من آسيا وأوروبا وأمريكا الشمالية عن انهيار حركة السفر على النطاق العالمي، علماً بأنها من المتوقع أن تتسبب في تضائل معدل تدفق التحويلات المالية. وتشكل السياحة والتحويلات المالية مصادر هامة لتوفير فرص العمل وتوليد الدخل لصالح الشرائح الفقيرة.

2.4 تقييم أثر تفشي فيروس كوفيد - 19 على السياحة الدولية:

شهدت السياحة الدولية نموا مستمرا على الرغم من بعض الصدمات العابرة، مما يدل على قوة قطاع السياحة ومرونته وعلى أنه يعود بالفائدة على كل أقاليم العالم. ولم تعرف السياحة الدولية التراجع إلا في عام 2003 بفعل المتلازمة النفسية الحادة الوخيمة (سارز)، وأثناء حرب العراق، وعام 2009 في خضم الأزمة الاقتصادية والمالية، علما أنها سرعان ما عادت إلى الانتعاش القوي في السنوات التالية.

الشكل رقم 1: السياحة الدولية الوافدة (1995-2019)

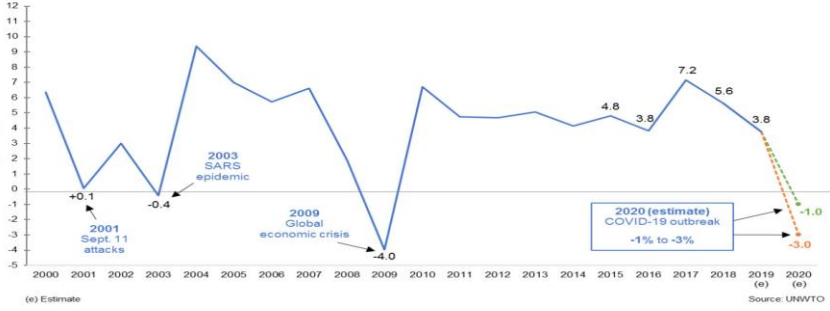


المصدر: تقارير المنظمة العالمية للسياحة، 2020

فلقد ظهرت آثار ذلك على كل من العرض والطلب على السفر، لاسيما في الصين، وهي السوق المصدرة الرائدة في العالم من حيث الإنفاق، وفي غيرها من المقاصد الآسيوية والأوروبية الرئيسية، مثل إيطاليا.

أدت القيود المفروضة على السفر، إضافة إلى إلغاء الرحلات أو الحد من تواترها، إلى تقلص كبير في عرض خدمات السفر (المحلية والدولية)، في حين استمر التراجع في الطلب. فنظرا إلى أن الوضع يتطور باستمرار، من السابق لأوانه تقدير التأثير الكامل لفيروس كوفيد - 19 على السياحة الدولية.

الشكل رقم 2: توقعات 2020 للسياحة الدولية الوافدة، في العالم



المصدر: تقارير منظمة السياحة العالمية 2020

إذ تقدر منظمة السياحة العالمية أن عدد السياح الدوليين قد ينخفض في عام 2020 على المستوى العالمي بنسبة تتراوح بين 1% و 3%، بدلا من نمو يتراوح بين 3% و 4%، كما كان متوقعا في أوائل كانون الثاني/يناير. تسفر عن خسارة ما بين 30 و 50 مليار دولار في إنفاق الزوار الدوليين (إيرادات السياحة الدولية) (unwto, 2020)

و من المتوقع أن تكون آسيا والمحيط الهادئ الإقليم الأكثر تضررا، بانخفاض تتراوح نسبته بين 9% و 12% في عدد السياح الدوليين الوافدين في عام 2020، عوضا عن نمو تتراوح نسبته بين 5% و 6% كما كان متوقعا في أوائل كانون الثاني/يناير. هذه التقديرات ينبغي أن تقرأ بحذر، بسبب التقلب الطارئ على تطور تفشي المرض، مما قد يؤدي إلى مزيد من المراجعات للتوقعات. أما التوقعات الخاصة بأقاليم العالم الأخرى فهي سابقة لأوانها نظرا لأن الوضع يتطور بسرعة.

سيكون تأثير تفشي فيروس كوفيد-19 ملموسا بلا شك على طول سلسلة القيم السياحية. ويتوقع للمؤسسات السياحية الصغيرة والمتوسطة أن تتأثر بصورة خاصة، ما يستدعي تدابير دعم وانعاش لقطاع السياحة في البلدان الأكثر تضررا ولعل من أهمها وضع خطط تسويقية محكمة لإعادة بعث القطاع السياحي من جديد. وستواصل منظمة السياحة العالمية رصد أثر فيروس كوفيد-19 على السياحة الدولية وتوفير أحدث البيانات والتحليلات. ووضع سيناريوهات لمجابهة الأزمة. في عام 2003، كانت الصين سابع أكبر

تشخيص تأثير فيروس كوفيد19 على تسويق السياحة في العالم

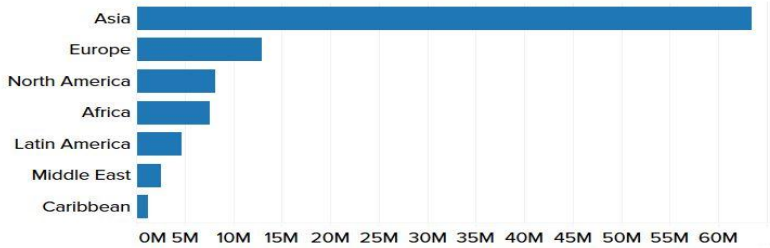
اقتصاد في العالم ، حيث شكلت 4% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي. أما اليوم فهي ثاني أكبر وجهة سياحية وتمثل 16% من الاقتصاد العالمي. و قد كانت تمثل 3% من إجمالي الإنفاق على السياحة الدولية، أما اليوم فهي تمثل 20% (unwto, 2020) .

3.4 إحصائيات حول تأثير انتشار فيروس كورونا على قطاع السياحة والسفر

- خسارة 850 مليون إلى 1,1 مليار سائح دولي.
- خسارة قدرها 910 مليار دولار أمريكي إلى 1,2 تريليون دولار أمريكي من الإيرادات السياحية.
- انخفاض يقدر بنحو 2,7 تريليون دولار أمريكي في الناتج المحلي الإجمالي للسفر والسياحة.
- تعرض 100 إلى 120 مليون وظيفة تعمل في السياحة بشكل مباشر للخطر.

Job losses in travel and tourism

The sector is estimated to lose more than 100 million jobs in 2020



SOURCE: World Travel and Tourism Council (April 24, 2020)

@ Copyright: Prof. Dr. Said El Batouty

المصدر: تقارير منظمة السياحة العالمية 2020

- 217 دولة ومنطقة حول العالم فرضت قيود على السفر، نقسمها إلى أربع فئات :
 - ✓ إغلاق حدود كلي أو جزئي: نفذته عدد 97 دولة تمثل 45% من الإجمالي.
 - ✓ تعليق الرحلات الجوية كلياً أو جزئياً: نفذته 65 دولة ومنطقة تمثل 30% من الإجمالي.
 - ✓ عمليات إغلاق حدود تستهدف مجموعة معينة من الجنسيات: فرضتها 39 دولة تمثل 18% من الإجمالي.

✓ إجراءات أخرى مثل مطالبة الزائرين بالحجر الصحي: تتفدّها 16 دولة تمثل 7% من الإجمالي.

تلك القيود أثرت بشكل كبير على الرحلات الجوية التجارية، حيث انخفض متوسط عدد الرحلات التجارية يومياً من 100 ألف رحلة جوية يومياً خلال كل من شهري يناير وفبراير، إلى 78500 رحلة جوية يومياً خلال شهر مارس، ثم إلى 29400 رحلة جوية خلال شهر أبريل الماضي .

ومن المتوقع أن تسبب أزمة كورونا انخفاضاً في إيرادات ركاب الخطوط الجوية بمقدار 314 مليار دولار في عام 2020، أي بنسبة انخفاض 55% مقارنة بالعام السابق 2019. أيضاً من المتوقع أن ينخفض الطلب على الرحلات الجوية للركاب لمدة عام كامل (محلياً ودولياً) بنسبة 48% مقارنة بعام 2019، والعنصرين الرئيسيين وراء ذلك هما :
أ . التطورات الاقتصادية الشاملة :

فالعالم يتجه نحو الركود، ومن المتوقع أن تكون الصدمة الاقتصادية لأزمة COVID-19 في أشد حالاتها في الربع الثاني من العام الحالي، حيث من المتوقع أن يتراجع الناتج المحلي الإجمالي العالمي بنسبة 6% (مقارنة بنسبة تراجع 2% فقط كانت في ذروة الأزمة المالية العالمية عام 2009)، والنمو أو التراجع في الناتج المحلي الإجمالي العالمي بالطبع له تأثير سلبي أو إيجابي على معدلات الطلب. إضافة أنه من المتوقع أن تأثير انخفاض النشاط الاقتصادي في الربع الثاني من العام الحالي سوف يؤدي إلى انخفاض في الطلب بنسبة 8% خلال الربع الثالث من العام.

ب. قيود السفر :حيث أن قيود السفر بالقطاع تزيد من تأثير الركود على الطلب على السفر.

ومتوقع أن يكون التأثير الأكثر حدة في خلال الربع الثاني من العام (أبريل حتى يونيو) حيث انخفضت عدد الرحلات على مستوى العالم بنسبة 80% مقارنة بعام 2019 بسبب القيود الشديدة على السفر التي تفرضها الحكومات لمكافحة انتشار الفيروس (تقارير منظمة الصحة العالمية ، 2020)

ومن المتوقع أن تشهد الأسواق المحلية تحسن في الطلب بدءاً من الربع الثالث من العام الحالي في المرحلة الأولى من رفع قيود السفر، ومع ذلك فمن المتوقع أن الأسواق الدولية

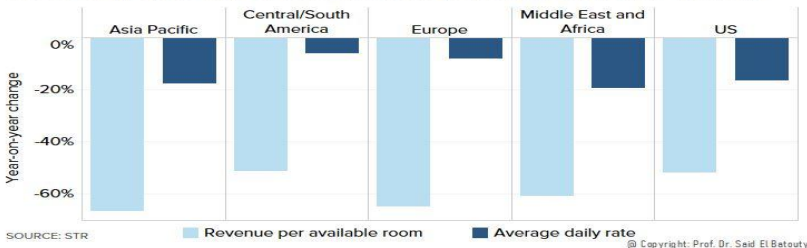
تشخيص تأثير فيروس كوفيد19 على تسويق السياحة في العالم

ستكون تعافيتها أبطأ حيث أنه من المحتمل أن تحتفظ الحكومات ببعض القيود على السفر لفترة أطول ربما حتى سبتمبر.

فقد لوحظ انخفاض حاد في نسب الإشغال وفي أسعار الفنادق في جميع المناطق من العالم خلال شهري مارس وأبريل الماضيين، بل أن العديد من الفنادق أغلقت بالكامل. وقد نتج عن ذلك أن العديد من الفنادق بما فيها الفنادق التابعة للسلاسل الفندقية الكبرى قامت بتسريح أعداد كبيرة من العاملين وتخفيض الأجور وإغضاب الآلاف من العاملين. الأمر طال أيضاً منصات الحجز Online حيث أعلنت شركات في هذا المجال عن تخفيض عدد العاملين مثل منصة Expedia Group والتي ألغت 3 آلاف وظيفة، ونفس الشيء قام به موقع حجز الفنادق الشهير Booking الذي يعمل به حوالي 27 ألف موظف.

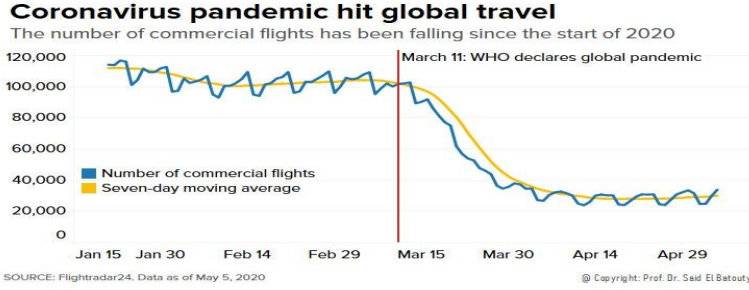
Coronavirus impact on hotels

Bars show the year-on-year % decline in two performance indicators in March



المصدر: تقارير منظمة الصحة العالمية 2020

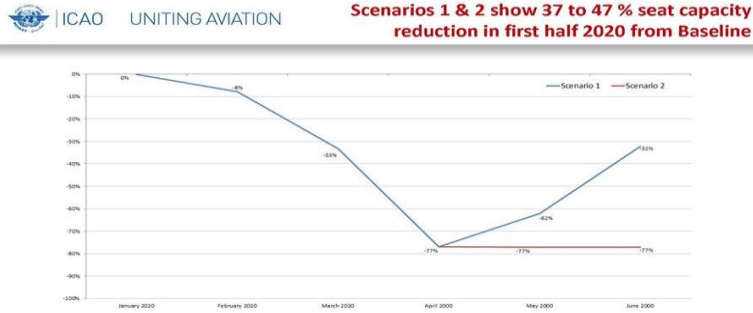
أما بالنسبة لفقدان الوظائف، وحيث يساهم قطاع السياحة بحوالي 10,3% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي ويولد واحدة من كل أربع وظائف جديدة في العالم على مدى السنوات الخمس الماضية، لكن التوقف المفاجئ في السفر العالمي بسبب الوباء من المتوقع أن يؤدي إلى فقدان أكثر من 100 مليون وظيفة هذا العام (تقارير منظمة الصحة العالمية ، 2020)



المصدر: تقارير منظمة الصحة العالمية 2020

وبحسب التقرير، ووفقاً لمجلس السياحة والسفر العالمي، فإن العالم قد يواجه خسارة 100 مليون وظيفة في قطاع السياحة والسفر بسبب انتشار فيروس كورونا، وهذا الرقم يمثل زيادة 30 في المئة مقارنة بالتقديرات الأولية الصادرة في شهر آذار 2020، ومن المتوقع خسارة 75 مليون وظيفة في دول مجموعة العشرين وحدها.

في مارس 2020، أخذ تفشي الفيروس على نطاق دولي وانخفضت سعة الركاب بنسبة 33% مع خفض الرحلات الجوية على نطاق عالمي.



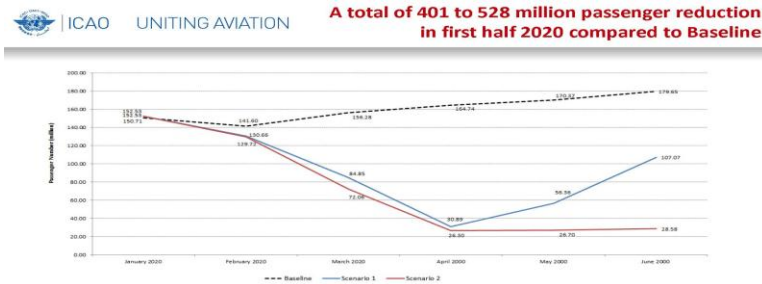
المصدر: تقارير منظمة الصحة العالمية 2020

وتشير التقديرات الأولية إلى تأثير COVID-19 على حركة الركاب الدولية المجدولة خلال النصف الأول من عام 2020 (أي من يناير حتى نهاية شهر يونيو 2020)، مقارنة بخط الأساس (المخطط أصلاً):

- تخفيض إجمالي بنسبة 37 إلى 47% من المقاعد التي تقدمها شركات الطيران.

تشخيص تأثير فيروس كوفيد19 على تسويق السياحة في العالم

- انخفاض إجمالي من 401 إلى 528 مليون مسافر .
- خسائر تشغيل تتراوح بين 88 و 116 مليار دولار .
- وبالنسبة للشحن الجوي العالمية، تلاحظ انخفاض الطلب المقاس بأطنان الشحن بالكيلومترات (CTKs) بنسبة 1,4% فقط مقارنة بالفترة نفسها من عام 2019، بالرغم من إضافة يوم نشاط إضافي هذا العام 2020 لتأثير السنة القمرية حيث أن شهر فبراير هذا العام كان 29 يوماً.
- و بحلول فبراير أصبحت الآثار السلبية لأزمة COVID-19 على الطلب على الشحن الجوي واضحة، فقد شهد الشهر عدة تطورات أهمها (تقارير منظمة الصحة العالمية ، 2020):
- انخفاض الإنتاج الصناعي في الصين، أحد أكبر أسواق الشحن الجوي في العالم، بشكل حاد بسبب إغلاق المصانع على نطاق واسع وقيود السفر .
- انخفاض طلبيات التصدير العالمية إلى أدنى مستوى. ووقوع مؤشر مديري المشتريات العالمي (PMI) في منطقة الانكماش، حيث أبلغت جميع الدول التجارية الرئيسية عن انخفاض الطلبات. ضياع ساعات الشحن الكبيرة نتيجة لتقليل شركات الطيران لعمليات الركاب استجابة لقيود السفر الحكومية مما أثر بشدة على سلاسل التوريد العالمية.



Note: Number of international passengers departing from each country and territory, which are aggregated at the regional level to avoid double counting

المصدر: تقارير منظمة الصحة العالمية 2020

فقد عانت الخطوط الجوية في أوروبا من انخفاض كبير في النمو على أساس سنوي في إجمالي حجم الشحن الجوي في فبراير 2020، في حين شهدت شركات الطيران في أمريكا الشمالية وآسيا والمحيط الهادئ انخفاضات أكثر اعتدالاً، بينما كانت منطقة الشرق الأوسط

وأمریکا اللاتينية وأفريقيا هي المناطق الوحيدة التي سجلت نموًا في الطلب على الشحن الجوي خلال شهر فبراير 2020 مقارنة بنفس الشهر من عام 2019. وبالنسبة للمناطق:

_في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، شركات الطيران بالرغم من الزيادة في عقود الشحن الجوي التي أبرمتها بنسبة 2,2% في فبراير 2020 مقارنة بالفترة نفسها من العام الماضي، انخفض الطلب على البضائع المعدلة موسميًا بنسبة 15,5% مقارنة بشهر يناير 2020، إلى المستويات التي شوهدت آخر مرة في أوائل عام 2014 بسبب تأثير COVID-19، كما انخفضت الطاقة الاستيعابية بنسبة 17,7% وهو أكبر انخفاض منذ أوائل عام 2013، كما انخفضت سعة الشحن في الصين بشكل حاد في فبراير 2020 مدفوعًا في جزء كبير

منه بانهييار قدرات السعة الاستيعابية للطائرات. Belly-Hold Capacity.

_في منطقة أمريكا الشمالية، شهدت شركات الطيران انخفاضًا في الطلب بنسبة 1,8% في فبراير 2020 مقارنة بالفترة نفسها من العام الماضي مع زيادة السعة بنسبة 4,1%، كما انخفضت حركة البضائع في الممرات التجارية بين آسيا وأمريكا الشمالية بنسبة 2,4% على أساس سنوي نتيجة لإغلاق المصانع في آسيا بسبب كورونا.

_في منطقة أوروبا، سجلت شركات الطيران الأوروبية انخفاضًا بنسبة 4,1% في الطلب على البضائع في فبراير 2020 مقارنة بالفترة نفسها من العام الماضي حيث كانت شركات الطيران الأوروبية من بين أولى شركات إلغاء الرحلات من وإلى آسيا، كما انخفض سوق أوروبا البيني (بين الدول الأوروبية وبعضها) بنسبة 7,8% على أساس سنوي. وهذا يشير إلى أن المنطقة تأثرت باضطرابات سلسلة التوريد العالمية وتدابير احتواء الفيروس المبكرة لا سيما في شمال إيطاليا والتي هي منطقة صناعية مهمة. بينما انخفضت القدرة بنسبة 3,8% على أساس سنوي.

_في منطقة الشرق الأوسط، زاد الطلب على شحنات شركات الطيران بنسبة 4,3% في فبراير 2020 مقارنة بالفترة نفسها من العام الماضي، مع زيادة السعة بنسبة 6%. ومع ذلك ونظرًا لموقف الشرق الأوسط الذي يربط التجارة بين الصين وبقية العالم، فإن شركات النقل في المنطقة معرضة بشكل كبير لتأثير COVID-19 في الفترة المقبلة.

_في أفريقيا، سجلت شركات النقل الجوي أسرع نمو في أي منطقة للشهر الثاني عشر على التوالي في فبراير 2020، مع زيادة في الطلب بنسبة 6,2% مقارنة بالفترة نفسها من العام

تشخيص تأثير فيروس كوفيد19 على تسويق السياحة في العالم

الماضي. فقد نمت القدرة بنسبة 3% على أساس سنوي وتستمر الممرات التجارية بين أفريقيا وكل من آسيا والشرق الأوسط في تحقيق نمو قوي في المنطقة.

_ في تيلاندا: وفقا لجمعية الفنادق التايلاندية THA ، تم غلق 30963 فندق من إجمالي 32564 فندق (أي حوالي 95% من الفنادق المسجلة) في تايلاند لعدم وجود نزلاء بسبب القيود المفروضة نتيجة لفيروس كورونا.

هذا ببساطة يعني أن حوالي مليون و630 ألف تايلاندي فقدوا وظائفهم ويبتغون الحصول على إعانات البطالة من صندوق الضمان الاجتماعي. مشكلة كبيرة في تايلاند الآن أمام وزارتي السياحة والعمل هناك لإيجاد حل لهذا العدد الضخم من العاملين لحين انتهاء الأزمة (تقارير منظمة الصحة العالمية ، 2020).

5. هل يمكن للسياحة أن تساهم في تجاوز أثر فيروس كورونا؟

يمكن استخدام السياحة كسبيل للتغلب على الأثر السلبي لانتشار مرض كوفيد19. كما يمكن للسياحة أن تعزز التضامن والثقة، وهما عنصران حاسمان في تعزيز التعاون العالمي الذي يعد احتياجا هاما للغاية في الوقت الحالي. وحذر بحث سابق أجرته الذراع السياحية للأمم المتحدة من أن هناك حوالي 120 مليون وظيفة في قطاع السياحة قد تكون معرضة للخطر. وبالتالي فإن السفر متراجع، والخوف متزايد، والمستقبل غامض. ورغم هذا لا تزال العديد من دول العالم تفرض قيودا على السفر، في محاولات لوقف انتشار فيروس كورونا (<https://www.bbc.com/arabic/world-53003103>، 2020).

أي يمكن اعتبار أزمة كورونا الحالية من أسوأ الأزمات التي واجهتها صناعة السياحة العالمية منذ الحرب العالمية الثانية، كما أن السياحة والسفر هما الضحية الرئيسية لفيروس كورونا الذي أصبح وباء أصاب العالم بالشلل.

إلا أن قطاع السياحة يحظى بـ «قدرة تكيف» عالية ستساعده على تخطي أزمة فيروس كورونا المستجد، رغم أنه لم يشهد سابقاً أزمات بهذا الحجم، لأن السياحة تمكنت دوماً من التعافي، لأن الفاعلين في القطاع متكيفون مع الأزمات، سواء كانت اقتصادية، دبلوماسية، اجتماعية أو صحية. (تقارير منظمة الصحة العالمية، 2020)

6. تداعيات الانتشار: كيف يؤثر فيروس كورونا على السياحة في إفريقيا: اتبعت الدول الإفريقية استراتيجية استباقية بمبدأ دفع الضرر قبل وقوعه من خلال اتخاذ بعض التدابير الاحترازية، تشمل فحص القادمين من الدول المختلفة في المطارات، واحتجازهم لحين مرور

فترة حضانة الفيروس، وإغلاق المدارس والجامعات، وفرض قيود على أماكن التجمعات، إغلاق الحدود، ووقف الرحلات، بالإضافة إلى توعية وتحسين المعلومات الصحية المقدّمة إلى المهنيين الصحيين والجمهور العام لتجنّب الإصابة بالفيروس. و يمكن تتبع الآثار الناجمة عن انتشار الفيروس على عدة مستويات :

(<https://www.qiraatafrican.com/home/new>، بلا تاريخ)

1.6. إفريقيا والتعامل مع فيروس كورونا :

على الصعيد الإفريقي، حذرت منظمة الصحة العالمية من أن دخول فيروس كورونا إلى القارة الإفريقية، سوف يتسبّب في خسائر كارثية تفوق أضعاف ما أسفر عنه في غيرها من الدول، ويرجع ذلك إلى تردّي مستوى الجاهزية التي تتمتع بها الدول الإفريقية لمواجهة الفيروس، والسيطرة عليه؛ حيث إنّ كثيرًا من الدول الإفريقية خاصة الدول الفقيرة للغاية تفتقد مقومات مكافحة الفيروس؛ من حيث الإمكانيات المادية، ومدى توفر الأجهزة والمستلزمات الطبية، والأماكن المتاحة، والأفراد المدربين في المؤسسات الصحية. (Africa scrambles to contain coronavirus - Axios، <https://www.axios.com/africa-coronavirus-cases-south-africa-nigeria-d87fdf5c-6f27-4308-8c7e-df5bfec9c632.html> (2020،

وتجدر الإشارة هنا إلى أن ذلك يأتي بالتوازي مع الجهود الكبيرة التي تقوم بها الدول الإفريقية للقضاء على الفيروسات؛ حيث أصيب 28616 شخصًا، وأسفر عن موت ما يزيد عن 310 آلاف شخص في غينيا وليبيريا وسيراليون، بجانب انتشاره في الكونغو الديمقراطية حتى اليوم، وهو ما يثير المخاوف بشأن قدرة الدول الإفريقية على مواجهة فيروس كورونا المستجد (How Can We Prepare for Coronavirus? Learn from Liberia's Experience with Ebola، <https://www.cgdev.org/blog/how-can-we-prepare-coronavirus-learn-liberias-experience-ebola> (2020،

وضمن السياق ذاته اتخذت السلطات الكينية العديد من التدابير الاحترازية؛ مثل: فتح مركز للحجر الصحي في العاصمة نيروبي للحالات المشتبه فيها، وحظر السفر إلى كلّ الدول التي تكشف عن حالات مصابة، واستعدت تنزانيا بتجهيز مراكز العزل، وتدريب العاملين بالقطاع الصحي على كيفية التعامل مع الفيروس، وفرضت أوغندا الحجر المنزلي على

تشخيص تأثير فيروس كوفيد 19 على تسويق السياحة في العالم

القادمين من الخارج، وأرسلت مساعدات مالية لطلابها في الخارج، وحظرت نيجيريا حركة السفر من وإلى 13 دولة، وقامت تنزانيا بتأجيل السفر غير الضروري إلى البلدان المصابة. كما اجتمع وزراء الصحة بغرب إفريقيا "الإيكواس" بهدف تعزيز التعاون بين بلدانهم للتعامل مع الفيروس والوقاية منها والكشف المبكر، وعلقت جميع شركات الطيران الإفريقية رحلاتها إلى الصين، وقامت عدد من الدول الإفريقية بإجلاء مواطنيها من مدينة ووهان الصينية مثل الجزائر والمغرب.

7. تأثير جائحة كورونا على القطاع السياحي في الجزائر

إنعكست جائحة كورونا سلبا على القطاع السياحي الجزائري، ما دفع بالوكالات السياحية إلى رفع الصوت بغية تخفيف الضغط عنها خاصة مع التوجه إلى تنشيط السياحة الداخلية.

- السياحة الداخلية في الجزائر، بديل للخارج في ظل أزمة كورونا.. هل يرفع رهان المنافسة؟

تتخبط العديد من الوكالات السياحية في الجزائر في العديد من المشاكل، جراء الوضع الصحي الصعب الذي تعيشه البلاد وسط أزمة فيروس كورونا، والأزمة الاقتصادية في ظلها. وتعمل بعض الوكالات على السياحة الداخلية كبديل للخارج وحتى للمنافسة. إذ أن التشاور وتبادل المعلومات حول انعكاسات الأزمة الصحية الحالية على قطاع السياحة من جهة واقتراح تدابير كفيلة بتخفيف آثارها على النشاطات السياحية من جهة أخرى أمر مهم يجب القيام به.

- دعوة إلى تفعيل "السياحة الافتراضية" للترويج لوجهة الجزائر
فمن الضروري تعزيز "السياحة الافتراضية" قصد الترويج لوجهة الجزائر، وبالتالي اتخاذ جملة من التدابير والإجراءات التضامنية الرامية لخلق ديناميكية ترويجية افتراضية للوجهة السياحية الجزائر في عز الأزمة الصحية العالمية كوفيد 19، أي ضرورة تعزيز السياحة الرقمية وتفعيل ما أصبح يعرف اليوم بالسياحة الافتراضية أو سياحة المنازل والترويج الرقمي للصناعة التقليدية من خلال برمجة الزيارات الافتراضية التي تساهم في الترويج لوجهة الجزائر وللمنتج التقليدي الجزائري دون عناء التنقل.

ومن شأن هذه الإجراءات أن تساهم في "اختيار المقصد السياحي الداخلي واختيار منتجات الصناعة التقليدية الوطنية ما بعد وباء كورونا"، وهو ما يتماشى مع "سياسة الحملة التوعوية الدولية لكافة فيروس كورونا المستجد التي أطلقتها المنظمة العالمية للسياحة تحت شعار البقاء في المنزل اليوم يعني السفر غدا".

فإن هذه التقنية الجديدة متوفرة عبر صفحات الفايبيوك، التويتر والإنستغرام لوزارة السياحة والصناعة التقليدية والعمل العائلي أو البوابة الجزائرية للسياحة "visitalgeria" (https://ultraalgeria.ultrasawt.com/, 2020)

8. تداعيات انتشار الفيروس على تسويق السياحة في إفريقيا :

نتيجة ما أسفرت عنه الأحداث بسبب تفشي فيروس كورونا، وما ترتب عليه من تعليق حركة الطيران، وتوقف حركة الأفراد بين أغلب دول العالم، تزايد الوضع سوءًا بالنسبة للعديد من الدول الإفريقية التي تعتمد على السياحة والاقتصاد الأزرق بشكل رئيسي. (Best Destination Countries in Africa, 2020)

ووفقًا لمنظمة السياحة العالمية تُمثل جنوب إفريقيا الدولة الأولى في إفريقيا؛ من حيث جذب السياح، ووصل عدد السياح الوافدين إليها 6.5 مليون سائح دولي في عام 2017م؛ أي: ما يمثل نسبة 18% من الوافدين الدوليين إلى إفريقيا، تأتي مصر في المرتبة الثانية بمعدل نمو 16.5%، كما استقبلت المغرب 11% من الوافدين الدوليين إلى إفريقيا من يناير إلى يوليو 2017م، ثم تنزانيا، وموريشيوس، وكينيا، وتونس، وزيمبابوي، وهي من الدول التي رفعت حالة الطوارئ في البلاد فور ظهور الفيروس، وهو ما أثر بالضرورة على حركة السياحة بهذه الدول. (What China's coronavirus response can teach the rest of the world, 2020)

إذ أن فيروس كورونا يكلف السياحة ما لا يقل عن 20 مليار يورو و يتوقع محلول مركز بوسطن للدراسات الاقتصادية Boston Economics وبناءً على تجربة فيروس SARS عامي 2003/2002 أن خسائر السياحة إذا استمرت الأزمة ستكون أكثر من ثلاثة أضعاف ما سببه فيروس سارس في هذا العام. (تقارير منظمة الصحة العالمية، 2020)

ويمكن أن تؤدي الاضطرابات الناجمة عن الفيروس إلى خسارة شركات الطيران في جنوب إفريقيا قرابة 6 ملايين مسافر، وبالنسبة لكينيا من المحتمل أن تواجه خسائر فقدان 622 ألف راكب، وفي نيجيريا تُقدر الخسارة بقرابة 853 ألف سائح، أما رواندا فتتكد خسارتها قدرها 79 ألف سائح، ما أثر بدوره على الميزانية العامة الخاصة بهذه الدول؛ حيث تراجع نمو الناتج المحلي الإجمالي، وصاحبه ركود اقتصادي قد لا تتحمل بعض الدول عواقبه. (Coronavirus: Could African countries copewith an outbreak?, 2020)

تشخيص تأثير فيروس كوفيد 19 على تسويق السياحة في العالم

و كل هذه النتائج الناجمة عن فيروس كوفيد -19 لها تأثير كبير على السياحة و تسويق السياحي ، سواء في إفريقيا أو العالم ككل. إذ أصبح من غير الصعب الترويج لوجهة سياحية معينة، أو الترويج لوجهة معينة أصبحت غير مقصودة خوفاً من إنتشار المرض.

9. ما دور التسويق الالكتروني أثناء الأزمات كأزمة فيروس كورونا؟

في الوقت الذي تعاني فيه الأسواق في جميع انحاء العالم من الاضرابات الناجمة عن فيروس كورونا covid-19 تشعر جميع الشركات بحجم التأثيرات جراء هذا الفيروس و لكن ليس هناك شركات أكثر تأثراً من تلك التي تعمل في مجال السياحة و السفر تعتبر الأكثر تأثراً و اضطراباً. هذه الأزمة ستجبر كبرى الشركات العالمية على اعادة خططها المالية في المستقبل القريب.و سيكون من جملة اعادة النظر في الخطط المالية هو اعادة تقييم استراتيجيات التسويق الالكتروني و خاصة عمليات البحث المدفوع و الاعلانات الدفع عند النقر. PPC فلطالما كانت استراتيجيات التسويق الالكتروني تتطلب مزيجاً من الفن و العلم و تزداد الصعوبات و الضغط للحصول على هذا المزيج بشكل صحيح و خاصة في هذه الاوقات و في وضع كائناتشار فيروس كورونا covid-19 فإن معظم العملاء يقومون الآن فقط بتخفيض ميزانيات البحث المدفوعة بشكل معتدل مع توقع أن يتمكنوا من إنفاق تلك الدولارات بشكل أفضل في وقت لاحق.

خلال فترة الممتدة من 25 فبراير الى 9 مارس انخفضت حركة المرور مواقع الويب بنحو 14% من المستويات المتوقعة و هو انخفاض بضع نقاط فقط.و لكن اصبح الانخفاض اقرب ما يكون الى 20% مما يعني أن التأثير أصبح أكثر وضوحاً اليوم.

خاتمة:

تمثل أزمة فيروس كورونا إضافة جديدة إلى مختلف الأزمات التي تعاني منها القارة الإفريقية و العالم ككل ، بالإضافة إلى هجمات الجماعات الإرهابية، وانعدام الأمن المائي والغذائي، وعلى الرغم من عدم تفشي الفيروس بنفس الحدة التي ينتشر بها في أوروبا والولايات المتحدة، إلا أن آثار انتشاره ألفت بظلالها على القطاعات الاقتصادية في إفريقيا و العالم ؛ مثل قطاع السياحة، وما يزيد وطأة الأزمة هو عدم الإعلان الواضح عن توقيت إمكانية معاودة العمل بهذا القطاع، وما يرتبط به من قطاعات توقف العمل بها نتيجة انتشار هذا الفيروس. جدير بالذكر أن آثار هذه الأزمة على إفريقيا تتشابه بصورة كبيرة مع مخرجات

الأزمة المالية العالمية التي اندلعت في الربع الأخير من 2008م، وما نتج عنها؛ جراء تراجع الطلب وتباطؤ النمو الاقتصادي، وارتفاع معدلات البطالة. وعلى الدول الإفريقية أن تتبنى استراتيجيات فعّالة لمواجهة انتشار الفيروسات المتوالية التي لحقت بها، للتعاطي مع أزمة فيروس كورونا، وتقليص حجم الخسائر.

فمن الواضح أن الطريقة التي ستدير بها الدول العربية الأزمة الصحية والاقتصادية الناتجة عن جائحة كوفيد 19 -ستحدد مستقبل المنطقة وسيكون لها آثار قوية على دول الجوار. إذا استطاعت الأنظمة العربية أن تدير هذه الأزمات بدرجة مقبولة من النجاح، فسيمكن لها أن تخرج معززة من هذا الوضع. وعلى العكس من ذلك، إذا لجأت هذه الأنظمة إلى التكتيكات المعتادة في المنطقة عند التعامل مع الكوارث (إنكار الأدلة، الإستجابة بطريقة غير منسقة ومتأخرة، البحث عن اللوم في الخارج وإطلاق العنان لطابعها الاستبدادي)، وقتها سيكون بمقدور فيروس كورونا أن يعمق الشروخ وأن يفاقم المشاكل التي تعانيها المنطقة العربية و العالم ككل، مما سيخلق عدم استقرار لها ولجيرانها في أسوأ وقت ممكن.

6. قائمة المراجع:

- بلا <https://www.qiraatafrican.com/home/new>
- <https://www.qiraatafrican.com/home/new> (تاريخ).
- متاح على <https://www.bbc.com/arabic/world-53003103> (2020). تم الاسترداد من
- <https://www.axios.com/africa-coronavirus-cases-south-africa-nigeria-d87fdf5c-6f27-4308-8c7e-df5bfec9c632.html> (2020). تم الاسترداد من
- <https://ultraalgeria.ultrasawt.com/> (2020). تم الاسترداد من
- <https://mohamedsawah.com/seo/> (2020). تم الاسترداد من
- Best Destination Countries in Africa (2020). تم الاسترداد من
- متاح على <https://africa.com/africas-top-10-destinationcountries/>
- Coronavirus: Could African countries cope with an outbreak? (2020). تم الاسترداد من
- <https://www.bbc.com/news/world-africa-51403865>
- How Can We Prepare for Coronavirus? Learn from Liberia's Experience (2020). تم الاسترداد من
- <https://www.cgdev.org/blog/how-can-we-prepare-coronavirus-learn-liberias-experience-ebola>
- متاح على <https://www.cgdev.org/blog/how-can-we-prepare-coronavirus-learn-liberias-experience-ebola>
- We Prepare for Coronavirus? Learn from Liberia's Experience

تشخيص تأثير فيروس كوفيد 19 على تسويق السياحة في العالم

- with Ebola متاح على <https://www.cgdev.org/blog/how-can-we-prepare-coronavirus-learn-liberias-experience-ebola>.
- hunter n and krapf .(1977) .found in schmoll .tourism international press.
- unwto . تم الاسترداد من . <https://www.unwto.org/ar/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-internationaltourism>.
- unwto . تم الاسترداد من . <https://www.unwto.org/ar/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-internationaltourism> :<https://www.unwto.org/ar/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-internationaltourism>
- unwto . تم الاسترداد من . <https://www.unwto.org/ar/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-internationaltourism>.
- unwto . <https://www.unwto.org/ar/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-internationaltourism> .(2020) .
- What China's coronavirus response can teach the rest of the world . <https://www.nature.com/articles/d41586-020-00741-x> .(2020) تم الاسترداد من .

أونيس فاطمة الزهرة. (2016 ص 72). مذكرة ماجستير في العلوم التجارية جامعة وهران
2 . اشكالية التسويق السياحي في الجنوب دراسة حالة ولاية بشار /نموذج .
وهران.

- تقارير منظمة الصحة العالمية . (2020). تقارير منظمة الصحة العالمية .
- تقارير منظمة الصحة العالمية . (2020). تقارير منظمة الصحة العالمية .
- تقارير منظمة الصحة العالمية . (2020). تقارير منظمة الصحة العالمية .
- تقارير منظمة الصحة العالمية . (2020). تقارير منظمة الصحة العالمية .
- تقارير منظمة الصحة العالمية . (2020). تم الاسترداد من تقارير منظمة الصحة العالمية .
- حدانة أسماء. (2005). تسويق المنتج السياحي الصحراوي الجزائري في ظل التنمية المستدامة . الملتقى الوطني حول السياحة في الجزائر المركز الجامعي بالبويرة ، (صفحة 33). البويرة .
- صبري عبد السميع. (2006 ص 30). التسويق السياحي والفندقي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية .

عشي صليحة. (2005 ص 33). مذكرة ماجستير . ، الآثار التنموية للسياحة،دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس والمغرب . باتنة.

منظمة الصحة العالمية . (2019). تم الاسترداد من
[https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus:](https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus)
<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus>

منظمة الصحة العالمية المكتب الاقليمي لشرق المتوسط. (2019). تم الاسترداد من
<http://www.emro.who.int/ar/health-topics/coronavirus/information-resources.html>.