

تداعيات جائحة كورونا على الإشغال الفندقى وإجراءات إدارة الأزمة بفنادق مدينة الإسكندرية

ليلى محمد صابر الزلاقي^١، هاني شاكر خميس سليمان^١، منال محمد طلعت كشك^١

^١ قسم إدارة الضيافة - المعهد العالى للسياحة والفنادق والحاسب الآلى - السيوف - الإسكندرية

ملخص البحث	معلومات المقال
<p>يعتبر القطاع السياحى والفندقى من القطاعات شديدة الحساسية وسريعة التأثر بالأزمات، ومن الأزمات العالمية إنتشار جائحة كورونا المستجد والمعروفة بكوفيد ١٩. مما دعى دول العالم بكافة قطاعاتها إلى اتخاذ جميع الإجراءات الاحترازية لمنع إنتشار هذا الوباء. لهذا فقد استعرضت هذه الدراسة قرارات رئيس مجلس الوزراء بمصر والوزارات الأخرى المعنية بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا المتعلقة بإتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية والتدابير الصحية، وقد أتبعت الدراسة الأسلوب الأستكشافى لأعداد السائحين بفنادق الإسكندرية خلال الثلاث سنوات الأخيرة، كما إعتد الجانب الميدانى فى هذه الدراسة على إجراء مقابلات شخصية مع مدراء ورؤساء أقسام القطاع الفندقى الأمامى فى هذه الفنادق للوقوف على ماتم من إجراءات احترازية لتأمين سلامة النزلاء والعاملين بها. كما تم اعداد استمارة استبيان صممت خصيصاً لدراسة الاجراءات التي إتبعها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة، ومدى مساندة إدارة الفنادق للعاملين بها لتخطي تداعيات جائحة كورونا، ومدى قدرة سياسيات إدارة الازمة على تخطي الآثار السلبية للجائحة، والتغير فى اتجاهات العملاء وتفضيلاتهم فى ظل جائحة كورونا. وتم توزيع ١٨٥ استمارة وكانت نسبة الأستمارات الصالحة للتحليل ٨٩٪ من الأستمارات الموزعة. وقد أظهرت الدراسة حدوث إنخفاض واضح وأحيانا توقف الإشغال الفندقى كليا فى بعض الفنادق اعتبارا من مارس ٢٠٢٠، ثم حدوث أرتفاع تدريجى بطئ خلال اشهر الصيف تلى ذلك ارتفاع متذبذب خلال عام ٢٠٢١، ولكن أعلى من عام ٢٠٢٠، مما دعى إدارة الفنادق إلى إتخاذ قرارات وإجراءات لإدارة هذه الأزمة بجانب تطبيق الإجراءات الاحترازية الملزمة. وبينت النتائج قدرة هذه الإجراءات على تخطي الآثار السلبية للجائحة ومساندة إدارة الفنادق للعاملين لتخطي آثارها وحماية العملاء والعاملين، وخلصت الدراسة الى عرض عدد من التوصيات التى قد توتى بثمارها فى التخطيط الجيد والفعال لمواجهة مثل تلك الازمات بالقطاع الفندقى مستقبلا.</p>	<p>الصفحات: ٤٥-٧٦</p> <p>الكلمات المفتاحية</p> <p>جائحة كورونا الإشغال الفندقى فنادق الإسكندرية إدارة الأزمة</p>

مقدمة

تعرض العالم خلال القرن الماضي للعديد من الأزمات الصحية كفيروس سارس (SARS) وفيروس انفلونزا الطيور (H5NI) وفيروس انفلونزا الخنازير (H1NI)، وحاليا فيروس كورونا (COVID 19) والذي وصفته منظمة الصحة العالمية بالجائحة نظرا لانتشاره وصعوبة محاصرته وأضراره الصحية عالميا (WHO 2020 a). وقد أُلقت جائحة فيروس كورونا بظلالها السلبية على كافة أنحاء العالم وتضررت بانتشاره قطاعات الدول المختلفة بما فيها القطاعات المرتبطة بالسياحة ومنها الفنادق والمنتجعات والمطاعم وشركات السياحة والطيران والمزارات السياحية والأثرية، مما أدى إلى تكبد هذه القطاعات خسائر فادحة وبالتالي تراجع أعداد السائحين وأعداد الليالي السياحية وكذلك انخفاض عوائد النشاطات الفندقية الأخرى ومن ثم الإيرادات السياحية، سواء القائمة على السياحة الداخلية أو الدولية الوافدة (منظمة السياحة العالمية، ٢٠٢٠).

تساؤلات الدراسة

يعتبر قطاع السياحة بمصر أحد القطاعات الاقتصادية الهامة والمرتبطة ارتباطاً قوياً بباقي القطاعات الأخرى بالدولة، وهي أكثر القطاعات حساسية وتأثر بالأزمات حيث تؤثر سلباً على عدد السائحين والليالي السياحية وبالتالي انخفاض معدلات الأشغال الفندقية، ومن هذه الأزمات جائحة كورونا التي بدأ انتشارها بصورة واضحة بمصر في مارس ٢٠٢٠، مما يتطلب دراسة مدى الآثار السلبية لهذه الجائحة ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

١. ما مدى تأثير أعداد السائحين وعدد الليالي السياحية بفنادق الأسكندرية من جراء أزمة انتشار فيروس كورونا خلال السنوات الأخيرة؟
٢. ما هي الإجراءات الاحترازية الملزمة والإجراءات الداخلية الإضافية التي إتخذتها فنادق الأسكندرية لحماية عملائها والعاملين بها صحياً؟
٣. ما هي الإجراءات التي إتخذتها إدارة الأزمات بفنادق الأسكندرية للتعامل مع الآثار السلبية لهذه الأزمة؟

٤. هل تغيرت اتجاهات وتفضيلات عملاء فنادق الأسكندرية بعد انتشار جائحة فيروس كورونا؟

٥. هل تملك إدارة الفنادق المصرية القدرة على مواجهة جائحة كورونا أو أي أزمات مستقبلاً؟

أهداف الدراسة

تعد صناعة السياحة والضيافة أحد القطاعات الاقتصادية الهامة ليس فقط على المستوى الدولي وإنما على المستوى القومي والمحلي ولذلك تهدف الدراسة إلى إستكشاف تأثير انتشار فيروس كورونا على

القطاع الفندقى فئة خمسة نجوم بمدينة الإسكندرية، ولتحقيق هذا الهدف تناولت الدراسة الأهداف الفرعية التالية:

١. إلقاء الضوء على الأزمات السابقة التى أثرت سلباً على النشاط السياحى بمصر.
٢. إستعراض القرارات الإحترازية التى أقرها مجلس الوزراء والوزارات المعنية لإدارة هذه الأزمة.
٣. تتبع عدد السائحين بأختلاف جنسياتهم (مصريين، عرب، أجنبى) وعدد الليالى السياحية قبل وبعد انتشار فيروس كورونا بمصر.
٤. تحديد فترات إنتشار الفيروس وإحصاره خلال عامى ٢٠٢٠، ٢٠٢١ ومقارنته بالأشهر المماثلة قبل ظهور الجائحة خلال عام ٢٠١٩ والذي سبق ظهور الفيروس.
٥. تتبع الإجراءات التى إتخذتها إدارة الفنادق للتعامل مع الآثار السلبية لهذه الأزمة وحماية عملائها ومساندة العاملين بها.
٦. دراسة التغير فى سلوكيات وتفضيلات العملاء فى ظل جائحة كورونا.
٧. إقتراح بعض التوصيات التى قد تقيد قطاع السياحة والفنادق فى التخطيط الجيد والفعال لمواجهة الأزمات المستقبلية.

الدراسات السابقة

بعض الأزمات المحلية والعالمية التى أثرت على القطاع السياحى والفندقى:

عرف Bieber (١٩٩٨) الأزمة بأنها نقطة تحول فى أوضاع غير مستقرة قد تقود إلى نتائج غير مرغوبة إذا لم يتم إحتوائها والتصدي لأخطارها، كما عرفت مسعود (٢٠١٠) الأزمة السياحية بأنها إضطراب حاد ومفاجئ فى الأحداث الدولية أو المحلية يتبعه إنهيار فى القطاع السياحى من منشآت سياحية وفندقية وتمتد آثاره إلى القطاعات ذات الصلة. وأشار عليوة (١٩٩٧) وحمودة (٢٠٠٤) إلى أن الأزمة تمر بأربعة مراحل هى: المرحلة التحذيرية، مرحلة نشوء الأزمة وتعاضم المتغيرات الدافعة لها، مرحلة إنفجار الأزمة وضعف السيطرة على العوامل المحركة لها، وأخيراً مرحلة السعى لإنحصار الأزمة وإعادة التوازن بأيجاد حلول وتحديد المسئوليات ووضع خطة التنفيذ من خلال وحدة إدارة الأزمات.

ويمكن تصنيف الأزمات تبعاً لشدها إلى سطحية أو عميقة، أو لمدى حدوثها إلى متكررة أو غير دورية، أووفق طبيعتها إلى أقتصادية، سياسية، كوارث طبيعية، تفشى أوبئة (الحلوانى، ٢٠٠٤). وقد تعرض القطاع السياحى والفندقى بمصر للعديد من الأزمات الدولية والمحلية وقد تناولتها البحوث السابقة بإستفاضة من حيث تأثيراتها وما تم إتخاذه من إجراءات لتدارك كل أزمة، ومن هذه الأزمات فى الخمس وعشرون عاماً الأخيرة: حادث الأقصر عام ١٩٩٧ وهى أزمة حادث الأقصر الذى نتج عنه وفاة ٦٨ سائحاً (وزارة السياحة، ٢٠٠٠)، أحداث ١١ سبتمبر ٢٠٠١ والذى أدى إلى انهيار أبراج التجارة العالمية

بأمريكا والذي أظهر العرب والمسلمين كإرهابيين (البلتاجي، ٢٠٠١)، أزمات حرب العراق، وتفشي وباء السارس بجنوب شرق آسيا، إلا أنه بالرغم من انعكاس هذه الأزمة سلباً على انخفاض حركة السياحة العالمية بنسبة ١٪، إلا أنها أدت إلى ازدهار السياحة بمنطقة الشرق الأوسط وبصفة خاصة مصر (WTO، ٢٠٠٣)، والأزمة الاقتصادية العالمية في ٢٠٠٨ والتي أثرت على قدرة السائح المادية، وقد اتخذت وزارة السياحة قرارات ساهمت في جذب السياحة الدولية إلى مصر (عراقي وبكري، ٢٠٠٩) وأمين ومصطفى، ٢٠٠٩).

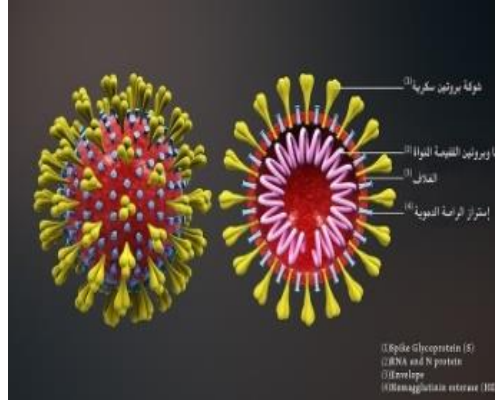
ومن الكوارث الطبيعية التي أثرت على حركة الطيران من وإلى مصر، السحابة البركانية فوق آيسلندا) عبدالباقي ٢٠٠٨) و ظاهرة الأحتباس الحراري وأثرها على التغيرات المناخية والتي قسمت العالم إلى الدول الآمنة وصديقة البيئة (وزارة الدولة لشئون البيئة ٢٠٠٢) وإرتباط ذلك ببعض الأنماط السياحية كالسياحة العلاجية والسفاري والمحميات الطبيعية (سند، ٢٠١٠)، ولم يكن لإنتشار وباء أنفلونزا الطيور في ٢٠٠٤ تأثير على معدل السائحين بمصر ولكن توقف تقديم الدواجن ومنتجاتها. وكان لإنتشار وباء أنفلونزا الخنازير في ٢٠٠٩ دور في تشجيع السياحة الداخلية والعربية (الخولي، ٢٠٠٥، والحلواني ٢٠١٠ والخولي، ٢٠١٠). وقد كان لثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ بمصر وما تبعها من عدم إستقرار وإنفلات أمنى إلى توقف النشاط السياحي وإلغاء الحجوزات المقبلة إلى جميع الفنادق والمنتجعات. وإمتدت الأزمة إلى عدة شهور (الزلاقي، ٢٠١١).

كما يواجه العالم بأسره أزمة إنتشار بعض الأوبئة الفيروسية ومنها متلازمة الإلتهاب الرئوى الحاد (السارس) والتي إنتقلت من القطط إلى البشر في صيف ٢٠٠٢، وإنفلونزا الطيور في اوائل ٢٠٠٤ (EL-Kholy, 2005) ثم متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS) والذي إنتقل من الإبل إلى البشر في المملكة العربية السعودية عام ٢٠١٢ ويعاني العالم حالياً من إنتشار فيروس كورونا منذ أواخر ٢٠١٩ (Wikipedia,2020).

ما هو فيروس كورونا؟

هو فيروس واسع الإنتشار يسبب أمراضاً للثدييات والطيور وهذه الأمراض تتراوح بين نزلات البرد الشائعة إلى الأشد وطأة، ويصيب الجهاز التنفسي بصفة خاصة وهو يتبع فصيلة الكوراناويات واسمها العلمي Orthocorona virinae ويشترك اسم Corona Virus من الكلمة اللاتينية Corona وتعنى التاج أو الهالة، ويشير الإسم إلى المظهر المميز للفيروس حيث يظهر بالميكروسكوب الأليكترونى على شكل كروي به بروزات سطحية تظهرها على شكل تاج الملك أو الهالة الشمسية.

وظهر فيروس كورونا المستجد في مدينة ووهان الصينية في شهر نوفمبر ٢٠١٩ (mawdoo3.com, 2020) ، وأطلق عليه في نوفمبر ٢٠٢٠ اسم كوفيد ١٩ نسبة إلى الأحرف الأولى للمرض الذي يسببه هذا الفيروس واكتشافه عام ٢٠١٩. COVID 19 Corona Virus Disease in 2019



شكل (١) فيروس كورونا

<https://www.msf.org/ar> accessed on 20/3/2022

وتتمثل أعراض فيروس كورونا في إرتفاع درجة الحرارة لأكثر من ٣٨°م وفقدان حاستي التذوق والشم، وإحترقان الأنف وأحمرار العينين وألم بالحلق والصداع، آلام المفاصل والعضلات والسعال وضيق التنفس، وفي الحالات الأشد وطأة قد تسبب المتلازمة التنفسية الحادة والفشل الكلوي ثم الوفاة. لذلك يجب اتخاذ الإجراءات الاحتياطية البسيطة مثل التباعد الاجتماعي ولبس الكمامات واستخدام المطهرات مع مراعاة التهوية الجيدة، وعزل الأشخاص الذين تظهر عليهم أعراض المرض (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠). وإعتبرت منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠ب) نغشى فيروس كورونا في فبراير ٢٠٢٠ جائحة عالمية نظراً لسرعة إنتشاره بين دول العالم وعدم القدرة على حصاره أو السيطرة عليه وإعتبرتها أسوأ أزمة منذ الحرب العالمية الثانية ، مما أدى لإتجاه الدول إلى توقف حركة السياحة والطيران وغلق حدودها مع أوائل عام ٢٠٢٠ لفترة إمتدت لعدة أشهر بين الغلق الكلي أو الجزئي تبعاً لدرجة إنتشار الفيروس بكل دولة وتكبتها خسائر فادحة نتيجة إنتشاره (Gossling *et al* 2020, Algassim and Abuelhassan 2021) وأدت جائحة كورونا إلى الأضرار بصناعة الضيافة وإنهيار اقتصاد الدول التي تعتمد عليها (UNCTD,2020 and Jung *et al*, 2021)

ودفعت هذه الجائحة إلى فقد صناعة الضيافة ملايين الدولارات في ٢٠٢٠ والإستغناء عن ملايين العاملين كلياً أو جزئياً (Chadee *et al* 2021) كما أدى هذا إلى إعلان أحد سلاسل المطاعم العالمية بأمريكا إفلاسها (Song *et al* 2021).

إنعكاسات أزمة كورونا وجهود مواجهة آثارها.

إتجهت معظم دول العالم إلى إعلان حالة الطوارئ لمواجهة كورونا مع أواخر عام ٢٠١٩ وفرض الأغلاق الكلى أو الجزئى وتعليق رحلات الطيران منها وإليها، فيما عدا الرحلات المخصصة لنقل الركاب العالقين إلى أوطانهم ونقل الإمدادات من السلع والمستلزمات الطبية اللازمة للعلاج والحماية من الفيروس، وتراجعت الإيرادات الأجمالية العالمية للنقل الجوى للركاب بنسبة ٥٥.٨٪ ونسبة ٤٥.٩٪ لشركات الطيران بالشرق الأوسط فى مارس ٢٠٢٠ (ICAO, 2020). وقد اتجهت حكومات دول العالم إلى فرض إجراءات إحترازية للسيطرة على الفيروس والحد من إنهيار إقتصادها وتخفيف حدة الأثار المالية للأزمة بتخصيص دعم للقطاعات المتضررة بها، ومنها القطاع السياحى، وذلك بدعم اللوجستيات السياحية كالفنادق والمطاعم وشركات الطيران من خلال منح قروض لهذه القطاعات لتوفيق أوضاعها وصرف نسبة من رواتب العاملين أو دفع إعانة بطالة مع تقرير إعفاءات ضريبية وتأجيل أقساط القروض، كما إتجهت بعض الفنادق إلى توفير إقامة للأطباء المشاركين فى مكافحة الفيروس أو إستخدامها كفنادق لأستقبال المرضى أو العزل

(Reeves et al, 2022). وأقترحت الموجى (٢٠٢١) أن تعافى القطاع السياحى قد يمتد إلى ٣-٥ سنوات. وفى مصر، تم أتخاذ العديد من القرارات لمواجهة آثار جائحة كورونا والحد من إنتشارها، ومنها ما يتعلق بقطاع السياحة مثل تعليق حركة الطيران وغلق جميع المنافذ البرية والبحرية، والسماح بإستكمال رحلات الوفود السياحية المتواجدة وعودتهم لبلادهم بعد إنتهاء برنامجهم السياحى، وتعقيم كافة الفنادق والمنشآت السياحية فى هذه الفترة، وغلق المطاعم والمقاهى والكافيتريات والملاهى والنوادرى والمراكز التجارية. هذا بالإضافة إلى العديد من القرارات التى إتخذها مجلس الوزراء والبنك المركزى المصرى (Ministry of Tourism and Antiquities, 2020).

وقد تناولت العديد من البحوث التغير فى سلوكيات أتجاه ورغبات العملاء فى مجال الضيافة عند حدوث الأزمات والتى قد ترجع إلى أسباب سياسية أو أقتصادية أو مناخية أو أزمات صحية (Fishbein and Ajzen, 2011); Westcott et al (2017); Wang et al (2019) and Elsayed et al (2021a) وهذا التغير فى تفضيلات وقرارات العميل تتأثر بالمعلومات التى يتلقاها من أسرته وأصدقائه ووسائل الإعلام وتجاربه الشخصية (Pappas and Glyptou, 2021).

وقد أشار كل من (Ulker-Demirel and Ciftci (2020) and Byrd et al (2021) إلى إن جائحة كوفيد ١٩ أدت إلى تحديات إضافية تطلبت وضع معايير جديدة فى العديد من الدول، تختلف من دولة لأخرى حتى تستعيد قدرتها على إدارة الأزمة. وكانت أهم الأجراءات الإحترازية الإلزامية التى أوصت بها منظمة الصحة العالمية والتزمت بها معظم الدول Mandatory Guidelines and Regulations

هي المحافظة على التباعد الاجتماعي بمسافة لا تقل عن ١ متر والمسافة الآمنة هي ١.٨ متر وإستخدام غطاء الوجه وأرتداء القفازات وأستخدام المطهرات بإستمرار فى الأماكن العامة NRA . (2020); UNWTO (2020b) and Brizek *et al* (2021) وإشترط حصول المنشآت الفندقية على شهادة السلامة الصحية للتشغيل واستقبال النزلاء بعد إستيفاء كافة ضوابط السلامة الصحية التى وضعتها وزارة السياحة والآثار بالتعاون مع وزارة الصحة والسكان وغرفة المنشآت الفندقية (غرفة المنشآت الفندقية، ٢٠٢٠) وإعتمدها مجلس الوزراء فى ٢٧ مايو ٢٠٢٠ وذلك وفقاً لمعايير منظمة الصحة العالمية (WHO,2020b) المتعلقة بإدارة الأزمة بالفنادق ومثيلاتها.

وقد تعددت القرارات الصادرة عن رئيس مجلس الوزراء ووزير السياحة المتعلق بضوابط السلامة وبما يتناسب مع إمكانية السيطرة على إنتشار الفيروس والعودة التدريجية للأنشطة المجتمعية كما يلي:

▪ قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٢٤٦/٢٠٢٠ والقرار ١٤٦٩/٢٠٢٠ بشأن بعض الضوابط الخاصة بممارسة بعض الأنشطة، تلاه القرارات ١٦٨٤/٢٠٢٠ وقرار ١٨٦٠/٢٠٢٠ وقرار ٧٧٠١/٢٠٢٠ والتى تنص على السماح بممارسة بعض الأنشطة طبقاً لضوابط محددة وحظر ممارسة البعض الآخر.

▪ كما نص قرار وزير السياحة والآثار رقم ٥١٢ لسنة ٢٠٢٠ على القرارات المنظمة لعمل المطاعم والكافيتريات إعتباراً من ١/١٢/٢٠٢٠ وهي:

١. مواعيد فتح المطاعم والكافيتريات المرخصة سياحياً من الساعة الخامسة صباحاً حتى الواحدة صباحاً صيفاً، والساعة الثانية عشر منتصف الليل شتاءً، مع زيادة التوقيت إلى الواحدة فى يومى الخميس والجمعة وأيام الأجازات والأعياد الرسمية مع استمرار خدمة التيك اوى وتوصيل الطلبات للمنازل على مدار ٢٤ ساعة صيفاً وشتاءً.

٢. إستمرار المطاعم والكافيتريات المرخصة سياحياً والمتواجدة بالموانئ الجوية والبحرية والبرية ومحطات القطارات فى العمل على مدار ٢٤ ساعة.

ومع ازدياد إنتشار الفيروس صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ١٧٤/٢٠٢١ بإعلان حالة الطوارئ فى جميع أنحاء البلاد لمدة ثلاثة أشهر إعتباراً من الأحد ٢٥ أبريل ٢٠٢١ كما صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٩٢٢ لسنة ٢٠٢١ فى ٥ مايو ٢٠٢١ بغلق جميع المطاعم والمقاهى والكافيتريات والمولات التجارية من التاسعة مساءً، ويقتصر العمل بعد التاسعة مساءً لخدمة التيك اوى دون الجلوس وخدمات التوصيل للمنازل مع الألتزام بجميع الإجراءات الاحترازية المقررة. ولا يسرى هذا القرار على المطاعم والكافيتريات الكائنة بالمنشآت الفندقية مع حظر إقامة الأحتفالات أو الفاعليات الفنية وغلق النوادى الرياضية ومراكز الشباب، وغلق جميع الحدائق والمتنزهات والشواطئ العامة.

وصدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١١٦٥ لسنة ٢٠٢١ فى ٣١ مايو ٢٠٢١ بالإلتزام بنسب التواجد والأشغال المقررة لأقامة الحفلات فى الأماكن المكشوفة بالمنشآت الفندقية وكذلك أقامة الأجماعات والمؤتمرات بالمنشآت الفندقية الحاصلة على شهادة السلامة الصحية من وزارة السياحة والآثار وكذلك الألتزام بنسب إستقبال المرتادين على الأندية الرياضية ومراكز الشباب ودور السينما والمسارح، مع حظر إقامة سرادقات الأفراح وتلقى العزاء وإقامة الموالد سواء فى أماكن مكشوفة أو مغلقة. وبناء على هذا القرار حذرت وزارة السياحة والآثار والمنشآت الفندقية والمطاعم من مخالفة قواعد التشغيل من إجراءات وقائية وإشترطات صحية والإلتزام بنسب تشغيل ٥٠٪ والمواعيد الصيفية فيما يتعلق بفتح وغلق هذه المنشآت.

وقد أعلنت وزارة السياحة والآثار أنه إبتداء من شهر يونيو ٢٠٢١ سيسمح للفنادق الحاصلة على شهادة السلامة الصحية المعتمدة، العمل بنسبة ٥٠٪ من الطاقة الأستيعابية لها، إلا أن نسب الأشغال بالفنادق خلال أيام عيد الفطر المبارك لم تتعد ٢٥٪، وكان متوسط الأشغال خلال هذه الفترة ٨٪ فى محافظة جنوب سيناء، و١٣٪ فى محافظة البحر الأحمر، و٢٥٪ فى كل من محافظة الألكندرية مدينة العين السخنة، ٤٪ فى منطقة الساحل الشمالى ومحافظة مطروح و٩٪ فى محافظة القاهرة الكبرى (وزارة السياحة والآثار، ٢٠٢١).

وفى أغسطس ٢٠٢١ أعلنت وزارة السياحة والآثار عن أن نحو ٧٠٪ من الفنادق المصرية وعددها نحو ١٢٠٠ فندق، حصلت على شهادة السلامة الصحية وهم ٧٥٠فندقاً، وأن أكثر من ٨٠٪ من المنشآت الفندقية بمحافظتى البحر الأحمر وجنوب سيناء والقاهرة تعمل حالياً سواء بشكل كلى أو جزئى، وأن غالبية فنادق الأقصر وأسوان لم تحصل على تلك الشهادة وذلك بسبب تراجع الحركة السياحية الوافدة إليها خلال الفترة الماضية.

وقد أوصت العديد من الدراسات بضرورة تتبع الباحثين آثار كوفيد ١٩، على صناعة الضيافة حتى بعد إنتهائها (Goessling et al, 2020 and Byrd et al, 2021). كما أستعرض (Ahmed et al 2021) أستراتيجية التعافى من جائحة كورونا فى صناعة السياحة والضيافة بمصر بإستخدام برنامج ١٢- NVIVO

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإجراءات التى إتبعتها إدارة الفنادق لإدارة أزمة جائحة كورونا.

الفرضية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين قدرة برامج إدارة الأزمة على تخطى الآثار السلبية لجائحة كورونا.

الفرضية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أوجه مساندة إدارة الفنادق العاملين بها لتخطى جائحة كورونا.

الفرضية الرابعة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التغير في سلوكيات وإتجاهات عملاء الفنادق في ظل جائحة كورونا.

الفرضية الخامسة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من الإجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة وقدرة برامج إدارة الأزمة على تخطي الآثار السلبية لجائحة كورونا ومدى مساندة إدارة الفندق للعاملين لتخطى آثار جائحة كورونا والتغير في سلوكيات وإتجاهات العملاء في ظل جائحة كورونا.

منهجية الدراسة:

تم إتباع أسلوبين رئيسين لتحقيق أهداف الدراسة وهم

١. الأسلوب الإستكشافي وذلك بتتبع أعداد السائحين بإختلاف جنسياتهم والليالي السياحية في الأعوام الثلاثة الماضية (٢٠١٩، ٢٠٢٠، ٢٠٢١) بفنادق مدينة الأسكندرية من خلال بيانات مركز المعلومات بمحافظة الأسكندرية ٢٠٢٢.

٢. الأسلوب الكمي من خلال الدراسة الميدانية لجمع البيانات، حيث تم إعداد إستمارة إستبيان صممت خصيصاً لهذا الغرض من خلال عدد من الأسئلة تم التخطيط لها وصياغتها بما يساهم في التوصل إلى النتائج المرجوة من الدراسة مع الأستعانة ببعض البحوث السابقة.

(Mohamed,2011; Lanz *et al*, 2020; Rady&Atia,2020 and Kozmal&Abuzied 2021)وشملت الإستمارة تدرج إدارة أزمة كورونا بهذه الفنادق وتأثيرها على حماية العاملين

والعملاء. وقد قسمت إستمارة الإستبيان إلى خمسة أجزاء وهم: الخصائص الديموجرافية للعاملين المشاركين بالدراسة (٦ بنود)، والأجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة (١٦ بند)، قدرة برامج إدارة الأزمة على تخطى الآثار السلبية لجائحة كورونا (٨ بنود)، مدى مساندة إدارة الفنادق للعاملين لتخطى مخاطر وتوابع جائحة كورونا (١٣ بند)، قدرة برامج إدارة الأزمة على تخطى الآثار السلبية لجائحة كورونا (٨ بنود)، ومدى التغير في إتجاه العملاء وتفضيلاتهم في ظل جائحة كورونا (٧ بنود).

وإتبع لقياس آراء المشاركين بالدراسة إستخدام مقياس ليكرت الثلاثي (أوافق، محايد، لا أوافق) وأعطيت القيم ٣، ٢، ١ على التوالي للإختيار عند إجراء التحليل الأحصائي للنتائج.

وتم مراجعة إستمارة الإستبيان بمعرفة خمس من الأكاديميين المتخصصين في الدراسات الفندقية للتعرف على معامل الصدق من حيث مدى صحة صياغة العبارات بالإستمارة ونوعية الأسئلة وتوافقها مع موضوع الدراسة وملاءمتها للهدف الذي صممت من أجله، وأجرى عمل التعديلات المقترحة، كما أجرى

أختبار ثبات إستمارة الإستبيان للتعرف على مدى تفهم الفئة المستهدفة للأسئلة من حيث مدى وضوحها وعدم حدوث لبث أو تداخل في فهمها وذلك بعرض الإستبيان على ٢٥ من مديري الفنادق المستهدفة والذين أبدوا إستعداد للمشاركة وطلب منهم الأجابة عن الإستمارة وكان نسبة الإستمارات الصالحة للتحليل هي ٨٨٪ وبناء عليه تم تعديل صياغة بعض العبارات لضمان وضوح فهم الأسئلة جميعها.

مجتمع وعينة الدراسة

تعتبر مدينة الأسكندرية من أهم المدن الساحلية بمصر وبها جميع المستويات السياحية الفندقية وتم إختيار فنادق الخمسة نجوم بها للدراسة حيث أنها أكثر فئات الفنادق إلتزاما بمعايير الجودة ولديها إدارة تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية والأكثر إتجاها لإدارة الأزمة، وبالرجوع إلى دليل الفنادق المصرية (Egyptian Hotel Association, 2021)، يوجد بمدينة الأسكندرية ١٠ فنادق فئة خمس نجوم، وأبدى منهم ٩ فنادق الإستعداد للمشاركة بالدراسة نظراً لأغلاق الفندق العاشر لعمل الصيانة، كما تم أختيار ثلاثة إدارات من القطاع الفندقى الأمامى وهم المكاتب الأمامية والأشراف الداخلى والأغذية والمشروبات حيث أنهم أكثر إدارات الفندق تعاملأ مباشراً مع العملاء.

جمع وتحليل البيانات

تم الحصول على البيانات للدراسة الأستكشافية لأعداد السائحين والليالى السياحية من مركز المعلومات بمحافظة الأسكندرية فى مارس ٢٠٢٢، ولجمع البيانات تم حساب أعداد العينة الطبقية من كل من مديري الإدارات ومساعدتهم ورؤساء الأقسام تبعاً إلى (Ajay and Micah (2014) وبإستخدام معادلة ستيفن ثامبسون الواردة ببرنامج SPSS-V-23 بنسبة ١٠٪ من الفئات المستهدفة وتم توزيع ١٨٥ إستمارة إستبيان بالمقابلة الشخصية على العاملين بمناصب قيادية مختلفة بالإدارات المستهدفة فى الفنادق موضع الدراسة، وكانت الإستمارات الصالحة للتحليل هي ١٦٥ إستمارة بنسبة ٨٩.٢٪.

وأجريت الدراسة فى الفترة من أكتوبر ٢٠٢١ إلى فبراير ٢٠٢٢، وتم إستخدام برنامج SPSS-V-23 لحساب المكررات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابى والأنحراف المعياري لقياس مدى الإختلاف فى المتوسط وتم تحديد الأهمية النسبية لعناصر القياس تبعاً لقيم الوزن النسبى إلى المستويات التالية: كبيرة (٦٧٪ - ١٠٠٪)، متوسطة (٣٤٪ - ٦٦٪)، صغيرة (٠.٠ - ٣٣٪)، كما درس أختبار T الذى يوضح العلاقة الخطية لأختبار فرضيات الدراسة. ولأختبار ثبات الاستمارة أجري حساب معامل ألفاكرونباخ correlationcronbach's alpha لمحاور الدراسة بإستخدام برنامج SPSS-V-23، وأظهر الأختبار أن معامل الثبات لجميع محاور الدراسة يتراوح بين ٠.٩٠١ - ٠.٩٦٠، وقد أوضح Glieny and Glieny (2003) أن زيادة معامل الثبات المحسوب بهذه الطريقة عن ٠.٧ يعنى ثبات الإستمارة.وبذلك

فأن جميع المحاور قابلة للتطبيق Reliable، ويوضح جدول (١) معامل ألفاكرونباخ لمحاور إستمارة الإستبيان المقبولة.

جدول (١) حساب معامل ألفاكرونباخ

عدد البنود	Cronbach's alpha	المحاور
١٧	٠.٩٦٠	الإجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق لإدارة أزمة جائحة كورونا
١٣	٠.٩٥٥	قدرة برامج إدارة الأزمة على تخطي الآثار السلبية لجائحة كورونا
٨	٠.٩٠١	مساندة إدارة الفنادق العاملين بها لتخطي جائحة كورونا
٧	٠.٩١٩	التغير في سلوكيات عملاء الفنادق في ظل جائحة كورونا

* عدد التكرارات: ١٦٥ عدد البنود: ٤٤

نتائج الدراسة

دراسة أعداد السائحين والليالي السياحية بفنادق الاسكندرية

بدأ ظهور فيروس كورونا المستجد في مدينة ووهان بالصين في نوفمبر ٢٠١٩، ومنه بدأ الإنتشار إلى جميع أنحاء العالم، وكان بداية ظهوره في مصر في فبراير ٢٠٢٠، ثم تفشى بصورة واضحة في مارس ٢٠٢٠، مما دعى مجلس الوزراء إلى إتخاذ الإجراءات الاحترازية للحد من إنتشاره وذلك في كافة قطاعات الدولة، ومن جانب وزارة السياحة والآثار تم إتخاذ قرارات الضوابط الصحية والإغلاق والتشغيل للفنادق المصرية. وبناءً على البيانات المتحصل عليها من مركز معلومات محافظة الأسكندرية في مارس (٢٠٢٢)، تبين الإحصائية في جدول (٢) أعداد السائحين والليالي السياحية والتي تمثل في عام ٢٠٢٠ عند المقارنة بأعداد عام ٢٠١٩ نسبة ٥٦٪، ٣٥٪، ٣٢٪ لكل من السائحين المصريين والعرب والأجانب على التوالي، كما أنخفض إجمالي عدد السائحين والليالي السياحية بنسبة ٥٠٪ في عام ٢٠٢٠ عن عام ٢٠١٩، مع الأخذ في الإعتبار توقف حركة الطيران من وإلى مصر وعدم توافر إحصائيات أشهر أبريل ومايو ويونيو ٢٠٢٠.

جدول (٢) أعداد السائحين والليالي السياحية بفنادق الإسكندرية في الأعوام ٢٠١٩، ٢٠٢٠، ٢٠٢١

٢٠٢١	*٢٠٢٠	٢٠١٩	البيان	
٤٩٥٩٢٥	٣٨٦٦٨٤	٦٨٤٧٦٣	مصريين	عدد السائحين
٦٣٦٥٢	٣٢٣٤٦	٩١٢٤٧	عرب	
٦٨٣٢٩	٥٢٧٨٣	١٦٣٥٤٣	أجانب	
٦٢٧٩٠٦	٤٧١٨١٣	٩٣٩٥٥٣	الأجمالى	
٤٦١٠٢٢	٣١٦٧٩٢	٥٩١٢٧٣	مصريين	عدد الليالي السياحية

٦٩٩٠٧	٢٨٩٥٠	٨٤٢١٨	عرب
٩٩٨٧٩	٨٧٦٦٢	١٩٠١٠٤	أجانب
٦٣٠٨٠٨	٤٣٣٤٠٤	٨٦٥٥٩٥	الأجمالي

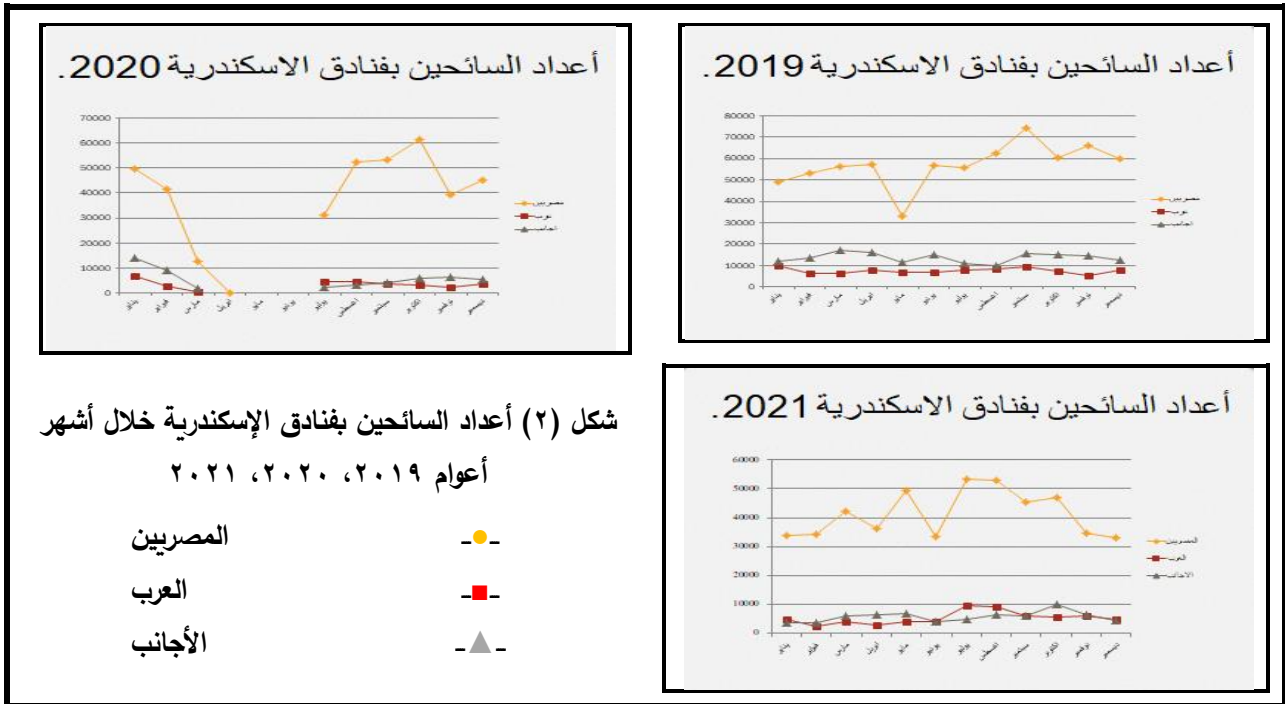
* هذه البيانات بدون إحصائيات أشهر إبريل ومايو ويونيو ٢٠٢٠ لعدم توفرهم.

المصدر: مركز معلومات محافظة الإسكندرية ٢٠٢٢.

وأن نسبة التشغيل التي نصت عليها ضوابط السلامة الصحية للفنادق المصرية لإستقبال الرواد وإعتمدها مجلس الوزراء فى مايو ٢٠٢٠ هى ٥٠٪ من الطاقة الإستيعابية للفنادق كما نص عليها فى elwatannew,2022، ومع إنحصار إنتشار الجائحة فى ٢٠٢١، إرتفع إجمالى أعداد السائحين إلى ٦٢٧٩٠٦ والليالى السياحية إلى ٦٣٠٨٠٨ بنسبة مئوية ٧٥.١٪، ٦٨.٧٪ على التوالى عن عام ٢٠٢٠ مع عودة حركة الطيران من وإلى مصر.

ويظهر شكل (٢) أعداد السائحين المصريين والعرب والأجانب بفنادق الأسكندرية خلال أشهر عام ٢٠١٩ والذي سبق إنتشار جائحة كورونا بمصر، حيث كانت أشهر ذروة زيادة أعداد المصريين من يوليو إلى سبتمبر وهى أشهر الصيف، وكانت ذروة الأنخفاض فى شهر مايو حيث إمتحانات المراحل الدراسية المختلفة.... بينما أعداد السائحين العرب والأجانب منتظمة لحد ما على مدار عام ٢٠١٩ إلا أن أعداد السائحين الأجانب أكثر من السائحين العرب.

كما يظهر شكل (٢) الأنخفاض الحاد لأعداد السائحين من يناير إلى مارس ٢٠٢١ للسائحين العرب والأجانب وأبريل للمصريين.وتلى ذلك توقف حصر أعداد السائحين لمدة ثلاثة أشهر نظراً لقرارات الإغلاق ثم بدأ الأرتفاع فى أعداد السائحين من يوليو ليصل إلى الذروة فى أكتوبر ٢٠٢٠ (حوالى ٦٢٠٠٠ سائح مصرى) وهى تقريباً نفس الأعداد فى أكتوبر ٢٠١٩ ولكنها أقل من أعداد السائحين المصريين فى أغسطس ٢٠١٩ (حوالى ٧٤٠٠٠ سائح مصرى). وبتتبع أعداد السائحين فى ٢٠٢١ فى شكل (٢)، يلاحظ الإرتفاع والأنخفاض فى أعداد السائحين سواء المصريين أو العرب أو الأجانب خلال هذا العام وهذا مع التغير فى تجدد موجات إنتشار الفيروس، إلا أنه يلاحظ إرتفاع أعداد السائحين العرب والأجانب فى أشهر الصيف، أذ كانت الأعداد بصفة عامة أقل من مثلثتها فى عام ٢٠١٩ وأعلى من مثلثتها فى ٢٠٢٠.



مما سبق، يمكن إستنتاج أنه بالرغم من تقشى إنتشار جائحة كورونا في مصر فى عام ٢٠٢٠ وتوقف حركة الطيران من وإلى مصر، إلا أنه يلاحظ إستمرار الإشغال الفندقى بفنادق الأسكندرية فى الحدود المسموح بها وهي ٥٠٪ من الطاقة الأستيعابية.

الخصائص الديموجرافية للمشاركين بالدراسة

يلاحظ من جدول (٣) أن حوالي ثلثى المشاركين بالدراسة تتراوح أعمارهم من ٣٥- أقل من ٥٠ عاماً وأن معظمهم من الذكور، ويمثل حملة المؤهل الجامعى حوالي ٧٥٪ بينما حملة الماجستير أو الدكتوراه حوالي ٢١٪. وبالرجوع إلى الدرجة الوظيفية، فإن رؤساء الأقسام يمثلون حوالي ٦٠٪ وينتمي معظمهم إلى إدارة الأغذية والمشروبات ويليهم قسم الإشراف الداخلى ثم المكاتب الأمامية، وقد يرجع ذلك إلى تعدد الأقسام بإدارة الأغذية والمشروبات عن القسمين الآخرين، وتفاوتت مدة الخبرة العملية للمشاركين بالدراسة وكانت نسبة ذوي الخبرة العملية من ١٠ - أكثر من ١٥ عام هي ٨٨٪.

جدول (٣) الخصائص الديموجرافية للعاملين المشاركين بالدراسة من فنادق الاسكندرية

%	التكرارات ك = ١٦٥	الخصائص الديموجرافية	
		العمر بالأعوام	
٩.١	١٥	من ٢٥-أقل من ٣٥	
٦٩.٧	١١٥	من ٣٥-أقل من ٥٠	
٢١.٢	٣٥	من ٥٠ فأكثر	

النوع	ذكر	١٢٣	٧٤.٥
	أنثى	٤٢	٢٥.٥
مستوى التعليم	تعليم فوق متوسط	٦	٣.٦
	تعليم جامعي	١٢٤	٧٥.٢
	ماجستير أو دكتوراه	٣٥	٢١.٢
الدرجة الوظيفية	مدير	٢٨	١٧.٠
	نائب مدير	٤٠	٢٤.٢
	رئيس قسم	٩٧	٥٨.٨
القسم التابع له	المكاتب الأمامية	٢٥	١٥.١
	الإشراف الداخلي	٥٥	٣٣.٣
	الأغذية والمشروبات	٨٥	٥١.٥
مدة الخبرة العملية بالأعوام	أقل من ٥	٢	١.٢
	٥ - أقل من ١٠	١٧	١٠.٣
	١٠ - أقل من ١٥	٧٨	٤٧.٢
	١٥ فأكثر	٦٨	٤١.٢

الإجراءات التي إتبعها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة.

يمكن تقسيم هذه الإجراءات إلى إجراءات منظمة لإدارة الأزمة (البنود من ١ - ١١) وقرارات إدارية لتنظيم العمل (البنود من ١٢ - ١٦)، ويتضح من النتائج في جدول ٤ أن الأفراد المشاركين بالدراسة الذين كانت اجاباتهم (أوافق) على عناصر القياس الخاصة بالإجراءات التي إتبعها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة، وأرقامها ١، ٢، ٣، ٤، ٦ تجاوزت نسبة الـ ٩٠٪، وهذه العناصر كانت تتعلق بوضع تصور (سيناريو) لسير أحداث الجائحة و تكوين لجنة لإدارة الأزمة من قطاعات الفندق المختلفة و تحديد مهام لجنة إدارة الأزمة و وضع قواعد حاكمة لضوابط السلامة الصحية للعمل و التواصل مع العاملين لإبلاغهم بما تقوم به الإدارة لإحتواء الأزمة.

ويلاحظ من النتائج أن ٥٤,٥٪ من افراد العينة كانت اجاباتهم (لا أوافق) على عنصر القياس المتعلق بأنه يتم عمل حركة تنقلات لوظائف أو اقسام أخرى داخل الفنادق لمواجهة أزمة كورونا، وان ٧١,٥٪ من آراء افراد العينة بعدم الموافقة على إتجاه إدارة الفندق إلى تقليل أعداد العاملين المتواجدين بالفندق من خلال تقليل ساعات العمل اليومية.

سبق الإشارة إلى أن الأهمية النسبية لعناصر القياس تعتبر كبيرة إن تراوحت قيمة الوزن النسبي للعنصر بين ٦٧ - ١٠٠٪ ومتوسطة عند قيمة ٣٤ - ٦٦٪، وتبين النتائج أن الأهمية النسبية لأغلب عناصر

القياس كانت قيمتها كبيرة وترتب على ذلك ان اغلب عناصر القياس كانت ذات درجة أهمية كبيرة وبذلك يكون لها تأثير كبير لتحديد الاجراءات التي يجب ان تتبعها إدارة الفنادق لإدارة أزمة كورونا. ومن ناحية تدرج أهمية العناصر، يأتي وضع تصور لسير أحداث الجائحة في المقدمة، يليه تكوين لجنة لإدارة الأزمة وتحديد مهامها ووضع قواعد حاكمة لضوابط السلامة بنسبة ٩٩٪، وفي المستوى الثالث للأهمية يأتي التواصل مع العاملين بها الشأن، ويليه وضع برنامج للمتابعة إلكترونياً بنسبة ٩٥٪، ويأتي في المستوى الخامس تنظيم الإدارة دورات تدريبية في مجال الحماية من الأوبئة وتكليف العاملين بأكثر من وظيفة واحدة نظراً لتقليل أعداد العاملين في كل مناوبة عمل.

وقد أشار (Elziny and Mohamed (2020) إلى وعي العاملين بالفنادق المصرية بقواعد إدارة الأزمة وإجراءات الصحة والأمان في ظل جائحة كورونا. وفيما يتعلق بتنظيم دورات تدريبية في التعامل بكفاءة عند وقوع كوارث فقد كانت في المستوى السادس ويليهما الدورات في إجراء الاسعافات الأولية ورفع الاخبار على موقع الفندق الإلكتروني وهذه الاجراءات تتفق مع ما أشار إليه (Gundel (2005) and (Mohamed (2011)، ويأتي في المستوى الثامن بنسبة ٨٩٪ تحديد متحدث عن إدارة الأزمة وإختصار عدد أيام العمل إلى ثلاثة أيام. ويليه الاتجاه إلى العمل من المنزل لوظائف إدارية معينة نظراً لأن الفنادق تعتبر صناعة خدمية لاتمارس من المنزل، ويليهم عمل حركة تنقلات لوظائف أخرى بنسبة ٥٦٪ وتقليل ساعات العمل اليومية بنسبة ٤٧٪.

وبصفة عامة، فإن النتائج تشير إلى أهمية الاجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق موضع الدراسة لإدارة أزمة الجائحة. وهذه الإجراءات تتفق مع معظم الإجراءات التي تناولتها دراسة Kozmall and Abuzied (2021) ولكن مع الإختلاف في ترتيب أهمية هذه الإجراءات حيث أتى في المستوى الأول تكوين فريق إدارة الأزمة.

جدول (٤): الإجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة.

م	عنصر القياس	أوافق		محايد		لا أوافق		المتوسط الحسابي ± الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الأهمية النسبية	تدرج الأهمية
		%	التكررات	%	التكررات	%	التكررات				
١	وضع تصور (سيناريو) لسير أحداث الجائحة	١٠٠	١٦٥	-	-	-	-	٠.٠٠ ± ٣	١٠٠	كبيرة	١
٢	تكوين لجنة إدارة الأزمة من قطاعات الفندق المختلفة	٩٨.٨	١٦٣	-	-	١.٢	٢	٠.١١ ± ٢.٩٩	٩٩	كبيرة	*٢
٣	تحديد مهام لجنة إدارة الأزمة	٩٨.٢	١٦٢	-	-	١.٨	٣	٠.١٣ ± ٢.٩٨	٩٩	كبيرة	*٢
٤	وضع قواعد حاكمة لضوابط السلامة الصحية للعمل	٩٨.٢	١٦٢	-	-	١.٨	٣	٠.١٣ ± ٢.٩٨	٩٩	كبيرة	*٢
٥	تحديد متحدث عن إدارة الأزمة (مركزية مصدر المعلومات)	٧٥.٨	١٢٥	٦.١	١٠	١٨.٢	٣٠	٠.٥٨ ± ٢.٦٩	٨٩	كبيرة	*٨
٦	التواصل مع العاملين لإبلاغهم بما تقوم به الإدارة لإحتواء الأزمة	٩٤.٥	١٥٦	-	-	٥.٥	٩	٠.٢٣ ± ٢.٩٥	٩٨	كبيرة	٣
٧	وضع برنامج للمتابعة المستمرة اليكترونيا online	٨٤.٨	١٤٠	١.٢	٢	١٣.٩	٢٣	٠.٤٠ ± ٢.٨٤	٩٥	كبيرة	٤
٨	رفع الأخبار المستجدة للأزمة على موقع الفندق الإلكتروني	٧٥.٨	١٢٥	٣.٠	٥	٢١.٢	٣٥	٠.٥١ ± ٢.٧٣	٩١	كبيرة	*٧
نظم الفندق دورات تدريبية للعاملين على كيفية:											
٩	- الحماية من الأوبئة	٨٣.٦	١٣٨	١.٢	٢	١٥.٢	٢٥	٠.٤١ ± ٢.٨٢	٩٤	كبيرة	*٥
١٠	إجراء الإسعافات الأولية	٧٤.٥	١٢٣	٤.٢	٧	٢١.٢	٣٥	٠.٥٤ ± ٢.٧٠	٩١	كبيرة	*٧
١١	التعامل بكفاءة عند وقوع كوارث مختلفة	٧٨.٨	١٣٠	٣.٠	٥	١٨.٢	٣٠	٠.٤٩ ± ٢.٧٦	٩٢	كبيرة	٦
١٢	تم عمل حركة تنقلات لوظائف أو اقسام أخرى لمواجهة الأزمة	٢١.٢	٣٥	٥٤.٥	٩٠	٢٤.٢	٤٠	٠.٤٦ ± ١.٦٧	٥٦	متوسطة	١٠
١٣	تم تكليف العاملين بأكثر من وظيفة واحدة	٨٤.٨	١٤٠	٣.٠	٥	١٢.١	٢٠	٠.٤٦ ± ٢.٨٢	٩٤	كبيرة	*٥
إتجهت إدارة الفندق إلى تقليل أعداد العاملين المتواجدين بالفندق من خلال:											
١٤	تقليل ساعات العمل اليومية	١٢.١	٢٠	٧١.٥	١١٨	١٦.٤	٢٧	٠.٦٩ ± ١.٤١	٤٧	متوسطة	١١
١٥	إختصار عدد أيام العمل إلى ثلاثة أيام	٧٢.٧	١٢٠	٦.١	١٠	٢١.٢	٣٥	٠.٥٩ ± ٢.٦٧	٨٩	كبيرة	*٨
١٦	العمل من المنزل	٤٥.٥	٧٥	٤٢.٤	٧٠	١٢.١	٢٠	٠.٣٤ ± ٢.٠٣	٦٧	كبيرة	٩

* عناصر قياس متشابهة في مستوى تدرج الأهمية

قدرة برامج إدارة الأزمة على تخفي الآثار السلبية لجائحة كورونا.

توضح النتائج بجدول (٥) تأثير برامج إدارة أزمة جائحة كورونا عن طريق عناصر القياس الموضحة بالجدول، وأتضح أن ١٠٠٪ من أفراد العينة كانت إجاباتهم (أوافق) على أن البرامج قد ساعدت على تجنب الإصابة بالعدوى وحماية الصحة للعاملين والزلاء، وذلك بمتوسط حسابي وانحراف معياري 3 ± 0.000 . ويتضح من النتائج أن أكثر من ٩٢٪ من أفراد العينة كانت اجاباتهم (أوافق) على اغلب العبارات التي تتضمن التأثيرات الايجابية على سلوكيات ومهارات العاملين والاستخدام والحماية المثلى لموارد الفندق والمعارف والالتزام بالممارسات المتعلقة ببرامج إدارة الأزمة وذلك لمواجهةها. وتبين من النتائج أن الأهمية النسبية لكل عناصر القياس كانت قيمته كبيرة وترتب على ذلك ان عناصر القياس كانت ذات درجة أهمية كبيرة وبذلك يكون لها تأثير كبير لتحديد قدرة برامج إدارة الأزمة على تخفي الآثار السلبية لجائحة كورونا.

وفيما يتعلق بتدرج أهمية عناصر القياس فقد كانت مساعدة برامج إدارة الأزمة على حماية صحة العاملين والزلاء في المستوى الأول ويليه تقليل تكاليف العلاج للمصابين بنسبة ٩٩٪. ويأتي في المستوى الثالث التأثير الإيجابي للبرامج على سلوكيات العاملين تجاه الحرص من الأصابة بالعدوى والإتجاه للحجز الإلكتروني وزيادة أمان الفندق، وهذا يتفق مع ما أشارت إليه (Menese,2021) من اتجاه العملاء إلى استخدام التطبيقات التكنولوجية، وتلى ذلك في المستوى الرابع والأخير أن برامج إدارة الأزمة ساعدت على الإستخدام الأمثل لموارد الفندق والاتجاه إلى قائمة الطعام الإلكتروني مما يساهم في مواكبة المنافسة في مواصفات الضيافة العالمية بنسبة ٩٧٪.

ومما سبق يمكن إستنتاج قدرة برامج إدارة الأزمة التي أتبعتها الفنادق موضع الدراسة على تخفي الآثار السلبية لجائحة كورونا وذلك لتأثيرها على معارف وسلوكيات ومهارات العاملين والاتجاه إلى التطور التكنولوجي عند تقديم الخدمات لتقليل التعامل المباشر مع العملاء، وهذا لا يمكن التوصل إليه إلا بتوافر برامج ناجحة لإدارة الأزمة. وهذا ما يتفق مع ما أشار إليه على الترتيب.

Mohamed (2011), Lanz *et al* (2020) and Kozmal and Abuzeid (2021).

جدول (٥): قدرة برامج إدارة الأزمة على تخطي الآثار السلبية لجائحة كورونا

م	عصر القياس	أوافق		محايد		لا أوافق		الوزن النسبي %	الاهمية النسبية	تدرج الأهمية
		%	التكررات	%	التكررات	%	التكررات			
١	ساعدت البرامج على تجنب الإصابة بالعدوى وحماية الصحة للعاملين والنزلاء	١٠٠	١٦٥	-	-	-	-	١٠٠	كبيرة	١
٢	أثرت البرامج إيجابيا على سلوكيات ومهارات العاملين تجاه الحرص من الأصابة بالعدوى	٩٧.٠	١٦٠	٣.٠	٥	-	-	٩٨	كبيرة	*٣
٣	الأستخدام والحماية المثلى لموارد الفندق في ظل مواجهة الأزمة	٩٢.٧	١٥٣	٧.٣	١٢	-	-	٩٧	كبيرة	*٤
٤	ساعدت البرامج على الحماية من الأصابة بالفيرس وبالتالي تقليل تكاليف العلاج للمصابين	٩٨.٢	١٦٢	١.٨	٣	-	-	٩٩	كبيرة	٢
٥	الأتجاه إلى قائمة الطعام الإليكترونية عن الورقية بالمطعم	٩٣.٩	١٥٥	٦.١	١٠	-	-	٩٧	كبيرة	*٤
٦	الأتجاه للحجز الأليكترونى عن الحجز التقليدى لغرف النزلاء	٩٦.٤	١٥٩	٢.٤	٤	١.٢	٢	٩٨	كبيرة	*٣
٧	المعارف والإلتزام بالممارسات المتعلقة ببرامج إدارة الأزمة زادت من أمان الفندق	٩٧.٠	١٦٠	٣.٠	٥	-	-	٩٨	كبيرة	*٣
٨	مواكبة المنافسة فى مواصفات الضيافة العالمية	٩٣.٩	١٥٥	٦.١	١٠	-	-	٩٧	كبيرة	*٤

* عناصر قياس متشابهة فى مستوى تدرج الأهمية

مدى مساندة إدارة الفندق للعاملين لتخطي آثار جائحة كورونا

يتضح من النتائج بجدول (٦) أن أجابات أوافق لأفراد العينة بنسبة ١٠٠٪ على اعلان إدارة الفندق عن الإرشادات الصحية المتعلقة بالحماية من الأوبئة وتوفيرها أجهزة الكشف عن درجة حرارة جسم العاملين والمطهرات والمعقمات للحماية من العدوى بالفيروس، وهذه العناصر تأتي في المستوى الأول من حيث تدرج الأهمية.

وتراوح نسبة الذين أجابوا بـ أوافق على العناصر ١، ٦، ٨، ٩، ١٠، ١٣ بين ٨٤.٨ - ٩٣.٩٪، بينما تراوحت نسبتهم في العناصر ٣، ١١، ١٢ بين ٧٢.٧ - ٧٨.٨٪. وكانت نسبة الاجابات بأوافق، وغير متأكد، ولا أوافق على تقديم الفنادق للعاملين إعانة مالية للرعاية الصحية هي ٣٣.٣، ٤٢.٤، ٢٤.٢٪ على الترتيب. وقد اختلفت نتائج معظم باقي عناصر القياس عن الدراسة التي أجراها Kozmal and Abuzeid, (2021) والتي تناولت آراء العاملين بفنادق الأقصر وأسوان وعلى سبيل المثال توفير إدارة الفنادق تأمينات اجتماعية للعاملين حيث كانت أوافق بنسبة ٤٣.٦٪ وغير متأكد بنسبة ٥٦.٤٪.

وتبين من النتائج أن الأهمية النسبية لكل عناصر القياس كانت قيمته كبيرة وترتب على ذلك ان عناصر القياس كانت ذات درجة أهمية كبيرة وبذلك يكون لها تأثير كبير لتحديد مدى مساندة إدارة الفندق للعاملين لتخطي أزمة جائحة كورونا.

وبصفة عامة فإن النتائج تعكس مساندة إدارة الفنادق للعاملين لتخطي آثار جائحة كورونا من حيث توفر الرعاية الصحية والتأمينات الاجتماعية وتمسكها بالعاملين، بالإضافة إلى رعايتهم مادياً بعدة طرق والاهتمام برفع الروح المعنوية لهم، وهذا يتفق مع ما أشار إليه Kozmal and Abuzeid, (2021).

جدول (٦): مدى مساندة إدارة الفندق للعاملين لتخطي آثار جائحة كورونا.

م	عناصر القياس	أوافق		غير متأكد		لا أوافق		المتوسط الحسابي ± الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الأهمية النسبية	تدرج الأهمية
		%	التكررات	%	التكررات	%	التكررات				
١	توفر إدارة الفندق رعاية صحية للعاملين في صورة تأمين صحي	٨٧.٩	١٤٥	٢.٠	٢٠	١٢.١	٢٠	٠.٣٣ ± ٢.٨٨	٩٥	كبيرة	*٥
٢	توفر إدارة الفندق رعاية صحية للعاملين في صورة اعانة مالية	٣٣.٣	٥٥	٧.٠	٧٠	٤٢.٤	٤٠	٠.٧٦ ± ٢.٠٩	٦٩	كبيرة	١٠
٣	توفر إدارة الفندق تأمينات إجتماعية للعاملين	٧٦.٤	١٢٦	٣.٩	٣٩	٢٣.٦	٣٩	٠.٤٣ ± ٢.٧٦	٩٢	كبيرة	٨
٤	تعلن إدارة الفندق عن الإرشادات الصحية المتعلقة بالحماية من الأوبئة	١٠٠	١٦٥	-	-	-	-	٠.٠٠ ± ٣	١٠٠	كبيرة	*١
٥	توفر إدارة الفندق أجهزة الكشف عن درجة حرارة العاملين يومياً	١٠٠	١٦٥	-	-	-	-	٠.٠٠ ± ٣	١٠٠	كبيرة	*١
٦	توفر إدارة الفندق معدات الحماية (كالقفازات والكمادات) مجاناً	٨٧.٩	١٤٥	٢.٠	٢٠	١٢.١	٢٠	٠.٣٣ ± ٢.٨٧	٩٥	كبيرة	*٥
٧	توفر إدارة الفندق المطهرات والمعقمات للحماية من العدوى بالفيروس	١٠٠	١٦٥	-	-	-	-	٠.٠٠ ± ٣	١٠٠	كبيرة	*١
٨	توفر إدارة الفندق الرعاية الصحية للعاملين المصابين بالفيروس	٩٣.٩	١٥٥	٥	٥	٣.٠	٥	٠.٣٨ ± ٢.٩٠	٩٦	كبيرة	٤
٩	تتمسك إدارة الفندق بالعاملين المهرة والمتميزين	٩٢.١	١٥٢	١٣	١٣	٧.٩	١٣	٠.٢٧ ± ٢.٩٢	٩٧	كبيرة	٣
١٠	تمنح إدارة الفندق أجازة بدون مرتب للعاملين بدلاً من الأستغناء عنهم	٩٣.٩	١٥٥	١.٠	١٠	٦.١	١٠	٠.٢٤ ± ٢.٩٤	٩٨	كبيرة	٢
١١	لم تخفض إدارة الفندق مرتبات العاملين	٧٢.٧	١٢٠	٤.٥	٤٥	27.3	٤٥	٠.٥٢ ± ٢.٧٣	٩١	كبيرة	٩
١٢	قامت إدارة الفندق بصرف مكافئة مالية نظير إستقالة العاملين	78.8	130	35	35	21.2	35	٠.٤١ ± ٢.٧٩	٩٣	كبيرة	٧
١٣	تهتم إدارة الفندق برفع الروح المعنوية للعاملين وطمأننتهم	84.8	140	25	25	15.2	25	٠.٣٦ ± ٢.٨٥	٩٤	كبيرة	٦

* عناصر قياس متشابهة في مستوى تدرج الأهمية

التغير في سلوكيات وإتجاهات العملاء في ظل جائحة كورونا

يتضح من النتائج في جدول ٧ أن أفراد العينة الذين كانت اجاباتهم (أوافق) على عناصر القياس الخاصة بالتغير في سلوكيات العملاء في ظل جائحة كورونا رقم (١، ٤، ٥) تجاوزت نسبة الـ ٩٣٪ وهذه العناصر كانت تتعلق بإقبال العملاء على الحجز الإلكتروني بمعدل أكثر من قبل إنتشار الجائحة، وإتجاه العملاء لتناول الطعام في الهواء الطلق وأخذ الوجبات خارج الفندق (Take away) ، وهذا يتفق مع ما أوصى به من قبل إنتشار الجائحة كل من (Singh *et al* (2017) and Rathore & Chaudhary (2018) ووجدته (Abdelrassoul and Kozmal(2020) بعد إنتشار الجائحة.

وتبين من النتائج أيضاً أن نسبة أفراد العينة الذين كانت اجاباتهم (أوافق) على عناصر القياس الخاصة بالتغير في سلوكيات العملاء في ظل جائحة كورونا رقم (٢، ٣، ٦، ٧) تراوحت بين ٨٢ - ٨٧٪ وهذه العناصر كانت تتعلق بتفضيل النزلاء البقاء بالفندق وعدم الخروج منه تجنباً للعدوى من الخارج، وإتجاه العملاء إلى تناول الطعام بالغرفة، الإقلال من الطعام بصفة عامة.

ويتضح من النتائج أن الأهمية النسبية لكل عناصر القياس كانت قيمته كبيرة وترتب على ذلك ان عناصر القياس كانت ذات درجة أهمية كبيرة وبذلك يكون لها تأثير كبير لتحديد مدى التغير في سلوكيات العملاء في ظل جائحة كورونا.

ومن ناحية تدرج الأهمية فقد إتجه العملاء تنازلياً إلى تناول الطعام في الهواء الطلق، أخذ الوجبات خارج الفندق، تناول الطعام بالغرفة، توصيل الطلبات إلى منازلهم. ويأتي في المستوى السادس والأخير الإقلال من طلب الطعام بصفة عامة. ولكن بوزن نسبي ٩٢٪، مما يعكس أن جائحة كورونا لم تمنع إقبال العملاء على تناول الوجبات من خارج منازلهم. وهذا يتفق مع النتائج التي توصل إليها (Elsayed *et al* (2021b) حيث وجدوا أن جائحة كورونا لم تقلل من الاتجاه العام للعملاء إلى تناول الوجبات خارج منازلهم، ولكن فضلوا تناول وجباتهم بغرفهم عن المطعم أو تناولها بالهواء الطلق.

جدول (٧): التغيير في سلوكيات واتجاهات العملاء في ظل جائحة كورونا

م	عنصر القياس	أوافق		غير متأكد		لا أوافق		الوزن النسبي %	الاهمية النسبية	تدرج الأهمية
		%	التكررات	%	التكررات	%	التكررات			
١	إقبال العملاء على الحجز الإلكتروني بمعدل أكثر من قبل إنتشار الجائحة	٩٨.٢	١٦٢	١.٨	٣	-	-	٩٩	كبيرة	١
٢	تفضيل النزلاء البقاء بالفندق وعدم الخروج منه تجنباً للعدوى من الخارج	٨٢.٤	١٣٦	١٥.٨	٢٦	١.٨	٣	٩٣	كبيرة	*٥
٣	أتجاه العملاء إلى تناول الطعام بالغرفة	٨٤.٨	١٤٠	١٣.٣	٢٢	١.٨	٣	٩٤	كبيرة	٤
٤	أتجاه العملاء لتناول الطعام في الهواء الطلق	٩٦.٤	١٥٩	٣.٦	٦	-	-	٩٨	كبيرة	٢
٥	أتجاه العملاء إلى أخذ الوجبات خارج الفندق (Take away)	٩٣.٣	١٥٤	٦.١	١٠	٠.٦	١	٩٧	كبيرة	٣
٦	زيادة طلب العملاء على توصيل الوجبات لمنازلهم (Delivery)	٨٧.٣	١٤٤	٦.٧	١١	٦.١	١٠	٩٣	كبيرة	*٥
٧	الإقلال من طلب الطعام بصفة عامة	٨٤.٨	١٤٠	٩.١	١٥	٦.١	١٠	٩٢	كبيرة	٦

* عناصر قياس متشابهة في مستوى تدرج الأهمية

هذا، وقد أضاف المشاركون بالدراسة في نهاية إستطلاع الرأي إلى بعض الإجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق لتخطى الأزمة وزيادة المبيعات وهي كما يلي:

- الإلتزام بجميع الإجراءات الاحترازية المنصوص عليها في ضوابط السلامة الصحية بالفنادق.
- لم يتم تسجيل أي حالات إصابة بفيروس كورونا بين العملاء أو العاملين ما عدا حالة واحدة لسائح أجنبي بأحد الفنادق تم إكتشافه بمجرد وصوله الفندق وتم عزله وإتخاذ الإجراءات اللازمة. ولم تسجل أي حالات وفاة.

- الالتزام بالإجراءات الاحترازية من حيث وضع بوابات التعقيم عند مداخل الفندق وإستخدام الترمومتر الذي يعمل بالأشعة فوق الحمراء لقياس درجات الحرارة للعملاء والعاملين.
- في المطعم: يتم عرض قائمة الطعام على موائد العملاء بوضع (Quick Response) code ليسجل العميل طلبه إلكترونياً. وإستخدام الأدوات ذات الإستخدام لمرة واحدة، وتغطية الموائد بالمفارش البلاستيكية plastic sheets بحيث يتم تجميعه بعد إنتهاء العميل من تناول وجبته بما عليها من أدوات مائدة وبقايا طعام للتخلص منه بأمان.
- إرتداء جميع العاملين الماسك وغطاء الوجه الشفاف Face shelled والقفازات أثناء الخدمة.
- تقديم العروض للنزلاء ومنها ليلة مجانية عند حجز ليلتين أو تخفيض ٢٠٪ عند حجز أربعة أيام، إبدال الغرف بجناح للأسرة، إلغاء بدل الخدمة (١٢٪)، بينما لم تخفض بعض الفنادق الأسعار لصعوبة رفعها بعد إنتهاء الأزمة.
- تقليل مصروفات بعض عمليات التشغيل ومنها تأجيل سداد بعض الإلتزامات مع الموردين أو الحصول على تخفيضات منهم، وضغط المأموريات وتقليل البدلات.
- تعديل خطة الصيانة السنوية وخاصة للمناطق المنصوص على غلقها مثل قاعات الحفلات وإجراء صيانة للأدوار غير المستغلة.
- تكثيف الدعاية والإعلان عن الفندق على المواقع الإلكترونية مع التركيز على جانب النظافة والتعقيم والإلتزام بتطبيق الإشتراطات الصحية والرعاية الصحية المتوفرة بها.

إختبار فرضيات الدراسة:

يتم قبول ورفض الفرضيات بناءً على قيمة T المحسوبة، فإذا كانت أكبر من قيمة T الجدولية فيتم رفض فرضية العدم (لا يوجد) وتقبل الفرضية البديلة (يوجد)، وعندما يكون ٠.٠٥ مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٥ حيث توجد فروق ذات دلالة احصائية والعكس صحيح، وبناءً على إختبار فرضيات الدراسة الموضحة بجدول ٨:

١- يقبل الفرض الأول حيث كان مستوى الدلالة ٠.٠١ وهو أقل من ٠.٠٥ وقيمة T الجدولية أكبر من المحسوبة وبالتالي يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإجراءات التي إتبعها إدارة الفنادق لإدارة أزمة جائحة كورونا.

٢- يرفض الفرض الثاني حيث كان مستوى الدلالة ٠.٠١ وهو اقل من ٠.٠٥ وقيمة T الجدولية أكبر من المحسوبة وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين قدرة برامج إدارة الأزمة على تخطي الآثار السلبية لجائحة كورونا.

٣- يقبل الفرض الثالث حيث كان مستوى الدلالة ٠.٠١ وهو أقل من ٠.٠٥ وقيمة T الجدولية أكبر من المحسوبة وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أوجه مساندة إدارة الفنادق العاملين بها لتخطى جائحة كورونا.

٤- يقبل الفرض الرابع حيث كان مستوى الدلالة ٠.٠١ وهو أقل من ٠.٠٥ وقيمة T الجدولية أكبر من المحسوبة وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التغيير في سلوكيات عملاء الفنادق في ظل جائحة كورونا.

جدول (٨): إختبار فرضيات الدراسة

الدلالة	PValue	قيمة T المحسوبة	الخطأ الحسابي للأحرف المعيارى	الانحراف المعياري standard deviation	المتوسط الحسابى mean	الفرضيات
دال	٠.٠١	**٤.٦٩٩	٠.٤٣٢	٥.٥٥	٤٢.٠٣	يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق لإدارة أزمة جائحة كورونا.
دال	٠.٠١	**١٦.٣٣	٠.١٠٣	١.٣٢	٢٣.٦٨	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين قدرة برامج إدارة الأزمة على تخطى الآثار السلبية لجائحة كورونا.
دال	٠.٠١	**١٠.٧٥	٠.٢٥٥	٣.٢٨	٣٦.٧٥	يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أوجه مساندة إدارة الفنادق العاملين بها لتخطى جائحة كورونا.
دال	٠.٠١	**١١.٧٨	٠.١٧٩	٢.٣٠	٢٠.١١	يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التغيير في سلوكيات عملاء الفنادق في ظل جائحة كورونا

** دال عند مستوى معنوية ٠.٠١

درجات الحرية = ١٦٤

قيمة T الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ١.٩٨٤

قيمة T الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠١ = ٢.٦٢٦

إختبار الفرضية الخامسة

وينص الفرض على أنه " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من الإجراءات التي إتبعها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة وقدرة برامج إدارة الأزمة على تخطى الآثار السلبية لجائحة كورونا

ومدى مساندة إدارة الفندق للعاملين لتخطي آثار جائحة كورونا والتغير في سلوكيات وإتجاهات العملاء في ظل جائحة كورونا.

ولإختبار العلاقة الارتباطية تم حساب معامل الارتباط (بيرسون). وتتراوح قيمته بين صفر 0 ± 1 وإذا كانت القيمة موجبة كان الارتباط طردي وإذا كانت سالبة يكون الارتباط عكسي، وكلما كانت القيمة قريبة من الواحد الصحيح كان الارتباط قوي، وكلما بعد عن الواحد الصحيح كان الارتباط ضعيف. أظهرت نتائج جدول ٩ وجود علاقات ارتباطية معنوية طردية قوية بين كل من الإجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة وقدرة برامج إدارة الأزمة على تخطي الآثار السلبية لجائحة كورونا ومدى مساندة إدارة الفندق للعاملين لتخطي آثار جائحة كورونا والتغير في سلوكيات وإتجاهات العملاء في ظل جائحة كورونا عند مستوى معنوية ٠.٠٠١.

جدول ٩: قيم معامل الارتباط بين محاور الدراسة

التغير في سلوكيات وإتجاهات العملاء في ظل جائحة كورونا	ومدى مساندة إدارة الفندق للعاملين لتخطي آثار جائحة كورونا	قدرة برامج إدارة الأزمة على تخطي الآثار السلبية لجائحة كورونا	الإجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة	محاور الدراسة
**٠,٨٤٧	**٠,٩٥٣	**٠,٦٧٩	١	الإجراءات التي إتبعتها إدارة الفنادق لإدارة الأزمة
**٠,٨٧٣	**٠,٦٩٦	١	**٠,٦٧٩	قدرة برامج إدارة الأزمة على تخطي الآثار السلبية لجائحة كورونا
**٠,٩٠٦	١	**٠,٦٩٦	**٠,٦٧٩	ومدى مساندة إدارة الفندق للعاملين لتخطي آثار جائحة كورونا
١	**٠,٩٠٦	**٠,٦٩٦	**٠,٦٧٩	التغير في سلوكيات وإتجاهات العملاء في ظل جائحة كورونا

** عند مستوى معنوية ٠.٠٠١

التوصيات

التوصيات الخاصة بوزارة السياحة

١. إعداد دليل إرشادي للمخاطر والكوارث المحتمل حدوثها مستقبلاً بحيث يشمل برامج مخططة لإدارة هذه الأزمات سواء بالمنشآت الفندقية والسياحية والتعرف على الآثار السلبية وآليات علاجها وسبل إدخالها حيز التنفيذ.
٢. إعداد قاعدة بيانات دولية وإقليمية ومحلية عن الأزمات السابقة وما تم إتخاذه حيالها من إجراءات.
٣. التواصل مع قطاعات السياحة والضيافة بالدول العربية والأجنبية للإستفادة من مجهوداتهم لمواجهة جائحة كورونا وتخطيها بأقل الأضرار.

٤. ضرورة توافر إستراتيجية لمساندة ودعم وزارة السياحة لقطاعات السياحة والضيافة لتخطى أضرار وخسائر الأزمة.
٥. تضافر جهود الأجهزة الرسمية المعنية لوضع خطة لإعادة توزيع البرامج السياحية بما يتوافق مع كل أزمة ومضاعفة الإشراف على أداء القطاعات بالفنادق والمتابعة والمشاركة فى اتخاذ القرارات السليمة.
٦. التعاون مع وزارة الإعلام لأستعراض كافة المعلومات الخاصة بجهود الدولة ووزارة السياحة لحماية المطارات والفنادق والمطاعم والمزارات السياحية والمنتجات السياحية بالأسلوب الذي يطمئن السائح على سلامته الصحية.
٧. إستمرارية تحديث البيانات المتبادلة بين وزارة السياحة وغرفة المنشآت الفندقية والمنشآت الفندقية بمختلف مستوياتها السياحية.
٨. التأكد من صحة البيانات الواردة من الفنادق إلى وزارة السياحة والآثار والمتابعة المستمرة لتطبيق الإجراءات الاحترازية.
٩. الحاجة الملحة لمسايرة المعايير الدولية لمواكبة التنافس العالمي فى مجال الضيافة سواء العربية أو الأجنبية.

التوصيات الخاصة بالمنشآت الفندقية

١. التأكيد على إنشاء وحدة لإدارة الأزمات ذات إستراتيجية محددة، وليس تشكيلها عند وقوع أزمة ما، ويكون دورها متابعة الأزمات التى يتعرض لها قطاع الضيافة على مستوى العالم وكيفية مواجهتها تحسبا لوقوعها بمصر مستقبلاً.
٢. الأستفادة من التحول الرقوى فى تطوير عمليات التشغيل لزيادة الإنتاجية والتنافسية وكسب شرائح جديدة من العملاء.
٣. الأستفادة من المنصات الإليكترونية عبر شبكات الأنترنت، وخاصة المتخصص منها فى الترويج السياحى، وشبكات التواصل الأجتماعى للتسويق للمنشآت الفندقية فيما يتعلق بالموقع والأماكنات والتجهيزات وكفاءة القائمين بالخدمة، بجانب إبراز الحصول على شهادة السلامة الصحية العالمية للمنشآت الفندقية وتدعيم ذلك بالصور لطمأنة السائحين المستهدفين.
٤. تنظيم محاضرات توعية ودورات تدريبية للعاملين لجميع المستويات الوظيفية بقطاعات الفنادق متخصصة فى إدارة الأزمات وتنمية الوعي الصحى والإسعافات الأولية لجميع مستويات الإداريين والعاملين.

٥. إحتواء عقود تعيين العاملين بالمنشآت الفندقية على بنود تحمي حقوقهم، حيث أن إستبعادهم فى فترات الأزمات يعتبر إهدار للعمالة المتخصصة المدربة، وعند أستعادة القطاع الفندقى نشاطه فقد يواجه مشكلة عزوف العاملين الأكفاء عن العودة نظراً لعدم إستقراره.

مقترحات الدراسات المستقبلية

تناولت الدراسة تداعيات جائحة كورونا على الإشغال الفندقى بالفنادق فئة خمسة نجوم بمدينة الإسكندرية وذلك فى الثلاث سنوات الأخيرة (٢٠١٩ - ٢٠٢١)، لذلك يقترح الدراسات المستقبلية التالية:

١. دراسة تأثير الجائحة على المطاعم بتخصصاتها المتنوعة وما تبعها من إغلاق المطاعم والإكتفاء بخدمة أخذ الطلبات خارج المطعم Takeaway وخدمة توصيل الطلبات للمنازل Delivery وما تم إتخاذه من إجراءات لضمان جودة الخدمة.
٢. نظراً لتأكيد منظمة الصحة العالمية إستمرار جائحة فيروس كورونا لقدرة الفيروس على التحور المستمر، مما يتطلب ضرورة متابعة مدى إلتزام الفنادق والمطاعم بالأجراءات الإحترازية ومدى التغير فى متطلبات العملاء وإتجاهاتهم.
٣. تناولت الدراسة آراء المعينين بالوظائف القيادية (المديرين والمساعدين ورؤساء الأقسام)، فى ثلاثة أقسام بالقطاع الفندقى، لذلك يقترح دراسة آراء العاملين بهذه الأدارات وباقى الأدارات الأخرى الإدارية.

محددات الدراسة

نظراً لإستمرار إعلان منظمة الصحة العالمية إنتشار فيروس كورونا كجائحة غير محدودة المدة، مما يتطلب إجراء دراسة مقارنة ممتدة لتأثير جائحة كورونا بين محافظات مصر بقطاعاتها السياحية والضيافية خلال أشهر العام ومتابعة أوقات ذروة إنتشار الفيروس وعلاقتها بأعداد السائحين وجنسياتهم والليالى السياحية وذلك حتى أنتهاء الجائحة.

المراجع.

المراجع العربية

- البلتاجى، ممدوح (٢٠٠١). تأثيرات حرب الإرهاب فى السياحة، مؤسسة الأهرام، القاهرة، ص ص ٦٢-٧٠.
- الحلوانى، نيفين (٢٠٠٤). إدارة الأزمات والسياحة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ص ١٦-٢١.
- الحلوانى، نيفين (٢٠١٠). السياحة العربية حاضراً ومستقبلاً، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد السابع، عدد خاص (٢)، ص ص ٢٣٣-٢٥٥.
- الخضيرى، محسن (٢٠٠٣). إدارة الأزمات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ص ص ٢٤٤-٢٤٧.

- الخولى، منال (٢٠١٠). السياحة العربية طوق النجاة من الأزمة السياحية، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد السابع، عدد خاص (٢)، ص ص ١٤٣-١٥١.
- الزلاقي، ليلي (٢٠١١). تأثير أحداث ٢٥ يناير على نسب الأشغال بالقطاع الفندقى فى مدينة الإسكندرية" دراسة إستكشافية"، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد الثامن، عدد خاص (٢)، ص ٦٣-٧٢.
- الموجى، سارة (٢٠٢١). تأثير فيروس كورونا فى السياحة فى مصر. مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد ٢٠، العدد ٤، صص ٤٨١-٥٠٤.
- أمين، وليد ومصطفى، رانيا (٢٠٠٩). تداعيات الأزمة الحالية العالمية على صناعة السياحة فى مصر. مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد السادس، العدد الثانى، ص ص ١٣-٢٤.
- حمودة، إبراهيم (٢٠٠٤). أثر العلاقات السياسية لمصر فى توجهات الحركة السياحية إليها. رسالة دكتوراه، كلية السياحة والفنادق جامعة حلوان.
- سند، حسن سعد (٢٠١٠). تغير المناخ وأثره فى السياحة فى مصر، مجلة اتحاد الجامعات العربية والسياحة والضيافة، المجلد السابع، عدد خاص (٢)، ص ١٠١-١٠٨.
- عبد الباقي، سامح (٢٠٠٨). الفرص الحالية والتحديات المستقبلية لصناعة السياحة فى العالم فى ظل التغيرات المناخية. المجلة المصرية للسياحة والضيافة، مجلد ١١، العدد الاول، ص ص ٢٨-٤٠.
- عراقى، محمد وبكري، سوزان (٢٠٠٩). نحو إستراتيجية فعالة للتعامل مع آثار الأزمة الاقتصادية العالمية على الأداء السياحى فى مصر، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد الرابع، العدد الثانى، ص ص ٢٠-٢٩.
- غرفة المنشآت الفندقية (٢٠٢٠). الإجراءات والتوصيات الاحترازية لمنع تفشى فيروس كورونا-COVID19 دورية منشورة أرقام ٢٢، ١٨، ١٦، القاهرة.
- مركز معلومات محافظة الإسكندرية- مارس ٢٠٢٢.
- مسعود، عزة (٢٠١٠). تأثير الأزمات العالمية فى حركة السياحة الوافدة إلى مصر، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد السابع، عدد خاص (٢)، ص ص ٨٧-٩٩.
- منظمة السياحة العالمية (٢٠٢٠). بيان مشترك مع منظمة الصحة العالمية، تقرير منشور، المركز العلمى، مدريد أسبانيا، ص ص ١-٦.
- منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠ أ). فيروس كورونا ٢٠١٩، تقرير منشور، المركز الإعلامى، إدارة التسويق والتوزيع، سويسرا، ص ص ٢-٧.

- منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠ب). الصحة في العالم، تقرير منشور، المركز الإعلامي، إدارة التسويق والتوزيع، سويسرا، ص ص ١١-١٤.
- وزارة الدولة لشئون البيئة (٢٠٠٢)، تقرير الإدارة المركزية للإعلام والتوعية البيئية، قضية تغير المناخ في مصر والعالم.
- وزارة السياحة (٢٠٠٠). السياحة في أرقام.

المراجع الأجنبية:

- Abdelrassoul, suzan and Kozmal, H. (2020). Evaluating the relationship of Knowledge, Attitudes and practices of home delivery handlers regarding avoid COVID-19 In quick service restaurants. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*,14: (1): 244-259.
- Ahmed,M; Ali,E and Abdou, Maha.(2021). Covid-19 Recovery Strategy for Tourism and Hospitality Industry in Egypt: Delphi Technique. *International Academic Journal- Faculty of Tourism and Hotel Management (IAJFTH)*,7: (1) :108-130.
- Ajay.S.S. and Micah,B.M. (2014). Sampling techniques and determination of sample size applied statistics research: Overview. *International Journal of Economics, Commerce and Management*,11:(2):1-22.
- Algassim, A., & Abuelhassan, A. (2020). The Effect of COVID-19 on potential tourist's consumption behavior.*J.Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 20:(1): 129-144.
- Bieber, R. (1998). *Risk Management*. John Wiley & Sons, New york, p.72.
- Brizek, M.; Frash, R.; Mcleod,B.and Patience,M.(2021). Independent restaurant operator perspectives in the wake of COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*,93,102766.
- Byrd,K.; Her, E.; Fan, A.; Almanza, B.; Liu,Y. and Leitch,S.(2021).Restaurants and COVID-19: What are Consumers' risk perceptions about Restaurant food and it packaging during the pandemic. *International J. Hospitality Management.*, 94, 102821.
- Chadee, D., Ren, S., & Tang, G. (2021). Is digital technology the magic bullet for performing work at home? Lessons learned for post -COVID-19 recovery in hospitality Management. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102718
- Egyptian Hotel Association (2021). *Egyptian Hotels Guide*.
- EL-Kholy, Manal (2005). Bird flu crisis and its impact on the hospitality industry.*Journal of. Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 3:(1):73-84.
- Elsayed, Y. Abuelhassan, A. and Khreis,S.(2021a) The effect of COVID-19 on the domestic tourists' Attitudes. *J. Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 20:(2): 80-96.
- Elsayed, Y. Khreis, Sawsan and Abuelhassan, A.(2021b). Restaurants health measures and Customers' dining preferences during the COVID-19 pandemic: Evidence from Egypt and Jordan. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 20:(3): 99-116.
- ELziny, M. and Mohamed, H (2020). the influence of safety cultures (SC) on hotels employees' safe- behavior during the crisis of Covid -19. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 14:(2)97-108.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (2011). *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*.NY Psychology Press, USA-pp5-7.

- Glieny, J.A. and Glien R.R. (2003). Calculating Interpreting and Reporting Cronbach Alpha Reliability Coefficient for Likert-type Scales. Midwest Research-to Practice Conference in Adult, Continuing and Community Education, The Ohio State University Columbus, OH, October 8-10: 82-88.
- Goessling, S.; Scott, D., and Hall, C. (2020). Pandemics, tourism, and global change: a rapid assessment of COVID-19. *J. Sustainable Tourism*, 29:(1):1-20.
- Gundel S. (2005). Towards a new typology of crisis. *Journal of contingencies and Crisis Management*, 13:(3):106-115.
- ICAO (2020). International Civil Aviation Organization. Economic Impacts of Covid-19 on civil aviation. <https://www.ICAO-int/sustainability>. (Accessed on 25/1/2022).
- Jung, H.; Jung, S. and Yoon, H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and moderating role of generational characteristics. *International J. Hospitality Management*, 92, 10703.
- Kozmal, H.; Saleh, M. and Mohammed, M. (2020). The role of teaching aids in higher education to counter the emerging coronavirus (COVID-19). *International J. Heritage, Tourism and Hospitality*, 14: (2):186-207.
- Kozmal, H. and Abuzeid, Asmaa (2021). The importance of crisis management in Egyptian hotels and tourism in dealing with the emerging coronavirus (COVID-19). *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 20:(4): 337-369.
- Lanz, L.; Ferrari, M. and Mody, M. (2020). *Hospitality Communications in a Time of Coronavirus: Tips for maintaining trust and engagement*, special edition: Corona virus. Boston University.
- Menesey, Rania (2021). Customer Opinions on mobile Applications used in the Egyptian Hospitality Industry. *J. Tourism, Hotels and Heritage*, 3:(1):82-98.
- Ministry Of Tourism and Antiquities (2020). Mandatory guidelines and regulations for hotels and receive to retire guests. <https://www.Facebook.com/moanliquities/>. (accessed on 30/1/2020).
- Mohammed, A. (2011). Crisis management strategy: A conceptual Framework on the Islamic perspective. *Journal of Economic and Administrative Science*, University of Baghdad, 17:(4):47-63.
- NRA: National Restaurant Association (2020). COVID-19 Operational Guidance for Restaurant Industry: December 2020. <https://go.restaurant.org/rs/078-ZLA-461/images/COVID-19-Operational-Guidance-National-Restaurant-Association-pdf> (Accessed on 30/11/2021).
- Pappas, N., and Glyptou, K. (2021). Accommodation decision-making during the COVID-19 pandemic: Complexity insights from Greece. *International J. of Hospitality Management*, 93, 102767.
- Rady, A. and Atia, A. (2020). Procedures applied by Egyptian 5-star hotels during the coronavirus (COVID-19) Pandemic: Reality and prospect. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 14:(2):109-125.
- Rathore, S.S. and Chaudhary, M. (2018). Consumer's perception on online food ordering. *International Journal of Management & Business Studies*, 8:(4):12-17.
- Reeves, M.; Long, N. and Carlsson, P. (2020). Lead your business through the coronavirus crisis. *Harvard Business Review*, 27, 1-7.
- Singh, A.; Pathan, S. and Kanade, V. (2017). Online food ordering system. *International Journal of Computer Applications*, 180:(6):22-24.

- Song, H., Yeon, J. and Lee, S. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic: Evidence from the U.S. restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102702.
- Ulker- Demirel, E. and Ciftci, G. (2020). A systematic literature review of the theory of planned behavior in tourism, leisure and hospitality management research. *J. Hospitality and Tourism Management*, 43, 209-219.
- UNCTAD (2020). Financing the response and recovery from the pandemic in developing countries. <https://unctad- org/system/files/ official- document/osg2020d1-en.pdf> (Accessed on 12 /12/ 2021).
- UNWTO. (2020). Tourism and COVID-19. <https://www.unwto.org/news/COVID-19-unwto -c-on tourism-to-be-part-of-recovery-plans> (Accessed on 2 /2/ 2021).
- Wang, J.; Liu- Lastres, B.; Ritchie, B. W. and Mills, D. J. (2019). Travellers' self-protection against health risks: An application of the full Protection Motivation Theory. *Annals of Tourism Research*, 78, 102743.
- Westcott, R.; Ronan, K; Bambrick, H. and Melan, T. (2017). Expanding protection responders in bushfire emergencies. *BMC Psychology*, 5: (13):1-14.
- WHO, World Health Organization (2020 a). WHO announces COVID-19 Outbreak as pandemic. Geneva, Switzerland.
- WHO. (2020 b). COVID-19 Management in hotels and other entities of accommodation sector, WHO-2019- ncov- hotels-2020.3-en, accessed on 25/1/2022.
- WTO (2003) Crisis Guidelines for the Tourism Industry, Bahrain.

ثالثاً: المواقع الرسمية على الشبكة الدولية (الإنترنت).

- elwatannews.com/news/details/4796681 accessed in 10/3/2022.
- <https://ar.wikipedia.org/wiki/ قائمة أصناف الفيروسات> accessed on 4/8/2020
- <https://mawdoo3.com>. متى ظهر فيروس كورونا accessed on 13/3/2020.
- <https://www.msf.org> فيروس كورونا accessed on 20/3/2022.

The Repercussions of the Corona Pandemic on Hotel Occupancy and Crisis Management Procedures in Alexandria Hotels

¹Layla El-Zalaky, ¹Hany Soliman, and ¹Manal Keshk

¹The High Institute for Tourism, Hotels & Computer, El-Seyouf, Alexandria

Article Info

Pages: 45-76

Keywords

Corona Pandemic
Hotel Occupancy
Crisis Management
Five Stars Hotels
Alexandria

Abstract

This study reviewed the decisions of the Head of Ministries in Egypt and other ministries concerned with managing the Corona Virus pandemic crisis, in addition to evaluating the effects of this pandemic by calculating occupancy rates in Alexandria hotels over the years 2020 and 2021 and comparing them with occupancy rates in 2019.

The field side of the study relied on preparing a questionnaire form specifically designed to study the procedures followed by the hotel management to manage the crisis, the extent to which the hotel support their employees to overcome the consequences of the Corona pandemic, and the extent to which crisis management programs can overcome the negative effects of the pandemic, and the change in customers' preference in light of the pandemic. The results showed the ability of these measures to overcome the negative effects of the pandemic, the hotel management's support for employees to overcome its effects and protect customers and employees