بحث بعنوان

الآثار الاجتماعية السلبية لجائحة كورونا المؤثرة على العاملين في المجال السياحي

الباحث

طارق صبري سيد طنطاوي

دارس ماجستير بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

الآثار الاجتماعية السلبية لجائحة كورونا المؤثرة على العاملين في المجال السياحي

ملخص الدراسة:

يعتبر المجال السياحي أحد الركائز الرئيسية التي تعتمد عليها الدول المتقدمة والنامية على السواء لما لها من مردود اقتصادي واجتماعي على الأفراد عامة، وعلى العاملين في المجال السياحي بشكل خاص، والمجتمع ككل، لذا هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار الاجتماعية السلبية المترتبة لجائحة كورونا على العاملين في المجال السياحي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٢) مفردة بحثية من العاملين بالمنشآت السياحية بمدينة أسوان، واستخدمت الدراسة استمارة استبيان ودليل مقابلة مقنن لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من الآثار الاجتماعية السلبية المترتبة على جائحة كورونا على العاملين في المجال السياحي، منها الشعور بالحذر في التعامل مع الآخرين، والشعور بأنه مهدد في حياته الشخصية بفقد الأمان والاستقرار، والشعور بالقلق من المستقبل، والحوف من الإصابة بفيروس كورونا، والخوف من انتشار الفيروس.

الكلمات المفتاحية:

الآثار الاجتماعية السلبية– جائحة كورونا–العاملين بالمجال السياحي.

The negative social effects of the corona pandemic affecting workers in the tourism field

Abstract:

The tourism field is considered one of the main pillars that both developed and developing countries rely on because of its economic and social impact on individuals in general, and on workers in the tourism field in particular, and society as a whole. Therefore, the study aimed to identify the negative social effects resulting from the Corona pandemic on workers in the tourism field. The tourism field. The study sample consisted of (202) research subjects from workers in tourist facilities in the city of Aswan. The study used a questionnaire form and a standardized interview guide to collect data. The study concluded that there were a group of negative social effects resulting from the Corona pandemic on workers in the tourism field, including feelings of Being cautious in dealing with others, feeling threatened in his personal life by losing security and stability, feeling anxious about the future, fear of contracting the Corona virus, and fear of the spread of the virus

Keywords Negative Social Impacts - Corona Pandemic - Workers In The Tourism Field

أولًا: مشكلة الدارسة:

تعتبر السياحة من أكثر الصناعات نموًا في العالم، حيث أصبحت اليوم من أهم القطاعات في التجارة الدولية، فالسياحة من منظور اقتصادي هي قطاع إنتاجي يلعب دورًا مهمًا في زيادة الدخل القومي وتحسين ميزان المدفوعات، ومصدرًا للعملات الصعبة، وفرصة لتشغيل الأيدي العاملة، ووسيلة لتحقيق برامج التنمية الثقافية والحضارية للإنسان, كما أن السياحة تمثل رسالة حضارية وجسرًا للتواصل بين الثقافات والمعارف الإنسانية للأمم والشعوب، ومحصلة طبيعية لتطور المجتمعات السياحية، وارتفاع مستوى معيشة آلاف من الأشخاص (جردات وهواري، ٢٠٠٥، ص ٨٧).

ويُعد المجال السياحي قطاعًا في غاية الحساسية، حيث إنه يتأثر بأية أحداث محلية كانت أو عالمية، كما إنه كأحد مجالات الحياة يتعرض لأزمات متعددة بعض هذه الأزمات تؤثر في الحركة السياحية على مستوى العالم كله مثل أحداث الحادي عشر من سبتمبر, وبعض الأزمات تؤثر في المستوى الإقليمي، مثل حرب الخليج والحرب على العراق, وبعض الأزمات تؤثر في المستوى الوطني مثل حوادث الإرهاب في الأقصر وانتشار الأمراض والكوارث الطبيعية كالسيول والزلازل, والساحة كنشاط تتأثر بنوعين من أنواع الأزمات أحدهما هي أزمات نابعة من داخل القطاع السياحي نفسه وأزمات أخرى خارج القطاع السياحي ولكنها تؤثر عليه بشكل مباشر وقوى مثل الأزمة المالية (أمين، ٢٠٠٩، ص ١٦).

ولقد تعرض العالم ومصر في السنوات الأخيرة للعديد من الأحداث السيئة والكوارث، التي كان لها تأثير مباشر على النشاط السياحي أدت إلى انخفاض الدخل الناتج عنه (إبراهيم، ٢٠٠٧، ص ٢٨١).

وعلى الرغم من أن تلك الصدمات أو الأحداث خارجة عن النشاط السياحي إلا أنه يترتب عليها آثار سلبية تصيب المنشآت السياحية والعاملين فيها والقطاعات الإنتاجية الأخرى المرتبطة بها كالنقل والتجارة وغيرها

وتنعكس المشكلات التي يعاني منها القطاع السياحي في دولة ما على السياحة ومردوداتها فيها، ومن أهم المشكلات التي واجهت القطاع السياحي المصري في السنوات الأخيرة ظهور وتفشي جائحة كورونا, وقد أثرت جائحة كورونا بالسلب على حركة السياحة العالمية وتسببت في إيقاف حركة السياحة والطيران, ووفقًا لإحصائيات منظمة السياحة العالمية كانت مؤشرات عدد السائحين على الساحة العالمية في تزايد مستمر, حتي بلغت ١,٣٣ مليار سائح عام ٢٠١٧ م, ثم ارتفعت لتبلغ ١,٤٠ مليار سائح عام ٢٠١٨م واستمرت في الارتفاع حتي بلغت ١,٤٦ مليار سائح عام ٢٠١٩ م, إلا أن هذه الجائحة أثرت بشكل كبير على الحركة السياحية, وقد تأثر القطاع السياحي المصري بحالة الركود السياحي خاصة مع عدم استئناف العديد من

الدول الرئيسية المصدرة للسياح إلى مصر مثل (ألمانيا وبريطانيا وإيطاليا) رحلاتهم لمصر, فضلًا عن تخوف السائحين من السفر بصفة عامة بسبب الموجة الشرسة لأزمة كورونا علاوة على الأزمة الاقتصادية العالمية التي منعت شرائح كبيرة من السفر للسياحة (تقرير وزارة السياحة والآثار، ٢٠٢٠).

ومع حجم الكارثة وفداحة الأمر فقد لمس الباحث الضرورة لدراسة تأثير هذه الجائحة على العاملين بقطاع السياحة وأسرهم الذين ظهرت معاناتهم في عدة آثار منها آثار اقتصادية كنتيجة حتمية لفقد أعمالهم ووظائفهم ومصادر دخلهم التي كانوا يرتزقون منها وأسرهم والتي بالتالي آذت إلى آثار نفسية اجتماعية أكثر خطورة وصلت في بعض الحالات إلى طلاق الزوجين لتعذر الإنفاق وعدم رضا الزوج عن وضع أن ينفق عليه وأبناؤه أحد أقاربه أو أحد أقارب الزوجة، وآثار نفسية حادة قد تصل لدرجة الخطورة في بعض الأحيان ، كما أن هناك بعض المشكلات التي تؤثر أيضًا على العامل بمجال السياحة وترتبط به شخصيًا (عبدالرحمن ووهدان، ٢٠٢٠).

تعتبر الخدمة الاجتماعية نشاط مهني لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على استعادة قدراتهم على أداء وظائفهم الاجتماعية وخلق ظروف اجتماعية تساعدهم على تحقيق هذا الهدف (Wager, M. B., 2010).

ويُعد المدخل الاجتماعي أحد المداخل الإنسانية لدراسة السياحة، وذلك على اعتبار أن السياحة نشاطُ اجتماعي، وهى سلوك إنساني ينبثق من حاجات تحركها دوافع إنسانية (دندراوي، ١٩٩٤).

وهناك علاقة وثيقة بين الخدمة الاجتماعية والسياحة، حيث تهدف مهنة الخدمة الاجتماعية إلى تنمية الفرد والجماعة والمجتمع، وذلك من خلال طرقها المختلفة، فإذا ما تحققت هذه التنمية فإنها ستنعكس إيجابيًا على قطاع السياحة، حيث سيكون الفرد أو الجماعة أو المجتمع ككل متفهم لطبيعة مهنة السياحة ومؤمن بأهميتها وواعيًا لدورها الاجتماعي والاقتصادي، ومدركًا لقيمة آثار بلاده، وهذا ما يصبوا إلى تحقيقه علماء السياحة أنفسهم (عبد الواحد، ٢٠٠١، ص ١١).

وتركز مهنة الخدمة الاجتماعية على مساعدة العملاء مع مراعاة بيئتهم الاجتماعية (الأسرة– المنزل– العمل– المجتمع) وكل نواحي الحياة وهو أمر غاية فى الأهمية، حيث تعمل الخدمة الاجتماعية في مختلف المؤسسات، ويعمل الأخصائيون مع جميع شرائح المجتمع مع الكبار والأطفال ومع أشخاص يتمتعون بصحة جيدة وضعف الصحة (Horne, M., 2008).

كما يبرز دور الخدمة الاجتماعية في التعامل مع بعض الأسباب والعوامل الاجتماعية التي تساعد على تنشيط التنمية السياحية، على اعتبار أن الخدمة الاجتماعية كمهنة ديناميكية عليها ألا تنكمش في حدود العمليات العلاجية والتأهيلية فحسب؛ بل عليها أن تنطلق وتتعامل مع قضايا التغير الاجتماعي والثقافي والتفاعل مع تلك القضايا والمساعدة على إيجاد حلول لها(دندراوي، ١٩٩٤، ص ٨).

من خلال ما سبق نستنتج أن هناك العديد من الآثار السلبية الناتجة عن جائحة كورونا منها الآثار الاجتماعية التي تؤثر على العاملين بالمجال السياحي كأحد أهم المجالات التي تلقى اهتماما كبيرًا من قبل الدول المتقدمة والنامية على السواء في الوقت الحاضر, لذا سوف تتناول الدراسة الحالية: "الآثار الاجتماعية السلبية لجائحة كورونا المؤثرة على العاملين في المجال السياحي".

ثانياً الدراسات السابقة:

١. دراسة عيسى (٢٠١٦), بعنوان: السياحة ودورها في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على السياحة وأنواعها وأهميتها ودورها في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى وضع الأطر التنسيقية بين الوزارات والهيئات المعنية فيما يتعلق بإدخال تطبيقات التجارة الإلكترونية فى سائر المعاملات السياحية, ومتابعة أحدث الأبحاث والدراسات العالمية المتعلقة بالسياحة، وإعداد قياسات للرأي عن استعداد الشركات ووكالات السفر والفنادق وغيرها من الوسطاء السياحيين لتطبيق السياحة الإلكترونية، والمعوقات المادية والبشرية والفنية التى تواجهها، والإجراءات المقترحة لتلافيها، ودور أجهزة الدولة تجاهها.

٢. دراسة عبد الرسول (٢٠١٦), بعنوان: معوقات التنمية السياحية المستدامة في مصر وآثارها الاقتصادية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم ملامح التنمية السياحية المستدامة وكيفية ترسيخها والتأكيد عليها, وانتهت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات للنهوض بالتنمية السياحية المستدامة في مصر، ومنها ضرورة تبني خطة من عدة محاور، تتمثل في سرعة تحقيق الاستقرار السياسي والأمني، وعقد اجتماع مع كبار المسئولين لعرض المشكلات الخاصة بقطاع السياحة وضرورة إدخال تعديلات على النظم والتشريعات السياحة لتصبح أكثر ملائمة لمواكبة التطور السريع في النظم السياحية الدولية

٣. دراسة الديب (٢٠١٧), بعنوان: الآثار الاقتصادية والاجتماعية المصاحبة لمشكلات التنمية السياحية في المجتمع المضيف دراسة ميدانية في إقليم القناة بورسعيد, حيث هدفت الدراسة إلى التعرف الآثار الاقتصادية والاجتماعية لمشكلات التنمية السياحية في المجتمع، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها

أن الغالبية العظمى من المبحوثين يؤكدون أن تأثير السياحة على اقتصاد المجتمع المضيف تأثيرًا كبيرًا ولكنه تأثر بالأحداث السياسية والاجتماعية والأمنية, وأن الغالبية العظمى من المبحوثين يؤكدون على وجود أهمية كبيرة للتنمية السياحية؛ مما يدل على أنه يوجد وعي إلى حد كبير بأهمية النشاط السياحي كنشاط اقتصادي واجتماعي يساعد على تنمية المجتمع.

٤. دراسة الفقي وأبو الفتوح (٢٠٢٠), بعنوان: "المشكلات النفسية المترتبة على جائحة فيروس كورونا المستجد"، التي هدفت إلى التعرف على طبيعة بعض المشكلات النفسية مثل (الوحدة النفسية, الاكتئاب, والكدر النفسي, والوسواس القهري, الضجر, اضطرابات الأكل واضطرابات النوم, المخاوف الاجتماعية) المترتبة على جائحة كورونا لدى طلاب الجامعات المصرية الحكومية والأهلية, وتوصلت الدراسة إلى أن الضجر يعتبر من أكثر المشكلات النفسية التى يعانى منها طلاب الجامعات في التوقيت الحالي.

٥. دراسة الرميدي (٢٠٢٠), بعنوان: "جائحة فيروس كورونا ومنظماتنا: دراسة التأثيرات والتحديات والحلول المقترحة"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم تأثيرات وتحديات جائحة كورونا في المنظمات، وأهم الحلول لمواجهة تلك التحديات, وتوصلت الدراسة إلى أن أهم تأثيرات جائحة كورونا على المنظمات كانت التوسع في العمل عن بعد، والتحول إلى الأعمال الإلكترونية، والحفاظ على صحة ورفاهية العاملين, كما أكدت الدراسة على ضرورة تمتع المنظمات بالرشاقة، والاهتمام بالبحث عن المواهب الرقمية لضمان بقاءها واستمرارها في بيئة العمل الجديدة.

٦. دراسة عبدالعليم (٢٠٢١)، بعنوان: التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعين في التعامل مع جائحة كورونا وبرنامج مقترح للممارسة العامة في التغلب عليها، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع جائحة فيروس كورونا، ومقترحاتهم للتغلب على هذه التحديات, وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدد من التحديات أهمها: عدم الالتزام الكامل من العملاء في تطبيق الإجراءات الوقائية/الاحترازية ونقص المعدات الحديثة، والخوف من الإصابة بالمرض، واقترحت مجموعة من الحلول للتغلب على هذه التحديات.

ثانيًا: أهمية الدراسة

١- اهتمام الدولة بتحقيق أهداف ومتطلبات التنمية السياحية في ظل التحديات التى فرضها الواقع المعاصر وأبرزها تفشي فيروس كورونا المستجد على الساحتين المحلية والدولية.

٢- أهمية السياحة بمحافظة أسوان كمصدر للعملة الأجنبية، وتأثرها بجائحة كورونا.

٣- ندرة الدراسات التي تناولت مشكلات القطاع السياحي والعاملين به في مجال الخدمة الاجتماعية, وأيضًا الدراسات التى تناولت جائحة كورونا.

٤- الإثراء النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة ومجالات الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة، التي يُعد مجال السياحة أحد وأهم مجالاتها الميدانية.

ثالثًا: هدف الدراسة

هدفت الدراسة إلى "التعرف على الآثار الاجتماعية السلبية لجائحة كورونا على العاملين في المجال السياحي

رابعًا: تساؤل الدراسة

تسعى الدراسة الراهنة إلى الإجابة على التساؤل التالي: "ما الآثار الاجتماعية لجائحة كورونا المؤثرة على العاملين في المجال السياحي؟"

خامسًا: مفاهيم الدراسة

أ- مفهوم الآثار الاجتماعية السلبية :

عرف هاشم حسن (٢٠٢١، ص ١٢٥) الآثار الاجتماعية على أنها هي: التغيرات السلبية التي تطرأ على المجتمعات نتيجة لمستجدات وعوامل معينة.

بينما تري عطوة (٢٠٢٠، ص ٥٠٠) أن الآثار الاجتماعية السلبية لجائحة كورونا تمثل: في التقيد عن الحركة خارج المنزل, وضعف العلاقات الاجتماعية مع الأقارب والأصدقاء, والتعامل بخوف مع أقرب الناس إليك, وضياع الوقت على الإنترنت, وانتشار الشائعات عبر وسائل التواصل الاجتماعي. ويقصد الباحث بالآثار الاجتماعية السلبية في الدارسة الراهنة:

١- التباعد الاجتماعي حتي بين أفراد الأسرة الواحدة.

٢- شعور الإنسان بالوحدة حتي داخل منزله وبين أهله.

٣- تضخم مشاعر الخوف من المجهول جراء هذه الجائحة.

٤- معاناة العاملين (موضوع الدراسة) الذين فقدوا وظائفهم جراء هذه الجائحة.

ب- مفهوم فيروس كورونا المستجد (Covid -19):

أطلقت منظمة الصحة العالمية في ١١ فبراير عام ٢٠٢١ الاسم على ذلك الفيروس الذي يعتبر سلالة جديدة في العالم من فصيلة الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي، وتتراوح حدتها ما بين نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد خطورة مثل متلازمة الالتهاب التنفسي الحاد المسمى سارس, وقد أكدت الدراسات

أن كورونا فيرس حيواني المصدر انتقل للإنسان جراء المخالطة اللصيقة بحيوانات المزرعة المصابة بالفيروس وينتشر عن طريق الرذاذ الناتج عن العطس أو الكلام العادي وعن طريق الملامسة وغيرها فهو سريع الانتشار والعدوي وأعراضه الحمي الشديدة والسعال والإعياء إضافة إلى التليف الرئوي وقد يؤدي للوفاة. كما وضحتها منظمة الصحة العالمية كالتالي: في سياق تفكيك مكوناته Covid – 19 ويمكن إلى كلمة D ويرمز حرف Virus إشارة إلى كلمة Vi بينما (Corona)كورونا اختصار ل Disease Coاختصارا وتعني مرض ويرمز رقم ١٩ إلى عام ٢٠١٩م الذي ظهر فيه الفيروس لأول مرة بمدينة ووهان الصينية, ويتفق الباحث مع مصطلح منظمة الصحة العالمية بأنه جائحة أي يجتاح العالم أجمع ويصيب الكرة الأرضية جميعها على أتساعها (عطوة، ٢٠٢٠، ص ٥٠١).

ويقصد الباحث بفيروس كورونا في الدراسة الراهنة:

١- فيروس جديد في العالم من فصيلة الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي للإنسان.

٢- فيروس اجتاح العالم أجمع.

٣- وجه للنشاط السياحي والعاملين به ضربة قاصمة، حيث تسبب في خسائر ضخمة.

٤- نتج عنه مجموعة من الآثار الاجتماعية السلبية على العاملين في المجال السياحي وأسرهم.

ج- مفهوم العاملين في المجال السياحي

يعرف السروجي (٢٠٠٩، ص ٣٠٧) العامل على أنه هو: كل شخص طبيعي ذكرًا أو أنثى يعمل لقاء أجر في خدمة صاحب عمل أو تحت سلطته وإشرافه.

كما يعرف معجم مصطلحات القوى العاملة عام ١٩٨٤ العاملين على أنهم: مجموعة الأفراد العاملين الذين يمثلون مركبًا معينًا من الوظائف والمهن والأعمال والتخصصات وينتظمون في خدمة واحدة كشخصية اعتبارية مقابل مكافأة عمل, ويرتبطون بعلاقة عمل قانونية وفعلية سواء كان إنتاج سلعة أو تقديم خدمة, ويتقاسمون الأعمال الإدارية والتنفيذية والإنتاجية في وحداتهم أو منظماتهم بمقتضي تنظيم رسمي يدخل ضمن قوة العمل (بدوي ومصطفى، ١٩٩٣، ص ٣٠٧).

بينما يعرفهم حسن (٢٠١٩، ص ٥) على أنهم: مجموعة من الأفراد يؤدون مهام وأعمال داخل المؤسسة تربطهم عقود قانونية مكتوبة للقيام بوظائف محددة داخل المؤسسة مقابل أجر مادي.

ويقصد الباحث بالعاملين في هذه الدراسة الراهنة:

١.كل عامل أو موظف يعمل بقطاع ومجال السياحة داخل محافظة أسوان.

٢.العاملون بالفنادق والشركات السياحية وهؤلاء ليسوا حكوميين أي ليسوا موظفي حكومة.

٣.العاملين بمكتب وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة بأسوان وهؤلاء موظفي حكومة.

٤.هؤلاء العاملون يعانون من آثار وتبعات فيرس كورونا، مثل البطالة ونقص الدخل وما يترتب على ذلك.

سادسًا: الموجهات النظرية للدراسة :

في ضوء ما سبق وفي ضوء الإطار النظري للدراسة الراهنة اعتمد الباحث في دراسته على استخدام نظرية الأزمة وتوظيفها في كافة خطواته المنهجية لدراسته الحالية، وذلك على النحو التالي :

يعتبر مدخل الأزمات احد مداخل العلاج القصير الذي له أساسًا نظريًا تكون عبر الخمسين عاما الماضية التي شهدت ميلاد هذا المدخل من خلال التطبيق والممارسة، ولذلك أصبح مدخل الأزمات طريقة مرنة للتدخل، وهي طريقة متعددة الأبعاد، هذا وتعرف الأزمة بأنها الموقف الذي يواجه الشخص العادي لا تستطيع قدراته على العمل معها, يصبح الشخص عاجزا تنتابها مشاعر العجز والقلق، والارتباك، والغضب والتدخل في الأزمات والتي تقوم على نظرية الأزمة، هو نموذج لعمل الخدمة الاجتماعية التي تم تصميمها لمساعدة الضحايا والناجين على العودة إلى مستوى أدائهم لما كان قبل الأزمة, وأشار المنظرون للازمة العادية ، محدودة زمنيا يرجع نشوئها إلى الضغوطات الظرفية أو الحياة التنموية , الموت، الطلاق, التقاعد، أو مرض التغلب على الأزمة وينظر إليها على أنها جزء من عملية النضج وعند الضرورة لتطوير احترام الذات (Elizabeth A. Segal et al., 2005, P. 73).

هذا وقد أصبح مدخل الأزمة في الوقت الحالي مستخدمًا بشكل متميز بواسطة المنظرين للممارسة ليفسروا أنماطا محددة من الظواهر التي تصادف الفرد طوال حياته تمثل فترات الضغط عليه، وأصبح هذا المدخل يربط الممارسة العلاجية التقليدية بتطورات جديدة في سيكولوجية الذات ونظرية التعلم ، كما زود هذا المدخل الأخصائيين الاجتماعيين بإطار مرجعي من المفاهيم الخاصة بالتدخل المهني الممركز وقصير الأمد لمساعدة العملاء للتعامل مع المشكلات الناجمة عن الضغوط المتوقعة وغير المتوقعة (السنهوري، ٢٠٠٧، ص ١٤٤.

الإطار النظري للدراسة:

* السياحة

١- صناعة السياحة:

تُعد السياحة نشاطًا منتجًا، ذا تأثير إيجابي على جوانب كثيرة: اقتصادية، واجتماعية، وثقافية، من خلال تعزيز معدلات النمو الاقتصادي، وزيادة مستويات الدخل، وتحقيق التنمية الإقليمية المتوازنة، وتحفيز استثمارات القطاع الخاص في البنية التحتية، ومرافق الخدمات السياحية, علاوة على كونها مرتكزًا للحفاظ على الموروث الثقافي، لأي مجتمع، المادي منه وغير المادي, كما يمكن النظر إليها بمثابة جسر يربط بين الشعوب، والحضارات، ويعمل على تعزيز الترابط الإنساني، والثقافي، وتحقيق الانفتاح المرغوب فيه على الآخر، وعلى الحضارة الإنسانية (مقابلة، ٢٠٠٧، ص ٢).

ومن هذا المنطلق، يمكن النظر إلى السياحة، بوصفها صناعة تشتمل على مجمل التنظيمات العامة والخاصة، التي تشترك في تطوير، وإنتاج، وتسويق البضائع، والخدمات استجابة لاحتياجات، ورفاهية السائحين, إن مصطلح السياحة يستعمل بصورة عامة لوصف السفر ويعكس، في بعض الحالات، زيادة التوسع في السفر الترفيهي. وتشير بعض التقديرات أنه ما من صناعة في العالم لاقت من الرواج، والانتشار، مثلما لاقته صناعة السياحة في السنوات الأخيرة من القرن الماضي، حيث بلغ الإنفاق السياحي في العالم في عام ١٩٩٨ حوالي ٤٤٥ مليار دولار، وأصبحت بعض الدول السياحية في العالم مثل: الولايات الأمريكية المتحدة، وبعض الدول الأوروبية، تحقق دخلًا كبيرًا من السياحة (مقابلة، ٢٠٠٧، ص ٣).

٢- مفهوم السياحة:

يعرف مؤسس البحث السياحي، الباحث هونزكيز (HUNZIKER) السياحة بأنها: مجموع العلاقات والظواهر التي تترتب على سفر، وعلى إقامة مؤقتة لشخص خارج مكان إقامته الاعتيادية، طالما أن هذه الإقامة المؤقتة لا تتحول إلى إقامة دائمة، وطالما لم ترتبط هذه الإقامة بنشاط يدر ربحا لهذا الأجنبي (Robert L., 1993, P. 10).

ويمكن أن نطلق على السياحة تعبير "صناعة بدون مداخن"، كما يمكن اعتبارها صناعة مركبة، تتألف من عدة عناصر تتراوح، من حيث الأصل بين الطبيعية، والبشرية، والحضارية، كما أن بعضها، متداخلة التأثير، وبعضها الآخر منفردة التأثير (الزوكة، ١٩٩٢، ص ٧).

٣- أهمية السياحة في مصر:

- تساعد في زيادة الدخل القومي.
- تنمية المرافق الأساسية.
- جذب الاستثمارات الأجنبية.

- خلق فرص للعمل لم تكن موجودة وبذلك تقضي على البطالة المكشوفة، أو المقنعة وخاصة بطالة المتعلمين.
- تؤدي السياحة إلى تطوير وتنمية المناطق الأقل حظًا من التنمية.
- شراء المنتجات التقليدية والتذكارية يساهم في تنشيط السوق المحلية.
- ارتفاع نصيب الدولة من العائدات الخارجية.
- تُعد السياحة مصدرًا للدخل بالعملات الصعبة.
- تعتبر السياحة أداة فعالة في خلق تكامل اجتماعي وإنساني بين الدول.

٤- أهداف السياحة:

تسعى السياحة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، منها: (بخاري، ٢٠١٢، ص ١٣).

- السياحة الصحراوية تهدف الى تحقيق الزيادة المستمرة المتوازنة في الموارد السياحية، وتعميق وترشيد الإنتاجية في القطاع السياحي.
- محاولة الاستغلال الأمثل للعناصر البيئية والمعمارية الموجودة بالقصر الصحراوي بطريقة علمية وتطبيقية.
- زيادة الدخل الفردي.
- تحقيق العدالة التوزيعية بين السكان.
- تنمية المجتمع إعلاميًا وسياسيًا وحتى اجتماعيًا ونفسيًا.
- تشجيع الصناعات التقليدية للبلاد، مثل السجاد، النسيج، الخزف، والتذكارات السياحية.
- إعادة بعث وترميم الآثار القديمة، والكنوز التاريخية، وإنشاء المتاحف والعناية بعرض قطع التراث القيمة.

٥- خصائص السياحة:

تتسم صناعة السياحة بمجموعة من الخصائص، وأهمها:(بخاري، ٢٠١٢، ص ٩).

- السياحة هي عبارة عن مزيج مركب ومعقد يتكون من العديد من الظواهر والعلاقات الاقتصادية منها والاجتماعية والثقافية والحضارية والإعلامية.
- السياحة نشاط يتولد من حركة الأفراد إلى مناطق غير موطن إقامتهم الدائمة, وهي بذلك تحتوي على عنصر حركي وهو الرحلة, وعنصر ثابت وهو الإقامة المؤقتة.
- الأنشطة التي يمارسها السائح في أماكن القصد السياحية تختلف عن الأنشطة التي يمارسها في موطن إقامته الأصلي.

الإقامة وقتية والحد الأدنى لها ٢٤ ساعة والحد الأقصى لها سنة, أما الأنشطة التي تترتب على إقامة الأفراد لفترة تقل عن ٢٤ ساعة يُعد نشاطًا ترويحيًا وليس سياحيًا (حسن وعلي، ٢٠١٣، ص١١).

تعتبر السياحة صادرات غير منظورة, فهي تعتبر واحدة من الصناعات القليلة التي يقوم فيها المستهلك بالحصول على المنتج بنفسه من مكان إنتاجه.

إن المنتج السياحي المتمثل في عوامل الجذب السياحي "الموارد الطبيعية, التاريخية, الأثرية...إلخ" لا تباع إلا من خلال السياحة, فهذه الموارد لا تدر عائدًا بطبيعتها إلا إذا بيعت في شكل منتج سياحي (نايلي، ٢٠١٥، ص ٥).

٦- مقومات السياحة

هناك العديد من المقومات اللازمة لتنشيط السياحة، منها: (ريان، ٢٠١٥، ص ٥٤).

-تنوع الطلب السياحي واستجابته لمتطلبات السائح في ظل الظروف الاقتصادية السائدة في السوق.

-الاستقرار والهدوء داخل المنطقة، فالأماكن التي تكون فيها قلاقل سياسية أو ثورات اجتماعية وقبلية أو استقرار اقتصادي، يصعب أن تكون قبلة سياحية.

-تطوير وسائل النقل الجوي والبري وإنشاء مطارات قريبة ومحطات نقل متطورة الى المناطق الصحراوية، وذلك لعوبة المناخ بالمنطقة، مما ينعكس على عدد الوافدين السياح الهيا.

-وسائل الإعلام التي تؤدي دور مهم في الجذب السياحي.

-عرض لمختلف السلع والمنتجات المحلية ومحاولة تطوير خدمات النقل والإيواء والطعام والشراب والخدمات الترفيهية المناطق السياحية.

-الإكثار من المراكز الصحية الطبيعية من حمامات الطين والرمل وعيون المياه المعدنية الساخنة ذات الخصائص الاستشفائية.

٧- الخدمة الاجتماعية وصناعة السياحة:

يقول "فيليب بيرس" Philip L. Pearceأنه ينبغي الاهتمام بالدراسات الاجتماعية في السياحة بنفس القدر من اهتمامنا بالدراسات الاقتصادية في هذا المجال، لما لهذه النوعية من الدراسات من أهمية وفائدة يمكن أن تنعكس ايجابيًا على الدولة المضيفة، أو المواطنين المقيمين بمناطقها السياحية والأثرية، أو العاملين في مجال السياحة أو السائحين أنفسهم من حيث ضرورة تعريفهم سيكولوجيا ودورهم الاجتماعي ودراسة دوافعهم للسفر (Philip L. Pearce, 1982).

ويقول "Emanuel de Kadt" في كتابه "السياحة كطريق للتنمية" أنه من الخطأ إهمال دور البُعد الاجتماعي في السياحة، حيث تؤثر السياحة في سلوك وقيم السكان المضيفين بجهة المقصد السياحي، لما قد تحدثه من فجوة فيما بين السائحين وهؤلاء السكان، حيث نجد السائحين يظهرون أنماطًا من القيم والسلوكيات قد يكون مبالغًا فيها أحيانًا–حتى في الدول الغنية نفسها– وفي المقابل نجد المستويات المعيشية غالبًا ما تكون منخفضة في المناطق السياحية والأثرية، ففي هذه الحالة لن يكون الحل أو العلاج هو فصل السائحين عن السكان المحليين؛ لذا فالحل الأمثل هو دراسة هذه الظاهرة اجتماعيًا لتقليل حجم هذه الفجوة حتى لا تترك آثارًا سلبية لدى السكان المحليين تجاه هذه الصناعة (Emanuel de Kadt , 1979).

* جائحة كورونا :

١ – ماهو فيروس كورونا ؟

وينتمي فيروس كورونا إلى عائلة من الفيروسات المعروفة باسم (الفيروسات التاجية), تمت تسميته بالمسامير الشبيهة بالتاج على أسطحها, وهي تصيب في الغالب الخفافيش والخنازير والثدييات الصغيرة, لكنهم يتحولون بسهولة ويمكنهم الانتقال من الحيوانات إلى البشر, ومن إنسان إلى آخر, في السنوات الأخيرة أصبح لهذه العائلة دورًا متزايدًا في تفشي الأمراض المعدية في جميع أنحاء العالم, ومن المعروف أن هناك سبع سلالات تصيب البشر بما في ذلك الفيروس الجديد مما تسبب في أمراض الجهاز التنفسي حيث تسبب أربعة من هذه السلالات نزلات البرد (الرميدي، ٢٠٢١، ص ٩).

ظهر وباء كورونا المستجد (COVID–19) لأول مرة في مدينة ووهان بالصين في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩م, تم إخطار منظمة الصحة العالمية بوجود فيروس معدي غير مألوف, اعترفت الجمعيات الحكومية الصينية بهذا الفيروس الجديد, ثم ظهرت العديد من حالات Covid–19 في سفن الرحلات البحرية المختلفة, اعترفت السفن السياحية على الفور بزيادة الحالات في فبراير ٢٠٢٠ سجلت ٢٥ سفينة سياحية على الأقل تابعة لشركة Diamond Princess بعض حالات الإصابة بفيروس Covid–19 خلال مارس (تقرير وزارة السياحة، ٢٠٢٠).

٢– تأثير جائحة كورونا على المجال السياحي :

تعتبر السياحة أحد أهم الأنشطة الاقتصادية ومصدرًا هامًا لإيرادات العملات الأجنبية وتحقيق النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل في العديد من البلدان, إذ يتم إنتاج حوالي ١٠% من الناتج المحلي الإجمالي في العالم في هذا القطاع, كما يخلق قطاع السياحة وظيفة من بين كل ٤ وظائف جديدة في جميع أنحاء

العالم, وفي عام ٢٠١٩م شكلت السياحة الدولية ٨% من مجموع الناتج المحلي الإجمالي لدول منظمة التعاون الإسلامي ووفرت فرص عمل لأكثر من ٤٥ مليون شخص (العثيمين، ٢٠٢٠، ص ١٣).

أدى الإعلان عن جائحة كوفيد-١٩ يوم ١١ مارس ٢٠٢٠م من قبل منظمة الصحة العالمية إلى موجة تدابير فرض قيود على السفر بأشكال وكثافة مختلفة وضعت هذا القطاع في موقف صعب وفقًا لمنظمة السياحة العالمية, واعتبارًا من ٢٨ أبريل ٢٠٢٠, من بين ٢١٧ وجهة حول العالم: (عبد الواحد، ٢٠٢٠).

•أغلقت ٤٥% حدودها كليًا أو جزئيًا في وجه السياح "لا يسمح للركاب بالدخول".

•علقت ٣٠% الرحلات الدولية كليًا أو جزئيًا – تم تعليق جميع الرحلات الجوية.

•منعت ١٨% دخول مسافرين من دول محددة أو الركاب اللذين عبروا من خلال وجهات معينة.

•طبقت ٧% إجراءات مختلفة مثل الحجر الصحي أو العزل الذاتي لمدة ١٤ يومًا وإجراءات التأشيرة.

٣- دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة الآثار الاجتماعية لجائحة كورونا على العاملين بالمجال السياحي:

يعتبر دور الخدمة الاجتماعية بمعناه الشامل في هذه المواجهة هو عملية الوصول إلي مرحلة تحديد المشكلة ثم الانتقال منها إلى مرحلة حل المشكلة وذلك من خلال تحديد أبعادها وما يجب عمله لمواجهتها وكيفية ذلك وبواسطة من وما النتائج المراد الوصول إليها , ويشير مفهوم دور الخدمة الاجتماعية إلى الأنشطة العلمية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي والتي تتضمن الفهم الواعي للعميل كشخص في موقف بهدف الوصول إلى التغيير المطلوب في شخصيته وفي المواقف والظروف الاجتماعية المحيطة به بصورة متكاملة وهو ما يجب عمله تجاه العاملين بالمجال السياحي المتضررين من جراء هذه الجائحة.

حيث تُعد الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تتعامل مع قضايا، واحتياجات، ومشكلات المجتمعات كافة, والخدمة الاجتماعية كنظام اجتماعي تتداخل جهودها العلاجية، والوقائية، والإنمائية لمساندة المجتمع حتي ينجح في أداء وظائفه (غباري، ٢٠١٨، ص ٩).

وتتمثل المهمة الأساسية للخدمة الاجتماعية في مساعدة العملاء على تلبية احتياجاتهم وتعزيز رفاهيتهم، حيث تسعى الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال التمكين وتحقيق التكيف مع الظروف البيئية وأحداث التغيرات في نمط الحياة (Genitty, et al., 2014).

كما تسعي اللي تحقيق عدة أهداف منها: (حبيب، ٢٠٠٩)

- تحسين عملية حل المشكلات
- تحسين قدرات الناس للتوافق مع مشكلاتهم

- ربط الناس بالانساق التي تمدهم بالخدمات والموارد والفرص
- تحسين فاعلية هذه الانساق وإضفاء مزيد من الإنسانية على خدماتها
- المساهمة في تحسين السياسيات الاجتماعية في المجتمع وتنمية هذه السياسيات

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. إبراهيم، نيفين جلال (٢٠٠٧). دراسة تأثير المتغيرات المحلية والدولية علي صناعة السياحة الحاضر والمستقبل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة, كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس،٤ .(2)

٢. أمين، وليد سيد (٢٠٠٩). تداعيات الأزمة المالية الحالية على صناعة السياحة في مصر, مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة, كلية السياحة والفنادق, جامعة قناة السويس، ٦.(2)

٣. بخاري، عبلة عبدالحميد (٢٠١٢). اقتصاديات السياحة, القاهرة، دار الفكر العربي .

٤. بدوي، أحمد زكي ومصطفى، محمد كمال (١٩٩٣). معجم مصطلحات القوي العاملة, الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.

٥. تقرير وزارة السياحة والآثار, مارس ٢٠٢٠.

٦. جردات، محمد سليمان وهواري، معراج عبد القادر (٢٠٠٥). السياحة وأثرها في التنمية الاقتصادية العالمية, مجلة الباحث, كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, الجزائر، .(3)

٧. جوامع، إسماعيل وبركات، فايزة (٢٠١٠). صناعة السياحة في الجزائر ...قراءة في البرامج وإشكاليات التطبيق، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول السياحة في الجزائر: الواقع والآفاق المركز الجامعي بالبويرة.

٨. حبيب، جمال شحاته (٢٠٠٩). الممارسة العامة– منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث .

٩. حسن، بلال, على، أمال إبراهيم (٢٠١٢). التعرف على سلوك السائح مدخل لتحقيق السياحة المستدامة, مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: التنمية السياحية في الدول العربية تقييم واستشراف, المركز الجامعي غرداية, الجزائر.

١٠. حسن، هاشم رضا (٢٠١٩). الآثار الاجتماعية والنفسية لجائحة كورونا على الأسرة, مجلة البحث العلمي في التربية, جامعة عين شمس, كلية البنات، (٢٢)، ج.(

١١. دندراوى، علي عباس (١٩٩٤). العوامل الاجتماعية المؤثرة سلبًا فى تنمية الوعى السياحي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم .

١٢. الديب، ثروت علي علي (٢٠١٧). الآثار الاقتصادية والاجتماعية المصاحبة لمشكلات التنمية السياحية في المجتمع المضيف "دراسة ميدانية في إقليم القناة بورسعيد"، مجلة كلية الآداب، كلية الآداب، جامعة عين شمس.

١٣. الرميدي، بسام سمير (٢٠٢١). جائحة فيروس كورونا ومنظماتنا "دراسة التأثير والتحديات والحلول المقترحة, المحور الثاني (انعكاسات الظاهرة على الأفراد والمجتمعات)", المؤتمر الدولي الافتراضي حول جائحة كورونا (Covid-19) بين الانعكاسات والتحديات وفرص الازدهار, ١٠ مارس، جامعة البليدة, الجزائر.

١٤. ريان، زير (٢٠١٨). مساهمة التسويق السياحي في تطوير السياحة في الوطن العربي, رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية, جامعة محمد خضير, بسكرة, الجزائر .

١٥. الزوكة، محمد خميس (١٩٩٢). صناعة السياحة من المنظور الجغرافي, الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

١٦. السروجي، طلعت مصطفي (٢٠٠٩). ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية, القاهرة، الشركة العربية المتحدة للطباعة والنشر.

١٧. السنهوري، أحمد محمد (٢٠٠٧). موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين، الجزء الثالث (علاجي– وقائي– تنموي) ط٢، القاهرة، دار النهضة العربية .

١٨. عبد الرسول، ياسر عوض (٢٠١٦). معوقات التنمية السياحية المستدامة في مصر وآثارها الاقتصادية, المعهد العالي للإدارة والحاسب الآلي برأس البر.

١٩. عبد الواحد، محمد عرفات (٢٠٠١). ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في تنمية الوعي السياحي لدى العاملين بجمعية أصدقاء السائح، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.

٢٠. عبدالعليم، إيمان حنفي (٢٠٢١). التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعين في التعامل مع جائحة كورونا وبرنامج مقترح للممارسة العامة في التغلب عليها، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، .(23)

٢١. عبدالواحد، يوسف سليمان (٢٠٢٠). فيروس كورونا المستجد المعتقدات والاتجاهات, المجلة التربوية, كلية التربية, جامعة سوهاج، .(75)

٢٢. العثيمين، يوسف بن أحمد (٢٠٢٠). الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد-١٩ في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي(الآفاق والتحديات), مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية (سيسرك), ٢٠٢٠.

٢٣. عطوة، أمل عبد الفتاح (٢٠٢٠). التعامل مع الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كورونا في مصر رؤية مستقبلية, مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية, جامعة قناة السويس, كلية الآداب .(34) ,

٢٤. العلوي، عماد (٢٠١٩). مفهوم العمل لدي العمال, جامعة قسطنطينة, الجزائر , رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

٢٥. علي، علي إسماعيل (١٩٩٥). العلاج القصير في خدمة الفرد والتدخل في مواقف الأزمات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٢٦. عيسى، حسام عبدالحليم (٢٠١٦). السياحة ودورها في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية, المؤتمر السنوي الثالث في القانون, كلية الحقوق, جامعة طنطا.

٢٧. غباري، محمد سلامة (٢٠١٨). واقع المشكلات الأسرية التربوية من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

٢٨. الفقي، أمال إبراهيم وأبو الفتوح، ومحمد كمال (٢٠٢٠). المشكلات النفسية المترتبة على جائحة فيروس كورونا المستجد, المجلة التربوية, كلية التربية, جامعة بنها، .(74)

٢٩. مقابلة، أحمد محمود (٢٠٠٧). صناعة السياحة، القاهرة، دار كنوز المعرفة .

٣٠.نايلي، إلهام (٢٠١٥). الجاذبية السياحية لمدينة فلسطين, مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الرابع حول: دور القطاع الخاص في التنمية السياحية, جامعة اكلي محمد الحاج, البويرة, الجزائر .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Elizabeth A. Segal et al. (2005). Social Work an Introduction to the Profession , Thomson Brooks/ Cole, United States of America.
2. Emanuel de Kadt (1979). Tourism, Passport to Development, Oxford University Press, U.S.A.
3. Genitty, et al. (2014). Social Work Theory and Application to Practice, journal of higher Education Theory and practice, 14(1).
4. Horne, M. (2008). Valuse in social work, second edition, New york, Routledge.
5. Philip L. Pearce (1982). The Social Psychology of Tourist Behaviour, Pergam-on Press Let, N, Y.

6. Robert L. (1993). Le tourisme international .que sais je?. 5eme édition , Paris: Presses Universitaires.
7. Wager ,Marla B. (2010). Social Work and Social Welfare, second edition, New york, Routledge