



جامعة المنصورة
كلية السياحة والفنادق

تقييم الأثر الإقتصادي لتسريح العمالة السياحية خلال فترة الأزمة إعداد

بسمه مسعد حراز

باحثة ماجستير بقسم الدراسات السياحية،

كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة

أ.د/ طلعت أسعد عبد الحميد

أستاذ التسويق والإعلان

كلية التجارة، جامعة المنصورة

أ.د/ رانيا بهاء الدين بدر الدين

أستاذ بقسم الدراسات السياحية، كلية

السياحية والفنادق، جامعة المنصورة

Assessing the Economic Impact of Layoffs During the Crisis Period

The current study aimed to study the dimensions associated with the demobilization of tourism workers in Egypt, in addition to studying the reasons for the demobilization of tourist workers in Egypt, and to study the economic effects resulting from the demobilization of workers from the point of view of both workers in the tourism sector and tourism experts, and to identify the responses to the crises experienced by Egypt and the world, And its impact on the layoffs of tourism workers, in addition to reaching a set of recommendations to avoid the layoffs of tourism workers in times of crisis. Questionnaire lists were prepared to collect the necessary data for this study. Personal interviews were held with (80) managers of tourism companies, and personal interviews were held with (20)) from tourism experts in different sectors, and descriptive statistics and path analysis were used through statistical analysis programs to analyze the data. The study concluded that there is a statistically significant relationship between tourism crises of all kinds and layoffs. The Pearson correlation was measured between preparing tourists and preparing tourist nights (these two variables are affected by tourism crises) and between preparing workers in tourist establishments (this variable is affected by layoffs). A program was used. SPSS, 24 to measure correlation.

Keywords: Economic Impact- Layoffs - Crisis.

المخلص :

تعتبر صناعة السياحة من الصناعات التي يمثل العنصر البشري عصبها الرئيسي، حيث تتسم صناعة السياحة بقدرتها الفائقة على توليد فرص العمل سواء المباشرة أو غير المباشرة نظراً لتنوع تخصصاتها وكثافة طلبها للعمالة بشتى المجالات، و تمثل العمالة المدربة في قطاع السياحة أهم ما يملك هذا القطاع الحيوي خاصة أنها تحتاج إلى سنوات من الخبرة والتدريب بالإضافة إلى قدرتها على التكيف مع الأزمات المتكررة التي يعاني منها القطاع السياحي،هدفت الدراسة إلى دراسة الأبعاد المرتبطة بتسريح العمالة السياحية في مصر و دراسة أسباب تسريح العمالة السياحية في مصر، بالإضافة إلى دراسة الأثار الاقتصادية الناتجة عن تسريح العمالة من وجهة نظر كل من مديرى الشركات السياحية والخبراء السياحيين فى مصر،كذلك التعرف على ردود الأزمات التي مر بها مصر والعالم وتأثيرها على تسريح العمالة السياحية

وقد اعتمدت الدراسة على نوعين:أ-استمارة مقابلات شخصية مع مديري الشركات السياحية تم استخدام اسلوب المسح الشامل لجميع شركات السياحة الفئة (أ) في محافظتى الدقهلية ودمياط والتي بلغ عددها (٣٤) شركة وفقاً للموقع الإلكتروني لغرفة

شركات ووكالات السفر والسياحة (www.etaa-egypt.org) وبعد استبعاد ١٤ شركة تعذر اجراء المقابلة مع مديرها او لم يتم العثور عليها، فقد تم عقد مقابلات شخصية (٢٠) من مديري الشركات السياحية ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

استمارة مقابلات شخصية مع الخبراء السياحيين تم عقد مقابلات شخصية مع عدد (١١) من الخبراء السياحيين في القطاعات المختلفة وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج والتوصيات منها: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأزمات السياحية بكافة أنواعها وتسريح العمالة وتم قياس علاقة الارتباط بيرسون بين إعداد السائحين وإعداد الليالي السياحية (يتأثر هذين المتغيرين بالأزمات السياحية) وبين إعداد العاملين في المنشآت السياحية (يتأثر هذين المتغير بتسريح العمالة) وتم استخدام برنامج SPSS, 24 لقياس العلاقة الارتباطية، وكشفت الدراسة عن بعض التجارب الناجحة لبعض الدول أو المقاصد السياحية في التعامل مع العمالة السياحية في وقت الأزمات منها الأردن، الإمارات، السعودية، ألمانيا

وفرنسا وإسبانيا ومصر وأن القانون المصري يحتاج إلى مزيد من التعديل ليضمن حماية حقوق العمالة وقت الأزمات وتعتبر الأزمات السياسية هي أبرز الأزمات التي أثرت على القطاع السياحي وخاصة على العمالة السياحية وأن هناك مجموعة من الخيارات أو البدائل التي يمكن للشركات اللجوء إليها لخفض التكاليف في أوقات الأزمة دون أن تضطر للاستغناء عن خدمات بعض موظفيها وأن قطاع الفنادق أبرز قطاعات العمالة السياحية المتأثرة بالتسريح وقت الأزمات .

الكلمات الدالة : الأثر الإقتصادي -تسريح العمالة السياحية - الأزمات السياحية
أولاً: مقدمة

إن القطاع السياحي يتميز عن غيره من القطاعات الأخرى بالحيوية والتجديد في العمل والتطوير، حيث إن العامل في هذا القطاع لا يتوقف عند حد معين أو درجة معينة، ولكن تطلعاته لا تتوقف عند حد معين متى ما وجد الإصرار والمثابرة.
أن للسياحة دوراً كبيراً في توفير فرص العمل، وهناك دول بأكملها تعيش من المدخول السياحي فقط، كما أن السياحة في

مصر أصبح لها وزنها وأمنت الكثير من الوظائف للمصريين ، خاصة بعد جهود الهيئة العامة للسياحة والآثار وبزمن قياسي، من خلال تنظيمها لعمل المكاتب السياحية وجمعهم تحت مظلتها، إضافة إلى اهتمامها بالسائحين والعملاء وتنظيمها للدعايات والحملات الإعلانية والتعريف بالمناطق السياحية في مصر سواء من خلال الكتيبات أو الإعلانات والدلائل السياحية وغيره(الركابي، ٢٠١٦).

كشفت الأزمات التي تعرض لها القطاع السياحي خلال السنوات الماضية بداية من عام ٢٠١١ إلى عام ٢٠١٤ أن الجانب الأكثر تضرراً هو العمالة السياحية المدربة حيث لجأت كثير من الشركات السياحية المصرية لتسريح عدد كبير من عمالتها السياحية توفيراً للنفقات مما كان له الأثر الاقتصادي السلبي على القطاع السياحي وعلى عجلة التنمية الاقتصادية في مصر وتراجع الميزة التنافسية للقطاع السياحي المصري، هذا وقد بلغ عدد العاملين بالقطاع السياحي (٥٤,٤٤١ ألف) عام ٢٠٢٢ تم تسريح نسبة ٤٠% من العمالة في القطاع السياحي المصري لعام ٢٠٢٢ مقارنة بعام ٢٠٢١ الذي بلغ فيه إجمالي أعداد العاملين بالأنشطة السياحية المختلفة (٦٠,٢٠٩ ألف) بسبب أزمة الحرب

الروسية الأوكرانية (أبو فارة، ٢٠٢١)، مما إلى زيادة نسبة البطالة داخل القطاع السياحي المصري وبالنظر إلى هذه الأزمات، وتؤثر هذه الأزمات بشكل كبير على القطاع السياحي باعتباره قطاع شديد الحساسية للأزمات، وتقلل من فرص التقدم في مسار التنمية السياحية، حيث تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على العمالة السياحية في المجتمع وما تمثله من ركيزة أساسية من ركائز الحركة التنموية.

ثانياً: الدراسات السابقة

أ-هدفت دراسة (smeral.2010) إلى قياس الأثر الإقتصادي للأزمة العالمية في الفترة من ٢٠٠٩-٢٠١٠ ودراسة التوقعات المستقبلية للأزمة ودراسة المخاطر المحتملة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تأثر قطاع السياحة بمخاطر التقلبات الإقتصادية والذي يعتبر أحد القطاعات الهامة في الإقتصاد ككل وتأثر الطلب السياحي في كثير من الدول في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا مقارنة بعام ٢٠٠٨ وارتفاع نسبة البطالة بين العاملين في قطاع السياحة بنسبة ٨% مقارنة بعام ٢٠٠٨ وانخفضت فرص العمل الجديدة في قطاع السياحة إلى ٦٠٠ ألف بمعدل ١٣% مقارنة بعام ٢٠٠٨ وحدث انخفاض في الاستثمار

الأجنبي المباشر بنحو ٥,١٢ و ٧.٨٤ مليارات دولار أمريكي مقارنة بعام ٢٠٠٨ بالإضافة إلى إنفاض إسهام قطاع السياحة في الناتج المحلي الإجمالي وانخفاض كبير في نسب إشغال الفنادق على مستوى العالم وتتشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الموضوع حيث تناولت التأثير الاقتصادي للأزمة العالمية في الفترة من ٢٠٠٩-٢٠١٠ على قطاع السياحة العالمي ومن بين هذه التأثيرات ارتفاع معدل البطالة بشكل ملحوظ ولكن لم يتم تناول مشكلة تسريح العمالة كأحد أسباب البطالة بشكل كبير في ظل الأزمة ولم يتطرق الباحث إلى كيفية مواجهة الأزمة ومحاولة الحد من المخاطر المحتملة، كما تشابهت الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في بعض النتائج وهي أن قطاع السياحة قطاع شديد الحساسية للأزمة وأن قطاع السياحة أحد القطاعات الهامة في الاقتصاد ككل .

ب-هدفت الدراسة (Kahiki, 2012) إلى دراسة تأثير الأزمة الاقتصادية العالمية على قطاع السياحة والسفر خاصة اليونان بالتطبيق على ثاني أكبر مدينة في اليونان وهي (Thessaloniki) حيث أدت الأزمة المالية العالمية في ٢٠٠٨ إلى اضطراب في عدد من الدول الأوروبية، والتي منها اليونان،

والبرتغال، وإسبانيا، ورومانيا، والمجر، وكان على رأس تلك البلاد اليونان، والتي عانت من زيادة كبيرة في حجم ديونها الخارجية، وتفاقت تلك الأزمة أثناء الأزمة المالية العالمية في ٢٠٠٨، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: بلغت نسبة الديون السيادية لليونان حوالي ٢٤٠ مليار يورو، بنسبة ١٧٥% من الناتج المحلي الإجمالي، وقامت وكالات التصنيف الائتماني بخفض تصنيف اليونان إلى درجات متدنية في فئة الدول المهددة بالتخلف عن سداد ديونها، مما أدى إلى ارتفاع أسعار الفائدة على الديون اليونانية، وتأثرت صناعة السياحة نتيجة للأزمة العالمية في عام ٢٠٠٨ وأدت إلى تراجع في حجم المبيعات والأرباح خاصة خلال عام ٢٠٠٩ ثم عادت للانتعاش مرة أخرى في عام ٢٠١٠ وفي عام ٢٠١١ تعافت تماما من تداعيات الأزمة وعادت لمعدلاتها تدريجيا، وحدث تراجع معدل الطلب السياحي على كثير من الدول وتراجع العائدات من الفنادق خلال عام ٢٠٠٩ وارتفعت معدلات البطالة إلى ٢٥%، وإلى أكثر من ٥٠% بين الشباب عام ٢٠٠٩، فالتعافي من الأزمة في قطاع السياحة يعنى توفير مزيد من فرص العمل، وتتشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الموضوع حيث تناولت التأثير الاقتصادي للأزمة العالمية في الفترة من ٢٠٠٩-٢٠١٠ على

قطاع السياحة العالمي بالتطبيق على اليونان وأشار إلى تأثير الأزمة على ارتفاع معدلات البطالة ولكن لم يتناول الباحث كيفية مواجهة الأزمات بصفة عامة وإدارة الأزمة مستقبلياً وهذا ما تناولته الدراسة الحالية ووضع حلول للتعامل مع الأزمات بصفه عامة.

ت-هدفت الدراسة (Zeriba, Alexandro, 2015) إلى التعرف على مدى أهمية قطاع السياحة في الاقتصاد ككل حيث بلغ أرباح الولايات المتحدة من صناعة السياحة حوالي ١٠ مليار دولار سنويًا وأرباح أكثر منها في الاتحاد الأوروبي حتى مع الانكماش الاقتصادي المالي، مما يجعل السياحة عاملاً رئيسياً حل لتجاوز الأزمات الاقتصادية والتعرف على طرق قياس الأثر الاقتصادي للسياحة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: بلغ النمو السنوي لقطاع السياحة في العالم حوالي ٧.٧٪ وهو في تزايد سنويًا مما يجعل السياحة من أفضل الأنشطة الاقتصادية المربحة للبلدان، وأن هناك ثلاث طرق تحليل رئيسية تسمح بحساب التأثير الاقتصادي للسياحة - تحليل الأهمية: لقياس حجم وهيكل قطاع السياحة بما فيها حجم العمالة السياحية - تحليل التأثير: لقياس إنفاق السائحين، تحليل التكلفة أو العائد: لقياس

مدى كفاءة دراسة جدوى المشروعات السياحية. وتسهم صناعة السياحة بشكل كبير في الناتج المحلي وتحفيز عائدات السياحة المتولدة من الدول الأوروبية كذلك يساعد تحليل الأثر الإقتصادي لقطاع السياحة على تحقيق التنمية المستدامة.

وتشابهت الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الموضوع فتناولت الدراسة الأثر الإقتصادي للسياحة بصفه عامة ولكن لم تتناول الدراسة دراسة الأثر الإقتصادي للسياحة في ظل وجود أزمة وهو ما تناولته الدراسة الحالية وبصفه خاصة من بين هذه التأثيرات التأثير على العمالة السياحية وذلك باعتبارها العصب الرئيسي لصناعة السياحة.

ثالثا: الفجوة البحثية:

قام الباحث بالوصول لمشكلة الدراسة من خلال تحليل الفجوة البحثية في الدراسات السابقة محل الدراسة، وتحليل نتيجة الدراسة الاستطلاعية، وأخيرا تحليل الدراسات والتقارير الاقتصادية والمهنية محل الدراسة كما يلي:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة الخاصة بمتغيرات البحث ، توصلت العديد من الدراسات إلى أن هناك علاقات

ارتباط موجبة بين أعداد العاملين وأعداد السائحين حيث بلغت قيمة العلاقة الارتباطية ٠.٦٠٧، مما يشير الى الارتباط الطردي إيجابا وسلبا بمعنى انه كلما زاد عدد السائحين زاد أيضا عدد العاملين وبالمثل فان الأزمات السياحية ينتج عنها تراجع أعداد السائحين مما يؤدي الى انخفاض عدد العاملين بسبب تسريح العمالة السياحية.

رابعا: متغيرات الدراسة :

أ- تسريح العمالة السياحية :

مفهوم تسريح العمالة:

عرفه (الركابي، ٢٠١٦ص ٢٦): "هو أحد الوظائف الاستثنائية للموارد البشرية، وهي عملية حساسة للغاية، وتعنى بتقليص حجم الموظفين لخفض النفقات". وإن كان هناك عملية الاختيار والتعيين، فهناك أيضا عملية يضطلع بها قسم الموارد البشرية وهي الاختيار والتسريح .

كما عرفه (أبو الفتوح، ٢٠١٤ص ٣٠٠) " أنه فصل أكثر من عامل دفعة واحدة أو وفق جدول زمني محدد بصفة متلاحقة نظرا لأسباب اقتصادية، وهو إجراء

يتخذ صاحب العمل عندما يتعرض لصعوبات مالية أو تجارية أو تقنية تفرض عليه التخفيف أو التقليل من عدد العمال كحل وحيد لإعادة توازنه الاقتصادي والمادي، وتغطي هذه العملية التعامل مع الموظفين الذين سيقع عليهم الأثر والتفاوض معهم.

هذا ومن الجدير بالذكر أنه يختلف مفهوم التسريح من العمل عن مفهوم الفصل من الخدمة أو الإقالة، فتسريح العاملين لا يكون بسبب ضعف أدائهم أو بسبب ارتكابهم لأخطاء أو مخالفات ما، ولكن يكون التسريح بسبب وجود فائض في العمالة يُكلف المنظمة أموالاً إضافية بدون أن تحصل على عوائد أو أرباح مقابل تلك الأموال المصروفة، فتضطر إدارة المنظمة إلى اتخاذ قرار يتعلق بتسريح بعض من عاملها لتجنب المزيد من الخسائر المالية. أما الفصل من الخدمة أو الإقالة فتعني إنهاء خدمات العاملين إما بسبب ضعف أدائهم وعدم امتلاكهم للمهارات والقدرات الكافية للقيام بواجباتهم، أو بسبب ارتكابهم لأخطاء جوهرية مثل الاختلاس والتزوير وتسريب أسرار المنظمة، أو بسبب تجاوز غياباتهم للمدة المسموح بها (عبد المجيد، ٢٠١٦).

ب- آثار التسريح لأسباب اقتصادية (المصري، ٢٠١٤)
يترتب على التسريح الجماعي لأسباب اقتصادية بعض الحقوق
للعمال الذين تم تسريحهم، والتي أقرتها مختلف القوانين
والتنظيمات العمالية، والتي تتمثل في الآتي:

- ١) احترام المستخدم لمهلة الإخطار واستفادة العامل من
تعويض التسريح
- ٢) التعويض الشهري للتأمين على البطالة
- ٣) الحق في الحصول على شهادة عمل والأولية عند إعادة
التوظيف

ج- الأزمات التي أثرت على القطاع السياحي

مفهوم الأزمة :عرف (حمدي، ٢٠١٤، ص ٢٠٠) "هي
حالة خلل وتمزق تؤدي إلى تناقض مادي على كل المنظمة ويهدد
القيم الأساسية والافتراضات الرئيسية التي تقوم على أساسها
المنظمة ونظامها"

كما عرف (حواش، ٢٠١٥، ص ١٠٤) الأزمة أنها "حالة من عدم
الاستقرار تتضمن إشارات وتنبؤات بحدوث تغييرات حاسمة

قريبة قد تكون نتائجها غير مرغوب فيها على الإطلاق، وقد تكون هذه النتائج إيجابية في بعض الأحيان ومرغوب فيها بصورة كبيرة".

ويمكن تحليل مفهوم الأزمة بأنه كل ما لا يمكن توقعه أو التفكير فيه من أحداث أو تصرفات تؤثر على وتهدد بقاء الناس ومنظمات الأعمال أو تلوث البيئة والحياة الطبيعية يتضح مما سبق أن جميع التعريفات السابقة تتضمن عناصر أساسية تشكل ملامح الأزمة، وهي تتمثل في : عنصر المفاجأة، عنصر الخطر والتهديد، عنصر الوقت حيث يمثل الوقت قيمة حاسمة في عملية اتخاذ القرار(العدوان، ٢٠١٧).

د- أثر الأزمات بأنواعها المختلفة على القطاع السياحي

أن السياحة في مصر مرت بفترات عصيبة ومن أبرز هذه الأزمات التي مرت على القطاع السياحي المصري الأحداث الإرهابية في ١١ سبتمبر عام ٢٠٠١، عام ٢٠٠٣ خلال وباء فيروس سارس، والأزمة الاقتصادية والمالية العالمية عام ٢٠٠٩، وحاليا أزمة فيروس كورونا وبالرغم من تلك الأزمات كانت كل مرة تنهض مرة أخرى وتتعش بقوة وبسرعة في

السنوات التالية لتلك الأزمات التي أدت إلى تراجع حجم الإيرادات المحققة من الحركة السياحية الوافدة لمصر بمقدار نحو ١٤ مليار دولار في عام ٢٠١٩، حيث حققت السياحة المصرية خلال عام ٢٠٢٠ الذي ظهر فيه فيروس كورونا نحو ٨ مليارات دولار، مقابل نحو ١٢ مليار خلال العام الذي سبقه، كما تراجع أعداد السياح الوافدين لمصر بنسبة تجاوزت ٦٠%، حيث زار مصر عام ٢٠٢٠ الملقب سياحياً بعام كورونا نحو ٣.٧ مليون سائح مقارنة بأكثر من ١٣ مليوناً خلال عام ٢٠١٩ وقبل ظهور الفيروس، وقد جاء ترتيب الأزمات كما يلي: جاء في المرتبة الأولى من حيث التأثير على القطاع السياحي ثورات الربيع العربي ٢٠١١، جاء في المرتبة الثانية الأحداث الإرهابية عام ٢٠٠٣/٢٠٠١، وفي المرتبة الثالثة ازمة سقوط الطائرة الروسية ٢٠١٥ وجاء في المرتبة الرابعة أزمة وباء كورونا ٢٠٢٠ وجاء في المرتبة الأخيرة الأزمة المالية العالمية ٢٠٠٩ .

بالإضافة إلى تأثير الأزمات التي مرت على القطاع السياحي على نسبة العمالة داخل القطاع السياحي، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة أن للأزمات التي مرت على القطاع السياحي تأثير على نسبة العمالة داخل القطاع السياحي

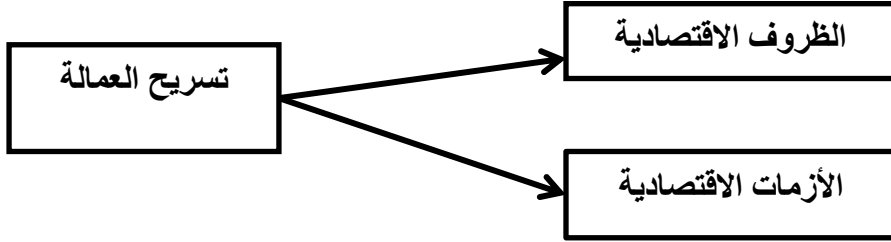
بشكل كبير وخاصة أن نسبة كبيرة من العمالة تعمل بشكل موسمي وبالنسبة للعمالة الدائمة التي تتمتع بالخبرة والكفاءة فتم الاستغناء عن بعض منهم وتسريحهم لتقليل تكاليف الشركات السياحية، وأدت حالة الركود السياحي التي تسببت فيها جائحة كورونا إلى اضطرار آلاف من العاملين بالقطاع السياحي لهجر العمل بالسياحة بعد توقفها بشكل شبه تام، واتجهوا للعمل بمهن أخرى كي يستطيعوا أن ينفقوا على أسرهم.

بالإضافة إلى الأثر الإقتصادي للتسريح على أداء الشركات السياحية وإنتاجيتها ومستوى كفاءتها، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة أن تسريح العمالة خلال فترة الأزمة يؤثر على رضا العاملين ويقلل من شعورهم بالأمان الوظيفي فإبقاء العمالة داخل مؤسساتهم وعدم تسريحهم وقت الأزمات يساعد في الاستفادة من خبراتهم وتحسين إنتاجية الشركات السياحية ومستوى كفاءتها، فالعمالة المؤهلة تأهيلاً عالياً تساعد في تحقيق أقصى قدر للأداء في العمل وفي زيادة الإنتاجية وبالتالي المساعدة في نجاح المؤسسة السياحية ، ومن أبرز قطاعات العمالة السياحية المتأثرة بالتسريح وقت الأزمات التي تمر على القطاع السياحي، حيث يرى الخبراء السياحيين

عينة الدراسة أن الأنشطة المتصلة بالسياحة مثل أنشطة الضيافة والمطاعم كانت من بين الأنشطة الأشد تضرراً كذلك قطاع النقل السياحي والنقل الجوي .

خامسا: فرضية الدراسة: يتمثل فرضية الدراسة: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأزمات بكافة أنواعها وتسريح العمالة السياحية

سادسا: نموذج الدراسة :



سابعا: منهجية الدراسة:

أ- اعتمدت الدراسة على تطبيق كلا من المنهج الوصفي والتحليلي كما يلي:

البيانات الثانوية: تم الرجوع للإحصاءات السياحية سواء في مصر أو الخارج عن طريق بعض الأجهزة المعنية

مثل منظمة السياحة العالمية ووزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة والهيئة العامة للتنمية السياحية.

البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية باستخدام قوائم الاستقصاء الموجهة إلى كل من مديري الشركات السياحية والخبراء السياحيين.

المنهج الميداني: اعتمدت الدراسة الميدانية على نوعين:

أ- استمارة مقابلات شخصية مع مديري الشركات السياحية تم استخدام اسلوب المسح الشامل لجميع شركات السياحة الفئة (أ) في محافظتى الدقهلية ودمياط والتي بلغ عددها (٣٤) شركة وفقا للموقع الالكتروني لغرفة شركات ووكالات السفر والسياحة (www.etaa-egypt.org) وبعد استبعاد ١٤ شركة تعذر اجراء المقابلة مع مديرها او لم يتم العثور عليها، فقد تم عقد مقابلات شخصية (٢٠) من مديري الشركات السياحية ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

ب- استمارة مقابلات شخصية مع الخبراء السياحيين تم عقد مقابلات شخصية مع عدد (١١) من الخبراء السياحيين

في القطاعات المختلفة وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

ب-مجتمع البحث والعينة:

مجتمعين بحثيين:

مديري الشركات السياحية فئة (أ) في محافظتي الدقهلية ودمياط والذي يمثل عددهم ٣٤ شركة سياحية وفقا للموقع الالكتروني لغرفة شركات ووكالات السفر والسياحة (www.etaa-egypt.org) وبعد استبعاد ١٤ شركة تعذر اجراء المقابلة مع مديرها او لم يتم العثور عليها، فقد تم عقد مقابلات شخصية (٢٠) من مديري الشركات السياحية ، بالاضافة الى الخبراء السياحيين (١١) خبيراً وهم ليس لهم أي سجل خاص ولكن يستدل عليهم باستخدام كرة الثلج* (هي طريقة أخذ عينات احتمالية تقنية تحتوى فيها العينة على سمات من النادر العثور عليهاويمكن أن تستمر تقنيه أخذ العينات تماما مثل كرة الثلج التي تزداد فى الحجم حتى الوقت التي يتوافر فيه للباحث بيانات كافية لتحليلها وإستخلاص النتائج).

ثامنا :الأساليب الإحصائية المستخدمة

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، تم الاعتماد على الأسلوب الإحصائي الوصفي في تبويب وتحليل البيانات واستخدام الأساليب الإحصائية التالية وذلك واختبار فرضيات الدراسة:

١: الأساليب الإحصائية الوصفية Descriptive Methods: تم الاعتماد على الأساليب التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية.

٢. الوسط الحسابي. Arithmetic Mean.

٣. الانحراف المعياري. Standard Deviation.

٢: الأساليب الاستدلالية: Inferential Methods: تم الاعتماد على الأساليب التالية:

١. معامل الفا: (Alpha) تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha) لأداة الدراسة (قائمة الاستقصاء)، وذلك لحساب معامل الثبات لأسئلة الاستقصاء وتحديد مدى إمكانية الاعتماد عليها .

٢. معامل ارتباط بيرسون واختبار معنويته: وذلك لغرض قياس درجة الارتباط بين متغيرات البحث، واختبار مدى معنوية ذلك الارتباط ومعرفة مدى وجود علاقة معنوية بين متغيرات البحث من عدمه

٣. تحليل الانحدار الخطى المتعدد: ويستخدم لتحديد نسبة الفرق التي يمكن تفسيرها في المتغير التابع بواسطة المتغير المستقل

٤. اختبار " ت (T-Test) " وتم استخدامه بغرض اختبار مدى الفرق في إدراك لمجموعتين.

٥. اختبار " ف (F-Test) " وتم استخدامه بغرض اختبار مدى الفرق في إدراك لأكثر من مجموعتين.

وتم استخدام الحزم الإحصائية SPSS for Windows (version 26

تاسعا: الدراسة الميدانية

اعتمدا الباحث على معامل ارتباط بيرسون وأسلوب الانحدار المتعدد لاختبار صحة فرض الدراسة باستخدام برنامج Spss v26 كما يلي: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأزمات

بكافة أنواعها وتسريح العمالة لتوضيح العلاقة بين الأزمات

السياحية وتسريح العمالة تم قياس علاقة الارتباط بيرسون بين

إعداد السائحين وإعداد الليالي السياحية (يتأثر هذين المتغيرين

بالأزمات السياحية) وبين إعداد العاملين في المنشآت السياحية

(يتأثر هذ المتغير بتسريح العمالة) وتم استخدم برنامج SPSS,

24 لقياس العلاقة الارتباطية ويوضح الجدول رقم (١) نتائج

الاختبار:

جدول (١) نتائج تحليل مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغير	أعداد العاملين	أعداد السائحين	أعداد الليالي السياحية
أعداد العاملين	١		
أعداد السائحين	**٠.٦٠٧	١	
أعداد الليالي السياحية	**٠.٦٧٦	**٠.٩٨٠	١

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من الجدول (١) وجود علاقات ارتباط موجبة بين أعداد العاملين وأعداد السائحين حيث بلغت قيمة العلاقة الارتباطية ٠.٦٠٧، مما يشير الى الارتباط الطردي إيجابا وسلبا بمعنى انه كلما زاد عدد السائحين زاد أيضا عدد العاملين وبالمثل فان الأزمات السياحية ينتج عنها تراجع أعداد السائحين مما يؤدي الى انخفاض عدد العاملين بسبب تسريح العمالة السياحية.

تبين وجود علاقات ارتباط موجبة بين أعداد العاملين وأعداد الليالي السياحية حيث بلغت قيمة العلاقة الارتباطية ٠.٦٧٦، مما يشير الى وجود علاقة ارتباط طردي

بمعنى انه كلما زاد عدد الليالي السياحية واكبه زيادة في عدد العاملين وبالمثل فان حدوث الأزمات السياحية يؤدي الى انخفاض عدد الليالي السياحية مما يؤدي إلى خفض أعداد العاملين بالمنشآت السياحية بسبب تسريح العمالة.

ويتضح مما سبق قبول فرضية الدراسة انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأزمات السياحية بكافة أنواعها وتسريح العمالة.

أولاً: استمارة المقابلة الشخصية للخبراء السياحيين :

- أبرز الأزمات التي أثرت بشكل كبير على القطاع السياحي

جدول رقم (٢) التحليل الإحصائي لإجابات الخبراء السياحيين حول أبرز الأزمات التي أثرت بشكل كبير على القطاع السياحي

م	الاجابات	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الأحداث الإرهابية عام 2001/2003	5	14.3	3.51	1.35	3

4		5.7	2	الأزمة المالية العالمية 2009	2
2		22.9	8	ثورات الربيع العربي 2011	3
1		28.6	10	ازمه سقوط الطائرة الروسية 2015	4
1		28.6	10	وباء كورونا 2020	5
		%100	35	مجموع تكرار الاجابات	

(تم حصر اكثر من اجابة لكل خبير)

يوضح الجدول رقم (٢) آراء الخبراء السياحيين حول أبرز الأزمات التي أثرت بشكل كبير على القطاع السياحي، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة أن السياحة في مصر مرت بفترات عصيبة ومن أبرز هذه الأزمات التي مرت على القطاع السياحي المصري الأحداث الإرهابية في ١١ سبتمبر عام ٢٠٠١، عام ٢٠٠٣ خلال وباء فيروس سارس، والأزمة الاقتصادية والمالية العالمية عام ٢٠٠٩، وحاليا أزمة فيروس كورونا وبالرغم من تلك الأزمات كانت كل مرة تنهض مرة أخرى وتتعش بقوة وبسرعة في السنوات التالية لتلك الأزمات

التي أدت إلى تراجع حجم الإيرادات المحققة من الحركة السياحية الوافدة لمصر بمقدار نحو ١٤ مليار دولار في عام ٢٠١٩، حيث حققت السياحة المصرية خلال عام ٢٠٢٠ الذي ظهر فيه فيروس كورونا نحو ٨ مليارات دولار، مقابل نحو ١٢ مليار خلال العام الذي سبقه، كما تراجع أعداد السياح الوافدين لمصر بنسبة تجاوزت ٦٠%، حيث زار مصر عام ٢٠٢٠ الملقب سياحياً بعام كورونا نحو ٣.٧ مليون سائح مقارنة بأكثر من ١٣ مليوناً خلال عام ٢٠١٩ وقبل ظهور الفيروس، وقد جاء ترتيب الأزمات حسب عدد تكرارات الإجابة كما يلي: جاء في المرتبة الأولى ثورات الربيع العربي ٢٠١١ بعدد إجابات بلغ ١٧ مفردة بنسبة ٣٧%، من مجموع الإجابات، جاء في المرتبة الأخيرة الأزمة المالية العالمية ٢٠٠٩ بعدد إجابات بلغ ٢ مفردة بنسبة ٤.٣%، من مجموع الإجابات.

- تأثير الأزمات التي مرت على القطاع السياحي على نسبة العمالة داخل القطاع السياحي

جدول رقم (٣) التحليل الإحصائي لإجابات الخبراء السياحيين حول تأثير الأزمات التي مرت على القطاع السياحي على نسبة العمالة داخل القطاع السياحي

م	الاجابات	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تأثير ضعيف	0	0	3.0	0.0	0
2	تأثير متوسط	0	0			0
3	تأثير كبير	11	100			1
	مجموع تكرار الاجابات	11	%100			

يوضح الجدول رقم (٣) آراء الخبراء السياحيين حول تأثير الأزمات التي مرت على القطاع السياحي على نسبة العمالة داخل القطاع السياحي، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة أن للأزمات التي مرت على القطاع السياحي تأثير على نسبة العمالة داخل القطاع السياحي بشكل كبير وخاصة أن نسبة كبيرة من العمالة تعمل بشكل موسمي وبالنسبة للعمالة الدائمة

التي تتمتع بالخبرة والكفاءة فتم الاستغناء عن بعض منهم وتسريحهم لتقليل تكاليف الشركات السياحية، وأدت حالة الركود السياحي التي تسببت فيها جائحة كورونا إلى اضطراب آلاف من العاملين بالقطاع السياحي لهجر العمل بالسياحة بعد توقفها بشكل شبه تام، واتجهوا للعمل بمهن أخرى كي يستطيعوا أن ينفقوا على أسرهم.

- الأسباب الرئيسية وراء قيام الشركات السياحية بتسريح العمالة

جدول رقم (٤) التحليل الإحصائي لإجابات الخبراء السياحيين حول الأسباب الرئيسية وراء قيام الشركات السياحية بتسريح العمالة

م	الإجابات	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	ازمة كورونا	9	39.1	2.13	1.25	1
2	تقليل التكاليف	7	30.4			2
3	خفض العمالة	4	17.4			3
4	نقل المقر	1	4.3			5
5	الاندماج	2	8.7			4

				والاستحواذ	
			23	مجموع تكرار الاجابات	
			%100		

(تم حصر اكثر من اجابة لكل خبير)

يوضح الجدول رقم (٤) آراء الخبراء السياحيين حول الأسباب الرئيسية وراء قيام الشركات السياحية بتسريح العمالة ، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة أن اهم هذه الأسباب هي:

- خفض النفقات خلال فتره الأزمة والمحافظة على هامش الربح إلى حد معين وضغط المساهمين لتحقيق نمو بمعدلات الأرباح على المدى القصير وارتفاع أسعار الفائدة وانسحاب رؤوس الأموال ومصادر التمويل حيث اتخذت بعض الشركات العاملة في القطاع السياحي قرارا بتسريح عدد من العمال نتيجة الخسائر التي سببها انتشار فيروس كورونا، حيث كان سببا في توقف النشاط السياحي وإلغاء رحلات الطيران حول العالم، وهو ما كان له تأثير سلبي على إيرادات وأرباح هذه الشركات.

كما أوضح الخبراء أن هناك أسباب أخرى للتسريح وهي:

- خفض العمالة: في حالة ما إذا كان لديها عمالة زائدة، أو بسبب رغبة الشركة في التخلص من وظائف لا تحتاج إليها، أو لوجود قيادة جديدة في الشركة وتغير اتجاهها وخططها، مما يؤدي إلى إعادة تغيير المسميات والمهام الوظيفية، ويترتب على ذلك أيضًا تسريح العمالة التي تجدها الشركة زائدة في هذه الحالة.
- نقل المقر: قد يتسبب نقل مقر الشركة أو أحد مواقعها في تسريح عدد كبير من العمال
- عمليات الاندماج والاستحواذ: قد يتسبب بيع الشركة أو دمجها مع شركة أخرى في تغير القيادة وتغير اتجاه الشركة وأهدافها وخططها، وقد يتسبب ذلك في تسريح العمالة أيضًا وقد جاء ترتيب الأسباب الرئيسية وراء قيام الشركات السياحية بتسريح العمالة كما يلي: جاء في المرتبة الأولى أزمة كورونا بعدد إجابات بلغ ٩ مفردة بنسبة ٣٩.١%، من مجموع الإجابات، جاء في المرتبة الأخيرة نقل المقر بعدد إجابات بلغ ١ مفردة بنسبة ٤.٣%، من مجموع الإجابات.

- تحمل رواتب العاملين خلال فترة الأزمات يؤثر على

ربحية الشركات السياحية

جدول رقم (٥) التحليل الإحصائي لإجابات الخبراء السياحيين

حول تحمل رواتب العاملين خلال فترة الأزمات يؤثر على ربحية

الشركات السياحية

م	الاجابات	التكرار	النسبة المنوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تأثير ضعيف	0	0	3.0	0.00	0
2	تأثير متوسط	0	0			0
3	تأثير كبير	11	100			1
	مجموع تكرار الاجابات	11	%100			

يوضح الجدول رقم (٥) آراء الخبراء السياحيين حول

تحمل رواتب العاملين خلال فترة الأزمات يؤثر على ربحية

الشركات السياحية، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة

أن تحمل رواتب العاملين خلال فترة الأزمات سيؤثر على ربحية

الشركات السياحية ولكن لن يؤدي إلى إفلاسها.

- الحلول الحالية أو السابقة المقدمة وهل هي كافية

جدول رقم (٦) التحليل الإحصائي لإجابات الخبراء السياحيين
حول طبيعة الحلول الحالية أو السابقة المقدمة وما إذا كانت
كافية

م	الإجابات	التكرار	النسبة المنوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الدعم الحكومي	8	47.1	1.88	1.05	1
2	تقليل ساعات العمل	5	29.4			2
3	تقليل الاجور	2	11.8			3
4	تقليل الحوافز	2	11.8			3
	مجموع تكرار الإجابات	17	%100			

(تم حصر أكثر من اجابة لكل خبير)

يوضح الجدول رقم (٦) آراء مديري شركات السياحة حول
طبيعة الحلول الحالية أو السابقة المقدمة وما إذا كانت كافية،
حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة أن تكاتف مختلف

الجهود السياحية ودعم الحكومة في تقديم الدعم المالى للمستثمرين وأصحاب الشركات هو السبيل لمواجهة الآثار السلبية المترتبة على الأزمة للعاملين بالقطاع السياحي بالإضافة إلى دور الشركات السياحية في إتباع سياسات تشغيلية بديلة مثل خفض الرواتب وخفض المكافآت والحوافز وساعات العمل لخفض التكاليف في أوقات الأزمات دون أن تضطر لتسريح العمالة. وقد جاء ترتيب الإجابات كما يلي: جاء في المرتبة الأولى الدعم الحكومي بعدد إجابات بلغ ٨ مفردة بنسبة ٤٧.١%، من مجموع الإجابات، جاء في نفس المرتبة الأخيرة تقليل الحوافز بعدد إجابات بلغ ٢ مفردة بنسبة ١١.٨%، من مجموع الإجابات.

- الإجراءات الداعمة من الحكومة المصرية للعمالة في

القطاع السياحي وقت الأزمات

جدول رقم (٧) التحليل الإحصائي لإجابات الخبراء السياحيين

حول الإجراءات الداعمة من الحكومة المصرية للعمالة في

القطاع السياحي وقت الأزمات

م	الإجابات	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تقديم القروض	7	31.8	1.9	0.75	2

1		45.5	10	تأجيل المديونات	2
3		22.7	5	دعم نقدي للعاملة المؤقتة	3
		100%	22	مجموع تكرار الاجابات	

(تم حصر اكثر من اجابة لكل خبير)

يوضح الجدول رقم (٧) آراء الخبراء السياحيين حول الإجراءات الداعمة من الحكومة المصرية للعمالة في القطاع السياحي وقت الأزمات، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة أن الحكومة المصرية ساهمت في تقديم حلول للعمالة بالقطاع السياحي المتأثرة بالأزمة يتمثل في إقراض المنشآت السياحية والفندقية بفائدة مخفضة مقدارها ٥% حتى تستطيع دفع رواتب العاملين بها وإرجاء سداد المديونيات المستحقة على المنشآت السياحية والفندقية خلال فترة الأزمة، وقد جاء ترتيب الإجابات كما يلي: جاء في المرتبة الأولى تأجيل المديونات بعدد إجابات بلغ ١٠ مفردة بنسبة ٤٥.٥%، من مجموع الإجابات، جاء في المرتبة الأخيرة دعم نقدي للعمالة المؤقتة بعدد إجابات بلغ ٥ مفردة بنسبة ٢٢.٧%، من مجموع الإجابات.

- الإجراءات التي اتبعتها الحكومة بعد انتهاء فترة الأزمة وكيف تم تعويض العمالة السياحية

جدول رقم (٨) التحليل الإحصائي لإجابات الخبراء السياحيين حول الإجراءات التي اتبعتها الحكومة بعد انتهاء فترة الأزمة وكيف تم تعويض العمالة السياحية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات	م
4	1.02	3.05	5.9	1	قاعدة بيانات للعاملين	1
2			29.4	5	الحفاظ على العمالة	2
3			17.6	3	التدريب المجاني	3
1			47.1	8	صرف الاعانات	4
			%100	17	مجموع تكرار الاجابات	

(تم حصر اكثر من اجابة لكل خبير)

يوضح الجدول رقم (٨) آراء الخبراء السياحيين حول الإجراءات التي اتبعتها الحكومة بعد انتهاء فترة الأزمة وكيف تم تعويض العمالة السياحية، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة

الدراسة أن الحكومة المصرية متمثلة في غرفتي الشركات السياحية والمنشآت الفندقية اتبعت العديد من الإجراءات بعد انتهاء فترة الأزمة: منها إنشاء قاعدة بيانات عن عدد العاملين المؤمن عليها بكل منشأة وحجم رواتبهم، والتوجيه بالحفاظ على العمالة في القطاع السياحي وكذلك قطاع النقل السياحي والنقل الجوي، وعمل دورات تدريبية مجانية للعاملين بالشركات السياحية أون لاين باستخدام برنامج زوم ميتينج، وصرف إعانات طوارئ للعاملين في قطاع السياحة من العاملين المنتظمين وغير المنتظمين، وقام الاتحاد المصري للغرف السياحية بالتنسيق مع وزارة القوي العاملة وصندوق الطوارئ بتقديم عدد من الإعانات للعاملين بالقطاع السياحي. وقد جاء ترتيب الإجابات كما يلي: جاء في المرتبة الأولى صرف الإعانات بعدد إجابات بلغ ٨ مفردة بنسبة ٤٧.١%، من مجموع الإجابات، جاء في المرتبة الأخيرة قاعدة بيانات للعاملين بعدد إجابات بلغ ١ مفردة بنسبة ٥.٩%، من مجموع الإجابات.

- الأثر الإقتصادي للتسريح على أداء الشركات السياحية وإنتاجيتها ومستوى كفاءتها

جدول رقم (٩) التحليل الإحصائي لإجابات الخبراء السياحيين حول الأثر الإقتصادي للتسريح على أداء الشركات السياحية وإنتاجيتها ومستوى كفاءتها

م	الاجابات	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	خسارة الشركة للكفاءات	10	33.3	2.43	1.22	1
2	تراجع الارباح	5	16.7			4
3	تقليل الانتاجية	7	23.3			3
4	قلة الكفاءة التشغيلية	8	26.7			2
	مجموع تكرار الاجابات	30	%100			

(تم حصر اكثر من اجابة لكل خبير)

يوضح الجدول رقم (٩) آراء مديري شركات السياحة حول الأثر الإقتصادي للتسريح على أداء الشركات السياحية وإنتاجيتها

ومستوى كفاءتها، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة أن تسريح العمالة خلال فترة الأزمة يؤثر على رضا العاملين ويقلل من شعورهم بالأمان الوظيفي فإبقاء العمالة داخل مؤسساتهم وعدم تسريحهم وقت الأزمات يساعد في الاستفادة من خبراتهم وتحسين إنتاجية الشركات السياحية ومستوى كفاءتها، فالعمالة المؤهلة تأهيلاً عالياً تساعد في تحقيق أقصى قدر للأداء في العمل وفى زيادة الإنتاجية وبالتالي المساعدة في نجاح المؤسسة السياحية وقد جاء ترتيب الإجابات كما يلي: جاء في المرتبة الأولى خسارة الشركة للكفاءات بعدد إجابات بلغ ١٠ مفردة بنسبة ٣٣.٣%، من مجموع الإجابات، جاء في المرتبة الأخيرة تراجع الأرباح بعدد إجابات بلغ ٥ مفردة بنسبة ١٦.٧%، من مجموع الإجابات.

- أبرز قطاعات العمالة السياحية المتأثرة بالتسريح وقت الأزمات التي تمر على القطاع السياحي

جدول رقم (١٠) التحليل الإحصائي لإجابات الخبراء السياحيين حول أبرز قطاعات العمالة السياحية المتأثرة بالتسريح وقت الأزمات التي تمر على القطاع السياحي

م	الاجابات	التكرار	النسبة المنوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	شركات السياحة	5	19.2	2.42	0.94	3
2	الفنادق	8	30.8			2
3	المطاعم	10	38.5			1
4	النقل	3	11.5			4
	مجموع تكرار الاجابات	26	%100			

(تم حصر اكثر من اجابة لكل خبير)

يوضح الجدول رقم (١٠) آراء مديري شركات السياحة حول أبرز قطاعات العمالة السياحية المتأثرة بالتسريح وقت الأزمات التي تمر على القطاع السياحي، حيث يرى الخبراء السياحيين عينة الدراسة أن الأنشطة المتصلة بالسياحة مثل أنشطة الضيافة والمطاعم كانت من بين الأنشطة الأشد تضرراً كذلك قطاع النقل السياحي والنقل الجوي وقد جاء ترتيب الإجابات كما يلي:

- جاء في المرتبة الأولى قطاع المطاعم بعدد إجابات بلغ ١٠ مفردة بنسبة ٣٨.٥%، من مجموع الإجابات.

- جاء في المرتبة الأخيرة النقل السياحي بعدد إجابات بلغ ٣

مفردة بنسبة ١١.٥%، من مجموع الإجابات

ثانيا : استمارة المقابله الشخصية لمديرى الشركات السياحية :

- مدى تأثير الأزمات على القطاع السياحي بمكوناته المختلفة

وبصفة خاصة العمالة السياحية

جدول رقم (١١) التحليل الإحصائي لإجابات مديري شركات

السياحية حول تأثير الأزمات على القطاع السياحي بمكوناته

المختلفة وبصفة خاصة العمالة السياحية

م	الاجابات	التكرار	النسبة المنوية	المتوسط الحسابي	الحسابي الحسابي	الترتيب
1	السياحة الوافدة	20	46.5	2.11	1.23	1
2	السياحة الداخلية	8	18.6			3
3	السياحة الدينية	5	11.6			4
4	حجز الطيران	10	23.3			2
	مجموع تكرار الاجابات	43	100%			

(تم حصر اكثر من اجابة لكل مدير)

يوضح الجدول رقم (١١) آراء مديري شركات السياحة حول تأثير الأزمات على القطاع السياحي بمكوناته المختلفة وبصفة خاصة العمالة السياحية، حيث يرى مديري الشركات السياحية عينة الدراسة أن الأزمات التي تحدث في العالم من التهديدات التي تضر بالقطاع السياحي في الدول السياحية، وخاصةً أن السياحة صناعة شديدة الحساسية بالمؤثرات الخارجية بسهولة.

حيث تم ترتيب الأبعاد المؤثرة على تسريح العمالة السياحية فكان هناك قلة في السياحة الوافدة ومحدودية السياحة الداخلية وضعف في السياحة الدينية وحدث إنخفاض في حجوزات الطيران

كما ذكروا أن الأزمات المالية والاقتصادية تعد هي أكثر الأزمات التي تؤثر بالسلب علي الصناعات والأنشطة الموجودة بها حيث كانت أكثر أنشطة شركات السياحة في مصر تأثراً بالأزمة هي السياحة الوافدة بعدد ٢٠ مفردة بنسبة ١٠٠% من إجابات عينة الدراسة، تليها في المرتبة الثانية حجز تذاكر الطيران بعدد ١٠ مفردة بنسبة ٢٣.٣% من مجموع الإجابات، وجاء في المرتبة الثالثة السياحة الداخلية بعدد ٨ مفردة بنسبة

١٨.٦% من مجموع الإجابات، ثم جاء في المرتبة الرابعة السياحة الدينية بعدد ٥ مفردة بنسبة ١١.٦% من مجموع الإجابات.

وذكر مديري الشركات أن شركات السياحة قامت ببعض الإجراءات للحد من سلبيات هذه الأزمة، مثل: الاستغناء عن العمالة، الأمر الذي أدى إلي زيادة نسبة البطالة فعاني صناعة السياحة في مصر العديد من الأزمات، والتي نتج عنها تراجع حرة السياحة الوافدة إلي مصر بشل بير، ومن ثم اتجهت غالبية شربات السياحة إلي تخفيض عدد العاملين بها من خلال التسريح أو إعطاء العاملين إجازات مفتوحة لحين تحسين الوضع، أو إنهاء التعاقدات وغيرها من أشال التخفيض لتقليل التكاليف والنفقات هجرة العاملة المدربة أثرت على مستوى الخدمات المقدمة للسياح والنزلاء بالمنشآت السياحية والفندقية.

كما أوضح مديري الشركات عينة الدراسة أن فقد العمالة خسارة كبيرة، خاصة الماهرة منها يكمن تأثيرها في أمرين رئيسيين:

الأمر الأول: هو انصراف العمالة الماهرة إلى مهن أخرى، مما يعني فقدان كفاءات تراكمت خبراتها على مدى سنوات، وعامل جذب مهم للسياحة.

أما الأمر الثاني: فهو "أن معظم العاملين في السياحة يعولون أسرهم، وإذا كنا نقول إن قطاع السياحة كان يضم ٤ ملايين عامل (مباشر وغير مباشر)، فهذا يعني أنها كانت تعول ١٦ مليون مواطن.

-الإجراءات المتخذة تجاه العمالة السياحية وقت الأزمات التي تمر على القطاع السياحي

جدول رقم (١٢) التحليل الإحصائي لإجابات مديري شركات السياحة حول الإجراءات المتخذة تجاه العمالة السياحية وقت الأزمات التي تمر على القطاع السياحي

م	الاجابات	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الحسابي الحسابي	الترتيب
1	تسريح بعض العمالة	10	32.3	2.16	0.89	2
2	استبدال العمالة	6	19.4			3

1			48.4	15	الماهرة خفض المرتبات	3
			%100	31	مجموع تكرار الاجابات	

(تم حصر أكثر من اجابة لكل مدير)
يوضح الجدول رقم (١٢) آراء مديري شركات السياحة حول الإجراءات
المتخذة تجاه العمالة السياحية وقت الأزمات التي تمر على القطاع
السياحي، حيث يرى مديري الشركات السياحية عينة الدراسة أن
الأزمات التي مرت على القطاع السياحي دفعت بكثير من
الشركات السياحية إلى اتخاذ عدة إجراءات شملت ما يلي:

– جاء في المرتبة الأولى خفض المرتبات بعدد ١٥ إجابة
بنسبة ٤٨.٤% من مجموع الإجابات.

– جاء في المرتبة الأخيرة استبدال العمالة المدربة بالعمالة
منفذة التكاليف من أجل خفض النفقات بسبب تدنى
الإيرادات بعدد ٦ إجابة بنسبة ١٩.٤% من مجموع
الإجابات.

- الإجراءات التي تتخذها الشركات السياحية تجاه العمالة
السياحية المسرحة

جدول رقم (١٣) التحليل الإحصائي لإجابات مديري شركات
السياحية حول الإجراءات التي تتخذها الشركات السياحية
تجاه العمالة السياحية المسرحة

م	الاجابات	التكرار	النسبة المنوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	صرف تعويضات	17	85	1.25	0.63	1
2	تحويل الى عمل اخر	1	5			3
3	لم تتخذ اجراءات	2	10			2
	مجموع تكرار الاجابات	20	%100			

يوضح الجدول رقم (١٣) آراء مديري شركات السياحة
حول الإجراءات التي تتخذها الشركات السياحية تجاه العمالة
السياحية المسرحة، حيث يرى مديري الشركات السياحية عينة
الدراسة أن الشركات السياحية قامت باتخاذ عدد من الإجراءات
تجاه العمالة السياحية المسرحة منها ما يلي:

- جاء في المرتبة الأولى صرف التعويضات بعدد ١٧ مفردة بنسبة ٨٥% من مجموع الإجابات، وذلك حسب قانون العمل حيث تتمثل قيمة التعويض في أجر شهرين عن كل سنة خدمة بحيث لا يزيد مجموع هذا التعويض على ١٥٠ مثل الحد الأدنى العام للأجور ويستحق تعويضاً عن كسور السنة بنسبة ما قضاها منها في العمل ويحسب التعويض على أساس الأجر الشهري الأخير الذي تقاضيه العامل.
- جاء في المرتبة الأخيرة تحويل الى عمل آخر وذلك بعدد ١ مفردة بنسبة ٥% من مجموع الإجابات.

النتائج العامة للدراسة:

- (١) أثبتت الدراسة أن اتخاذ قرار تسريح العمالة وقت الأزمات يكلف الشركات السياحية مادياً، وتنقسم هذه التكاليف إلى تكاليف مباشرة وتتمثل في تعويضات نهاية الخدمة، وتكاليف غير مباشرة والناجمة عن مشاعر عدم الاستقرار وتراجع مستويات الإنتاجية إضافة إلى التكلفة

العالية لتعيين موظفين جدد بعد انتهاء الأزمة وتدريب هؤلاء الموظفين.

(٢) أن أبرز الأسباب الرئيسية وراء قيام الشركات بتسريح العمالة ومنها: -

- **خفض النفقات:** خاصة حين تتراكم الديون على الشركات أو تتراجع أرباحها بسبب انخفاض المبيعات وحين حدوث أزمة داخل القطاع.

- **خفض العمالة:** في حالة ما إذا كان لديها عمالة زائدة، أو بسبب رغبة الشركة في التخلص من وظائف لا تحتاج إليها، أو لوجود قيادة جديدة في الشركة وتغير اتجاهها وخططها، مما يؤدي إلى إعادة تغيير المسميات والمهام الوظيفية، ويترتب على ذلك أيضاً تسريح العمالة التي تجدها الشركة زائدة في هذه الحالة.

- نقل المقر: قد يتسبب نقل مقر الشركة أو أحد مواقعها في تسريح عدد كبير من العمال.
- عمليات الاندماج والاستحواذ: قد يتسبب بيع الشركة أو دمجها مع شركة أخرى في تغيير القيادة وتغيير اتجاه الشركة وأهدافها وخططها، وقد يتسبب ذلك في تسريح العمالة أيضاً.
- (٣) توصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من الخيارات أو البدائل التي يمكن للشركات اللجوء إليها لخفض التكاليف في أوقات الأزمة دون أن تضطر للاستغناء عن خدمات بعض موظفيها ومن بين هذه البدائل:
 - إعادة هيكلة نهج العمل وإشراك الموظفين في إعادة الهيكلة.
 - الحد من الاعتماد على الاستشارات والتعاقدات الخارجية.
 - إعادة هيكلة وتدريب موظفي الشركة.

- تجميد التعيينات الجديدة.
 - طرح التعاقد المبكر.
 - خفض الرواتب.
 - تقليص العلاوات والمكافآت.
 - منح إجازات بدون مرتب.
 - تقليص مقابل الوقت الإضافي.
 - خفض ساعات العمل والرواتب للموظفين الأقل إنتاجية.
 - إلغاء الإنفاق على الكماليات من ترفيهه وسفر.
 - تقليص الإنفاق الرأسمالي.
- (٤) أوضحت الدراسة أن أبرز قطاعات العمالة السياحية المتأثرة بالتسريح وقت الأزمات هي قطاع الفنادق .

٥) أثبتت الدراسة أن الأزمات الاقتصادية تؤثر بشكل كبير على القطاع السياحي المصري وخاصة العمالة السياحية كذلك تؤثر على الناتج المحلي الإجمالي وإيرادات السياحة من النقد الأجنبي، فالقطاع السياحي قطاع شديد الحساسية للأزمات الأمنية والأحداث الإرهابية وينعكس بالسلب على الاستثمار السياحي.

التوصيات :

بناءً على النتائج التي توصلت لها الدراسة، فإن هناك بعض المقترحات والتوصيات المرتبطة بالنتائج وأوجه القصور الواجب تعديلها تتمثل فيما يلي:

-توصيات موجهة لتطوير قطاع السياحة في جمهورية مصر العربية :

١- يجب توجيه خبراء الترويج السياحي للحفاظ على نقاط القوة التنافسية التي تحظى بها مصر وتمييزها وتقويم نقاط الضعف التنافسية وتحسينها لضمان تحسين وضع مصر التنافسي في السوق السياحية الدولية.

٢- التنسيق والتعاون بشكل وثيق مع الخبراء في مختلف القطاعات المؤثرة بالنسبة لقطاع السياحة وذلك لمتابعة

القطاع السياحي المصري بصفة دورية وكذلك التعاون مع متخذي القرار من الجانب الحكومي ومؤسسات العمل المدني للعمل على وضع أفضل إستراتيجية لرفع مستوى الأداء في هذا القطاع وتقليل الفجوة بين الأوضاع المحلية والمستويات الدولية لهذا القطاع الخدمي المهم.

■ توصيات موجهة لهيئات تنشيط السياحة في جمهورية مصر العربية

(١) يجب على الهيئة العامة لتنشيط السياحة بالتعاون مع الهيئات الإقليمية لتنشيط السياحة في المحافظات بالعمل على تحسين القدرة التنافسية للسياحة المصرية داخل إطار مناخ العمل والبنية الأساسية للسياحة والسفر وبصفة خاصة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(٢) بالتعاون بين هيئة تنشيط السياحة والهيئة العامة للتنمية السياحية يجب تنويع الأسواق والمنتجات والخدمات

وتعزيز التسويق والفعاليات والاجتماعات كسبل لإدارة
الأزمات وسرعة التعافي من الأزمة.

(٣) العمل على تقديم تمويل من البنوك للمنشآت السياحية
والفندقية، بحيث يخصص لتمويل العملية التشغيلية بهدف
الاحتفاظ بالعمالة، على أن يكون بفائدة مخفضة.

المراجع :

أولا المراجع العربية :

(١) إبراهيم، محمد: " دور السياحة المستدامة في التنمية الاجتماعية
والاقتصادية"، دار الإعصار العلمي، الطبعة الأولى، القاهرة،
٢٠٢١.

(٢) غيث، محمد منصور: توظيف العمالة المواطنة في القطاع
الخاص المعوقات ومدائل الحلول، الرياض، مطابع معهد
الإدارة العامة، القاهرة، ٢٠٢٠.

(٣) أبو قحف، عبد السلام "تنظيم وإدارة المنشأة السياحية والفندقية
"، المكتب العربي، الطبعة الثانية، الإسكندرية، مصر،
٢٠١٩.

- ٤) أحمد، أشرف السعيد: "الإعلام المعاصر وإدارة الأزمات"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ٢٠١٩.
- ٥) أحمد، طاهر: "البطالة المشكلة والحل"، مركز المحروسة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، ٢٠١٨.
- ٦) الركابي، زين العابدين: "يوم العمال العالمي ومستقبل العالم من خلال أزمات البطالة"، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ٢٠١٦، ص ١٧.
- ٧) عقيلي، عمر وصفي: "إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد إستراتيجي"، المؤسسة العربية للنشر والإعلام، القاهرة، ٢٠١٨، ص ١٠٦.
- ٨) القحطاني، محمد "إدارة الموارد البشرية"، إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة، ٢٠١٧، ص ٢٠٠.
- ٩) العبادي، هاشم "إدارة الموارد البشرية - قضايا معاصرة في الفكر الإداري"، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠١٦، ص ١٢٣.
- ١٠) بربر، كامل "إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي"، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، القاهرة، ٢٠١٦، ص ١٥٠.

١١) خليفة، قصي قحطان "إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠١٧، ص ٢٠٨،
ثانيا : المراجع الأجنبية :

- 1) Jorgensen, H. A. (2015):". **Characteristics of job rotation in the Midwest US manufacturing sector**" Vol. 27No.1, p 48.
- 2) Ortega, N., & Khalily, M. B (2017): "**Job rotation as a learning mechanism**" Vol.99 No3., p78.