

صناعة السياحة والسفر وازمة كورونا



- **Name :** Amr Mokhtar Abdel Fattah Deraz
- **Scientific Degree :**
 - 1- PHD Degree of hotel accounting
 - 2-Master Degree of hotel accounting
 - 3- Bachelor of Hotel Studies Dept., Faculty of hotel and tourism
- **Position:** lecturer - hotel and tourism faculty-sadat –city univers
- **Date of Birth:** 10/5/1989
- **Place of Birth:** menouf, Minufiya
- **Nationality:** Egyptian
- **E-mail Address:** amr_deraz@yahoo.com

Courses in the Study Field:

- AHLA CERTIFICATE (AMERICAN HOTELS AND LODGING ASSOCIATION)

- a) *in strategic management*
- b) *in development management trends*
- c) *in train the trainer*
- d) *in leader ship skills*
- e) *in front office skills*
- f) *in marketing skills*
- g) *in creativity and marketing skills*
- h) *in food and beverage management*
- i) *in food and beverage services*
- j) *in food safety (HACCP)*
- k) *in food safety (HACCP) management*
- l) *in housekeeping skills*
- m) **in steward skills**

- INTERNATIONAL CENTRE FOR SELF DEVELOPMENT *In self-development*

- MINISTRY OF TOURISM (TRANNING CENTRE) *1. In specialized training program in developing touristic skills*

-Egyptian International for Research and Development *Construction Accounting, Financial Accounting, Taxation (Duration of course from 23 November to 10 December)*

Publication

١	The Influence of Perceived Organizational Support and Employee Advocacy on Organizational Commitment in Hotels	٢٠١٨
٢	The Effect of Fellow Workers' Warmth and Competence on Frontline Employees' Proactive Customer Service Performance and Turnover Intentions in Hotels	٢٠١٨
٣	The Impact of Ethical Work Climate on Employees' Organizational Job Embeddedness in Hotels	٢٠١٨
٤	The Effect of Authenticity on Customers' Positive Emotions and Perceived Value in Korean Restaurants	٢٠١٨



Name : Hytham Mokhtar Abdel Fattah Deraz

Scientific Degree :

- 1- PHD Degree of Electronic Marketing
- 2- Master Degree of Food and Beverage
- 3- Bachelor of Hotel Studies Dept., Faculty of hotel and tourism

Position: lecturer - Higher sinia Institute

Qualification:

- 1- Marketing and Sales Management
- 2- Strategic Management
- 3- Modern Management
- 4- Train the trainer
- 5- leadership skills
- 6- Front office Management
- 7- food safety Management
- 8- Food and Beverage Management
- 9- Housekeeping Management

Date of Birth: 10/5/1989

Place of Birth: menouf, Minufiya

Nationality: Egyptian

E-mail Address: amr_deraz@yahoo.com

Courses in the Study Field:

- AHLA CERTIFICATE (AMERICAN HOTELS AND LODGING ASSOCIATION)

- n) *in strategic management*
- o) *in development management trends*
- p) *in train the trainer*
- q) *in leader ship skills*
- r) *in front office skills*
- s) *in marketing skills*
- t) *in creativity and marketing skills*
- u) *in food and beverage management*
- v) *in food and beverage services*
- w) *in food safety (HACCP)*
- x) *in food safety (HACCP) management*
- y) *in housekeeping skills*
- z) **in steward skills**

- INTERNATIONAL CENTRE FOR SELF DEVELOPMENT *In self-development*

- MINISTRY OF TOURISM (TRANNING CENTRE) *1. In specialized training program in developing touristic skills*

-Egyptian International for Research and Development *Construction Accounting, Financial Accounting, Taxation (Duration of course from 23 November to 10 December)*

Experiences in the Study Field :

- 1)** 2017 : **lecturer - Hotel and Tourism Institute**
- 2)** from 2013 till 2016 : **assistant lecturer - Hotel and Tourism Institute**
- 3)** from 2011 till 2013 : **Tourist Specialist - Ministry of Tourism**
- 4)** From 2009 to 2011 : **Assistant location manager - catering company (Compass Egypt in Cairo).**
- 5)** From 2008 to 2009 : **House man - Sheraton hotel (trainee).**
- 6)** From 2007 to 2008 : **Waiter – Porto marina hotel (trainee).**
- 7)** From 2006 to 2007 : **Chief - Grand Rotana in Sharm El-Sheikh (trainee)**

صناعة السياحة والسفر وازمة كورونا

تعد صناعة السياحة والسفر من اهم الصناعات حول العالم في الخمس سنوات الماضية ، وذلك لأنها كانت تمثل النصيب الاكبر من الناتج المحلي لمعظم بلدان العالم و مصدر للعملات الاجنبية ، بالإضافة الى انها كانت تمثل المصدر الأساسي لتوفير فرص العمل سواء للشباب أو النساء حول العالم ، حيث كانت تلك الصناعة تولد وظيفة واحدة لكل اربع وظائف جديدة حول العالم.

فمع حلول شهر مارس انقلب الوضع في تلك الصناعة وتأثرت صناعة السياحة والسفر حول العالم تأثراً كبيراً بأزمة فيروس كورونا (كوفيد -١٩) ، بل ووصفها البعض بانها الضحية الاكبر لتلك الفيروس، حيث تكبدت تلك الصناعة خسائر كبيرة وفقاً للمعلومات الصادرة من مستشار الاقتصاد بمنظمة السياحة العالمية د/ سعيد البطوطي ، حيث تقلص عدد السائحين الى (ما بين ٨٥٠ الى ١.١ مليار) سائح دولي بمقدار خسائر (ما بين ٩١٠ مليار دولار أمريكي الي ١.٢ تريليون دولار أمريكي) من الايرادات السياحية الدولية ، وظهر ذلك واضحاً من خلال انخفاض الناتج الإجمالي للسفر والسياحة العالمي بمقدار ٢.٧ تريليون دولار أمريكي.

ولتقليل تلك الخسائر الناجمة عن فيروس كورونا (كوفيد -١٩) ، كان من الضروري اتباع مجموعة من الاجراءات الاحترازية من شأنها عودة الروح لتلك الصناعة دون تكبد خسائر كبيرة محتملة من هذا الفيروس مرة أخرى ، والناتج عن الاختلاط المباشر بين العاملين في تلك الصناعة والوافدين من النزلاء من مختلف دول العالم، لذا اتخذ هذا القطاع حول العالم مجموعة من الاجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا لضمان صحة وسلامة السائحين وجميع العاملين بالمجال.

صناعة السياحة في الدول الأجنبية وازمة كورونا

اتخذ المسؤولون في قطاع المنشآت السياحية والفندقية في الدول الأجنبية مجموعة من الاجراءات الاحترازية للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد ، ففي الولايات المتحدة الامريكية قام فندق ماريوت باستخدام رشاشات كهربائية لتنظيف غرف النزلاء ، بالإضافة الى استخدام الهواتف المحمولة لتسجيل دخول النزلاء والوصول الي غرفهم.

في حين قامت ادارة فندق هاميلتون بواشنطن بتطهير كافة الغرف والممرات قبل وبعد مغادرة النزلاء وعدم اقامة أي حفلات او أنشطة ليلية ، كما حرص أيضا الفندق على تحديد عدد اثنين من النزلاء فقط لاستخدام المصعد. في حين قامت بعض المطاعم في سنغافورة بوضع فواصل زجاجية بين الطاولات لضمان التباعد بين الزبائن وبعضهم البعض. كما حرصت ادارة فندق (venetian) على وضع علامات ارشادية للنزلاء لحثهم على ترك مسافة ٦ اقدام فيما بينهم ، و تحديد عدد اربع من النزلاء فقط لاستخدام المصعد.

اما في بريطانيا قامت بعض المطاعم والكافيهات بجعل جميع العاملين يرتدون ملابس مربي النحل وذلك لمنع انتشارا العدوي ، وقامت ايضا بإخضاع العاملين لفحوصات منتظمة لدرجات الحرارة ، بالإضافة الي توفير عدد كافي من مطهرات اليدين في جميع انحاء المطاعم والخانات.

وقد ابتكرت المطاعم الايطالية أيضا طريقة لقوائم الطعام تختلف عن القوائم التقليدية والقوائم الالكترونية المنتشرة ، حيث تعتمد هذه الطريقة علي تقديم قائمة طعام غير تقليدية علي حصة صخرية (حجر) ، والذي يزين بطباعة (بار كود) يظهر من خلالها قائمة الطعام علي الهاتف المحمول بمجرد تسليط الكاميرا علي الحجر لمسح الكود المطبوع .

صناعة السياحة والسفر في الدول العربية وازمة كورونا

قامت هيئة الطيران المدني بالتعاون مع إدارة مراكز المراقبة الصحية في المملكة السعودية بعقد مجموعة من الورش لجميع العاملين بالمطارات لتدريبهم وتزويدهم بالمعلومات الكافية عن كيفية التعامل مع فيروس كورونا ، كما قامت أيضا بعمل معارض مصغرة عن تلك الفيروس وكيفية الحماية منه .

في حين قامت هيئة الطيران بدولة الكويت بوضع عدد كافي من الكاميرات الحرارية بجميع منافذها الحدودية لرصد أي حالات كورونا ، بالإضافة لذلك تعاونت مع وزارة الصحة الكويتية لتزويد المطارات بعدد كافي من العيادات الطبية وأطقم صحية مؤهلة ذات كفاءة عالية .

وعلي نفس النسق قامت أيضا هيئة النقل في دبي بتوفير أنظمة اذار مبكر للحالات الصحية وأجهزة كشف حراري في جميع المنافذ البحرية الجوية والبرية وأماكن التجمع ومراكز

التسويق للكشف المبكر عن أي حالات إصابة ، بالإضافة الي تفعيل منظومة التعقيم في الاماكن ووسائل النقل وتزويد المطارات بكافة المستلزمات الطبية .

وقد قامت الشركات السياحية في ابو ظبي بوضع مجموعه من الاجراءات الاحترازية كمحاولة لمنع تفشي وانتشار فيروس كورونا (كوفيد ١٩) ، وتتضمن هذه الاجراءات الاعتماد علي الموظفين ذات الفئة العمرية ما بين (١٨ : ٥٥) ، والخالين من الامراض المزمنة وابعاد الموظفين المصابين بأمراض مزمنة ذات الفئة العمرية الاكبر من ٥٥ عام واكتفائهم بالعمل عن بعد . كما قامت هذه الشركات أيضا بتوزيع عدد كافي من الكمامات والقفازات للعاملين والتعامل باستخدام وسائل الدفع الالكتروني في جميع المعاملات المالية قدر المستطاع.

كما اجتمع المجلس الوزاري العربي للسياحة برئاسة المملكة العربية السعودية في ١٧ يونيو ٢٠٢٠ لمناقشة الاثار السلبية الناجمة عن فيروس كورونا المستجد والمتضمنة خسائر بمقدار ١٩٠ مليار دولار ، بالإضافة الي انخفاض الاستثمار بنحو ٢٥.٤ مليار دولار مقارنة بعام ٢٠١٩ وتعرض ٤.٥ ملايين وظيفة للخطر. حيث اوصي الاجتماع على جميع الدول العربية بما يلي:

١. تقديم اعفاءات ضريبية للقطاع لمدة سنتين على الاقل.
٢. رفع ميزانيات الترويج للاماكن والمقاصد السياحية.
٣. اعفاء شركات الطيران من دفع رسوم ابواء الطائرات ورسوم استخدام المجال الجوي كأحد وسائل الجذب للسياحة.
٤. اطلاق منصات افتراضية لاهم المعالم السياحية لتشجيع مبادرة (stay home) (stay safe) للحفاظ على صحة وسلامة الجميع.

كما اصدرت المنظمة العربية للسياحة بالتعاون مع الاتحاد العربي للنقل مجموعة من التوصيات والاشتراطات التي يجب على المنشآت السياحية والفندقية وشركات السياحة اتباعها كأحد الشروط لإعادة تشغيلها مرة اخرى ، منها تزويد المطارات والمنشآت السياحية والفندقية بأحدث اجهزة الكشف الطبي ، التأكيد علي تعقيم وتطهير تلك المنشآت ، والاستفادة من البرامج التدريبية المعدة من قبل المنظمة عن طريق (online) لمواجهة ازمة كورونا لجميع العاملين بالقطاع.

صناعة السياحة والسفر في مصر وتدابير ازمة كورونا

اولا: الاجراءات الاحترازية في المنشآت الفندقية والسياحية

اتخذ الاتحاد المصري للغرف السياحية وغرفة المنشآت الفندقية على عاتقه مسؤولية مواجهة فيروس كورونا من خلال وضع خطة احترازية لمواجهة تلك الفيروس ، حيث تشمل هذه الخطة مجموعة من الارشادات الموضوعية من قبل منظمة الصحة العالمية كأحد الشروط اللازمة لاستقبال وفود السائحين من مختلف دول العالم ، وأيضا لضمان وسلامة السائحين وجميع العاملين بالقطاع ومن هذه الاجراءات الاحترازية :

١ . يجب على المنشآت الفندقية توفير عيادة وطبيب مقيم به وعلى اتصال دائم بوزارة الصحة .

٢ . يجب على المنشآت الفندقية توريد جميع ادوات النظافة والتعقيم من قبل شركات معتمدة من وزارة الصحة .

٣ . يجب على المنشآت الفندقية توفير معقم لليدين في معظم الاماكن ، بالإضافة الى تعقيم امثلة النزلاء قبل دخولهم الفندق .

٤ . يجب على المنشآت الفندقية توفير دور كامل للحجر الصحي ، كأحد الطرق الاحترازية في حالة ظهور حالات مفاجأة سواء من النزلاء او العاملين .

٥ . يجب على المنشآت الفندقية توفير عدد كافي من الاقنعة والقفازات وغيرها من الادوات الصحية .

٦ . يجب على المنشآت الفندقية تسجيل دخول النزلاء الكترونيا بقدر المستطاع ، وفي حالة التسجيل اليدوي يجب استخدام ادوات احادية الاستخدام .

٧ . يجب على المنشآت الفندقية تسجيل درجة حرارة النزلاء والعاملين في كل مرة يدخلوا فيه الى المنشأة .

٨ . يجب على المنشآت الفندقية اتباع مجموعة من الاجراءات الاحترازية فيما يخص تناول الطعام داخل المطعم :

أ . الغاء فكرة البوقية بمختلف اشكاله .

- ب. ان تكون المسافة بين موائد الطعام (١.٥ - ٢) متر .
- ت. ان لا تزيد عدد الكراسي علي المائدة الواحدة عن ٤ كراسي.
- ث. ان تكون المسافة متر بين الكراسي والاخر على نفس المائدة.
- ج. استخدام ادوات المائدة احادية الاستخدام بالقدر المستطاع.
- ح. تطهير وتنظيف اسطح المائدة بعد كل استخدام.
٩. يجب على المنشآت الفندقية اتباع مجموعة من الاجراءات الاحترازية فيما يخص استخدام النزلاء حمامات السباحة:
- أ- تطهير وتنظيف حمامات السباحة والمناطق المحيطة بها.
- ب- يجب ان تكون نسبة تركيز الكلور ٥ مجم / لتر لإبطال مفعول الفيروس.
- ت- يجب ان تكون نسبة تركيز البرمين ١٠ مجم / لتر لإبطال مفعول الفيروس.
- ث- ان تكون المسافة بين الكراسي لحمام السباحة لا تقل عن متر ونصف.
١٠. يجب علي المنشآت السياحية والفندقية إلزام جميع الطهاة والمضيفين بإتباع مجموعه من الاجراءات الاحترازية لسلامة الغذاء والمتضمنة ما يلي :
- أ- اتباع الطرق الصحية في اعداد وتجهيز وتقديم الطعام
- ب- التأكد من نظافة وسلامة الادوات والمعدات والاجهزة المستخدمة في اعداد وتقديم الطعام بصفة مستمرة
- ت- غسل اليدين قبل وأثناء وبعد اعداد الطعام .
- ث- استخدام درجات الحرارة الملائمة للقضاء علي الفيروس في حالة وجوده.
- ج- الاهتمام بالنظافة الشخصية للطهاة والمضيفين.
- ح- تعقيم اليدين بالمطهرات المركزة علي الكحول

- خ- استخدام الكمادات والقفازات وتبديلها بصفة مستمرة إن أمكن .
- د- ابلأغ الادرارة فف ءالة الشعور بأعراض مرضفة مشابهة لأعراض ففروس كورونا ، وذلك كمأولة للتلقلل من اءمأالفة اصابة فرقق العمل والصفوف
- ذ- ءءنب لمس العفن أو الفم أو الانف بالففء.

١١. فبب على العاملفن بالمنشآت الفندقفة العائفن من الإبارة ان لا فعافون مبالره للعمل ، ولكن فبب ان فقضون ففره بفر صءف وففم قفاس دربة ارارءهم باسءمرار ءءف ففم الاطمئنان على صءءهم قبل ءءامل مع النزلاء.
١٢. فبب على المنشآت الفندقفة ءطهفر الالف وعبف الاماكن بصفة فومفة لمنع انءشار الففروس.

ءانفا: الارباء الاءرأفة ءءف وضاءها المءام لمنع ءفشف ففروس كورونا

كما قامء المءام فف مصر بإصدار معبوة من ءءلفماء فبب على عبف العاملفن ءنففءها ومنءضمنه الاءف :

١. ءشعب العاملفن على ءناول معبوه من الففءامفن لءقوة البهاز المناعف.
٢. ءقفم بعض المشروفاء للءقوة المناعة لءف العاملفن مءل (اللفمون - الزنبفل - ءفاح الاءضر)
٣. ءوففر قائمة الطعام عبر موقع المءعم لءقلل الاءءاك بفن الزفائن والعاملفن .
٤. ءوففر مءهراء للففن القائمة على الكول
٥. ءرفب العاملفن على كفففة المأافظة على النظافة الشءصفة ، واءباع المعاففر الاءصة بسلامة الءاء.
٦. ءرك مساة ءوالف ٢ مءر بفن كل مائة ومسافة ١ مءر بفن الكراسف للمائة الواءة.
٧. ءوفر عدد كافي من القفازاء والكماءاء والمسءلزاماء الطبفة اللازمة.

ءالءا : الارباء الاءرأفة ءءف وضاءها وزارة الطفران فف مصر لمنع ءفشف ففروس

كورونا (كوففء ١٩)

قامت وزارة الطيران المدني بوضع خطة احترازية وفقا للقواعد الموضوعة من قبل منظمة الصحة العالمية لضمان سلامة جميع الركاب والعاملين بذلك القطاع ولمنع تسلسل فيروس كورونا (كوفيد ١٩) الي البلاد ، وتشمل تلك الخطة الموضوعة مجموعة من الاجراءات الاحترازية متمثلة فيما يلي :

١. تطهير وتعقيم جميع الطائرات ووسائل النقل التي تعمل بالمطارات ومرافقها وفقا لإرشادات منظمة الصحة العالمية

٢. توفير عدد كاف من الكمادات والقفازات وغيرها من الادوات الصحية اللازمة .

٣. اجراء الكشف الطبي لجميع الركاب والحجر الصحي الاجباري لجميع الركاب القادمين من الدول المشتبه بها الاصابة بالفيروس .

٤. تدريب جميع العاملين بتلك القطاع علي كيفية التعامل بالحالات المشتبه بها ، واتباع جميع اجراءات السلامة والصحة وفقا لمعايير منظمة الصحة العالمية في جميع معاملتهم اليومية

٥. خصصت وزارة الطيران غرفة عمليات مركزية لمتابعة حركة جميع الركاب بجميع المطارات علي مدار ٢٤ ساعة .

٦. تشكيل لجان في جميع المطارات بالتنسيق مع الادارة المركزية للخدمات الامنية ، وذلك للتأكد من تطبيق جميع الاجراءات الاحترازية والتعامل مع اي حالات طارئة .

٧. نشر الوعي بين جميع العاملين باستخدام وسائل متنوعه كالنشرات وغيرها والتي تتضمن (كيفية الوقاية من الفيروس ، عدم الازدحام ، تجنب الاشخاص المصابين بنزلات البرد والانفلونزا ، الاهتمام بالنظافة الشخصية)

٨. تخفيض عدد العاملين المتواجدين في نطاق العمل مع ضمان استمرارية انجاز العمل بكفاءة دون حدوث اي خلل وفقا لقرار رئيس مجلس الوزراء ٧١٩ لسنة ٢٠٢٠ .

رابعاً: الإجراءات الاحترازية في شركات السياحة لمنع تفشي فيروس كورونا (كوفيد ١٩)

أصدرت غرفة المنشآت السياحية دليلاً حول الإجراءات الاحترازية لمواجهه فيروس كورونا المستجد والملزمة علي جميع الشركات والمحلات السياحية وتتضمن ما يلي :

١. الإبلاغ عن أي حالة مشتبه به الإصابة بفيروس كورونا سواء للأجانب او العاملين بها
٢. التعاقد مع أطعم طبية مدربة بوزارة الصحة للتعامل مع الحالات المشتبه به .
٣. نشر الوعي بين جميع العاملين لاتباع الإجراءات الاحترازية لمواجهه فيروس كورونا من خلال وسائل متنوعة من منشورات وغيرها .
٤. تعقيم وتطهير جميع الشركات والمحلات السياحية .
٥. قامت لجنة التدريب بالغرفة بتصوير مجموعه من الارشادات الاحترازية علي قناة اليوتيوب والفيس بوك الخاصة بالغرفة لنشر الوعي لمواجهه هذا الفيروس .

خامساً: الإجراءات التي وضعتها الدولة لمواجهه تداعيات فيروس كورونا (كوفيد ١٩ - ١) في الاقتصاد المصري

قامت الحكومة المصرية برئاسة د / مصطفى مدبولي في ١٧ مارس ٢٠٢٠ بإصدار حزمة من الإجراءات للتعامل مع التداعيات الاقتصادية الناجمة عن فيروس كورونا المستجد (كوفيد - ١٩) لجميع القطاعات واستيعاب الخسائر بما فيهم قطاع السياحة والسفر كأحد السبل للحد من الآثار السلبية المتوقعة وتقليل معدل الانكماش الاقتصادي رغم انتشار الفيروس ، وتضمنت تلك الإجراءات ما يلي :

١. تثبيت أسعار الكهرباء لمدته تتراوح من ٣ : ٥ سنوات ، مع تخفيضها مع الجهد الفائض والعالي والمتوسط بقيمة ١٠ قروش .
٢. تخفيض اسعار الفائدة بنسبة ٣ % ، مع تأجيل أقساط القروض لجميع المنشآت الفندقية والسياحية وذلك لحين احتواء الازمة.

٣. تخفيض اسعار الغاز الطبيعي ٤.٥ دولار لكل مليون وحدة ضرورية.

٤. تقديم الدعم والتمويل اللازم لشراء المعدات والادوات اللازمة للمنشآت السياحية والفندقية .

٥. تأجيل الضرائب العقارية المستحقة علي المنشآت السياحية الفندقية لمدة ٣ أشهر.

ونستنتج مما سبق أنه يجب علي جميع المسؤولين بقطاع السياحة والسفر حول العالم . أن يطبقوا كافة الاجراءات الاحترازية والوقائية الصادرة من منظمة الصحة العالمية سواء كان للمنشآت السياحية والفندقية أو شركات السياحة وذلك محاولة لمنع انتشار فيروس كورونا (كوفيد -١٩) ، بالإضافة الي ذلك يجب عليهم متابعه الوضع الراهن ومحاولة التكيف مع تلك الكارثة كمحاولة منهم في استمرار عجلة العمل في تلك القطاع والحد من الانكماش الاقتصادي له ورفع معدل النمو مره أخري كسابق عهده .

المراجع

1. www.akhbaredewlyoum.com/news/newdetails/3065653.
2. www.youm7.com/story/2020/5/31/4798445.
3. www.masrawy.com/news/news-economy/2020/5/27.
4. www.alhurra.com/news/bussiness/2020/4/26.
5. www.bbc.com/middleeast/53423794.
6. www.arabic-uronewas.com/2020/7/20.
7. www.almasryalyoum.com/details/news/2020/4/13.
8. www.arabic-ccn.com/travel/articale/coronavirus-travel-industry-changes/2020/4/02.
9. www.eces.org.eg/news/uploads/3/2020.
10. www.skynewsarabia.com.
11. www.independentarabia.com/node/2020/4/01
12. www.alarabiya.net/saudi-today/2020/6/18

13. www.alarabiya.net/travel - and - tourism/2020/7/01
14. www.elmahrousanews.com.
15. www.mubasher.info.com.
16. www.spa.gov.sa.
17. www.gate.ahram.org.eg/news/2426337.
18. www.shorouknews.com/view/news/news2020/5.
19. www.dw.com.in30language.
20. www.unwto.org/tourism-covid-19.
21. www.alborsaanews.com/2020/05/061339201.

مقال بأعداد

عمرو مختار دراز : مدرس بكلية السياحة والفنادق –جامعة مدينة السادات

هيثم مختار دراز : مدرس بالمعهد العالي للسياحة والفنادق براس سدر.