



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال السياحية
بعنوان:

تأثير جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع السياحة دراسة حالة - فندق الجنوب

تحت إشراف:

- د. عزوزة فاطمة زهرة

من إعداد الطالبتين:

- بديار سهام

- رمة عزيزة أية

تم مناقشة المذكرة من طرف اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. طالب احمد نور الدين	جامعة غرداية	رئيس
د. عزوزة فاطمة زهرة	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د. بوقليمينة عائشة	جامعة غرداية	ممتحنا

الموسم الجامعي

2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال السياحية
بعنوان:

تأثير جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع السياحة
دراسة حالة - فندق الجنوب

من إعداد الطالبتين:
- بديار سهام
- رمة عزيزة أية
تحت إشراف:
- د. عزوزة فاطمة زهرة

تم مناقشة المذكرة من طرف اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. طالب احمد نور الدين	جامعة غرداية	رئيس
د. عزوزة فاطمة زهرة	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د. بوقليمينة عائشة	جامعة غرداية	ممتحنا

الموسم الجامعي
2025/2024

الإهداء

إلى أمي وأبي وعائلي العزيزة اليوم وأنا أحتفل بتخرجي
أود أن أخبركم أن هذا الانجاز هو انعكاس لتعبكم ودعمكم الذي لم يتوقف يوماً
أمي كنتِ القلب الحنون والدعوة التي ترافقني في كل خطوة علمتني
معنى الصبر والاصرار، وكنتِ مصدر قوتي في كل لحظة ضعف
وأبي، يا سندي الاول، يامن لم تبخل بشيء
من أجلي كنتَ دائماً القدوة التي أفخر بها، ودروسك في الحياة
كانت الدافع لي لأصل إلى هذا اليوم.
إلى إخوتي وأخواتي، كنتم دائماً دعمي وسندي وجودكم في حياتي كان الامان
والفرحة التي أحتاجها لأكمل هذا المشوار هذا التخرج ليس مجرد شهادة
بل هو تنويع لكل لحظة كنتم فيها بجانبني
ولكل دعوة رفعتموها من أجلي أحبكم جميعاً من أعماق قلبي
وأهديكم هذا النجاح الذي هو بفضلكم بعد الله.

الإهداء

إلى النور الذي أضاء دربي، وإلى العزيز الذي حملت اسمه فخراً، وإلى معلمي الاول الرجل الذي سعى طوال حياته ل نكون الافضل أي الغالي

إلى من كانت الداعم الاول لتحقيق طموحي

إلى من كانت ملجأ ي ويدي اليمنى في هذه المرحلة..

إلى من أبصرت بها طريق حياتي واعتزالي بذاتي.. إلى القلب الحنون وإلى من كانت دعواتها تُحيطني

أمي الحبيبة

إلى مصدر قوتي الداعمين والساندين

إلى خيرة أيامي وصفوتها

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي

أخواتي الغالين وأخواتي الغاليات

إلى من جبههم يعلو فوق كل حُب.. لكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق ... إلى نوري المضاء الذي لا

ينطفئ .. إلى جميع أفراد عائلتي الغالين

شكر وعرفان

الحمد لله حمداً كثير طيبنا مباركاً كما يحب ويرضى

نتقدم بجزيل الشكر الامتنان للأستاذة الفاضلة "**عزوزة فاطمة الزهراء**" على تفضلها بالإشراف على إنجاز هذا المذكرة والتي لم تبخل علينا بالنصائح القيمة وتوجيهاتها السديدة ومساندتنا ومتابعة كل صغيرة وكبيرة في هذا العمل وتحفيزنا على المواصلة في مجال البحث العلمي، أسأل الله العلي القدير أن يجازيها خير جزاء ويكتب خيرها في موازين حسناتها ويحفظ الله لها أهلها وبيارك في علمها وعملها.

كما يسرنا أن أتقدم بخالص الشكر والعرفان لأساتذة اللجنة المناقشة

لتفضلهم بالموافقة على مناقشة هذه مذكرة وإعطائنا من وقتهم وعلى نصائحهم القيمة والمفيدة

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع.

الملخص

ملخص باللغة العربية

تستقصي هذه الدراسة تداعيات جائحة كوفيد-19 على قطاع السياحة، متخذةً من "فندق الجنوب" بولاية غرداية حالةً للدراسة. ولتحقيق هذا الهدف، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استُخدم استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، طُبّق على عينة مكونة من (40) موظفاً. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير سلبي ذي دلالة إحصائية للجائحة على النشاط السياحي العام، وعلى أبعاده الاقتصادية، والموارد البشرية، وسلوك المستهلك السياحي، مما يثبت صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المرتبطة بها. في المقابل، كشفت النتائج عن عدم وجود تأثير سلبي مماثل على الخدمات الرقمية والنشاط الخدماتي العام، مما يشي بمرونة نسبية في هذين الجانبين. تخلص الدراسة إلى أن الأزمة كشفت عن مواطن ضعف هيكلية تتطلب معالجة، وفي الوقت ذاته، أبرزت دور الرقمنة كعامل صمود حيوي. وعليه، توصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تعافٍ تستهدف الجوانب المتضررة، مع تعزيز الاستثمار في الحلول الرقمية كركيزة أساسية لمرونة القطاع مستقبلاً.

الكلمات المفتاحية: جائحة كوفيد-19، قطاع السياحة، مورد بشري، سلوك مستهلك، تحول رقمي، سياحة جزائرية، فندق الجنوب.

Abstract:

This study investigates the repercussions of the COVID-19 pandemic on the tourism sector, using the "El-Djanoub Hotel" in Ghardaïa as a case study. The study adopted a descriptive-analytical methodology, employing a questionnaire as the primary data collection tool, which was administered to a sample of (40) employees. The results of the statistical analysis revealed a statistically significant negative impact of the pandemic on overall tourism activity, its economic aspects, human resources, and tourist consumer behavior, thus confirming the main hypothesis and its associated sub-hypotheses. Conversely, the findings indicated no similar negative impact on digital services and general service operations, suggesting a relative resilience in these areas. The study concludes that the crisis exposed structural vulnerabilities that require addressing, while simultaneously highlighting the role of digitalization as a key factor in resilience. Consequently, the study recommends adopting integrated recovery strategies targeting the affected areas, while promoting investment in digital solutions as a cornerstone for future sector resilience.

Keywords: COVID-19 Pandemic, Tourism Sector, Human Resources, Consumer Behavior, Digital Transformation, Algerian Tourism, El-Djanoub Hotel.

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات	
I	الإهداء	
III	شكر والعرفان	
IV- V	الملخص	
VI- VIII	قائمة المحتويات	
VII	قائمة الجداول	
X	قائمة الأشكال	
أ-ذ	مقدمة	
1	الإطار النظري للدراسة	الفصل الأول
2	تمهيد	
3	ماهية جائحة كورونا	المبحث الأول
3	تعريف جائحة كورونا	المطلب الأول
3	طرق انتشار جائحة كورونا	المطلب الثاني
5	اعراض جائحة كورونا	المطلب الثالث
5	تطوير جائحة كورونا الى جائحة عالمية	المطلب الرابع
6	واقع قطاع السياحة في الجزائر: بين المقومات والتحديات	المبحث الثاني
6	مفهوم السياحة	المطلب الأول
7	انواع السياحة	المطلب الثاني
8	مشاكل السياحة في الجزائر	المطلب الثالث
10	مقومات السياحة في الجزائر	المطلب الرابع
11	جائحة كوفيد-19 وقطاع السياحة: تحليل الأثر، وآفاق التعافي	المبحث الثالث
11	الاجراءات العالمية والمحلية لمواجهة جائحة كورونا	المطلب الأول
13	تأثير جائحة كورونا على قطاع السياحة	المطلب الثاني
15	الحركة السياحية قبل واثناء جائحة كورونا	المطلب الثالث

16	الحلول والاقتراحات لتدبير فترة ما بعد الجائحة في قطاع السياحة الجزائرية	المطلب الرابع
18	الدراسات السابقة	المبحث الرابع
18	الدراسات السابقة العربية	المطلب الأول
20	الدراسات السابقة الأجنبية	المطلب الثاني
22	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	المطلب الثالث
25	خلاصة الفصل	
27	الدراسة الميدانية	الفصل الثاني
27	تمهيد	
28	تقديم فندق الجنوب	المبحث الأول
28	تعريف فندق الجنوب	المطلب الأول
30	الهيكل التنظيمي لفندق الجنوب	المطلب الثاني
32	منهجية الدراسة الميدانية	المبحث الثاني
32	مجتمع وعينة الدراسة	المطلب الأول
33	أداة جمع البيانات	المطلب الثاني
40	أساليب المعالجة الإحصائية	المطلب الثالث
41	عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات	المبحث الثالث
41	عرض وتحليل خصائص أفراد العينة	المطلب الأول
46	عرض وتحليل إجابات أفراد العينة	المطلب الثاني
53	اختبار فرضيات الدراسة	المطلب الثالث
58	خلاصة الفصل	
60	خاتمة	
63	قائمة المراجع	
69	الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
01	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	23
02	مقياس ليكرث الخماسي ودلالة فئاته	35
03	توزيع واسترجاع الاستبيانات	36
04	صحة الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة	36
05	معامل الثبات ألفا كرونباخ	39
06	اختبار التوزيع الطبيعي	39
07	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	42
08	توزيع أفراد العينة حسب السن	43
09	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	44
10	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	45
11	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تأثير الجائحة على الجانب الاقتصادي	46
12	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تأثير الجائحة على جانب المورد البشري	47
13	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية	49
14	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح	50
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تأثير جائحة كورونا على النشاط الخدماتي	52
16	اختبار الفرضية الرئيسية	53
17	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	54
18	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	55
19	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	56
20	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	56
21	اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	57

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
4	مخطط طرق انتشار جائحة كورونا	01
14	تأثير جائحة كورونا على سياحة المحلية بالجزائر – على الصحراء	02
20	مخطط بياني لربط البحوث المتعلقة بنفس المجال	03
30	مخطط مصالح فندق الجنوب	04
31	مخطط الهيكل التنظيمي لفندق الجنوب	05
42	تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	06
43	تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب السن	07
44	تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	08
45	تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب الخبرة	09

مقدمة

مقدمة

أ. توطئة:

لطالما مثل قطاع السياحة، بأجنحته الممتدة عبر القارات، أكثر من مجرد محرك اقتصادي؛ فهو يجسد الرغبة البشرية الفطرية في الاستكشاف والترحال، ويربط الثقافات والشعوب، ويُعد شرياناً حيوياً لتنمية العديد من الاقتصادات الوطنية عبر توفير فرص عمل هائلة وإيرادات ضخمة. غير أن مطلع عام 2020 شهد لحظة تحوّل تاريخية غير مسبقة، عندما اجتاحت جائحة فيروس كورونا (COVID-19) العالم بأسره، مُلقيةً بظلالها الكثيفة على كافة مناحي الحياة. لم يكن القطاع السياحي بمنأى عن هذه العاصفة الصحية العالمية؛ بل كان في قلبها، ليوافق توقفاً مفاجئاً وشاملاً لحركة السفر الدولية، تزامناً مع إغلاق الحدود الجوية والبرية والبحرية، وفرض قيود صارمة على التنقلات المحلية والدولية. هذه الإجراءات، الضرورية للحد من تفشي الفيروس، أدت إلى شلل شبه كامل لمكونات الصناعة، من شركات طيران وفنادق ومنتجعات ووكالات سفر، مما كشف عن هشاشة بنيته أمام الصدمات الخارجية الكبرى واعتماده الكلي على حرية الحركة والانسيابية. لم تقتصر تداعيات الجائحة على الخسائر الاقتصادية المباشرة الفادحة، والتي قُدرت بمليارات الدولارات وتسببت في فقدان ملايين الوظائف حول العالم، بل امتدت لتزعزع المفاهيم التقليدية للسفر والضيافة. لقد فرضت الجائحة واقعاً جديداً يتطلب إعادة تقييم شاملة لمعايير الصحة والسلامة والتباعد الاجتماعي، وأجبرت القطاع على إعادة تعريف ذاته وتبني نماذج أعمال مبتكرة تتكيف مع هذا المشهد العالمي المتغير. هذه التحولات الجذرية، التي طالت سلوك المستهلكين وتفضيلاتهم وتوقعاتهم، تشكل تحدياً وفرصة في آن واحد لمستقبل القطاع. تُعد هذه التوطئة مدخلاً جوهرياً لاستعراض وتحليل جائحة كورونا على قطاع السياحة، ممهدةً لفهم عمق التحديات التي واجهها، والسبل التي يسلكها نحو التعافي وإعادة الابتكار في مرحلة ما بعد الجائحة.

ب. إشكالية الدراسة:

لم تكن جائحة كوفيد-19 مجرد أزمة صحية، بل كانت بمثابة اختبار قاسٍ كشف عن الهشاشة الكامنة في قطاع السياحة العالمي والجزائري. فبعد أن كان محركاً اقتصادياً حيوياً، وجد القطاع نفسه عاجزاً أمام قيود التنقل، مما أظهر فجوات

مقدمة

عميقة في استراتيجياته التشغيلية وقدرته على مواجهة الصدمات. المشكلة لا تكمن فقط في الخسائر الفورية، بل في الحاجة الملحة لفهم كيفية تكيف الوحدات التشغيلية الصغرى مع هذا الواقع الجديد. من هذا المنطلق، تركز دراستنا على حالة "فندق الجنوب" بغرداية كنموذج تطبيقي، بهدف الإجابة على سؤال محدد: **إلى أي مدى انعكست تداعيات**

جائحة كوفيد-19 على الأداء السياحي للفندق؟

ولإحاطة بأبعاد هذه الإشكالية، تتفرع عنها التساؤلات التالية:

- ما طبيعة وحجم تأثير جائحة كوفيد-19 على المؤشرات التشغيلية والمالية في "فندق الجنوب"؟
- ما هي أبرز التحولات التي طرأت على إدارة الموارد البشرية وسلوك المستهلك السياحي داخل الفندق نتيجة للأزمة؟
- إلى أي مدى ساهمت الخدمات الرقمية في التخفيف من حدة الأزمة وتعزيز مرونة الفندق؟

ت. الفرضيات:

في ضوء إشكالية البحث وأهدافه تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: هل هناك تأثير لجائحة كورونا "COVID 19" على قطاع السياحة بفندق الجنوب غرداية؟

تتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية التي تسعى الدراسة لاختبارها والتحقق منها:

- **الفرضية الفرعية الأولى (الأثر على النشاط السياحي):** أحدثت الجائحة تدهوراً حاداً في مجمل النشاط السياحي الجزائري، تجلّى في انكماش غير مسبوق لأعداد السياح (الوافدين والمحليين)، وتراجع ملموس في معدلات الإشغال الفندقي، وصولاً إلى شلل شبه تام لقطاع الرحلات والخدمات المرتبطة به.

مقدمة

- **الفرضية الفرعية الثانية (الأثر على المؤشرات الاقتصادية):** في المؤشرات الاقتصادية الرئيسية للقطاع، فشهدت إيراداته ومساهمته في الناتج المحلي الإجمالي تراجعاً كبيراً. وقد أثبتت هذه الدراسة صحة هذا التأثير على المستوى الجزئي، حيث أظهرت النتائج في "فندق الجنوب" وجود أثر سلبي ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.
- **الفرضية الفرعية الثالثة (كيف انعكست الجائحة على النشاط السياحي):** هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لجائحة كورونا في تغيير سلوك المستهلك السياحي من ناحية: الأمان، تغيير الوجهات السياحية الأقرب، الاتجاه نحو التحول الرقمي في المعاملات السياحية.

ث. أهداف الدراسة:

تتمثل الغاية المحورية لهذه الدراسة في معرفة تداعيات جائحة كوفيد-19 على قطاع السياحة الجزائري، وذلك عبر تشخيص التحديات الجوهرية التي خلفتها الأزمة، ومحاولة استشراف مسارات التعافي الكفيلة بتعزيز مرونة القطاع واستدامته مستقبلاً. ولتحقيق هذه الغاية، تتحدد الأهداف الفرعية للدراسة فيما يلي:

✓ تشخيص الأبعاد والتأثيرات المتعددة للجائحة على البنية التشغيلية والاقتصادية للقطاع السياحي في الجزائر.

- **الأثر الاقتصادي:** من خلال تقدير حجم الانكماش في الإيرادات السياحية.

- **الأثر الاجتماعي:** بتقييم حجم فقدان الوظائف في قطاع الضيافة والسفر.

- **الأثر التشغيلي والهيكلية:** بتحليل كيف أجبرت الجائحة المؤسسات.

✓ **الأثر على سلوك المستهلك:** بفهم التحولات في تفضيلات المسافرين الجزائريين والدوليين إبراز التغيرات في

مؤشرات القطاع، إبراز التغيرات في المؤشرات الإحصائية الرئيسية لقطاع السياحة الجزائري: يركز هذا الهدف على

القياس الكمي والتتبع الدقيق للتغيرات التي طرأت على المؤشرات الإحصائية الحيوية التي تعكس صحة ونشاط

القطاع قبل وأثناء وبعد الجائحة. يشمل ذلك:

- **مؤشرات النشاط السياحي:** كعدد السياح الوافدين (الدوليين والمحليين)، ومعدلات الإشغال الفندقية.

مقدمة

- المؤشرات الديموغرافية لسلوك المسافرين: من حيث العمر، نوع الرحلة، الوجهة المفضلة، وطرق الحجز.
- ✓ تقديم حلول لتعافي السياحة الجزائرية، لا تقتصر هذه الدراسة على التشخيص والتحليل فحسب، بل تمتد لتكون ذات طابع استشاري وتقديم حلول عملية. يهدف هذا الجزء إلى:
- اقتراح سياسات حكومية داعمة: تشمل حزم التحفيز الاقتصادي، برامج الإغاثة المالية للشركات، تسهيل الإجراءات الإدارية، وتطوير أطر تنظيمية تعزز من جاذبية الاستثمار السياحي الآمن والمستدام.
- تطوير استراتيجيات تسويقية جديدة: تركز على استهداف الأسواق المحلية والإقليمية، والترويج للمنتجات السياحية الجزائرية الفريدة.
- دفع عجلة التحول الرقمي: بتقديم توصيات حول تبني التقنيات الحديثة في الحجز، التسويق، إدارة تجربة العملاء، وتطوير منصات رقمية متكاملة لتعزيز التنافسية.
- تعزيز البنية التحتية الصحية والوقائية: بتقديم مقترحات لتطبيق بروتوكولات صحية عالمية في جميع المنشآت السياحية لزيادة ثقة المسافرين.
- بناء القدرات البشرية: من خلال تطوير برامج تدريب وتأهيل للعمالة السياحية لتزويدهم بالمهارات الجديدة المطلوبة في ظل المتغيرات (كالتعامل مع التقنيات الرقمية، بروتوكولات السلامة).
- التأكيد على السياحة المستدامة والمرنة: بتقديم حلول تضمن قدرة القطاع على التكيف مع الأزمات المستقبلية، وتحقيق التوازن بين التنمية الاقتصادية والحفاظ على الموارد الطبيعية والثقافية للجزائر.

ج. أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة على عدة مستويات، نظرًا للطبيعة الجوهريّة التي شهدتها قطاع السياحة

وتكمن أهميتها في:

مقدمة

1. الأهمية العلمية/الأكاديمية:

- ✓ سد فجوة بحثية: تساهم الدراسة في سد فجوة بحثية قائمة حول الأبعاد المتكاملة لتأثير جائحة بحجم كورونا على قطاع حيوي كالسياحة، مما يثري الأدبيات الأكاديمية المتخصصة.
- ✓ بناء إطار نظري: من أجل دراسة تأثير الأزمات العالمية المستقبلية على القطاعات الاقتصادية المماثلة، وتُضيف بُعدًا جديدًا لفهم مرونة القطاعات الاقتصادية في أوقات الأزمات.
- ✓ توفير بيانات مرجعية: تُعد الدراسة مرجعًا مهمًا للباحثين والأكاديميين المهتمين بالاقتصاد السياحي، إدارة الأزمات، والتنمية المستدامة.

2. الأهمية العملية/التطبيقية:

- ✓ لصانعي القرار والجهات الحكومية: توفر الدراسة بيانات وتحليلات دقيقة تساعد على فهم حجم التحديات، وتصميم سياسات وبرامج دعم فعالة ومستهدفة لمساعدة قطاع السياحة على التعافي وإعادة البناء.
- ✓ للمؤسسات والشركات السياحية: تقدم رؤى وتوصيات عملية للمؤسسات العاملة في القطاع (فنادق، شركات طيران، وكالات سفر، مستثمرون) حول كيفية إعادة هيكلة أعمالها، وتبني نماذج تشغيلية مرنة، وتطوير منتجات وخدمات تتناسب مع التغيرات في سلوك المستهلك ومعايير السلامة الجديدة.
- ✓ للمستثمرين ورجال الأعمال: تساعد على اتخاذ قرارات استثمارية مستنيرة من خلال فهم المخاطر والفرص الجديدة التي ظهرت في القطاع، وتحديد المجالات الواعدة للاستثمار.
- ✓ للمجتمعات المضيفة: تساهم في توعية المجتمعات المحلية بأهمية التكيف مع التغيرات، وتطوير سياحة مستدامة ومسؤولة بيئيًا واجتماعيًا.

مقدمة

ح. مبررات ودوافع اختيار الموضوع:

ينبع اختيار هذا الموضوع الحيوي من مجموعة من المبررات والدوافع المتشابكة، يمكن تقسيمها إلى أسباب ذاتية وموضوعية:

أولاً: الأسباب الذاتية:

✓ الاهتمام الشخصي العميق بقطاع السياحة: ينبع الدافع الأول من اهتمام بقطاع السياحة.

✓ الإدراك الواضح لحجم الأزمة غير المسبوقة: هذا ولد دافعاً قوياً لفهم هذه الظاهرة وتحليل أبعادها.

✓ الرغبة في المساهمة الفكرية والعلمية: المساهمة في فهم تداعيات الأزمات الكبرى على القطاعات الحيوية.

ثانياً: الأسباب الموضوعية:

✓ الأهمية الاقتصادية والاجتماعية الكبرى لقطاع السياحة: وهذا ما يستوجب الدراسة والتحليل.

✓ حجم التأثير غير المسبوق والجذري للجائحة: من أجل تحليل معمقاً لفهم طبيعة هذه الصدمة وأبعادها

المتعددة.

✓ الحاجة الملحة لفهم طرق التعافي وبناء المرونة المستقبلية: وهذا من أجل قطاع سياحي أكثر مرونة واستدامة

وقدرة على مواجهة الأزمات المستقبلية في الجزائر.

خ. صعوبات الدراسة:

خلال هذه المذكرة تم مصادفة بعض العوائق حيث أن في دراسة تأثير جائحة كورونا على قطاع حيوي وديناميكي

كالسياحة مجموعة من الصعوبات والتحديات، أبرزها:

مقدمة

✓ **تغيرات طبيعة الجائحة:** إن طبيعة الجائحة وتداعياتها كانت تتغير باستمرار (موجات الفيروس، تغيير قيود السفر،

تطور اللقاحات)، مما يجعل جمع البيانات وتحليلها في سياق زمني ثابت أمراً معقداً، ويصعب من التمييز بين

التأثيرات قصيرة الأجل وطويلة الأجل.

✓ **تباين واختلاف حدة الأثر:** لم تتأثر جميع الدول بنفس الدرجة، مما يتطلب تحليلاً دقيقاً لتجنب التعميمات غير

الدقيقة، وهذا يزيد من تعقيد عملية جمع البيانات وتحليلها.

✓ **الجانب النفسي والسلوكي:** يصعب قياس الجانب النفسي والسلوكي للمسافرين كمياً، حيث يعتمد على أدوات

نوعية (استبيانات ومقابلات) تقيس تصورات شخصية متغيرة بطبيعتها.

د. حدود الدراسة:

تحدد هذه الدراسة نطاقها من خلال القيود التالية:

✓ **الحدود الزمنية:** تركز الدراسة على فترة الزمنية لجائحة كورونا.

✓ **الحدود المكانية:** كانت العينة من فندق الجنوب بولاية غرداية.

✓ **الحدود الموضوعية:** مدى تأثير جائحة كورونا على قطاع السياحة بفندق الجنوب غرداية

✓ **حدود منهجية:** قد لا تسمح المنهجية المتبعة بالتعميم المطلق لبعض النتائج على جميع أنماط السياحة أو جميع

الأسواق، خاصة تلك المستقاة من دراسات الحالة، ولكنها ستقدم رؤية قيمة وقابلة للتطبيق على نطاق واسع.

ذ. منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة:

مقدمة

ر. في دراستنا هذه ارتأينا الاعتماد على المنهج وصفي، حيث تم وصف الدراسة من حيث الإطار النظري لأثر جائحة كورونا على قطاع السياحة، وكذلك المنهج التحليلي في تحليل المعلومات وإجابات العمال على الاستبيان في الجانب التطبيقي، وتشمل أدوات الدراسة ما يلي:

✓ **المصادر الأولية:** استمارة الاستبيان.

✓ **المصادر الثانوية:** جميع المراجع المستخدمة في الجوانب النظرية والمتمثلة في الكتب ورسائل الدكتوراه ورسائل الماجستير والأبحاث العلمية.

ز. **هيكل الدراسة:**

من أجل معالجة إشكالية الدراسة والاحاطة بجميع جوانب الموضوع المختلفة، تم تقسيم موضوع الدراسة إلى فصلين تسبقها مقدمة، ويمكن توضيح هيكل الدراسة فيما يلي:

الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة، حيث يحتوي على أربعة مباحث، المبحث الأول ماهية جائحة كورونا، والذي يندرج ضمنه أربع مطالب، المطلب الأول بعنوان تعريف جائحة كورونا والثاني طرق انتشار جائحة كورونا، وفي المطلب الثالث فنحنون بأعراض جائحة كورونا، أما المطلب الرابع فخصص لتطور جائحة كورونا الى جائحة عالمية. أما المبحث الثاني فتعلق بماهية السياحة وتأثيرات جائحة كورونا على قطاع السياحة الجزائري الذي يندرج تحته أربعة مطالب، الأول لمفهوم السياحة، والثاني أنواع السياحة، والثالث مشاكل السياحة غي الجزائر، أما المطلب الرابع فتناول مقومات السياحة في الجزائر. وفيما يخص المبحث الثالث فقد تم تخصيصه لجائحة كوفيد-19 وقطاع السياحة الجزائري: تحليل التأثيرات، تقييم التحولات، واستراتيجيات التعافي المستدام، والذي يندرج ضمنه أربعة مطالب، الأول الإجراءات العالمية والمحلية لمواجهة جائحة كورونا، والمطلب الثاني تأثير جائحة كورونا على قطاع السياحة، يليهم المطلب الثالث الذي تناول الحركة السياحية قبل وأثناء جائحة كورونا، أما المطلب الرابع فجاء بعنوان الحلول والاقتراحات لتدبير فترة ما بعد الجائحة في

مقدمة

قطاع السياحة الجزائرية. أما المبحث الرابع فتطرقنا فيه إلى دراسات سابقة حول الموضوع الذي يحتوي على ثلاثة مطالب، الأول للدراسات السابقة العربية والثاني للدراسات السابقة الأجنبية، أما الثالث فكان مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

الفصل الثاني: يتعلق هذا الفصل بالدراسة الميدانية تأثير جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع السياحة في فندق الجنوب. ويتضمن مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا إلى تقديم فندق الجنوب، وينقسم إلى مطلبين المطلب الأول تعريف فندق الجنوب، أما المطلب الثاني فيه إظهار للهيكل التنظيمي لفندق الجنوب. أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة.

وفي الأخير خاتمة تطرقنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

في خضم الصدمة غير المسبوقة التي أحدثتها جائحة كورونا، وجدت السياحة الجزائرية نفسها في مواجهة مباشرة مع واقعها المزدوج؛ فقد عرّت الأزمة عن مكامن ضعفها الهيكلي، وفي الوقت ذاته، أمانت اللثام عن فرصها الكامنة وإمكاناتها الواعدة في مرحلة ما بعد الجائحة. من هذا المنطلق، يأتي هذا الفصل الأول، المعنون بـ "جائحة كوفيد-19 والسياحة الجزائرية: رؤية نظرية للتحويلات وآفاق التعافي"، ليؤسس لإطار نظري متكامل، ويضع الركيزة المفاهيمية التي لا غنى عنها لاستيعاب هذه الظاهرة العالمية وتفكيك تداعياتها المعقدة على قطاع السياحة العالمي بشكل عام، وعلى السياق الجزائري بشكل خاص.

يشكل هذا الفصل المنطلق النظري والتحليلي للدراسة بأكملها، وهو بمثابة حجر الأساس الذي ستبنى عليه التحليلات التطبيقية اللاحقة. سينطلق مسار التحليل بتقديم لـ "ماهية جائحة كورونا (كوفيد-19)"، بدءاً من تعريفها العلمي وتصنيفها الفيروسي، إلى استعراض آليات انتشارها المعقدة، مروراً بتوصيف أبرز أعراضها الشائعة، وانتهاءً بتتبع مسار تطورها من وباء محلي إلى أزمة عالمية كبرى استدعت استجابات دولية غير مسبوقة. إن هذا الفهم العميق للجائحة، بأبعادها الصحية والاجتماعية، هو شرط ضروري لاستيعاب حجم وعمق تأثيراتها اللاحقة على القطاعات الاقتصادية الحساسة. عقب ذلك، ينتقل الفصل إلى المحور الثاني المتمثل في "واقع قطاع السياحة في الجزائر: بين المقومات والتحديات". يتناول هذا الجزء في البداية مفهوم السياحة وأبرز أنواعها كإطار عام، لينتقل بعدها إلى التشخيص الدقيق لواقع السياحة في الجزائر قبل الأزمة. وبعدها سيبز الفصل "مقومات السياحة في الجزائر"، عن كنوزها الطبيعية، وتراثها الثقافي والتاريخي الفريد، والتي تشكل رأس المال لتنمية المستدامة.

وفي مرحلة لاحقة، يتعمق الفصل في تحليل نقطة التقاطع بين الجائحة والقطاع السياحي الجزائري، حيث يخصص جزءاً لتحليل الإجراءات الاحترازية وتأثيرها المباشر على حركة السفر والضيافة. كما سيقدم تحليلاً مقارناً للمؤشرات الرئيسية للقطاع، مقارناً بين الأداء في مرحلة ما قبل الجائحة وما بعدها، وذلك بهدف قياس حجم الصدمة بدقة. وأخيراً، يُختتم الفصل باستشراف آفاق المستقبل، حيث يُسلط الضوء على الحلول المقترحة ويقدم رؤى استراتيجية للتعافي وبناء المرونة، مع التركيز على الدروس المستفادة من الأزمة.

إن الهدف النهائي من هذا الإطار النظري والتحليلي المتكامل هو بناء فهم شامل وعميق للمشهد المعقد الذي خلفته الجائحة على السياحة الجزائرية. وبهذا، يكون الفصل بمثابة بوصلة توجيهية للدراسة الميدانية في الفصل اللاحق، وتمهيداً ضرورياً لتقديم رؤى قابلة للتطبيق نحو بناء مستقبل أكثر مرونة، استدامة، وتنافسية لقطاع السياحة في الجزائر.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: ماهية جائحة كورونا

المطلب الأول: تعريف جائحة كورونا

تعد جائحة كورونا كوفيد19 واحدة من أخطر الازمات الصحية التي شهدتها العالم في العصر الحديث.

ويشير مصطلح "كوفيد19" الى المرض الناتج عن فيروس كورونا المستجد، وهو فيروس تاجي ينتمي الى عائلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب امراضا تتراوح بين الزكام العادي وامراض أكثر خطورة مثل السارس ومتلازمة الشرق الاوسط التنفسية.

وقد ظهر هذا الفيروس لأول مرة في مدينة ووهان الصينية في اواخر ديسمبر 2019، وانتقل بسرعة مذهلة بين الدول بفعل سهولة العدوى، ليعلن عنه لاحقا كجائحة عالمية من قبل منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020.¹

تتميز جائحة كوفيد19 بانتشارها الواسع على المستوى العالمي، حيث أثرت على مختلف جوانب الحياة، من الصحة والاقتصاد والتعليم، الى السياحة والنقل والتواصل الاجتماعي. وقد صاحبها عدد من التدابير غير المسبوق، مثل الحجر الصحي، اغلاق الحدود، تعليق النشاطات الاقتصادية، ما جعلها أزمة صحية واقتصادية واجتماعية متداخلة الابعاد.² واستنادا الى بيانات منظمة الصحة العالمية، بلغ عدد الاصابات عالميا أكثر من 600 مليون حالة، وعدد الوفيات ما يزيد عن 6 ملايين حالة الى غاية نهاية 2022.

وتعرف الجائحة بشكل عام "انتشار مرض معد على نطاق عالمي، يتجاوز الحدود الجغرافية ويتطلب تنسيقا دوليا لمواجهة"، وقد مثلت كوفيد19 النموذج البارز لهذا التعرف في القرن الحادي والعشرين.³

المطلب الثاني: طرق انتشار جائحة كورونا

إن كيفية انتشار الفيروس لا تزال غير واضحة تماما بالاستناد الى الحالات القليلة المشخصة حتى الان، تبين ان الفيروس ينتقل كالتالي:

¹ منظمة الصحة العالمية 11 - WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 (WHO). (2020). <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html> March 2020

² الخنوسي، عادل. (2021). "جائحة كوفيد-19: التداعيات الاقتصادية والاجتماعية". مجلة دراسات اقتصادية دولية، جامعة الجزائر 3، العدد 16.

³ Frenk, J., & Moon, S. (2020). "Governance Challenges in Global Health". New England Journal of Medicine, 382(2), -.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

1. التلامس: قد ينتقل الفيروس المسبب للعدوى عن طريق التماس، ويعتبر التلامس من أهم طرق انتقال العدوى وأكثرها شيوعاً في المستشفيات، ويمكن تقسيمه إلى نوعين:

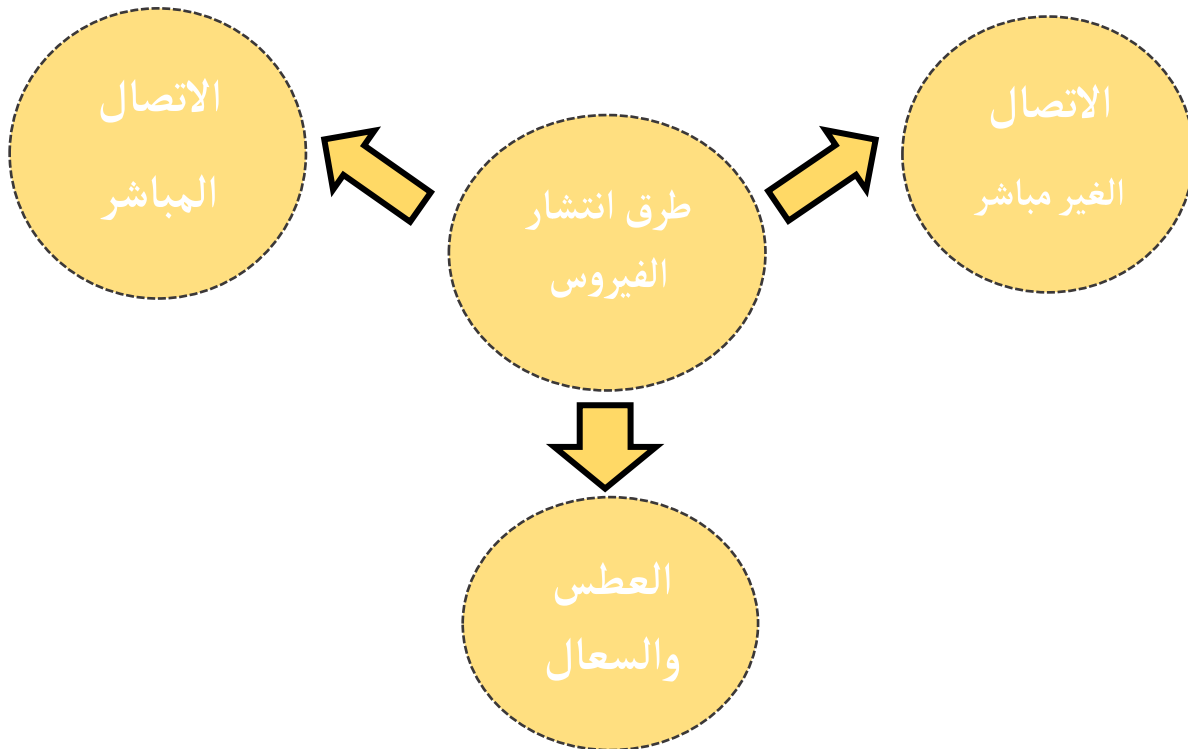
1.1. الاتصال المباشر: ويقصد به انتقال الميكروبات نتيجة تلامس سطح جسم شخص مصاب بالمرض مع سطح جسم آخر عرضه للإصابة بذلك المرض.

2.1. الاتصال غير المباشر: ويقصد به تلامس المعرض للإصابة بالمرض مع مادة ملوثة مثل المعدات والأبر والضمادات الطبية الملوثة أو الأيدي الملوثة للقائمين على خدمات الرعاية الصحية، أو القفازات الملوثة التي يتم استبدالها عن التعامل مع المرضى

2. انتقال العدوى عن طريق الهواء:

وهنا قد ينتقل الفيروس عبر قطرات رذاذية صغيرة جداً تحتوي على كائنات دقيقة تظل معلقة في الهواء الذي يحملها لمسافات بعيدة جداً، ثم يقوم الفرد المعرض للإصابة بالمرض باستنشاق تلك النوايا الصغيرة، وهنا تفيد الاستعانة بأساليب التهوية الجيدة لمنع انتقال الفيروس.¹

الشكل رقم (01): مخطط طرق انتشار جائحة كورونا



المصدر: استناداً بالمرجع.¹

1 منظمة الصحة العالمية، الوقاية من العدوى بالأمراض التنفسية الحادة التي قد تسبب أوبئة أو جوائح ومكافحتها في مرافق الرعاية الصحية، جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ 2014

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

المطلب الثالث: اعراض جائحة كورونا

تتمثل الاعراض من الاكثر شيوعا لمرض كوفيد 19 في الحمى والارهاق والسعال الجاف، وقد يعاني بعض المرضى من الالام والالوجاع واحتقان الأنف او الرشح او الم الحلق او الاسهال، وعادة ما تكون هذه الامراض خفيفة وتبدأ تدريجيا، ويصاب بعض الناس بالعدوى دون ان تظهر عليهم اي اعراض، ودون ان يشعروا بالمرض، ويتعافى معظم الاشخاص (نحو 80) من المرضى دون حاجة الى علاج خاص، وتشتد حدة المرض لدى شخص واحد تقريبا من كل 6 أشخاص يصابون بعدوى كوفيد 19.

الاعراض عند الاطفال:

غالبا ما تكون الاعراض أخف من البالغين، وقد تظهر في شكل حمى خفيفة، سعال بسيط، او اعراض مشابهة لنزلات البرد. وفي الحالات الخطيرة قد تصيب القلب او الكلى او الاعضاء الاخرى.

المطلب الرابع: تطور جائحة كورونا الى جائحة عالمية:

شهد العالم في العقد الاخير تحديات صحية غير مسبوقة، تمثلت أبرزها في ظهور فيروس كورونا المستجد أواخر سنة 2019، الذي انطلق من مدينة ووهان الصينية، وسرعان ما انتشر الى مختلف بقاع العالم، في ظل هذا الانتشار السريع، أعلنت منظمة الصحة العالمية بتاريخ 11 مارس 2020 عن تصنيف الفيروس " كجائحة عالمية " نظرا لتأثيره العابر للحدود وتفشيته في أكثر من 190 دولة خلال وقت وجيز.¹

بدا فيروس كورونا المستجد في الظهور بمدينة ووهان الصينية في اواخر ديسمبر 2019، وسرعان ما انتشر الى مختلف دول العالم عبر حركة السفر والتجارة الدولية، مما ادى الى تصنيفه من قبل منظمة الصحة العالمية كجائحة عالمية في 11 مارس 2020، وقد ساهمت عوامل عدة في هذا التطور، من بينها العولمة، الكثافة السكانية في المناطق الحضرية، وسرعة الانتقال الجوي بين القارات. هذا الانتشار السريع وغير مسبوق دفع الحكومات الى اتخاذ اجراءات غير اعتيادية شملت إغلاق الحدود، وفرض الحجر الصحي، وإيقاف الأنشطة الاقتصادية، خاصة في القطاعات الأكثر عرضة مثل السياحة والسفر.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

المبحث الثاني: واقع قطاع السياحة في الجزائر: بين المقومات والتحديات

السياحة هي صناعة عالمية حيوية تشمل جميع الأنشطة المرتبطة بالسفر والإقامة المؤقتة للأفراد خارج بيئتهم المعتادة، لأغراض الترفيه، الأعمال، أو غيرها. مع تفشي جائحة كورونا، تعرض هذا القطاع لشلل شبه تام، حيث فرضت قيود سفر صارمة وإغلاقات للحدود، أوقفت حركة الملايين عالمياً. نتج عن ذلك خسائر اقتصادية فادحة وفقدان ملايين الوظائف، مما هز البنية التحتية للقطاع بشدة. دفعت الجائحة القطاع نحو إعادة هيكلة جذرية، مع التركيز المتزايد على الصحة والسلامة والتحول الرقمي. كما أحدثت تغييرات دائمة في سلوك المسافرين وتفضيلاتهم.

المطلب الأول: مفهوم السياحة

السياحة هي نشاط اقتصادي واجتماعي وثقافي، يقوم على انتقال الأفراد مؤقتاً من مكان إقامتهم المعتاد إلى وجهات أخرى بغرض الترفيه، أو الاستجمام، أو العمل، أو الثقافة، أو العلاج، دون أن يكون الهدف من الرحلة هو الاستقرار أو ممارسة نشاط مدر للدخل في الوجهة المقصودة.¹

وقد تطورت السياحة عبر العصور، حيث كانت في بداياتها مرتبطة بالحج والتنقل لأسباب دينية وتجارية، إلى أن أصبحت في العصر الحديث أحد أبرز الأنشطة الاقتصادية العالمية، نظراً لتعدد أشكالها (سياحة ترفيهية، ثقافية، بيئية، دينية، علاجية...) وتنوع دوافعها.²

وتُعرف منظمة السياحة العالمية (UNWTO) السياحة بأنها: "أنشطة الأشخاص المسافرين إلى أماكن خارج بيئتهم المعتادة لفترة لا تتجاوز سنة واحدة، لأغراض الترفيه، أو العمل، أو غير ذلك من الأغراض، دون ممارسة مهنة مدفوعة الأجر في المكان الذي يزورونه".³

تلعب السياحة دوراً محورياً في تحقيق التنمية الاقتصادية، من خلال خلق فرص العمل، وتوفير العملات الأجنبية، وتخفيف الاستثمارات في البنية التحتية، كما تسهم في التبادل الثقافي وتعزيز التفاهم بين الشعوب.⁴

1 حجازي، محمود. مقدمة في السياحة والتنمية السياحية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018، ص 11

2 زكريا، عبد العزيز. إدارة السياحة وتخطيطها، دار الميراث، الجزائر، 2017، ص 24.

3 <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms> – UNWTO, Concepts and Definitions of Tourism, 2020 3

4 حسن، محمد. أثر السياحة في الاقتصاد الوطني، مجلة البحوث الاقتصادية، العدد 34، 2020، ص 98.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

المطلب الثاني: أنواع السياحة

ينبغي تحليل القطاع السياحي باعتباره عنصرا من عناصر التنمية خاصة في بعض المناطق، وفي هذا الإطار يكتسب طابعا متعدد الاشكال وتتميز السياحة الحالية بكثرة انواعها واشكالها ويمكن تقسيمها الى عدة انواع:¹

1- السياحة الداخلية:

هي نوع من انواع السياحة يقوم فيه الأفراد أو الجماعات بالسفر والتنقل داخل حدود دولتهم، أي أنهم يزورون مناطق سياحية داخل بلدهم دون مغادرتهم الى الخارج.

2- السياحة الخارجية:

هي نوع من السياحة يقوم فيها الأفراد بالسفر الى خارج حدود وطنهم، أي أنهم يغادرون بلدهم الأصلي لزيارة بلدان اخرى بهدف الترفيه، العلاج، التعليم، أو غيرها.

3- السياحة الدينية:

السفر بهدف زيارة الاماكن المقدسة مثل مكة المكرمة والمدينة المنورة والقدس.

4- السياحة العلاجية:

تكمن في هذا النوع من السياحة الحاجة الى العلاج الجسمي والنفسي وامراض اخرى عند المواطنين وتمارس بهدف الشفاء التام او التخفيف من الالام والاوراجاع وهي تنقسم الى عدة انواع حسب الوسائل الطبيعية المستخدمة في العلاج نذكر منها نوع على سبيل المثال لا الحصر:

1.4 - السياحة العلاجية المناخية:

ويتم العلاج عن طريق المناخ وذلك مثل بعض الامراض التي تعالج في الجبال والبعض الاخر في البحار وغيرها.

5- السياحة الترفيهية:

تكمن فيها الحاجة للراحة الضرورية لاستعادة القوى النفسية والفيزيائية للفرد علما بأن كل انسان يبحث عن التنوع في حياته ويهرب ويتحرر من روتين {العمل اليومي} وتمثل الراحة الفعالة احيانا بتغيير مكان السكن وهدف هذا النوع من السياحة هو المحافظة على صحة الفرد.

1 قطاع السياحة في الجزائر كاسلوب لتحقيق التنوع الاقتصادي - هجرة صحراوي والعونية بن زكورة - 2022

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

6- السياحة الثقافية:

تركز على زيارة المواقع التاريخية والأثرية، والمتاحف، والتعرف على ثقافات الشعوب وعاداتهم وتقاليدهم.¹

المطلب الثالث: مشاكل السياحة في الجزائر

يمكن تقسيم المشاكل والعراقيل التي تواجه القطاع السياحي الى قسمين رئيسيين وهي المشاكل المتعلقة بالسياسات التنموية، مشاكل مرتبطة بالعقار السياحي، ومشاكل تتعلق بضعف الثقافة السياحية في المجتمع الجزائري والتي تقف عائقا امام تطور السياحة في الجزائر.

1. مشاكل مرتبطة بالسياسات التنموية:

ان التأمل في السياسات المتعاقبة انجاز لنا تسميتها سياسات منذ استعادة الجزائر سيادتها من المحتل الفرنسي يستخلص مكان الضعف في عدد من العوامل، يمكن تلخيصها فيما يلي:

عدم اعطاء السياحة الاهمية اللازمة كقطاع هام من قطاعات التنمية في الجزائر.

2. اشكالية العقار السياحي:

العقار السياحي هو كل ما هو ثابت في مجال السياحة كالفنادق والحمامات الاستشفائية والقرى السياحية المنجزة في إطار الاستثمار السياحي، وتصنف العقارات في الجزائر الى عقارات سكنية كالشقق والمنازل، عقارات تجارية، محلات البيع، مراكز التجارية.

العقارات الزراعية والفلاحية، عقارات الادارات العمومية والحكومية، اضافة الى العقارات الصناعية.

1 الترويج للمقومات السياحية ودوره في تحقيق التنمية المحلية " حالة ولاية قالة " بعوط لزهري - 2018

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

النشاط في العقار السياحي يتطلب موارد كبيرة لإنشاء المرافق السياحية الأساسية من فنادق ومراكز سياحية وهنا نذكر

عدة تلاعبات وعمليات مضاربة استغلت الثغرات القانونية في هذا المجال، وعليه جاء قانون 03/03 الصادر في

17/02/2003 والمتعلق بمناطق التوسع السياحي والمواقع السياحية، فقد جاء في المادة 20 منه،

ما يلي: يشكل العقار السياحي من الأراضي المحددة لهذا الغرض في مخطط التهيئة السياحية، ويضم الأراضي التابعة

لأملاك العمومية والخاصة وتلك التابعة للخواص.¹

ورغم هذه الاجراءات القانونية الا انه بقيت هناك عراقيل حالت دون تامين مناطق التوسع السياحي ومنها:

__ الانقطاع الملاحظ في مجال متابعة واتمام المشروع الاجمالي للتوسع السياحي.

__ عدم التطبيق الصارم والفعلي للتنظيم الخاص بحماية التوسع السياحي.

__ عدم استكمال معظم دراسات التهيئة والتي لم تنته فيما يخص مراحل الانجاز والتمويل.

__ عدم وجود الادوات والاليات المختصة في تسيير العقار السياحي.

يتطلب الاستثمار السياحي موارد مالية ضخمة لإنشاء المرافق والمؤسسات السياحية الأساسية، وهو ذو مخاطر مرتفعة

لان الاستثمار يتم في اصول ثابتة لمدة طويلة، كما ان المشروع السياحي يحتاج الى مدة 3 سنوات من تاريخ الاستغلال

حتى يتمكن من تحقيق المردودية ولا يصل الى مرحلة تحقيقها فعليا الا بعد مدة تصل في المتوسط الى 8 سنوات، مما

يتطلب تكييف الائتمان المصرفي مع هذه الخصوصيات من خلال تقديم منتجات مالية متميزة خاصة بالقطاع السياحي

مع تخفيض معدلات الفائدة وامكانية تأجيل الدفع.

1 أهمية العقار السياحي والإشكالات المرتبطة به / أ/ بن زيد فتحي، جامعة سطيف 2 - 2017

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

المطلب الرابع: مقومات السياحة في الجزائر

1. المقومات الطبيعية: الساحل والتضاريس: يمتد الساحل الجزائري على مسافة تصل 1,200 كم، هذا

بالإضافة الى السلاسل الجبلية ذات القمم الخلابة، كسلسلة جبال الاطلس، ناهيك عما يتخلل هذه الجبال

من سهول الخصبة وبحيرات تضيئ تنوعا بيئيا وغني حيويا الى المكان، وتحمله في عيون زائريه.

الصحراء الكبرى: تعد من أكبر الصحاري في العالم، وتتميز بكتبانها الرملية، الواحات الخلابة مثل تمنراست وجانت، وتضاريسها.

السواحل البحرية: تمتد على أكثر من 1200 كم على البحر الابيض المتوسط، وتضم شواطئ جميلة مثل شاطئ آزفون، شاطئ تيبازة، وشاطئ عنابة.

الجبال: مثل جبال الاطلس التلي وجبال الاوراس، وهي مناطق رائعة للتنزه والتزلج شتاء في بعض المناطق كشريعة وتيكجدة.

2. المقومات التاريخية والثقافية:

الآثار الرومانية في الجزائر تُعد من أبرز الشواهد التاريخية التي تبرز عمق الحضارة التي مرّت على هذه الأرض. فقد كانت الجزائر جزءًا مهمًا من الإمبراطورية الرومانية، وترك الرومان فيها مدنًا ومواقع لا تزال صامدة حتى اليوم. إليك أبرزها

✓ تيمقاد (Timgad) – ولاية باتنة تُعرف بـ “بومبي شمال إفريقيا مدينة رومانية مخططة بدقة، أُسست في سنة

100 م

من أبرز معالمها: قوس تراجان، المسرح الروماني، الكابيتول، الحمامات الرومانية مُدرجة ضمن قائمة التراث العالمي لليونسكو.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

✓ جميلة (Cuicul) – ولاية سطيف مدينة رومانية تقع وسط منطقة جبلية تشتهر بتخطيطها الهندسي الرائع

ومعمارها المتقن من أبرز معالمها: المسرح الروماني، الساحة العامة (الفوروم)، المعابد، النوافير كذلك مُدرجة

ضمن التراث العالمي لليونسكو

القصور الصحراوية: مثل قصر غرداية وقصور وادي ميزاب، تعكس العمارة الإسلامية التقليدية.

✓ تيبازة (Tipasa) – ولاية تيبازة مدينة ساحلية رومانية، جمعت بين الثقافة البونية والرومانية والمسيحية تطل

على البحر، وتضم آثارًا متنوعة: مدرج روماني، فيلات، بازيليك مسيحية، ميناء أثري كذلك ضمن التراث

العالمي لليونسكو.

✓ لامبيز (Lambaesis) – ولاية باتنة كانت مقرًا للفيلق الروماني الثالث تضم ثكنات عسكرية، حمامات

عامة، ومعبد روماني تدل على الوجود العسكري القوي للرومان في المنطقة.

✓ كالاما (Kalama) – ولاية قلمة كانت مدينة مزدهرة في العهد الروماني تحتوي على مدرج روماني، معابد،

وشبكات مياه.

أهمية هذه الآثار: تُظهر مدى تطور العمارة الرومانية تجذب السياح والباحثين من مختلف أنحاء العالم تُعد من أعمدة

السياحة الثقافية في الجزائر.¹

المبحث الثالث: جائحة كوفيد-19 وقطاع السياحة: تحليل الأثر، وآفاق التعافي.

المطلب الأول: الاجراءات العالمية والمحلية لمواجهة جائحة كورونا

شكّلت جائحة كورونا واحدة من أكبر الأزمات الصحية في العصر الحديث، حيث أثرت على مختلف مناحي الحياة.

وتطلبت استجابة عالمية سريعة ومنسقة للحد من انتشار الفيروس وتخفيف آثاره الصحية والاقتصادية والاجتماعية.

1 الإمكانيات والمقومات السياحية في الجزائر د. الهذبة مناجلية / جامعة باجي مختار - غنابة - 2017

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

أولاً: الإجراءات العالمية لمواجهة جائحة كورونا

- الإجراءات الصحية.
- إعلان حالة الطوارئ الصحية العالمية من قبل منظمة الصحة العالمية (WHO) في يناير 2020¹.

- الإجراءات الوقائية

- إغلاق الحدود وتعليق السفر الدولي.
- فرض التباعد الجسدي، وارتداء الكمامات، والحجر الصحي.

- الإجراءات الصحية

- إنشاء لجنة متابعة ومراقبة تطورات فيروس كورونا.
- تجهيز المستشفيات وتوفير معدات التنفس والوقاية.
- إطلاق حملات تلقيح واسعة ضد الفيروس منذ أوائل 2021.

- الإجراءات الوقائية

- فرض حجر صحي جزئي أو كلي حسب الولايات.
- تعليق الدراسة مؤقتاً واعتماد التعليم عن بُعد.
- تعليق الرحلات الجوية والبحرية لفترات متفاوتة.

- الإجراءات الاجتماعية والاقتصادية

- توزيع إعانات مالية للأسر المتضررة من توقف النشاط الاقتصادي.
- تأجيل دفع الضرائب والاشتراكات الاجتماعية لبعض القطاعات.

¹ World Health Organization (WHO). Timeline: WHO's COVID-19 response. 2021

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

- تشجيع الإنتاج المحلي للمواد الصحية كالكمامات والمعقمات.¹

أظهرت جائحة كورونا أهمية التعاون الدولي والمحلي لمواجهة الأزمات الصحية. وبينما نجحت بعض الدول في تخفيف آثار الجائحة بفضل سرعة الاستجابة، كشفت الأزمة أيضًا عن ضرورة إصلاح أنظمة الصحة وتعزيز مرونة المجتمعات في وجه الجوائح المستجدة.²

المطلب الثاني: تأثير جائحة كورونا على المؤسسات السياحية:

اثرت جائحة كورونا بشكل حاد ومباشر على المؤسسات السياحية، اذ شكّلت الأزمة أكبر تحدٍ يواجه القطاع السياحي العالمي منذ الحرب العالمية الثانية³. مع بدء الإغلاق العام وإيقاف الرحلات الجوية والبرية، دخلت معظم الفنادق، ووكالات السفر، ومكاتب السياحة في حالة شلل تام، حيث انخفض الطلب إلى أدنى مستوياته⁴. في قطاع الفنادق، تم تسجيل نسب إشغال تقارب الصفر في العديد من المناطق، وتم إغلاق آلاف الفنادق، خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بسبب العجز عن تغطية التكاليف التشغيلية، ما أدى إلى تسريح جزئي أو كلي للعمالة. وقد قدّرت منظمة السياحة العالمية أن ما يقارب 100 مليون وظيفة سياحية كانت مهددة عالميًا.

أما وكالات السفر، فشهدت موجة من الإفلاس نتيجة إلغاء ملايين الحجوزات وعدم وجود سيولة مالية كافية لتجاوز الأزمة. كما أثّرت القيود الصحية على طريقة تقديم الخدمات، حيث اضطرت الوكالات إلى التحول الجزئي نحو الخدمات الرقمية مع غياب البنية التحتية الرقمية لدى البعض.

1 وزارة الصحة الجزائرية. التقرير الوطني حول متابعة جائحة كورونا. الجزائر . ثلاثاء, 2021/03/23

2 الطاهر، سعد الله، علاقة القدرة على التفكير ابتكاري بالتحصيل الدراسي، دار المطبوعات الجامعية الجزائرية، 1991، ص 47.

3 Edgar Pereira, Cecilia Rosa Open Journal of Social UNWTO, Impact Assessment of the COVID-19 Outbreak on International Tourism, 2020 3 Sciences Vol.12 No.1, January 26, 2024

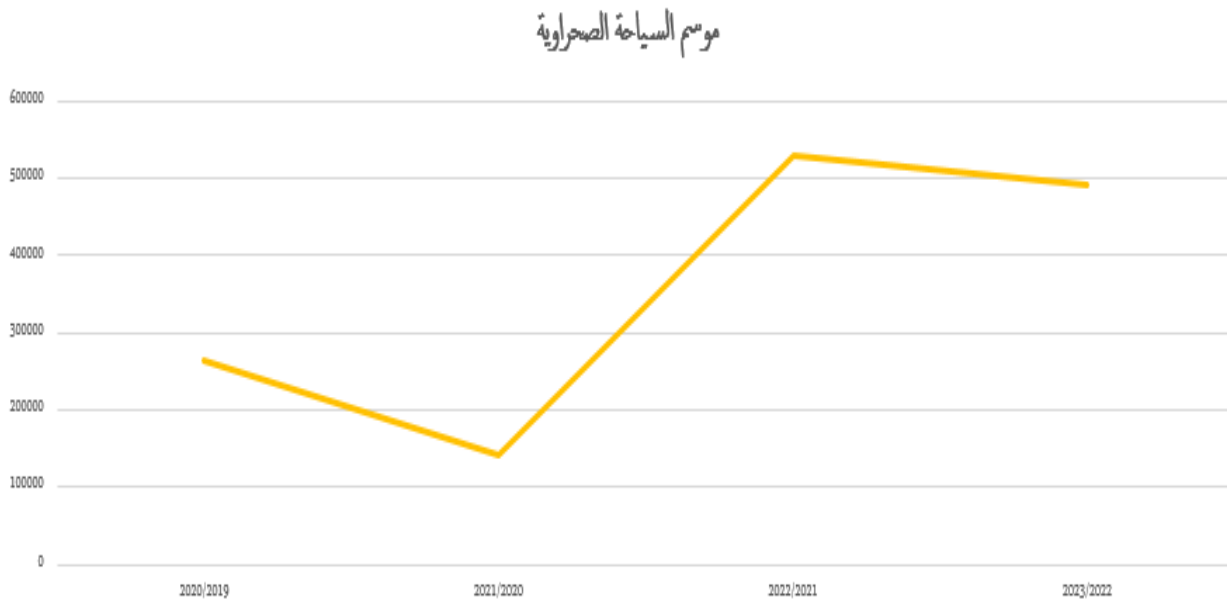
4 Stavros G. Efthimiou Theoretical Economics Letters Vol.14 No.6, November OECD, Tourism Policy Responses to the coronavirus (COVID-19) , 2020 4, 2024

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

في الجزائر، لم يكن الوضع مختلفاً؛ إذ تعرضت المؤسسات السياحية المحلية إلى خسائر جسيمة. أُغلقت مئات الفنادق والمطاعم مؤقتاً، وتراجعت العائدات بنسبة تفوق 80% في بعض المناطق السياحية¹. كما تأثرت المشاريع السياحية قيد الإنجاز، وأُجلت أو ألغيت العديد منها نتيجة غياب التمويل والخوف من استمرار الأزمة².

هذه التحديات كشفت عن هشاشة البنية المؤسسية للقطاع السياحي، وضرورة اعتماد خطط طوارئ واستراتيجيات مرنة لمواجهة الأزمات الصحية والاقتصادية المستقبلية³.

شكل رقم (02): تأثير جائحة كورونا على سياحة المحلية بالجزائر - على الصحراء



المصدر المقومات الأساسية للسياحة (2022) الديوان الوطني للإحصاء

اما هنا فنلاحظ في تراجع التردد على السياحة الصحراوية خلال جائحة كورونا 140.275 في سنة 2021

1 وزارة السياحة الجزائرية، تقرير الأضرار السياحية الناتجة عن جائحة كورونا في الجزائر، 2021.

2 المركز الوطني للإحصاء، إحصائيات أثر الجائحة على المشاريع السياحية، 2021

Tourism in the Post-Pandemic World Economic Challenges and Opportunities for Asia-Pacific and the Western HemisphereSubjects: LCSH: Tourism—Pacific Area. | Tourism—Western Hemisphere. | COVID-19 (Disease)—Economic aspects. Classification: LCC G155.P25 G67 2021

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

المطلب الثالث: الحركة السياحية قبل واثناء ازمة كورونا:

شهد القطاع السياحي العالمي خلال العقد الأخير قبل جائحة كورونا نموًا غير مسبوق، حيث ساهم بما يقارب 10.4% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي، ووفر أكثر من 300 مليون وظيفة مباشرة وغير مباشرة.¹ ووفقًا لتقارير منظمة السياحة العالمية، تجاوز عدد السياح الدوليين 1.4 مليار سائح سنة 2019، ما يُعد رقمًا قياسيًا في تاريخ السياحة.² وقد ساعدت العولمة، وتطور وسائل النقل، والانفتاح الاقتصادي، على جعل السياحة أحد أهم المحركات الاقتصادية العالمية.³ أما في الجزائر، فقد كانت الدولة تعمل على تنشيط القطاع السياحي بتنويع المنتج وتسهيل الإجراءات، حيث استقبلت البلاد حوالي 2.7 مليون سائح سنة 2019، أغلبهم من دول الجوار.⁴

لكن مع بداية جائحة كورونا أواخر 2019، تغيرت المعطيات جذريًا. فمع إعلان منظمة الصحة العالمية يوم 11 مارس 2020 بأن فيروس كورونا أصبح جائحة عالمية، سارعت الدول إلى غلق حدودها، وفرض قيود على السفر الجوي والبحري والبري.⁵ وقد أدى ذلك إلى انهيار شبه كلي للحركة السياحية الدولية، حيث انخفض عدد السياح عالميًا بنسبة تزيد عن 74% في عام 2020، مقارنة بسنة 2019.⁶ أما في الجزائر، فقد توقف النشاط السياحي بشكل كامل تقريبًا، حيث أغلقت الفنادق، وألغيت الرحلات، وأوقفت الفعاليات الثقافية والسياحية، مما أدى إلى خسائر اقتصادية واجتماعية معتبرة.⁷

وقد أظهرت هذه الأزمة هشاشة القطاع السياحي في مواجهة الأزمات الصحية العالمية، مما دفع الحكومات والمؤسسات الدولية إلى التفكير في نماذج جديدة لسياحة أكثر مرونة واستدامة.⁸

The World Travel & Tourism Council is the global authority on the economic and social contribution of Travel & Tourism. t : ResearchHub.WTTC.org - 20231

UNWTO, Tourism Highlights – 2019 Edition 2

OECD, Tourism Trends and Policies 2020 3

وزارة السياحة والصناعة التقليدية الجزائرية، تقرير النشاط السياحي لسنة 2019.

منظمة الصحة العالمية، إعلان جائحة كوفيد-19، 11 مارس 2020

UNWTO, International Tourism and COVID-19, 2021 6

المركز الوطني للإحصاء (ONS)، تقرير حول النشاط السياحي في الجزائر خلال الجائحة، 2021.

REBUILDING TOURISM COMPETITIVENESS Tourism response, recovery and resilience to the COVID-19 crisis Markets & Technology Global Tourism Team | July 8

2020

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

المطلب الرابع: الحلول والاقتراحات لتدبير فترة ما بعد الجائحة في قطاع السياحة الجزائرية:

تأثر قطاع السياحة بشكل كبير بجائحة كورونا، حيث عانى من توقف الأنشطة السياحية، إغلاق الفنادق والمطاعم، وتقييد السفر. لكن مع بدء انحسار الجائحة وعودة النشاط الاقتصادي تدريجيًا، يظل أمام قطاع السياحة الجزائري تحديات كبيرة. من هنا، تظهر الحاجة إلى تبني حلول استراتيجية لضمان عودة قوية ومستدامة للقطاع، وهذه بعض الحلول والاقتراحات التي يمكن اعتمادها.

1. تطوير السياحة الداخلية:

لضمان استدامة القطاع في حال حدوث أي طارئ مستقبلي، يجب التركيز على تنمية السياحة الداخلية، بما في ذلك:

- تشجيع المواطنين على زيارة المناطق السياحية داخل البلاد.
- تحسين البنية التحتية السياحية في المناطق الأقل شهرة مثل المناطق الجبلية والواحات.
- تقديم حوافز وخصومات للمواطنين الجزائريين لزيارة الأماكن السياحية.

2. تعزيز السياحة البيئية والطبيعية:

الجزائر تتمتع بتنوع جغرافي طبيعي غني، من الصحراء إلى الجبال والسواحل. يمكن استغلال هذه الموارد لتعزيز السياحة البيئية.

تطوير مشاريع سياحية تعتمد على استدامة البيئة مثل السياحة البيئية والمغامرات، مما يساعد في جذب السياح المحليين والدوليين المهتمين بالحفاظ على البيئة.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

3. الرقمنة وتطوير البنية التحتية الرقمية:

- التحول الرقمي لقطاع السياحة يمكن أن يكون حلاً مهماً، حيث يجب تطوير منصات إلكترونية للحجز الفندقي، التذاكر، والأنشطة السياحية.
- تحسين المواقع الإلكترونية والتطبيقات السياحية لتقديم تجربة أفضل للمستخدمين، ما يساهم في تسهيل حجز الأنشطة السياحية وتوفير المعلومات السياحية بشكل فوري.

4. تعزيز التعاون الدولي:

- يمكن للجزائر أن تعزز تعاونها مع دول المنطقة مثل تونس والمغرب لإطلاق برامج سياحية مشتركة، حيث تساهم في جذب السياح إلى شمال إفريقيا بشكل عام.
- توقيع اتفاقيات مع شركات الطيران لتعزيز رحلات الطيران الدولية بأسعار تنافسية لتحفيز حركة السياحة الدولية إلى الجزائر.

5. تقديم حوافز للمستثمرين في القطاع السياحي:

- يجب على الحكومة الجزائرية تقديم حوافز مالية وتسهيلات إدارية للمستثمرين المحليين والدوليين في مجال السياحة، مثل الإعفاءات الضريبية أو تسهيل الإجراءات لإنشاء مشاريع سياحية جديدة.

6. التأهيل والتدريب:

- تطوير برامج تدريبية للأفراد العاملين في القطاع السياحي لتعزيز مهاراتهم في مجالات خدمة العملاء، إدارة الفنادق، والإرشاد السياحي، بما يتماشى مع المعايير العالمية.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

7. التركيز على السياحة الصحية:

الجزائر تمتلك الإمكانيات لتطوير السياحة الصحية، بما في ذلك السياحة العلاجية باستخدام الينابيع المعدنية أو العلاجات الطبيعية، بالإضافة إلى تطوير مرافق الصحة الاستشفائية لاستقبال السياح الباحثين عن علاجات طبيعية¹.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

تُعدّ الدراسات السابقة مرجعاً أساسياً للدراسة الحالية، فهي تساهم في تحديد نطاقها، وفهم قيودها، وتبرير نتائجها وتفسيرها، فضلاً عن أنها تعزز من أهمية الموضوع قيد البحث. سيتناول هذا المبحث استعراضاً للدراسات السابقة، الأجنبية والعربية، مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

سنتطرق في هذا المطلب أهم الدراسات السابقة التي تناولت جوانب متصلة بموضوع الدراسة الحالية:

1- دراسة براهيم شيخ التهامي بعنوان "تداعيات تفشي فيروس كورونا المستجد على النشاط السياحي في الدول

العربية - جمهورية مصر العربية أمودجا " جامعة الجليلي بونعامة - خميس مليانة- الجزائر - 2023

تُركز هذه الدراسة على تداعيات أزمة تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على النشاط السياحي في الوطن العربي عموماً، وفي جمهورية مصر العربية بصفة خاصة. يُعد القطاع السياحي حيويّاً لاقتصادات هذه الدول، إذ يساهم في خلق فرص العمل، تعزيز الأداء الاقتصادي، وزيادة النقد الأجنبي، فضلاً عن دوره في النمو والتنمية. غير أن انتشار الفيروس عالمياً تسبب في أزمة كبيرة للنشاط السياحي، بما في ذلك الدول العربية، نتيجة للقيود والإجراءات

1 الأمم المتحدة للسياحة. توقعات السياحة العالمية في فترة ما بعد الجائحة، 2021.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

الاحترازية. وقد أظهرت النتائج أن النشاط السياحي في الدول العربية، ومصر تحديداً، تأثر بشدة بخسائر معتبرة، مما يُهدد الموازنة العامة للدولة نظراً لكون السياحة في مصر من القطاعات الرائدة في توفير الإيرادات.

2- دراسة بعنوان "السياحة الداخلية في ظل جائحة كوفيد-19 (دراسة حالة الجزائر)" للباحثين: بن زيد سليم - بن علي إحسان - الجزائر - 2022

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم انعكاسات جائحة كوفيد-19 على مكونات وأداء السياحة الداخلية في الجزائر، خاصة أثناء توقف السياحة الخارجية، وتحديد طبيعة هذا التأثير. توصلت الدراسة إلى أن السياحة الداخلية ضعيفة ومتراجعة مقارنة بالسنوات الماضية، وتعتمد بشكل كبير على السياحة الخارجية والعملية الصعبة، وذلك على الرغم من امتلاك الجزائر لإمكانيات سياحية فريدة وواعدة. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالسياحة الداخلية وتحسينها، واستغلال الفرص التسويقية المتاحة.

3- دراسة بعنوان "تداعيات جائحة كورونا (كوفيد 19) على أداء وكالات السياحة الأسفار" - سماعيل بوحسية وبن نافلة قدور - جامعة الشلف - الجزائر - 2021

هدفت الدراسة إلى تحليل انعكاسات جائحة كورونا (كوفيد-19) على أداء وكالات السياحة والأسفار عالمياً ووطنياً، واستعراض الإجراءات المتخذة والسياسات المتبعة لمواجهة الأزمة السياحية. باستخدام المنهج الاستنباطي الوصفي التحليلي، أظهرت النتائج أن الأزمة تهدد بإفلاس العديد من الوكالات وتطيل أمد التعافي، مما يستدعي تدخلاً حكومياً عاجلاً لدعم القطاع. وقد اقترح الباحثان توصيات وحلولاً لتجاوز هذه الآثار، منها الالتزام بالتدابير الوقائية وإنشاء مكاتب خاصة لإدارة الأزمات.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

1- Article titled “An impact study on COVID-19 and tourism sustainability: intelligent solutions, issues and future challenges” by Das Saumendra, Janmenjoy Nayak and Bighnaraj Naik – India - 2023

تسلّط هذه الدراسة الضوء تحليل القيم الجوهرية لقطاعات السياحة في مرحلة ما بعد جائحة كوفيد-19، مع التركيز على الإسهام في إثراء المعرفة لدى أصحاب المصلحة، والمؤسسات الصناعية، والهيئات الحكومية. فقد أسفرت الجائحة عن تداعيات عميقة طالت صناعة السياحة العالمية، مهدّدة إياها بانكماش غير مسبوق، إذ لم يقتصر تأثيرها على أنماط السفر الإقليمي والداخلي، بل امتد ليشمل المشهد السياحي العالمي بأسره. ويستعرض هذا المقال تأثير الجائحة على استدامة السياحة، من خلال تحليل التحديات البنيوية التي فرضتها، ويقدم منظوراً تحليلياً حول الإمكانيات التي تتيحها تقنيات الحوسبة الذكية في مواجهة تلك التحديات وتعزيز مرونة القطاع السياحي.

2. Article titled “THE IMPACT OF COVID-19 PANDEMIC ON THE TOURISM SECTOR IN INDONESIA” by Janwarisman Purba, Ritha Fathiah, S. Steven – Kesatuan - 2021

ما جاء في فحوى هذه الورقة العلمية أن قطاع السياحة يُعد من القطاعات الاستراتيجية التي تضطلع بدور محوري في الاقتصاد العالمي، إذ يمثل مصدراً رئيسياً للعمالات الأجنبية ودافعاً قوياً لعجلة النمو الاقتصادي الوطني. إلا أنه، ومنذ مارس 2020، بدأت جائحة كوفيد-19 في الانتشار بإندونيسيا، حيث لم يستقر منحى الإصابات التراكمي، بل واصل ارتفاعه (الأسّي). وقد أدت هذه الظاهرة إلى انكماش الاقتصاد الإندونيسي وتباطؤ نموه إلى مستويات سلبية، كما خلقت ظروفاً بالغة السوء لقطاع السياحة الإندونيسي تحديداً. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جائحة كوفيد-19 على قطاع السياحة، واستكشاف تداعيات ذلك على النمو الاقتصادي في إندونيسيا. تعتمد الدراسة على بيانات سلسلة زمنية ربع سنوية، تغطي الفترة ما قبل الجائحة وبعدها (2018-2020)، وتستخدم نموذج معادلة الانحدار. وقد استُخدمت البيانات الثانوية المتعلقة بحركة النقل الجوي والإقامة الفندقية كمتغيرات بديلة لمتغيرات السياحة. تُظهر النتائج أن جائحة كوفيد-19 كان لها أثر ضار على السياحة الإندونيسية، وخلفت تداعيات سلبية على الناتج المحلي

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

الإجمالي لإندونيسيا. كما تبين من نتائج المحاكاة أن هذه الدراسة قد تمكنت أيضاً من تقدير حجم الخسائر المحتملة في قطاع السياحة والاقتصاد الإندونيسي خلال فترة الجائحة.

3. Article titled “Tourist route optimization in the context of Covid-19 pandemic” by Cristina Maria Pacurar, Ruxandra-Gabriela Albu and Victor-Dan Pacurar - 2021

تستعرض هذه الورقة البحثية منهجية مبتكرة لتخطيط المسارات السياحية داخل الوجهات، حيث تُعد إعادة تنظيم هذه المسارات استجابة عاجلة وضرورية للأزمة الناتجة عن جائحة كوفيد-19. إن تطبيق هذه المنهجية في الوجهات السياحية يمكن أن يُسهم في توفير ميزة تنافسية كبيرة، من خلال تحويل الوجهة إلى بيئة أكثر أماناً خلال الجائحة وما بعدها. مع تصاعد وتيرة التحول إلى جائحة عالمية، تسارع الاتجاه نحو تقليص مدة الإقامة السياحية. بالإضافة إلى ذلك، أدى القلق المتزايد من الأوبئة المستقبلية إلى تسليط الضوء على مشكلة الاكتظاظ في بعض المواقع السياحية ذات الجاذبية، خصوصاً في أوقات معينة. تهدف هذه المنهجية إلى تسهيل التنقل داخل الوجهات، وتعزيز زيارة المواقع السياحية الأقل إقبالاً، فضلاً عن تسهيل الامتثال لإجراءات التباعد الاجتماعي المعتمدة للحد من انتشار كوفيد-19.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

في هذا المطلب، سيتم إجراء مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة المذكورة، مع إبراز أهم أوجه التشابه والاختلاف بينها:

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

الجدول رقم (01): مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.

الدراسات السابقة	اوجه التشابه	اوجه الاختلاف
دراسة بعنوان " تداعيات جائحة كورونا (كوفيد 19) على أداء وكالات السياحة الأسفار " - سماعيل بوحسية وبين نافلة قدور - جامعة الشلف - الجزائر - 2021	- المنهج الوصفي	- المنهج وصفي بأسلوب تحليلي - اداة جمع البيانات
دراسة بعنوان "السياحة الداخلية في ظل جائحة كوفيد-19 (دراسة حالة الجزائر)" للباحثين: بن زيد سليم - بن علي إحسان - الجزائر - 2022	- المنهج الوصفي	- افراد عينة الدراسة - الاعتماد على الاحصاء
دراسة براهيم شيخ التهامي بعنوان " تداعيات تفشي فيروس كورونا المستجد على النشاط السياحي في الدول العربية - جمهورية مصر العربية أمودجا " جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة- الجزائر- 2023	- اداة جمع البيانات - المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي	- الحدود الزمنية والمكانية
Article titled "An impact study on COVID-19 and tourism sustainability: intelligent solutions, issues and future challenges" Das Saumendra, Janmenjoy Nayak and Bighnaraj Naik – India - 2023	- اداة جمع البيانات - المنهج وصفي بأسلوب تحليلي	- الحدود الزمنية والمكانية
THE IMPACT OF COVID-19 PANDEMIC ON THE TOURISM	- المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي	- الحدود الزمنية والمكانية - منهجية الدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

- أداة جمع البيانات		SECTOR IN INDONESIA” by Janwarisman Purba, Ritha Fathiah, S. Steven – Kesatuan - 2021
- الحدود الزمنية والمكانية - أداة جمع البيانات	- المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي	Tourist route optimization in the context of Covid-19 pandemic” by Cristina Maria Pacurar, Ruxandra-Gabriela Albu and Victor-Dan Pacurar - 2021

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على الدراسات السابقة

من خلال مقارنة الدراسات السابقة أعلاه اعتمدت الدراسة الحالية على (منهج وصفي) وخلال عرض الدراسات السابقة نجد أن اغلبية الدراسات السابقة استخدم نفس المنهج، والقليل استخدم المنهج الوصفي التطبيقي مثل دراسة (Cristina Maria) والمنهج وصفي الكمي مثل دراسة (Ritha Fathiah, S. Steven) دراسة (سماعيل بوحسيبة وبن نافلة قدور / بن زيد سليم - بن علي إحسان) التي اعتمدت على المنهج الاستنباطي بأسلوبه الوصفي والتحليلي، كما نلاحظ تنوع وتعدد عينة البحث. وعليه فقد بينت اغلب الدراسات السابقة ان جائحة كورونا قد أثرت بشكل سلبي على قطاع السياحة في الجزائر والعالم.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل النظري، قد قمنا باستعراض جوانب أساسية لفهم المشهد المعقد الذي فرضته جائحة كوفيد-19 على قطاع السياحة، لا سيما على بلدنا الحبيب الجزائر. لقد تم من خلاله بناء إطار نظري شامل، بدءاً من تحليل ماهية الجائحة وتطورها كظاهرة عالمية، مروراً بتفكيك مفهوم السياحة ومقوماتها وتحدياتها في الجزائر قبل الأزمة. كما قدم الفصل تحليلاً معمقاً للتأثيرات المتعددة الأوجه التي فرضتها الجائحة على هذا القطاع الحيوي، مقارنة بين الوضعين قبل وأثناء الأزمة، ومستشرفاً في الوقت ذاته سبل التعافي الممكنة والمقترحة. وأخيراً تم التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي تنوعت بين أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة وكذا المقارنة بين الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد تبيان أدبيات البحث وجمع المادة العلمية والوقوف على أهم العناصر والأفكار التي تعنى بمتغيرات الدراسة بغية الإلمام بها، ووضعها في قالب نظري، حول موضوع تأثير جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع السياحة، حيث يتم الانتقال بعدها إلى الجانب التطبيقي، والذي يعد الجزء الأهم من البحث، كما اشتمل الجانب الميداني، الذي تم إجراؤه بفندق "الجنوب" بولاية غرداية، على ثلاث مباحث تم من خلالها التعرف على الفندق محل الدراسة، وعرض أهم الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة ليأتي بعدها عرض وتحليل النتائج حيث يشمل هذا الفصل التطبيقي ما يلي:

المبحث الأول: تقديم فندق الجنوب

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية لفندق الجنوب

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية لفندق الجنوب

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

يشكل تحديد الإطار المنهجي ركيزة أساسية لتصميم وتنفيذ الدراسات الميدانية؛ فهو يرسم الخطوات والإجراءات المتبعة لتحقيق أهداف البحث بدقة. ويتضمن ذلك تحديد المنهج المتبع، أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة وعينتها، فضلاً عن التحقق من الخصائص لأدوات القياس (كالصحة والثبات في الاستبيان). يُسهم هذا الإطار في بناء دراسة محكمة ومتسقة مع أهداف البحث ومتطلبات جمع البيانات بفاعلية، كما يمثل قاعدة صلبة للعملية التطبيقية للبحث، ويضمن تحليل النتائج بدقة وموثوقية.

المبحث الأول: تقديم فندق الجنوب

المطلب الأول: تعريف فندق الجنوب

فندق الجنوب يعتبر من أكبر المرافق السياحية لولاية غرداية، والذي يعتبر من آخر مشاريع المهندس المعماري الفرنسي الشهير فرناند بويون قبل وفاته، وذلك في إطار مشروع بعيد المدى لبناء 24 مؤسسة فندقية تنفيذا لبرنامج تطوير وتنمية السياحة المسطر في عهد الرئيس الراحل هواري بومدين.

لقد تم في السنوات الأخيرة وفي إطار استراتيجية الدولة في إعادة تهيئة المؤسسات الفندقية التابعة لها خلال اعطاء صبغة جديدة لفندق الجنوب، وبمواصفات عالمية كما تم انشاء عدة مرافق جديدة تابعة للفندق.

فندق الجنوب فندق جزائري من فئة 4 نجوم ويقع وسط مدينة غرداية على بعد 15م من المطار الداخلي مفدي زكريا. افتتح فندق الجنوب ابوابه للزبائن 2 يونيو 1989 ويمثل جزء من تراث المؤسسات الوطنية سوناتور والتور والديوان الوطني للمؤتمرات والمحاضرات.

في سنة 1983 وفي إطار إعادة الهيكلة عين فندق الاوراس. كمؤسس اشتراكية وفي 12 فبراير 1991 إثر تغيير نظامه الاساسي أصبح مؤسسة اقتصادية عمومية ذات أسهم يبلغ راس مالها 40 مليون دينار جزائري. وقد ارتفع اليوم

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الى 1500000.00 يحتوي فندق الجنوب على 230 غرفة سعر الغرفة ب 6000 دج مع الفطور و 9000 دج غرفة مجهزة بوسائل وادوات للتجربة.

بطاقة فنية للأعمال التي شملت ترميم وتوسعة الفندق منها:

- المطعم في قمة الجمال بسعة 300 صحن.
 - كافيتريا " الوردة الذهبية " بسعة استيعاب 60 فرد داخل القاعة.
 - عدد غرف الفندق 170.
 - قدرة استيعاب الغرف 300 سرير.
 - قاعة متعددة الخدمات بطاقة استيعاب تبلغ 150 شخص مجهزة بكل الوسائل التقنية اللازمة.
 - قاعة اجتماعات ل 20 شخص.
 - مسبحين، مسبح نصف اولمبي للكبار ومسبح مخصص للأطفال.
- رقمنة نظام التسيير الفندقي في إطار تنفيذ بروتوكول التنسيق ما بين فنادق مجمع الفندقية والحمامات المعدنية

وذلك ب:

- ✓ تزويد الفندق بخط مباشر بالألياف البصرية.
- ✓ تزويد الفندق بنظام البث التلفزيوني المتنوع.
- ✓ ضبط نظام موسيقي مدروس عبر كافة ارجاء الفندق.
- ✓ ضبط اليات تسيير وحماية شبكة
- ✓ توفير خدمة الدفع عن طريق بطاقات الائتمان
- ✓ تسيير وحماية المحيط بنظام كاميرات بنظام 24 ساعة.
- ✓ المرفق التقني للفندق مجهز بأحدث الوسائل التي تضمن التسيير الجيد.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

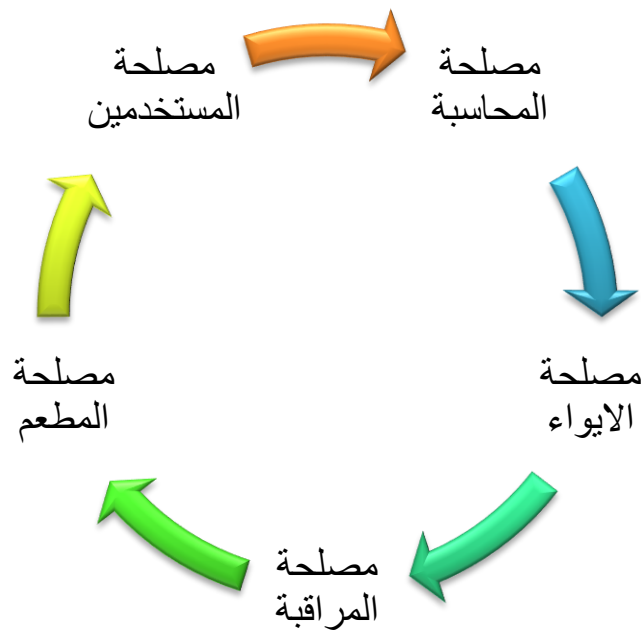
المتحف الطبيعي الضارب في التاريخ الذي تحتضنه مدينة غرداية تضمن ادارة الفندق وكل طاقمها احين استقبال

واحترافية في الخدمة.¹

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لفندق الجنوب

الفندق التابع لمؤسسة التفسير السياحي: يتكون من مدير للوحدة ويتجزأ الى مصالح وهي كالآتي:

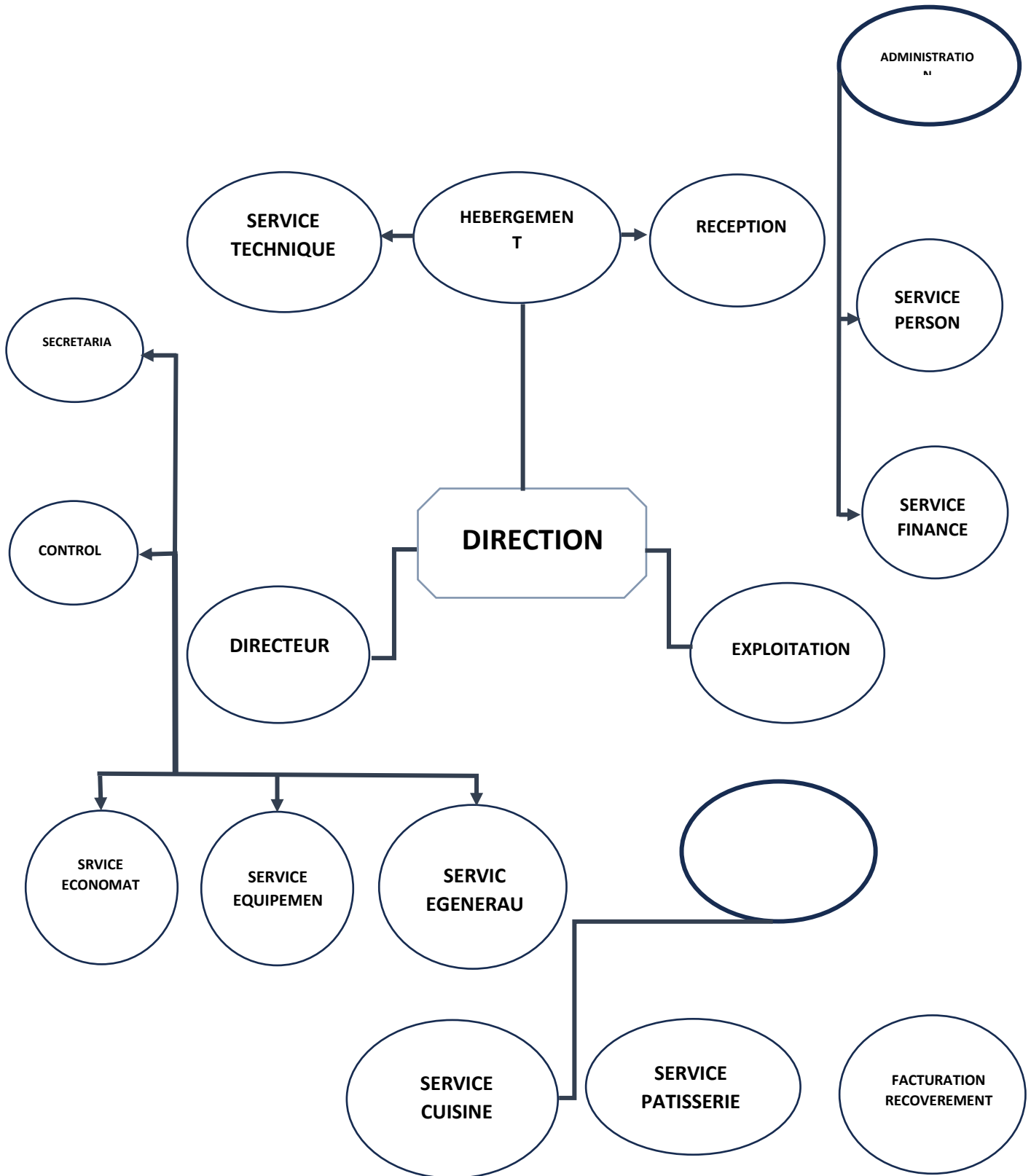
الشكل رقم (04): مخطط مصالح فندق الجنوب



المصدر: فندق الجنوب

1 مصصلحة مستخدمين فندق الجنوب

الشكل رقم (05): مخطط الهيكل التنظيمي لفندق الجنوب



المصدر: هيكل فندق الجنوب

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

لا تتحدد قيمة البحث العلمي إلا من خلال خطوات متسلسلة ومتزايدة يتبعها الطالب وفق إجراءات منهجية معينة، وهذا لأجل اختبار فروض ذلك البحث والتأكد من تحققها أو عدم تحققها، وبالتالي الإجابة عن التساؤلات والوصول إلى النتائج وعرضها وتحليلها وهو الهدف الأساسي من البحث، وفيما يلي سيتم التطرق إلى أهم الخطوات المنهجية المتبعة في إعداد البحث.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة

أولاً: منهج المستخدم ومتغيرات الدراسة

إن منهج الدراسة مختار بناء على طبيعة الموضوع المدروس وكذا الهدف من الدراسة، وكوننا بصدد تقصي تأثير جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع السياحة، والفئة المستهدفة هي العاملين بفندق جنوب، بولاية غرداية، وبالتالي فالدراسة الحالية تنتمي إلى الدراسات تحليلية والمنهج الوصفي هو الأنسب لتبني الدراسة وبلوغ أهداف البحث. بناء على ذلك فاعتمدنا المنهج الوصفي من أجل إثبات صحة الفرضيات باعتبار أن طبيعة موضوع فرضت علينا استعمال هذا المنهج، والذي تم توظيفه بهدف وصف وتحليل تأثير جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع السياحة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها، سواء أكانت هذه المفردات بشراً أو غير ذلك"¹. وفي العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من ومفردات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل الى نتائج يمكن تعميم هذه النتائج على جميع افراد المجتمع، وباختصار فان العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من المجتمع الدراسة.²

¹ مصطفى نمر دعمس، منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، دار غيداء للنشر، عمان، 2008، ص 201.

² مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel-، الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

في هذه الدراسة يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بفندق "جنوب" ولاية غرداية، والبالغ عددهم 88 فرداً. ونظراً لتعذر الوصول لجميع المبحوثين في الفندق محل الدراسة، وبالتالي اخترنا أسلوب المعاينة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وعليه تم توزيع 40 استبياناً، حسب ما يتم تقييدنا به من طرف إدارة الفندق، واسترجاعها كاملة صالحة للتحليل الإحصائي ومستوفية شروطه.

المطلب الثاني: أداة جمع البيانات

تعد الأدوات والوسائل المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات من أهم عناصر في الدراسة الميدانية، حيث توفر هذه الأدوات والوسائل البيانات الضرورية التي نحتاجها لتحليلها والوصول إلى نتائج الدراسة. ومن بين هذه الأدوات، فإنه تم الاعتماد في دراستنا على أداة الاستبيان لاستطلاع آراء الأفراد المستجوبين حول موضوع الدراسة.

فالاستبيان يعرف بأنه: "أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من أفراد عن طريق عمل مجموعة من الأسئلة أو العبارات بغية الوصول إلى معلومات كمية أو كمية وقد تستخدم بمفردها أو قد تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي، وذلك للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث ويسوغها في استفسارات محددة".¹ وقد تم إعداد الاستبيان وفق المراحل التالية:

○ **مرحلة ما قبل التصميم الاستبيان:** مرحلة ما قبل تصميم الاستبيان: تمثل هذه المرحلة التمهيدية الأساس، حيث يتم، بناءً على فرضيات الدراسة وأدبيتها وأهدافها، تحديد المتغيرات المراد قياسها وفهمها بعمق. يهدف ذلك إلى توحيد المفاهيم والمصطلحات في الاستبيان، مما يحد من أي التباس في فهم الأسئلة من قبل المستجيبين.

○ **مرحلة تصميم وصياغة الأسئلة (النسخة الأولى):** تُكرس هذه المرحلة لإعداد المسودة الأولى لأسئلة الاستبيان، وذلك بناءً على الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة والمتغيرات التي تم تحديدها مسبقاً في مرحلة الإعداد. الهدف الرئيس من ذلك هو قياس مدى تجسيد كل متغير من متغيرات الدراسة في الواقع التطبيقي (ميدان

¹ عياش صباح، الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان، مجلة نقد وتنوير، العدد الثالث، 2015، ص 300-332.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الدراسة). وقد تم خلال هذه العملية مراعاة دققة لجملة من المعايير الأساسية، أبرزها: ضمان دقة ووضوح الأسئلة،

وتجنب أي لبس أو تداخل في المفاهيم.

التسلسل المنطقي للأسئلة وتنظيمها المحكم، بما يضمن قياس كل متغير بفاعلية.

ضمان التغطية الشاملة والكاملة لكافة المتغيرات المستهدفة بالقياس. لتتوج هذه الجهود بإعداد النسخة الأولية من الاستبيان.

○ مرحلة الاخراج النهائي للاستبيان وتوزيعه على المستجوبين: تتضمن هذه المرحلة خطوتين جوهريتين تمثلتا في:

الخطوة 01: اخراج النهائي للاستبيان: عقب إعداد المسودة الأولية للاستبيان، تم عرضه على الأستاذة المشرفة للمراجعة، وإجراء التعديلات الضرورية بناءً على ملاحظاتها واقتراحاتها، والتي شملت إعادة صياغة بعض العبارات أو حذف أخرى أو دمج بعضها. عقب ذلك، عُرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء المحكمين بهدف تحكيمه، والتأكد من مدى صلاحيته، ووضوح أسئلته، وتجنب أي لبس محتمل في الفهم. لتُختتم هذه المرحلة بإخراج الاستبيان في صورته النهائية، مع ضمان تنسيقه الجيد وسهولة قراءته. حيث يحتوي هيكل الاستبيان على جزأين:

1- الجزء الأول: تضمّن الاستبيان في مستهله مقدمة شاملة، هدفت إلى تزويد المستجيبين بمعلومات كافية حول

طبيعة البحث وأهدافه الرئيسية. وقد تم التأكيد بوضوح على السرية التامة للبيانات المقدمة، وأن استخدامها

سيقتصر حصرياً على أغراض البحث العلمي، وذلك لضمان طمأنة المشاركين وتشجيعهم على الإجابة بكل

شفافية. كما تضمنت هذه المقدمة توجيهات واضحة ومبسطة حول طريقة الإجابة عن الأسئلة لضمان فهمها

الصحيح. بالإضافة إلى ذلك، اشتمل الجزء الافتتاحي للاستبيان على مجموعة من المتغيرات الديموغرافية

الأساسية، والتي تمثلت في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة. وقد صُممت هذه المتغيرات،

بكل بدائلها، لجمع بيانات أولية ضرورية حول خصائص المستجيبين، مما يُسهم في إثراء التحليل وتصنيف

الإجابات لاحقاً.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

2- الجزء الثاني فيخص متغيرات الدراسة، وهو اشتمل على العبارات المرقمة من 1 إلى 30، موزعة كما يلي:

- البعد الأول: فيخص تأثير الجائحة على الجانب الاقتصادي، وهو اشتمل على العبارات المرقمة من 1 إلى 6.
- البعد الثاني: يخص تأثير الجائحة على جانب المورد البشري، وهو اشتمل على العبارات المرقمة من 7 إلى 12.
- البعد الثالث: يخص تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية، وهو اشتمل على العبارات المرقمة من 13 إلى 18.
- البعد الرابع: يخص تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح، وهو اشتمل على العبارات المرقمة من 19 إلى 24.

- البعد الخامس: يخص تأثير جائحة كورونا على النشاط الخدماتي، وهو اشتمل على العبارات المرقمة من 25 إلى 30.
- ولقد تم استخدام سلم "ليكرث" الخماسي الذي تتدرج خياراته وأوزانه كما يلي: غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2) محايد (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5)، ولتحديد مستوى إجابات أفراد العينة وفق سلم ليكرث الخماسي، يتم بداية حساب طول الفئة التي تكون بطرح أدنى قيمة من أعلى قيمة في المقياس، وقسمة الناتج على عدد درجات سلم لكرث (5 درجات)، أي $(5-1)/5 = 0.80$ ، وبناءً على ذلك تكون مجالات المتوسط كما هو موضح في الجدول رقم (2).

الجدول رقم (02): مقياس ليكرث الخماسي ودلالة فئاته

رقم الفئة	مجال الفئة	دلالة الفئة
01	[1.8-1]	موافقة منخفضة جدا
02	[2.6-1.8]	موافقة منخفضة
03	[3.4-2.6]	موافقة متوسطة
04	[4.2-3.4]	موافقة مرتفعة
05	[5-4.2]	موافقة مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على سلم ليكرث الخماسي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (03): توزيع واسترجاع الاستبيانات.

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير مسترجعة	عدد الاستبيانات غير الصالحة للدراسة	(عدد الاستبيانات المقبولة)
40	40	0	0	40
100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
نسبة الردود % = (عدد الاستبيانات المقبولة / عدد الاستبيانات الموزعة) * 100				

المصدر: من إعداد الطالبتين

إن ارتفاع نسبة الاستجابات المقبولة في الدراسة يُعد مؤشراً قوياً على وعي واهتمام بالغين لدى أفراد عينة الدراسة بموضوع البحث. ويُضاف إلى ذلك دلالاته على صياغة أسئلة الاستبيان بوضوح وسهولة فهم، فضلاً عن تأكيده على جودة اختيار العينة وفعالية تمثيلها للشرريحة المستهدفة. كل هذه العوامل مجتمعة تعزز بشكل كبير مصداقية النتائج والتوصيات المستخلصة من هذه الدراسة.

ثانياً: اختبار صحة الاستبيان

من أجل معرفة صحة الاستبيان وقوة الارتباط بين عبارات ومحاوره والتأكد من صحة الاتساق الداخلي لهم، قمنا بحساب معامل الارتباط لكل عبارة التي تنتمي لكل بعد من محاور الاستبيان، وتم ترتيب الجداول وفق ترتيب المحاور بأبعادها وذلك كما يلي:

الجدول رقم (04): صحة الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

الأبعاد	الرقم	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
البعد الاقتصادي	1.	0,836**	0,000
	2.	0,898**	0,000

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

0,000	0,915**	.3	
0,000	0,750**	.4	
0,000	0,742**	.5	
0,001	0,499**	.6	
0,000	0,780**	.7	تأثير الجائحة على جانب المورد البشري للمؤسسة
0,000	0,713**	.8	
0,000	0,510**	.9	
0,001	0,509**	.10	
0,000	0,737**	.11	
0,000	0,543**	.12	
0,000	0,548**	.13	تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية
0,000	0,436**	.14	
0,000	0,705**	.15	
0,000	0,765**	.16	
0,000	0,744**	.17	
0,000	0,793**	.18	
0,000	0,593**	.19	تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح
0,000	0,622**	.20	
0,000	0,441**	.21	

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

0,000	0,720**	.22	تأثير جائحة كورونا على فندق "الجنوب"
0,000	0,564**	.23	
0,000	0,684**	.24	
0,000	0,555**	.25	
0,000	0,556**	.26	
0,001	0,501**	.27	
0,000	0,776**	.28	
0,000	0,610**	.29	
0,000	0,845**	.30	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (03)، يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لكل العبارات مع البعد الذي تنتمي إليه، كلها محصورة بين القيمتين (0.436-0.915) حيث أن هذه العبارات دالة إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من (0.05) والذي قيمته (0.000) وبالتالي هذه النتائج تشير إلى أن جميع العبارات تتمتع بدرجة صحة عالية، وهو ما يؤكد قوة الارتباط والاتساق الداخلي بين جميع عبارات هذا المحور.

ثالثا: اختبار ثبات الاستبيان

وبعد تفريغ النتائج تم معالجتها إحصائيا باعتماد معامل ألفا كرونباخ لحساب معامل ثبات الاستبيان بجميع أبعاده والنتائج المتحصل عليها موضحة بالجدول التالية:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

جدول رقم (05): معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحور	مجموع العبارات	معامل ألفا كرونباخ
تأثير الجائحة على الجانب الاقتصادي	6	0,855
تأثير الجائحة على جانب المورد البشري	6	0,681
تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية	6	0,721
تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح	6	0,654
تأثير جائحة كورونا على النشاط الخدماتي	6	0,713
الثبات الكلي	30	0,889

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن معامل الثبات ألفا كرونباخ قيمته **0.889**، وهي قيم أكبر من **0.6**، كما أنه يتراوح بين **0.654** و **0.855**، مما يدل على أن أداة جمع البيانات المعتمدة في الدراسة الحالية (الاستبيان) أكثر ثبات وبالتالي فالأداة قابلة للاعتماد في الدراسة.

رابعا: اختبار التوزيع الطبيعي

نتحقق من اتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي من خلال اختباري Kolmogorov-Smirnov و Shapiro-Wilk، الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (06).

الشكل رقم (06): اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	قيمة Z المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig	قيمة Z المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig
المحور الثاني (جميع لتأثيرات)	0,093	40	0,200	0,978	40	0,615

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الدلالة **sig** للمحور الثاني (جميع التأثيرات مجتمعة) حسب اختبار Kolmogorov-Smirnov هي **0.200** وهي أكبر من مستوى المعنوية **0.05**، أما حسب اختبار Shapiro-Wilk فبلغت **0.615**، وهي أكبر من مستوى المعنوية **0.05**، وعليه فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح لاحقاً باختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

تم الاعتماد في هذا الصدد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" والذي يرمز له اختصاراً (SPSS)، نسخة 21، حيث أن هذا البرنامج يحتوي مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي وقد تم استخدام مجموعة من هذه الأساليب منها ما يلي:

✓ **التكرارات المطلقة:** تعبر التكرارات المطلقة عن عدد الإجابات في كل درجة من درجات المقياس أو الخيارات الموضوعية والتي تساعد على حساب النسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري.

✓ **النسب المئوية:** تعبر النسب المئوية بشكل أفضل عن التكرارات المطلقة خاصة في تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة حيث يتم تمثيلها بدوائر نسبية، إضافة إلى أنها تساعد في إبراز آرائهم واستجاباتهم، وتحسب النسب المئوية بقسمة عدد العبارات الموافقة لعبارة ما على مجموع أفراد العينة أو مجموع التكرارات.

✓ **المتوسط الحسابي:** يعتبر المتوسط الحسابي من مقاييس النزعة المركزية والذي يستخدم لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من العبارات الخاصة بأبعاد الدراسة، مع العلم أنه يسمح بترتيب العبارات من حيث درجة الموافقة حسب أعلى متوسط حسابي.

✓ **الانحراف المعياري:** يستخدم للتعرف على درجة انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة من العبارات الخاصة بأبعاد الدراسة عن متوسطها الحسابي، ويعد الانحراف المعياري من مقاييس التشتت حيث أنه كلما اقتربت

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

قيمته من الصفر كلما تركزت الإجابات وانخفض تشبثها والعكس صحيح في حالة كانت قيمته أكبر أو مساوية للواحد الصحيح.

✓ **معامل الارتباط بيرسون:** هو مؤشر إحصائي يستخدم لقياس قوة ومتانة العلاقة الارتباطية الخطية بين

الظاهرتين المدروستين (X, Y) فهذا المعامل يعطي فكرة عن العلاقة الارتباطية بين (X, Y) فيما إذا كانت

عكسية أم طردية من خلال إشارة المعامل حيث الإشارة الموجبة تعبر عن العلاقة الطردية أما السالبة عن

العلاقة العكسية، حيث كلما حيث كلما أقترب من ± 1 كلما كانت العلاقة قوية والعكس كلما ابتعدنا

عن ± 1 كلما ضعفت العلاقة، وتم استخدامه أيضا للتحقق من صحة الاتساق الداخلي للاستبيان.

✓ **معامل (Cronbach's Alpha):** تم استخدامه من أجل اختبار مدى الاعتماد على أداة الاستبيان

في قياس متغير الدراسة أي تم اعتماده للتأكد من ثبات الاستبيان.

✓ **اختبار التوزيع الطبيعي:** للتحقق من أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

✓ **اختبار T للعينة الواحدة:** لاختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات

يشمل المبحث التعرف على خصائص عينة الدراسة، وكذلك معرفة مستوى متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى

اختبار فرضيات الدراسة المحددة سابقا.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد العينة

سنحاول فيما يلي عرض المتغيرات الشخصية أي الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

✓ **توزيع أفراد العينة حسب الجنس:**

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

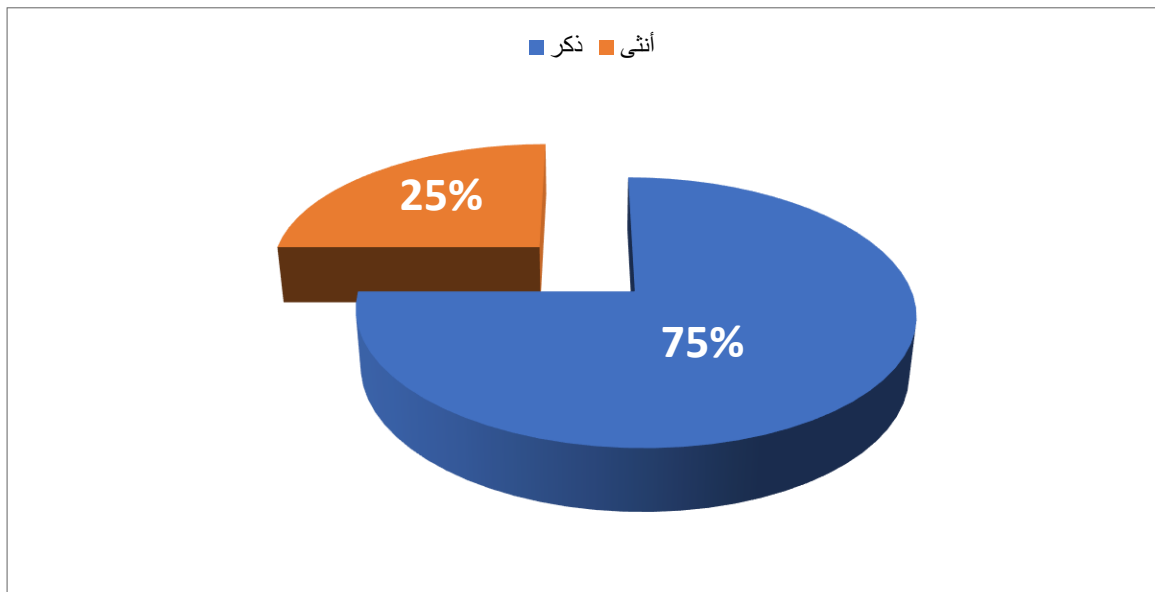
الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
75,0	30	ذكر
25,0	10	أنثى
100,0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الجنس في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Excel

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة من الذكور بما نسبته 75%، أما نسبة الإناث فتقدر 25%، ويرجع لذلك للبيئة المحافضة في الولاية التي تحد من عمل المرأة في بعض المجالات مثل الفنادق.

✓ توزيع أفراد العينة حسب السن:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

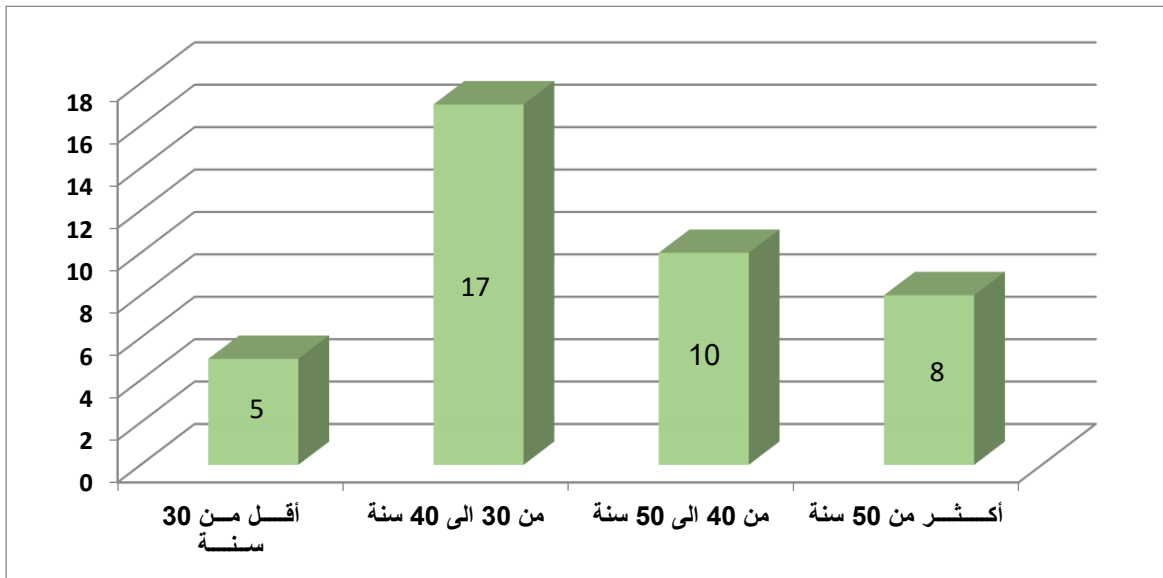
الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	5	12,5
من 30 الى 40 سنة	17	42,5
من 40 الى 50 سنة	10	25,0
أكثر من 50 سنة	8	20,0
المجموع	40	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب السن في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Excel

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن غالبية أفراد العينة سنهم من 30 سنة إلى 40 سنة، بنسبة 42.5%، تليها نسبة 25% التي تعبر عن الذين سنهم من 40 سنة إلى 50 سنة، أما الذين سنهم أكثر من 50 سنة، فنسبتهم 20%، في حين أن الذين سنهم أقل من 30 سنة فنسبتهم 12.5%.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

✓ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

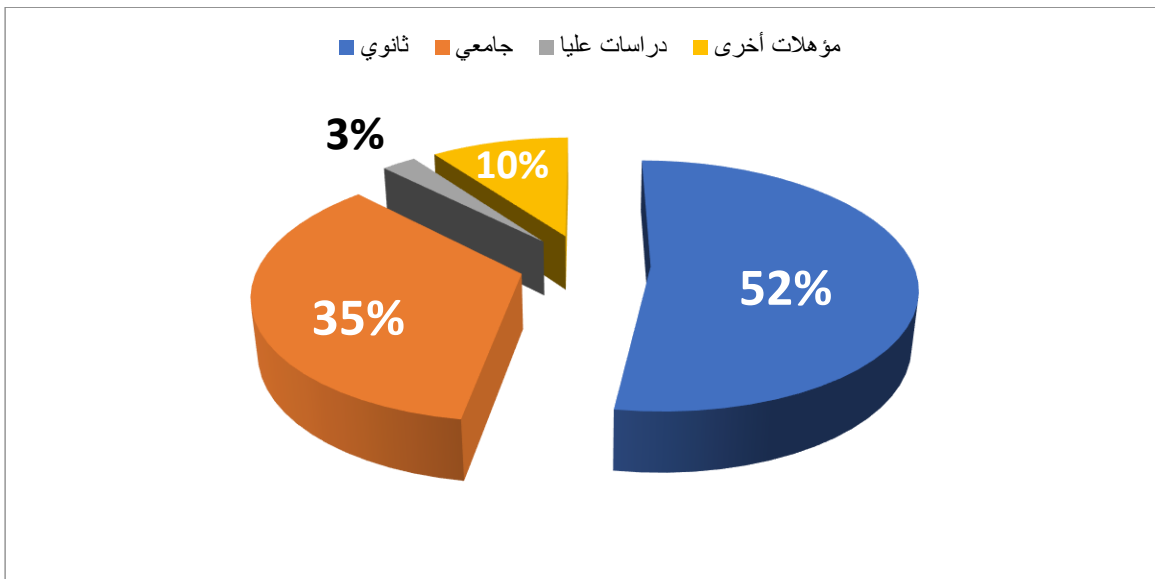
الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	21	52,5
جامعي	14	35,0
دراسات عليا	1	2,5
مؤهلات أخرى	4	10,0
المجموع	40	100,0

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Excel

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن نصف أفراد العينة لهم مستوى ثانوي يمثلون ما نسبته 52.5%، أما نسبة

35% فهي تمثل مبحوثين لديهم مستوى جامعي، تليها نسبة 10% لديهم مستوى علمي في مؤهلات أخرى مثل

التكوين المهني، أما نسبة 2.5% فهي تمثل مستوى علمي لدراسات عليا.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

✓ توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:

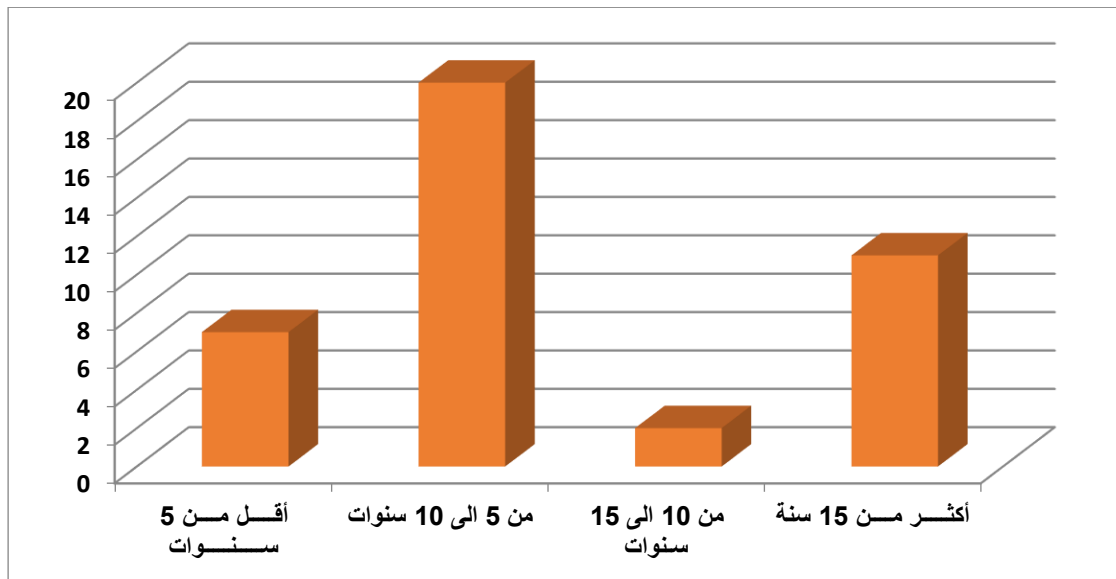
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	7	17,5
من 5 الى 10 سنوات	20	50,0
من 10 الى 15 سنوات	2	5,0
أكثر من 15 سنة	11	27,5
المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Excel

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن نصف أفراد العينة خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات يمثلون ما نسبة 50%، أما نسبة 27.5% فهي تمثل مبحثين لديهم خبرة أكثر من 15 سنة، تليها نسبة 17.5% لديهم من خبرتهم أقل من 5 سنوات، أما نسبة 5% فهي تمثل من خبرتهم من 10 سنوات إلى 15 سنة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه والمحور الكلي.

1. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول تأثير الجائحة على الجانب الاقتصادي

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول هذا البعد من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تأثير الجائحة على الجانب الاقتصادي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1.	تسببت الجائحة في توقف نشاط المؤسسة كلياً لفترة من الزمن.	2,30	1,091	متوسط	4
2.	تكدت المؤسسة خسائر مالية خلال فترة الجائحة.	2,23	1,121	منخفض	5
3.	واجهت المؤسسة صعوبة في تغطية التكاليف الثابتة.	2,23	1,165	منخفض	6
4.	أدى انخفاض الطلب السياحي إلى تراجع أرباح المؤسسة.	3,28	0,987	متوسط	1
5.	تضررت الشراكات والعقود مع الموردين بسبب الأزمة الصحية.	2,53	1,012	متوسط	3
6.	لم تتمكن المؤسسة من الاستفادة من برامج الدعم المالي الحكومي.	3,13	1,343	متوسط	2
	تأثير الجائحة على الجانب الاقتصادي	2,61	0,858	متوسط	--

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي الذي يخص تأثير الجائحة على الجانب الاقتصادي بلغ 2.61 وهو يوافق مستوى موافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على هذه التأثير، بفندق "جنوب" بولاية غرداية. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.858، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية، حيث أن أعلى متوسط حسابي للعبارة رقم (4)، بلغت قيمته 3.28، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة متوسطة على: "أدى انخفاض الطلب السياحي إلى تراجع أرباح المؤسسة"، أما أدنى متوسط حسابي للعبارة رقم (3)، بلغت قيمته 2.23، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة منخفضة على: "واجهت المؤسسة صعوبة في تغطية التكاليف الثابتة".

2. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول تأثير الجائحة على جانب المورد البشري

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول هذا البعد من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتغير تأثير الجائحة على جانب المورد البشري

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب
1.	اضطرت المؤسسة إلى تسريح أو تقليص عدد من الموظفين خلال الجائحة.	3,35	1,350	متوسط	6
2.	انخفضت الطاقة التشغيلية للمؤسسة بسبب الإجراءات الوقائية.	3,63	0,868	مرتفع	3
3.	واجهت المؤسسة صعوبات في تنظيم العمل أثناء فترات الإغلاق.	3,65	0,622	مرتفع	2
4.	تأثرت جودة الخدمات المقدمة نتيجة نقص الموارد البشرية أو اللوجستية.	3,45	0,714	مرتفع	5

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

4	مرتفع	0,599	3,53	5. أثرت الجائحة بشكل سلبي على كفاءة واستقرار الموارد البشرية في المؤسسة.
1	مرتفع جدا	0,955	4,40	6. تم تعديل ساعات العمل أو أنماط العمل خلال فترة الجائحة.
--	مرتفع	0,552	3,67	تأثير الجائحة على جانب المورد البشري

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي الذي يخص تأثير الجائحة على جانب المورد البشري بلغ 3.67 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على هذه التأثير، بفندق "جنوب" بولاية غرداية. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.552، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البُعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية، حيث أن أعلى متوسط حسابي للعبارة رقم (12)، بلغت قيمته 4.10، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة جدا على: "تم تعديل ساعات العمل أو أنماط العمل خلال فترة الجائحة"، أما أدنى متوسط حسابي للعبارة رقم (7)، بلغت قيمته 3.35، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة متوسطة على: "اضطرت المؤسسة إلى تسريح أو تقليص عدد من الموظفين خلال الجائحة".

3. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول هذا البُعد من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي الذي تنتمي إليه.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب
1.	لجأت المؤسسة إلى استخدام حلول رقمية بديلة لتسيير نشاطها خلال الجائحة.	3,10	0,841	متوسط	4
2.	تم تفعيل أنظمة الحجز الإلكتروني أو الدفع الإلكتروني بشكل أكبر.	2,80	0,966	متوسط	5
3.	استثمرت المؤسسة في وسائل التواصل الاجتماعي للترويج خلال الأزمة.	3,55	1,197	مرتفع	2
4.	واجهت المؤسسة صعوبات في الانتقال إلى العمل الرقمي أو عن بُعد.	3,28	0,784	متوسط	3
5.	لم تكن البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة مؤهلة لمواجهة الأزمة.	2,78	0,577	متوسط	6
6.	لعبت الحلول الرقمية دوراً مهماً في الحد من تأثيرات الجائحة.	3,63	0,979	مرتفع	1
تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية		3,19	0,589	متوسط	--

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي الذي يخص تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية بلغ 3.19 وهو يوافق مستوى موافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على هذه التأثير، بفندق "جنوب" بولاية غرداية. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.589، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البُعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية، حيث أن أعلى متوسط حسابي للعبرة رقم (18)، بلغت قيمته 3.63، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على: " لعبت الحلول الرقمية دوراً مهماً في الحد

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

من تأثيرات الجائحة"، أما أدنى متوسط حسابي للعبارة رقم (17)، بلغت قيمته 2.78، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة متوسطة على: "لم تكن البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة مؤهلة لمواجهة الأزمة".

4. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح
يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول هذا البعد من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب
1.	خلال فترة الجائحة، شعرت بقلق متزايد على صحتك الشخصية عند التعامل المباشر مع سائح معين بسبب احتمالية نقل العدوى.	4,68	0,526	مرتفع جداً	4
2.	كان هناك سائح معين أظهر تفهماً وتعاوناً استثنائياً مع الإجراءات الصحية المطبقة (مثل ارتداء الكمامة أو التباعد)، مما خفف من ضغوط العمل عليك خلال الجائحة.	4,73	0,452	مرتفع جداً	3
3.	وجدت صعوبة في تقديم مستوى الخدمة المعتاد والودي لسائح ما بسبب القيود المفروضة نتيجة الجائحة (مثل الحواجز البلاستيكية أو تقليل التواصل المباشر).	4,83	0,385	مرتفع جداً	1
4.	عند تعاملك مع سائح معين خلال الجائحة أثر سلوكه (أو عدم التزامه بالإجراءات الصحية) بشكل مباشر على شعورك بالقلق تجاه سلامتك وصحتك الشخصية.	4,60	0,709	مرتفع جداً	5

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

5.	واجهت تحديًا خاصًا أو شعورًا بالضغط النفسي نتيجة لمطالب أو استفسارات سائح محدد كانت مرتبطة بشكل مباشر بتداعيات وقيود الجائحة.	4,78	0,423	مرتفع جدا	2
6.	تأثرت عاطفياً بشكل خاص بموقف سائح واجه صعوبات (مثل إلغاء رحلته أو قلقه من المرض) خلال فترة الجائحة، مما جعلك تتعاطف معه بشدة.	4,58	0,712	مرتفع جدا	6
	تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح	4,70	0,333	مرتفع جدا	--

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي الذي يخص تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح بلغ 4.70 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع جداً لأنه ينتمي للمجال [4.2-5]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة جداً على هذه التأثير، بفندق "جنوب" بولاية غرداية. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.333، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية، حيث أن أعلى متوسط حسابي للعبارة رقم (21)، بلغت قيمته 4.83، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة جداً على: "وجدت صعوبة في تقديم مستوى الخدمة المعتاد والودي لسائح ما بسبب القيود المفروضة نتيجة الجائحة (مثل الحواجز البلاستيكية أو تقليل التواصل المباشر)"، أما أدنى متوسط حسابي للعبارة رقم (24)، بلغت قيمته 4.58، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة جداً على: "تأثرت عاطفياً بشكل خاص بموقف سائح واجه صعوبات (مثل إلغاء رحلته أو قلقه من المرض) خلال فترة الجائحة، مما جعلك تتعاطف معه بشدة".

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

5. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول تأثير جائحة كورونا على النشاط الخدماتي

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول هذا البُعد من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تأثير جائحة كورونا على النشاط الخدماتي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب
1.	اضطر الفندق إلى رفع أسعار الغرف أو الخدمات بشكل ملحوظ خلال الجائحة لمواجهة التكاليف المتزايدة أو انخفاض معدلات الإشغال.	2,30	0,823	منخفض	5
2.	اضطر الفندق إلى اللجوء لتدابير استثنائية مثل تأجيل دفع مستحقات العمال، أو تخفيض أعدادهم بشكل كبير، أو الاعتماد على قروض إضافية لمواجهة الأزمة المالية التي سببتها الجائحة.	2,28	0,877	منخفض	6
3.	شكلت إدارة التدفقات النقدية وتغطية الالتزامات المالية الفورية (مثل الإيجارات، الفواتير، مستحقات الموردين) تحدياً كبيراً للفندق خلال فترة كورونا.	3,95	0,815	مرتفع	1
4.	تمكن الفندق من دفع مستحقات ورواتب العاملين بانتظام وبدون تخفيضات كبيرة طوال فترة جائحة كورونا.	3,28	1,694	متوسط	2
5.	واجه الفندق صعوبة في التفاوض على شروط دفع مؤاتبة مع الموردين أو شهد ارتفاعاً في تكاليف بعض المستلزمات الأساسية خلال فترة الجائحة.	2,95	0,749	متوسط	3
6.	اعتمد الفندق بشكل كبير على الدعم الحكومي أو الإعانات المالية (إن وجدت) لتجاوز جزء من التحديات الاقتصادية التي فرضتها جائحة كورونا.	2,33	1,289	منخفض	4
تأثير جائحة كورونا على النشاط الخدماتي		2,85	0,702	متوسط	--

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي الذي يخص تأثير جائحة كورونا على النشاط الخدماتي بلغ

2.85 وهو يوافق مستوى موافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

بدرجة متوسطة على هذه التأثير، بفندق "جنوب" بولاية غرداية. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.702، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية، حيث أن أعلى متوسط حسابي للعبارة رقم (27)، بلغت قيمته 3.95، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة على: " شكلت إدارة التدفقات النقدية وتغطية الالتزامات المالية الفورية (مثل الإيجارات، الفواتير، مستحقات الموردين) تحدياً كبيراً للفندق خلال فترة كورونا"، أما أدنى متوسط حسابي للعبارة رقم (26)، بلغت قيمته 2.28، وهو عن موافقة المبحوثين بدرجة منخفضة على: " اضطر الفندق إلى اللجوء لتدابير استثنائية مثل تأجيل دفع مستحقات العمال، أو تخفيض أعدادهم بشكل كبير، أو الاعتماد على قروض إضافية لمواجهة الأزمة المالية التي سببتها الجائحة".

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

يتم فيما يلي اختبار فرضيات الدراسة، وفق ما يناسبها من اختبارات احصائية.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية: التي تنص على أنه: " يوجد تأثير سلبى لجائحة كورونا (COVID-19) على النشاط السياحي بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$). ويتم اختبار هذه الفرضية باختبار T لعينة الواحدة، الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (16).

الجدول رقم (16): اختبار الفرضية الرئيسية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة sig
تأثير جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع السياحة	3,40	0,217	11,731	2,02	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وقد أظهرت نتائج تحليل الجدول أعلاه، أن قيمة T المحسوبة 11.731 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2,02، وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.000 والذي هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الحالية (0.05) وبالتالي فهي معنوية، كما أن المتوسط الحسابي بلغ 3.40، وهو بمستوى مرتفع، وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية، التي تنص على أنه: "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على النشاط السياحي بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: التي تنص على أنه: "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على الجانب الاقتصادي بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)". ويتم اختبار هذه الفرضية باختبار T لعينة الواحدة، الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (17).

الجدول رقم (17): اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة sig
تأثير الجائحة على الجانب الاقتصادي	2,61	0,858	2,857	2,02	0,007

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

وقد أظهرت نتائج تحليل الجدول أعلاه، أن قيمة T المحسوبة 2.857 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2,02، وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.007 والذي هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الحالية (0.05) وبالتالي فهي معنوية، كما أن المتوسط الحسابي بلغ 2.61، وهو بمستوى متوسط، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى، التي تنص على أنه: "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على الجانب الاقتصادي بفندق "الجنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على أنه: " يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على جانب المورد البشري بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ". ويتم اختبار هذه الفرضية باختبار T لعينة الواحدة، كما يلي (18).

الجدول رقم (18): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة sig
تأثير الجائحة على جانب المورد البشري	3,67	0,552	7,637	2,02	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

وقد أظهرت نتائج تحليل الجدول أعلاه، أن قيمة T المحسوبة 7.637 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2,02، وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.000 والذي هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الحالية (0.05) وبالتالي فهي معنوية، كما أن المتوسط الحسابي بلغ 3.67، وهو بمستوى مرتفع، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على أنه: " يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على جانب المورد البشري بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: التي تنص على أنه: " يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على مجال الخدمات الرقمية بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ". ويتم اختبار هذه الفرضية باختبار T لعينة الواحدة، كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (19): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة sig
تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية	3,19	0,589	2,015	2,02	0,051

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

وقد أظهرت نتائج تحليل الجدول أعلاه، أن قيمة T المحسوبة 2.015 وهي أقل من قيمة t الجدولية 2,02، وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.051 والذي هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الحالية (0.05) وبالتالي فهي غير معنوية، كما أن المتوسط الحسابي بلغ 3.19، وهو بمستوى متوسط، ولكنه غير دال إحصائياً، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة، التي تنص على أنه: "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على مجال الخدمات الرقمية بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: التي تنص على أنه: "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)". ويتم اختبار هذه الفرضية باختبار T لعينة الواحدة، الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (20).

الجدول رقم (20): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة sig
تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح	4,70	0,333	32,199	2,02	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وقد أظهرت نتائج تحليل الجدول أعلاه، أن قيمة T المحسوبة 31.199 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2,02، وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.000 والذي هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الحالية (0.05) وبالتالي فهي معنوية، كما أن المتوسط الحسابي بلغ 4.70، وهو بمستوى مرتفع جدا، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة، التي تنص على أنه: " يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".
اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: التي تنص على أنه: " يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على النشاط الخدماتي لفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ". ويتم اختبار هذه الفرضية باختبار T لعينة الواحدة، الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (21).

الجدول رقم (21): اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة sig
تأثير جائحة كورونا على النشاط الخدماتي	2,85	0,702	1,388	2,02	0,173

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

وقد أظهرت نتائج تحليل الجدول أعلاه، أن قيمة T المحسوبة 1.388 وهي أقل من قيمة t الجدولية 2,02، وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.173 والذي هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الحالية (0.05) وبالتالي فهي غير معنوية، كما أن المتوسط الحسابي بلغ 2.85، وهو بمستوى متوسط، ولكنه غير دال احصائيا، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الخامسة، التي تنص على أنه: " يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على النشاط الخدماتي لفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".
النشاط الخدماتي لفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".
النشاط الخدماتي لفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة التحليلية المعمقة لتأثير جائحة كورونا (COVID-19) على النشاط السياحي لفندق "الجنوب"، بولاية غرداية، تم التعرف على الفندق محل الدراسة، والجانب المنهجي للدراسة، حيث تم توزيع الاستبيان وجمع 40 استبياناً، وبعد المعالجة الإحصائية تم التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة، كما تم التحقق من صحة وثبات الاستبيان، وعرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة.

خاتمة

خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع السياحة. وقد تم تحقيق الأهداف المحددة للدراسة. حيث تم التطرق إلى الإطار النظري لمفاهيم متغيرات الدراسة بشكل مفصل. أما الدراسة الميدانية، فقد تم إجراؤها عن طريق توزيع استبيان على عينة من عمال فندق الجنوب بولاية غرداية، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج القيمة التي تقدم فهمًا أعمق للعلاقة بين جائحة كورونا والقطاع السياحي.

✓ **قبول الفرضية الرئيسية،** التي تنص على أنه: "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على النشاط السياحي بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ".

وقد دعمت هذه النتيجة قبول فرضيات فرعية عديدة، أبرزها: التأثير السلبي على الجانب الاقتصادي: حيث عانى الفندق من انخفاض حاد في الإيرادات والأرباح، وتأثرت التدفقات المالية وفق الفرضية الفرعية الأولى التي جاء فيها:

✓ **قبول الفرضية الفرعية الأولى،** التي تنص على أنه: "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على الجانب الاقتصادي بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ".

✓ **قبول الفرضية الفرعية الثانية،** التي تنص على أنه: "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على جانب المورد البشري بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ".

أي أن التأثير على المورد البشري: تمثل في تقليل عدد العاملين، وتخفيض الأجور، وتعليق بعض الامتيازات.

✓ **قبول الفرضية الفرعية الرابعة،** التي تنص على أنه: "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ".

وذلك أن التأثير على سلوك المستهلك السياحي: ظهر ذلك جلياً في عزوف السياح عن الحضور، وتغير أنماط الحجز والإقامة. ومع ذلك، سجلت الدراسة بعض نقاط مهمة، حيث رفضت الفرضيات الفرعية التي تنص على وجود تأثير سلبي للجائحة على الخدمات الرقمية، وعلى النشاط الخدماتي العام للفندق. وهذا ما يتضح جلياً من خلال تصريحات عمال الفندق، وتحديدًا في "عدم وجود تأثير سلبي كون الفندق عقد اتفاقية مع شركة سوناطراك لإجراء حفر صحي للعمال قبل إرجاعهم للعمل وتكفل الفندق بذلك وكان لذلك عائد إيجابي كبير جداً على عمل الفندق، أما بخصوص السياح فقد كان النشاط منعدماً". مما يوحي بمرونة بعض الجوانب التشغيلية، وربما يعكس قدرة الفندق على التكيف من خلال بعض الاستراتيجيات.

✓ **رفض الفرضية الفرعية الثالثة، التي تنص على أنه:** "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على مجال الخدمات الرقمية بفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

✓ **رفض الفرضية الفرعية الخامسة، التي تنص على أنه:** "يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا (COVID-19) على النشاط الخدماتي لفندق "جنوب"، بولاية غرداية، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

ثالثاً: الاقتراحات:

بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بما يلي:

- **على مستوى الفندق:** ضرورة تنويع مصادر الإيرادات، وتعزيز الاعتماد على الخدمات الرقمية، ووضع خطط مرنة لإدارة الموارد البشرية، وتحسين تجربة العميل، مع التأكيد على تطبيق بروتوكولات الصحة والسلامة بشكل صارم.

- **على مستوى القطاع السياحي:** حتمية وضع استراتيجية وطنية للتعافي، وتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص، وتطوير منتجات سياحية مبتكرة تلبي احتياجات السوق المتغيرة، وتكثيف الجهود التسويقية والترويجية للوجهات السياحية الجزائرية.

- **على المستوى الحكومي:** تقديم حوافز مالية وضريبية للشركات السياحية المتضررة، وتقديم الدعم اللازم لتدريب وتأهيل العاملين في القطاع، وتسهيل الإجراءات الإدارية والتشريعية.

رابعاً: الآفاق المستقبلية:

توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات المتعمقة لتقييم آثار الجائحة على قطاع السياحة الجزائري على المدى الطويل، مع التركيز على دراسة سلوك المستهلك بعد الجائحة، وتقييم فعالية السياسات الحكومية، واستكشاف فرص السياحة المستدامة. كما يجب على الفنادق والجهات السياحية أن تنظر إلى هذه الأزمة كفرصة لإعادة التفكير في نماذج الأعمال، وتطوير استراتيجيات جديدة تلبي التحديات المستقبلية.

في الختام، وبعد هذا الاستعراض الشامل، نؤكد على أن التعافي من تداعيات جائحة كوفيد-19 يتطلب تضافر الجهود، والتخطيط الاستراتيجي، والابتكار المستمر. إن قطاع السياحة الجزائري، على الرغم من التحديات، يمتلك من المقومات والفرص ما يجعله قادراً على تجاوز الأزمة، وتحقيق تنمية مستدامة تعود بالنفع على الاقتصاد الوطني والمجتمع ككل.

قائمة المراجع

1. أبو زيد، محمد خير سليم. أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS ، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005.
2. أمين، أسامة ربيع. التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الاحصائي (SPSS) مهارات أساسية اختبارات الفروض الاحصائية (البارامترية- اللابارامترية)، الجزء الأول الدار العالمية، القاهرة، مصر، 2008.
3. حجازي، محمود. مقدمة في السياحة والتنمية السياحية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018.
4. زكريا، عبد العزيز. إدارة السياحة وتخطيطها، دار الميراث، الجزائر، 2017.
5. الطاهر، سعد الله. علاقة القدرة على التفكير ابتكاري بالتحصيل الدراسي، دار المطبوعات الجامعية الجزائرية، 1991.
6. طويطي، مصطفى. التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان – تطبيقات عملية على برنامج-excel ، الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018.

المجلات:

1. بوشنين، ليلي. صناعة السياحة في ظل جائحة كورونا، مجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، جانفي 2021.
2. حسن، محمد. أثر السياحة في الاقتصاد الوطني، مجلة البحوث الاقتصادية، العدد 34، 2020.
3. لخنوسي، عادل. (2021). "جائحة كوفيد-19: التداعيات الاقتصادية والاجتماعية" مجلة دراسات اقتصادية دولية، جامعة الجزائر 3، العدد 16.
4. اللجنة الوطنية الصينية للصحة ومكتب الادارة الوطنية للطب الصيني، 2020.

تقارير مواقع وزارة السياحة وو وزارة الصحة:

1. الأمم المتحدة للسياحة، توقعات السياحة العالمية في فترة ما بعد الجائحة، 2021.
2. البنك الدولي، دور الرقمنة في صناعة السياحة، 2021.
3. المركز الدولي للسياحة، المستقبل بعد الجائحة: كيف يمكن للقطاع السياحي أن يتعافى، 2021.
4. المركز الوطني للإحصاء، إحصائيات أثر الجائحة على المشاريع السياحية، 2021.
5. المركز الوطني للإحصاء (ONS) تقرير حول النشاط السياحي في الجزائر خلال الجائحة، 2021.
6. منظمة الصحة العالمية، إعلان جائحة كوفيد-19، 11 مارس 2020.
7. منظمة الصحة العالمية (WHO) .
8. منظمة الصحة العالمية، تقرير مجلة منظمة الصحة العالمية، 2023.
9. وزارة الصحة الجزائرية، التقرير الوطني حول متابعة جائحة كورونا. الجزائر.
10. وزارة السياحة الجزائرية، تقرير حول تأثيرات جائحة كورونا على القطاع السياحي في الجزائر، 2020.
11. وزارة السياحة الجزائرية، تقرير الأضرار السياحية الناتجة عن جائحة كورونا في الجزائر، 2021.
12. وزارة السياحة والصناعة التقليدية الجزائرية، تقرير النشاط السياحي لسنة 2019.

مذكرات وأطروحات ورسائل جامعية:

1. بن زيد سليم، بن علي إحسان - "السياحة الداخلية في ظل جائحة كوفيد-19 (دراسة حالة الجزائر)"، الجزائر، 2022.
2. بوحسية، سماعيل، وبن نافلة قدور - "تداعيات جائحة كورونا (كوفيد 19) على أداء وكالات السياحة الأسفار"، جامعة الشلف - الجزائر، 2021.
3. شيخ التهامي، براهيم - "تداعيات تفشي فيروس كورونا المستجد على النشاط السياحي في الدول العربية - جمهورية مصر العربية أمودجا"، جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة- الجزائر، 2023.

1. <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19—11-march-2020>
2. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/172008>
3. <https://covid19.who.int>
4. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html>

مراجع باللغة الأجنبية:

1. **GQVI.** (2022). Global Vaccine Rollout and Lessons. Learned.
2. **Das, S., Nayak, J., & Naik, B.** (2023). An impact study on COVID-19 and tourism sustainability: intelligent solutions, issues and future challenges. India.
3. **Frenk, J., & Moon, S.** (2020). Governance Challenges in Global Health. New England Journal of Medicine, 382(2), 109–112.
4. International Monetary Fund (IMF). (2020). Policy Responses to COVID-19.
5. International Monetary Fund (IMF). (2021). Post-COVID Tourism Recovery: Policy Recommendations for Resilience.
6. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020).
7. Tourism Policy Responses to the coronavirus (COVID-19).
8. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). Tourism Trends and Policies.
9. Pacurar, C. M., Albu, R.-G., & Pacurar, V.-D. (2021). Tourist route optimization in the context of Covid-19 pandemic.
10. Purba, J., Fathiah, R., & Steven, S. (2021). THE IMPACT OF COVID-19 PANDEMIC ON THE TOURISM SECTOR IN INDONESIA. Kesatuan.
11. World Bank. (2021). Resilient Tourism: Recovery Strategies Post-COVID.
12. World Bank. (2021). Tourism Sector Recovery Strategies Post-COVID.
13. World Health Organization (WHO). (2020, March 11). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19.

14. World Health Organization (WHO). (2021). Timeline: WHO's COVID-19 response.
15. World Health Organization (WHO). (2023). Report of the WHO Journal.
16. World Tourism Organization (UNWTO). (2019). Tourism Highlights – 2019 Edition.
17. World Tourism Organization (UNWTO). (2020). Concepts and Definitions of Tourism.
18. World Tourism Organization (UNWTO). (2020). Impact Assessment of the COVID-19 Outbreak on International Tourism.
19. World Tourism Organization (UNWTO). (2020). COVID-19 Tourism Recovery, Technical Assistance Package.
20. World Tourism Organization (UNWTO). (2021). International Tourism and COVID-19.
21. World Tourism Organization (UNWTO). (2021). Tourism and COVID-19: Unprecedented Economic Impacts.
22. World Travel & Tourism Council (WTTC). (2019). Economic Impact Report.
23. World Travel & Tourism Council (WTTC). (2021). Travel & Tourism: Global Economic Impact & Trends.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
قسم علوم التسيير



سيدي المحترم، سيدي المحترمة ... السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته تحية طيبة أما بعد....

في إطار إنجاز بحث علمي تحت عنوان: "تأثير جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع السياحة" لتحضير لنيل شهادة الماستر، ندعوكم للإجابة على عبارات الاستبانة علما أنه لا توجد عبارات صحيحة وأخرى خاطئة، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تنطبق على رأيك. كما نحيطكم علما أن اجاباتكم تعتبر مساهمة في البحث العلمي ولا تستخدم إلا لهذا الغرض.

المحور الأول: المعلومات الشخصية

- | | | |
|----------------------|------------------------|-----------------------|
| 1- الجنس: | ذكر () | أنثى () |
| 2- العمر: | أقل من 30 سنة () | من 30 الى 40 سنة () |
| | من 40 الى 50 سنة () | أكثر من 50 سنة () |
| 3- المستوى التعليمي: | ثانوي () | جامعي () |
| | دراسات عليا () | مؤهلات أخرى () |
| 4- الخبرة: | أقل من 5 سنوات () | من 5 الى 10 سنوات () |
| | من 10 الى 15 سنوات () | أكثر من 15 سنة () |

تم تصميم الاستبيان وفق معيار "ليكرت"، أرجوا تحديد درجة موافقتكم على كل عبارة باختيار إحدى الدرجات التالية:

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

الملاحق

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
I – البعد الاقتصادي						
01	تسببت الجائحة في توقف نشاط المؤسسة كلياً لفترة من الزمن.					
02	تكدست المؤسسة خسائر مالية خلال فترة الجائحة.					
03	واجهت المؤسسة صعوبة في تغطية التكاليف الثابتة.					
04	أدى انخفاض الطلب السياحي إلى تراجع أرباح المؤسسة.					
05	تضررت الشراكات والعقود مع الموردين بسبب الأزمة الصحية.					
06	لم تتمكن المؤسسة من الاستفادة من برامج الدعم المالي الحكومي.					
II – تأثير الجائحة على جانب المورد البشري للمؤسسة						
07	اضطرت المؤسسة إلى تسريح أو تقليص عدد من الموظفين خلال الجائحة.					
08	انخفضت الطاقة التشغيلية للمؤسسة بسبب الإجراءات الوقائية.					
09	واجهت المؤسسة صعوبات في تنظيم العمل أثناء فترات الإغلاق.					
10	تأثرت جودة الخدمات المقدمة نتيجة نقص الموارد البشرية أو اللوجستية.					
11	أثرت الجائحة بشكل سلبي على كفاءة واستقرار الموارد البشرية في المؤسسة.					
12	تم تعديل ساعات العمل أو أنماط العمل خلال فترة الجائحة.					
III – تأثير الجائحة على مجال الخدمات الرقمية						
13	لجأت المؤسسة إلى استخدام حلول رقمية بديلة لتسيير نشاطها خلال الجائحة.					
14	تم تفعيل أنظمة المحز الإلكتروني أو الدفع الإلكتروني بشكل أكبر.					
15	استثمرت المؤسسة في وسائل التواصل الاجتماعي للترويج خلال الأزمة.					
16	واجهت المؤسسة صعوبات في الانتقال إلى العمل الرقمي أو عن بُعد.					
17	لم تكن البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة مؤهلة لمواجهة الأزمة.					
18	لعبت الحلول الرقمية دوراً مهماً في الحد من تأثيرات الجائحة.					
IV – تأثير الجائحة على جانب السلوك الاستهلاكي للسائح						
19	خلال فترة الجائحة، شعرت بقلق متزايد على صحتك الشخصية عند التعامل المباشر مع سائح معين بسبب احتمالية نقل العدوى.					
20	كان هناك سائح معين أظهر تفهماً وتعاوناً استثنائياً مع الإجراءات الصحية المطبقة (مثل ارتداء الكمامة أو التباعد)، مما خفف من ضغوط العمل عليك خلال الجائحة.					
21	وجدت صعوبة في تقديم مستوى الخدمة المعتاد والذي لسائح ما بسبب القيود المفروضة نتيجة الجائحة (مثل الحواجز البلاستيكية أو تقليل التواصل المباشر).					

الملاحق

					عند تعاملك مع سائح معين خلال الجائحة أثر سلوكه (أو عدم التزامه بالإجراءات الصحية) بشكل مباشر على شعورك بالقلق تجاه سلامتك وصحتك الشخصية.	22
					واجهت تحدياً خاصاً أو شعوراً بالضغط النفسي نتيجة لمطالب أو استفسارات سائح محدد كانت مرتبطة بشكل مباشر بتداعيات وقيود الجائحة.	23
					تأثرت عاطفياً بشكل خاص بموقف سائح واجه صعوبات (مثل إلغاء رحلته أو قلقه من المرض) خلال فترة الجائحة، مما جعلك تتعاطف معه بشدة.	24

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
IIV – تأثير جائحة كورونا على فندق "جنوب"						
25	اضطر الفندق إلى رفع أسعار الغرف أو الخدمات بشكل ملحوظ خلال الجائحة لمواجهة التكاليف المتزايدة أو انخفاض معدلات الإشغال.					
26	اضطر الفندق إلى اللجوء لتدابير استثنائية مثل تأجيل دفع مستحقات العمال، أو تخفيض أعدادهم بشكل كبير، أو الاعتماد على قروض إضافية لمواجهة الأزمة المالية التي سببتها الجائحة.					
27	شكلت إدارة التدفقات النقدية وتغطية الالتزامات المالية الفورية (مثل الإيجارات، الفواتير، مستحقات الموردين) تحدياً كبيراً للفندق خلال فترة كورونا.					
28	تمكن الفندق من دفع مستحقات ورواتب العاملين بانتظام وبدون تخفيضات كبيرة طوال فترة جائحة كورونا.					
29	واجه الفندق صعوبة في التفاوض على شروط دفع مؤاتيه مع الموردين أو شهد ارتفاعاً في تكاليف بعض المستلزمات الأساسية خلال فترة الجائحة.					
30	اعتمد الفندق بشكل كبير على الدعم الحكومي أو الإعانات المالية (إن وجدت) لتجاوز جزء من التحديات الاقتصادية التي فرضتها جائحة كورونا.					

ملاحظات أخرى:

.....

.....

.....

.....

شكراً لكم على تعاونكم تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

الملاحق

الملحق رقم (02): قائمة المحكمين

الرقم	الأستاذ	الجامعة
01	د. طالب أحمد نور الدين	جامعة غرداية
02	د. بوقليمينة عائشة	جامعة غرداية

الملاحق

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) إصدار رقم: 21

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences: V21

CORRELATIONS

```
/ VARIABLES=التأثير_على_الجانب_الاقتصادي Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6
/ PRINT=TWOTAIL NOSIG
/ MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations								
		التأثير_على_الجانب_الاقتصادي	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
التأثير_على_الجانب_الاقتصادي	Corrélation de Pearson	1	,836**	,898**	,915**	,750**	,742**	,499**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40
Q1	Corrélation de Pearson	,836**	1	,908**	,873**	,469**	,527**	,131
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,002	,000	,420
	N	40	40	40	40	40	40	40
Q2	Corrélation de Pearson	,898**	,908**	1	,962**	,592**	,549**	,185
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,252
	N	40	40	40	40	40	40	40
Q3	Corrélation de Pearson	,915**	,873**	,962**	1	,614**	,571**	,244
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,130
	N	40	40	40	40	40	40	40
Q4	Corrélation de Pearson	,750**	,469**	,592**	,614**	1	,570**	,302
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000		,000	,058
	N	40	40	40	40	40	40	40
Q5	Corrélation de Pearson	,742**	,527**	,549**	,571**	,570**	1	,290
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,070
	N	40	40	40	40	40	40	40
Q6	Corrélation de Pearson	,499**	,131	,185	,244	,302	,290	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,420	,252	,130	,058	,070	
	N	40	40	40	40	40	40	40

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=التأثير_المورد_على_البشري Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

الملاحق

الملحق رقم (04): معامل الثبات ألفا كرومباخ

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6

/SCALE('الاقتصادي الجانب على الجائحة تأثير') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : الاقتصادي الجانب على الجائحة تأثير

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,855	6

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12

/SCALE('للمؤسسة البشري المورد جانب على الجائحة تأثير') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : للمؤسسة البشري المورد جانب على الجائحة تأثير

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,681	6

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY /VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18

/SCALE('الرقمية الخدمات مجال على الجائحة تأثير') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : الرقمية الخدمات مجال على الجائحة تأثير

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,721	6

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24

/SCALE('للسائح الاستهلاكي السلوك جانب على الجائحة تأثير') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : للسائح الاستهلاكي السلوك جانب على الجائحة تأثير

الملاحق

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	40	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	40	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,654	6

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30

/SCALE('الخدماتي النشاط على كورونا جائحة تأثير') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : الخدماتي النشاط على كورونا جائحة تأثير :

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	40	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	40	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,713	6

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30

/SCALE('الاستبيان الكلي الثبات') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : للاستبيان الكلي الثبات :

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	40	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	40	100,0

tatistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,889	30

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

الملاحق

الملحق رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي

EXAMINE VARIABLES=التأثيرات_جميع
 /PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT
 /COMPARE GROUPS
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /CINTERVAL 95
 /MISSING LISTWISE
 /NOTOTAL.

Explorer

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
جميع التأثيرات	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Descriptives

			Statistique	Erreur standard
جميع_التأثيرات	Moyenne		3,40	,034
	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Borne inférieure	3,33	
		Borne supérieure	3,47	
	Moyenne tronquée à 5%		3,40	
	Médiane		3,43	
	Variance		,047	
	Ecart-type		,217	
	Minimum		3	
	Maximum		4	
	Intervalle		1	
	Intervalle interquartile		0	
	Asymétrie		-,404	,374
	Aplatissement		,740	,733

Tests de normalité

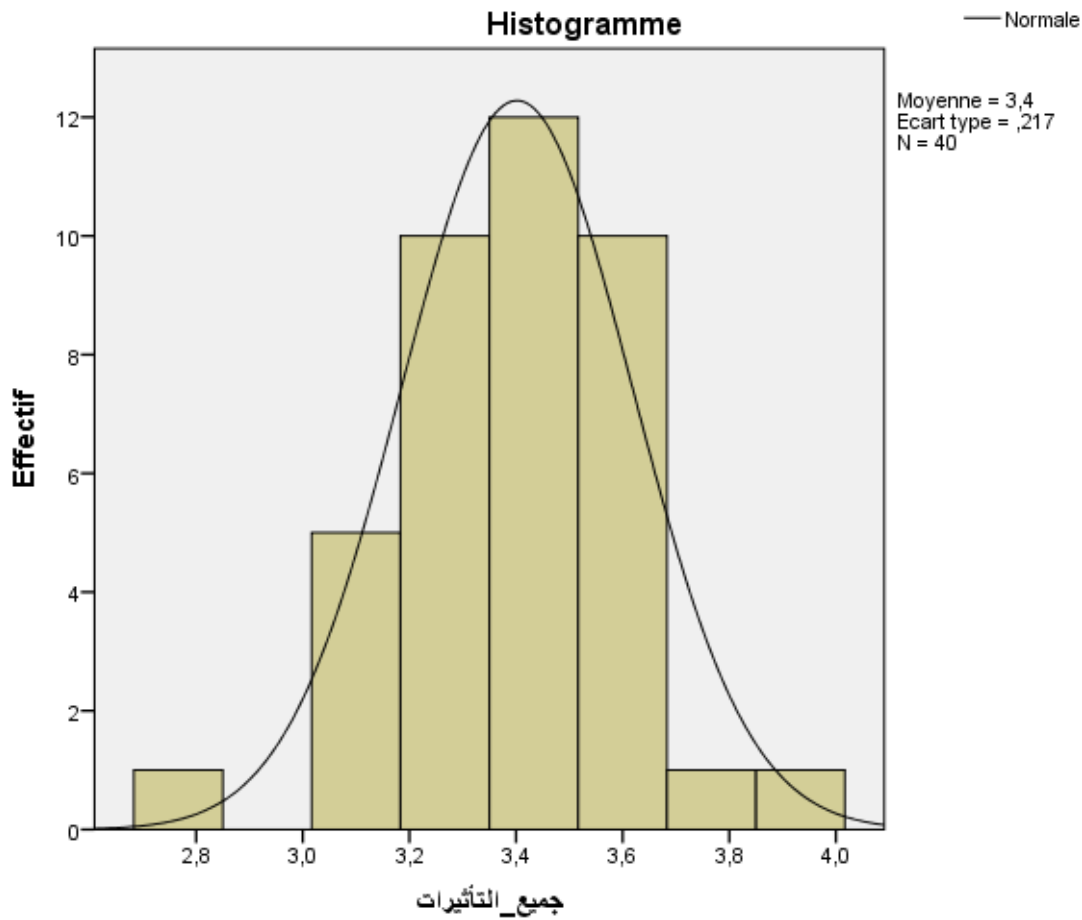
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
جميع التأثيرات	,093	40	,200*	,978	40	,615

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

الملاحق

التأثيرات_جميع



الملحق رقم (06): البيانات الشخصية لأفراد العينة

FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة_التعليمي_المستوى_العمر_الجنس
/ORDER=ANALYSIS.

Effectifs

Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى التعليمي	الخبرة
N	Valide	40	40	40	40
	Manquante	0	0	0	0

Tableau de fréquences

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	30	75,0	75,0
	أنثى	10	25,0	100,0
	Total	40	100,0	

الملاحق

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	5	12,5	12,5	12,5
من 30 الى 40 سنة	17	42,5	42,5	55,0
Validه من 40 الى 50 سنة	10	25,0	25,0	80,0
أكثر من 50 سنة	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	21	52,5	52,5	52,5
جامعي	14	35,0	35,0	87,5
Validه دراسات عليا	1	2,5	2,5	90,0
مؤهلات أخرى	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	7	17,5	17,5	17,5
من 5 الى 10 سنوات	20	50,0	50,0	67,5
Validه من 10 الى 15 سنوات	2	5,0	5,0	72,5
أكثر من 15 سنة	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الملحق رقم (07): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 التأثير_الجانب_على_الاقتصادي Q7 Q8 Q9
 Q10 Q11 Q12 التأثير_المورد_على_البشري Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18
 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 الرقمية_الخدمات_على_التأثير
 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 الاستهلاكي_السلوك_على_التأثير
 التأثيرات_جميع جنوب_فندق_على_التأثير
 /STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q1	40	2,30	1,091
Q2	40	2,23	1,121
Q3	40	2,23	1,165
Q4	40	3,28	,987
Q5	40	2,53	1,012
Q6	40	3,13	1,343
التأثير_على_الجانب_الاقتصادي	40	2,61	,858
Q7	40	3,35	1,350
Q8	40	3,63	,868
Q9	40	3,65	,622
Q10	40	3,45	,714
Q11	40	3,53	,599
Q12	40	4,40	,955
التأثير_على_المورد_البشري	40	3,67	,552
Q13	40	3,10	,841
Q14	40	2,80	,966
Q15	40	3,55	1,197
Q16	40	3,28	,784
Q17	40	2,78	,577
Q18	40	3,63	,979
التأثير_على_الخدمات_الرقمية	40	3,19	,589
Q19	40	4,68	,526
Q20	40	4,73	,452
Q21	40	4,83	,385
Q22	40	4,60	,709
Q23	40	4,78	,423
Q24	40	4,58	,712
التأثير_على_السلوك_الاستهلاكي	40	4,70	,333
Q25	40	2,30	,823
Q26	40	2,28	,877
Q27	40	3,95	,815
Q28	40	3,28	1,694
Q29	40	2,95	,749
Q30	40	2,33	1,289
التأثير_على_فندق_جنوب	40	2,85	,702
جميع_التأثيرات	40	3,40	,217
N valide (listwise)	40		

الملاحق

الملحق رقم (08): اختبار فرضيات الدراسة

T-TEST

/TESTVAL=3

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=الاقتصادي_الجانب_على_التأثير_التأثيرات_جميع
الرقمية_الخدمات_على_التأثير_البشري_المورد_على_التأثير
جنوب_فندق_على_التأثير_الاستهلاكي_السلوك_على_التأثير
/CRITERIA=CI (.95) .

Test-t

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
جميع_التأثيرات	40	3,40	,217	,034
التأثير_على_الجانب_الاقتصادي	40	2,61	,858	,136
التأثير_على_المورد_البشري	40	3,67	,552	,087
التأثير_على_الخدمات_الرقمية	40	3,19	,589	,093
التأثير_على_السلوك_الاستهلاكي	40	4,70	,333	,053
التأثير_على_فندق_جنوب	40	2,85	,702	,111

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
جميع_التأثيرات	11,731	39	,000	,402	,33	,47
التأثير_على_الجانب_الاقتصادي	-2,857	39	,007	-,388	-,66	-,11
التأثير_على_المورد_البشري	7,637	39	,000	,667	,49	,84
التأثير_على_الخدمات_الرقمية	2,015	39	,051	,188	,00	,38
التأثير_على_السلوك_الاستهلاكي	32,199	39	,000	1,696	1,59	1,80
التأثير_على_فندق_جنوب	-1,388	39	,173	-,154	-,38	,07